



REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	10 a 12 de dezembro de 2019
Ação de formação	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
Área temática	Gestão e Estratégia
Cód. Ref.	S30_19
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	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	<p>Metodologia de Formação: Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, bem como o método demonstrativo através de trabalhos em grupo.</p> <p>Metodologia e Critérios de Avaliação: As metodologias utilizadas para aferir e consolidar conhecimentos passam pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ A assiduidade, a pontualidade, a motivação, o espírito crítico, a iniciativa, o nível de participação, o relacionamento interpessoal e o domínio dos assuntos. <p>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).</p> <p>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%.</p>		
Nº máximo de formandos(as)	18	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 formulário de inscrição em linha, até 5 dias antes do início da ação de formação, ou seja até dia 2 de dezembro de 2019</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 www.bad.pt</p> <p>O pagamento deverá ser efetuado até dia 2 de dezembro de 2019, utilizando os dados bancários da BAD disponíveis em http://www.apbad.pt/Downloads/Dados_fiscais_bancarios.pdf</p>		
Programa	<ol style="list-style-type: none"> 1. O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: REGRAS E PRINCÍPIOS (3h) <ul style="list-style-type: none"> • A missão de um Serviço de Referência 2. O REGULAMENTO (2h) 3. ÉTICA E DEONTOLOGIA (2h) 4. OS ESPAÇOS E O TÉCNICO DE REFERÊNCIA (1h) 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 (7h) <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Elaboração de um Manual de Procedimentos • Apresentação e discussão 		