



REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	2 e 3 de março de 2017
Ação de formação	BOAS PRÁTICAS EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
Área temática	Qualidade e Inovação
Cód. Ref.	S01
Formador(a)	Tatiana Sanches
Nota Biográfica	<p>Bibliotecária, Licenciada em Letras, Mestre em Educação e Leitura e Doutora em Educação, tem trabalhado em bibliotecas públicas desde 1993 e nas bibliotecas universitárias desde 2007. Chefe de Divisão de Documentação na Faculdade de Psicologia e no Instituto de Educação da Universidade de Lisboa e paralelamente dedica-se à investigação tendo já diversos artigos publicados.</p> 
Local	Rua Morais Soares, nº 43C – 1º D em Lisboa
Horário	10h às 13h e das 14h às 17h
Nº horas	12 horas
Objetivos	<p>Gerais - No final da ação os formandos serão capazes de compreender a importância das boas práticas nas organizações, colaborando ativamente para a implementação e desenvolvimento de ações similares que potenciem a melhoria contínua dos serviços.</p> <p>Específicos - Esta ação tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avaliar as boas práticas em serviços de informação;• Identificar e aplicar as ferramentas necessárias para intervirem nos serviços a que pertencem.
Público alvo	Técnicos Superiores BAD.
Pré-requisitos	Não aplicável.
Recursos didáticos	Apresentações PowerPoint.

Metodologias

Metodologia de Formação: Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, e fomentada a interação com os participantes através da reflexão e debate conjuntos, bem como o método demonstrativo através de exercícios práticos de 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)

15

Nº mínimo de formandos(as)

10

Preço de associado

96€

Preço de não associado

156€

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 21 de fevereiro de 2017

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

O pagamento deverá ser efetuado até dia 21 de fevereiro de 2017, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf

Programa

1. INTRODUÇÃO AO TEMA E CONTEXTUALIZAÇÃO (3h)

- a. O que são boas práticas
- b. Qualidade em serviços de informação
- c. Utilizar o benchmarking

2. EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS (3h)

- a. Serviços técnicos e coleções
- b. Atendimento ao utilizador
- c. Marketing e comunicação
- d. Outros

3. DISCUSSÃO E REFLEXÃO SOBRE INDICADORES (5h)

- a. Aplicação de grelha de indicadores aos exemplos
- b. Apresentação de resultados^

4. AVALIAÇÃO DAS APRENDIZAGENS (1h)