

# Encontro técnico debate aprimoramento do atendimento no Sistema Confea/Crea

*Evento contou com a participação do Gerente de Atendimento do Crea-SC, José Eduardo Longo Marcolino, que apresentou estudo de caso sobre Procedimento Operacional Padrão (POP)*

Teve início nesta quarta-feira (22), o Encontro Técnico Virtual de Atendimento – Região Sul sobre Finalidade da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

O evento foi aberto pelo chefe de Gabinete, Luiz Antônio Rossafa, e teve como moderador o assessor do Confea Renato Muzzolon Júnior. A primeira palestrante foi a gerente de Planejamento e Gestão (GPG) do Confea, Pricila Fraga, que falou sobre a Resolução 1025/2009. Pricila aproveitou o Encontro para fazer uma retrospectiva do trabalho desenvolvido em torno da ART, evidenciando a necessidade de desburocratização e digitalização para otimizar o fluxo das ARTs. Além disso, a gerente apresentou vários dados sobre o Sistema que podem ser conferidos aqui.

Durante o encontro foi apresentado estudo de caso pela gerente e Planejamento e Controle Interno do Crea Paraná, Juliane Marafon. Há 25 anos trabalhando no Regional, Marafon compartilhou com os participantes a vivência institucional e o instrumento que a instituição tem utilizado para promover melhoria no atendimento. O Crea realizou uma pesquisa de imagem atrelada ao mapa estratégico que tem como uma das metas

a associação positiva da marca Crea. Juliane destacou a importância de ouvir o profissional para checar se as expectativas do público vão ao encontro do trabalho que está sendo realizado pelo Conselho. “Mesmo com a pandemia e as adaptações feitas no decorrer desses meses conseguimos cumprir os prazos”, relatou. Confira a palestra e a pesquisa de imagem do Crea-PR.

O gerente do Crea-SC, José Eduardo Longo Marcolino, apresentou outro estudo de caso sobre Procedimento Operacional Padrão (POP) no Crea de Santa Catarina. Segundo o palestrante, o Regional tem mais de 50 POPs, que são roteiros de toda a rotina. “A ideia é que qualquer empregado consiga executar as tarefas a partir dessa roteirização dos procedimentos”, esclareceu Marcolino durante sua apresentação.

Para finalizar o evento, o assessor do Confea Sérgio Matos apresentou o Cadastro Nacional de ART – Repositório Nacional. De acordo com Martins, a iniciativa representa muito mais do que o cadastro de todas as atividades dos profissionais do Sistema. “É uma ferramenta de gestão e fiscalização com alcance nacional, que permitirá levantamentos e estatísticas gerenciais, facilitando o planejamento e proporcionando visões sistematizadas”, esclareceu, defendendo o fortalecimento da integração dos sistemas corporativos do Confea/Crea.

O moderador do Encontro, Renato Muzzolon Júnior, reforçou a necessidade de os profissionais entenderem o trabalho do Sistema de modo que se tornem multiplicadores ao invés de apenas críticos.

Confira os próximos encontros virtuais por região:

07 e 08 de outubro – Sudeste

13 e 14 de outubro – Norte

20 e 21 de outubro – Nordeste

29 e 30 de outubro – Centro-oeste

Nos dias 15 e 16 de dezembro será realizado o 2º Encontro Nacional de Atendimento (ENAT) em formato virtual.

Fernanda Pimentel

Equipe de Comunicação do Confea