



INSTITUTO DE FORMAÇÃO FINANCEIRA DE MACAU

Critérios de Avaliação

para

o Programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo

Sistema de Garantia de Qualidade para os Mediadores de Seguros

Junho de 2017

1. Preâmbulo

- 1.1 Ao abrigo do Sistema de Garantia de Qualidade para os Mediadores de Seguros (SGQM), os mediadores de seguros têm de cumprir os requisitos do Programa de Desenvolvimento Profissional Contínuo ['Continuing Professional Development (CPD) Program'] desse Sistema.
- 1.2 O objectivo do CPD é assegurar que os mediadores de seguros autorizados na Região Administrativa Especial de Macau mantenham um conhecimento profissional adequado e actualizado, e aptidões apropriadas para a mediação de seguros e inerentes responsabilidades. Através do CPD encorajam-se os mediadores de seguros a prosseguirem a aprendizagem ao longo da sua vida, elevando o nível do seu profissionalismo e a proporcionarem um serviço de excelência aos tomadores dos seguros, actuais e potenciais, com um compromisso reforçado e conhecimentos actualizados.
- 1.3 À data de renovação da(s) licença(s), os mediadores de seguros, que não tenham sido dispensados por qualquer forma, têm de deter um número mínimo de horas anuais de formação profissional contínua de 5 (cinco) horas para as *licenças de mediação nos seguros dos ramos gerais ou no seguro do ramo vida*; e de 10 (dez) horas para as *licenças de mediação no seguro do ramo vida e nos produtos do seguro do ramo vida ligados a fundos de investimento, ou nos seguros dos ramos gerais e no seguro do ramo vida, ou nos seguros dos ramos gerais, no seguro do ramo vida e nos produtos do seguro do ramo vida ligados a fundos de investimento*. As horas de formação profissional contínua podem ser obtidas através de diversos meios, nomeadamente na participação em actividades presenciais estruturadas aprovadas

para o CPD. Essas actividades consistem em acções que exigem a intervenção de outras pessoas, tais como, cursos, seminários, ou 'workshops' de formação profissional.

2. Avaliação das actividades para o CPD

- 2.1 O Instituto de Formação Financeira de Macau (IFF) foi designado pela Autoridade Monetária de Macau (AMCM) como **autoridade de avaliação exclusiva** para o CPD, sendo o IFF responsável pelo estabelecimento dos critérios de avaliação (conjuntamente com a AMCM), bem como pela avaliação das actividades e qualificações relevantes para o CPD.
- 2.2 Os organizadores de actividades para o CPD devem demonstrar as suas aptidões e capacidades para as efectuarem e dispôr de locais apropriados para as mesmas. Tendo em atenção esta finalidade, os organizadores de actividades para o CPD devem entregar documentação descrevendo os objectivos, o conteúdo, o número de horas de formação profissional contínua, a natureza das actividades de formação profissional contínua, os critérios de admissão e avaliação dos participantes (caso existam), o '*curriculum vitae*' do instrutor ou do apresentador, a planta das salas de aulas, o contrato de arrendamento e a cobertura de seguro para o local, as instalações, os mecanismos de garantia de qualidade e as minutas dos materiais de publicidade, como brochuras do curso/seminário/'workshop', consoante a acção em apreço. O IFF pode solicitar informações adicionais e reunir-se com os instrutores/apresentadores responsáveis, assim como com outras pessoas, se tal for considerado necessário para efeitos da avaliação.
- 2.3 O custo da avaliação é da responsabilidade dos organizadores de actividades em causa para o CPD, em conformidade com a tabela estabelecida pelo IFF, sendo pago a esta entidade no momento da entrega do pedido de avaliação (Para mais pormenores, por favor, veja o parágrafo 7.). Mensalmente, o IFF publicará, no seu sítio da Internet www.ifs.org.mo, uma lista das actividades aprovadas para a formação profissional contínua com a indicação das respectivas horas dessa formação.
- 2.4 **Alguns dos critérios de avaliação que se seguem são obrigatórios, estando assinalados a negrito.**

3. Critérios de avaliação das actividades para o CPD

3.1 Conteúdo

3.1.1 **O objectivo principal de uma actividade de formação profissional contínua reside na manutenção e melhoria dos conhecimentos e aptidões, e/ou no desenvolvimento das qualidades pessoais imprescindíveis para a prossecução dos deveres profissionais dos mediadores de seguros.** Os títulos da actividade devem reflectir o conteúdo da mesma.

3.1.2 Os módulos que se integrem na mesma actividade devem partilhar um tema e objectivos de aprendizagem comuns. Em geral, **uma actividade pode ser aprovada com uma estrutura modular, se aquela, na íntegra, reunir os seguintes três critérios:**

- Cada módulo atingir os fins e objectivos propostos para a actividade;
- O conteúdo do módulo proporcionar conhecimentos e aptidões autónomas; e
- Os conhecimentos e aptidões autónomas poderem ser transmitidos com sucesso, tendo em vista a obtenção do resultado da aprendizagem do módulo, mesmo que os participantes não assistam aos outros módulos respeitantes à mesma actividade. Assim sendo, em geral, um módulo individual com menos de uma hora de duração não será aprovado.

3.1.3 As actividades de formação profissional contínua qualificadas consistem em actividades presenciais estruturadas (ou seja, acções que exigem a intervenção de outras pessoas, tais como, cursos, seminários, ou 'workshops' de formação profissional) e devem incidir na legislação sobre seguros (ou com eles relacionados), em matérias associadas à regulamentação das práticas seguradoras em Macau, em seguros, nas ciências actuariais, na gestão dos riscos, na planificação financeira, ou em outras disciplinas que se relacionem directamente com a actividade dos mediadores de seguros, como, por exemplo, o investimento, o direito e os conhecimentos

sobre legislação, as finanças, os negócios, o comércio, a gestão, as aptidões em engenharia ou comunicações. **Para efeitos de aprovação, não serão reconhecidos conhecimentos específicos sobre produtos de seguros, nem aptidões linguísticas ou informáticas.** Geralmente, uma hora de formação profissional contínua é obtida por cada hora de participação nessas actividades.

- 3.1.4 Em geral, os cursos referem-se a uma série de actividades de curta duração, frequentemente, com um determinado '*curriculum*' conducente à atribuição de um certificado ou diploma. Os seminários respeitam a sessões de divulgação de informações, sendo possível algumas discussões e intervenções dos participantes. Os 'workshops' são muito mais interactivos, conferindo-se maior ênfase à participação e formação.
- 3.1.5 **Para efeitos da avaliação, devem ser submetidos ao IFF os materiais do curso, os folhetos ou a documentação do seminário, e os planos das aulas com a indicação dos seus intervalos.**

3.2 **Forma de apresentação**

- 3.2.1 Recomenda-se que os organizadores de actividades para o CPD proporcionem uma variedade de formas de participação, tais como, em actividades realizadas à noite, nos fins de semana, no dia do lançamento da actividade, e/ou na concessão especial de férias, tendo em vista se acolherem as diferentes necessidades dos participantes. **Após a aprovação, deve ser enviado ao IFF, por e-mail, uma cópia da programação/horário (incluindo os pormenores relativos ao local) da actividade de formação profissional contínua, na forma de anexo em Microsoft Word ou em ficheiro Excel, para o endereço cpd@ifs.org.mo, com, pelo menos, 7 (sete) dias úteis de antecedência da realização da actividade em causa. Devem ser participadas por escrito ao IFF, o mais cedo possível, quaisquer alterações subsequentes no horário, nos locais de realização do curso ou no cancelamento de aulas, na medida em que podem estar previstas visitas ao local da actividade sem aviso prévio. As programações devem incluir as seguintes informações:**

- ◆ **O nome da entidade organizadora**
- ◆ **O nome da actividade**
- ◆ **O número de referência atribuído pelo IFF à actividade de formação profissional contínua aprovado por esta instituição**
- ◆ **A data e o horário da actividade**
- ◆ **O local de realização da actividade (devendo-se indicar o endereço completo)**
- ◆ **O número de horas de formação profissional contínua a ser atribuído aos participantes**
- ◆ **A pessoa de contacto, com indicação dos seus números de contacto**

3.2.2 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua podem explorar o uso de uma variedade de recursos e materiais de formação. **Todas as actividades de formação profissional contínua devem ser efectuadas presencialmente e sob adequada supervisão.**

3.2.3 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem manter registos de presença donde constem indicações respeitantes a cada um dos participantes. O IFF, periodicamente, pode ter necessidade em consultar esses registos de presença. A cada um dos participantes deve ser disponibilizado um registo/certificado de presença. Quanto ao conteúdo do formato desse certificado, por favor, veja o parágrafo 8.1.

3.2.4 Em princípio, a cada hora de participação na actividade será contada uma hora de formação profissional contínua. No caso do participante se atrasar 15 minutos ou mais, na contagem das horas em formação profissional contínua, ser-lhe-á deduzida uma hora. Se o participante não tiver participado na actividade de formação profissional contínua, em toda a sua duração, a contagem será feita proporcionalmente ao número de horas da sua participação.

3.2.5 **Quando as actividades de formação profissional contínua proporcionarem uma graduação, tais como,**

um Diploma/Certificado de cursos, deve ser disponibilizado aos participantes o acesso adequado a instrumentos de apoio à formação, nomeadamente, a bibliotecas e/ou a materiais de auto-estudo.

3.3 **Actividade de avaliação dos participantes**

3.3.1 Quando aplicável, deve ser considerada a necessidade em se ter uma componente de avaliação dos participantes. Essa avaliação pode revestir a forma da realização de um exame, ou de uma avaliação contínua, ou de ambas. Se coexistirem as duas formas de avaliação devem então ser indicadas as respectivas ponderações. O sistema de avaliação deve ser justo e consistente, devendo as suas regras ser bem conhecidas pelos participantes e instrutores. **O tempo despendido na avaliação não é elegível para efeitos da contagem do número de horas em formação profissional contínua.**

3.3.2 Se existirem componentes de avaliação, os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem manter os seguintes registos, os quais podem ser examinados pelo IFF, quando tal fôr considerado necessário:

- (a) as perguntas respeitantes à avaliação, e
- (b) os resultados da avaliação de cada participante, e
- (c) as amostras dos trabalhos de avaliação dos participantes, segregados por classificação baixa, média e superior.

3.3.3 **Quando as actividades de formação profissional contínua proporcionarem uma graduação, tais como, um Diploma/Certificado de cursos, deve ser entregue aos participantes certificados de participação/graduação e/ou transcrições dos seus resultados da avaliação, bem como a indicação da data de finalização do curso.**

3.4 **Instrutores ou apresentadores**

3.4.1 **Os organizadores de actividades de formação**

profissional contínua devem admitir um número adequado de instrutores ou apresentadores que, de uma forma apropriada, sejam qualificados e experientes.

3.4.2 **Os instrutores ou apresentadores devem ter qualificações académicas e/ou profissionais relevantes e, normalmente, serem detentores de um nível apropriado de ensino e/ou de experiência na indústria em apreço.** No formulário do pedido, os organizadores de formação profissional contínua devem indicar, de uma forma clara, os seus critérios de nomeação dos instrutores/apresentadores, incluindo as qualificações académicas e profissionais destes, bem como a sua experiência em formação/na indústria.

3.4.3 Com o pedido de avaliação, devem ser disponibilizadas informações pormenorizadas sobre os instrutores/apresentadores, incluindo os seus nomes, as qualificações académicas e instituições onde as obtiveram, as qualificações profissionais e as entidades onde as adquiriram, e/ou a sua experiência em formação e na indústria.

3.4.4 **Para todas as actividades de formação profissional contínua deve haver uma pessoa responsável pela gestão geral e qualidade da actividade.** Essa pessoa deve deter formação ou experiência relevantes na gestão de actividades similares.

3.5 **Garantia de qualidade**

3.5.1 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem dispôr de um mecanismo abrangente com o objectivo de assegurar e monitorizar a qualidade da actividade, tais como, procedimentos internos de aprovação do curso, observação das aulas, reuniões de análise, acções de acompanhamento tomadas em resposta aos comentários dos participantes, etc., para garantir que a actividade é efectuada dentro dos padrões estabelecidos. Adicionalmente, devem também assegurar-se que **existem procedimentos próprios para a monitorização das presenças na actividade**, incluindo a verificação da

identidade dos participantes através dos seus documentos de identificação. Se se verificar qualquer espécie de irregularidade (representação) na participação, os organizadores de formação profissional contínua devem comunicar essa situação à AMCM.

- 3.5.2 Os processos referentes à garantia de qualidade devem estar bem documentados e ser conhecidos, de uma forma perceptível, por todas as pessoas envolvidas, reservando-se o IFF do direito de examinar esses documentos.
- 3.5.3 **As avaliações dos participantes devem ser efectuadas no final das actividades de formação profissional contínua, devendo constar, nos formulários de avaliação, uma declaração referindo que os participantes descontentes com a avaliação podem apresentar uma reclamação junto do IFF.**
- 3.5.4 **Se, no período de aprovação, tiverem de ser introduzidas alterações significativas, como mudanças no título da actividade, nas horas de realização desta, no seu conteúdo, nos instrutores/apresentadores, nos requisitos para a avaliação, no(s) local(is) de realização da formação, na natureza da actividade, etc., os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem solicitar a aprovação prévia do IFF.** Nessas situações, o IFF reserva-se o direito de reavaliar as actividades. Após a reavaliação, o IFF, se necessário, pode suspender ou revogar o estatuto de aprovação das actividades em causa, ou estabelecer condições para serem cumpridas. Se o pedido de alteração for considerado substancial, por exemplo, se o conteúdo adicional envolver mais de 30% do curso original ou de horas de formação profissional contínua, o IFF pode estabelecer um encargo equivalente a 50% do custo original da reavaliação (Para pormenores, por favor, veja o parágrafo 7.).
- 3.5.5 **Para efeitos de garantia de qualidade, constitui obrigação dos organizadores de actividades de formação profissional contínua aceitarem a participação de elementos ou representantes do IFF em quaisquer das actividades, sem qualquer encargo para**

essa entidade, abrangendo essa participação, mas não se limitando, à inspecção dos procedimentos de monitorização das presenças na actividade. O IFF reserva-se o direito de obter comentários independentes dos participantes na actividade, durante a sua realização ou após esta.

3.5.6 No caso em que a actividade seja realizada fora de Macau e o IFF decidir participar na mesma quando essa for aí efectuada, o organizador da formação profissional contínua deve suportar as despesas da deslocação com base na imputação das despesas previstas. Para simplificar esse cálculo, as visitas fora do território serão oneradas conforme a Tabela de Encargos para a Avaliação das Actividades para o CPD.

3.5.7 Quando o IFF planear uma deslocação fora de Macau, informará o organizador de formação profissional contínua dessa intenção na sua carta de aprovação da actividade em causa. O valor referente a essa deslocação deve ser pago ao IFF, através de cheque, 2 (duas) semanas antes daquela ocorrer.

3.6 **Outros requisitos**

3.6.1 **Os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem cooperar com o IFF e a AMCM.**

3.6.2 O IFF pode efectuar inspecções às actividades de formação profissional contínua sem aviso prévio.

4. **Resultados da avaliação das actividades de formação profissional contínua**

4.1 Os resultados possíveis na avaliação das actividades de formação profissional contínua podem ser um dos seguintes:

- (a) A actividade de formação profissional contínua ser aprovada conforme foi apresentada; OU
- (b) A actividade de formação profissional contínua ser aprovada sob determinadas condições (Nesses casos, o IFF, em tempo

- apropriado, monitorizará o cumprimento das condições); OU
- (c) A actividade de formação profissional contínua não ser aprovada (Isto pode ocorrer se a actividade de formação profissional contínua proposta não ser propícia ao desenvolvimento profissional dos mediadores de seguros, ou se a actividade de formação profissional contínua proposta não cumprir quaisquer dos critérios estabelecidos ou dos padrões expectáveis em actividades de formação profissional contínua).
- 4.2 Quando forem estipuladas condições para se conceder a aprovação, as mesmas são obrigatórias e o seu incumprimento, no período temporal estabelecido, determinará na revogação do estatuto de aprovação.
- 4.3 Após a emissão formal das declarações de aprovação pelo IFF, os organizadores de actividades de formação profissional contínua aprovadas podem usar a seguinte declaração nos seus materiais/literatura de 'marketing'/publicidade/promoção: p.e., 'aprovada pelo IFF'. Neste capítulo, **os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem submeter ao IFF para aprovação todos os materiais publicitários em que se mencione o seu nome.**
- 4.4 O IFF monitorizará a evolução das actividades e, se considerar necessário, pode solicitar aos organizadores de actividades de formação profissional contínua para adoptarem determinadas condições ou orientações relativamente ao funcionamento das actividades, tendo em vista manterem estas dentro dos critérios e quadro de avaliação.
- 4.5 A não aprovação de uma actividade de formação profissional contínua proposta ficará a dever-se, na opinião do IFF, ao facto desta entidade considerar que aquela não é propícia ao desenvolvimento profissional dos mediadores de seguros, ou que a mesma não corresponde aos padrões mínimos de qualidade.
- 4.6 No caso de não aprovação, os organizadores de actividades de formação profissional contínua podem apresentar de novo a proposta, depois de terem efectuado as alterações apropriadas, no prazo de 60 (sessenta) dias. Se o trabalho de avaliação adicional for substancial haverá lugar ao pagamento de encargos.

5. Reavaliação das actividades de formação profissional contínua

- 5.1 As actividades de formação profissional contínua aprovadas estão sujeitas a reavaliação numa base anual. Assim, deve ser desenvolvido um exercício anual de reavaliação cerca de 12 (doze) meses após a concessão da aprovação. Se o organizador de actividades de formação profissional contínua não solicitar a reavaliação, o estatuto de aprovação da actividade cessará automaticamente na data do termo do período de aprovação. Este exercício de reavaliação consiste em verificar se o número de horas em formação profissional contínua das respectivas actividades permanece o mesmo. O novo período de aprovação deverá iniciar-se depois da aprovação da reavaliação.
- 5.2 As actividades de formação profissional contínua aprovadas que não forem submetidas a reavaliação dentro do período de 6 (seis) meses antes do termo do período de aprovação serão tratadas como casos findos. Se, posteriormente, forem apresentadas serão então consideradas como casos novos, estando sujeitas aos encargos pela avaliação, em conformidade com a correspondente tabela.
- 5.3 O formulário para a reavaliação pode ser obtido do sítio da Internet do IFF (www.ifs.org.mo).
- 5.4 No formulário de reavaliação, os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem mencionar quaisquer alterações aprovadas durante o período de aprovação, bem como as novas alterações propostas para a actividade de formação profissional contínua em apreço em relação ao próximo período de aprovação, juntando o(s) documento(s) de suporte. Devem ser prestadas informações respeitantes à taxa de finalização, à taxa de aprovação em exames/avaliação contínua (se for aplicável) e às medidas tomadas respeitantes à garantia de qualidade. Para efeitos de reavaliação, devem ser ainda juntos o plano actualizado das aulas, com a indicação dos seus intervalos, a lista dos instrutores/apresentadores e um resumo da avaliação dos participantes.

6. Informações para os participantes das actividades de formação profissional contínua

Após a aprovação, os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem disponibilizar, quando apropriado, as

seguintes informações aos participantes potenciais:

Informações gerais

- O título da actividade
- O número de referência atribuído pelo IFF à actividade de formação profissional contínua aprovado por esta instituição
- O nome do organizador da actividade
- As finalidades e os objectivos
- O número de horas de formação profissional contínua
- As horas de formação

Descrição da actividade de formação profissional contínua

- A sinopse do conteúdo
- O tipo da actividade, tais como, curso, seminário, 'workshop', etc. de formação
- Os instrutores ou apresentadores
- A forma de apresentação
- As datas e o local de realização das actividades

Informações adicionais para os cursos de formação profissional contínua que atribuam uma graduação

- O título da graduação
- Os requisitos de avaliação, se existirem
- As instalações e a logística de apoio

Admissão

- Os participantes objecto da actividade em apreço
- A data proposta para a primeira apresentação
- A frequência anual da actividade
- O número mínimo e máximo de participantes por actividade
- Os requisitos de admissão, se existirem

Encargos

- Os encargos, se existirem
- A política e os procedimentos de reembolso, se existirem

7. Tabela de encargos

- 7.1 Os encargos pela avaliação e reavaliação constam da Tabela de Encargos para a Avaliação das Actividades para o CPD. Esses encargos são devidos independentemente do resultado da avaliação, devendo ser pagos a quando da entrega do pedido de avaliação ou reavaliação.
- 7.2 Os cheques são emitidos a favor do 'Instituto de Formação Financeira de Macau'.

8. Responsabilidades

8.1 Entrega obrigatória de um certificado a cada um dos participantes

- 8.1.1 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem incluir as seguintes informações no certificado:
- ◆ O nome do organizador da actividade de formação profissional contínua
 - ◆ O título da actividade de formação profissional contínua (se os participantes não participarem na actividade na sua totalidade, então devem ser mencionados os módulos em que participou)
 - ◆ O número de referência atribuído pelo IFF à actividade de formação profissional contínua aprovada por esta instituição
 - ◆ As datas de realização da actividade de formação profissional contínua
 - ◆ O nome completo do participante conforme consta do seu documento de identificação, bem como o respectivo número de mediador de seguros
 - ◆ O número de horas de formação profissional contínua obtidas pelo participante
- 8.1.2 No certificado deve constar a assinatura e o nome da pessoa responsável (p.e., o director da entidade ou a pessoa incumbida pela organização), bem como o carimbo da entidade ou associação.

- 8.2 Com o objectivo de facilitar a tarefa do IFF, os organizadores de actividades de formação profissional contínua devem manter uma estreita ligação com essa entidade.
- 8.3 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua são responsáveis pela entrega ao IFF de todas as informações necessárias exigidas para a avaliação, bem como pelo acesso às instalações e ao seu pessoal, se tal lhes for solicitado. O IFF não assume qualquer responsabilidade pela sua incapacidade em prosseguir com qualquer parte da avaliação, ou por quaisquer atrasos nesse processo, se não lhe forem entregues as informações que tenha solicitado ou por lhe ter sido negado o acesso supra mencionado.
- 8.4 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua receberão do IFF uma notificação formal, decorridas, aproximadamente, 4 (quatro) semanas após a data da submissão do pedido, na condição de que todas as informações relevantes lhe tenham sido entregues.
- 8.5 Em nenhuma situação, o IFF é responsável por quaisquer consequências decorrentes do processo de avaliação, incluindo eventuais atrasos no processo de validação, ou por qualquer termo do referido processo, seja quais forem as suas causas determinantes.
- 8.6 Os organizadores de actividades de formação profissional contínua, uma vez o pedido e o pagamento dos encargos terem sido recebidos pelo IFF, **não** podem retirar-se da avaliação. Os encargos são devidos ao ‘Instituto de Formação Financeira de Macau’, independentemente do resultado da avaliação (reavaliação). O IFF reserva-se o direito de não aceitar qualquer pedido para a avaliação integral ou de qualquer parte das actividades propostas.
- 8.7 Se, em qualquer momento durante o período de aprovação, os organizadores de actividades de formação profissional contínua falharem, ou revelarem incapacidade, ou não quiserem cumprir com qualquer orientação ou condição estipulada pelo IFF, ou, ainda, com quaisquer directivas constantes deste documento, o IFF, após o decurso de um período razoável de notificação, pode suspender ou revogar o estatuto das actividades de formação profissional contínua.

8.8 Caso os organizadores de actividades de formação profissional contínua pretendem deixar de proporcionar qualquer actividade de formação profissional contínua que era para ser realizada numa base recorrente, devem então notificar previamente o IFF de tal decisão com, pelo menos, um mês de calendário antes da próxima acção programada.

9. Solicitação de informações

Para efeitos de solicitação de informações, os organizadores de actividades de formação profissional contínua podem contactar o IFF, cujas instalações estão localizadas na:

Avenida Sidónio Pais, 1B
Edifício 'Tung Hei Kok', r/c
Macau

Tel.: (+853) 8297 2623 / 8297 2613

Fax: (+853) 2856 9666

Email: cpd@ifs.org.mo