



Garantir a qualidade da formação nos serviços financeiros

Paula Diogo , 4 de junho de 2015

Nota: Como esta apresentação só ficaria completa com os comentários realizados, apresenta-se um breve resumo do projeto que lhe deu origem, o projeto QUADRO, cofinanciado pelo Programa Leonardo da Vinci, que permitiu a criação de um manual que é uma abordagem sistemática à garantia da qualidade da formação no setor dos serviços financeiros e inclui um conjunto de instrumentos.

O Instituto de Formação bancária foi o parceiro português do Projeto QUADRO, cofinanciado pelo Programa Leonardo da Vinci, e que decorreu entre novembro 2012 e outubro de 2014. O projeto reuniu oito instituições Europeias de oito países com o objetivo de promover a qualidade na formação profissional no setor dos serviços financeiros, em coerência com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação (EQAVET).

O principal produto é um manual de qualidade na formação dirigido ao setor. Explica os campos de ação para a criação de um Sistema Interno de Garantia da Qualidade e descreve os instrumentos e métodos adequados para a melhoria contínua, incluindo instrumentos validados e outros especificamente criados para esse fim. O manual baseia-se nos princípios do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), com pequenas adaptações, considerando as características da educação e formação profissional no setor.

Numa primeira fase do projeto foi realizada uma consulta das potenciais instituições beneficiárias (bancos, sindicatos, companhias de seguros, universidades, associações profissionais, etc.). Foi analisada a situação de implementação da garantia da qualidade na formação no setor e os instrumentos existentes, permitindo identificar lacunas e elaborar relatórios nacionais.

A fase piloto do projeto durou sete meses. Em três dos países participantes foram realizados testes de instrumentos de avaliação, validando sete das ferramentas disponíveis. Os testes incluíram a aplicação das ferramentas escolhidas a um cenário concreto (por exemplo, avaliação de curso de formação) e a obtenção de *feedback* dos intervenientes (formadores, formandos, responsáveis pela formação). Duas das ferramentas foram adotadas pelas instituições que as testaram. Outras dez deverão ser adotadas brevemente pelas instituições envolvidas na fase piloto.

Foram também desenvolvidas várias atividades para recolha adicional de *feedback* e sugestões (*workshops*, seminários, questionários, *focus groups*), com o objetivo de obter recomendações práticas para o manual, a fim de apresentar um quadro coerente e um conjunto de instrumentos adequados. As atividades de consulta envolveram 73 instituições de diversos países europeus. Um total de 32 instituições forneceu *feedback* completo da estrutura e das ferramentas, possibilitando a elaboração da versão final do manual. Tanto a estrutura proposta como as 22 ferramentas reunidas (algumas das quais disponíveis em vários idiomas) podem ser usadas em outros setores de atividade e estão disponíveis no site do projeto (<http://www.quadroproject.eu/>).

Na banca, a confiança
é o atributo mais valorizado
pelos consumidores.

BANCA:
Para Onde Caminhamos?



Tiragem: 14617

País: Portugal

Period.: Diária **Pág:** 28

Âmbito: Economia, Negócios

Reputação da banca foi a mais afectada com a crise e automóvel foi o que mais resistiu

Estudo Marktest Reputation Index avalia 140 marcas de 23 categorias. Objectivo é ser um instrumento para a definição das estratégias dos departamentos de marketing das empresas.

Catarina Madeira

Na banca, a confiança
é o atributo mais valorizado
pelos consumidores.

Tiragem: 14617

País: Portugal

Period.: Diária Pág: 28

Âmbito: Economia, Negócios



Reputação da banca foi a mais afectada com a crise e automóvel foi o que mais resistiu

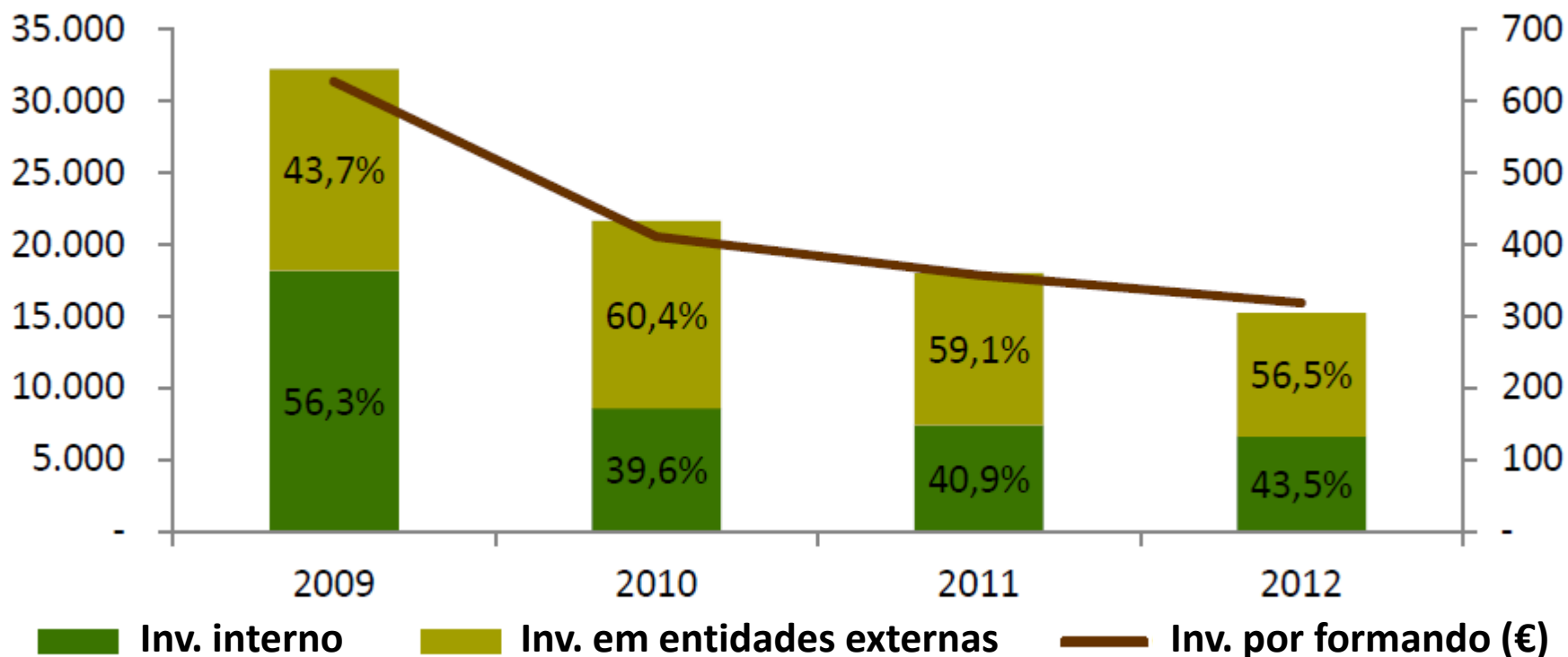
Estudo Marktest Reputation Index avalia 140 marcas de 23 categorias. Objectivo é ser um instrumento para a definição das estratégias dos departamentos de marketing das empresas.

Catarina Madeira

Evolução do investimento em atividades de formação (totais e por formando)

Investimento
(milhares €)

Investimento
por formando (€)



Fonte: IFs, APB.



UADRO

Quality development
roadmap for training
in the financial sector

Project Number: 526749-LLP-1-2012-1-PT-LEONARDO-LMP

Legal notice:

With the support of the Lifelong Learning Programme of the European Union.

This project has been funded with support from the European Commission.

This publication / communication reflects the views only of the author,

and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Parceiros do Projeto QUADRO



Hochschule für
Wirtschaft und Recht Berlin
Berlin School of Economics and Law



Avaliador:



CRITÉRIOS
CICLO PDCA
INSTRUMENTOS
FORMAÇÃO
INDICADORES
QUALIDADE
MANUAL
AVALIAÇÃO
QUADRO

CRITÉRIOS
CICLO **O** PDCA
INSTRUMENTOS
FORMAÇÃO
INDI**C**ADORES
QU**A**LIDADE
MAN**U**AL
AVALIA**Ç**ÃO
QU**A**DRO

Principais atividades realizadas durante os dois anos do Projeto QUADRO



Análise do estado de implementação da Garantia da Qualidade

Relatório sobre o estado de desenvolvimento e as lacunas na Garantia da Qualidade

Relatórios Nacionais de Consulta

Toolkit de Garantia da Qualidade

Roteiro para desenvolver a Qualidade, em linha com o EQARF

Diretrizes para fase piloto

Relatório da fase piloto

Fase Piloto

Teste de instrumentos

EQAVET Handbook

Diretrizes para implementação do Handbook

Início

(Lisboa, PT)

Seminário Europeu de Consulta (Bratislava, SK)

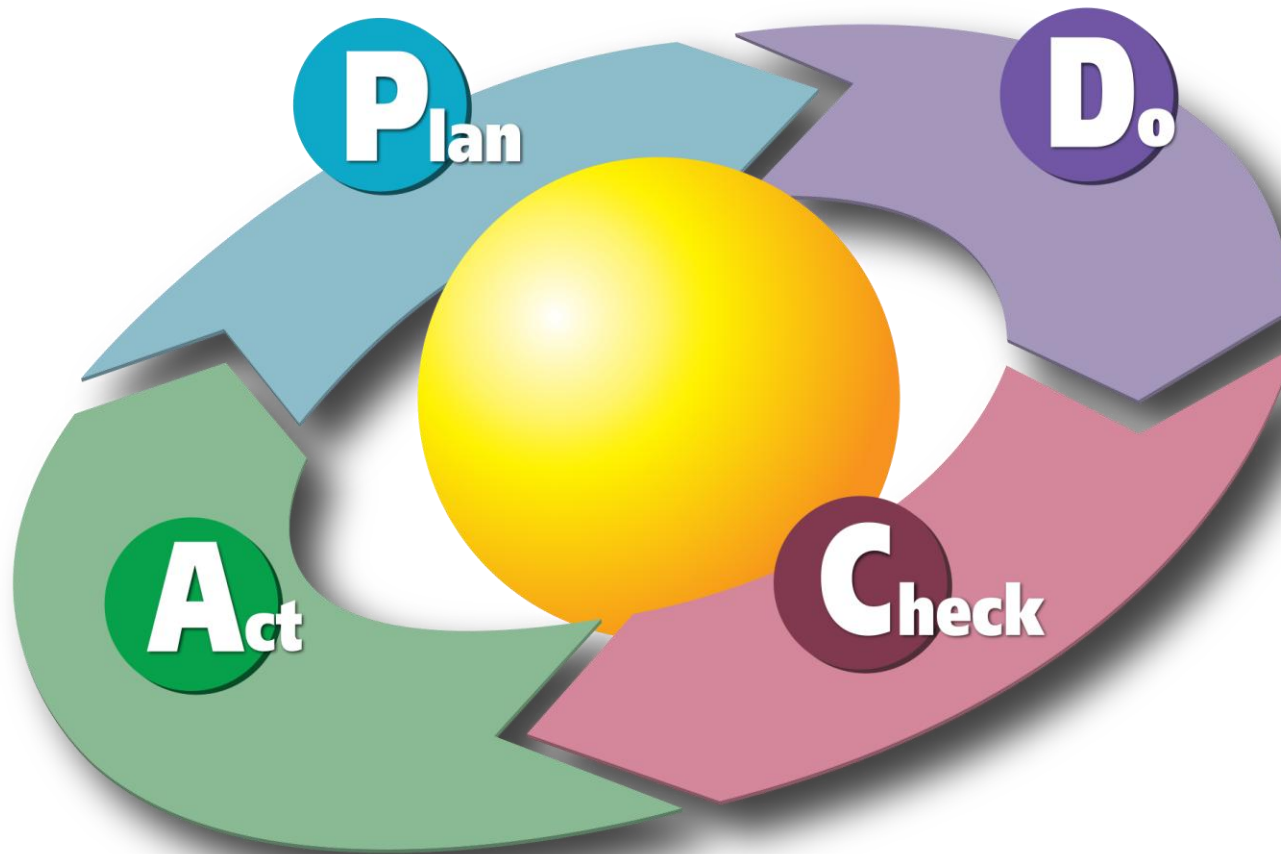
Seminário Europeu de Divulgação (Roma, IT)

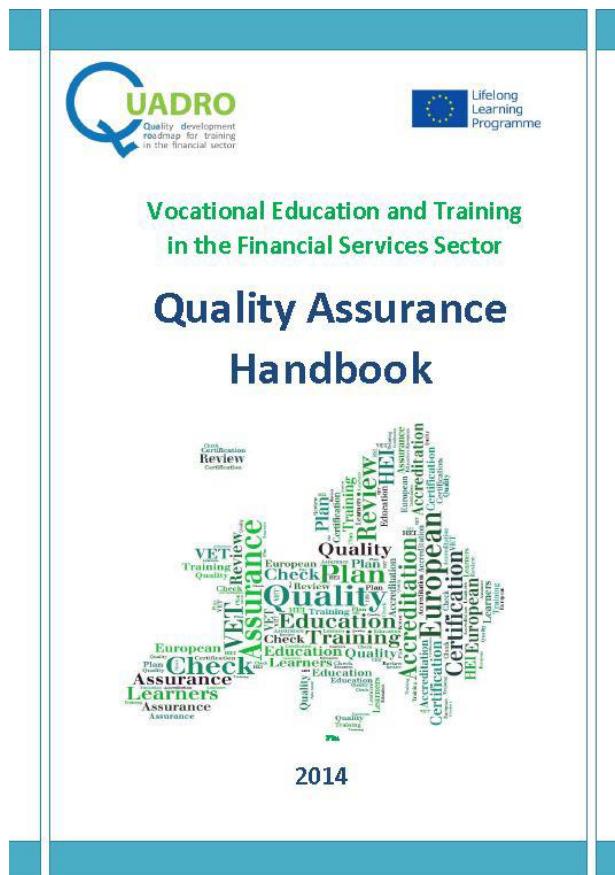
Consultas regionais ou nacionais
Workshops com stakeholders

Seminário Europeu de Validação (Valletta, MT)

Conferência Final (Berlim, DE)
Versão final do Handbook

Fim





22 instrumentos



Um instrumento só disponível em alemão
e outro só disponível em francês.

**A educação não transforma o mundo.
A educação muda as pessoas.
E as pessoas transformam o mundo.**

Paulo Freire





Obrigada

<http://www.quadroproject.eu/>

Paula C. Diogo

p.diogo@ifb.pt