



## REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	21 a 22 de junho de 2021
Ação de formação	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
Área temática	Gestão e Estratégia
Cód. Ref.	S05_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, 1500-246 Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	14 horas
Objetivos	<p><b>Gerais</b> - No final da formação os formandos serão capazes de identificar as regras principais para o eficaz funcionamento de um serviço de referência e a sua importância para 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 para gerir um serviço de referência;</li><li>• Treinar a entrevista de referência, com casos práticos;</li><li>• Identificar as áreas essenciais de um serviço de referência.</li></ul>
Público alvo	Técnicos de biblioteca e documentação cuja função dominante seja o serviço de referência e pesquisa.
Pré-requisitos	Não aplicável.
Recursos didáticos	Apresentações PowerPoint e manual.



## Metodologias

**Metodologia de Formação:** Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, bem como o método demonstrativo através de trabalhos em grupo.

**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 11 de junho 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 11 de junho 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 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: REGRAS E PRINCÍPIOS** (1h)
  - A missão de um Serviço de Referência
2. **O REGULAMENTO** (2h)
3. **ÉTICA E DEONTOLOGIA** (2h)
4. **OS ESPAÇOS E O TÉCNICO DE REFERÊNCIA** (2h)
5. **A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS** (2h)
6. **O DIREITO DE AUTOR NA REFERÊNCIA** (2h)
7. **O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS** (2h)
8. **MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO** (1h)
  - Objetivos
  - Análise de vários Manuais de Procedimentos