



REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	15 de novembro de 2021 – NOVA DATA
Ação de formação	O ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	DN04_21
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. 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>
	
Local	Universidade Portucalense, Rua Doutor António Bernardino de Almeida, 541, Porto
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	7 horas
Objetivos	<p>Gerais - 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>Específicos - 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	Não aplicável
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 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja até dia 10 de setembro de 2021

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 www.bad.pt

O pagamento deverá ser efetuado até dia 10 de setembro de 2021, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf

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
- 1. SISTEMATIZAÇÃO DE APRENDIZAGENS (1 h)**

COM O APOIO DE:

