14h30 às 16h

Palestra 4 – Relacionamento com o cidadão e experiência do usuário - Agente de apoio ao Planejamento e comunicação interna do Crea-PR - Patrícia Moresco

16h às 16h30 - Intervalo

16h30 às 18h

Palestra 4 - A Importância da cultura no sucesso do atendimento Facilitadora e estrategista na Elevante - Marilia Silveira

18 - ENCERRAMENTO

CONFEA Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CREA Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia

MÚTUA CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS PROFISSIONAIS DO CREA

3 E 4 DE DEZEMBRO

ENGAP

1º ENCONTRO NACIONAL DOS GESTORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

3 de dezembro de 2019

8h às 8h30 - Credenciamento

8h30 às 9h - Solenidade de abertura

9h às 10h15

Palestra 1 – Estrutura de Funcionamento da SIS
Superintendente da SIS - Reynaldo Barros

10h15 às 11h15

Painel de Boas Práticas 1
A utilização do WhatsApp Business para atendimento
Facilitadora Regional Crea-PR Maringá - Viviane Hannebauer

11h15 às 12h15

Painel de Boas Práticas 2 - Crea-GO
As Vantagens do Atendimento e Requerimento Online
Gestora do Departamento de Atendimento - Eliane Sousa

12h15 às 13h30 - Almoço

13h30 às 14h30

Palestra 2 – Gatilhos Mentais para o Atendimento ao público
Assessora da SEG - Rosangela Simonetti

14h30 às 15h

Palestra 3 – ART Nacional
Assessor da SEG - Sérgio Matos Martins

15h às 16h

Palestra 4 - O Kaizen no atendimento ao cliente
Assessor da presidência do Confea - Alexandre Borsato

16h às 16h30 - Intervalo

16h30 às 17h

Palestra 5 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
Analista do Sedoc - Marina Garcia

17h às 18h

Palestra 6 – Desafios do Atendimento com uso do ChatBot
Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia– Valéria Lopes

4 de dezembro de 2019

8h30 às 9h30

Palestra 1 - Inteligência Artificial – Caminhos e perspectivas – Assessor técnico na Empresa de Planejamento e Logística – EPL - Marcelus Oliveira de Jesus

9h30 às 10h30

Painel de Boas Práticas 2 – Procedimentos de Atendimento ao Público
Facilitadora Regional Crea-PR Maringá - Viviane Hannebauer

10h30 às 10h50 - Intervalo

10h50 às 12h

Palestra 2 – Tecnologia X Atendimento Humano

12h às 13h30 - Almoço

13h30 às 14h30

Palestra 3 – Empatia, colaboração e experimentação na prática
Analista da GPG - Mariana Oliveira dos Santos