



17ª Região - Espírito Santo

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DA 17ª REGIÃO/ES

Rua Pedro Palácios, nº 60, Edifício João XXIII, 11º andar, Salas 1103 - 1106, Cidade Alta - Centro, Vitória/ES
CEP: 29015-160 - Telefone: 3222-0444 - E-mail: cress@cress-es.org.br

ATA 01ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA DIRETORIA DO CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DA 17ª REGIÃO, REALIZADA POR VIDEOCONFERÊNCIA, NO DIA 20 DE JANEIRO DE 2021.

Aos 20 dias do mês de janeiro de dois mil e vinte e um, foi realizada a reunião extraordinária de diretoria do Conselho Regional de Serviço Social 17ª Região, às 17 horas por videoconferência com a participação das/os seguintes conselheiras/os: Sabrina Moraes (presidenta), Carlos Augusto da Silva Costa (1ª Secretário), Monique Simões Cordeiro (2ª Tesoureira). Também este presente a coordenadora administrativa Ingrid Santos da Silva. Dentro da pauta estabelecida e havendo quórum, os trabalhos foram abertos, dando início à discussão da pauta:

1. Coordenação Administrativa

a) Atendimento Home Office – Telefônico: A conselheira Sabrina informou que solicitou a discussão do presente ponto de pauta a fim de melhor organizar o atendimento telefônico realizado no conselho. Chamando atenção de que o atendimento telefônico é fundamental neste contexto de trabalho remoto e caracteriza-se como um dos processos de trabalho interno. E em virtude da alta demanda existente sobretudo nos meses de janeiro e fevereiro, foram pensadas estratégias para melhor atender a categoria profissional em conciliação com as condições de trabalho das/dos trabalhadoras/es do conselho. Em seguida a coordenadora administrativa dialogou sobre o atendimento da demanda neste período, em que em um único dia um setor chegou a receber mais de uma centena de e-mail, o que inviabiliza uma resposta célere e consoante com a equipe de trabalho hoje existente para executar os serviços demandados. Somando-se a isso o atendimento telefônico que também apresenta alta demanda. Chegando ao número de setenta ligações em um só dia. Ingrid informou que os setores de cobrança e registro são os mais demandados neste período. A conselheira Monique informou sobre as dificuldades que alguns profissionais têm encontrado para entrar em contato telefônico com o conselho, pois o número telefônico e horário dispostos no site do CRESS não são correspondentes ao atendimento realizado pelas/os trabalhadoras/es (terças e quintas, de 12h30min às 18h30min). O conselheiro Carlos Augusto informou sobre a inviabilidade de alterar esta informação no site, dado a ausência de contrato neste momento com empresa prestadora deste serviço. Diante dessas questões foram pensadas algumas estratégias para melhorar as divulgações dos canais de atendimento durante a pandemia. A conselheira Sabrina propôs a ampliação do atendimento telefônico e segmentado por setor para as segundas, terças, quartas e quintas, de 12h30min às 18h30min, por meio de rodízio entre as/os trabalhadoras/es. Deste forma será necessário a ampliação do número de aparelhos telefônicos móveis. A coordenadora administrativa informou sobre a existência de alguns aparelhos no conselho, que serão testados. Caso não estejam em funcionamento, foi deliberado a aquisição de dois novos modelos para atender a ampliação do atendimento. Contudo, dar-se-á prioridade a verificação e utilização dos aparelhos hoje existentes. Ingrid informou também que devido ao grande número de ligações, a participação das/dos trabalhadores nas reuniões fica comprometida. A diretoria deliberou que o rodízio para atendimento telefônico será assim organizado por setor: setor financeiro (Flávia, Ricardo, João e Ingrid) / setor inscrição (Wagner e Sandra) / setor geral 32220444 (siga-me): Camila, Gustavo e André. A coordenadora administrativa avaliará o funcionamento do novo quadro de rodízio e informará a diretoria. A Diretoria aprovou a aquisição de dois “chips” telefônicos para serem utilizados nos aparelhos, assim que eles estiverem em funcionamento a ampliação do atendimento poderá ser iniciada. A categoria deverá ser informada pela comissão de comunicação.

E nada mais havendo, a senhora Presidente, Sabrina Moraes, deu por encerrada a 02ª reunião da Diretoria no ano de 2021, tendo o 1º Secretário, Carlos Augusto da Silva Costa, lavrado a presente ata, que após lida e aprovada vai por todos assinada.



17ª Região - Espírito Santo

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DA 17ª REGIÃO/ES

Rua Pedro Palácios, nº 60, Edifício João XXIII, 11º andar, Salas 1103 - 1106, Cidade Alta - Centro, Vitória/ES
CEP: 29015-160 - Telefone: 3222-0444 - E-mail: cress@cress-es.org.br

Sabrina Moraes Nascimento
Conselheira Presidenta

Carlos Augusto da Silva Costa
1º Secretário