



## REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

|                    |   |
|--------------------|---|
| Data               | 1 e 2 de junho de 2020  |
| Ação de formação   | O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS: TÉCNICAS, ESTRATÉGIAS E ANÁLISE DE COMPORTAMENTOS  |
| Área temática      | Marketing, Comunicação e Imagem   |
| Cód. Ref.          | S10_20  |
| 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 videos.  |



|                            |  |                            |      |
|----------------------------|--|----------------------------|------|
| Metodologias               | <p><b>Metodologia de Formação:</b> A metodologia será inicialmente teórica com recursos a documentação audiovisual. Aplicação também de metodologia prática na abordagem do atendimento presencial e telefónico.</p> <p><b>Metodologia e Critérios de Avaliação:</b> As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação Diagnóstica:</b><br/>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.</li> <li>• <b>Avaliação Formativa:</b><br/>A Avaliação Formativa processa-se ao longo das sessões.<br/>Os critérios de avaliação são: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A assiduidade, a pontualidade, a motivação, o espírito crítico, a iniciativa, o nível de participação, o relacionamento interpessoal e o domínio dos assuntos.</li> </ul> </li> </ul> <p>A classificação final é expressa de acordo com a seguinte escala: <b>Com aproveitamento</b> (igual ou superior a 10 valores); <b>Sem aproveitamento</b> (inferior a 10 valores).</p> <p>A avaliação final "<b>Sem aproveitamento</b>" 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%.</p> |                            |      |
| Nº máximo de formandos(as) | 20   | Nº mínimo de formandos(as) | 10   |
| Preço de associado         | 112€   | Preço de não associado     | 182€ |
| Inscrições e Pagamento     | <p>Devem ser remetidas através do preenchimento do <a href="#">formulário de inscrição em linha</a>, até 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja até dia 22 de maio de 2020</p> <p><b>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</b></p> <p>Mais informação em <a href="http://www.bad.pt">www.bad.pt</a></p> <p>O pagamento deverá ser efetuado até dia 22 de maio de 2020, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em <a href="http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf">http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf</a></p>   |                            |      |
| Programa                   | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. O ATENDIMENTO: CONCEITO E FINALIDADE (1h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regras e princípios essenciais</li> </ul> </li> <li><b>2. A ÉTICA E A DEONTOLOGIA NAS BIBLIOTECAS (2h)</b></li> <li><b>3. O TÉCNICO DE DOCUMENTAÇÃO: CARACTERIZAÇÃO, POSTURA E COMUNICAÇÃO (1h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como proceder de acordo com o utilizador</li> </ul> </li> <li><b>4. OS UTILIZADORES (3h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia</li> <li>• Como abordar os nossos utilizadores</li> </ul> </li> <li><b>5. O ATENDIMENTO PRESENCIAL (1h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas e estratégias de atendimento</li> </ul> </li> <li><b>6. OBSERVAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE CASOS PRÁTICOS (2h)</b></li> <li><b>7. A LINGUAGEM VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h)</b></li> <li><b>8. A LINGUAGEM NÃO VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS (1h)</b></li> <li><b>9. O ATENDIMENTO TELEFÓNICO (2h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas e estratégias de atendimento</li> <li>• Observação e apresentação de casos práticos</li> </ul> </li> </ol>  |                            |      |