

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ÁREA DE ACTIVIDADE	- BIBLIOTECONOMIA, ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO
OBJECTIVO GLOBAL	- Planear e organizar o serviço de informação, documentação e arquivo, assim como, efectuar o tratamento físico de documentos e da informação e prestar apoio ao utilizadores/clientes, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos mesmos.
SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS)	- Técnico/a de Informação, Documentação e Comunicação

ACTIVIDADES

- 1. Planear e organizar o serviço de informação, documentação e arquivo, em colaboração com os órgãos responsáveis da organização, tendo em conta, a sua estratégia e as necessidades e expectativas dos utilizadores/clientes:**
 - 1.1. Colaborar na elaboração e implementação de projectos relativos ao serviço de informação, documentação e arquivo, no que diz respeito, nomeadamente, ao planeamento, à gestão e à sustentabilidade do serviço;
 - 1.2. Colaborar no planeamento e na aquisição de documentos, produtos e serviços necessários;
 - 1.3. Auscultar as motivações e interesses dos utilizadores/clientes, de modo a ser constituída uma oferta de produtos e serviços que garantam a sua satisfação;
 - 1.4. Colaborar na determinação dos recursos humanos a afectar ao serviço de informação, documentação e arquivo, tendo em conta, nomeadamente, os produtos e os serviços a comercializar, as condições do espaço do serviço e o número de utilizadores/clientes previsto;
 - 1.5. Organizar fisicamente o espaço de trabalho, de conservação das colecções disponíveis e de atendimento aos utilizadores;
 - 1.6. Colaborar na definição e implementação de programas de promoção dos produtos e serviços de informação, documentação e arquivo comercializados.
- 2. Efectuar o tratamento físico de documentos, de acordo com os métodos e os procedimentos adequados:**

- 2.1. Efectuar o tratamento preliminar de suportes documentais, efectuando, nomeadamente, o registo, a cotação e a magnetização, assim como, à sua arrumação e localização, de acordo com sistemas de classificação específicos;
- 2.2. Proceder à protecção, conservação e restauro de suportes documentais, nomeadamente, encadernando, transferindo e reformatando os suportes documentais, assim como, arrumando-os e acondicionando-os em dispositivos adequados às suas características físicas.

3. Organizar, estruturar e representar a informação respeitante aos suportes documentais, de acordo com as normas e os procedimentos adequados:

- 3.1. Organizar e estruturar dados para a descrição de documentos e/ou de colecções de documentos, nomeadamente, aplicando as normas para a descrição bibliográfica de documentos e as da descrição arquivística, assim como, utilizando bases de dados documentais;
- 3.2. Efectuar a representação do conteúdo semântico de documentos e/ou de colecções de documentos, utilizando, nomeadamente, linguagens documentais, análise de conteúdo e de indexação e plano de classificação;
- 3.3. Elaborar análises e sínteses documentais, utilizando ficheiros de autoridade e efectuando, nomeadamente, a redacção do resumo analítico e a de uma síntese documental.

4. Prestar apoio aos utilizadores/clientes e efectuar a pesquisa e a disponibilização da informação, de acordo com as suas necessidades e as suas expectativas, assim como, das normas portuguesas para apresentação de referências bibliográficas:

- 4.1. Efectuar o acolhimento e o atendimento dos utilizadores/clientes, identificando as suas necessidades e correspondendo aos seus pedidos de informação e de identificação e validação de fontes de informação;
- 4.2. Efectuar a pesquisa e a recuperação da informação pretendida pelos utilizadores/clientes, utilizando, nomeadamente, os instrumentos, os procedimentos e os métodos de pesquisa e de recuperação de informação, assim como, recolhendo, seleccionando e tratando os dados de pesquisa;
- 4.3. Apresentar e disponibilizar a informação aos utilizadores/clientes, através de, nomeadamente, referências bibliográficas, dossiers de informação em diferentes suportes e portais de informação;

- 4.4. Atender a reclamações e sugestões dos utilizadores/clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
5. **Assegurar o secretariado, a gestão administrativa e financeira e o apoio logístico da actividade do serviço de informação, documentação e arquivo, no que diz respeito, nomeadamente, ao tratamento e à gestão da correspondência, ao arquivo de documentos, à gestão de agendas e dossiers e às operações correntes de controlo financeiro.**
 6. **Efectuar ou colaborar na realização de operações de comunicação e de representação institucional e inter-institucional, nomeadamente, na implementação de consórcios/parcerias entre bibliotecas e entre arquivos, na preparação de elementos de informação para o exterior, na organização de exposições e eventos e na condução de visitas de estudo de utilizadores/clientes.**
 7. **Gerir ou colaborar na gestão dos recursos humanos afectos ao serviço, nomeadamente, no acolhimento e integração de novos elementos na equipa do serviço, no acompanhamento de grupos de trabalho e na elaboração de planos de férias.**
 8. **Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua actividade.**

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática.
2. Divulgação e promoção de produtos e serviços de informação, documentação e arquivo.
3. Planeamento e organização de espaços e equipamentos.
4. Técnicas de gestão administrativa e financeira.
5. Técnicas de gestão de recursos humanos.
6. Técnicas de gestão de aquisições e de recursos de informação.
7. Técnicas de animação.

8. Cooperação, parcerias e redes inter-organizacionais.
9. Segurança, higiene e saúde aplicadas à actividade profissional.

Conhecimentos de:

10. Legislação aplicada à actividade profissional.
11. Relações interpessoais e comunicação.
12. Língua portuguesa e uma língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
13. Métodos e técnicas de tratamento físico de documentos.
14. Técnicas de produção e edição de documentos.
15. Informática aplicada ao serviço de informação, documentação e arquivo.
16. Técnicas de atendimento e recepção de utilizadores/clientes.
17. Técnicas de elaboração de projectos.

Conhecimentos aprofundados de:

18. Organização e gestão da informação.
19. Técnicas de informação, documentação e arquivo.

SABERES-FAZER

1. Aplicar as técnicas de planificação e organização do serviço de informação, documentação e arquivo.
2. Utilizar as técnicas e os métodos de elaboração e implementação de projectos relativos ao serviço de informação, documentação e arquivo.
3. Aplicar as técnicas e os procedimentos de planeamento e aquisição de documentos, produtos e serviços.
4. Identificar as motivações e interesses dos clientes.
5. Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento e organização de recursos humanos.
6. Aplicar as técnicas de organização física de espaços.
7. Aplicar as directrizes comerciais da organização.

8. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção dos produtos e serviços de informação, documentação e arquivo.
9. Utilizar os métodos, as técnicas e os procedimentos de tratamento físico de documentos.
10. Aplicar os métodos e as técnicas de tratamento preliminar de suportes documentais.
11. Utilizar os métodos, as técnicas e os procedimentos de protecção, conservação e restauro de suportes documentais.
12. Utilizar as técnicas e os procedimentos de organização e estruturação de dados para a descrição de documentos e de colecções de documentos.
13. Aplicar as normas para a descrição bibliográfica de documentos e as de descrição arquivística.
14. Aplicar os métodos e as técnicas de representação do conteúdo semântico de documentos e de colecções de documentos.
15. Utilizar as técnicas de elaboração de análises e sínteses documentais.
16. Aplicar as técnicas de comunicação.
17. Aplicar as técnicas de atendimento e recepção de utilizadores/clientes.
18. Aplicar os métodos, os procedimentos e os instrumentos de pesquisa e recuperação de informação.
19. Utilizar os instrumentos e os procedimentos de apresentação e disponibilização de informação.
20. Utilizar os meios informáticos aplicados ao serviço de informação, documentação e arquivo.
21. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas correctivas.
22. Expressar-se oralmente e por escrito, em língua portuguesa e numa língua estrangeira, de forma a facilitar a comunicação com clientes e com outros interlocutores.
23. Utilizar as técnicas de secretariado, de gestão administrativa e financeiro e de apoio logístico à actividade do serviço de informação, documentação e arquivo.

24. Aplicar as técnicas de realização de operações de comunicação e de representação institucional e inter-institucional.
25. Aplicar as técnicas de animação de grupos.
26. Aplicar as técnicas e os instrumentos de gestão de recursos humanos.
27. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da actividade desenvolvida.
28. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à actividade profissional.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objectivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da sua actividade profissional.
5. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
6. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
7. Motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.