




REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	27 e 28 de junho de 2022
Ação de formação	O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS: TÉCNICAS, ESTRATÉGIAS E ANÁLISE DE COMPORTAMENTOS
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	S05_22
Formador(a)	António Sá Santos
Nota Biográfica	<p>António Manuel Godinho de Sá Santos, licenciado em História pela Universidade dos Açores, em 1991. Em 1996 obtém o Curso de Especialização em Ciências Documentais pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, na opção de Biblioteca e Documentação, obtendo em 2011 o grau de Mestre em Ciências da Documentação e da Informação com a dissertação: "Níveis de usabilidade em sites de Bibliotecas".</p>  <p>Extra-curricularmente frequentou ainda, no ISCTE, disciplinas de Marketing.</p> <p>Chefiou a secção de Estudos, Património e Documentação do Museu Militar de Lisboa de 1993 a 1997 e exerce funções como bibliotecário na Biblioteca do Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros, da Autoridade Tributária, desde 1997, sendo atualmente assessor.</p> <p>É desde 2006 formador na BAD, ministrando formações nas áreas de Marketing, Gestão, Atendimento e Direitos de Autor. Ministrou também formações nestas áreas em outras instituições.</p>
Local	BAD, Praça Dr. Nuno Pinheiro Torres, 10 A, 1500-246 Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	14 horas
Objetivos	<p>Gerais - No final da ação os formandos serão capazes de perceber a importância do atendimento e das suas diferentes formas e técnicas de acordo com os diferentes tipos de utilizadores de uma biblioteca.</p> <p>Específicos - Esta ação tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definir as estratégias mais indicadas de atendimento, de acordo com o utilizador e o seu pedido, através de casos práticos;• Comunicar eficazmente no atendimento presencial e pelo telefone, através de casos práticos.
Público alvo	Técnicos de biblioteca e documentação que realizam atendimento ao público, quer presencial, quer por telefone, na sua atividade.
Pré-requisitos	Não aplicável
Recursos didáticos	Apresentações PowerPoint, manual e vídeos.
Metodologias	Metodologia de Formação:

A metodologia será inicialmente teórica com recursos a documentação audiovisual. Aplicação também de metodologia prática na abordagem do atendimento presencial e telefónico.

Metodologia e Critérios de Avaliação: As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:

- **Avaliação Diagnóstica:**
Esta avaliação assume a forma de questões orais colocadas aos formandos no início da sessão para conhecer e identificar os níveis de conhecimentos prévios dos formandos. Esta avaliação não é tida em conta para os resultados finais do formando.
- **Avaliação Formativa:**
A Avaliação Formativa processa-se ao longo das sessões.
Os critérios de avaliação são:
 - ✓ A assiduidade, a pontualidade, a motivação, o espírito crítico, a iniciativa, o nível de participação, o relacionamento interpessoal e o domínio dos assuntos.

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. O mesmo acontece se o formando não tiver uma taxa de assiduidade mínima de 90%

Nº máximo de formandos(as)

20

Nº mínimo de formandos(as)

10

Preço de associado

112€

Preço de não associado

182€

Inscrições

Devem ser remetidas através do preenchimento do [formulário de inscrição em linha](#), até 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja, até dia 17 de junho de 2022

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

Mais informação em <https://bad.pt/>

O pagamento deverá ser efetuado até dia 17 de junho de 2022, utilizando [os dados bancários da BAD](#)

Programa

1. **O ATENDIMENTO: CONCEITO E FINALIDADE (1h)**
 - Regras e princípios essenciais
2. **A ÉTICA E A DEONTOLOGIA NAS BIBLIOTECAS (2h)**
3. **O TÉCNICO DE DOCUMENTAÇÃO: CARACTERIZAÇÃO, POSTURA E COMUNICAÇÃO (1h)**
 - Como proceder de acordo com o utilizador
4. **OS UTILIZADORES (3h)**
 - Tipologia
 - Como abordar os nossos utilizadores
5. **O ATENDIMENTO PRESENCIAL (1h)**
 - Técnicas e estratégias de atendimento
6. **OBSERVAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE CASOS PRÁTICOS (2h)**
7. **A LINGUAGEM VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h)**
8. **A LINGUAGEM NÃO VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h)**
9. **O ATENDIMENTO TELEFÓNICO (2h)**
 - Técnicas e estratégias de atendimento
 - Observação e apresentação de casos práticos