



BIBLIOTECA DE SÃO PAULO



BIBLIOTECA PARQUE VILLA-LOBOS

Atendimento pró-ativo

E-mail: BSP: contato@bsp.org.br - BVL - contato@bvl.org.br

Telefone: BSP (11) 2089-0800 - BVL – (11) 3024-2500

O que é um Atendimento pró-ativo?

É a busca de um relacionamento mais estreito da Equipe com o sócio/visitante, fazendo com que saiam de uma atitude passiva. É surpreender as pessoas com um conjunto de serviços desenvolvidos na BSP e BVL, **qualificando o tempo** de permanência das mesmas nas bibliotecas.

Objetivo: promover a integração das crianças e dos adultos com o ambiente da biblioteca através de ações de incentivo à leitura e entretenimento.

Como é estruturado?

- ❑ Possui um tema anual
 - 2015 – Meio ambiente
- ❑ Divisão dos atendentes em 4 grupos:
 - Incentivo à leitura
 - Atividades recreativas
 - Oficinas culturais
 - Informática
- ❑ Desenvolvimento de atividades pensadas junto com a Programação Cultural das Bibliotecas – calendário trimestral.



Onde acontece?

- Em todos os espaços disponíveis nas bibliotecas.
- Nos momentos de maior fluxo de público.
- De terça a domingo durante o dia.

Atendimento pró-ativo em números de 2015

Mês	BSP	BVL
Janeiro	1.150	1.213
Fevereiro	721	917
Março	738	182
Abril	638	209
Maio	657	205



Algumas atividades desenvolvidas

- ❑ **Tenda da poesia** - Espaço aberto para criação e leitura de poesias.
- ❑ **Oficinas** - São atividades que estimulam a criatividade e a imaginação de seus participantes, tais como:
 - Marcadores de páginas
 - Recados de porta
 - Máscaras
 - Construção de brinquedos: pipas, bilboquês, etc.



Conclusão

- ❑ Proporciona qualidade ao atendimento.
- ❑ Cria maiores possibilidades de interação com o público da biblioteca.
- ❑ Aproxima os diversos públicos, principalmente, com o público de vulnerabilidade, um dos perfis com maior dificuldade de acesso.

