GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
UNIDADE REGIONAL DE ENSINO – REGIÃO DE SÃO VICENTE
Rua João Ramalho, 378, Centro, São Vicente/SP.

Procedimentos em casos de ausência ou atraso do Profissional de Apoio Escolar – Atividade de Vida Diária (PAE/AVD) e demais ocorrências:
Interessados: Gestores das Unidades Escolares atendidas pelo serviço terceirizado de Profissional de Apoio Escolar – Atividade de Vida Diária (PAE/AVD)

A Secretaria de Estado da Educação, por intermédio da Seção de Compras e Serviços (SECOMSE)/URE São Vicente, orienta as unidades escolares quanto aos procedimentos a serem adotados em casos de **atraso ou ausência** do Profissional de Apoio Escolar – Atividade de Vida Diária (PAE/AVD):

1. **Comunicar imediatamente** o(a) supervisor(a) da empresa responsável pela região, informando a ocorrência e solicitando as providências cabíveis.
2. **Na impossibilidade de contato** com o(a) supervisor(a) ou na ausência de substituição por profissional volante, a unidade escolar deverá **registrar a ocorrência no Portal de Atendimento SEDUC**, disponível em:
    - atendimento.educacao.sp.gov.br, ou
    - pela Secretaria Escolar Digital (SED), por meio do botão *"Fale com a SEDUC"*.

As ocorrências a serem registradas incluem:
- Ausência de profissional;
- Indisciplina;
- Falta de insumos;
- Inconsistências em salários ou benefícios;
- Quadro incompleto de profissionais;
- Problemas na qualidade do serviço.

⚠️ **As solicitações abaixo são de uso exclusivo dos Fiscais Técnicos:**
- Atendimento exclusivo;
- Solicitação de novo profissional de apoio;
- Substituição de profissional de apoio;
- Encerramento de atendimento;
- Remanejamento ou transferência de profissional de apoio exclusivo.

Procedimentos para abertura do chamado:
- Selecionar o assunto: *Profissional de Apoio Escolar – Atividades de Vida Diária (PAE/AVD)*;
- Indicar a categoria (problema) e a subcategoria (empresa);
- Descrever a ocorrência de forma objetiva, incluindo o nome completo da unidade escolar;
- Anexar documentos comprobatórios, se houver.

Manual de utilização do sistema:

https://www.canva.com/design/DAGl8zo85jI/hoiVvMxmRRbwLBrpDfDfSQ/edit

📌 **Informações complementares:**
- Cada registro gera um **número de chamado (SEE-0000000-XXXX)**, que servirá como referência para acompanhamento.
- **Não é necessário envio de e-mails adicionais**, uma vez que todas as tratativas permanecem registradas no sistema.

Importante: A Seção de Compras e Serviços (SECOMSE) não é responsável pela contratação de profissionais de apoio escolar – atividade vida diária. Essa contratação é de competência exclusiva da SEDUC. Assim, cabe à SECOMSE apenas o encaminhamento das solicitações por meio do Portal de Atendimento.