

REFERENCIAL DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

Data	25 a 26 de maio de 2026
Ação de formação	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
Área temática	Gestão e Estratégia
Cód. Ref.	S03_26
Formador(a)	António Sá Santos
Nota Biográfica	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". Extra-curricularmente frequentou ainda, no ISCTE, disciplinas de Marketing. 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 e Aduaneira, desde 1997, sendo Chefe de Divisão de Documentação, desde fevereiro de 2020. 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. Foi o responsável pela disciplina de Orientação e formação de utilizadores, na Pós-graduação em ciências documentais e da informação, na Universidade dos Açores. Responsável pela Unidade Curricular: Marketing Cultural e Educativo na Pós-Graduação Promoção e Dinamização Cultural e Educativa de Arquivos e Biblioteca, da Autónoma Academy, nos anos lectivos 2022/2023 e 2023/2024 Desde fevereiro 2020 chefia a Divisão de Documentação do CEF – Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros Publicou ainda artigos sobre estas temáticas nos Cadernos BAD bem como diversas apresentações científicas em diversas Conferências e Congressos na área do Marketing e do Atendimento.
Local	BAD, Praça Dr. Nuno Pinheiro Torres, 10 A, 1500-246 Lisboa
Horário	09h30 às 13h e das 14h às 17h30
Nº horas	14 horas
Objetivos	Gerais - No final da ação os formandos serão capazes de as regras principais para o eficaz funcionamento de um serviço de referência e a sua importância para uma Biblioteca. Específicos - Esta ação tem por objetivo: • 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, manual.		
Metodologias	Metodologia de Formação: Será utilizado o método expositivo, com suporte em PowerPoint, bem como o método demonstrativo e ativo 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€ (Isento de IVA)	Preço de não associado	182€ (Isento de IVA)
Inscrições	Devem ser remetidas através do preenchimento do formulário de inscrição em linha, até 10 dias antes do início da ação de formação, ou seja, até dia 8 de maio de 2026 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 Para mais informações, consulte o Regulamento de Formação. O pagamento deverá ser efetuado até dia 8 de maio de 2026, utilizando os dados bancários da BAD		
Programa	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: REGRAS E PRINCÍPIOS (2h) • A missão de um Serviço de Referência O REGULAMENTO, A ÉTICA E A DEONTOLOGIA (3h) OS ESPAÇOS E O TÉCNICO DE REFERÊNCIA (2h) O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (3h) • Organização, estrutura e ferramentas • Casos práticos A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS (2h) MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO (2h) • Objetivos • Análise de vários Manuais de Procedimentos		