



## REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	22 a 24 de novembro de 2017
Ação de formação	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
Área temática	Gestão e Estratégia
Cód. Ref.	S19
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	Rua Morais Soares, nº 43C – 1º D em Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	21 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	<p><b>Metodologia de Formação:</b> Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, bem como o método demonstrativo através de trabalhos em grupo.</p> <p><b>Metodologia e Critérios de Avaliação:</b> As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação Diagnóstica:</b> 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.</li> <li>• <b>Avaliação Formativa:</b> A Avaliação Formativa processa-se ao longo das sessões. Os critérios de avaliação são: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A assiduidade, a pontualidade, a motivação, o espírito crítico, a iniciativa, o nível de participação, o relacionamento interpessoal e o domínio dos assuntos.</li> </ul> </li> </ul> <p>A classificação final é expressa de acordo com a seguinte escala: <b>Com aproveitamento</b> (igual ou superior a 10 valores); <b>Sem aproveitamento</b> (inferior a 10 valores).</p> <p>A avaliação final "<b>Sem aproveitamento</b>" 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%.</p>		
Nº máximo de formandos(as)	15	Nº mínimo de formandos(as)	10
Preço de associado	168€	Preço de não associado	273€
Inscrições e Pagamento	<p>Devem ser remetidas através do preenchimento do <a href="#">formulário de inscrição em linha</a>, até 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja até dia 14 de novembro de 2017</p> <p>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</p> <p>Mais informação em <a href="http://www.bad.pt">www.bad.pt</a></p> <p>O pagamento deverá ser efetuado até dia 14 de novembro de 2017, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em <a href="http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf">http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf</a></p>		
Programa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: REGRAS E PRINCÍPIOS (2h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A missão de um Serviço de Referência</li> </ul> </li> <li>2. <b>O REGULAMENTO (1h)</b></li> <li>3. <b>ÉTICA E DEONTOLOGIA (2h)</b></li> <li>4. <b>OS UTILIZADORES: ESTUDOS E FORMAÇÃO DE UTILIZADORES (2h)</b></li> <li>5. <b>OS ESPAÇOS E O TÉCNICO DE REFERÊNCIA (1h)</b></li> <li>6. <b>A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS (2h)</b></li> <li>7. <b>O DIREITO DE AUTOR NA REFERÊNCIA (2h)</b></li> <li>8. <b>O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS (2h)</b></li> <li>9. <b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO (7h)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Elaboração de um Manual de Procedimentos</li> <li>• Apresentação e discussão</li> </ul> </li> </ol>		