



## PASSAPORTE PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Data	3 a 14 de outubro de 2022	
Formador	<p>Filipa Leite</p> <p>Licenciada pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto em Línguas e Literaturas Modernas, variante Português e Inglês, Ramo Educacional. Pós-graduação em Ciências Documentais – Arquivo pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique. Pós-graduação em Ciências da Biblioteconomia e Documentação, pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique. Mestrado em Ciência da Informação pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.</p> <p>Técnico Superior de Arquivo na Câmara Municipal de Viana do Castelo de 2011 até junho de 2017, afeta à área de Recursos Humanos, na área de atendimento e gestão documental. Técnico Superior de Biblioteca na Divisão Municipal de Bibliotecas na Câmara Municipal do Porto desde 1/07/2017 até ao momento.</p>	
Carga horária	15 horas (12h assíncronas + 3h síncronas) Repartidas em 2 semanas	
Objetivo geral	No final do curso e-learning, os formandos deverão ser capazes de reconhecer e intervir sobre as problemáticas relacionadas com o atendimento ao público, refletindo e tomando consciência da sua importância para a melhoria contínua dos serviços.	
Objetivos Específicos	Este curso e-learning tem por objetivo identificar, adquirir e aplicar as ferramentas necessárias para intervirem ativamente no que respeita a lidar com cliente interno ou externo.	
Público-alvo	Profissionais de bibliotecas e de arquivos que fazem atendimento ao público.	
Requisitos	Facilidades com as novas tecnologias e conhecimentos de informática na ótica do utilizador. Motivação e apetência para o autoestudo.	
Metodologia	<p>Dado que se trata de um curso à distância, a metodologia assenta numa forte componente de auto-estudo, com apoio do formador/tutor, com sessões síncronas e assíncronas.</p> <p>O formando terá ao seu dispor um fórum que permite as funções habituais neste tipo de ferramenta de colaboração assíncrona, nomeadamente a criação de tópicos de discussão e a sucessão de respostas/opiniões à mesma. As mensagens colocadas permitem a inserção de anexos.</p> <p>Curso de elearning com utilização da plataforma Moodle (sessões assíncronas) e Zoom Webinar (sessões síncronas).</p> <p><a href="https://elearning.bad.pt/">https://elearning.bad.pt/</a></p>	



Nº máximo de formandos(as)	20	Nº mínimo de formandos(as)	10
Preço de associado	60€	Preço de não associado	135€
Inscrição e Pagamento	Devem ser remetidas através do preenchimento do <a href="#">formulário de inscrição em linha</a> , até 5 dias antes do início da ação de formação, <b>ou seja até dia 23 de setembro de 2022</b> <b>O cancelamento da inscrição, nos 5 dias úteis anteriores ao início da ação de formação, obriga ao pagamento de 50% do valor total da mesma</b> Mais informação em <a href="http://www.bad.pt">www.bad.pt</a> O pagamento deverá ser efetuado <b>até dia 23 de setembro de 2022</b> , utilizando <a href="#">os dados bancários da BAD</a>		
Programa	<b>MÓDULO 1 – O QUE É O ATENDIMENTO?</b> (5h) 3 a 6 de outubro de 2022 (4 sessões assíncronas + 1 sessão síncrona) <b>MÓDULO 2- O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL</b> (5h) 7 a 11 de outubro de 2022 (4 sessões assíncronas + 1 sessão síncrona) <b>MÓDULO 3 – A QUALIDADE NO ATENDIMENTO</b> (5h) 12 a 14 de outubro de 2022 (4 sessões assíncronas + 1 sessão síncrona)		
Sessões síncronas	<b>3 Sessões síncronas na plataforma Zoom Reunião</b> <u>Datas e horários:</u> 3 de outubro (Mód. 1), 7 de outubro (Mód. 2), 13 de outubro (Mód. 3) Das 21h30 às 22h30 (1 hora).		
Taxa de esforço diária	A taxa de esforço diária para os formandos é de 1h a 2h por dia.		
Avaliação	<b>Avaliação</b> Todas as atividades são alvo de avaliação, sendo ainda considerada a participação nos fóruns e sessões síncronas. Por curso, o peso total das atividades é de 60%, 20% para participação no fórum e 20% para a participação nas sessões síncronas, obtendo assim a avaliação final do curso. <b>Desenvolvimento das Atividades</b> Os formandos deverão desenvolver as atividades propostas pelos formadores e entregar nos prazos definidos. O atraso na entrega implica uma redução da nota de 10% por cada dia de atraso. <b>Assiduidade</b> A assiduidade dos formandos será avaliada na plataforma Moodle, nos fóruns e nas sessões síncronas. <b>Certificado</b> A classificação final é expressa de acordo com a seguinte escala: Com aproveitamento (igual ou superior a 10 valores); Sem aproveitamento (inferior a 10 valores). A avaliação final "Sem aproveitamento" não dá direito à emissão de Certificado de Formação Profissional.		
Tutoria	Qualquer apoio no âmbito tecnológico da plataforma Moodle e Zoom deve ser solicitado ao apoio tecnológico da formação e-Learning, através do e-mail		



[cnformacao@bad.pt](mailto:cnformacao@bad.pt)

Qualquer apoio no âmbito das atividades pedagógicas deve ser solicitado aos formadores, quer através do fórum ou de mensagem direta na plataforma.

As questões administrativas devem ser encaminhadas para o Sector da Formação através do e-mail: [formacao@bad.pt](mailto:formacao@bad.pt)

#### Recursos e equipamento

Para frequentar os cursos e-learning, é necessário ter acesso a um computador / telemóvel / tablet com ligação à Internet, um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Internet Explorer, Firefox ou Safari, e um sistema de som. É possível aceder aos cursos de e-learning a partir de qualquer sítio, em casa ou no escritório.