



**Universidade Federal Rural do Semi-Árido**



# **Manual do Processo**

**Macroprocesso: Assistência Estudantil**

**Processo: Atendimento dos Serviços Especializados**



**Versão: 1.0**

**Data: 29/11/2019**

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	Macroprocesso	Assistência Estudantil
2	Processo	Atendimento dos Serviços Especializados
3	Entrada(s)	Solicitação de Atendimento do Estudante
4	Saída(s)	Solicitação Atendida e Relatório de Atendimento Realizado
5	Sistemas	SIGAA
6	Indicadores	Número de estudantes atendidos
7	Normatização	Resolução PROAE

## 2. OBJETIVO DO PROCESSO

O processo “Atendimento aos Serviços Especializados” tem por objetivo atender a demanda dos alunos sobre a necessidade de atendimento especializado como nutrição, psicologia, serviço social e atendimento médico.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- PROAE: Pró-reitoria de Assuntos Estudantis
- SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
- SEC-PROAE: Secretaria da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

## 4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#	ATIVIDADE	ATOR	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
1	SOLICITAR agendamento	Discente	O discente solicita o agendamento para o serviço especializado via internet a partir da página de agendamentos da PROAE.
2	RECEBER solicitação via e-mail	SEC-PROAE	A Secretaria recebe via e-mail a solicitação de agendamento.
3	VERIFICAR perfil do discente	SEC-PROAE	Verificar se o estudante possui perfil adequado para o serviço especializado.
3.1	ENVIAR e-mail	SEC-PROAE	Caso o estudante não tenha perfil adequado para a utilização do serviço especializado, não vai ser possível realizar o agendamento.
3.2	VERIFICAR dia e horário solicitado	SEC-PROAE	Caso o estudante atenda ao perfil, é verificado a disponibilidade de dia e horário de acordo com sua solicitação de agendamento.
4.1	RESPONDER e-mail de solicitação	SEC-PROAE	Caso a vaga não esteja disponível para o dia solicitado, o estudante receberá um e-mail informando da indisponibilidade.
4.2	ATUALIZAR agenda do site	SEC-PROAE	Alterar status da agenda no site de DISPONÍVEL para OCUPADO.

5	PREENCHER a planilha de controle	SEC-PROAE	É preenchido uma planilha de controle com datas e horários dos agendamentos.
6	RESPONDER e-mail de solicitação	SEC-PROAE	O discente recebe um e-mail confirmando o dia e horário solicitado.
7	IDENTIFICAR o discente	SEC-PROAE	A partir da planilha de controle o discente é identificado antes do atendimento.
7.1	ORIENTAR sobre o agendamento	SEC-PROAE	Caso o discente não esteja agendado para o dia e horário, são repassadas as informações sobre como proceder a partir disto.
7.2	ENCAMINHAR para o serviço	SEC-PROAE	Caso o discente esteja agendado para o dia e horário, ele é encaminhado para o atendimento.
8	INICIAR registro do atendimento	Atendimento Especializado	O profissional do serviço especializado inicia o registro do atendimento de acordo com seu protocolo.
9	REGISTRAR na planilha de controle	Atendimento Especializado	O profissional do serviço especializado faz o registro do discente na sua planilha de controle.
10	REALIZAR o atendimento	Atendimento Especializado	Após os registros e atendimentos iniciais, o atendimento é feito de acordo com cada especialidade.
10.1	REALIZAR agendamento do retorno	Atendimento Especializado	Verificar o dia e horário disponível na planilha de controle e realizar o agendamento de retorno ao profissional.
11	ANALISAR necessidade de encaminhamento	Atendimento Especializado	É analisada a necessidade de encaminhamento do discente para outros profissionais.
11.1	REALIZAR encaminhamento	Atendimento Especializado	Caso o profissional do serviço especializado veja que o discente necessita de encaminhamento para outro tipo de serviço, o encaminhamento é entregue ao discente.

## 5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Tutorial 05 - Agendamento do serviço especializado;
- Tutorial 06 - Verificação de vínculo do discente no SIGAA;
- Planilha de controle de atendimento;
- Template padrão de e-mail.

## 6. CONTROLE DE VERSÕES

Data	Autor	Descrição
29/11/2019	Stéfanny Karoline Martins de Sousa	Entrega do Mapeamento TO BE

---

29/11/2019	Aldemir de Oliveira Câmara Segundo	Entrega do Mapeamento TO BE
------------	---------------------------------------	-----------------------------

## 7. RESPONSABILIDADES

Gerente do Processo	E-mail	Telefone do setor
Serviços Especializados	proae@ufersa.edu.br	3317.8208
Dono do Processo	E-mail	Telefone do setor
Pró-reitor (a) de Assuntos Estudantis	proae@ufersa.edu.br	3317.8208