

---

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SAS

# PROCESSO DE GESTÃO - SAS

**Serviços para Usuários**

**Versão #01**  
**Outubro 2017**



## Sumário

PROCESSOS SUPERINTENDÊNCIA – GABINETE (PGS_XX) .....	2
- RUCARD / CARTÕES (PGS_RU) .....	2
- ACOLHE USP .....	31
PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS_XX) .....	52
- SERVIÇO SOCIAL (PPS_SS).....	52
PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS_XX) .....	77
- PASSE ESCOLAR e DOCUMENTAÇÃO (PPS_PE).....	77
- ZELADORIA e MANUTENÇÃO (PPS_ZM) .....	90
PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS_XX) .....	95
- CLÍNICA ODONTOLÓGICA (PPS_CO).....	95
PROCESSOS CRECHES (PDC_XX) .....	103
- ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	103
PROCESSOS ALIMENTAÇÃO (PAL_XX) .....	121
- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS_RU) .....	121
PROCESSOS FINANÇAS (PFI_XX) .....	138
- DFI-RUCARD CARTÕES (PGS_RU) .....	138



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) – GERAL Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS SUPERINTENDÊNCIA – GABINETE (PGS\_XX)**

**- RUCARD / CARTÕES (PGS\_RU)**

[Cartão Provisório Alunos - 35PGS RU001 v01](#)

[Cartão Provisório Docentes/Funcionários - 35PGS RU002 v01](#)

[Cartão Avulso \(CAIXA\) - 35PGS RU003 v01](#)

[Solicitação de Cartões MIFARE - 35PGS RU004 v01](#)

[Impressão Central de Cartões RUCARD - 35PGS RU005 v01](#)

[Impressão de Cartões RUCARD / EACH - 35PGS RU006 v01](#)

[Impressão de Cartões RUCARD / EEL - 35PGS RU007 v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS RU008 v01](#)

[Suporte Técnico de Catracas dos Restaurante - 35PGS RU009 v01](#)

[Recarga de Créditos no Ponto de Venda - 35PGS RU010 v01](#)

[Cancelamento de Créditos - 35PGS RU011 v01](#)

[Créditos no Ponto de Recarga de Auxílios - 35PGS RU012 v01](#)

[Transferência de Créditos - 35PGS RU013 v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS RU014v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão Auxílio Alimentação – 35PGS RU015 v01](#)

[Suporte Técnico Local - 35PGS RU016 v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS RU017 v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão de Vendas - 35PGS RU018v01](#)

[Cartão Ingressante RUCARD - 35PGS RU019 v01](#)

[Intercorrência de Créditos - 35PGS RU020 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Cartão Provisório Alunos - 35PGS\_RU001\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão provisório exclusivo para alimentação.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Aluno no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Verificar Possíveis Pendências do Interessando**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Verificar se interessado já possui cartão USP, porém, o mesmo não se encontra ativo ou, verificar se usuário já possui cartão provisório que não foi recolhido ou esteja vencido.

**4. Ativar Cartão USP**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se a Seção de Alunos da sua Unidade USP e solicitar a ativação do cartão USP.*

**5. Revalidar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Em caso de cartões que estejam com a validade expirada, implementar nova data de vencimento por um novo período de 3 (três) meses. Em caso excepcionais e, a pedido da instituição e com autorização da SAS, esse período poderá se estender até 1 (um) ano.



#### **6. Criar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Criar Cartão Provisório para uso nos Restaurantes Universitários sem ônus, atentando para a gravação da categoria do usuário através do Módulo de Gerenciamento do Sistema RUCARD.

#### **7. Devolver Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Após o período de utilização, é obrigatória a devolução do Cartão Provisório RUCARD. Esse cartão é de propriedade da SAS-USP, em caso de quebra, perda ou roubo, o aluno será obrigado a recolher taxas, caso necessite de outro cartão provisório.*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Cartão Provisório Docentes/Funcionários - 35PGS\_RU002\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão provisório exclusivo para alimentação.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Interessado no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Verificar Possíveis Pendências do Interessando**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Verificar se interessado já possui cartão USP, porém, o mesmo não se encontra ativo ou, verificar se usuário já possui cartão provisório que não foi recolhido ou esteja vencido.

**4. Ativar Cartão USP**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se ao Recursos Humanos de sua Unidade USP e solicitar a ativação do cartão USP.*

**5. Revalidar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Em caso de cartões que estejam com a validade expirada, implementar nova data de vencimento por um novo período de 3 (três) meses. Em caso excepcionais e, a pedido da instituição e com autorização da SAS, esse período poderá se estender até 1 (um) ano.



#### **6. Criar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Criar Cartão Provisório para uso nos Restaurantes Universitários sem ônus, atentando para a gravação da categoria do usuário através do Módulo de Gerenciamento do Sistema RUCARD.

#### **7. Devolver Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Após o período de utilização, é obrigatória a devolução do Cartão Provisório RUCARD. Esse cartão é de propriedade da SAS-USP, em caso de quebra, perda ou roubo, o aluno será obrigado a recolher taxas, caso necessite de outro cartão provisório.*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Cartão Avulso (CAIXA) - 35PGS\_RU003\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Avulso**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão avulso, exclusivo para alimentação, como direito ao carregamento de somente 1 (uma) refeição por cartão, pois o mesmo será retido após sua utilização nas Catracas dos Restaurantes.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Interessado no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Entregar Cartão Avulso para o Interessado**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Os cartões avulsos são separados por categoria que interferem nos valores a serem pagos pela refeição.

**4. Carregar Crédito**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se aos Pontos de Venda do RUCARD para realizar carregamento do valor da refeição.*

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Solicitação de Cartões MIFARE - 35PGS\_RU004\_v01**

**1. Solicitar Unidades de Cartão MIFARE**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central / EACH / EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Enviar solicitação de novos cartões MIFARE dependendo da demanda .

**2. Verificar Estoque de Cartões**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Solicitação de Cartões MIFARE
- Instrução: Enviar quantidade de Cartões MIFARE para atendimento da demanda solicitada.

**3. Solicitar Aquisição de Cartões MIFARE**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Demanda de Necessidade de Cartões MIFARE
- Instrução: Realizar pedido de compra de cartões MIFARE baseando-se na demanda anual de utilização, perdas, quebras ou furtos.

**4. Transferir Cartões MIFARE para EACH/EEL**

- Responsável Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Solicitação de Cartões MIFARE
- Instrução: Transferir quantidade de cartões solicitadas pelas unidades da EACH e EEL

**5. Manter Estoque de Reserva de Cartões MIFARE**

- Responsável Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Demanda anual de Cartões MIFARE
- Instrução: Manter em estoque, além dos cartões, em branco, necessários para atender a demanda anual dos Campi São Paulo e Quadrilátero Saúde, também reservar técnicas para os demais Campi.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Impressão Central de Cartões RUCARD - 35PGS\_RU005\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Divisão de Alimentação
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Impressão de Cartões RUCARD / EACH - 35PGS\_RU006\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Chefia de Nutrição EACH
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EACH
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EACH
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Impressão de Cartões RUCARD / EEL - 35PGS\_RU007\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Chefia de Nutrição EEL
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS\_RU008\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos

**4. Prestar Suporte Técnico**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

**5. Solicitar Suporte Técnico ao Gestor Geral RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi / Divisão de Alimentação
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Solicitar suporte técnico na operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos que não puderam ser atendidos pela área técnica de informática da SAS.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)

**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**



## - RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS - SISTEMA RUCARD

### Suporte Técnico de Catracas dos Restaurante - 35PGS\_RU009\_v01

#### 1. Solicitar Suporte Operacional de Catracas

- Responsável: Gestor Central de Restaurantes
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Catracas do Sistema RUCARD

#### 2. Prestar Suporte Operacional do Sistema de Catracas

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico de Catracas
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Catracas dos Restaurantes SAS

#### 3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD

- Responsável: Gestor Central de Restaurantes
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas de Catracas RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à Equipe de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos de Catraca do Sistema RUCARD.

#### 4. Prestar Suporte Técnico RUCARD

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema de Catracas RUCARD e outros problemas técnicos*

#### 5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS

- Responsável: Gestor Local – Capital e Interior
- Referência: Demanda de Problemas com os Módulos de Catraca RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização ou problemas dos módulos de Catraca do Sistema RUCARD ou de equipamentos.

#### 6. Prestar Suporte Técnico de Informática

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS



- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema de Catracas RUCARD e Problemas de Equipamentos.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- TESOURARIA / FINANCEIRO - SISTEMA RUCARD**

**Recarga de Créditos no Ponto de Venda - 35PGS\_RU010\_v01**

**1. Solicitar Carregamento de Créditos no cartão RUCARD**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: O usuário deverá solicitar a recarga de créditos de refeições através do pagamento, em espécie, diretamente nos Pontos de Venda dos Restaurantes da SAS.*

**2. Carregar Créditos no Cartão RUCARD**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Recarga de Créditos
- Instrução: Recarregar Valores de Créditos de Refeição ao usuário conforme Classificação e Valor de Refeição para cada Grupo de Usuários

**3. Emitir Comprovante de Venda de Crédito de Refeições**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos
- Referência: Crédito de Valores de Refeições
- Instrução: Emitir recibo de carga de valores por usuário, entregar Recibo de Venda e solicitar verificação da operação.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- TESOURARIA / FINANCEIRO - SISTEMA RUCARD**

**Cancelamento de Créditos - 35PGS\_RU011\_v01**

**1. Solicitar Cancelamento ou Alteração de Valores de Compra Realizada**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Solicitação de alteração ou cancelamento de Créditos*
- *Instrução: Solicitar que o usuário se dirija a Tesouraria da SAS ou aos Gestores Locais nos outros Campi para que seja realizado o procedimento.*

**2. Solicitar o Cancelamento ou Alteração de Venda de Valores de Refeições**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Solicitar à Tesouraria SAS ou os Gestores Locais dos demais Campi que realizem o Cancelamento de Venda. Observação: Não existe a modalidade de Alteração de Vendas. É necessário realizar o cancelamento das vendas e realizar uma nova venda.

**3. Cancelamento ou Alteração de Vendas**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Cancelamento ou Alteração de Vendas
- Instrução: Realizar o Cancelamento da Venda. Observação: Não existe a modalidade de alteração de vendas. É necessário realizar uma nova venda.

**4. Nova Venda de Créditos RUCARD**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Cancelamento de Vendas
- Instrução: Realizar nova venda de Crédito para Refeições.

**5. Emitir Comprovante de Venda de Crédito de Refeições**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Crédito de Valores de Refeições
- Instrução: Emitir recibo de carga de valores por usuário, entregar Recibo de Venda e solicitar verificação da operação.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- TESOURARIA / FINANCEIRO - SISTEMA RUCARD**

**Cancelamento de Créditos - 35PGS\_RU012\_v01**

**1. Solicitar Cancelamento ou Alteração de Valores de Compra Realizada**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Solicitação de alteração ou cancelamento de Créditos*
- *Instrução: Solicitar que o usuário se dirija a Tesouraria da SAS ou aos Gestores Locais nos outros Campi para que seja realizado o procedimento.*

**2. Solicitar o Cancelamento ou Alteração de Venda de Valores de Refeições**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Solicitar à Tesouraria SAS ou os Gestores Locais dos demais Campi que realizem o Cancelamento de Venda. Observação: Não existe a modalidade de Alteração de Vendas. É necessário realizar o cancelamento das vendas e realizar uma nova venda.

**3. Cancelamento ou Alteração de Vendas**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Cancelamento ou Alteração de Vendas
- Instrução: Realizar o Cancelamento da Venda. Observação: Não existe a modalidade de alteração de vendas. É necessário realizar uma nova venda.

**4. Nova Venda de Créditos RUCARD**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Cancelamento de Vendas
- Instrução: Realizar nova venda de Crédito para Refeições.

**5. Emitir Comprovante de Venda de Crédito de Refeições**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Crédito de Valores de Refeições
- Instrução: Emitir recibo de carga de valores por usuário, entregar Recibo de Venda e solicitar verificação da operação.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- TESOURARIA / FINANCEIRO - SISTEMA RUCARD**

**Transferência de Créditos - 35PGS\_RU013\_v01**

**1. Solicitar Transferência de Créditos**

- Responsável: Usuário
- Referência: Solicitação de Transferência de Créditos
- Instrução: Solicitar que o usuário se dirija a Tesouraria da SAS ou aos Gestores Locais nos outros Campi para que seja realizado o procedimento de Transferência de Créditos. Observação: É obrigatório que tanto o solicitante como o beneficiário estejam fisicamente presentes e portando o Cartão USP (RUCARD) e ainda, que sejam da mesma classe de usuários ou com os mesmos valores de refeição.

**2. Realizar a Transferência de Créditos**

- Responsável: Tesouraria SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Transferência de Créditos
- Instrução: Realizar o procedimento de Transferência de Créditos. Observação: É obrigatório que tanto o solicitante como o beneficiário estejam fisicamente presentes e portando o Cartão USP (RUCARD) e ainda, que sejam da mesma classe de usuários ou com os mesmos valores de refeição.

**3. Emitir Recibo de Transferência**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Transferência de Créditos
- Instrução: Emitir o Recibo de Transferência de Créditos e solicitar que os usuários façam a verificação do procedimento.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS - SISTEMA RUCARD**

**Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS\_RU014v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos

**6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos



#### **7. Solicitar Suporte Ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Seção de Informática SAS, dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura
- Instrução: Solicitar Suporte ao Gestor Geral RUCARD-SAS nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da Seção Técnica de Informática da SAS.

#### **8. Prestar Suporte Técnico à Seção de Informática em todas as Unidades**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico, Administrativo, Operacional ou de Infraestrutura.
- Instrução: Atender a demanda de suporte dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS, se necessário, envolvendo o Superintendente da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS - SISTEMA RUCARD**

**Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS\_RU015\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos

**6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos



#### **7. Solicitar Suporte Ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Seção de Informática SAS, dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura
- Instrução: Solicitar Suporte ao Gestor Geral RUCARD-SAS nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da Seção Técnica de Informática da SAS.

#### **8. Prestar Suporte Técnico à Seção de Informática em todas as Unidades**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico, Administrativo, Operacional ou de Infraestrutura.
- Instrução: Atender a demanda de suporte dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS, se necessário, envolvendo o Superintendente da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- SISTEMA RUCARD**

**Suporte Técnico Local - 35PGS\_RU016\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos



## **6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- SISTEMA RUCARD**

**Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS\_RU017\_v01**

**1. Solicitar Suporte Ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Seção de Informática SAS, dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura
- Instrução: Solicitar Suporte ao Gestor Geral RUCARD-SAS nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da Seção Técnica de Informática da SAS.

**2. Prestar Suporte Técnico à Seção de Informática em todas as Unidades**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico, Administrativo, Operacional ou de Infraestrutura.
- Instrução: Atender a demanda de suporte dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS, se necessário, envolvendo o Superintendente da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba

**3. Solicitar Suporte Gerencial à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura aquém da competência técnica de Gestão.
- Instrução: Solicitar Suporte à Equipe Técnica de Desenvolvimento RUCARD nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da do Gestor Geral RUCARD-SAS.

**4. Prestar Suporte Gerencial ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Equipe Técnica de Desenvolvimento RUCARD
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico de Gestão Geral.
- Instrução: Atender a demanda de suporte do Gestor Geral RUCARD-SAS

**5. Solicitar Estudos Técnicos ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Divisão de Alimentação / Outros Campi ou Unidade RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Estudos Técnicos
- Instrução: Solicitar estudos técnicos de modificação, melhorias ou novas implementações na operacionalização geral do Sistema.



## **6. Atender à Solicitação de Estudos Técnicos**

- Responsável: Gestor Geral SAS-RUCARD
- Referência: Solicitação de Estudos Técnicos
- Instrução: Atender as demandas de estudos técnicos que envolvam o Sistema RUCARD ou a sua infraestrutura e que interfiram tanto nas áreas técnicas, administrativa, operacionais, de Sistema e Planejamento, em conjunto, se necessário, com a Superintendência da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba.

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS - SISTEMA RUCARD**

**Suporte Técnico de Gestão de Vendas - 35PGS\_RU018v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão de Vendas**

- Responsável: Pontos de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de
- Ponto de Vendas RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Tesouraria SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico para Módulo de Vendas
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão de Vendas

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Tesouraria SAS
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à Equipe de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos de Vendas do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte da Tesouraria SAS no que tange a operacionalização do Módulo de Venda RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Tesouraria SAS/ Todos os demais Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistema de Vendas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema de Vendas do RUCARD ou de equipamentos.



#### **6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas de Vendas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

#### **7. Solicitar Suporte Ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Seção de Informática SAS, dos Campi ou Gestores de Vendas RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura
- Instrução: Solicitar Suporte ao Gestor Geral RUCARD-SAS nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da Seção Técnica de Informática da SAS.

#### **8. Prestar Suporte Técnico à Seção de Informática em todas as Unidades**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico, Administrativo, Operacional ou de Infraestrutura.
- Instrução: Atender a demanda de suporte dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS, se necessário, envolvendo o Superintendente da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Cartão Ingressante RUCARD - 35PGS\_RU019\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Ingressante**

- *Responsável: Reitoria*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Enviar Solicitação de confecção de cartões Ingressantes à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões.*

**2. Confeccionar Cartões RUCARD Ingressantes**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Confeccionar Cartão RUCARD Ingressante mediante a quantidades de alunos aprovados, fornecidas pela FUVEST, em todas as listas de aprovação.

**3. Vincular Registros da FUVEST aos Cartões de Ingressantes**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Realizar a associação física dos Cartões MIFARE Ingressantes aos dados lógicos de inscrição da FUVEST e cadastros USP.

**4. Distribuir Cartão RUCARD ingressante**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Enviar Cartões Ingressantes para Unidade de Ensino ou diretamente ao usuário

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- CARTÃO RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**Intercorrência de Créditos - 35PGS\_RU020\_v01**

**1. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema Off-Line**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Solicitar, somente 1 (um) Crédito de Refeição com Sistema Off-Line.*

**2. Creditar Valor de Refeição – Sistema PV Off-Line**

- Responsável: Pontos de Vendas
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Creditar somente o valor de 1 (uma) refeição por usuário.

**3. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema PV Indisponível**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Ao solicitar a venda de créditos com o Sistema indisponível, não será possível realizar a venda. O Usuário poderá se dirigir ao restaurante mesmo sem créditos, pois os mesmos serão debitados no Cartão do Usuário e descontados assim que houverem créditos.*

**4. Fornecer Refeições – Sistema PV Indisponível**

- Responsável: Catracas RUCARD
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: O Sistema permitirá a entrada nos Restaurantes Universitários, mesmo sem o devido crédito, porém, o mesmo será descontado do Usuário assim que houverem créditos no Cartão.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



## PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL

Versão #01/Out\_2017

### PROCESSOS SUPERINTENDÊNCIA – GABINETE (PGS\_XX)

#### - *ACOLHE USP*

[Atendimento Social Interessado- 35PGS AU001 v01](#)

[Atendimento Social Familiares- 35PGS AU002 v01](#)

[Atendimento Social de Porta - 35PGS AU003 v01](#)

[Atendimento Único- 35PGS AU004 v01](#)

[Atendimento de Psicoterapia Individual - 35PGS AU005 v01](#)

[Atendimento de Psicoterapia em Grupo- 35PGS AU006 v01](#)

[Atendimento Emergencial - 35PGS AU007 v01](#)

[Atendimento Psiquiátrico - 35PGS AU008 v01](#)

[Atendimento de Saúde Física - 35PGS AU009 v01](#)

[Visitas Domiciliares - 35PGS AU010 v01](#)

[Visitas Hospitalares - 35PGS AU011 v01](#)

[Orientações de Saúde - 35PGS AU012 v01](#)

[Participação em Eventos ou Seminários - 35PGS AU013 v01](#)

[Visita Institucional - 35PGS AU014 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Social Interessado- 35PGS\_AU001\_v01**

**1. Agendar Atendimento**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Vagas na Agenda de Atendimentos*
- *Instrução: Agendar Entrevista com interessado. Observação: Qualquer profissional da área poderá realizar o procedimento de entrevista*

**2. Realizar Entrevista**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Realizar entrevista com o interessado iniciando-se o processo de “Estudo Social”. Preencher a Ficha de Acolhimento como primeiro documento de formação do Prontuário do Interessado.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado

**4. Encaminhar Interessado para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Remarcar nova data para Acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Nova Consulta**

- Responsável: Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Social Familiares- 35PGS\_AU002\_v01**

**1. Agendar Atendimento**

- *Responsável: Familiar de Interessado*
- *Referência: Vagas na Agenda de Atendimentos*
- *Instrução: Agendar Entrevista com interessado. Observação: Qualquer profissional da área poderá realizar o procedimento de entrevista*

**2. Realizar Entrevista**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Realizar entrevista com o familiar, acompanhado ou não do interessado com base no processo de “Estudo Social”. Preencher dados no Prontuário do Interessado.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado ou do Familiar

**4. Encaminhar Interessado para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado e/ou Familiar



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado e/ou Familiar no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Remarcar nova data para acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Novo Acompanhamento**

- Responsável: Familiar de Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Social de Porta - 35PGS\_AU003\_v01**

**1. Atender Interessado**

- Responsável: Interessado
- Referência: Atendimento “de Porta”
- Instrução: Agendar Entrevista com interessado. Observação: Qualquer profissional da área poderá realizar o procedimento de entrevista

**2. Realizar Entrevista**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda do Interessado
- Instrução: Realizar entrevista com o interessado iniciando-se o processo de “Estudo Social”. Preencher a Ficha de Acolhimento como primeiro documento de formação do Prontuário do Interessado.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado

**4. Encaminhar Interessado para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Remarcar nova data para Acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Nova Consulta**

- Responsável: Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Único- 35PGS\_AU004\_v01**

**1. Agendar Atendimento**

- Responsável: Interessado
- Referência: Vagas na Agenda de Atendimentos
- Instrução: Agendar Entrevista com interessado. Observação: Qualquer profissional da área poderá realizar o procedimento de entrevista

**2. Realizar Entrevista**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Realizar entrevista com o familiar, acompanhado ou não do interessado com base no processo de “Estudo Social”. Formar prontuário se necessário.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado ou do Familiar

**4. Encaminhar Interessado para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado e/ou Familiar



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado e/ou Familiar no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Remarcar nova data para acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Novo Acompanhamento**

- Responsável: Familiar de Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento, se necessário.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento de Psicoterapia Individual - 35PGS\_AU005\_v01**

**1. Agendar Atendimento**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Vagas na Agenda de atendimentos*
- *Instrução: Agendar Consulta com interessado.*

**2. Realizar Consulta**

- Responsável: Psicologia - Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Realizar consulta com o Interessados com a finalidade de se estruturar um atendimento psicoterápico.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado ou do Familiar

**4. Encaminhar Interessados para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado e/ou Familiar



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado e/ou Familiar no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Psicólogo – Acolhe USP
- Referência: Necessidade de Psicoterapia
- Instrução: Remarcar nova data para acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Novo Acompanhamento**

- Responsável: Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento, se necessário.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento de Psicoterapia em Grupo- 35PGS\_AU006\_v01**

**1. Agendar Atendimento**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Vagas na Agenda de atendimentos*
- *Instrução: Agendar Consulta com interessado.*

**2. Realizar Consulta**

- Responsável: Psicologia - Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Realizar consulta com o grupo de Interessados com a finalidade de se estruturar um atendimento psicoterápico.

**4. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado ou do Familiar

**4. Encaminhar Interessados para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**5 Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado e/ou Familiar



#### **6. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado e/ou Familiar no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

#### **7. Remarcar Agendamento**

- Responsável: Psicólogo – Acolhe USP
- Referência: Necessidade de Psicoterapia
- Instrução: Remarcar nova data para acompanhamento do caso.

#### **7. Agendar Novo Acompanhamento**

- Responsável: Interessado
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento, se necessário.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Emergencial - 35PGS\_AU007\_v01**

**1. Realizar Atendimento**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda do Interessado
- Instrução: Realizar atendimento emergencial e determinar procedimentos de urgência.

**2. Pesquisar possível Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Pesquisar prováveis Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado ou do Familiar

**3. Encaminhar Interessados para outros Serviços de Saúde/ Profissionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**4. Contatar Rede de Apoio / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Entrar em contato com Unidades de Saúde / Profissionais para Apoio de Saúde dependendo do quadro clínico ou psíquico do Interessado e/ou Familiar

**5. Acompanhar Interessado em Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Avaliação Técnica de Saúde
- Instrução: Se necessário, acompanhar Interessado no atendimento de Unidades de Saúde / Profissionais de Saúde.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento Psiquiátrico - 35PGS\_AU008\_v01**

**1. Solicitar Atendimento de Psiquiatria Acolhe USP**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Realizar encaminhamento para Avaliação Psiquiátrica do Psiquiatra da Equipe Acolhe USP.

**2. Agendar Consulta com Psiquiatria Acolhe USP**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Agendar Consulta com Psiquiatria do Acolhe USP

**3. Atender Interessado**

- Responsável: Psiquiatria Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar tratamento clínico psiquiátrico / Encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**4. Remarcar Consulta**

- Responsável: Interessado
- Referência: Mapa de Agendamento
- Instrução: Agendar nova consulta com Psiquiatria Acolhe USP

**5. Fornecer dados de Acompanhamento do Interessado**

- Responsável: Psiquiatria Acolhe USP
- Referência: Informações de Acompanhamento do Paciente
- Instrução: Fornecer dados de Prontuário e Atendimentos, bem como informações sobre o acompanhamento do Paciente

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Atendimento de Saúde Física - 35PGS\_AU009\_v01**

**1. Solicitar Atendimento de Enfermagem e Avaliação Física Acolhe USP**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Realizar avaliação física do Interessado.

**2. Solicitar Atendimento de Enfermagem e Avaliação Física Acolhe USP**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Necessidades de Avaliação*
- *Instrução: Realizar avaliação física do Interessado.*

**3. Atender Interessado**

- Responsável: Enfermagem Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições do Interessado e/ou Familiares realizar acompanhamento clínico ou encaminhamento para outras Unidades de Saúde / Profissionais

**4. Remarcar Consulta**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Mapa de Agendamento*
- *Instrução: Agendar nova avaliação com Enfermagem Acolhe USP*

**5. Fornecer dados de Acompanhamento do Interessado**

- Responsável: Enfermagem Acolhe USP
- Referência: Informações de Acompanhamento do Paciente
- Instrução: Fornecer dados de Prontuário e atendimentos, bem como informações sobre o acompanhamento do Paciente

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Visitas Domiciliares - 35PGS\_AU010\_v01**

**1. Solicitar Visitas Domiciliares**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Solicitar verificação domiciliar das condições Sociais ou de Saúde do Interessado e/ou Familiares, se necessário

**2. Realizar Visitas Domiciliares**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Realizar verificação domiciliar das condições Sociais ou de Saúde do Interessado e/ou Familiares.

**3. Cadastrar Informações Domiciliares do Interessado ou Familiares**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições encontradas na visita domiciliar do Interessado e/ou Familiares e realizar o cadastramento em Prontuário.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Visitas Hospitalares - 35PGS\_AU011\_v01**

**1. Solicitar Visitas Hospitalares**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Solicitar verificação Hospitalar das condições Sociais ou de Saúde do Interessado, se necessário

**2. Realizar Visitas Hospitalares**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda Interna do Acolhe USP
- Instrução: Realizar verificação Hospitalar, periódica ou pontual das condições Sociais ou de Saúde do Interessado.

**3. Cadastrar Informações Hospitalares do Interessado**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Analisar as informações e condições encontradas na visita hospitalar do Interessado e realizar o cadastramento em Prontuário.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Orientações de Saúde - 35PGS\_AU012\_v01**

**1. Solicitar Atividades de Orientação de Saúde do Acolhe USP**

- *Responsável: Interessados*
- *Referência: Demanda de Orientações*
- *Instrução: Solicitar orientações ou realização de divulgação no que tange a orientação sobre dependência de Álcool e Drogas*

**1. Realizar Atividades de Orientação de Saúde do Acolhe USP**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Solicitação de Orientações
- Instrução: Preparar e ministrar orientações de Saúde no que tange assuntos sobre dependência de Álcool e Drogas.

**3. Divulgar Orientações de Saúde**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Material de Divulgação
- Instrução: Fornecer material de divulgação próprio ou de terceiros sobre dependência de Álcool e Drogas.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Participação em Eventos ou Seminários - 35PGS\_AU013\_v01**

**1. Solicitar Atividades de Participação do Acolhe USP**

- *Responsável: Interessados*
- *Referência: Demanda de Participações*
- *Instrução: Solicitar participação ou realização de Palestras, Eventos, Disciplinas e Debates, no que tange a orientação sobre dependência de Álcool e Drogas*

**1. Realizar Atividades de Participação de Saúde do Acolhe USP**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Solicitação de Participação de Atividades Fins
- Instrução: Participar de Palestras, Eventos, Disciplinas, Debates, no que tange a orientação sobre dependência de Álcool e Drogas

**3. Compor ou Desenvolver Material de Divulgação**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Solicitações de Participação de Atividades Fins
- Instrução: Participar de qualquer evento que tenha a finalidade em se debater o tema das dependências em Álcool e Drogas.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – ACOLHE USP/GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ACOLHE USP**

**Visita Institucional - 35PGS\_AU014\_v01**

**1. Solicitar Visitas Institucionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda de necessidade de Contatos com Instituições ou Profissionais
- Instrução: Solicitar visitas de aproximação com Entidades / Instituições de Saúde ou Profissionais da área visando apoio e auxílio.

**2. Programar e Realizar Visitas Institucionais**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Demanda de necessidade de Contatos com Instituições ou Profissionais
- Instrução: Realizar a aproximação com Entidades / Instituições de Saúde ou Profissionais da área visando apoio e auxílio.

**3. Cadastrar Dados de Contatos**

- Responsável: Acolhe USP
- Referência: Visitas Institucionais
- Instrução: Cadastrar Contatos com Instituições ou Profissionais de Saúde visando apoio ou auxílio na área.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



## **PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

### **PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS\_XX)**

#### **- SERVIÇO SOCIAL (PPS\_SS)**

[Seleção PAPFE - 35PPS SS001 v01](#)

[Seleção Moradia CRUSP \(Pós-Graduação\) - 35PPS SS002 v01](#)

[Seleção Creches - 35PPS SS003 v01](#)

[Seleção Bolsa Escola de Aplicação - 35PPS SS004 v01](#)

[Seleção Monitoria FUNDECTO - 35PPS SS005 v01](#)

[Seleção Monitoria Instituto de Psicologia - 35PPS SS006 v01](#)

[Seleção Auxílio Emergencial Alojamento - 35PPS SS007 v01](#)

[Seleção Auxílio Emergencial Alojamento \(Pós-Graduação\) - 35PPS SS008 v01](#)

[Seleção Auxílio Emergencial Alimentação 35PPS SS009 v01](#)

[Seleção Auxílio Emergencial Alimentação \(Pós-Graduação\) 35PPS SS010 v01](#)

[Seleção Auxílio Emergencial Financeiro 35PPS SS011 v01](#)

[Recepção – Acolhimento / Triagem - 35PPS SS012 v01](#)

[Emissão de Declarações - 35PPS SS013 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção PAPFE - 35PPS\_SS001\_v01 -**

**1. Atualizar edital sobre o PAPFE para publicação**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Edital do PAPFE do ano anterior
- Instrução: Para a atualização do edital, há um estudo prévio da seção de serviço social que avalia a pertinência das mudanças.

**2. Publicar edital sobre o PAPFE**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Edital do PAPFE
- Instrução: Publicar orientações sobre os procedimentos do PAPFE

**3. Entrevistar Alunos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Inscrição do aluno no [Sistema Júpiter](https://uspdigita.usp.br/jupiterweb) (https://uspdigita.usp.br/jupiterweb)
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista ou orientá-lo a entregar documentação dentro do prazo para seção de passe escolar. Esse documento é encaminhado para o assistente social encarregado para a avaliação.

**4. Analisar documentação do aluno**

- Responsável: Serviço social
- Referência: Inscrição no Sistema Júpiter e [Lista de Documentos](#)
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**5. Realizar reuniões de avaliação em casos de exceções**

- Responsável: Serviço social
- Referência: Lista de candidatos em situação de exceção
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.

**6. Selecionar candidatos**

- Responsável: Área administrativa da Promoção Social
- Referência: Quantidade de Bolsas e Auxílios disponíveis
- Instrução: A partir do número de bolsas/ auxílios disponíveis são selecionados os candidatos classificados dentro dos critérios do PAPFE.



#### 7. Encaminhar o resultado a comissão de permanência para autorização da publicação

- Responsável: Superintendência
- Referência: Relação de Alunos Classificados
- Instrução: Após a classificação de alunos, é solicitada à Comissão de Permanência da USP a autorização para a publicação e divulgação dos resultados.

#### 8. Coletar as assinaturas do termo de responsabilidade

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Termo de responsabilidade pertinente a cada apoio
- Instrução: O Serviço social encarrega-se de convocar os alunos para a assinatura do termo de responsabilidade para os aprovados. Também orienta os alunos que não foram aprovados sobre esclarecimentos pertinentes ao processo seletivo e orientações referentes à eventuais recursos, que serão analisados pelo próprio Serviço social, a Comissão Mista e a Reitoria.

#### *Importante:*

No caso do CRUSP há uma etapa adicional, que é a etapa de alocação para ingresso em vaga, por afinidade ou sorteio. Depois, para o **Programa Unificado de Bolsas**, segue-se o mesmo processo até a etapa de seleção. Somente o edital e a publicação do edital são da Pró-reitora de Graduação.

#### Referências

- [Regras](#) (regimentos, normas e regulamentos)
- [Padrões](#) (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Moradia CRUSP (Pós-Graduação) - 35PPS\_SS002\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Orientações para seleção de moradia no CRUSP – Pós-Graduação
- Instrução: Verificação do Mapa de Saída de alunos do CRUSP em confrontação com o Mapa de Vagas do CRUSP

**2. Agendar Entrevista**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientação para Inscrição*
- *Instrução: Procurar o Serviço Social para Agendamento*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



**7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

**8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação e Listas de Espera

**9. Coletar as Assinaturas do Termo de Responsabilidade**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Termo de responsabilidade
- Instrução: O Serviço social encarrega-se de convocar os alunos para a assinatura do termo de responsabilidade para os aprovados.

**10. Assinar termo de Responsabilidade**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Termo de responsabilidade*
- *Instrução: Assinar termo.*

Observação: Há uma etapa complementar que se relaciona a alocação em vagas, por afinidade ou sorteio.

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**35PPS\_SS003\_v01 - Seleção Creches**

**1. Divulgar Edital de Vagas das Creches**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Informação de quantidade de vagas das Creches
- Instrução: Publicar Edital

**2. *Increver Candidatos***

- *Responsável: Pais ou Responsáveis*
- *Referência: Edital de Vagas na Creche*
- *Instrução: Apresentar Documentação Solicitada e Inscrever o Candidato*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do candidato e documentação obrigatória

**4. Analisar Dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do responsável pelo candidato
- Instrução: Após a inscrição do candidato, realizar entrevista com os pais e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classificá-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Candidato**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos Vagas de Creche
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do candidato

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



**7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

**8. Encaminhas Resultados para Divisão de Creches**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação Final para Creches
- Instrução: Enviar Lista de Classificação e Listas de Espera para Divisão de Creches

**9. *Matricular Aluno***

- *Responsável: Pais ou Responsáveis*
- *Referência: Lista de Classificação*
- *Instrução: Matricular o Aluno em conformidade com as Orientações da Divisão de Creches*

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos das Creches)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Bolsa Escola de Aplicação - 35PPS\_SS004\_v01 -**

**1. Relação de Candidatos para Bolsa**

- *Responsável: Escola de Aplicação*
- *Referência: Lista de Alunos da Escola de Aplicação*
- *Instrução: Enviar Lista de Alunos para a avaliação socioeconômica*

**2. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Lista de Inscritos da Escola de Aplicação
- Instrução: Entrevistar alunos para a avaliação socioeconômica

**3. Analisar Dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados do aluno e documentação. Entrevista com responsável pelo aluno
- Instrução: Utilizar entrevista com os pais e dados das documentações. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**4. Realizar Reunião para Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.

**5. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral



## **6. Encaminhas Resultados para Escola de Aplicação**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação Final para Bolsas da Escola de Aplicação
- Instrução: Enviar Lista de Classificação e Listas de Espera para Escola de Aplicação

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Monitoria FUNDECTO - 35PPS\_SS005\_v01 -**

**1. Enviar Relação de Candidatos**

- *Responsável: FUNDECTO*
- *Referência: Lista enviada Alunos Inscritos*
- *Instrução: Enviar relação de inscritos para avaliação socioeconômica*

**2. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Lista enviada pela FUNDECTO
- Instrução: Verificar se não estão inscritos no PAPFE e realizar entrevistas. Se forem inscritos no PAPFE, utilizar o relatório das entrevistas já realizadas

**3. Analisar Dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados do aluno e documentação além da entrevista com o aluno
- Instrução: Utilizar entrevista com o aluno e analisar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação. Se já inscrito no PAPFE utilizar a mesma avaliação Socioeconômica.

**4. Realizar Reunião para Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.

**5. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral



## **6. Encaminhar Resultados para a FUNDECTO**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação Final para Monitoria da FUNDECTO
- Instrução: Enviar Lista de Classificação e Listas de Espera para a FUNDECTO

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Monitoria Instituto de Psicologia - 35PPS\_SS006\_v01 -**

**1. Enviar Relação de Candidatos**

- *Responsável: IE*
- *Referência: Lista enviada Alunos Inscritos*
- *Instrução: Enviar relação de inscritos para avaliação socioeconômica*

**2. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Lista enviada pelo IP
- Instrução: Verificar se não estão inscritos no PAPFE e realizar entrevistas. Se forem inscritos no PAPFE, utilizar o relatório das entrevistas já realizadas

**3. Analisar Dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados do aluno e documentação além da entrevista com o aluno
- Instrução: Utilizar entrevista com o aluno e analisar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação. Se já inscrito no PAPFE utilizar a mesma avaliação Socioeconômica.

**4. Realizar Reunião para Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.

**5. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Gera



## **6. Encaminhar Resultados para Instituto de Psicologia**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação Final para Monitoria do IP
- Instrução: Enviar Lista de Classificação e Listas de Espera para Instituto de Psicologia

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Auxílio Emergencial Alojamento - 35PPS\_SS007\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Vagas para Alojamento Emergencial
- Instrução: Divulgar Orientações para Seleção de Auxílio Emergencial de Alojamento

**2. Realizar Inscrição**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientações de Inscrição*
- *Instrução: Realizar Inscrição para Auxílio no Serviço Social*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



#### **7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

#### **8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação e Listas de Espera

#### **9. Alocar Contemplados**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Regulamento do CRUSP
- Instrução: O Serviço social alocará o aluno contemplado mediante Termo de Afinidade ou sorteio.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Auxílio Emergencial Alojamento (Pós-Graduação) -  
35PPS\_SS008\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Vagas para Alojamento Emergencial
- Instrução: Divulgar Orientações para Seleção de Auxílio Emergencial de Alojamento

**2. Realizar Inscrição**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientações de Inscrição*
- *Instrução: Realizar Inscrição para Auxílio no Serviço Social*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



### **7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

### **8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação e Listas de Espera

### **9. Alocar Contemplados**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Regulamento do CRUSP
- Instrução: O Serviço social alocará o aluno contemplado mediante Termo de Afinidade ou sorteio.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Auxílio Emergencial Alimentação - 35PPS\_SSo09\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Seção de Serviço Social
- Referência: Análise de Necessidade
- Instrução: Divulgar Orientações para Seleção de Auxílio Emergencial de Alojamento

**2. Realizar Inscrição**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientações de Inscrição*
- *Instrução: Realizar Inscrição para Auxílio no Serviço Social*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



### **7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

### **8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Auxílio Emergencial Alimentação (Pós-Graduação) -  
35PPS\_SS010\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Análise de Necessidade
- Instrução: Divulgar Orientações para Seleção de Auxílio Emergencial de Alojamento

**2. Realizar Inscrição**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientações de Inscrição*
- *Instrução: Realizar Inscrição para Auxílio no Serviço Social*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



### **7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

### **8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Seleção Auxílio Emergencial Financeiro - 35PPS\_SS011\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Verba disponibilizada pela Reitoria
- Instrução: Divulgar Orientações para Seleção de Auxílio Emergencial de Alojamento

**2. Realizar Inscrição**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Orientações de Inscrição*
- *Instrução: Realizar Inscrição para Auxílio no Serviço Social*

**3. Entrevistar Candidatos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Agendamento de Entrevistas
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Analisar dados Socioeconômicos**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da Inscrição, documentação e entrevista do candidato
- Instrução: Após a inscrição do aluno, realizar entrevista e verificar documentação. Realizar avaliação socioeconômica e classifica-lo baseado na Tabela de Pontuação.

**5. Analisar Documentação do Aluno**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Inscrição e Lista de Documentos
- Instrução: Seguir o processo de pontuação objetiva, baseado nas informações do aluno.

**6. Realizar Reunião de Parecer Técnico**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Dados da entrevista e relatório de análise
- Instrução: Essas reuniões são realizadas para as situações de exceção que não são contempladas na pontuação objetiva.



### **7. Preparar Lista de Classificação Final**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Pontuação do candidato junto com o Parecer Técnico individual
- Instrução: A partir da Análise do Quadro de Pontuação e do Parecer Técnico Individual do candidato, realizar a Lista de Classificação por Pontuação Geral

### **8. Divulgar Resultados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Lista de Classificação
- Instrução: Divulgar Lista de Classificação

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Recepção – Acolhimento / Triagem - 35PPS\_SS012\_v01 -**

**1. Solicitar Atendimento**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Normas de Atendimento*
- *Instrução: Solicitar Atendimento do Serviço Social*

**2. Triagem de Atendimento**

- Responsável: Recepção Serviço Social
- Referência: Orientações de Programas e Inscrições
- Instrução: Realizar orientações sobre os Programas Sociais e formas de Inscrição

**3. Agendar Entrevistas de Assistentes Sociais**

- Responsável: Recepção Serviço Social
- Referência: Agenda de Entrevistas
- Instrução: Agendar Entrevistas com Assistentes Sociais

**4. Entrevistas Sem Agendamento**

- Responsável: Recepção Serviço Social
- Referência: Norma de Atendimento
- Instrução: Anotar dados e Horário do Aluno e avisar Assistente Social

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- SERVIÇO SOCIAL**

**Emissão de Declarações - 35PPS\_SS013\_v01 -**

**1. Solicitar Declarações**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Normas de Atendimento*
- *Instrução: Solicitar Declarações ao Serviço Social*

**2. Preparar Declaração**

- Responsável: Recepção Serviço Social
- Referência: Normas de Atendimento
- Instrução: Verificar dados do Aluno nos Cadastros Internos do Serviço Social ou Sistemas USP e Preparar a Declaração conforme necessidade

**3. Receber Declaração**

- Responsável: Aluno
- Referência: Solicitação de Declarações
- Instrução: Receber as Declarações solicitadas e verificar informações.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS\_XX)**

**- PASSE ESCOLAR e DOCUMENTAÇÃO (PPS\_PE)**

[Recebimento de Documentação PAPFE - 35PS PE001 v01](#)

[Solicitação de Passe Escolar Aluno SPTRANS - 35PPS PE002 v01](#)

[Solicitação de Passe Escolar Docente SPTRANS - 35PPS PE003 v01](#)

[Solicitação de Passe Escolar Aluno EMTU - 35PPS PE005 v01](#)

[Solicitação de Passe Escolar Docente EMTU - 35PPS PE006 v01](#)

[Residência Externa - 35PPS PE007 v01](#)

[Recarga de Auxílio Alimentação - 35PPS PE008 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**Recebimento de Documentação PAPFE - 35PPS\_PE001\_v01 -**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição PAPFE**

- Responsável: Serviço Social
- Referência: Edital do PAPFE
- Instrução: Divulgar Orientações para PAPFE

**2. Entregar Documentação**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Edital PAPFE*
- *Instrução: Entregar a documentação completa exigida no Edital*

**3. Receber Documentação do Aluno**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Edital do PAPFE
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e documentação obrigatória

**4. Enviar Documentação**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Dados e Documentação de Alunos
- Instrução: Enviar os Dados e Documentação dos Alunos para o Serviço Social.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**- Solicitação de Passe Escolar Aluno SPTRANS - 35PPS\_PE002\_v01 -**

**1. Enviar Relação de Matriculados para SPTRANS**

- *Responsável: Reitoria*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar (X)*
- *Instrução: A Reitoria envia os dados dos Alunos de Graduação matriculados na USP (Ingressantes ou Veteranos)*

**2. Enviar Relação de Matriculados para SPTRANS**

- *Responsável: Seção de Passe Escolar*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar (X)*
- *Instrução: Verificar Matrículas de Alunos e Enviar dados de Alunos que não possuem relação na SPTRANS (Ingressantes ou Veteranos) ou dos Alunos de Pós-Graduação*

**3. Realizar Cadastro na SPTRANS**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Site SPTRANS*
- *Instrução: O interessado deverá realizar cadastro e solicitação em <http://www.sptrans.com.br/>*

**4. Emitir Boleto e Pagar Taxa**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Site SPTRANS*
- *Instrução: Pagar taxa SPTRANS no Banco e aguardar 30 dias para retirar Carteira de Passe na Seção de Passe Escolar e aguardar 30 dias para recebimento da carteirinha*

**5. Receber Carteiras de Passe de Alunos**

- *Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação*
- *Referência: Site SPTRANS*
- *Instrução: Guardar Carteiras de Passes até retirada pelo Aluno*



**6. Retirar Carteira de Passe Escolar**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Solicitação para Passe Escolar*
- *Instrução: Entregar Carteira de Passe ao Aluno e dar Baixa na Solicitação*

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**Solicitação de Passe Escolar Docente SPTRANS - 35PPS\_PE003\_v01 -**

**1. Realizar inscrição pessoalmente na Seção de Passe Escolar**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar (X)*
- *Instrução: O interessado deverá a Seção de Passe Escolar apresentar Carteira Funcional*

**2. Enviar Dados de Docentes para SPTRANS**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Dados do Docente
- Instrução: a Seção de Passe Escolar envia dos dados do Docente para a SPTRANS  
<http://www.sptrans.com.br/>

**3. Realizar cadastro na SPTRANS**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Site SPTRANS*
- *Instrução: O interessado deverá realizar cadastro e solicitação em  
<http://www.sptrans.com.br/>*

**4. Emitir Boleto e Pagar Taxa**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Site SPTRANS*
- *Instrução: Pagar taxa SPTRANS no Banco e aguardar 30 dias para retirar Carteira de  
Passe na Seção de Passe Escolar*

**5. Receber Carteiras de Passe de Alunos**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Site SPTRANS
- Instrução: Guardar Carteiras de Passes até retirada pelo Aluno



### ***6. Retirar Carteira de Passe Escolar***

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Norma de Solicitação para Passe Escolar*
- *Instrução: Entregar Carteira de Passe ao Aluno e dar Baixa na Solicitação*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO - 35PPS\_PE005\_v01**

**Solicitação de Passe Escolar Aluno EMTU**

**1. Realizar inscrição para Passe Escolar**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar*
- *Instrução: O interessado deverá a Seção de Passe Escolar ou preencher e enviar o comprovante de matrícula através do formulário específico*

**2. Enviar dados do Solicitante para EMTU**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar
- Instrução: O interessado deverá a Seção de Passe Escolar ou preencher e enviar o comprovante de matrícula através do formulário específico

**3. Realizar cadastro na EMTU**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar*
- *Instrução: O interessado deverá realizar cadastro e solicitação em <http://www.emtu.sp.gov.br/passe/indexRegiao.htm>*

**4. Pagar Taxa**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Site EMTU*
- *Instrução: Pagar taxa EMTU no Banco e enviar recibo para Seção de Passe Escolar*

**5. Receber Carteiras de Passe de Alunos**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Site SPTRANS
- Instrução: Guardar Carteiras de Passes até retirada pelo Aluno

**6. Receber Carteiras de Passe de Alunos**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Site SPTRANS
- Instrução: Guardar Carteiras de Passes até retirada pelo Aluno



### ***7. Retirar Carteira de Passe Escolar***

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Solicitação para Passe Escolar*
- *Instrução: Entregar Carteira de Passe ao Aluno e dar Baixa na Solicitação*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**Solicitação de Passe Escolar Docente EMTU - 35PPS\_PEO06\_v01 -**

**1. Realizar inscrição para Passe Escolar**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar*
- *Instrução: O interessado deverá a Seção de Passe Escolar e apresentar a Carteira Funcional*

**2. Enviar dados do Solicitante para EMTU**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar
- Instrução: Enviar dados do Solicitante para EMTU

**3. Realizar cadastro na EMTU**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Normas para solicitação de Passe Escolar*
- *Instrução: O interessado deverá realizar cadastro e solicitação em <http://www.emtu.sp.gov.br/passe/indexRegiao.htm>*

**4. Emitir Boleto e Pagar Taxa**

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Site EMTU*
- *Instrução: Pagar taxa EMTU no Banco e entregar recibo e documentação pertinente para Seção de Passe Escolar*

**5. Encaminhar Documentação para EMTU**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Site EMTU
- Instrução: Enviar documentação e recibo de pagamento para EMTU através do Correio

**6. Receber Carteiras de Passe**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Site EMTU
- Instrução: Guardar Carteiras de Passes até retirada pelo Aluno



### ***7. Retirar Carteira de Passe Escolar***

- *Responsável: Docente*
- *Referência: Norma de Solicitação para Passe Escolar*
- *Instrução: Entregar Carteira de Passe ao Docente*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**Residência Externa - 35PPS\_PEO07\_v01 -**

**1. Cadastrar Ofertante de Residência Externa**

- *Responsável: Ofertante*
- *Referência: Formulário Específico Site SAS*
- *Instrução: O interessado deverá a cadastrar junto a Seção de Passe Escolar os dados sobre oferta e disponibilidade de residências externas*

**2. Confirmar Dados Sobre Residência Externa**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: A Seção de Passe Escolar envia comunicação aos Ofertantes cadastrados através de mensagem eletrônica solicitando posicionamento das vagas

**3. Cadastrar ofertas de Residência Externa**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Baseado nos dados fornecidos pelos ofertantes de Residência Externa, realizar o cadastramento das ofertas.

**4. Divulgar no Site da SAS as ofertas de Residências Externas**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Site da SAS
- Instrução: Publicizar informações de ofertas de residência externa

**5. Contatar Ofertante de Residência Externa**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Lista de Ofertantes de Residência Externa*
- *Instrução: Entrar em contato com Ofertante e realizar negociação*

**6. Informar Alocação de Residência Externa**

- *Responsável: Ofertante*
- *Referência: Normas de Serviço (X)*
- *Instrução: Informar imóveis alocados*



**7. Eliminar Vagas no Cadastro Residência Externa do Cadastro**

- Responsável: Seção de Passe Escolar / Documentação
- Referência: Site SAS
- Instrução: Eliminar vaga por não estar mais disponível

**8. Retirar do Site da SAS os Dados de Disponibilidade**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Retirar dados do Site SAS

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- PASSE ESCOLAR / DOCUMENTAÇÃO**

**Recarga de Auxílio Alimentação - 35PPS\_PEO08\_v01 -**

**1. Solicitar Recarga de Auxílio Alimentação**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Termo Auxílio – Portaria GS-2 07/02/2014*
- *Instrução: O interessado deverá a Seção de Passe Escolar para realizar a recarga de seus créditos mensais de Auxílio Alimentação*

**2. Verificar Lista de Beneficiários de Auxílio Alimentação**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Verificar no Sistema se aluno é detentor de Auxílio Alimentação.

**3. Recarregar créditos RUCARD de Auxílio Alimentação**

- Responsável: Seção de Passe Escolar
- Referência: Lista de Beneficiários do Auxílio Administração
- Instrução: Recarregar créditos de Auxílio Alimentação mediante lista de benefícios, até o limite mensal disponibilizado.

**Referências**

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS\_XX)**

**- ZELADORIA e MANUTENÇÃO (PPS\_ZM)**

[Solicitação de Manutenção CRUSP - 35PPS\\_ZM001\\_v01](#)

[Verificação Periódica de Necessidade de Manutenção CRUSP - 35PPS\\_ZM002\\_v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- ZELADORIA/MANUTENÇÃO CRUSP**

**Solicitação de Manutenção CRUSP - 35PPS\_ZM001\_v01 -**

**1. Solicitar Serviços de Manutenção Predial**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Normas de Serviço (X)*
- *Instrução: O interessado deverá a preencher solicitação de serviço junto a Zeladoria do CRUSP informando o tipo de problema a ser solucionado*

**2. Cadastrar Solicitação de Serviço no Sistema Interno**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Baseado nos dados fornecidos na Solicitação de Serviços realizar o cadastramento das solicitações.

**3. Verificar Problema Relatado**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Verificar e consertar problema relatado. Caso necessite de material indisponível, realizar pedido de Compra de Material

**4. Realizar Pedido de Compra de Material**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Solicitar a Seção de Compras da SAS material necessário para manutenção ou conserto cadastrado

**5. Realizar Manutenção Solicitada**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Executar manutenção solicitada



#### **6. Realizar Fechamento de Solicitação de Manutenção**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Informar no Sistema fechamento de Solicitação de Manutenção

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- ZELADORIA/MANUTENÇÃO CRUSP**

**Verificação Periódica de Necessidade de Manutenção CRUSP -  
35PPS\_ZM002\_v01 -**

**1. Verificar necessidades de Manutenção Predial**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Verificar, diariamente, itens possíveis de problemas de manutenção

**2. Solicitar Serviços de Manutenção Predial**

- *Responsável:* Seção de Zeladoria / Manutenção
- *Referência:* Normas de Serviço (X)
- *Instrução:* Preencher solicitação de serviço junto a Zeladoria do CRUSP informando o tipo de problema a ser solucionado

**3. Cadastrar Solicitação de Serviço no Sistema Interno**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Baseado nos dados fornecidos na Solicitação de Serviços realizar o cadastramento das solicitações.

**4. Verificar Problema Relatado**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Verificar e consertar problema relatado. Caso necessite de material indisponível, realizar pedido de Compra de Material

**5. Realizar Pedido de Compra de Material**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Solicitar a Seção de Compras da SAS material necessário para manutenção ou conserto cadastrado

**6. Realizar Manutenção Solicitada**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Executar manutenção solicitada



#### **7. Realizar Fechamento de Solicitação de Manutenção**

- Responsável: Seção de Zeladoria / Manutenção
- Referência: Normas de Serviço (X)
- Instrução: Informar no Sistema fechamento de Solicitação de Manutenção

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS PROMOÇÃO SOCIAL (PPS\_XX)**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA (PPS\_CO)**

[Triagem de Atendimento Odontológico - 35PPS\\_CO001\\_v01](#)

[Encaminhamento de Paciente - 35PPS\\_CO002\\_v01](#)

[Atendimento Odontológico de Urgência - 35PPS\\_CO003\\_v01](#)

[Troca de Atestado - 35PPS\\_CO004\\_v01](#)

[Atendimento de Convênio Creches - 35PPS\\_CO005\\_v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

**Triagem de Atendimento Odontológico - 35PPS\_CO001\_v01**

**1. Divulgar Orientações de Inscrição para triagem**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Vagas para Atendimento (???)
- Instrução: Divulgar Orientações para Inscrição de Triagem de Atendimento Odontológico

**2. Realizar Inscrição**

- Responsável: Candidato
- Referência: [Orientações de Inscrição](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1)  
([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk\\_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo\\_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1))
- Instrução: Preencher Formulário para Triagem de Vagas para Atendimento Odontológico

**3. Avaliar Solicitação de Atendimento**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas para Atendimento (X)
- Instrução: Analisar dados da inscrição do aluno e dados obrigatórios

**4. Convocar Paciente para Agendamento de Primeira Consulta**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Dados da Inscrição (formulário), documentação comprobatória de vínculo com a USP
- Instrução: Agendar primeira consulta / Consulta de Avaliação

**5. Realizar Consulta de Avaliação**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas de Primeira Avaliação
- Instrução: Avaliar as necessidades do Paciente e Preencher Ficha de Atendimento definindo a quantidade de consultas necessárias ou, realizando encaminhamentos necessários.



#### **6. Criar ou Atualizar Prontuário do Paciente**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Cadastrar todas as informações fornecidas na ficha de Avaliação e Acompanhamento do Paciente.

#### **7. Agendar Nova Consulta**

- Responsável: paciente
- Referência: Agenda de Horários de Consultas
- Instrução: A partir da Análise da Agenda dos Profissionais, definir em conjunto com o Paciente, qual melhor data e horário para agendamento

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

**Encaminhamento de Paciente - 35PPS\_CO002\_v01**

**1. Avaliar Necessidade de Encaminhamento**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Avaliação do Paciente
- Instrução: Analisar situação Clínica do Paciente e realizar encaminhamento necessário.

**2. Encaminhar Paciente Convênio Faculdade de Odontologia USP**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas do Convênio com FO
- Instrução: Verificar listagem de Vagas do Convênio FO e encaminhar paciente

**3. Encaminhar Paciente Convênio FUNDECTO USP**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas do Convênio com FUNDECTO
- Instrução: Verificar listagem de Vagas do Convênio FUNDECTO e encaminhar paciente

**4. Encaminhar Paciente Convênio FO sem convênio**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Necessidade Clínica
- Instrução: Encaminhar paciente para FO com laudo de necessidades.

**5. Encaminhar Paciente para Tratamento Público ou Particular**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Necessidade Clínica
- Instrução: Encaminhar paciente realização de tratamento fora da USP, com laudo de necessidades.

**6. Agendar Consulta na Instituição do Encaminhamento**

- Responsável: Paciente
- Referência: Agenda de Horários de Consultas da Instituição
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento



### **7. Agendar Consulta na Instituição do Encaminhamento**

- Responsável: Paciente
- Referência: Agenda de Horários de Consultas da Clínica Odontológica
- Instrução: Escolher data e Horários disponíveis para Agendamento

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

**Atendimento Odontológico de Urgência - 35PPS\_CO003\_v01**

**1. Divulgar Orientações de Atendimento de Urgência**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Vagas para Atendimento
- Instrução: Divulgar Orientações para Inscrição de Triagem de Atendimento Odontológico

**2. Realizar Solicitação de Atendimento de Urgência – Paciente Cadastrado**

- Responsável: Solicitante
- Referência: Normas de Atendimento
- Instrução: Solicitar atendimento de urgência no balcão de Atendimento da Clínica Odontológica.

**3. Realizar Solicitação de Atendimento de Urgência – Paciente Sem Cadastro**

- Responsável: Solicitante
- Referência: [Orientações de Inscrição](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1)  
([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk\\_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo\\_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1))
- Instrução: Preencher Formulário de Cadastramento para Atendimento Odontológico e Solicitar atendimento de urgência no balcão de Atendimento da Clínica Odontológica.

**4. Atendimento de Urgência**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas para Atendimento
- Instrução: Realizar atendimento de Urgência e encaminhamento do paciente para outros  
Responsável: Clínica Odontológica

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

**Troca de Atestado - 35PPS\_CO004\_v01**

**1. Solicitar Troca de Atestado Odontológico**

- *Responsável: Solicitante*
- *Referência: Normas de Atendimento/ Normas USP*
- *Instrução: Solicitar troca de atestado conforme as Normas da USP*

**2. Realizar Avaliação do Paciente**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas de Atendimento
- Instrução: Avaliar paciente conforme informação atestada no Atestado Odontológico.

**3. Aprovar ou Não aprovar Laudo de Atestado Odontológico**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas USP
- Instrução: Aprovar ou não Aprovar laudo de Atestado Odontológico.

**4. Emitir novo Atestado Odontológico**

- Responsável: Clínica Odontológica
- Referência: Normas USP
- Instrução: Realizar a emissão de novo Atestado Odontológico.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – PROMOÇÃO SOCIAL/SAS -  
V#01/Out\_2017**

**- CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

**Atendimento de Convênio Creches - 35PPS\_CO005\_v01**

**1. Solicitar Atendimento Odontológico**

- *Responsável: Creches*
- *Referência: Normas de Atendimento e Convênio*
- *Instrução: Solicitar atendimento Odontológico conforme normas do Convênio Estipulado*

**2. Realizar Inscrição de Aluno da Creche**

- *Responsável: Pais do Aluno*
- *Referência: [Orientações de Inscrição](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1)  
([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk\\_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo\\_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEvJz2w9uk_VxVACxWmOdiiYUksgMIPHbHSxsqo_kL8J3nfA/viewform?c=0&w=1))*
- *Instrução: Preencher Formulário para Cadastro de Atendimento Odontológico*

**3. Marcar Consulta de Atendimento ou Triagem**

- *Responsável: Pais do Aluno*
- *Referência: Normas de Atendimento*
- *Instrução: Agendar pessoalmente ou por telefone, consulta para Aluno da Creche*

**4. Atender Alunos da Creche**

- *Responsável: Clínica Odontológica*
- *Referência: Normas de Atendimento*
- *Instrução: Realizar avaliação e/ou atendimento de alunos da conforme necessidades clínicas.*

**5. Marcar Consulta de Retorno**

- *Responsável: Pais do Aluno*
- *Referência: Agenda de Consulta Odontológica*
- *Instrução: Agendar pessoalmente ou por telefone, nova consulta para Aluno da Creche*

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS CRECHES (PDC\_XX)**

**- ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

[Matrícula - 35PDC CR001 v01](#)

[Recebimento e Adaptação das Crianças - 35PDC CR002 v01](#)

[Acompanhamento Pedagógico - 35PDC CR003 v01](#)

[Planejamento Pedagógico - 35PDC CR004 v01](#)

[Planejamento Geral - 35PDC CR005 v01](#)

[Nutrição - 35PDC CR006 v01](#)

[Saúde e Higiene - 35PDC CR007 v01](#)

[Atividades Culturais - 35PDC CR008 v01](#)

[Acompanhamento Periódico - 35PDC CR009 v01](#)

[Preparação para Desvinculação da Creche - 35PDC CR010 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Matrícula - 35PDC\_CR001\_v01**

**1. Enviar Lista de Classificados**

- Responsável: Divisão de Promoção Social
- Referência: Processo de Seleção de Creche
- Instrução: Enviar lista de Classificados para Divisão de Creches

**2. Contatar Família de Classificados**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Entrar em contato com os familiares e agendar Visita nas Creches.

**3. Realizar Visita na Creche Selecionada**

- *Responsável: Familiares de Classificados*
- *Referência: Normas de Matrículas*
- *Instrução: Os Familiares das Crianças Classificadas deverão comparecer no dia e hora agendado para realizar a Visita na Creche e iniciar o procedimento de Matrícula.*

**4. Apresentar as Instalações e o Projeto Político-Pedagógico**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Realizar a apresentação das Creches e o Projeto Político-Pedagógico a ser seguido como orientação pelas Creches da USP.

**5. Entregar o “Kit” de Matrícula**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Entregar aos familiares o “Kit” de Matrícula contendo a listagem de documentos necessários para a matrícula, os formulários (Autorizações de Retirada, Autorização para Pesquisas e/ou de Projetos de Estagiários, Autorização do Uso de Imagens da Criança e todos os dados Cadastrais) a serem preenchidos, além do agendamento para realização da Entrevista e Matrícula.



#### **6. Agendar Entrevista com Familiares**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Agendar dia e horário para Entrevistas com Familiares, recebimento das Documentações e Formulários preenchidos para realização da matrícula.

#### **7. Realizar Entrevistas com Familiares**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Realizar Entrevista com Familiares e dar início a formação do Prontuário da criança, recolher e anexar toda Documentação e Formulários preenchidos.

#### **8. Abrir Prontuário**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Matrículas
- Instrução: Formar Prontuário inicial com toda a Documentação da Criança, Formulários preenchidos e dados da Entrevista.

#### **9. Agendar Data de Início do Processo de Adaptação**

- *Responsável: Familiares*
- *Referência: Normas de Matrículas*
- *Instrução: Agendar data para início do Processo de Adaptação da Criança nas Creches*

#### **10. Comparecer na data Agendada para Início**

- *Responsável: Familiares*
- *Referência: Normas de Matrículas*
- *Instrução: Comparecer na data agendada para início e participar da Adaptação da Criança.*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Recebimento e Adaptação das Crianças - 35PDC\_CR002\_v01**

**1. Preparar Educadoras para Recebimento das Crianças**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Preparação das Educadoras para recebimento das crianças individualmente, baseados nos Dados dos Formulários e Entrevista.

**2. Preparar Área de Nutrição para Recebimentos das Crianças**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Preparar Área de Nutrição para atendimento individual das crianças no que tange a Alimentação/Nutrição, baseados nos Dados dos Formulários e Entrevista.

**3. Preparar Área de Saúde para Recebimentos das Crianças**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Preparar Área de Saúde para atendimento individual das crianças no que tange a possíveis problemas de Saúde, crônicos ou agudos, baseados nos Dados dos Formulários e Entrevista.

**4. Acompanhar a Criança na Adaptação à Creche**

- *Responsável: Familiares*
- *Referência: Normas de Recebimento e Adaptação*
- *Instrução: Acompanhar, ser instruído e participar de todo processo de Adaptação da Criança no prazo que for necessário.*

**5. Realizar a Integração da Criança e Familiares**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Realizar a Integração da Criança e familiares na rotina diária das Creches e explicações de todos os procedimentos e técnicas que a criança irá vivenciar.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



## **PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

### **- CRECHES**

#### **Acompanhamento Pedagógico - 35PDC\_CR003\_v01**

##### **1. Preparar Educadoras para Recebimento das Crianças**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Preparação das Educadoras para recebimento das crianças individualmente, baseados nos Dados dos Formulários e Entrevista.

##### **2. Realizar a Formação Continuada**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar, periodicamente, Formação Continuada com todos os Educadores com a finalidade de se debater, refletir, planejar e aplicar os conceitos e resoluções visando um melhor aproveitamento das crianças e de seus professores.

##### **3. Realizar Reuniões Pedagógicas**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar reuniões pedagógicas visando as melhorias na Organização dos Trabalhos, Tarefas Cotidianas, Pesquisas, Preparações de Aplicações, Logística, Jogos, Expressão Corporal, etc.

##### **4. Realizar Registros Individuais**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Registros semanais do Acompanhamento Individual de cada Criança no que tange o Desenvolvimento Cognitivo, Perceptivo e de Socialização.

##### **5. Realizar Registros Coletivos**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Registros semanais do Acompanhamento Coletivo do Grupo de Crianças no que tange o Desenvolvimento Cognitivo, Perceptivo e de Socialização.



#### **6. Realizar Relatórios sobre o Desenvolvimento Geral da Criança**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Relatórios de Desenvolvimento Geral das Crianças, tanto em sua avaliação individual, como frente ao Coletivo, inclusive, a avaliação do Coletivo como um todo.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Planejamento Pedagógico - 35PDC\_CR004\_v01**

**1. Preparar Educadoras para Recebimento das Crianças**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Recebimento e Adaptação
- Instrução: Preparação das Educadoras para recebimento das crianças individualmente, baseados nos Dados dos Formulários e Entrevista.

**2. Realizar a Formação Continuada**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar, periodicamente, Formação Continuada com todos os Educadores com a finalidade de se debater, refletir, planejar e aplicar os conceitos e resoluções visando um melhor aproveitamento das crianças e de seus professores.

**3. Realizar Reuniões Pedagógicas**

- Responsável: Creches
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar reuniões pedagógicas visando as melhorias na Organização dos Trabalhos, Tarefas Cotidianas, Pesquisas, Preparações de Aplicações, Logística, Jogos, Expressão Corporal, etc.

**4. Realizar Registros Individuais**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Registros semanais do Acompanhamento Individual de cada Criança no que tange o Desenvolvimento Cognitivo, Perceptivo e de Socialização.

**5. Realizar Registros Coletivos**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Registros semanais do Acompanhamento Coletivo do Grupo de Crianças no que tange o Desenvolvimento Cognitivo, Perceptivo e de Socialização.



## **6. Realizar Relatórios sobre o Desenvolvimento Geral da Criança**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar Relatórios de Desenvolvimento Geral das Crianças, tanto em sua avaliação individual, como frente ao Coletivo, inclusive, a avaliação do Coletivo como um todo.

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Planejamento Geral - 35PDC\_CR005\_v01**

**1. Preparar Calendário Anual**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Verificar os dias letivos do ano e realizar a programação de atividades

**2. Preparar as Atividades do Ano**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Preparar toda infraestrutura, inclusive de pessoal, material e demais necessidades para aplicação das atividades programadas.

**3. Preparar Temática de Assunto**

- Responsável: Creches - Educadoras
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Preparar Temática do conteúdo a ser implementado conforme a solicitação (intrínseca) captada através das crianças no âmbito individual e coletivo. Realizar pesquisas e selecionar conteúdo.

**4. Realizar Exposições Temáticas Periódicas - Crianças**

- Responsável: Creches - Educadores
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Realizar, periodicamente, exposições dos trabalhos das crianças, no âmbito individual e/ou coletivo, sempre tendo como tema, a proposta baseada nas Temáticas propostas pelas crianças ou na Programação Anual de Atividades.

**5. Realizar Exposições Temáticas Periódicas –Coordenação / Educadoras**

- Responsável: Creches - Coordenação / Educadoras
- Referência: Normas de Procedimentos
- Instrução: Realizar, sempre que for julgado necessário, exposições com informações para os Pais, Família, Alunos e Funcionários.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Nutrição - 35PDC\_CR006\_v01**

**1. Preparar Cardápio Anual**

- Responsável: Creches – Nutricionista
- Referência: Normas Nutricionais
- Instrução: Verificar e preparar os diversos Cardápios visando o desenvolvimento físico e cognitivo das crianças por faixa etária.

**2. Preparar Cardápio Específico**

- Responsável: Creches - Nutricionista
- Referência: Orientação Nutricional
- Instrução: Preparar Cardápio Individualizado para atender demandas específicas e individuais de crianças com necessidades específicas.

**3. Preparar Cardápio de Adaptação**

- Responsável: Creches - Nutricionista
- Referência: Orientação Nutricional e Cognitiva
- Instrução: Preparar Cardápio para fornecer uma melhor adaptação da criança à alimentação fornecida pelas Creches. Introduzir alimentos essenciais ao bom desenvolvimento físico e cognitivo das crianças. Sempre oferecer alimentos diferenciados, de boa qualidade e incentivar a experimentação pelas crianças.

**4. Aplicar Princípios de Higiene e Alimentação**

- Responsável: Creches – Nutricionista / Profissionais de Saúde / Educadores
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Preparar e aplicar conceitos de boas práticas em Saúde e Alimentação das Crianças. Criar o conceito de higiene antes e depois das refeições, o comportamento na hora da alimentação e suas relações com o alimento. A maneira de se sentar, se portar e como se realiza a preparação do “espaço” para a Alimentação.

**5. Oferecer e Incentivar a Experimentação de Alimentos Diferentes**

- Responsável: Creches – Nutricionista / Educadores
- Referência: Orientação Nutricional e Cognitiva
- Instrução: Sempre oferecer alimentos diferenciados, de boa qualidade e incentivar a experimentação pelas crianças.



#### **6. Realizar a Organização e Procedimento da Cozinha**

- Responsável: Creches – Nutricionista
- Referência: Orientação Técnica
- Instrução: Realizar, aplicar e acompanhar os Procedimentos de preparo, controle, organização e limpeza das cozinhas.

#### **7. Promover Experiências Culinárias**

- Responsável: Creches – Nutricionista / Educadores
- Referência: Orientação Cognitiva
- Instrução: Criar, aplicar e acompanhar a criança nas experiências culinárias, incentivando o conhecimento do alimento e suas diversas formas de preparação e apresentação.

#### **8. Preparar as Refeições**

- Responsável: Creches – Creches – Nutricionista / Cozinha
- Referência: Orientação Técnica e Nutricional
- Instrução: Preparar as refeições seguindo orientação nutricionais e técnicas procedimentais de preparo e apresentação.
- 

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Saúde e Higiene - 35PDC\_CR007\_v01**

**1. Ensinar e Aplicar Princípios de Higiene Pessoal**

- Responsável: Creches – Coordenação
- Referência: Normas de Saúde e Higiene
- Instrução: Ensinar e Aplicar técnicas e conceitos de Saúde e Higiene individual e coletiva, por faixa etária, no que tange a prevenção e reparação de moléstias, infecções, ou qualquer outro tipo de contaminação decorrente da falta de cuidados com a saúde geral ou higiene.

**2. Informar e Incentivar a Prática de Prevenção de Doenças**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Orientação de Saúde
- Instrução: Informar, constantemente, as crianças e a família, sobre as práticas de prevenção de moléstias, infecções, ou qualquer outro tipo de contaminação decorrente da falta de cuidados com a saúde geral ou higiene e como saná-las.

**3. Atuar na Identificação de Problemas Fonoaudiológicos**

- *Responsável: Creches - FOFITO*
- *Referência: Orientação Técnica*
- *Instrução: Verificar, acompanhar e identificar prováveis problemas na área de fonoaudiologia que possam afetar o desenvolvimento motor, da mastigação e da fala, inclusive problemas de dicção e audição das crianças através de um Convênio com a FOFITO.*

**4. Verificar, Acompanhar e Socorrer a Criança em Casos de Necessidade**

- Responsável: Creches – Área de Enfermagem / Educadores
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Verificar, Acompanhar, Identificar e Socorrer a Criança em qualquer necessidade médica ou de enfermagem, de pequena ou grande monta. A aplicar técnicas de Observação, Acompanhamento e Pronto Atendimento. Se necessário, entrar em contato com as Famílias.



#### **5. Acompanhar Individualmente a Saúde da Criança**

- Responsável: Creches – Área de Enfermagem / Educadores
- Referência: Orientação Médica ou de outros Profissionais de Saúde
- Instrução: Fazer o acompanhamento Clínico e farmacológico de crianças em Acompanhamento Médico, seguindo as instruções de atuação ou farmacológica prescritas pelo profissional responsável.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Atividades Culturais - 35PDC\_CR008\_v01**

**1. Preparar e Incentivar Passeios Culturais**

- Responsável: Creches – Coordenação
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Preparar e incentivar passeios culturais fornecendo aplicabilidades cognitivas, de desenvolvimento e de conhecimentos gerais e específicos fora da Creche e do âmbito familiar proporcionando experiências individuais e coletivas de atuação diferenciada.

**2. Preparar e Incentivar Experiências Educativas**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Preparar e incentivar experiências educativas fornecendo meios práticos de aplicabilidade cognitivas, de desenvolvimento e de conhecimentos gerais e específicos dentro da Creche proporcionando um desenvolvimento da criatividade, socialização, organização individual e coletivo.

**3. Incentivar a Atuação dos Familiares nas Experiência Culturais e Educativas**

- Responsável: Creches – Coordenação / Família
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Incentivar e Acolher a participação dos Familiares em algumas atividades Culturais, educativas ou de socialização com as Crianças, em casa ou na Creche.

**4. Realizar Festas e Eventos Periódicos de Apresentação de Trabalhos, Atividades e Socialização**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Normas e Procedimentos
- Instrução: Preparar, organizar e efetuar Festas ou Eventos de comemoração ou para apresentar os trabalhos e atividades desenvolvidas pelas crianças em conjunto com o Corpo Técnico-Educacional das Creches.

**5. Preparar, Incentivar e Aplicar Atividades para o Desenvolvimento Físico e Corporal**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Preparar, incentivar e aplicar atividades que proponham o desenvolvimento físico e corporal das crianças, como jogos, brincadeiras e atividades que proporcionem esses desenvolvimentos.



**5. Preparar, Incentivar e Aplicar Atividades de Música, Canto e Danças**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Preparar, incentivar e aplicar atividades que proporcionem o desenvolvimento cultural e cognitivo no que se refere as atividades de dança, canto e musicalização.

**5. Resgatar as Atividades Culturais Infantis Perdidas**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Resgatar, preparar, incentivar e aplicar atividades culturais infantis que foram se perdendo com o tempo. Propor e ensinar as brincadeira, jogos, cantigas e atividades culturais infantis, comuns no passado.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Acompanhamento Periódico - 35PDC\_CR009\_v01**

**1. Realizar Reuniões Periódicas com os Familiares**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Realizar reuniões periódicas com os familiares identificando e apresentando o desenvolvimento das crianças no que tange as atividades, culturais, físicas, cognitivas ou de socialização, tanto individuais como coletivas.

**2. Reuniões Particulares com os Familiares**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Realizar reuniões com os familiares identificando e apresentando o desenvolvimento das crianças de forma individual, identificando possíveis problemas de desenvolvimento ou comportamento, trazidos pelos Familiares.

**3. Realizar Acompanhamento Individual**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Solicitação dos Familiares ou Identificação dos Educadores
- Instrução: Realizar acompanhamento individual da criança dependendo da demanda apresentada pelos Familiares ou identificada pelos Educadores a fim de tentar sanar ou entender o problema.

**4. Reuniões, Orientações ou Atendimento Psicológico**

- Responsável: Creches – Psicólogos
- Referência: Solicitação dos Familiares ou Identificação dos Educadores
- Instrução: Realizar acompanhamento individual da criança no que tange a problema comportamentais ou de desenvolvimento. Orientar os familiares sobre as diversas fases da criança e suas características, evitando-se assim, má interpretação sobre características normais desse próprio desenvolvimento. Evitar e sanar conflitos, tanto das crianças como dos Familiares.



#### **5. Reuniões, Orientações ou Atendimento Pedagógico**

- Responsável: Creches – Psicólogos
- Referência: Solicitação dos Familiares ou Identificação dos Educadores
- Instrução: Realizar acompanhamento individual da criança no que tange a problema cognitivo ou de desenvolvimento. Orientar os familiares sobre as diversas fases do desenvolvimento da criança e suas características, evitando-se assim, má interpretação sobre características normais desse próprio desenvolvimento. Evitar e sanar conflitos, tanto das crianças como dos Familiares.

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – CRECHES/SAS - V#01/Out\_2017**

**- CRECHES**

**Preparação para Desvinculação da Creche - 35PDC\_CR010\_v01**

**1. Preparação para Desvinculação Gradual da Creche**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Realizar a preparação das crianças para enfrentamento de nova etapa de vida. Falar, discutir e apresentar as mudanças no que tange a transferência para o Ensino Fundamental.

**2. Criar e Desenvolver Atividades de Despedida**

- Responsável: Creches - Coordenação
- Referência: Orientação e Procedimentos
- Instrução: Realizar atividades que demonstrem, apresentem e sintetizem toda a vivência da criança na Creche e sua preparação para futura transferência para o Ensino Fundamental.

**3. Propor e Conduzir Rodas de Debates e Conversas**

- Responsável: Creches – Coordenação / Educadores
- Referência: Apresentar e propor rodas de conversas sobre as mudanças para o Ensino Fundamental.

**4. Planejar e Preparar os “Rituais de Despedida”**

- Responsável: Creches – Coordenação
- Referência: Planejar, preparar e executar todos os “Rituais de Despedida” da Creche. Festas, Acampamentos, Visitas, Entrevistas e Atividades de Preparação para as Mudanças, bem como a Preparação das recordações, executadas pela Criança, individualmente e com a participação dos Familiares.

**5. Orientações ao Familiares sobre a mudança para o Ensino Fundamental**

- Responsável: Creches – Coordenação / Psicólogos / Educadores
- Referência: Preparar e Orientar os familiares para a mudança da criança para o Ensino fundamental. Orientar sobre esses procedimentos, escolas, atividades e preparação. Fornecer toda a documentação legal necessária, bem como as de recordação da criança.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS ALIMENTAÇÃO (PAL\_XX)**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

[Cartão Provisório Alunos - 35PGS RU001 v01](#)

[Cartão Provisório Docentes/Funcionários - 35PGS RU002 v01](#)

[Cartão Avulso \(CAIXA\) - 35PGS RU003 v01](#)

[Solicitação de Cartões MIFARE - 35PGS RU004 v01](#)

[Impressão Central de Cartões RUCARD - 35PGS RU005 v01](#)

[Impressão de Cartões RUCARD / EACH - 35PGS RU006 v01](#)

[Impressão de Cartões RUCARD / EEL - 35PGS RU007 v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS RU008 v01](#)

[Suporte Técnico de Catracas dos Restaurante - 35PGS RU009 v01](#)

[Suporte Técnico Local - 35PGS RU016 v01](#)

[Cartão Ingressante RUCARD - 35PGS RU019 v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Cartão Provisório Alunos - 35PGS\_RU001\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão provisório exclusivo para alimentação.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Aluno no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Verificar Possíveis Pendências do Interessando**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Verificar se interessado já possui cartão USP, porém, o mesmo não se encontra ativo ou, verificar se usuário já possui cartão provisório que não foi recolhido ou esteja vencido.

**4. Ativar Cartão USP**

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se a Seção de Alunos da sua Unidade USP e solicitar a ativação do cartão USP.*

**5. Revalidar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Em caso de cartões que estejam com a validade expirada, implementar nova data de vencimento por um novo período de 3 (três) meses. Em caso excepcionais e, a pedido da instituição e com autorização da SAS, esse período poderá se estender até 1 (um) ano.



#### **6. Criar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Criar Cartão Provisório para uso nos Restaurantes Universitários sem ônus, atentando para a gravação da categoria do usuário através do Módulo de Gerenciamento do Sistema RUCARD.

#### ***7. Devolver Cartão RUCARD Provisório***

- *Responsável: Aluno*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Após o período de utilização, é obrigatória a devolução do Cartão Provisório RUCARD. Esse cartão é de propriedade da SAS-USP, em caso de quebra, perda ou roubo, o aluno será obrigado a recolher taxas, caso necessite de outro cartão provisório.*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Cartão Provisório Docentes/Funcionários - 35PGS\_RU002\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão provisório exclusivo para alimentação.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Interessado no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Verificar Possíveis Pendências do Interessando**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Verificar se interessado já possui cartão USP, porém, o mesmo não se encontra ativo ou, verificar se usuário já possui cartão provisório que não foi recolhido ou esteja vencido.

**4. Ativar Cartão USP**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se ao Recursos Humanos de sua Unidade USP e solicitar a ativação do cartão USP.*

**5. Revalidar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Em caso de cartões que estejam com a validade expirada, implementar nova data de vencimento por um novo período de 3 (três) meses. Em caso excepcionais e, a pedido da instituição e com autorização da SAS, esse período poderá se estender até 1 (um) ano.



#### **6. Criar Cartão RUCARD provisório**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Criar Cartão Provisório para uso nos Restaurantes Universitários sem ônus, atentando para a gravação da categoria do usuário através do Módulo de Gerenciamento do Sistema RUCARD.

#### **7. Devolver Cartão RUCARD Provisório**

- *Responsável: Docentes/Funcionários*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Após o período de utilização, é obrigatória a devolução do Cartão Provisório RUCARD. Esse cartão é de propriedade da SAS-USP, em caso de quebra, perda ou roubo, o aluno será obrigado a recolher taxas, caso necessite de outro cartão provisório.*

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Cartão Avulso (CAIXA) - 35PGS\_RU003\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Avulso**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Comparecer pessoalmente à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões e solicitar a emissão de um cartão avulso, exclusivo para alimentação, como direito ao carregamento de somente 1 (uma) refeição por cartão, pois o mesmo será retido após sua utilização nas Catracas dos Restaurantes.*

**2. Verificar Vínculo e Situação do Aluno**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo / Pesquisa Sistema Proteos (<https://uspdigital.usp.br/proteos>) opção “Quem São” / Documento do Interessado
- Instrução: Realizar a busca da Situação do Interessado no Sistema acima preenchendo os dados necessários a partir dos dados do documento de identificação apresentado.

**3. Entregar Cartão Avulso para o Interessado**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Os cartões avulsos são separados por categoria que interferem nos valores a serem pagos pela refeição.

**4. Carregar Crédito**

- *Responsável: Interessado*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Dirigir-se aos Pontos de Venda do RUCARD para realizar carregamento do valor da refeição.*

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Solicitação de Cartões MIFARE - 35PGS\_RU004\_v01**

**1. Solicitar Unidades de Cartão MIFARE**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central / EACH / EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Enviar solicitação de novos cartões MIFARE dependendo da demanda .

**2. Verificar Estoque de Cartões**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Solicitação de Cartões MIFARE
- Instrução: Enviar quantidade de Cartões MIFARE para atendimento da demanda solicitada.

**3. Solicitar Aquisição de Cartões MIFARE**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Demanda de Necessidade de Cartões MIFARE
- Instrução: Realizar pedido de compra de cartões MIFARE baseando-se na demanda anual de utilização, perdas, quebras ou furtos.

**4. Transferir Cartões MIFARE para EACH/EEL**

- Responsável Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Solicitação de Cartões MIFARE
- Instrução: Transferir quantidade de cartões solicitadas pelas unidades da EACH e EEL

**5. Manter Estoque de Reserva de Cartões MIFARE**

- Responsável Setor de Cartões RUCARD - Central
- Referência: Demanda anual de Cartões MIFARE
- Instrução: Manter em estoque, além dos cartões, em branco, necessários para atender a demanda anual dos Campi São Paulo e Quadrilátero Saúde, também reservar técnicas para os demais Campi.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Impressão Central de Cartões RUCARD - 35PGS\_RU005\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Divisão de Alimentação
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Impressão de Cartões RUCARD / EACH - 35PGS\_RU006\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Chefia de Nutrição EACH
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EACH
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EACH
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Impressão de Cartões RUCARD / EEL - 35PGS\_RU007\_v01**

**1. Solicitar Feitura de Cartões RUCARD**

- Responsável: Chefia de Nutrição EEL
- Referência: Verificação de Demandas
- Instrução: Preparar e imprimir Cartões Avulsos, Provisórios e Autorizados dependendo da demanda necessária para atender ao Campus São Paulo e Quadrilátero Saúde, bem como a Faculdade de Direito

**2. Verificar os tipos de Cartões Solicitados**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Realizar impressão e preparação dos Cartões RUCARD conforme as necessidades solicitadas.

**3. Repor Estoque de Cartões RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD - EEL
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Controlar e repor, dependendo da necessidade ou solicitação da Divisão de Alimentação os Cartões RUCARD separados por categorias e forma de utilização.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Suporte Técnico de Gestão Local dos Restaurante - 35PGS\_RU008\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos

**4. Prestar Suporte Técnico**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

**5. Solicitar Suporte Técnico ao Gestor Geral RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi / Divisão de Alimentação
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Solicitar suporte técnico na operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos que não puderam ser atendidos pela área técnica de informática da SAS.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Suporte Técnico de Catracas dos Restaurante - 35PGS\_RU009\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Catracas**

- Responsável: Gestor Central de Restaurantes
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Catracas do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional do Sistema de Catracas**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico de Catracas
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Catracas dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Gestor Central de Restaurantes
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas de Catracas RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à Equipe de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos de Catraca do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema de Catracas RUCARD e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Gestor Local – Capital e Interior
- Referência: Demanda de Problemas com os Módulos de Catraca RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização ou problemas dos módulos de Catraca do Sistema RUCARD ou de equipamentos.



## **6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema de Catracas RUCARD e Problemas de Equipamentos.

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Suporte Técnico Local - 35PGS\_RU016\_v01**

**1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Gestores Locais – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de Gestão do Sistema RUCARD

**2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão Local dos Restaurantes SAS

**3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Central
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD.

**4. Prestar Suporte Técnico RUCARD**

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD-SAS São Paulo no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

**5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD – Todos os Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Gerenciador RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema RUCARD ou de equipamentos



## **6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Cartão Ingressante RUCARD - 35PGS\_RU019\_v01**

**1. Solicitar Cartão RUCARD Ingressante**

- *Responsável: Reitoria*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Enviar Solicitação de confecção de cartões Ingressantes à Divisão de Alimentação da SAS, Setor de Controle de Cartões.*

**2. Confeccionar Cartões RUCARD Ingressantes**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Confeccionar Cartão RUCARD Ingressante mediante a quantidades de alunos aprovados, fornecidas pela FUVEST, em todas as listas de aprovação.

**3. Vincular Registros da FUVEST aos Cartões de Ingressantes**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Realizar a associação física dos Cartões MIFARE Ingressantes aos dados lógicos de inscrição da FUVEST e cadastros USP.

**4. Distribuir Cartão RUCARD ingressante**

- Responsável: Setor de Cartões RUCARD
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Enviar Cartões Ingressantes para Unidade de Ensino ou diretamente ao usuário

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- ALM-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Intercorrência de Créditos - 35PGS\_RU020\_v01**

**1. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema Off-Line**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Solicitar, somente 1 (um) Crédito de Refeição com Sistema Off-Line.*

**2. Creditar Valor de Refeição – Sistema PV Off-Line**

- Responsável: Pontos de Vendas
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Creditar somente o valor de 1 (uma) refeição por usuário.

**3. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema PV Indisponível**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Ao solicitar a venda de créditos com o Sistema indisponível, não será possível realizar a venda. O Usuário poderá se dirigir ao restaurante mesmo sem créditos, pois os mesmos serão debitados no Cartão do Usuário e descontados assim que houverem créditos.*

**4. Fornecer Refeições – Sistema PV Indisponível**

- Responsável: Catracas RUCARD
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: O Sistema permitirá a entrada nos Restaurantes Universitários, mesmo sem o devido crédito, porém, o mesmo será descontado do Usuário assim que houverem créditos no Cartão.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – SAS (35) - GERAL**

**Versão #01/Out\_2017**

**PROCESSOS FINANÇAS (PFI\_XX)**

**- DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

[Recarga de Créditos no Ponto de Venda - 35PGS\\_RU010\\_v01](#)

[Cancelamento de Créditos - 35PGS\\_RU011\\_v01](#)

[Transferência de Créditos - 35PGS\\_RU013\\_v01](#)

[Suporte Técnico de Gestão de Vendas - 35PGS\\_RU018v01](#)

[Intercorrência de Créditos - 35PGS\\_RU020\\_v01](#)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Recarga de Créditos no Ponto de Venda - 35PGS\_RU010\_v01**

**1. Solicitar Carregamento de Créditos no cartão RUCARD**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: O usuário deverá solicitar a recarga de créditos de refeições através do pagamento, em espécie, diretamente nos Pontos de Venda dos Restaurantes da SAS.*

**2. Carregar Créditos no Cartão RUCARD**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Solicitação de Recarga de Créditos
- Instrução: Recarregar Valores de Créditos de Refeição ao usuário conforme Classificação e Valor de Refeição para cada Grupo de Usuários

**3. Emitir Comprovante de Venda de Crédito de Refeições**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos
- Referência: Crédito de Valores de Refeições
- Instrução: Emitir recibo de carga de valores por usuário, entregar Recibo de Venda e solicitar verificação da operação.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



**PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017**

**- DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)**

**Cancelamento de Créditos - 35PGS\_RU011\_v01**

**1. Solicitar Cancelamento ou Alteração de Valores de Compra Realizada**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Solicitação de alteração ou cancelamento de Créditos*
- *Instrução: Solicitar que o usuário se dirija a Tesouraria da SAS ou aos Gestores Locais nos outros Campi para que seja realizado o procedimento.*

**2. Solicitar o Cancelamento ou Alteração de Venda de Valores de Refeições**

- Responsável: Ponto de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD - São Paulo
- Instrução: Solicitar à Tesouraria SAS ou os Gestores Locais dos demais Campi que realizem o Cancelamento de Venda. Observação: Não existe a modalidade de Alteração de Vendas. É necessário realizar o cancelamento das vendas e realizar uma nova venda.

**3. Cancelamento ou Alteração de Vendas**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Cancelamento ou Alteração de Vendas
- Instrução: Realizar o Cancelamento da Venda. Observação: Não existe a modalidade de alteração de vendas. É necessário realizar uma nova venda.

**4. Nova Venda de Créditos RUCARD**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Cancelamento de Vendas
- Instrução: Realizar nova venda de Crédito para Refeições.

**5. Emitir Comprovante de Venda de Crédito de Refeições**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Crédito de Valores de Refeições
- Instrução: Emitir recibo de carga de valores por usuário, entregar Recibo de Venda e solicitar verificação da operação.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017

- *DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)*

**Transferência de Créditos - 35PGS\_RU013\_v01**

**1. Solicitar Transferência de Créditos**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Solicitação de Transferência de Créditos*
- *Instrução: Solicitar que o usuário se dirija a Tesouraria da SAS ou aos Gestores Locais nos outros Campi para que seja realizado o procedimento de Transferência de Créditos. Observação: É obrigatório que tanto o solicitante como o beneficiário estejam fisicamente presentes e portando o Cartão USP (RUCARD) e ainda, que sejam da mesma classe de usuários ou com os mesmos valores de refeição.*

**2. Realizar a Transferência de Créditos**

- Responsável: Tesouraria SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Transferência de Créditos
- Instrução: Realizar o procedimento de Transferência de Créditos. Observação: É obrigatório que tanto o solicitante como o beneficiário estejam fisicamente presentes e portando o Cartão USP (RUCARD) e ainda, que sejam da mesma classe de usuários ou com os mesmos valores de refeição.

**3. Emitir Recibo de Transferência**

- Responsável: Tesouraria da SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Transferência de Créditos
- Instrução: Emitir o Recibo de Transferência de Créditos e solicitar que os usuários façam a verificação do procedimento.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



## PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017

### - DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)

#### Suporte Técnico de Gestão de Vendas - 35PGS\_RU018v01

##### 1. Solicitar Suporte Operacional de Gestão de Vendas

- Responsável: Pontos de Vendas – Todos os Campi
- Referência: Norma de Implantação Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Solicitar suporte nas operações do Módulo de
- Ponto de Vendas RUCARD

##### 2. Prestar Suporte Operacional de Gestão Local

- Responsável: Tesouraria SAS / Gestor Local nos demais Campi
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico para Módulo de Vendas
- Instrução: Prestar suporte técnico necessário para operacionalização do Sistema de Gestão de Vendas

##### 3. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Desenvolvimento RUCARD

- Responsável: Tesouraria SAS
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistemas RUCARD
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à Equipe de desenvolvimento RUCARD no que tange a operacionalização dos módulos de Vendas do Sistema RUCARD.

##### 4. Prestar Suporte Técnico RUCARD

- *Responsável: Equipe Técnica RUCARD*
- *Referência: Solicitação de Suporte Técnico*
- *Instrução: Atender a demanda de suporte da Tesouraria SAS no que tange a operacionalização do Módulo de Venda RUCARD, problemas de Sistemas e outros problemas técnicos*

##### 5. Solicitar Suporte Técnico à Equipe de Informática -SAS

- Responsável: Tesouraria SAS/ Todos os demais Campi
- Referência: Demanda de Problemas com o Sistema de Vendas RUCARD local
- Instrução: Solicitar Suporte Técnico à área de Informática da SAS no que tange a operacionalização dos módulos do Sistema de Vendas do RUCARD ou de equipamentos.



#### **6. Prestar Suporte Técnico de Informática**

- Responsável: Seção Técnica de Informática - SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico
- Instrução: Atender a demanda de suporte das áreas de Vendas RUCARD em todos os Campi no que tange a operacionalização do Sistema RUCARD, problemas de Sistemas e Problemas de Equipamentos

#### **7. Solicitar Suporte Ao Gestor Geral RUCARD-SAS**

- Responsável: Seção de Informática SAS, dos Campi ou Gestores de Vendas RUCARD-SAS
- Referência: Demanda de Problemas Técnicos, Administrativos, Operacionais ou de Infraestrutura
- Instrução: Solicitar Suporte ao Gestor Geral RUCARD-SAS nas demandas que não puderam ser atendidas ou que estejam fora dos escopos de atuação da Seção Técnica de Informática da SAS.

#### **8. Prestar Suporte Técnico à Seção de Informática em todas as Unidades**

- Responsável: Gestor Geral RUCARD-SAS
- Referência: Solicitação de Suporte Técnico, Administrativo, Operacional ou de Infraestrutura.
- Instrução: Atender a demanda de suporte dos Campi ou Unidades RUCARD-SAS, se necessário, envolvendo o Superintendente da SAS, Superintendência da STI e Equipe Técnica de Desenvolvimento do Campus de Piracicaba

#### Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)



PROCESSOS DE GESTÃO – RUCARD/ GS-SAS - V#01/Out\_2017

- *DFI-RUCARD CARTÕES (PGS\_RU)*

**Intercorrência de Créditos - 35PGS\_RU020\_v01**

**1. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema Off-Line**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo*
- *Instrução: Solicitar, somente 1 (um) Crédito de Refeição com Sistema Off-Line.*

**2. Creditar Valor de Refeição – Sistema PV Off-Line**

- Responsável: Pontos de Vendas
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: Creditar somente o valor de 1 (uma) refeição por usuário.

**3. Solicitar Crédito Cartão RUCARD – Sistema PV Indisponível**

- *Responsável: Usuário*
- *Referência: Norma Sistema RUCARD - São Paulo*
- *Instrução: Ao solicitar a venda de créditos com o Sistema indisponível, não será possível realizar a venda. O Usuário poderá se dirigir ao restaurante mesmo sem créditos, pois os mesmos serão debitados no Cartão do Usuário e descontados assim que houverem créditos.*

**4. Fornecer Refeições – Sistema PV Indisponível**

- Responsável: Catracas RUCARD
- Referência: Norma Sistema RUCARD – São Paulo
- Instrução: O Sistema permitirá a entrada nos Restaurantes Universitários, mesmo sem o devido crédito, porém, o mesmo será descontado do Usuário assim que houverem créditos no Cartão.

Referências

- Regras (regimentos, normas e regulamentos)
- Padrões (formulários e ofícios)