



Curso de Preparação e Treinamento para Assistentes Técnicos de Defensoria IV

Local: Auditório da Defensoria Pública | R. Boa Vista, 200

29 abr 2024 | 2ª feira

PANORAMA GERAL DOS ATENDIMENTOS E FERRAMENTAS

- 08h00 - 08h30** Café e prosa
- 08h30 - 09h00** Abertura - Defensoria Pública-Geral e 1ª Subdefensoria Pública-Geral
FLORISVALDO FIORENTINO JUNIOR
RAFAEL PITANGA GUEDES
- 09h00 - 09h15** Boas-Vindas: EDEPE e equipe AQA
GUILHERME PICCINA
GISELE SOUTO DURANTE
- 09h15 - 09h30** O papel do AT IV
GISELE SOUTO DURANTE
- 09h30 - 10h00** Fluxo atendimento inicial Capital
CASSIA REGINA DONATO ROMERO
- 10h00 - 10h30** Fluxo atendimento inicial interior e Região Metropolitana
CASSIA REGINA DONATO ROMERO
- 10h30 - 10h45** Intervalo
- 10h45 - 11h15** Cadastro / Atendimento
CASSIA REGINA DONATO ROMERO
- 11h15 - 11h45** Avaliação Econômica
GISELE SOUTO DURANTE
- 11h45 - 13h15** Almoço
- 13h15 - 13h45** Agenda
GLEUCE MARIA DA SILVA
- 13h45 - 14h15** Assíncrono
ADRIANE SALLES CAIADO
- 14h15 - 14h45** Filas
CASSIA REGINA DONATO ROMERO
- 14h45 - 15h30** Livechat e boas práticas
ADRIANE SALLES CAIADO
- 15h30 - 15h45** Intervalo
- 15h45 - 17h00** PA Digital e encerramento do dia
GISELE SOUTO DURANTE

30 abr 2024 | 3ª feira

ATENDIMENTOS E PRÁTICA

- 09h00 - 09h30** Funcionamento do Call Center
ELISÂNGELA MENDES
- 09h30 - 10h00** E-mails enviados pela AQA à Unidade
CÁSSIA REGINA DONATO ROMERO
- 10h00 - 11h45** Exercícios e dúvidas
GISELE SOUTO DURANTE
- 11h45 - 13h15** Almoço
- 13h15 - 14h00** Ferramenta SEI!
RAFAELA AUGUSTA DE ALMEIDA
- 14h00 - 15h00** Intervalo
- 15h00 - 16h00** Interoperabilidade
DOUGLAS SCHAUERHUBER NUNES

2 mai 2024 | 5ª feira

ÓRGÃOS ESTRATÉGICOS

- 09h00 - 09h30** Corregedoria-Geral
DAVI EDUARDO DEPINE FILHO
- 09h30 - 10h00** Ouvidoria-Geral
CAMILA MARQUES BARROSO
- 10h00 - 10h30** Coordenadoria Geral de Administração (CGA)
TIAGO BUOSI
- 10h30 - 11h00** Departamento de Recursos Humanos (DRH)
RICARDO AMORIM
- 11h00 - 11h45** Assessoria de Convênios
ROBERTA PACHOTA
ANA CAROLINA OLIVEIRA GOLVIM SCHWAN MOREIRA
- 11h45 - 13h15** Almoço
- 13h15 - 15h00** CADI
DANIEL LUCA DASSAN DA SILVA
SORAYA MATTAR GONÇALVES
- 15h00 - 15h15** Intervalo
- 15h15 - 16h00** CADI
DANIEL LUCA DASSAN DA SILVA
SORAYA MATTAR GONÇALVES

3 mai 2024 | 6ª feira

VISITAS EXTERNAS E RODA DE CONVERSA

- 09h00 - 11h00** Visita DAIEP
Endereço: Rua Boa Vista, 150, Centro, São Paulo – SP
Tutoria: GISELE SOUTO DURANTE
- 11h15 - 11h45** Roda de conversa sobre visita / atendimento
Mediadores: GISELE SOUTO DURANTE E EQUIPE AQA
- 11h45 - 13h15** Almoço
- 13h15 - 15h00** Visita ao Call Center
Endereço: Rua do Hipódromo, 1024, Mooca, São Paulo – SP
- 15:15 -16h00** Roda de conversa sobre a visita
Mediadores: GISELE SOUTO DURANTE E EQUIPE AQA

6 mai 2024 | 2ª feira

COORDENAÇÕES, GESTÃO DE PESSOAS/ PROCESSOS E ATENDIMENTOS COMPLEXOS

OBS: Convocação de Coordenadores Regionais e Auxiliares

- 09h00 - 10h30** Defensoria Pública-Geral e 1ª Subdefensoria Pública-Geral
FLORISVALDO FIORENTINO JUNIOR
RAFAEL PITANGA GUEDES
- 10h30 - 12h00** 2ª e 3ª Subdefensorias Públicas-Gerais
MARA RENATA DA MOTA FERREIRA
GUSTAVO RODRIGUES MINATEL
- 12h00 - 13h00** Almoço
- 13h00 - 13h30** Atribuições do AT-IV em conjunto com Coordenação
GISELE SOUTO DURANTE
- 13h30 - 15h00** Gestão de pessoas e de processos
GUILHERME PICCINA
SÉRGIO SANTOS WENDT
- 15h00 - 17h00** atendimentos complexos e cartilha – GAI e CAM
MATHIAS VAIANO GLENS
CAMILA DOS SANTOS
- 17h00** Coquetel de encerramento

Datas e participantes do evento poderão sofrer alterações, a critério da Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – EDEPE, sem aviso prévio. As opiniões e conceitos emitidos serão de exclusiva responsabilidade dos/as palestrantes, não expressando necessariamente a posição institucional da EDEPE ou da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

