



Documento De Mapeamento de Processos

Departamento Inclusão Escolar



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Departamento de Inclusão Escolar (IE)

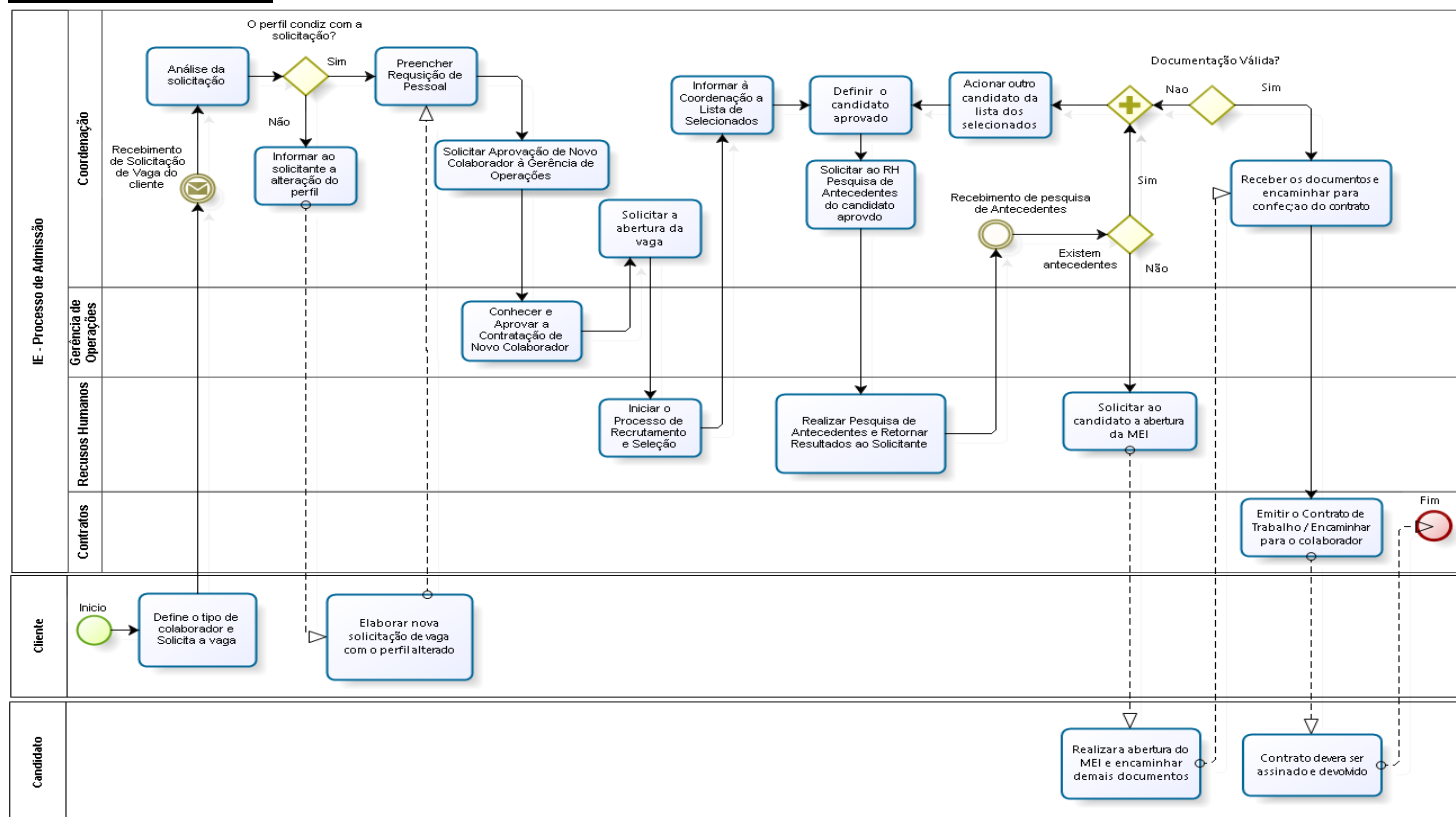
O Programa de Inclusão Escolar tem por objetivo atender alunos dos Ensinos Médio e Superior do estado de SP; oferecendo e acompanhando o trabalho de suporte em sala de aula e demais ambientes escolares através da contratação de cuidadores, técnicos em enfermagem, auxiliares de inclusão, agente educacional de inclusão e intérpretes de LIBRAS.

Figuram neste departamento os seguintes processos:

Os sub itens seguintes detalham os processos acima listados.

Fluxo do processo - FPIE001 – Inclusão de Colaboradores

Fluxo de processo





DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Objetivos do processo

Promover a inclusão de novos Colaboradores para atendimento ao Aluno com Deficiência e/ou Necessidade Educacional Especial.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Cliente
 - Identifica a necessidade, define o perfil profissional e solicita à AME um novo colaborador
- Coordenação
 - Analisar a necessidade e o perfil profissional do novo colaborador
 - Preencher Requisição de Pessoal e encaminhar ao RH, aprovar o candidato
 - Passar as orientações ao novo colaborador
- Gerência de Operações
 - Analisar a necessidade
- Recursos Humanos
 - Iniciar o processo de recrutamento e seleção,
 - Fazer a pesquisa de Antecedentes criminais
 - Orientar o selecionado a abertura do MEI
- Gestão de Contratos
 - Emitir o contrato de trabalho

Recursos Utilizados no Processo



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Instruções associadas ao processo

1) Solicitação de inclusão de novos Colaboradores

Esta atividade consiste do recebimento, via e-mail, por parte da Contratante, de solicitação para inclusão de novos Colaboradores no programa de apoio ao aluno com deficiência, quando ocorrer a entrada de um novo aluno.

2) Análise de perfil profissional de novos Colaboradores

Esta atividade consiste na análise realizada pelo supervisor, do perfil do profissional que deverá atender ao aluno. Há casos em que o contratante indica o profissional, sendo necessário agendar uma entrevista com o supervisor para verificar a qualificação ou não deste profissional para realizar os atendimentos. Se ele estiver apto, prossegue-se o processo de contratação. Nos casos em que não se tem a indicação, o processo é encaminhado diretamente ao Departamento de Recrutamento e Seleção.

3) Processo de Contratação

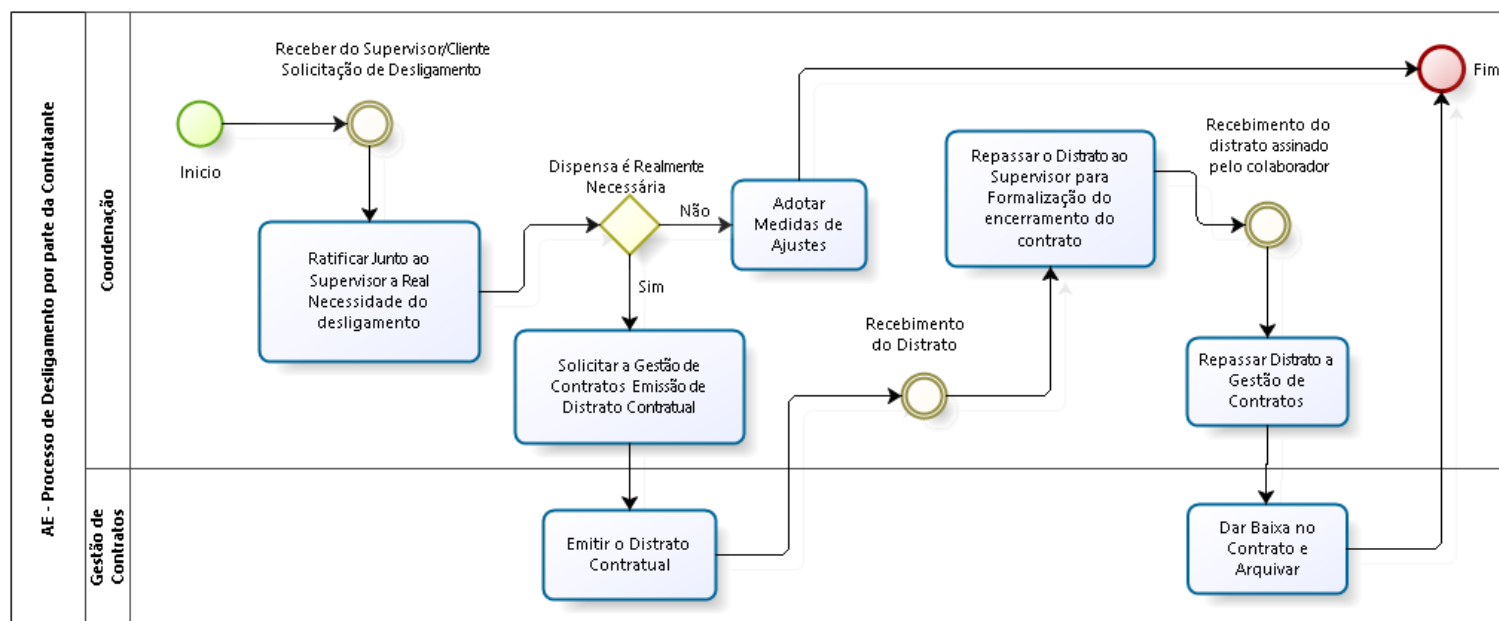
Esta atividade consiste em solicitar ao Departamento de Recrutamento e Seleção, o processo de seleção de pessoal.

4) Orientações ao Colaborador

Esta atividade consiste em orientar o colaborador quanto às atividades a serem realizadas com o aluno, assim como, orientações administrativas.

Fluxo do processo – FPIE002 – PROCESSO DE DESLIGAMENTO DE COLABORADOR

Fluxo de processo



Objetivos do processo



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Supervisão
 -
- Coordenação
 -

Recursos utilizados no processo

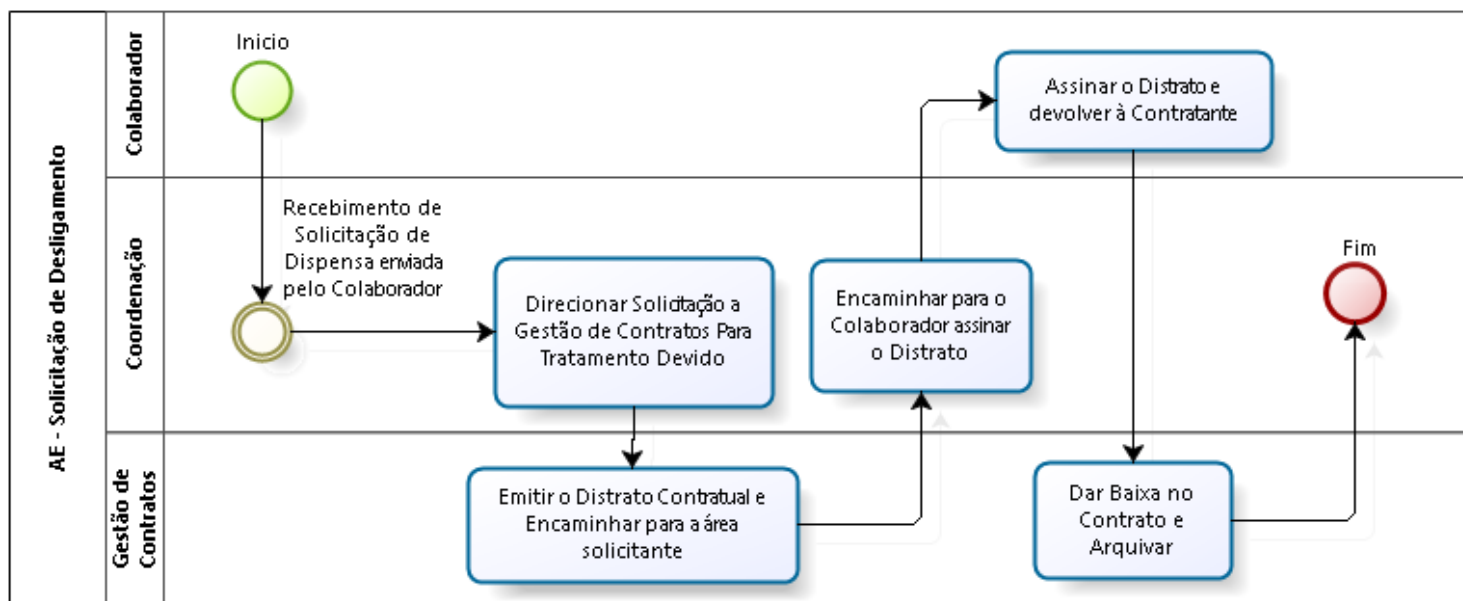
- Formulário 0 – Relatório

Instruções associadas ao processo

- 1) Elaboração dos Relatórios Semanais pelos Supervisores
- 2) Recebimento de Plano de atividades desenvolvidas

Fluxo do processo - FPIE003 – SOLICITAÇÃO DE DESLIGAMENTO

Fluxo de processo



Objetivos do processo



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Coordenação
 -
- Supervisores
 -

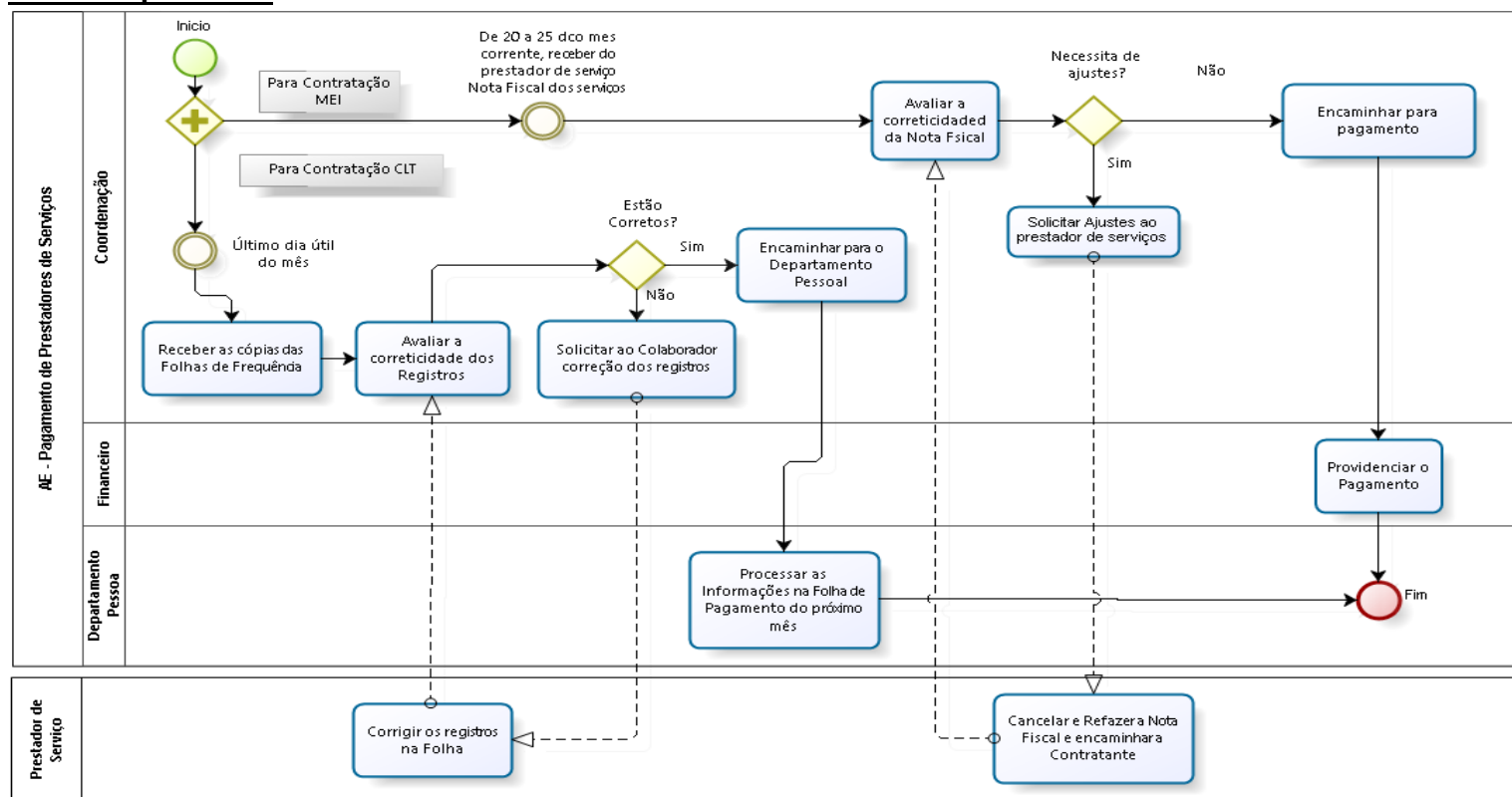
Recursos utilizados no processo

Não existem padrão de avaliação fixo, visto as necessidades de ajustes face às condições mutantes dos treinamentos

Instruções associadas ao processo

- 1)
 -

Fluxo do processo





DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Objetivos do processo

Promover a consolidação e totalização do volume dos serviços prestados à cada usuário de forma a apurar os valores devidos de faturamento, para cobrança do convênio.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Coordenação / Supervisão
 - Elaboração das Planilhas de Medição
 - Análise e consolidação das Planilhas de Medição emitidas
 - Consolidação e totalização das planilhas recebidas em planilha de Cálculo
 - Elaboração da Prestação de Contas a ser enviado ao Contrante via ofício que servirá como Protocolo de entrega
- Contratante
 - Analisar a Planilha
 - Providenciar o Pagamento

Recursos utilizados no processo

- Planilha - AEPL011– Planilha de Medição

Instruções associadas ao processo

1) Recebimento de Planilhas de Medição

Esta atividade consiste do recebimento das planilhas de medição dos serviços prestados, planilhas estas com dados referentes aos dias e serviços prestados pelos cuidadores.

2) Consolidar Planilhas de Medição



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

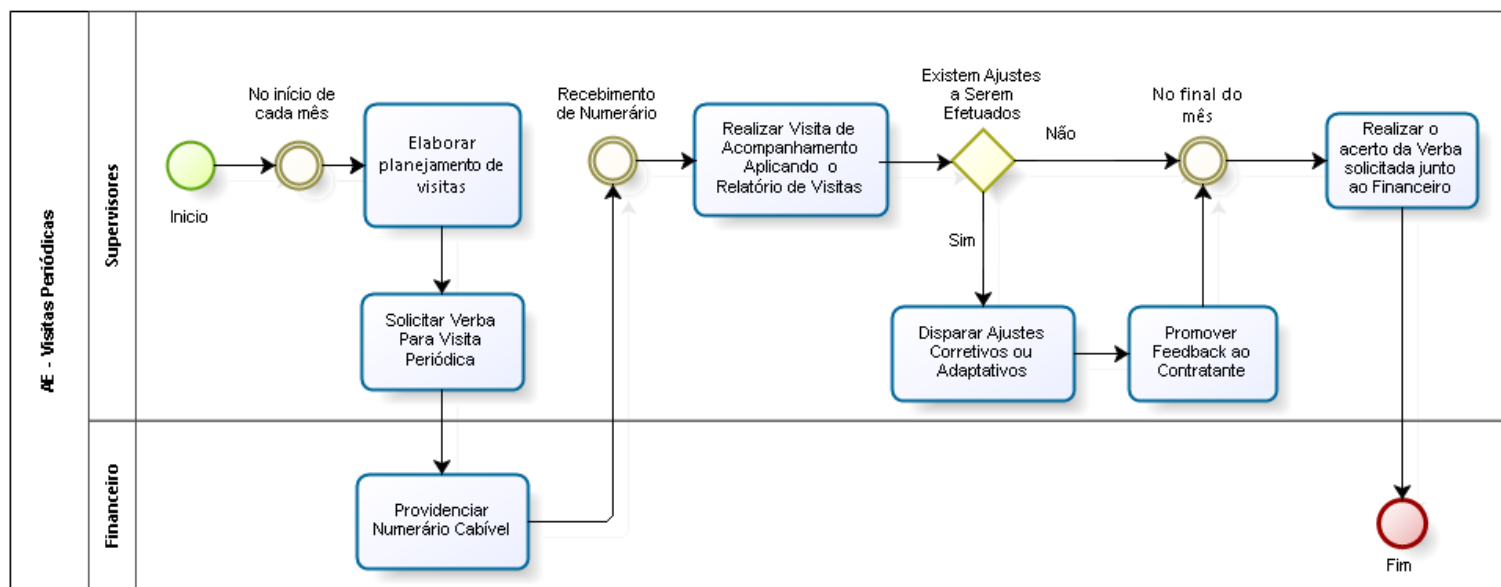
Esta atividade consiste da consolidação das diversas planilhas de mediação em uma única que contém o consolidado das atividades. Caso existam divergências ou algum problema com as planilhas recebidas, os supervisores são acionados para efetuar as correções devidas.

3) Envio da Planilha de Cálculo Para Validação

Esta atividade consiste, do envio das planilhas de cálculo para validação dos quantitativos a serem faturados e é gerado um ofício com o valor a ser faturado. Na eventualidade de discrepâncias a coordenação é acionada para implementar ajustes devidos. Esta prestação de contas é entregue em 2 vias, via ofício que servirá de protocolo de recebimento e arquivado.

Fluxo do processo – FPIE005 – Visitas Periódicas

Fluxo do processo



Objetivos do processo

Promover visita de acompanhamento de colaboradores locados nas dependências dos contratantes, de forma a verificar as condições de trabalhos dos mesmos, sua atuação, resultados bem como entender como os contratantes veem o trabalho e resultados dos prestadores de serviço.



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Supervisores
 - Promover as visitas periódicas
 - Elaborar relatório de visita
 - Promover eventuais ajustes corretivos
 - Promover o feedback formal aos contratantes ou contratados
- Financeiro
 - Disponibilizar numerário para a realização das visitas periódicas

Recursos utilizados no macro processo

- Formulário ADFIFL001 – Formulário de Reembolso de Despesas
- Formulário AEFL002 – Checklist de visita (**Providenciar**)

Instruções associadas ao macro processo

1) Solicitação de Numerário Para Realização de Visita Periódica

Esta atividade consiste da solicitação verbal de numerário no início de cada mês, a área financeira, para a realização de visita aos postos de trabalho atendidos pela área de negócios. O numerário é retirado mediante a assinatura de um recibo de adiantamento. Ao final do mês, após a realização das visitas, a planilha de acerto financeiro é preenchida de forma a que os fechamentos dos valores antecipados possam ser contabilizados.

2) Realização de Visita Periódica

Esta atividade consiste da realização de visita periódica aos postos de trabalho objetivando o acompanhamento das atividades em curso. Durante as visitas são realizados os seguintes levantamentos:



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

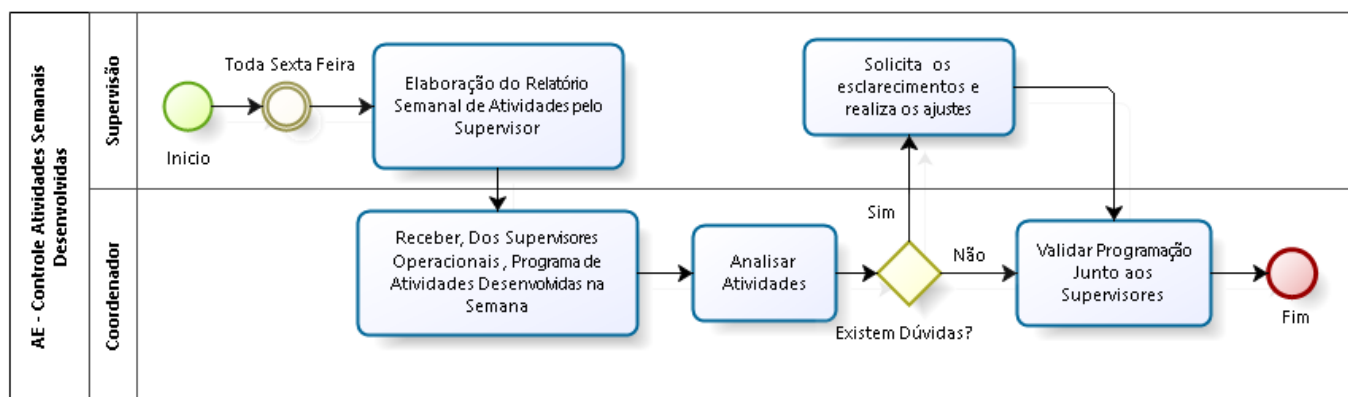
- Existência ou não de problemas operacionais
- Avaliação do posto através do Relatório de Visita
- Entrega e recolhimento de documentação e folha de ponto – (via malote)
- Relacionamento com o contratante e equipe atuante no posto
- Análise das condições operacionais do posto de trabalho

3) Ajustes e Feedback ao Contratante

Esta atividade consiste da análise das condições operacionais do posto de trabalho, através dos levantamentos apontados no Relatório de Visita. Caso exista necessidade de ajustes a supervisão repassa a necessidade à coordenação, que conjuntamente com esta estabelece medidas de ajustes cabíveis à situação que se apresenta. Nesta situação pode ou não existir um repasse ou feedback ao contratante sobre o problema observado, isso dependendo do mesmo. Em casos especiais, o problema é reportado à Gerência de Operações, no sentido de se obter ajuda ou autorização para a tomada de decisões.

Fluxo do processo - FPIE006 – Controle de Atividades Semanais Desenvolvidas

Fluxo do processo



Objetivos do processo

Prover o acompanhamento e controle das atividades de visitação e demais atividades operacionais dos supervisores.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Supervisão
 - Elaboração e disponibilização de Plano de Atividades Desenvolvidas
- Coordenação



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Avaliação do plano de atividades com consequente orientação de ajustes nos referidos planos

Recursos utilizados no processo

- **Formulário – Relatório Semanal da Supervisão**

Instruções associadas ao processo

1) Elaboração dos Relatórios Semanais pelos Supervisores

Esta atividade consiste em descrever as atividades desenvolvidas no decorrer da semana.

2) Recebimento de Plano de atividades desenvolvidas

Esta atividade consiste do recebimento de cronograma de atividades desenvolvidas na semana.

3) Avaliação do cronograma

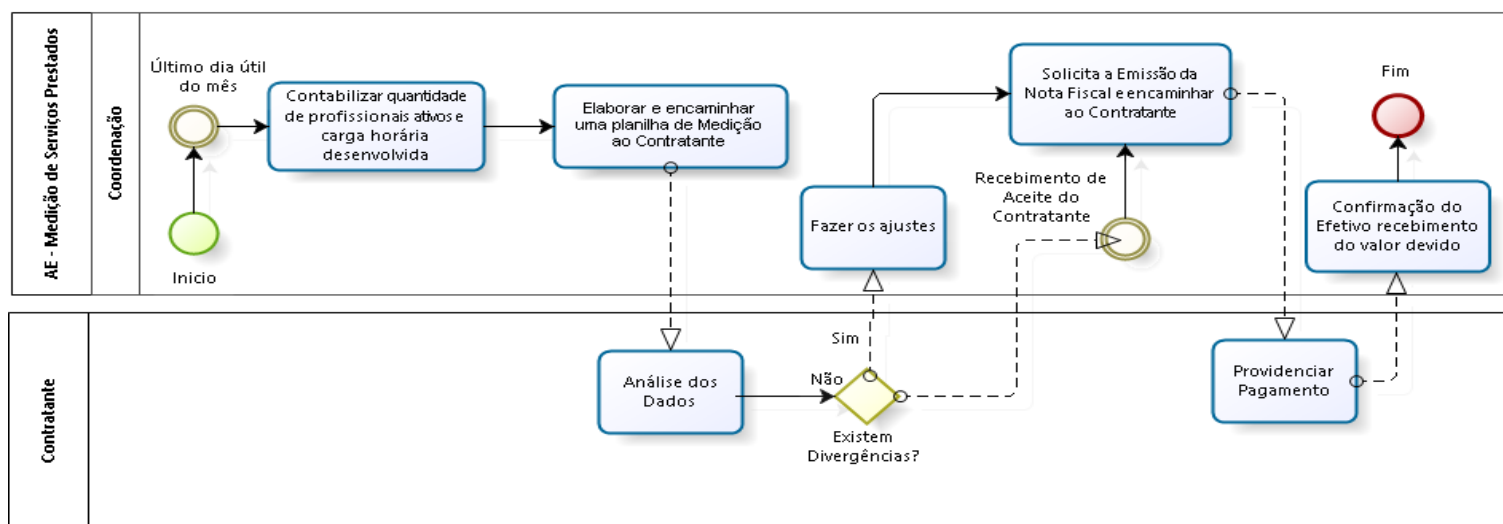
Esta atividade consiste da avaliação do cronograma com relação aos seguintes aspectos:

- Quantidade de atendimentos realizados por dia
- Descrição das atividades realizadas
- Análise de ocupação de tempo

Com base na análise acima, ajustes diversos podem ser solicitados aos supervisores.

Fluxo do processo - FPIE007 – Medição dos Serviços Prestados

Fluxo do processo



Objetivos do processo

Promover a consolidação e totalização do volume dos serviços prestados à cada usuário de forma a apurar os valores devidos de faturamento, para cobrança ao contratante.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Coordenação / Supervisão
 - Elaboração das Planilhas de Medição
 - Análise e consolidação das Planilhas de Medição emitidas
 - Consolidação e totalização das planilhas recebidas em planilha de Cálculo
 - Elaboração da Prestação de Contas a ser enviado ao Contrante via ofício que servirá como Protocolo de entrega
- Contratante
 - Analisar a Planilha
 - Providenciar o Pagamento

Recursos utilizados no processo

- **Planilha - – Planilha de Medição**

Instruções associadas ao processo

1) Recebimento de Planilhas de Medição

Esta atividade consiste do recebimento das planilhas de medição dos serviços prestados, planilhas estas com dados referentes aos dias e serviços prestados pelos profissionais de apoio.

2) Consolidar Planilhas de Medição

Esta atividade consiste da consolidação das diversas planilhas de mediação em uma única que contém o consolidado das atividades. Caso existam divergências ou algum problema com as planilhas recebidas, os supervisores são acionados para efetuar as correções devidas.

3) Envio da Planilha de Cálculo Para Validação

Esta atividade consiste, do envio das planilhas de cálculo para validação dos quantitativos a serem faturados e é gerado um ofício com o valor a ser faturado. Na eventualidade de discrepâncias a coordenação é acionada para implementar ajustes devidos. Esta prestação de

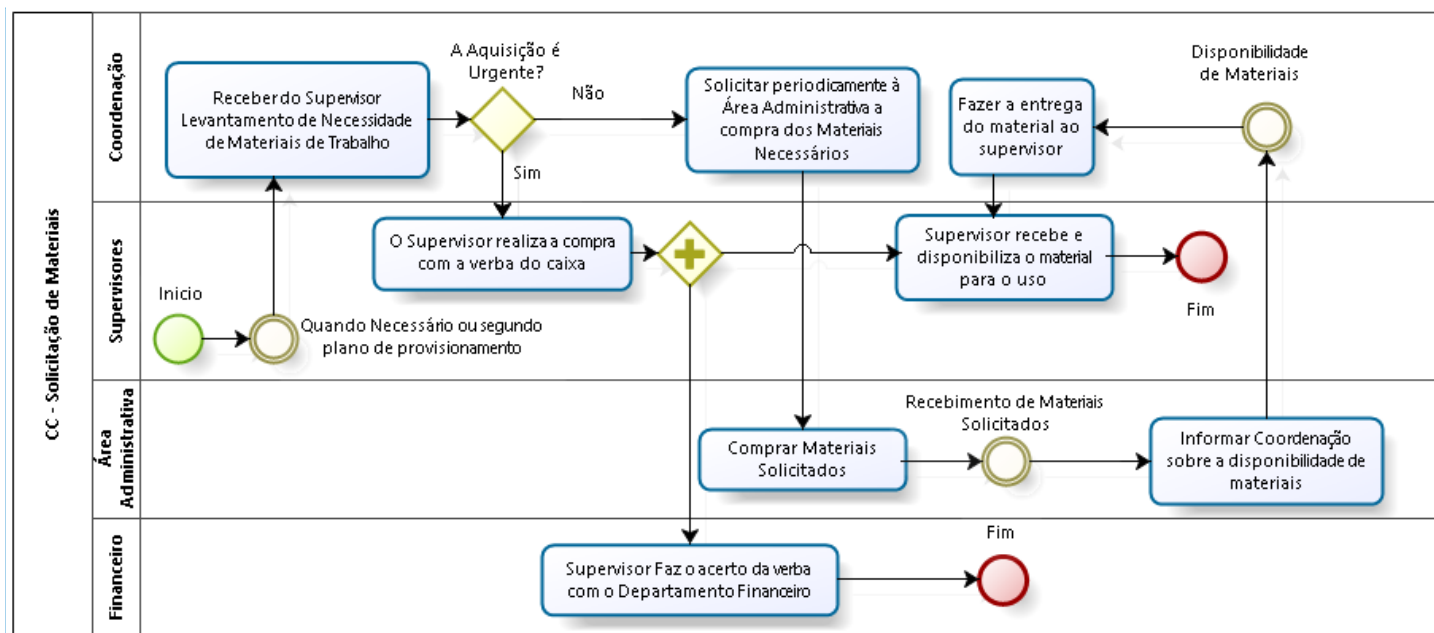


DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

contas é entregue em 2 vias, via ofício que servirá de protocolo de recebimento e arquivado. Este procedimento poderá ser oficializado via e-mail.

Fluxo do processo - FPIE008 – Solicitação de Materiais

Fluxo de processo



Comentado [A1]: REFAZER O FLUXO ADEQUADO AO CPS

Objetivos do processo

Promover a solicitação de insumos utilizados pelo departamento em suas atividades externas e internas.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Supervisão
 - Gerar lista de materiais necessários à sua operação, enviando-a à coordenação para solicitação à Área Administrativa
 - Realizar a gestão do caixa para compras de pequeno porte e emergenciais
- Coordenação
 - Solicitar à Área Administrativa Operacional a aquisição dos materiais necessários
 - Informar aos supervisores sobre disponibilidade e retirada de materiais
- Área Administrativa Operacional
 - Comprar materiais solicitados
 - Providenciar a estocagem dos mesmos quando disponíveis
 - Informar à coordenação do Departamento de Cuidadores Comunitários sobre disponibilidade para retirada
- Financeiro
 - Prover o caixa emergencial
 - Receber o acerto financeiro

Recursos utilizados no processo

- Não existe formulário de solicitação de compra padrão.

Instruções associadas ao processo

1) Consolidação de Compra de Materiais

Havendo a necessidade de aquisição de materiais de pequeno valor, a supervisão realizará a compra com a verba do caixa que fica em seu poder, fazendo o acerto posteriormente com o Financeiro.



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

2) **Recebimento e Armazenagem**

Esta atividade consiste do recebimento de materiais adquiridos com consequente armazenagem dos mesmos no estoque do AEHU. O recebimento dos materiais dispara um comunicado à coordenação da área informando a disponibilidade dos mesmos.



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Fluxo do processo – FPIE009 – Avaliação Período de Experiência

Fluxo de processo

Objetivos do processo

Promover a avaliação dos colaboradores em período de experiência.

Responsabilidades associadas aos agentes do processo

- Coordenação
 - Avaliar os resultados das avaliações realizadas pelos colaboradores sob diretiva da supervisão
 - Solicitar ao Departamento de Pessoal Carta de termino de encerramento do contrato de Trabalho
 - Ser interface com os supervisores operacionais para entregar e coletar documentos dos colaboradores
- Supervisão
 - Promover as avaliações de desempenho enviando-as á coordenação
 - Ser interface com os colaboradores nos processos de coleta de assinaturas nos processos de demissão ou admissão
- Departamento de Pessoal
 - Gerar carta de demissão ou contrato de trabalho efetivo
 - Processar demissão ou contratação de colaboradores

Recursos utilizados no processo

- Formulário ADDPFL002 - AVISO PRÉVIO

Instruções associadas ao processo

- 1) Primeira avaliação – Período de experiência



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Esta atividade consiste da avaliação do desempenho dos colaboradores durante o período de experiência. Usualmente a mesma ocorre por volta do 35º dia de trabalho. A avaliação é realizada com base no formulário de avaliação fornecido pelo RH. Uma vez realizada a avaliação o departamento transfere os resultados das avaliações em papel para formulário correspondente eletrônico a ser disponibilizado ao RH.

Após a avaliação duas ações são desenvolvidas a saber:

- (a) O colaborador recebe feedback sobre seu desempenho
- (b) O RH recebe as avaliações eletrônicas transcritas, por e-mail.

2) Segunda avaliação – Período de experiência

Esta atividade consiste da avaliação do desempenho dos colaboradores durante o período de experiência. Usualmente a mesma ocorre por volta do 70º dia de trabalho. A avaliação é realizada com base no formulário de avaliação fornecido pelo RH. Uma vez realizada a avaliação o departamento transfere os resultados das avaliações em papel para formulário correspondente eletrônico a ser disponibilizado ao RH.

Após a avaliação duas situações podem ocorrer

- (a) O colaborador não atingiu o desempenho esperado
Nesta situação é solicitada ao DP a emissão de carta de desligamento do colaborador

- (b) O colaborador atingiu o desempenho esperado
Nesta situação a coordenação coloca-se no aguardo de contrato definitivo de trabalho

3) Recebimento de contrato definitivo

Esta atividade consiste do recebimento do contrato, físico, definitivo do colaborador que passou no período de experiência.

O referido contrato é então direcionado à supervisão correspondente para coleta de assinatura e retorno do contrato, que é então direcionado ao DP para providências.

4) Recebimento da Carta de Encerramento



DOCUMENTO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Esta atividade consiste do recebimento da carta de encerramento de contrato de trabalho, referente ao colaborador que não passou no período de experiência.

O referida carta é então direcionado à supervisão correspondente para coleta de assinatura e retorno do contrato, que é então direcionado ao DP para providências.

ANEXOS