



## REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	3 de abril de 2023
Ação de formação	O ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	LT02_23
Formador(a)	Filipa Leite
Nota Biográfica	<p>Licenciada pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto em Línguas e Literaturas Modernas, variante Português e Inglês, Ramo Educacional.</p> <p>Pós-graduação em Ciências Documentais – Arquivo pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique.</p> <p>Pós-graduação em Ciências da Biblioteconomia e Documentação, pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique.</p> <p>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.</p> <p>Técnico Superior de Biblioteca na Divisão Municipal de Bibliotecas na Câmara Municipal do Porto desde 1/07/2017 até ao momento.</p>
	
Local	Live Training (Plataforma Zoom)
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	7 horas
Objetivos	<p><b>Gerais</b> - No final da ação os formandos serão 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.</p> <p><b>Específicos</b> - Esta ação tem por objetivo identificar, adquirir e aplicar as ferramentas necessárias para intervirem ativamente no que respeita a lidar com cliente interno ou externo.</p>
Público alvo	Profissionais de bibliotecas e de arquivos que fazem atendimento ao público.
Pré-requisitos	<p>Acesso a um computador com ligação à Internet, uma webcam e um sistema de som.</p> <p>Facilidades com as novas tecnologias e conhecimentos de informática na ótica do utilizador.</p>
Recursos didáticos	Apresentação em PowerPoint, manual de apoio e exercícios.

## Metodologias

**Metodologia de Formação:** Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, e fomentada a interação com os participantes através da reflexão e debate conjuntos, bem como o método demonstrativo através de exercícios práticos de grupo.

**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

56€

Preço de não associado

91€

Inscrições

Devem ser remetidas através do preenchimento do [formulário de inscrição em linha](#), até 10 dias antes do início da ação de formação, **ou seja até dia 17 de março de 2023**

**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**

Para mais informações, consulte o [Regulamento de Formação](#).

O pagamento deverá ser efetuado **até dia 17 de março de 2023**, utilizando [os dados bancários da BAD](#)

Programa

- 1. INTRODUÇÃO AO TEMA: O ATENDIMENTO (1 h)**
- 2. NOÇÃO DE CLIENTE INTERNO E EXTERNO (1 h)**
- 3. QUALIDADE NO ATENDIMENTO (2 h)**
  - 3.1. Atendimento Presencial
  - 3.2. Atendimento telefónico
  - 3.3. Atendimento on-line
- 4. REFLEXÃO SOBRE COMPORTAMENTOS (2 h)**
  - 4.1. Como gerir reclamações
  - 4.2. Como gerir comportamentos agressivos
- 5. SISTEMATIZAÇÃO DE APRENDIZAGENS (1 h)**