



## SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

### COMUNICADO SEAFIN/SECOMSE Nº 59/2025

<b>Data:</b>	<b>06/10/2025</b>
<b>Tema:</b>	<b>Profissional de Apoio Escolar - Atividades de Vida Diária - PAE/AVD</b>
<b>Assunto:</b>	<b>Acompanhamento da execução contratual</b>
<b>Interessado:</b>	<b>Unidades Escolares que possuam PAE/AVD e Supervisores de Ensino</b>
<b>Referência:</b>	<b>Divisão de Serviços Prediais e de Apoio - DISPA</b>

A Chefe de Departamento - Dirigente Regional de Ensino da Unidade Regional de Ensino da Região de Taubaté, no uso de suas competências e atribuições legais conferidas pelo Decreto Estadual nº 64.187/2019, por meio da Seção de Compras e Serviços –SEAFIN/SECOMSE, informa, abaixo, as orientações referentes ao tema e assunto, supra, para ciência e providências conforme o caso requer.

Com o intuito de garantir o efetivo acompanhamento da execução contratual e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados nas unidades escolares, a Seção de Compras e Serviços, 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](http://atendimento.educacao.sp.gov.br) ou pela Secretaria Escolar Digital (SED), no botão “Fale com a SEDUC” (imagem 2).

(imagem 1)





## SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

(imagem 2)



### BOLETIM SEMANAL SUBSECRETARIA

03.10.2025

Para auxiliar no correto preenchimento, disponibilizamos o Manual de Utilização do Sistema PORTAL DE ATENDIMENTO anexo e através do link:

[https://www.canva.com/design/DAGl8zo85jl/hoiVvMxmRRbwLBrpDfDfSQ/edit?utm\\_content=DAGl8zo85jl&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](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:

- Ausência de Profissional Total: quando não houver nenhum colaborador da empresa terceirizada na unidade escolar, os chamados de AUSÊNCIA TOTAL devem ser abertos imediatamente assim que a situação for constatada, a fim de garantir a celeridade na substituição do profissional e evitar a descontinuidade dos serviços;
- 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;



## SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- 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;

**Ressaltamos que as solicitações abaixo elencadas são de uso **exclusivo** dos Fiscais Técnicos (Unidade Regional de Ensino). Em tais situações, a Unidade Escolar deve encaminhar ofício através do sistema SEI, com a documentação necessária solicitando o atendimento.**

- 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](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-jOTS\\_IyYNL/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1_OJEV12geVzZwwwIXoshV-jOTS_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;



**Governo do Estado de São Paulo**  
**Secretaria da Educação**  
**Unidade Regional de Ensino de Taubaté**  
Praça Oito de Maio, nº 28, Centro, CEP: 12.020.260 - Taubaté - SP  
Tel. 12-36250710 – E-mail: [tau@educacao.sp.gov.br](mailto:tau@educacao.sp.gov.br)

## SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

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);
- 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.

Contamos com a habitual colaboração e comprometimento de todos!

*Atenciosamente,*  
SECOMSE-TAU

**Edmondo Paschetta Junior**  
RG: 33.905.867-5  
Chefe de Seção - SECOMSE

**Pedro Monteiro Salgado Neto**  
RG: 41.071.857-9  
Chefe de Serviço - SEAFIN

**Valéria Mara Rodrigues Coura dos Santos**  
Chefe de Departamento - Dirigente Regional de Ensino