




REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	31 de maio de 2021
Ação de formação	O ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	LT01_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. 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	Live Training (Plataforma Zoom)
Horário	09h30 às 13h e 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	Acesso a um computador com ligação à Internet, uma webcam e um sistema de som. Facilidades com as novas tecnologias e conhecimentos de informática na ótica do utilizador.
Recursos didáticos	Apresentações PowerPoint e manual de apoio.
Metodologias	<p>Metodologia de Formação: Utilização da plataforma Zoom. 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.</p> <p>Metodologia e Critérios de Avaliação: As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 e Pagamento

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 21 de maio 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 21 de maio 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

5. SISTEMATIZAÇÃO DE APRENDIZAGENS (1 h)