



**ESTUDOS DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE QUALIFICAÇÕES E
COMPETÊNCIAS E ATUALIZAÇÃO DO CATÁLOGO NACIONAL DE
QUALIFICAÇÕES (CNQ)**

LOTE 18 – Cultura, Património e Produção de Conteúdos

Relatório da Fase 2 – Parte 1 RC BAD

Dezembro 2023

P.PORTO





**LOTE 18 – CULTURA, PATRIMÓNIO E
PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS**

ÍNDICE

3.	REFERENCIAIS DE COMPETÊNCIAS DAS QUALIFICAÇÕES.....	2
3.1.	REFERENCIAIS DE COMPETÊNCIAS DAS QUALIFICAÇÕES DA AEF – BIBLIOTECONOMIA, ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO (BAD)	2
3.1.1.	Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo	2

3. REFERENCIAIS DE COMPETÊNCIAS DAS QUALIFICAÇÕES

3.4. REFERENCIAIS DE COMPETÊNCIAS DAS QUALIFICAÇÕES DA AEF – BIBLIOTECONOMIA, ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO (BAD)

3.4.1. Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS DA QUALIFICAÇÃO

Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo

(designação da qualificação)

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 322 – Biblioteconomia, Arquivo e Documentação (BAD)

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 000000

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4

PONTOS DE CRÉDITO:

PUBLICAÇÕES E ATUALIZAÇÕES:

OBSERVAÇÕES:

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO (MISSÃO):

Organizar, conservar e tratar informação em qualquer suporte assegurando o acesso aos conteúdos, acolhendo e apoiando os utilizadores e garantindo a utilização de sistemas de informação adequados.

ATIVIDADES PRINCIPAIS:

- A1. Organizar, gerir, preservar e conservar fundos e coleções.
- A2. Assegurar o tratamento da informação e documentação e a utilização de sistemas de informação
- A3. Efetuar o serviço de acolhimento, atendimento e o desenvolvimento de atividades de mediação no acesso à informação, monitorizando o grau de satisfação dos diversos públicos.
- A4. Assegurar o secretariado, a gestão administrativa e financeira e o apoio logístico da atividade.
- A5. Divulgar e comunicar os produtos e serviços prestados.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC OBRIGATÓRIAS

CÓDIGO UC ¹	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
	01	Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções, em bibliotecas	4,5
	02	Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções, em arquivos	4,5
	03	Efetuar a conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos	4,5
	04	Realizar ações de preservação digital	4,5
	05	Organizar e estruturar dados para a catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos, em bibliotecas	4,5
	06	Organizar e estruturar dados para a descrição de documentos e/ou coleções de documentos, em arquivos	4,5
	07	Assegurar a implementação da política de gestão de bases de dados	4,5
	08	Participar na criação de produtos e serviços de apoio ao cliente	2,25
	09	Acolher e apoiar os utilizadores na realização da pesquisa assistida	4,5
	10	Dinamizar atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores sob orientação superior	4,5

¹ Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem.

CÓDIGO UC ¹	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
	11	Realizar atividades de gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos	2,25
	12	Realizar atividade de gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos	4,5
	13	Recolher e tratar dados estatísticos de satisfação dos clientes e utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos	2,25
	14	Gerir espaços e equipamentos de bibliotecas e arquivos	2,25
	15	Elaborar produtos de informação e comunicação	4,5
	16	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
	17	Atuar de acordo com o enquadramento legal do setor (direito de autor, confidencialidade e segurança)	2,25
	18	Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos	4,5
	19	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de bibliotecas e arquivos	4,5
	20	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
	21	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos	2,25
	29		
	30		
	31		
	32		
	33		
	34		
	35		
	36		
	37		
Total de pontos de crédito de UC Obrigatórias			81

Para obter a qualificação de Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo, para além das UC Obrigatórias, terão também de ser realizadas UC Opcionais² correspondentes à carga horária de ____ ou ao total de pontos de crédito de ____.

UC OPCIONAIS

CÓDIGO UC ³	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
	01	Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais	4,5
	02	Gerir repositórios institucionais	4,5
	03	Utilizar o Wikidata	4,5
	04	Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação	4,5
	05	Planear e dinamizar atividades lúdicas e pedagógicas junto de diferentes públicos	4,5
	06	Comunicar e interagir em língua estrangeira - Alemão	4,5
	07	Comunicar e interagir em língua estrangeira - Francês	4,5
	08	Comunicar e interagir em língua estrangeira - Espanhol	4,5
	09		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		

² Poderão ser seleccionadas 10% de UC transversais de entre o leque definido (20% a 30%) de UC opcionais.

³ Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem.

CÓDIGO UC ³	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
	19		
	20		
	21		
Total de pontos de crédito da componente de formação tecnológica			112,5

UNIDADES DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS

UC 0000/0001	Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em bibliotecas
UFCD 0000/0000	Incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em bibliotecas

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

[illegible]

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(*designação da UC*):

- CD1. Respeitando as normas nacionais e internacionais de biblioteconomia
- CD2. Aplicando as normas e procedimentos aplicáveis a cada tipo de suporte
- CD3. Recorrendo aos sistemas de classificação estabelecidos no regulamento da instituição
- CD4. Cumprindo as normas de registo e reporte de ocorrências definidas no regulamento da instituição
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas nacionais e internacionais de biblioteconomia
- Regulamento interno da instituição
- Sistema informático e software de gestão documental
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

[illegible]

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os critérios para a eliminação de documentos ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático e do software de gestão de arquivos 	
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Respeitando os critérios estabelecidos de incorporação e aquisição
- CD2. Selecionando o tipo de ordenação mais adequado ao conteúdo informativo do documento
- CD3. Cumprindo as normas nacionais e internacionais de gestão de arquivos
- CD4. Cumprindo as normas e procedimentos definidos no regulamento interno da instituição
- CD5. Organizando os documentos de acordo com o fim a que se destina (investigação, consulta pública, etc.)

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de arquivo
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Sistema informático e softwares de gestão de arquivo
- Normas nacionais e internacionais de gestão de arquivos
- Regulamento interno da instituição
- Manuais de arquivística
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0003	Efetuar a conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

[illegible]

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Aplicando técnicas que evitem a deterioração de fundos e coleções
- CD2. Respeitando as normas e procedimentos internos de preservação e conservação
- CD3. Aplicando as regras básicas de manuseamento de documentos
- CD4. Avaliando a sua capacidade de intervir na restauração primária
- CD5. Cumprindo as normas de registo e reporte de ocorrências definidas no regulamento da instituição

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0004	Realizar ações de preservação digital
UFCD 0000/0000	Preservação digital

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Analisar a situação de partida: finalidades e requisitos legais aplicáveis ao tipo de documentação a digitalizar R2. Implementar estratégias de preservação digital R3. Organizar e categorizar documentos eletrónicos retirando os benefícios dos sistemas de informação R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Conceitos e princípios de preservação digital em bibliotecas e arquivos Requisitos básicos para a preservação digital: características dos documentos Digitalizar os documentos em papel – técnicas e ferramentas de apoio Identificação e avaliação dos Sistemas de Informação existentes na organização Sistemas informáticos – Software livre e código aberto Métodos e técnicas de preservação digital Promoção do acesso a curto prazo Estratégias e métodos para preservar documentos a longo prazo Requisitos de meta-informação Introdução à organização digital de informação e documentação Princípios da organização digital A Norma AP 4438:2005 e a ISO 15489-1 Abordagem aos metadados, Linked Data e Big Data 	<ul style="list-style-type: none"> Caraterizar a evolução dos processos tecnológicos nas bibliotecas e arquivos Caraterizar a importância da preservação digital nas bibliotecas e arquivos Demonstrar as características essenciais de um documento Aplicar técnicas de digitalização Identificar e avaliar os SI existentes na organização Utilizar Software existente Identificar os aspetos que podem influenciar a escolha de método de preservação Aplicar os métodos de preservação digital Identificar opções de acesso e controlo de acesso do sistema de gestão de documentos Identificar e distinguir métodos de acesso a documentos digitais a longo prazo Enumerar categorias de meta-informação relevantes para as funcionalidades de acesso Interpretar os desafios e benefícios da organização digital Classificar e categorizar documentos digitais 	<ul style="list-style-type: none"> Rigor no cumprimento das normas e procedimentos Sentido critico Cooperação com a equipa Sentido de organização Responsabilidade pelas suas ações

<ul style="list-style-type: none"> Utilização de um programa informatizado de gestão de bibliotecas e arquivos 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar as Normas AP 4438:2005 e a ISO 15489-1 Reconhecer a importância dos metadados para unidades de informação Operar programas informáticos de gestão de bibliotecas e arquivos 	
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Reconhecendo os desafios da preservação digital
- CD2. Respeitando orientações superiores
- CD3. Utilizando os sistemas de informação
- CD4. Aplicando os princípios da organização digital
- CD5. Cumprindo as normas da qualidade aplicáveis

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas nacionais e internacionais
- Normas e procedimentos internos
- Sistemas informáticos
- Software de digitalização de documentos em bibliotecas e arquivos
- Manuais de apoio ao utilizador
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0005	Organizar e estruturar dados para a catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos em bibliotecas
UFCD 0000/0000	Catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos em bibliotecas

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES			
R1. Proceder à catalogação bibliográfica de documentos e/ou de coleções de documentos R2. Classificar e Indexar documentos de vários tipos R3. Cumprir as normas usadas nas bibliotecas R4.			
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> Organização e estruturação da informação: conceitos e fundamentos Critérios de catalogação: ISBD e regras portuguesas de catalogação Criação de Registos Bibliográficos Padrões de metadados bibliográficos Classificação e Indexação: diferenças e procedimentos Regras de catalogação por tipos de documentos Sistemas de Classificação Normas de catalogação online 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar os conceitos e fundamentos da organização e estruturação da informação Identificar os critérios de catalogação Criar um registo bibliográfico Utilizar os diferentes registos bibliográficos Utilizar os diferentes estilos de referenciação bibliográfica Compreender os padrões de metadados bibliográficos Distinguir indexação da catalogação e da classificação Aplicar procedimentos de classificação e Indexação Identificar diferentes sistemas de catalogação Aplicar regras de catalogação a diferentes tipos de recursos Compreender os sistemas de classificação Utilizar ferramentas de catalogação online 	<ul style="list-style-type: none"> Sentido de organização Boa gestão do tempo Sentido crítico Responsabilidade pelas suas ações Empenho e persistência na resolução de problemas 	

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Utilizando a catalogação bibliográfica de documentos de vários tipos
- CD2. Organizando e reestruturando os dados para a catalogação de documentos e/ou coleções de documentos
- CD3. Respeitando as normas usadas nas bibliotecas
- CD4.
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0006	Organizar e estruturar dados para a descrição de documentos e/ou de coleções de documentos em arquivos
UFCD 0000/0000	Descrição de documentos e/ou de coleções de documentos em arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES			
R1. Classificar documentos de arquivo R2. Ordenar séries nos quadros de classificação R3. Implementar a política de descrição arquivística R4.			
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conceito de série documental • Problemas da série documental • Características do documento de arquivo • Critérios de classificação de documentos • Quadros de classificação – estrutura, características • Sistema de codificação e de ordenação das séries dos Quadros de classificação • Tipos de ordenação nos documentos • Descrição arquivística: conceito, objetivos e âmbito • Descrição arquivística: normas internacionais e normas nacionais • A norma ISAD (G): conceito, objetivos, aplicabilidade • Elementos de descrição: zona da identificação, zona do contexto, zona do conteúdo e estrutura, zona das condições de acesso e utilização, zona da documentação associada, zona das notas, zona do controlo da descrição 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar o conceito de série documental • Enumerar os problemas da série documental • Interpretar o conceito de classificação de documento de arquivo • Aplicar critérios de classificação de documentos • Identificar a estrutura e as características dos quadros de classificação • Interpretar quadros de classificação • Identificar sistema de codificação dos quadros de classificação • Interpretar o conceito de descrição arquivística • Identificar os objetivos e o âmbito da descrição arquivística • Descrever as normas internacionais e nacionais de descrição arquivística • Caracterizar a norma ISAD(G), os seus objetivos e a sua aplicabilidade • Aplicar normas de descrição arquivística 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de organização • Boa gestão do tempo • Sentido crítico • Responsabilidade pelas suas ações • Empenho e persistência na resolução de problemas • Respeito pelas regras e normas definidas 	

--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Utilizando a descrição arquivística de documentos de vários tipos
- CD2. Organizando e reestruturando os dados para a catalogação e/ou coleções de documentos
- CD3. Respeitando as normas da descrição arquivística
- CD4.
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Normas nacionais e internacionais
- Sistema informático
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0007	Assegurar a implementação da política de gestão de bases de dados.
UFCD 0000/0000	Implementação da política de gestão de bases de dados

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES			
R1. Utilizar bases de dados documentais R2. Realizar a manutenção dos sistemas de informação R3. Implementar parcerias para compra ou permuta de registos R4.			
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas automatizados de informação (catalogação para bibliotecas e arquivos) Formato Unimarc (Bibliográfico e Autoridades) - Ferramenta internacional para a representação e troca de informações bibliográficas em bibliotecas Processos de catalogação de diferentes tipos de documentos - aplicação informática Processos de catalogação - Ficheiros de autoridade (Autor) Fontes de informação de referência para a catalogação de documentos: nacionais e internacionais Processos para o estabelecimento de parcerias. Procedimentos para colaboração interinstitucional com vista à aquisição ou permuta de registos Normas e requisitos para a compatibilização de sistemas Consórcios/parcerias entre bibliotecas e entre arquivos . 	<ul style="list-style-type: none"> Usar os sistemas automatizados de informação para catalogação de documentos de vários tipos Utilizar o formato Unimarc para a organizar e compartilhar dados bibliotecários Manusear aplicação informática para catalogar diferentes tipos de documentos Lidar com ficheiros de autoridade (Autor) Utilizar fontes de informação de referência (nacionais e internacionais) para a catalogação de documentos Usar os procedimentos para a colaboração institucional com vista à compra ou permuta de registos Adotar as normas e requisitos para a compatibilizar sistemas Desenvolver trabalho com os consórcios/parcerias entre bibliotecas e entre arquivos . 	<ul style="list-style-type: none"> Sentido crítico Responsabilidade pelas suas ações Empenho e persistência na resolução de problemas . 	

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Utilizando bases de dados documentais
- CD2. Mantendo e manuseando aplicação informática para catalogação de diferentes documentos
- CD3. Implementando parcerias para compra ou permuta de registos
- CD4.
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Sistema informático
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0008	Participar na criação de produtos e serviços de apoio ao cliente
UFCD 0000/0000	Criação de produtos e serviços de apoio ao cliente

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Recolher, seleccionar e organizar informação R2. Apresentar e disponibilizar informação R3. Conceber e gerir serviços online R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Fundamentos da seleção, organização e disponibilização de informação Tipos de fontes de informação Critérios de seleção e validação de fontes de informação Microsoft Access – criação de bases de dados e configuração de formulários, consultas e relatórios Normas e princípios para a organização de catálogos públicos (OPAC) Potencialidades dos serviços online: exemplos de serviços (serviços de pergunta-resposta, serviços de alerta...) Conceção e gestão de catálogos e serviços online 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar os fundamentos da seleção, organização e disponibilização de informação Identificar tipos de fontes de informação Aplicar critérios de seleção e validação de fontes de informação Aplicar procedimentos para criação de base de dados em Microsoft Access Implementar a parametrização de sistemas para gerar produtos (guias, catálogos, relatórios...) Executar queries Aplicar as normas e princípios para a organização de catálogos públicos (OPAC) Identificar as potencialidades dos serviços online Criar e gerir catálogos e serviços online 	<ul style="list-style-type: none"> Sentido Crítico Sentido de organização Boa gestão do tempo Disponibilidade para aprender Respeito pelas regras e normas definidas Proatividade

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(*designação da UC*):

- CD1. Respeitando as normas e procedimentos
- CD2. Validando fontes de informação
- CD3. Disponibilizando informação e produtos de acordo com as necessidades dos utilizadores
- CD4. Criando serviços online de acordo com as necessidades dos utilizadores
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Sistema informático
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0009	Acolher e apoiar os utilizadores na realização da pesquisa assistida
UFCD 0000/0000	Acolhimento a apoio aos utilizadores na realização da pesquisa assistida

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Acolher o utilizador nas bibliotecas ou arquivos R2. Prestar informação sobre os serviços e produtos disponíveis na biblioteca e arquivos, presencialmente e através de canais digitais R3. Pesquisar e recuperar informação R4. Apresentar e disponibilizar informação		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relacionamento interpessoal: conceitos e procedimentos Regras de atendimento ao utilizador Técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao utilizador Técnicas de comunicação oral em contexto de atendimento ao público Técnicas e estratégias de atendimento telefónico Regras de comunicação escrita através de plataformas digitais e outros canais online (sms, email, chat, redes sociais e outros) Tipologia de utilizadores, suas características e interesses comuns Tipologia de serviços e produtos disponíveis nas bibliotecas e arquivos Resolução de consultas bibliográficas- avaliar as necessidades do utilizador, classificar a consulta com base na sua complexidade, responder à consulta 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a importância e os fatores críticos do atendimento ao utilizador Utilizar técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao utilizador Receber os utilizadores, fornecer um primeiro nível de informações e assistência técnica Identificar as fases do atendimento ao utilizador Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita em canais interativos Identificar e caracterizar os diferentes tipos de utilizadores a as suas necessidades Prestar informação verbal ou escrita sobre os serviços e produtos disponíveis nas bibliotecas e arquivos Prestar informações bibliográficas ao utilizador através de diferentes canais de comunicação Classificar a consulta bibliográfica com base na sua complexidade, como básica ou avançada 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Empatia Escuta ativa Assertividade na comunicação Demonstrar interesse pelo utilizador e respeito pela sua individualidade Comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo Cuidado com a imagem e postura profissional Sentido crítico

<ul style="list-style-type: none"> • Métodos, procedimentos e instrumentos de pesquisa e recuperação de informação • Disponibilização de informação - fundamentos • Sistemas de informação de bibliotecas e arquivos • 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer as necessidades do utilizador e responder à consulta • Aplicar os métodos, procedimentos e instrumentos de pesquisa e recuperação de informação • Verificar e gerir a acessibilidade para a consulta de documentos audiovisuais, multimédia e digitais • Utilizar as funcionalidades do sistema informático • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •
--	---	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

CD1. Atendendo e averiguando as necessidades do utilizador

CD2. Comunicando de forma clara e compreensiva pelos utilizadores

CD3. Cumprindo as normas e regulamento da biblioteca ou do arquivo dos produtos e serviços (prazos, preços, condições de empréstimo, outros)

CD4. Garantindo o acesso às diferentes fontes de informação

CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas ou arquivos

-

-

RECURSOS

- Identificar legislação, normas, regulamentos e/ou regras associadas

- Normas e procedimentos internos

- Sistema informático

-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0010	Dinamizar atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores sob orientação superior
UFCD 0000/0000	Atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES			
<p>R1. Desenhar atividades relacionadas com informação e documentação</p> <p>R2. Selecionar os métodos, instrumentos e os auxiliares pedagógicos numa ação de formação</p> <p>R3. Implementar ações de sensibilização/ formação dos utilizadores</p> <p>R4.</p>			
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> A importância da educação nas ações relacionadas com a informação e documentação nas bibliotecas e arquivos Tipos e características de atividades relacionadas com informação e documentação Reconhecimento das características do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas portadoras de deficiência) Procedimentos na condução de visitas de estudo (individuais e grupo) A importância de um diagnóstico de necessidades formativas Ações de formação - conceção e implementação de ações de formação Elaboração dos conteúdos das diferentes formações Utilização de recursos didáticos e multimédia A importância da calendarização das ações de formação 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a importância de ações educativas relacionadas com a informação e documentação no contexto de bibliotecas e arquivos Interpretar as características da oferta e da procura de atividades relacionadas com informação e documentação Selecionar as atividades de acordo as características do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas portadoras de deficiência) Aplicar os procedimentos na condução de visitas de estudo Efetuar diagnósticos de necessidades de formação Usar os critérios de seleção e sequenciação de conteúdos Identificar e utilizar diferentes recursos didáticos Garantir o apoio às atividades formativas: inscrições e controlo da assistência Garantir o acesso ao preenchimento das fichas de inscrição 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo Cuidado com a imagem e postura profissional Sentido crítico 	

<ul style="list-style-type: none"> • Preparação dos materiais pedagógicos de apoio à formação • Apresentação de ferramentas de pesquisa locais ou remotas • Conhecimento das diferentes ferramentas bibliográficas existentes na biblioteca: vídeos tutoriais e/ou sessões de formação presenciais ou em <i>streaming</i> • Métodos e instrumentos pedagógicos de avaliação da formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendarizar ações de formação • Preparar e conduzir sequências de formações • Selecionar e preparar materiais pedagógicos • Apresentar ferramentas de pesquisa de documentos locais ou remotos • Selecionar e fornecer instruções de uso, vídeos tutoriais e/ou sessões de formação presenciais ou em <i>streaming</i> aos utilizadores • Preparar e aplicar questionários de avaliação 	
---	---	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Reconhecendo a importâncias das atividades relacionadas com informação e documentação
- CD2. Considerando as necessidades do público-alvo
- CD3. Preparando as atividades de sensibilização/formação de utilizadores
- CD4. Concebendo instrumentos de avaliação da formação
- CD5. Respeitando orientações superiores

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Sistema informático
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0011	Realizar atividades de gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Implementar procedimentos de gestão administrativa R2. Efetuar atividades de gestão financeira R3.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de gestão administrativa Etapas dos procedimentos de gestão de correspondência Gestão documental Formas de tratamento do correio eletrónico Tipologia e circuitos de documentação Técnicas de gestão financeira Legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços Normas contabilísticas aplicáveis às vendas de produtos e serviços (emissão de faturas/recibos, notas de encomenda, outros) Funcionalidades do sistema informático de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar técnicas de gestão administrativa Identificar as etapas dos procedimentos de gestão de correspondência Aplicar técnicas de gestão documental Utilizar as funcionalidades do sistema informático Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação Utilizar técnicas de encaminhamento de documentação Identificar técnicas de gestão financeira Analisar legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços Aplicar procedimentos de emissão de faturas e outros documentos contabilísticos Utilizar as funcionalidades do sistema informático de faturação (gestão da faturação, gestão de multas, etc) Garantir que as transações financeiras são registadas . 	<ul style="list-style-type: none"> Rigor no cumprimento das normas e procedimentos Empatia Responsabilidade pelas suas ações Sentido crítico Cooperação com a equipa. Sentido de organização.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Respeitando procedimentos de gestão administrativa e financeira
- CD2. Utilizando técnicas de gestão administrativa e financeira
- CD3. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos
- CD4. Garantindo que as transações financeiras são registadas
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Sistema informático de faturação de produtos e serviços
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0012	Realizar atividade de gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4, 5

[illegible]

<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicação assertiva • Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações • Aspectos legais e administrativos da gestão de reclamações – legislação, encaminhamento, acompanhamento • Conhecimento do contexto e do público-alvo • Definição de objetivos e metas • Análise de recursos • Monitorização e avaliação • Estrutura e conteúdo de relatórios de atividades • Recolha, organização e sistematização da informação • • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a legislação e regulamentos aplicáveis ao tratamento de reclamações • Aplicar procedimentos de encaminhamento e acompanhamento de reclamações • Interpretar e analisar dados relativamente a contexto e público-alvo • Selecionar e utilizar técnicas de planeamento • Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das atividades • Definir sistema de avaliação e indicadores de resultado • Desenvolver a estrutura de um relatório de atividades • Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes • Analisar e sistematizar informação relevante para o relatório de atividades 	
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos
- CD2. Assegurando o cumprimento do orçamento estabelecido
- CD3. Identificando as necessidades do cliente e as razões da sua reclamação
- CD4. Recolhendo e analisando informação relativamente ao contexto, públicos-alvo e recursos
- CD5. Identificando e sistematizando a informação relevante

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Sistema informático de gestão de stocks
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0013	Recolher e tratar dados estatísticos de satisfação e de utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Recolha e tratamento de dados estatísticos de satisfação e de utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Recolher informação para avaliar a satisfação do utilizador com a prestação do serviço R2. Analisar estatísticas de satisfação e de utilização dos recursos R3. Realizar um diagnóstico e elaborar um plano de melhoria R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Ferramentas para recolha de informação sobre avaliação da satisfação do utilizador (o inquérito por questionário) Análise estatística e tratamento de dados de avaliação da satisfação do utilizador Medidas e indicadores de desempenho da utilização dos serviços Estatísticas de bibliotecas (Normas ISO 11620, ISO 20983, ISO 2789 e ISO 9707) Pontos fortes e fracos de um produto ou serviço Instrumentos de gestão do processo de avaliação de desempenho Boas práticas de avaliação do desempenho em bibliotecas e arquivos Sistema informático do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do utilizador Selecionar e aplicar métodos e técnicas de recolha de informação sobre satisfação dos utilizadores Aplicar métodos simples de análise estatística Aplicar métodos e técnicas de contabilização da utilização dos serviços Identificar e analisar estatísticas de serviços de informação de acordo com as normas ISSO Identificar pontos fortes e fracos da organização e produtos/serviços Elaborar um plano de melhoria para uma área funcional de um serviço de informação Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Rigor no cumprimento das normas e procedimentos Empatia Responsabilidade pelas suas ações Sentido crítico Cooperação com a equipa. Sentido de organização

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Respeitando os procedimentos internos para a avaliação da qualidade do serviço ao utilizador
- CD2. Criando instrumentos de recolha de informação sobre a satisfação
- CD3. Analisando estatísticas de serviços de informação de acordo com as normas ISO
- CD4. Avaliando a satisfação do utilizador e a qualidade do serviço prestado
- CD5. Identificando ações de melhoria

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Sistema informático
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

[illegible]

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Respeitando as normas e procedimentos internos
- CD2. Informando acerca das regras de utilização dos espaços
- CD3.
- CD4.
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo
-
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0015	Elaborar produtos de informação e comunicação
UFCD 0000/0000	Documentação de suporte informativo para divulgação e comunicação

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Planear uma apresentação ou outra documentação de suporte informativo para divulgação e comunicação R2. Produzir e editar documentos de suporte informativo para divulgação e comunicação R3. Promover a atividade organizacional através de métodos comerciais e marketing digital R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Produção e edição de documentos - Fundamentos • Processos de produção técnica e gráfica • Estrutura operacional de produção (composição, formatação, paginação, impressão, acabamento final) • Características de uma publicação para orçamentação • Análise de necessidades de comunicação institucional • Montagem de textos e ilustrações • Ferramentas para a criação de páginas Web • Atualização de páginas Web e sequências de áudio e de vídeo • Fundamentos das técnicas de marketing • Análise quantitativa e qualitativa das necessidades do mercado/ utilizadores • Estratégias promocionais • Estratégias de Marketing-mix 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar processos de produção e edição de documentos • Interpretar as características de uma publicação para orçamentação • Aplicar técnicas de análise de necessidades de comunicação institucional • Aplicar técnicas de montagem de texto de ilustrações • Preparar apresentações para o público/utilizadores • Criar páginas Web • Atualizar páginas web e sequências de áudio e vídeo • Preparar textos e ilustrações para divulgação • Identificar técnicas de marketing • Adequar as estratégias de marketing às necessidades do mercado/ utilizadores • Utilizar estratégias para promover e divulgar produtos e/ou serviços • Desenvolver estratégias para a visibilidade e reconhecimento institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo • Cuidado com a imagem e postura profissional • Sentido crítico • Empatia • Escuta ativa

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Planeando as diversas etapas da produção e edição de documentos para divulgação e comunicação
- CD2. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade
- CD3. Considerando as necessidades do mercado/ utilizadores
- CD4. Aplicando técnicas de marketing
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Sistema informático

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0016	Comunicar e interagir em contexto profissional
UFCD 0000/0000	Comunicação e relacionamento interpessoal em contexto profissional

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional R2. Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial R3. R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). Canais de comunicação presencial e não presencial. Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”. Comunicação através da internet (navegadores, e-mail, redes sociais, mensagens) – técnicas. Comunicação escrita – normas. Processo de escrita - planificação, textualização e revisão. Caraterísticas dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar a informação a comunicar. Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto. Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. Identificar as expectativas do interlocutor. Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem. Partilhar informação com diferentes interlocutores. Reportar informação profissional. Aplicar técnicas de interação orais e escritas. Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos. Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a imagem e postura profissional. Assertividade. Escuta ativa. Empatia. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pela diferença. Autoconhecimento. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Sentido de organização.

<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. • Escuta ativa, empatia e controle emocional. • Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). • Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. • Mensagem - construção, adaptação, envio, recepção e interpretação. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. • Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. • Relações interpessoais no trabalho. • Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos. <p>Avaliação do processo de comunicação – <i>feedback</i>, resposta e reação.</p>		
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(*designação da UC*):

- CD1. Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.
- CD2. Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- CD3. Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.
- CD5. Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

-
-
-

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação
-
-
-
-
-
-
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

[illegible]

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de incidentes de segurança ▪ ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar vulnerabilidades comuns em sistemas e processos ▪ Identificar a norma ISO 27001 e as suas funcionalidades ▪ Analisar as normas e procedimentos de segurança da organização ▪ Aplicar procedimentos para tratamento de dados sensíveis e informações confidenciais. ▪ Aplicar procedimentos de segurança de redes e sistemas ▪ Identificar procedimentos para lidar com violações de segurança 	
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

(designação da UC):

- CD1. Compreendendo o enquadramento legal em que se atua
- CD2. Respeitando as normas gerais de proteção de dados
- CD3. Considerando as implicações das falhas de segurança
- CD4. Cumprindo as medidas de atuação em situação de incumprimento de normas e regulamentos
- CD5.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Legislação e regulamentos
- Normas e procedimentos internos
- Sistemas de informação
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0018	Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	O setor das bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Analisar a informação requerida acerca do setor das bibliotecas e arquivos.		
R2. Informar e esclarecer o cliente sobre o setor das bibliotecas e arquivos.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Bibliotecas e Arquivos - antecedentes históricos. Influência socioeconómica do setor. Tipos de bibliotecas e arquivos Novas tendências do setor das bibliotecas e arquivos - novos produtos e serviços. Estratégias de produtos e serviços. Fatores críticos de sucesso do setor das bibliotecas e arquivos em Portugal. Organismos internacionais do setor das bibliotecas e arquivos. Organismos nacionais e locais do setor das bibliotecas e arquivos. Organização e divisão funcional do setor das bibliotecas e arquivos. Comunicação e relacionamento interpessoal. Legislação da atividade. . 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a evolução e a influência socioeconómica do setor das bibliotecas e arquivos. Enumerar as novas tendências do das bibliotecas e arquivos. Descrever o setor das bibliotecas e arquivos a nível nacional e internacional. Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. Aplicar técnicas de interação orais e escritas. Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do setor das bibliotecas e arquivos. Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais relacionadas com o setor das bibliotecas e arquivos. Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional das bibliotecas e arquivos. Distinguir a organização funcional do setor das bibliotecas e arquivos. Informar sobre as diferentes atividades do setor das bibliotecas e arquivos. Interpretar legislação relativa ao setor das bibliotecas e arquivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. Proatividade. Empenho. Sentido crítico. Empatia. Escuta ativa. Assertividade na comunicação. .

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos:

CD 1. Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.

CD2. Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Dispositivo eletrônico com acesso à internet.
- Relatórios de atividade setorial.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Legislação reguladora do setor das bibliotecas e arquivos.
- Exemplos de produtos/serviços inovadores
-
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0019	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Comunicação em inglês em contexto de bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados no setor das bibliotecas e arquivos R2. Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor das bibliotecas e arquivos R3. Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor das bibliotecas e arquivos R4.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Léxico (vocabulário) – Bibliotecas e arquivos Funções da linguagem. Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. Sintaxe. Fluência de leitura. Regras de produção de documentos escritos. Regras de cortesia e convenções linguísticas. . 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. Informar os utilizadores. Descodificar perguntas e pedidos de informação. Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. Reconhecer e utilizar o vocabulário específico das bibliotecas e arquivos Utilizar linguagens não verbais na comunicação. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Empatia Assertividade. Escuta ativa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido crítico. Respeito pelas diferenças individuais. Disponibilidade para aprender. Respeito pelas regras e normas definidas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir informações concretas e diretas em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. • Trocar, verificar e confirmar informações em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. • Redigir notas, relatórios e preencher formulários, textos informativos. 	
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Interagir em inglês no setor das bibliotecas e arquivos

- CD1. Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- CD2. Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- CD3. Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos
-
-

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros
-
-
-
-
-

-
-
-

OBSERVAÇÕES

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador independente (QECR, Escala Global, Nível B: Utilizador Independente; Conselho da Europa, 2001).

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0020	Colaborar e trabalhar em equipa
UFCD 0000/0000	Colaboração e trabalho em equipa

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados. R2. Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa. R3. Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Identidade pessoal, social e profissional. Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores. Canais de comunicação presencial e não presencial. Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, <i>feedback</i> do desempenho. Técnicas de negociação, de resolução de problemas e de tomada de decisão. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. Identificar as competências individuais. Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. Identificar os valores e as principais competências necessários para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. Utilizar ferramentas de comunicação. Partilhar informação presencialmente e/ou <i>online</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Autoconhecimento. Automotivação. Assertividade. Empatia. Escuta ativa. Cooperação com a equipa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido crítico. Sentido criativo. Flexibilidade e adaptabilidade. Disponibilidade para aprender. Respeito e valorização das diferenças individuais. Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. Respeito pelas regras e normas definidas.

<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. • Trabalho <i>online</i> ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. • Saúde no trabalho - síndrome de <i>burnout</i>. • Organização das equipas na área profissional. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. • Trocar conhecimentos e experiências. • Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. • Analisar problemas e tomar decisões. • Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. • Reconhecer sinais de <i>burnout</i> próprio e/ou dos colegas. 	
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Colaborar e trabalhar em equipa:

- CD1. Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
- CD2. Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.
- CD3. Analisando problemas e propondo soluções.
- CD4. Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à *internet*.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Boas práticas na comunicação
-
-
-
-
-
-
-

-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0021	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos
UFCD 0000/0000	Normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.		
R2. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Princípios de segurança e saúde no trabalho. Normas e disposições relativas à segurança e saúde nas bibliotecas e arquivos – legislação. Plano de segurança do estabelecimento. Plano de prevenção de acidentes. Plano de prevenção de incêndios. Plano de evacuação. Plano contra roubos. Manuais de segurança. Meios e regras de segurança nas bibliotecas e arquivos Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia. Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas. Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras. Caixa de primeiros socorros. Situações de emergência - perda de sentidos, feridas abertas e 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. Reconhecer os manuais de segurança. Aplicar medidas de prevenção do risco. Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. Aplicar os procedimentos de emergência. Aplicar medidas de prevenção de roubo. Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. Aplicar medidas de prevenção de incêndios. Utilizar o extintor. Utilizar equipamentos de proteção individual. Reportar a situação de emergência. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Autocontrolo. Sentido de organização. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas de segurança.

<p>fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras. • Tipos de incêndio. • Sistemas de detecção. • Tipos de extintores. • Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático. • Técnicas de extinção de incêndio de gás. 		
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos:

- CD1. Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respectivas medidas de segurança e preventivas.
- CD2. Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.
- CD3. Respeitando o protocolo interno definido.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
- Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
- Planos de emergência
-
-

.

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC OPCIONAIS

UC 0000/0001	Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais
UFCD 0000/0000	Acolhimento e esclarecimento de utilizadores com necessidades especiais

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Avaliar os tipos de limitações/necessidades especiais dos utilizadores R2. Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo R3. Atender os utilizadores com limitações e necessidades especiais		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Acessibilidade e inclusão, Deficiência, incapacidade e diversidade humana – conceitos Estratégias nacionais e internacionais: Estratégia Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional da Inclusão das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional de Promoção da Acessibilidade e Inclusão dos Museus, Monumentos e Palácios Enquadramento normativo relacionado com a Inclusão das Pessoas com Deficiência Públicos-alvo - diferentes necessidades especiais Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais. Diferenças individuais e condutas de cidadania. Tipos de limitações e necessidades especiais dos utilizadores - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas. Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e distinguir os conceitos Reconhecer a relevância da Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência Interpretar legislação aplicável Distinguir as diferentes necessidades especiais dos utilizadores Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades Conceder prioridade no atendimento ao cliente Adaptar o comportamento e a atitude à tipologia de limitação do cliente. Comunicar com o cliente com limitações e necessidades especiais. Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação. Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação. Selecionar e dar instruções sobre a utilização de produtos e meios 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. Escuta ativa. Empatia. Assertividade na comunicação. Respeito pela privacidade do cliente. Disponibilidade para auxiliar. Proatividade. Empenho. Autonomia. Sentido crítico.

<p>saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com características físicas excepcionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação. Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação. Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas 	<p>de apoio para o tipo de necessidades especiais.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente. 	
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais:

- CD1. Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial dos utilizadores com os respetivos produtos e meios de apoio.
- CD2. Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial dos utilizadores.
- CD3.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-

RECURSOS

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional.
- Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0002	Gerir repositórios institucionais
UFCD 0000/0000	Repositórios institucionais e gestão da informação

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Efetuar a manutenção e administração de um repositório institucional R2. Operar os sistemas de informação e ferramentas digitais R3. Elaborar uma estratégia de promoção do repositório institucional		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> O acesso aberto ao conhecimento científico – conceito, iniciativas, princípios e políticas O potencial da ciência aberta - desafios Os repositórios institucionais – o conceito, atributos Planeamento e desenvolvimento de coleções nos repositórios institucionais Sistemas de informação científica Serviços de valor acrescentado: serviços de estatísticas de utilização dos repositórios institucionais e <i>copyright</i> Sistemas de informação – software de repositórios Normas e aplicações de metadados e seu controlo e consistência Normas e protocolos de interoperabilidade Políticas de auto-arquivo Estratégias de promoção e divulgação dos repositórios institucionais 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar o conceito de acesso aberto Reconhecer a relevância e as iniciativas de acesso aberto Interpretar as políticas e a legislação aplicável Interpretar os desafios da ciência aberta Identificar os atributos dos repositórios institucionais Aplicar estratégias de planeamento e desenvolvimento de coleções nos repositórios institucionais Identificar os sistemas de informação científica Aplicar serviços de valor acrescentado Utilizar software de repositórios Aplicação de metadados Aplicação de normas e protocolos de interoperabilidade Desenvolver políticas de auto-arquivo Aplicar técnicas de comunicação e divulgação dos repositórios institucionais 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Escuta ativa. Empatia. Disponibilidade para auxiliar. Proatividade. Empenho. Autonomia. Sentido crítico. Cooperação com a equipa

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Gerir repositórios institucionais:

- CD1. Respeitando a estratégia da instituição.
- CD2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos.
- CD3. Utilizando o software implementado

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Normas e procedimentos.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
- Software de repositórios
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0003	Utilizar o Wikidata
UFCD 0000/0000	Utilização do Wikidata

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Implementar práticas envolvidas na utilização do Wikidata R2. Integrar o Wikidata nas práticas e serviços das bibliotecas R3.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Dados interligados abertos – conceito, princípios e vantagens Introdução ao Wikidata: o que é, como se relaciona com outros projetos, a sua importância Estrutura do Wikidata Utilização básica do Wikidata: como criar conta, configurações, adição de novos itens, edição, etc. Consulta de dados no Wikidata: exemplos práticos Utilização do wikidata no contexto das bibliotecas: enriquecimento de metadados, padronização de dados, consulta e visualização de dados, etc. . 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer a importância dos dados ligados no ambiente digital Compreender o que é e como funciona o Wikidata Compreender como estruturar dados no Wikidata e como estes se relacionam com outros dados Realizar operações básicas no Wikidata Consultar dados no Wikidata Identificar oportunidades de utilização do Wikidata no contexto das bibliotecas Utilizar o Wikidata no contexto das bibliotecas 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Proatividade. Empenho. Autonomia. Sentido crítico. Cooperação com a equipa .

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Utilizar o Wikidata:

- CD1. Reconhecendo a importância dos dados interligados abertos.
- CD2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos.
- CD3. Apresentando e visualizando dados no Wikidata

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Normas e procedimentos.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
- Sistema informático
-
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0004	Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação
UFCD 0000/0000	Marketing e comunicação

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Definir os objetivos do plano de marketing e comunicação R2. Implementar estratégias de marketing e comunicação em contexto de bibliotecas e arquivos R3. Monitorizar e avaliar os resultados do plano de comunicação		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> Marketing e e-marketing Marketing estratégico e marketing operacional Marketing mix de comunicação e-Marketing mix Segmentação de mercado e mercados-alvo Estudos de mercado e fontes de informação (internas e externas) Estratégias de comunicação no marketing mix Criatividade de comunicação Técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação Instrumentos de monitorização do plano de comunicação em canais convencionais e online 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Analisar informação relevante para a definição da estratégia de marketing Identificar as características e necessidades/preferências dos utilizadores reais e potenciais Analisar o plano estratégico de marketing Definir o público-alvo da campanha e os níveis de cobertura pretendidos Identificar as variáveis mix de produto Identificar as variáveis mix de comunicação Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação. Selecionar e utilizar estratégias de comunicação adequadas para divulgação dos serviços de bibliotecas e arquivos Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas Estimar e adequar os custos das campanhas ao orçamento disponível 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Proatividade. Empenho. Autonomia. Sentido crítico. Cooperação com a equipa .

	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e organizar briefing de comunicação • Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação • Recolher e analisar informação relativa aos indicadores de resultado nos diferentes canais (convencionais e online) 	
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação:

CD1. Considerando a estratégia de marketing e as orientações estabelecidas para a política de comunicação.

CD2. Considerando as variáveis de análise (perfil do utilizador, histórico, interações, preferências, outras) e a segmentação do mercado e consumidor.

CD3. Selecionando a informação e o canal de comunicação em função do segmento de cliente

CD4. Utilizando as técnicas e instrumentos de monitorização do plano de comunicação

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Normas e procedimentos.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
- Sistema informático
- Plano de comunicação e marketing
-

OBSERVAÇÕES

[Voltar ao princípio](#)

UC 0000/0005	Planear e dinamizar atividades de animação sociocultural
UFCD 0000/0000	Atividades de animação sociocultural

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES		
R1. Definir os objetivos das atividades de animação sociocultural R2. Dinamizar os objetivos das atividades de animação sociocultural R3. Monitorizar e avaliar os resultados das atividades de animação sociocultural		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> O papel das bibliotecas e arquivos no enriquecimento cultural da comunidade Tendências atuais de promoção de atividades de animação sociocultural nas bibliotecas e arquivos Planeamento estratégico: identificação das características do público-alvo, definição de objetivos e metas, planeamento das atividades, definição da estratégia de intervenção Princípios básicos da elaboração de atividades de animação sociocultural Estabelecimento de parcerias com escolas e instituições da comunidade Técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação das atividades Instrumentos de monitorização das atividades 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as bibliotecas e arquivos como locais de transmissão de conhecimento e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais Interpretar as tendências atuais da oferta e da procura de atividades de animação sociocultural nas bibliotecas e arquivos Selecionar as atividades de acordo as características do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência) Criar planos de longo prazo para a promoção contínua de atividade de animação sociocultural Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das atividades Selecionar e adaptar atividades para tornar a leitura uma experiência envolvente Integrar elementos pedagógicos de forma lúdica para incentivar a aprendizagem Desenvolver estratégias de colaboração eficazes Organizar eventos colaborativos 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Proatividade. Empenho. Autonomia. Sentido crítico. Cooperação com a equipa Empatia

	<ul style="list-style-type: none"> • Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação das atividades • Recolher e analisar informação relativa aos indicadores de resultado das atividades 	
--	---	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Planear e dinamizar atividades de animação sociocultural:

CD1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade.

CD2. Considerando a sua atratividade para os grupo-alvo.

CD3. Utilizando as técnicas e instrumentos de monitorização as atividades

CD4.

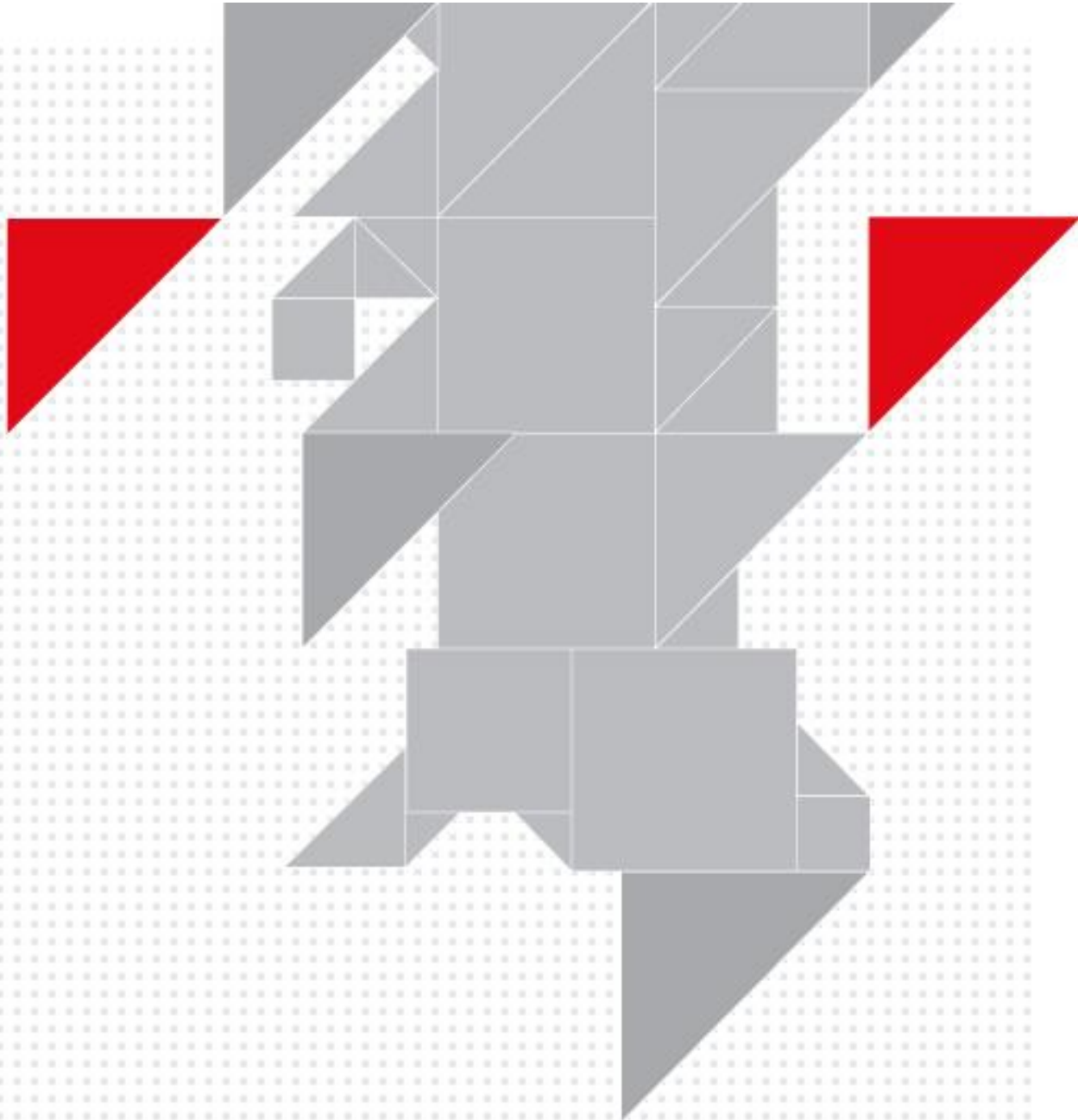
CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos
-
-
-

RECURSOS

- Normas e procedimentos.
- Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
- Sistema informático
- Livros, artigos e publicações especializadas

OBSERVAÇÕES



Matosinhos

R. Tomás Ribeiro, nº 412 – 2º
4450-295 Matosinhos Portugal

Tel (+351) 229 399 150

Fax (+351) 229 399 159

Lisboa

R. Duque de Palmela, nº25 – 2º
1250-097 Lisboa Portugal

Tel (+351) 213 513 200

Fax (+351) 213 513 201

geral@quaternaire.pt
www.quaternaire.pt