

# OLHO NA ESCOLA



**TCESP**  
Tribunal de Contas  
do Estado de São Paulo



**Gestor/Responsável da Escola**



## Sumário

Entrar no Sistema.....	3
Primeiro Acesso no Portal de Sistemas.....	5
Acesso ao Olho na Escola.....	9
Consulta de Elogios, Sugestões e Reclamações .....	11
Consulta de Elogios.....	12
Consulta de Sugestões.....	12
Consulta de Reclamações.....	13
Visualização das Reclamações.....	13
Ações do Gestor/Responsável da Escola .....	15



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informação



## Olho na Escola

### Entrar no Sistema

Para acessar a tela de gestão do Olho na Escola, é necessário logar no Portal de Sistemas do TCESP. O portal pode ser acessado pelo link abaixo:

<https://www.tce.sp.gov.br>

E, em seguida, deve-se clicar em “LOGIN”:

A imagem mostra a interface do Portal de Sistemas do TCESP. No topo, há o logotipo do TCESP 95 ANOS e o menu de navegação com opções como INSTITUCIONAL, SERVIÇOS, LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA, ESCOLA DE CONTAS, TRANSPARÊNCIA e FALE CONOSCO. Abaixo, há uma seção de notícias com imagens e títulos. No canto superior direito, o botão "Login" está destacado por um retângulo azul. Na parte inferior, há uma barra de navegação com ícones e links para Notícias, Sessões, TV TCE, Eventos, Comunicados e Publicações.

O Portal de Sistemas também pode ser acessado diretamente pelo link:

<https://sso.tce.sp.gov.br/cas-server/login>



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informação



Ao entrar no Portal de Sistemas será exibida a tela abaixo:

Portal Institucional | Fale Conosco

**Tribunal de Contas**  
do Estado de São Paulo  
**Portal de Sistemas**

Informe o seu email e senha

Email:

Senha:

**ENTRAR**

[Não possui uma conta](#)

[Recuperar senha/Concluir cadastro](#)

[Esqueci meu email](#)

Caso você não nunca tenha acessado o Portal, clique em “Não possui uma conta”. Do contrário, vá para o item “Acesso ao Olho na Escola”.



## Primeiro Acesso no Portal de Sistemas

Ao clicar em “Não possuo uma conta” será exibida a tela abaixo:

### Cadastro de Usuário

**OBS.: Caso já possua uma conta atrelada ao seu CPF, acesse o Portal e proceda com a alteração do e-mail na opção Minha Conta disponível na barra superior**

**Nome: \***

**Email: \***

**Confirma E-mail: \***

**CPF:\***

Não sou um robô   
reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Preencha a caixa acima antes de prosseguir.

Preencha os campos com seus dados e clique em “Cadastrar”.

Em seguida, será exibida a tela de confirmação similar à seguir:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informação



**Cadastro efetuado com sucesso!**  
Um email foi enviado para 'emailcadastrado@exemplo.gov.br' com o link para a finalização do seu cadastro.

Clique aqui para retornar a página inicial

Você deverá receber um email similar ao seguinte:

Assunto: Confirmação de Cadastro do Portal de Sistemas



# Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

Prezado(a) XXXXXXXXXX,

Obrigado por se registrar no Portal de Sistemas no Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Para concluir seu cadastro [clique aqui](#), ou copie o link abaixo no seu navegador.

[https://delegacao.desenv.tce.sp.gov.br/Portal/cadastro/cadastro\\_usuario\\_final.xhtml?p=ZFQ1TEtYd05Hak93bnRUY05ZOXJBc0doSUdmSk9xUUFqSWZFOUdJS](https://delegacao.desenv.tce.sp.gov.br/Portal/cadastro/cadastro_usuario_final.xhtml?p=ZFQ1TEtYd05Hak93bnRUY05ZOXJBc0doSUdmSk9xUUFqSWZFOUdJS)

Atenciosamente,  
Tribunal de Contas do Estado de São Paulo



Clique no link informado no email.

Será exibida tela similar à abaixo:

### Cadastro de Usuário

**Nome: \***

  
**Email: \***  
**Tipo Pessoa: \***

Física  Jurídica

**CPF:\***

  
**Senha: \***  
**Confirma Senha: \***  

**Aviso:**  
CPF/CNPJ só pode ser vinculado a uma única conta. E não pode ser alterado.

Verifique seus dados, informe e confirme a senha que deseja utilizar.

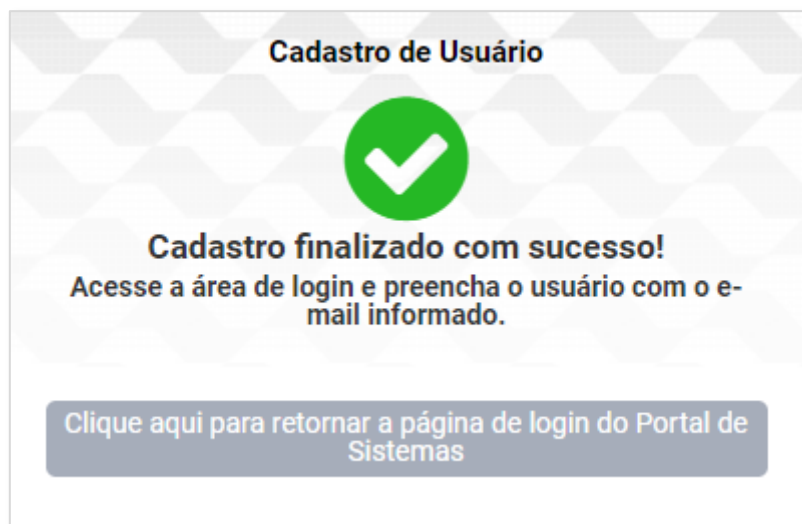
Em seguida, clique em “Cadastrar”.

Deverá ser exibida a seguinte mensagem:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Departamento de Tecnologia da Informação



Em seguida, clique em “Clique aqui para retornar a página de login do Portal de Sistemas”.

Efetue o login com seu email e senha cadastrados.





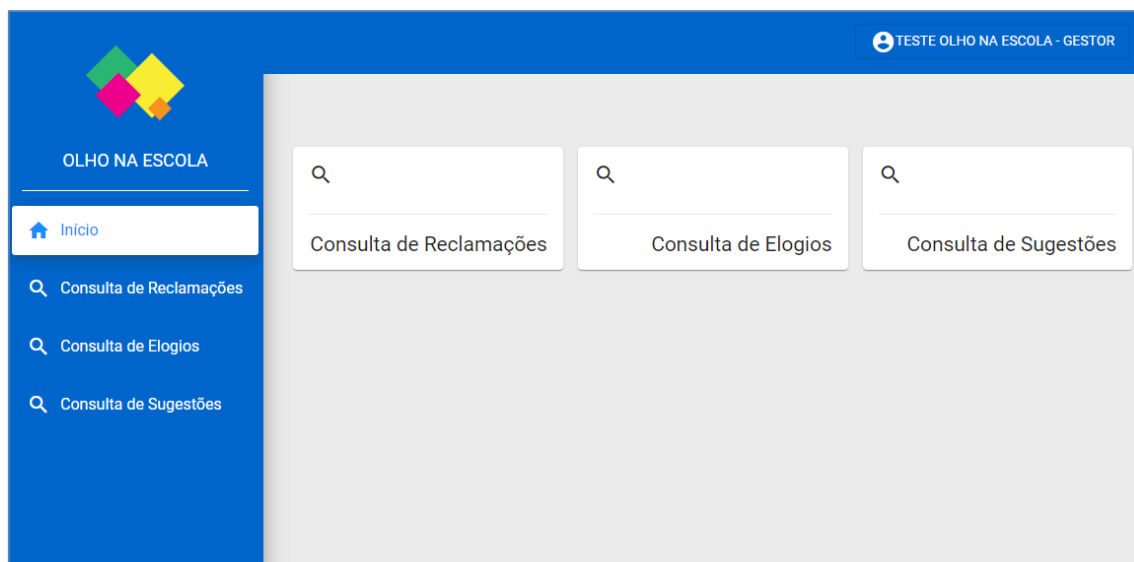
## Acesso ao Olho na Escola

Uma vez efetuado login no Portal de Sistemas, será exibida tela com todos os sistemas disponíveis no seu perfil:



No Portal de Sistemas, aparecerá o ícone do “Olho na Escola”.

Ao escolher o Olho na Escola, deverá aparecer a tela seguinte:



Caso seja exibida a mensagem “Usuário não possui acesso ao sistema Olho na Escola”, então significa que o seu e-mail e CPF não estão cadastrados para o acesso como Gestor da Escola.

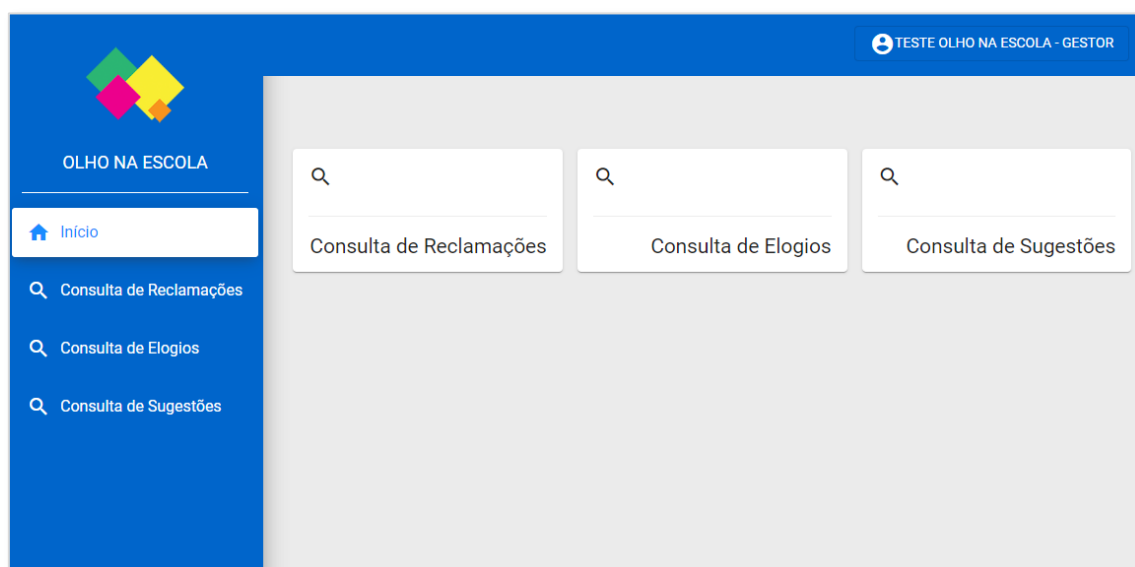
Entre em contato com a sua Secretaria/Diretoria da Educação, solicitando que o cadastro da sua escola seja atualizado.



## Consulta de Elogios, Sugestões e Reclamações

O Responsável da Escola poderá consultar todos os Elogios, Sugestões e Reclamações que recebeu do cidadão.

Na tela a seguir, o Responsável poderá escolher uma das opções:





## Consulta de Elogios

Aqui o Responsável poderá consultar os elogios recebidos:

Para saber mais detalhes do elogio, clique aqui.

Usuário	Data da Criação	Categoria	Escola	Elogio	Ações
ANDRÉ COSTA XAVIER	30/08/2019	BIBLIOTECA	ESCOLA CORONEL PAIVA	ELOGIO 01	

## Consulta de Sugestões

Aqui o Responsável poderá consultar as sugestões recebidas:

Para saber mais detalhes da sugestão, clique aqui.

Usuário	Data da Criação	Categoria	Escola	Sugestão	Ações
ANDRÉ COSTA XAVIER	30/08/2019	SALAS DE AULA	ESCOLA CORONEL PAIVA	SUGESTAO 01	



## Consulta de Reclamações

### Visualização das Reclamações

Aqui o Responsável poderá consultar as Reclamações recebidas e dar andamento nas mesmas:

Aqui existem filtros para facilitar a pesquisa. O seu uso é opcional

OLHO NA ESCOLA v.1.1.16

Inicio

Consulta de Reclamações

Consulta de Elogios

Consulta de Sugestões

Consulta de Reclamações

Data Início Data Término Status da reclamação Situação da reclamação Buscar

Lista de Reclamações

Reclamante	Data da Reclamação	Prazo Entrega	Categoria	Escola	Status da Reclamação	Situação da Reclamação	Nível Satisfação	Ações
MATHEUS ANTONIO	13/09/2019	30/09/2019	QUADRAS ESPORTIVAS - CONSERVAÇÃO	JOAO URIAS DA SILVA CAPITAO	FECHADO	RESOLVIDO		
MATHEUS ANTONIO	13/09/2019	25/09/2019	BIBLIOTECA - ACERVO (LIVROS)	JOAO URIAS DA SILVA CAPITAO	AVALIADO	RESOLVIDO	ÓTIMO	
THIAGO TESTE	11/09/2019		BIBLIOTECA - LIMPEZA	DURVALINO GRION PROF	ABERTO	AGUARDA CIÊNCIA		
THIAGO TESTE	10/09/2019	17/09/2019	LABORATÓRIOS - ILUMINAÇÃO	DURVALINO GRION PROF	EM ATENDIMENTO	EM ATENDIMENTO		
GUILHERME BORGES LIMA	09/09/2019	13/09/2019	PROFESSORES - FALTA DE PROFESSOR PARA DISCIPLINA	EE ANTONIO FERREIRA DE MENEZES VER.	AVALIADO	RESOLVIDO	ÓTIMO	
GUILHERME BORGES LIMA	09/09/2019	16/09/2019	QUADRAS ESPORTIVAS - ILUMINAÇÃO	ESCOLA MUNICIPAL MATERNAL ILDA MARTINS HOLANDA DA SILVA	AVALIADO	RESOLVIDO	ÓTIMO	
GUILHERME BORGES LIMA	09/09/2019		LABORATÓRIOS - LIMPEZA	CAPISTRANO DE ABREU	ABERTO	AGUARDA CIÊNCIA		
CECILIA	06/09/2019		LABORATÓRIOS - ILUMINAÇÃO	EE ANTONIO TONON	FECHADO	NÃO RECONHECIDO		
GUILHERME BORGES LIMA	06/09/2019		TRANSPORTE ESCOLAR - QUALIDADE DO	CAPISTRANO DE ABREU	AVALIADO	NÃO RECONHECIDO	ÓTIMO	

Nesta parte da tela são apresentadas as reclamações oriundas dos cidadãos

Para entrar no detalhe da reclamação, selecionar o ícone



Nesta tela são apresentadas as reclamações, com as seguintes informações:

- **Reclamante:** nome do reclamante;
- **Data da Reclamação:** data em que a reclamação foi realizada;
- **Prazo de Entrega:** data prevista em que a solução para atender a reclamação será entregue;
- **Categoria:** identifica o item que está sendo objeto da reclamação;
- **Escola:** identifica a escola da qual está aberta a reclamação;
- **Status da Reclamação:** identifica como está o andamento do atendimento da reclamação, sendo possíveis os seguintes status:
  - **Aberto:** reclamação aberta pelo cidadão, mas ainda não recebida pelo Responsável da Escola;
  - **Em Atendimento:** o Responsável da Escola analisou a reclamação, considerou procedente e forneceu alternativa de solução, porém ainda não concluiu o atendimento;
  - **Fechado:** o Responsável da Escola pode ter recusado a reclamação (pois não considera pertinente a reclamação), ou concluiu o atendimento;
  - **Avaliado:** o cidadão avaliou o tratamento dado pelo Responsável da Escola à reclamação;
- **Situação da Reclamação:** identifica como está a situação da reclamação, que varia conforme o status da reclamação:
  - **Aguarda Ciência:** a reclamação foi enviada à Escola, porém o Responsável da Escola ainda não deu ciência à reclamação;
  - **Não Reconhecido:** o Responsável da Escola recebeu a reclamação, mas não considera pertinente a reclamação;
  - **Em Atendimento:** o Responsável da Escola está acompanhando o andamento da solução proposta e, eventualmente, cadastrando as ações que estão sendo tomadas para atender à solução;



- **Resolvido:** o Responsável da Escola concluiu a solução proposta;
- **Insolúvel no Momento:** a solução proposta pelo Responsável da Escola não pode ser executada, sendo que deverá ser fornecida uma justificativa pelo qual não é possível executar a solução;
- **Em atraso:** quando a data ultrapassar a data estimada da solução proposta, a situação do chamado fica em Atraso.
- **Nível de Satisfação:** é o *Feedback* do usuário, que indica o nível de satisfação em relação ao atendimento da reclamação – Péssimo, Ruim, Bom ou Ótimo;
- **Ações:**
  - **Olho:** permite consultar em detalhes o andamento da reclamação. Válido para reclamações que foram Fechadas ou Avaliadas;
  - **Lápis:** permite consultar em detalhes a reclamação e dar prosseguimento à reclamação.

A seguir estão as ações que o Responsável da Escola pode executar.

## Ações do Gestor/Responsável da Escola

### Reclamação Aberta

Ao selecionar uma reclamação, será apresentada a tela a seguir, com duas partes:

- Informações sobre a reclamação feita pelo Cidadão;
- Ações do Gestor



Departamento

Aqui são apresentados os detalhes da reclamação do cidadão

Para visualizar fotos/vídeos enviados pelo cidadão, clicar no ícone

Este é o local em que o Gestor/Responsável responde à reclamação

Nas ações do Gestor, o Responsável da Escola irá analisar a reclamação do Cidadão, e poderá selecionar duas alternativas:

- Não considero pertinente a reclamação;
- Considero pertinente a reclamação.

Em ambos os casos, o Responsável da Escola deverá justificar o motivo de considerar pertinente ou não a reclamação.

No caso da reclamação ser pertinente, o Responsável da Escola deverá propor uma solução e um prazo para a conclusão prevista da solução.

Quando tudo estiver preenchido, pressionar o botão “Salvar”, para gravar as informações.

### Reclamação em Atendimento – Cadastrando Ações

Ao selecionar uma reclamação, será apresentada a tela a seguir, com duas partes, a primeira contendo as informações da reclamação do Cidadão, e a segunda com as informações fornecidas pelo Responsável da Escola.





Para cadastrar ações que documentem o que está sendo realizado para solucionar o problema, pressione aqui

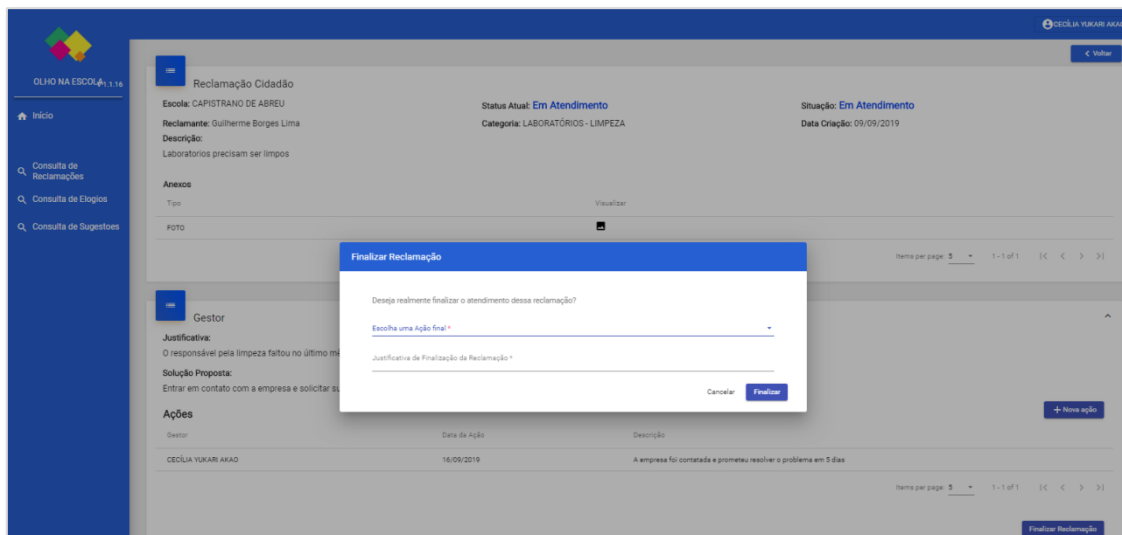
Gerador	Data da Ação	Descrição
CECLIA YUKARI AKAO	16/09/2019	A empresa foi contatada e prometeu resolver o problema em 5 dias

Nesta tela, o Responsável da Escola poderá registrar as ações que estão sendo realizadas para a implementação da solução, selecionando o botão “Nova ação”.

Quando o Responsável desejar encerrar o chamado, deverá escolher o botão “Finalizar Reclamação”.

### Reclamação em Atendimento – Finalizar reclamação

Ao selecionar o botão “Finalizar Reclamação”, será solicitado escolher uma das seguintes ações finais:



- Insolúvel no momento: apesar das ações tomadas pelo Responsável da Escola, a solução não foi possível de ser implementada. Por exemplo, solução exige reforma no prédio, que não foi aprovado pela Secretaria; foi solicitado verba para aquisição de novos equipamentos de informática, porém não foi aprovado;
- Resolvido: solução implementada.

### Finalizar Reclamação

Deseja realmente finalizar o atendimento dessa reclamação?

Escolha uma Ação final \*

Justificativa de Finalização da Reclamação \*

Cancelar Finalizar