



## REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	2 e 3 de dezembro de 2021
Ação de formação	O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS: TÉCNICAS, ESTRATÉGIAS E ANÁLISE DE COMPORTAMENTOS
Área temática	Marketing, Comunicação e Imagem
Cód. Ref.	S08_21
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 Associação Portuguesa de bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 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><b>Gerais</b> - 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><b>Específicos</b> - Esta ação tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir as estratégias mais indicadas de atendimento, de acordo com o utilizador e o seu pedido, através de casos práticos;</li><li>• Comunicar eficazmente no atendimento presencial e pelo telefone, através de casos práticos.</li></ul>
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 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 23 de novembro 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](http://www.bad.pt)

O pagamento deverá ser efetuado **até dia 23 de novembro de 2021**, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em [http://www.apbad.pt/Downloads/Dados\\_fiscais\\_bancarios.pdf](http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf)

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