



REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	28 a 30 de novembro de 2018
Ação de formação	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
Área temática	Gestão e Estratégia
Cód. Ref.	S17_18
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, Rua Morais Soares, nº 43C – 1º D em Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	21 horas
Objetivos	<p>Gerais - 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>Específicos - Esta ação tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definir as estratégias mais indicadas para gerir um serviço de referência;• Treinar a entrevista de referência, com casos práticos;• Identificar as áreas essenciais de um serviço de referência.
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)	19	Nº mínimo de formandos(as)	10
Preço de associado	168€	Preço de não associado	273€

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 20 de novembro de 2018

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 20 de novembro de 2018, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf

Programa

1. **O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: REGRAS E PRINCÍPIOS (2h)**
 - A missão de um Serviço de Referência
2. **O REGULAMENTO (1h)**
3. **ÉTICA E DEONTOLOGIA (2h)**
4. **OS UTILIZADORES: ESTUDOS E FORMAÇÃO DE UTILIZADORES (2h)**
5. **OS ESPAÇOS E O TÉCNICO DE REFERÊNCIA (1h)**
6. **A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS (2h)**
7. **O DIREITO DE AUTOR NA REFERÊNCIA (2h)**
8. **O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS (2h)**
9. **MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO (7h)**
 - Objetivos
 - Elaboração de um Manual de Procedimentos
 - Apresentação e discussão