

ASSUNTO: Formação na área do conhecimento da nota - Processo de implementação do Quadro Comum para a Recirculação de Notas em Portugal (Decreto-Lei nº 195/2007 de 15 de Maio)

1- Enquadramento

O Decreto-Lei nº 195/2007, de 15 de Maio¹, que regula a actividade de recirculação das notas de euros quando desenvolvida por entidades que operem profissionalmente com numerário, estabelece no nº 1 do artigo 6.º que *“só podem ser recolocadas à disposição do público notas de euro cuja autenticidade e qualidade tenham sido verificada por máquinas de tratamento de notas consideradas aptas para o efeito ... ou por profissionais qualificados”*.

Determina, nessa linha, o nº 2 do artigo 8.º do citado Decreto-Lei que *“as entidades que procedam à recirculação de notas de euro deverão promover a formação dos seus colaboradores que directamente manuseiem numerário, por forma a que estes fiquem habilitados a verificar manualmente a autenticidade e a qualidade das notas de euro que recebam do público, de acordo com os critérios adoptados no âmbito do Eurosistema”*.

Paralelamente, o nº 3 do mesmo artigo 8.º impõe ao Banco de Portugal a obrigação de colaborar *“... nas acções de formação destinadas aos profissionais que manuseiem directamente numerário, nos termos a estipular no contrato a que se refere o nº 1 do artigo 5.º...”*, estando-lhe ainda cometido o encargo de disponibilizar *“...os elementos de informação necessários à observância dos requisitos mínimos de qualidade para a escolha de notas e os relativos à qualificação dos profissionais envolvidos nas operações de recirculação”*.

Com o objectivo de dar cumprimento a esta determinação, o Banco de Portugal tem vindo a desenvolver um extenso programa de formação presencial na *“área do conhecimento da nota e das suas contrafaçções”* orientado fundamentalmente para os colaboradores das instituições de crédito e de outras entidades que operam profissionalmente com numerário, nomeadamente as empresas de transporte e tratamento de valores.

A intervenção do Banco de Portugal no esforço de formação desenvolvido por essas entidades assume as seguintes formas:

- Desenvolvimento de acções de formação nas suas próprias instalações, quer a nível central (Complexo do Carregado e Porto), quer ao nível da sua rede de Agências e Delegações Regionais. Estas acções são objecto de planificação anual por parte do Banco de Portugal, através do seu Departamento de Emissão e Tesouraria, com a consequente divulgação pelas entidades destinatárias, estando abertas à participação de todos os interessados.
- Realização de acções de formação dirigidas especificamente a instituições de crédito que solicitam a colaboração directa do Banco de Portugal na preparação dos seus profissionais. Estas acções são, por norma, realizadas nas instalações de crédito requerentes.
- Colaboração na preparação de formadores das instituições de crédito e de outras entidades que operam profissionalmente com numerário, os quais serão, posteriormente, responsáveis pelo desenvolvimento de acções de formação internas dirigidas aos seus próprios colaboradores.

Porém e não obstante o assinalável progresso que tem vindo a ser alcançado nesta área, é reconhecido que o esforço de formação que se impõe desenvolver nos próximos anos, em decorrência do processo de implementação em Portugal do Quadro Comum para a recirculação de notas, dita a necessidade de complementar esse esforço com o desenvolvimento de soluções de formação ajustadas à realidade funcional das instituições de crédito, o que poderá passar, designadamente, pela utilização de ferramentas de aprendizagem de base electrónica (v.g. formação *e-learning*), acessíveis à generalidade dos colaboradores das organizações que utilizam estas plataformas de formação.

¹ Sobre este novo quadro legal emitiu o Banco de Portugal a Carta-Circular 18/2007/DET, através da qual procedeu à divulgação dos termos e condições operacionais aplicáveis às entidades que operam profissionalmente com numerário e disponibilizou o modelo de contrato a celebrar com o Banco de Portugal, imprescindível à conformação do exercício da actividade de recirculação com o regime ora vigente.

Tal necessidade decorre, por um lado, da própria lógica de organização das instituições de crédito nacionais, que têm vindo a privilegiar cada vez mais o desenvolvimento dos seus programas internos de formação operacional a partir do sistema de *e-learning* e, por outro, das dificuldades manifestadas em disponibilizar a generalidade dos seus colaboradores afectos a actividades de *front-office* para a frequência de acções de formação presencial, atento o elevado número de profissionais envolvidos e a dispersão geográfica dos seus locais de trabalho.

2- Desenvolvimento de conteúdos de formação na área do conhecimento da nota de euro para plataformas de base *e-learning*

Com vista a dar satisfação a esta necessidade e tendo presente as obrigações que decorrem do Decreto-Lei nº 195/2007, de 15 de Maio, o Banco de Portugal propõe-se disponibilizar, até ao final do ano corrente, conteúdos específicos de formação na área do conhecimento da nota de euro que possam ser integrados nos programas de formação das instituições de crédito baseados no sistema *e-learning*.

A solução a desenvolver em formato *e-learning* cobrirá, em termos de módulos de formação, as vertentes do “conhecimento das características gerais da nota genuína e dos seus elementos de segurança”; da “análise de contrafacções com recurso a estudo de casos”; e da “aferição de qualidade da nota de acordo com os critérios do Eurosistema”.

Perspectiva-se, igualmente, a disponibilização de uma ferramenta de consulta rápida sobre os elementos de segurança das notas de euro e sobre técnicas de detecção de contrafacções, que poderá ser utilizada como auxiliar de trabalho pelos caixas profissionais.

O desenvolvimento deste programa de formação por parte das instituições de crédito preencherá, para efeitos de qualificação dos seus profissionais que operam com numerário, os mesmos requisitos, critérios e objectivos da formação presencial, garantindo, desse modo, a certificação dos respectivos colaboradores nos termos estatuídos no Decreto-Lei nº 195/2007, de 15 de Maio, e pelo contrato a celebrar com o Banco de Portugal que regulará o exercício efectivo da actividade de recirculação.

No contexto da concepção desta nova solução de formação e tendo em vista a sua plena adequação aos requisitos tecnológicos e às efectivas necessidades das instituições de crédito suas destinatárias, o Banco de Portugal solicita, através de questionário a remeter junto com esta Carta Circular, um conjunto de informação de natureza técnica e/ou operacional considerada relevante para o desenvolvimento do projecto.

3- Solicitação de colaboração ao Banco de Portugal na área da formação sobre o conhecimento da nota de euro

No quadro de actuação definido na presente Carta-Circular e com o propósito de contribuir para o reforço da confiança na utilização do numerário como meio de pagamento, o Banco de Portugal reitera a sua disponibilidade para, nas diferentes modalidades possíveis, colaborar com as instituições de crédito no processo de formação dos seus colaboradores na área do conhecimento da nota de euro, com o objectivo de garantir uma adequada capacidade no reconhecimento da sua genuinidade e qualidade.

As instituições de crédito que requeiram a colaboração do Banco de Portugal no processo de qualificação dos seus colaboradores deverão dirigir as solicitações para:

Banco de Portugal
Departamento de Emissão e Tesouraria
Centro Nacional de Contrafacções
Apartado 81
2584-908 Carregado

Ou directamente para o seguinte endereço electrónico: cncontrafaccoes@bportugal.pt.

Enviada a:

Bancos, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Geral de Depósitos, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixas Económicas e Agências de Câmbios.

Assunto: Questionário de aferição de requisitos tecnológicos e funcionais necessários ao desenvolvimento de conteúdos de formação na área do conhecimento da nota de euro para integrar nas plataformas de *e-learning* das instituições de crédito

No contexto da concepção de uma solução específica de formação na área do conhecimento da nota de euro, *baseada no sistema de e-learning*, e tendo em vista a sua plena adequação aos requisitos tecnológicos e às efectivas necessidades das instituições de crédito suas destinatárias, o Banco de Portugal solicita, pelo presente questionário, um conjunto de informação de natureza técnica e/ou operacional considerada relevante para o desenvolvimento do projecto.

A solução a desenvolver em formato *e-learning* cobrirá, em termos de módulos de formação, as vertentes do “conhecimento das características gerais da nota genuína e dos seus elementos de segurança”; da “análise de contrafacções com recurso a estudo de casos”; e da “aferição de qualidade da nota de acordo com os critérios do Eurosistema”.

O desenvolvimento deste programa de formação por parte das instituições de crédito preencherá, para efeitos de qualificação dos seus profissionais que operam com numerário, os mesmos requisitos, critérios e objectivos da formação presencial, garantindo, desse modo, a certificação dos respectivos colaboradores nos termos estatuídos no Decreto-Lei nº 195/2007, de 15 de Maio, e pelo contrato a celebrar com o Banco de Portugal que regulará o exercício efectivo da actividade de recirculação.

Prevê-se ainda, no contexto do desenvolvimento desta solução, a disponibilização de uma ferramenta de consulta rápida sobre os elementos de segurança das notas de euro e sobre técnicas de detecção de contrafacções, que poderá ser utilizada como auxiliar de trabalho pelos caixas profissionais.

A resposta ao questionário deverá ser enviada até ao dia de **27 de Julho** do corrente ano, para o seguinte contacto:

Banco de Portugal
Direcção do Departamento de Emissão e Tesouraria
Apartado 81
2585-908 Carregado

ou directamente para o endereço electrónico cncontrafaccoes@bportugal.pt (o qual poderá ser utilizado para solicitar a versão electrónica do questionário).

Questionário

Questões gerais e de enquadramento

- 1- A utilização de soluções de e-learning para formação dos seus colaboradores insere-se na estratégia de formação dessa instituição?

- 2- Tem essa instituição interesse em promover internamente a utilização da solução de e-learning sobre o conhecimento da nota de euro, a disponibilizar oportunamente pelo Banco de Portugal?

- 3- Qual o universo (quantificado) de colaboradores dessa instituição que poderá vir a integrar um programa de formação tendo por base um suporte em e-learning?

4- Considera viável a realização de avaliação sumativa no final da formação, e disponibilizar ao Banco de Portugal, de acordo com modelo a definir conjuntamente, os resultados obtidos pelos formandos?

5- No decurso das acções de formação e-learning sobre o conhecimento da nota, que modelo de acompanhamento considera dever ser prestado ao formando?

6- Que outras observações entende pertinente tecer sobre a solução de formação e-learning que o Banco de Portugal se propõe desenvolver nesta área?

Questões Técnicas

- 1- A plataforma de formação e-learning foi desenvolvida à medida ou foi adquirida uma solução já existente no mercado?

- 2- Qual o produtor e versão da plataforma de formação e-learning? A plataforma utilizada é compatível com que tipo de Standard para conteúdos de e-learning (IMS, SCORM, IEEE, AICC)?

- 3- A plataforma utilizada é compatível com formatos universais (XML, CSV, TXT, etc.)?

- 4- Existem restrições/incompatibilidades com algum tipo de tecnologia? Como por exemplo Flash ou Java? Se sim, quais?

5- A plataforma utilizada tem algum tipo de restrição/incompatibilidade relativamente aos formatos de vídeo? Se sim, quais?

6- Identifique as principais restrições de segurança informática que condicionam a implementação e/ou a realização de um curso de formação e-learning na plataforma.

7- Na perspectiva técnica, que outras condicionantes considera relevante identificar no desenvolvimento deste projecto?

Contactos

- 8- Identifique a pessoa de contacto responsável pelo desenvolvimento dos conteúdos de formação e-learning.

- 9- Identifique a pessoa de contacto para esclarecimentos técnicos associados ao desenvolvimento da solução tecnológicas na área do e-learning.