

# I – CONVIVA - Programa de Melhoria da Convivência e Proteção Escolar

## 1. PSICÓLOGOS DA EDUCAÇÃO.

**Interessado:** Dirigentes Regionais de Ensino, Supervisores, PCNPs, Diretores de Escola e POCs.

A partir das primeiras experiências da nossa Rede em relação ao Projeto Psicólogos da Educação, apresentamos informações complementares ao COMUNICADO EXTERNO CONJUNTO SUBSECRETARIA / CGRH / CONVIVA 2021 - Nº 276 de 26 de fevereiro de 2021, a saber:

### 1.1 – Com qual frequência podemos realizar agendamentos com o psicólogo da Unidade Escolar?

O agendamento pode ser feito mensalmente, porém é necessário o planejamento com o psicólogo da unidade escolar com antecedência;

### 1.2 – Só é possível realizar o agendamento com o psicólogo da escola uma vez por mês?

A liberação de agenda do psicólogo no sistema para novo agendamento se dará a qualquer momento após o de acordo com o psicólogo. Qualquer dificuldade o gestor da escola deverá entrar em contato com o psicólogo da sua unidade ou com gerente regional;

### 1.3 – O diretor precisa indicar qual é o supervisor responsável por sua UE ao realizar os agendamentos?

No ato do agendamento, o(a) diretor(a) selecionará o(a) supervisor(a) responsável por sua unidade escolar, que verificará a relevância do encontro para posterior autorização. O acesso à página de autorização será realizado a partir deste apontamento que restringirá o acesso dos demais supervisores;

### 1.4 – Quais critérios devem ser priorizados pelos supervisores para autorizarem o atendimento do agendamento?

Os temas organizados nos “planos”, devem ser observados a partir da realidade de cada unidade escolar. Os supervisores devem considerar como critérios de priorização: a) relevância, b) pertinência, c) necessidade;

### 1.5 – Como os supervisores serão informados sobre os pedidos de agendamentos das unidades escolares?

Os supervisores de ensino receberão notificações do sistema (via e-mail), para o monitoramento das escolas de sua Diretoria de Ensino;

### 1.6 – Supervisores de ensino -em caráter de substituição na unidade escolar- poderão autorizar os encontros agendados durante a vigência da sua gestão?

Os supervisores de ensino, atuando em unidades escolares de outro setor em caráter de substituição, ficarão responsáveis pela autorização dos encontros no período equivalente;

### 1.7 – Se a unidade escolar estiver temporariamente sem supervisor, quem autorizará esses encontros com os psicólogos?

Em caso de ausência dos supervisores responsáveis (do setor ou em substituição), os supervisores regionais Conviva, procederão conforme o item 4;

### 1.8 – Quanto tempo o supervisor de ensino tem para autorizar o encontro? E se esse período expirar/vencer?

O prazo para autorização do encontro pelo supervisor de ensino da unidade escolar é de até 24 horas a partir da data do pedido de agendamento no sistema, se não autorizado no período o encontro perde a validade e deverá ser agendado pelo diretor da unidade escolar;

### 1.9 – Com qual periodicidade os supervisores devem consultar o sistema para autorizar os atendimentos solicitados pelas escolas?

**Ou: Como os supervisores devem proceder de modo a evitar que os agendamentos pendentes não sejam cancelados pelo sistema por falta de autorização?**

Os supervisores de ensino devem organizar rotina de monitoramento dos agendamentos das unidades escolares compatível com a rotina já estabelecida no setor que atua, para que assim, os agendamentos pendentes não sejam cancelados pelo sistema por falta de autorização;

**1. 10 – Os “planos” de atendimento realizados pelas unidades escolares devem ser compartilhados apenas com os supervisores de ensino responsáveis?**

Os “planos” de atendimento realizados pelas unidades escolares, em consonância com o supervisor de ensino, devem ser compartilhados com os gestores regionais Conviva, para alinhamento, apoio e acompanhamento;

**1.11 – Há limite do número de participantes por encontros?**

Existem formatos de encontro pré-definidos apresentados no sistema. Não há limite de participantes, porém, é preciso verificar a quantidade de pessoas em relação ao tipo de encontro solicitado para o bom andamento da ação;

**1.12 – Qual o tempo de duração dos atendimentos/encontros realizados pelos psicólogos junto à comunidade escolar?**

Os encontros devem ser de até 02 horas de duração com o mínimo de 03 participantes. Para mais de um agendamento no mesmo dia, deverá ser respeitado o intervalo mínimo de 30 minutos entre os encontros;

**1.13 – A unidade escolar pode cancelar um encontro já agendado?**

Caso haja a necessidade de cancelamento do encontro a ação deve ser feita em até 24 horas antes do encontro;

**1.14 – A avaliação do serviço após o atendimento é necessária?**

É fundamental que o solicitante do encontro faça a avaliação do serviço ao final do atendimento para que a SEDUC, juntamente com a empresa, faça as melhorias necessárias ao bom andamento do Programa;

**1.15 – Questões socioemocionais de ordem individual/pessoal são contempladas pelo programa?**

A atuação remota do psicólogo, é baseada em uma abordagem dinâmica e pontual na qual a escola é compreendida institucionalmente em suas particularidades. Atendimentos de ordem pessoal não são autorizados;

**1.16 – Qual instância poderá dar assistência às Diretorias de Ensino, caso haja alguma adversidade durante os encontros ou na atuação dos psicólogos junto às escolas?**

As Diretorias de Ensino receberão apoio do Gerente Regional em caso de ocorrências nos encontros e atuação dos profissionais psicólogos junto às unidades escolares;

**1.17 –A Diretoria de Ensino deve acessar o Gerente Regional por qual meio de contato?**

O acionamento do Gerente Regional, será realizado pelos gestores regionais do Programa Conviva SP, a princípio por meio eletrônico (e-mail), informado pela empresa Psicologia Viva para os devidos fins;

**1.18 – Há um suporte técnico para que Diretorias de Ensino e unidades escolares possam se dirigir, em caso de inconsistências operacionais e sistêmicas da plataforma?**

Para sanar **inconsistências de ordem operacional e sistêmica da plataforma** as Diretorias de Ensino e unidades escolares deverão acionar o suporte técnico da empresa Psicologia Viva por meio eletrônico (chat, whatsapp e e-mail);

**1.19 – Qual setor da SEDUC é responsável pela correção de dados cadastrais?**

Para correção de dados cadastrais entrar em contato com a central de atendimento CITEM (<https://atendimento.educacao.sp.gov.br/support/>);

1.20 – Se o suporte técnico da empresa Psicologia Viva não responder ao chamado?

Não havendo resposta do suporte técnico em até 24 horas os gestores regionais devem solicitar apoio da Equipe Central Conviva e CGRH.

1.21 – Como o psicólogo tem acesso aos dados da Plataforma Conviva – Placon?

O profissional poderá solicitar informações da [Placon](#) ao diretor da unidade escolar, responsável pelos registros e acompanhamento das ocorrências na plataforma.

Estamos à disposição para auxiliá-los e contribuir com o bom andamento dessa ação nas unidades escolares, nos seguintes endereços eletrônicos:

[psicologia.cgrh@educacao.sp.gov.br](mailto:psicologia.cgrh@educacao.sp.gov.br);

[seduc@psicologiviva.com.br](mailto:seduc@psicologiviva.com.br);

[convivasp@educacao.sp.gov.br](mailto:convivasp@educacao.sp.gov.br)

Atenciosamente,

CONVIVA SP / CGRH

