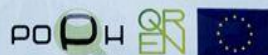


**escola  
de comércio  
do porto**

**uma escola com  
ATITUDE!**



# **CERTIFICAÇÃO DAS ENTIDADES FORMADORAS: DILEMAS E DESAFIOS**

**ANA MESTRE**

**Terciforma – Estudos de Comércio e Serviços, S.A.**

\* \* \*

**JORNADA DE REFLEXÃO**

Os processos de certificação e os impactos na qualidade formativa

Universidade Católica do Porto

15 de novembro de 2012



## SUMÁRIO

---

- ▶ Apresentação da Terciforma
- ▶ Promoção da empregabilidade e de sinergias com o meio empresarial local
- ▶ Certificação
- ▶ Desafios do processo

## A TERCIFORMA

---

- ▶ entidade titular da Escola de Comércio do Porto
- ▶ ENSINUS – Estabelecimentos de Ensino Particular, S.A.
- ▶ Associação Comercial do Porto
- ▶ Associação dos Comerciantes do Porto

**terciforma**



ASSOCIAÇÃO  
COMERCIAL  
DO PORTO

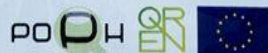




## A TERCIFORMA

- ▶ constituída em sociedade anónima no dia 10 de abril de 1992
- ▶ em 2007, a Ensinus foi adquirida pelo Grupo Lusófona, o maior grupo português de ensino superior privado que alarga a sua atuação ao ensino profissional

**escola**  
de **comércio**  
do **porto**  
uma escola com  
**ATITUDE!**



**terciforma**



**ASSOCIAÇÃO  
COMERCIAL  
DO PORTO**



**escola  
de comércio  
do porto**

**uma escola com  
ATITUDE!**



## A TERCIFORMA

- ▶ entidade formadora certificada desde 1998
- ▶ acreditação renovada em 2004 e 2009

### Domínios:

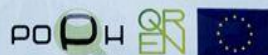
- ▶ Conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;
- ▶ Organização e promoção das intervenções ou atividades formativas;
- ▶ Desenvolvimento/execução de intervenções ou atividades formativas





**escola**  
de **comércio**  
do **porto**

uma escola com  
**ATITUDE!**



## A TERCIFORMA

- entidade formadora certificada nas seguintes áreas:
- 010 Programas de base
- 146 Formação de Professores e Formadores de Áreas Tecnológicas
- 214 Design
- 222 Línguas e Literaturas Estrangeiras
- 340 **Comércio**
- 342 **Marketing e Publicidade**
- 343 Finanças, Banca e Seguros
- 344 Contabilidade e Fiscalidade
- 345 Gestão e Administração
- 346 Secretariado e Trabalho Administrativo
- 482 Informática na Ótica do Utilizador



## A TERCIFORMA

---

- ▶ desde sempre, entidade promotora de formação profissional (financiada e não financiada) em empresas,
- ▶ forte ligação ao mercado de formação empresarial;
- ▶ designação “escola”: associações formação “pouco prática”

\* \* \*

- ▶ três eixos fundamentais de aposta na gestão da certificação


# EMPREGABILIDADE E SINERGIAS COM O MEIO EMPRESARIAL

---

- ▶ prémio EPIS
- ▶ formação e patrocínio de salas
- ▶ Labshop Parque Itália
- ▶ formação para empresas e associações setoriais



**escola**  
de **comércio**  
do **porto**  
uma escola com  
**ATITUDE!**

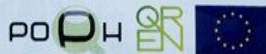
PO H ER 



# EMPREGABILIDADE E SINERGIAS COM O MEIO EMPRESARIAL

---

**escola  
de comércio  
do porto**  
uma escola com  
**ATITUDE!**

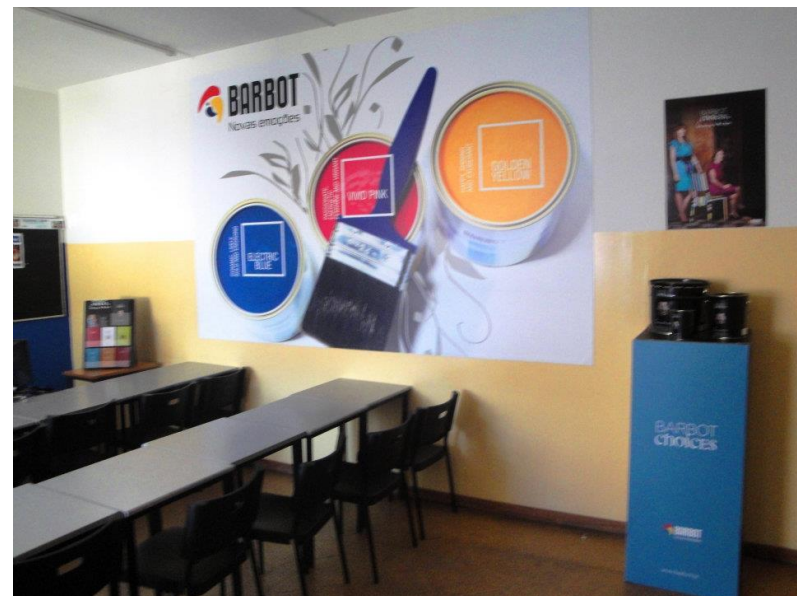


- ▶ atribuição de duas bolsas de estudo por:
  - ▶ promoção da empregabilidade
  - ▶ promoção de sinergias com o meio empresarial
  - ▶ iniciativas e programas de carácter inovador e em parceria com empresas e associações



# EMPREGABILIDADE E SINERGIAS COM O MEIO EMPRESARIAL

## ► patrocínio de salas



POPH ER



Ach. Brito

BARBOT  
Novas emoções

CORTEFIEL

DAKOTA

PARFOIS

superdecor  
Casas com vida

VCP



# EMPREGABILIDADE E SINERGIAS COM O MEIO EMPRESARIAL

---

## ► Labshop (Galerias Parque Itália)



## ► permuta:

- utilização de espaços para aulas práticas
- dinamização/animação em épocas temáticas e dias festivos





# EMPREGABILIDADE E SINERGIAS COM O MEIO EMPRESARIAL

## ► formação para empresas e associações setoriais



ASSOCIAÇÃO  
COMERCIAL  
DO PORTO

Comércio e Serviços; participação na Essência do Vinho, na Essência do Gourmet e no Douro Valley



Comércio e Serviços – Inglês, Atendimento, Informática, Gestão e Motivação de Equipas, Vendas, Contabilidade



ASSOCIAÇÃO DOS COMERCIANTES  
DO PORTO

Comércio e Marketing/Publicidade; Ações de Rua



**BARBOT**  
Novas emoções

Vendas



Estudos de Mercado; Formação de Visual Merchandising



**MORGAN**  
MORGAN DE TOI

Comércio e Vendas



Comércio e Vendas

## CERTIFICAÇÃO

---

- ▶ As áreas de atuação assentam:
  - ▶ formação (financiada e não financiada)
  - ▶ gestão de recursos humanos
  - ▶ consultoria empresarial (vitrinismo e visual merchandising);
  - ▶ estudos e projetos (estudos de mercado e atividades de cliente mistério)







# CERTIFICAÇÃO

## Prioridade 1

- ▶ **análise das necessidades de mercado e contexto de atuação do cliente**
- ▶ **delineamento das áreas prioritárias de atuação**
  - ▶ **Diagnóstico de situação**
- ▶ enquadramento do setor
- ▶ caracterização do comércio
- ▶ empregabilidade no comércio (fatores de evolução e de diferenciação)
- ▶ necessidades de formação na AMP e pistas para a reorientação profissional
- ▶ tendências europeias no desenvolvimento das profissões e das qualificações
- ▶ das necessidades de competências às necessidades de formação: pistas para reorientação formativa





# CERTIFICAÇÃO

---

## Prioridade 1 (cont.)

- ▶ **identificação de um plano estratégico (triénio)**
  - ▶ Ajustamento da oferta formativa;
  - ▶ Linhas estratégicas de atuação
  - ▶ Metas
  - ▶ Parcerias
  - ▶ Estratégias de financiamento
  - ▶ Comunicação
  
- ▶ **plano de formação (anual)**
  - ▶ Áreas de intervenção
  - ▶ Formação não financiada ( oferta própria)
  - ▶ Formação financiada
  - ▶ Serviços
  - ▶ instalações



# CERTIFICAÇÃO

---

## Prioridade 2

- ▶ **análise de procedimentos, práticas e metodologias de gestão**
- ▶ **manual de acolhimento**
  - ▶ Instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração de formadores e formandos que tenham contactado pela primeira vez com a formação;
- ▶ **código de ética**
  - ▶ Apresenta referências, valores, compromissos, deveres.

# CERTIFICAÇÃO

---

## Prioridade 2

- ▶ **análise de procedimentos, práticas e metodologias de gestão**
- ▶ **Manual de qualidade**
  - ▶ Fases do ciclo formativo: planeamento, desenvolvimento e avaliação;
  - ▶ Instrumentos (*fichas técnicas de cursos, equipa pedagógica, questionários de avaliação, ocorrências, etc*)
- ▶ **Regulamento interno da formação**







# CERTIFICAÇÃO

---

## Prioridade 3

- ▶ **estrutura e organização interna** ( *instalações e recursos*)
  - ▶ **constituição de uma equipa** ( *multidisciplinar*)
  - ▶ **resultados e melhoria contínua**
- 
- ▶ aplicação de métodos e instrumentos pedagógicos de acompanhamento e avaliação
  - ▶ auditorias internas ( *ações imediatas, corretivas, preventivas e de acompanhamento*)



## DESAFIOS DO PROCESSO

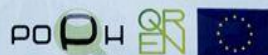
### ► Ações de melhoria

- melhoria dos programas de formação;
- maior racionalização, estruturação e articulação do sistema formação/emprego;
- Especialização da oferta formativa;
- Aposta contínua nas parcerias interinstitucionais;

**Investimento na Qualidade dos processos;  
Enfoque na aprendizagem em equipa;  
Visão partilhada com os parceiros;  
Apostar e comunicar uma imagem, forte,  
consistente e apelativa**

**e**scola  
de **C**omércio  
do **p**orto

uma escola com  
**ATITUDE!**



Obrigada pela vossa atenção!  
[anamestre@ecp.edu.pt](mailto:anamestre@ecp.edu.pt)