



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação
Unidade Regional de Ensino de Capivari

COMUNICADO

Solicitado por: Equipe de Educação Especial – URE Capivari

Comunicado: 314/2025

Data: 16/10/2025

Assunto: Ocorrências relacionadas ao serviço terceirizado de Profissional de Apoio Escolar – Atividades de Vida Diária (PAE-AVD)

Divulgação do Comunicado Externo SUCOR/DIISE – Nº 280, de 03-10-2025, constante no Boletim Semanal Subsecretarias nº 39, de 03-10-2025.

COMUNICADO EXTERNO SUCOR/DIISE- 2025 - Nº 280

São Paulo, 03 de outubro de 2025

1. COMUNICADO PORTAL DE ATENDIMENTO

Interessados: Dirigentes Regionais de Ensino, Chefes do Serviço de Administração e Finanças, Chefes da Seção de Compras e Serviços, Setor de Fiscalização, Unidades Escolares.

Com o intuito de garantir o efetivo **acompanhamento da execução contratual** e contribuir para a **melhoria contínua dos serviços prestados nas unidades escolares**, a Diretoria de Infraestrutura e Serviços Escolares, através da Coordenadoria de Serviços de Apoio ao Estudante, comunica que todas **as ocorrências relacionadas ao serviço terceirizado de PROFISSIONAL DE APOIO ESCOLAR - ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA - PAE/AVD** a partir do dia 03/10/2025 deverão ser **registradas por meio do PORTAL DE ATENDIMENTO (imagem 1) disponível diretamente pelo link: atendimento.educacao.sp.gov.br** ou pela **Secretaria Escolar Digital (SED)**, no botão “Fale com a SEDUC” (imagem 2).



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria da Educação
Unidade Regional de Ensino de Capivari

(imagem 1)



(imagem 2)



Para auxiliar no correto preenchimento, disponibilizamos o **Manual de Utilização do Sistema PORTAL DE ATENDIMENTO** através do link https://www.canva.com/design/DAGl8zo85jl/hoiVvMxmRRbwLBrpDfDfSQ/edit?utm_content=DAGl8zo85jl&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton, que contém orientações detalhadas sobre o processo para a abertura de chamado.

Esse sistema tem como **principal finalidade agilizar o fluxo de informações** entre as unidades escolares e a Divisão de Serviços Prediais e de Apoio, permitindo uma **atuação mais rápida e eficaz** junto às empresas contratadas.

Recomendamos firmemente que o **chamado seja aberto no sistema com a maior brevidade possível**, favorecendo a adoção tempestiva das medidas necessárias, sempre que **identificadas ocorrências como:**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

- **Ausência de Profissional Total:** quando não houver nenhum colaborador da empresa terceirizada na unidade escolar;
- **Disciplina:** quando houver comportamentos incompatíveis com o ambiente escolar, postura inadequada, condutas e hábitos que possam comprometer o processo educativo dos alunos;
- **Falta de Insumos:** quando houver ausência de itens obrigatórios (máscara descartável, luva descartável, lençol hospitalar descartável, fralda descartável e lenço umedecido);
- **Inconsistências em salários ou benefícios:** quando constatados atrasos ou problemas nos pagamentos e concessões dos funcionários terceirizados;
- **Quadro Incompleto de Profissional:** quando o número de colaboradores for inferior ao previsto no mapeamento;
- **Qualidade do serviço:** para ocorrências relacionadas ao desempenho inadequado das atividades;
- **Solicitação de Atendimento Exclusivo:** quando a necessidade de atendimento exclusivo decorrer das especificidades do aluno, que demandem acompanhamento individualizado para garantir seu acesso e permanência na unidade escolar. Assim, para solicitação de atendimento exclusivo deve ser encaminhado parecer da PEC de educação especial justificando a exclusividade no atendimento do estudante;
- **Solicitação de Novo Profissional de Apoio:** deve-se anexar laudo médico (com CID e CRM legíveis), questionário individual do aluno assinado e carimbado pela PEC de educação especial modelo disponível no link: https://drive.google.com/file/d/1qzQWKDLPHq_RS6Bah0D-90qszg0NUyjn/view?usp=drive_link e o termo de solicitação, ciência e responsabilidade assinado pelo responsável do aluno está disponível através do link: https://drive.google.com/file/d/1_OJEV12geVzZwwwIXoshV-iOTS_IyYNL/view?usp=drive_link;
- **Solicitação de Substituição de Profissional de Apoio:** deve-se indicar o motivo de forma clara, como: “afastamento, desligamento, incompatibilidade no atendimento” ou outra situação que possa comprometer a continuidade e qualidade do serviço prestado ao aluno;
- **Solicitação Encerramento de Atendimento:** registrar o motivo que levou à finalização do serviço, como: conclusão do período letivo, mudança de escola ou qualquer outra situação que torne desnecessária a continuidade do acompanhamento;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

- **Solicitação Remanejamento de Profissional de Apoio Exclusivo:** deve-se informar de forma clara o motivo que justifica a necessidade de remanejamento do cuidador exclusivo, como, por exemplo, a transferência do aluno para outra unidade escolar, ou qualquer outra situação que exija o reposicionamento do profissional a fim de garantir a continuidade e a qualidade do atendimento prestado ao estudante;
- **Solicitação de Novo Profissional de Apoio:** deve-se anexar laudo médico (com CID e CRM legíveis), questionário individual do aluno assinado e carimbado pela PEC de educação especial modelo disponível no link: https://drive.google.com/file/d/1qzQWKDLPHq_RS6Bah0D-90qszg0NUyjn/view?usp=drive_link e o termo de solicitação, ciência e responsabilidade assinado pelo responsável do aluno está disponível através do link: https://drive.google.com/file/d/1_OJEV12geVzZwwwIXoshV-iOTS_IyYNL/view?usp=drive_link;
- **Solicitação de Substituição de Profissional de Apoio:** deve-se indicar o motivo de forma clara, como: “afastamento, desligamento, incompatibilidade no atendimento” ou outra situação que possa comprometer a continuidade e qualidade do serviço prestado ao aluno;
- **Solicitação Encerramento de Atendimento:** registrar o motivo que levou à finalização do serviço, como: conclusão do período letivo, mudança de escola ou qualquer outra situação que torne desnecessária a continuidade do acompanhamento;
- **Solicitação Remanejamento de Profissional de Apoio Exclusivo:** deve-se informar de forma clara o motivo que justifica a necessidade de remanejamento do cuidador exclusivo, como, por exemplo, a transferência do aluno para outra unidade escolar, ou qualquer outra situação que exija o reposicionamento do profissional a fim de garantir a continuidade e a qualidade do atendimento prestado ao estudante;
- **Solicitação Transferência:** deve-se informar de forma clara e detalhada o motivo do remanejamento do profissional, como transferência de aluno, alteração na carga horária, situações que possam comprometer a continuidade ou qualidade do atendimento. A descrição deve permitir compreensão completa da necessidade do remanejamento e garantir a adequada distribuição do serviço;

Na abertura dos chamados devem ser observadas as seguintes **orientações**:

- Selecionar o assunto (Profissional de Apoio - Atividades de Vida Diária);
- Categoria (problema enfrentado) e Subcategoria (a empresa contratada que gerou a ocorrência);



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

- Constatada a **ausência total de funcionários (quando não houver nenhum funcionário da empresa terceirizada presente na escola)**, o chamado deverá ser **ABERTO IMEDIATAMENTE**, permitindo maior rapidez na regularização da situação;
- Descrever com o **máximo de detalhes** o fato ocorrido, registrando todas as **informações relevantes**; em situação de inconsistência de salários e/ou benefícios é imprescindível informar os nomes dos funcionários;
- Será permitido **anexar documentos** que corroborem a ocorrência. Nos casos relacionados à **qualidade dos serviços**, recomenda-se incluir relatórios que possam subsidiar as tratativas junto à empresa terceirizada.

IMPORTANTE: todas as **tratativas junto às empresas** serão realizadas e acompanhadas com **base no número do chamado** gerado pelo PORTAL DE ATENDIMENTO (SEE-0000000-XXXX), razão pela qual o registro adequado é indispensável. Após abrir o chamado, **não será necessário enviar e-mails**, já que os registros ficarão disponíveis para consulta.

Reiteramos que a **qualidade e a integridade das informações prestadas são indispensáveis para a atuação célere e eficaz da Secretaria**, refletindo diretamente na regularidade contratual e na continuidade dos serviços de Profissional de Apoio Escolar – Atividades de Vida Diária - PAE/AVD nas unidades escolares.

Reforçamos a orientação para que as unidades escolares e Unidades Regionais de Ensino utilizem o Portal de Atendimento para abertura de chamados relacionados aos serviços de Limpeza em Ambiente Escolar e Vigilância e Segurança Patrimonial.

Contamos com a habitual colaboração e comprometimento de todos!

Atenciosamente

COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE – COSAE
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS ESCOLARES – DIIE
SUBSECRETARIA DE GESTÃO CORPORATIVA – SUCOR

Responsável:

Equipe de Educação Especial – URE
Capivari



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

De acordo:

Coordenador-Dirigente Regional de
Ensino da URE Capivari

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200
CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br