

REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	23 a 24 de novembro de 2026
Ação de formação	O ATENDIMENTO NAS BIBLIOTECAS: TÉCNICAS, ESTRATÉGIAS E ANÁLISE DE COMPORTAMENTOS
Área temática	Marketing, Comunicação Imagem
Cód. Ref.	S13_26
Formador(a)	António Sá Santos
Nota Biográfica	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". Extra-curricularmente frequentou ainda, no ISCTE, disciplinas de Marketing. 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 e Aduaneira, desde 1997, sendo Chefe de Divisão de Documentação, desde fevereiro de 2020. 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. Foi o responsável pela disciplina de Orientação e formação de utilizadores, na Pós-graduação em ciências documentais e da informação, na Universidade dos Açores. Responsável pela Unidade Curricular: Marketing Cultural e Educativo na Pós-Graduação Promoção e Dinamização Cultural e Educativa de Arquivos e Biblioteca, da Autónoma Academy, nos anos lectivos 2022/2023 e 2023/2024 Desde fevereiro 2020 chefia a Divisão de Documentação do CEF – Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros Publicou ainda artigos sobre estas temáticas nos Cadernos BAD bem como diversas apresentações científicas em diversas Conferências e Congressos na área do Marketing e do Atendimento. 
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	Gerais - 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. Específicos - Esta ação tem por objetivo: - Definir as estratégias mais indicadas de atendimento, de acordo com o utilizador e o seu pedido, através de casos práticos; - Comunicar eficazmente no atendimento presencial, à distância e pelo telefone, através de casos práticos.
Público alvo	Técnicos de biblioteca e documentação que realizam atendimento ao público, quer presencial, à distância ou por telefone, na sua atividade.
Pré-requisitos	Não aplicável

Recursos didáticos Apresentações PowerPoint, vídeos e manual.

Metodologias

Metodologia de Formação:

Metodologia expositiva com recursos a documentação audiovisual. A vertente prática através da metodologia demonstrativa e ativa consistirá 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€ (Isento de IVA)

Preço de não associado

182€ (Isento de IVA)

Inscrições

Devem ser remetidas através do preenchimento do [formulário de inscrição em linha](#), até 10 dias antes do início da ação de formação, **ou seja, até dia 6 de novembro de 2026**

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

Para mais informações, consulte o [Regulamento de Formação](#).

O pagamento deverá ser efetuado **até dia 6 de novembro de 2026**, utilizando [os dados bancários da BAD](#)

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. **A LINGUAGEM VERBAL E NÃO VERBAL: CARACTERIZAÇÃO E EXEMPLOS PRÁTICOS** (2h)
7. **O ATENDIMENTO À DISTÂNCIA: EMAIL, CHATS, WHATSAPP** (2h)
8. **O ATENDIMENTO TELEFÓNICO** (2h)
 - Técnicas e estratégias de atendimento
 - Observação e apresentação de casos práticos