UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

MANUAL DO PROCESSO

MACROPROCESSO:
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

PROCESSO:
ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	**Macroprocesso**	Assistência Estudantil
2	**Processo**	Atendimento dos Serviços Especializados
3	**Entradas**	Solicitação de Atendimento do Estudante
4	**Saídas**	Solicitação Atendida e Relatório de Atendimento Realizado
5	**Indicadores**	Número de estudantes atendidos
6	**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. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Processo: Atendimento dos Serviços Especializados

Nº	Atividade	Ator	Descrição
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.

4. LISTA DE SIGLAS

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

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. HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Autor	Descrição
1	29/11/2019	Stéfanny Karoline Martins de Sousa Aldemir de Oliveira Câmara Segundo	Entrega do Mapeamento TO BE

7. UNIDADE RESPONSÁVEL

Setor Serviços Especializados
Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE)
Contato: proae@ufersa.edu.br | (84) 3317-8208 | Ramal: 1708

UFERSA