



VIII CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA

40 anos de democracias: progressos, contradições e prospetivas

ÁREA TEMÁTICA: Trabalho, organizações e profissões

TÍTULO DA COMUNICAÇÃO:

Dilemas e desafios do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências Profissionais (RVCC-PRO) – Uma abordagem sociológica

IDENTIFICAÇÃO DO(S) AUTOR(ES):

1º Autor

FIALHO, Joaquim

Doutoramento em Sociologia, Univ.Évora-Dep. Sociologia, jfialho@uevora.pt

2º Autor

FERNANDES, Eduarda

Mestrado em Sociologia, , eduarda.f.fernandes@gmail.com

3º Autor

"[APELIDO EM MAIÚSCULAS]" , "[nome(s) próprio(s)]"

"[grau académico e área de especialidade]" , "[instituição]" , "[endereço electrónico]"

4º Autor

"[APELIDO EM MAIÚSCULAS]" , "[nome(s) próprio(s)]"

"[grau académico e área de especialidade]" , "[instituição]" , "[endereço electrónico]"

Resumo

Este artigo decorre duma investigação sobre o processo de certificação no Centro Novas Oportunidades do Centro de Formação Profissional de Évora. Pretendeu-se compreender o processo e a estratégia de qualificação profissional dos participantes, o impacto da obtenção da certificação na sua vida, em termos pessoais, familiares, profissionais, sociais, educativos e formativos

Trata-se de um estudo de caso de carácter exploratório, para o qual se construiu um inquérito por questionário para conhecimento da realidade.

Entre os principais resultados alcançados regista-se a existência dum elevado grau de satisfação pessoal e a inexistência de benefícios profissionais com a participação no processo de reconhecimento.

Abstract

This article stems from a research on the certification process in New Opportunities Centre of Vocational Training Centre of Évora. It was intended to understand the process and the professional qualification of bidders strategy, the impact of obtaining certification in your life, in personal terms, family, professional, social, educational and training
This is a case study of an exploratory nature, for which we constructed a questionnaire for knowledge of reality.

Among the main achievements notes the existence of a high degree of personal satisfaction and the lack of professional benefits from the participation in the recognition process.

Palavras-chave: Formação Profissional, RVCC-PRO, Profissões, Competências Profissionais

Keywords: Professional, RVCC-PRO, Jobs, Skills Training

DATA ENVIO DA COMUNICAÇÃO: 11-04-2014

NÚMERO DE SÉRIE:

[COM0648]

1. O Reconhecimento de Competências Profissionais. Dilemas e desafios

1.1 – Notas preliminares

Este capítulo resulta de uma investigação de mestrado em sociologia sob o tema *Dilemas e desafios do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências Profissionais*. O trabalho de campo foi realizado no Centro Novas Oportunidades (CNO) do Centro de Formação Profissional (CFP) de Évora, do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), durante os anos de 2006 e 2010, abrangendo os participantes no Processo de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências Profissionais (RVCC-PRO). O principal objetivo da investigação foi a identificação das metamorfoses provocadas Processo RVCC-PRO nos adultos, bem como o impacto da obtenção da certificação na vida dos mesmos, em termos pessoais, familiares, profissionais, sociais, educativos e formativos. No objeto do estudo incluímos as profissões de Auxiliar de Ação Educativa, Eletricista de Instalações, Contabilidade e Eletromecânicos de Frio.

A questão primordial centrou-se na aquisição das competências destes profissionais e na compreensão dos contextos privilegiados em que essa aquisição ocorreu.

A abordagem, apesar de centrada apenas numa unidade orgânica do IEFP, pretendeu dar a conhecer a relação entre o RVCC-PRO e os ganhos que provocou nos adultos beneficiários desta medida de política pública de emprego e formação profissional. Dada a inexistência de estudos similares, este estudo de caso, abre caminhos para outros investigadores com preocupações na investigação social no campo da sociologia do trabalho, profissões e educação.

2. O RVCC profissional em Portugal

A partir dos anos 90, surgiu em vários países Europeus e também no Canadá e Estados Unidos da América, um novo referente de aprendizagem. Os cientistas educacionais aperceberam-se de que, no processo de aprendizagem dos adultos, para além da via da formação, existe também a via da experiência e por consequência, a validação das competências adquiridas através desse processo, transformou-se num novo referencial de aprendizagem. Começou a perceber-se que o tónico da educação de adultos assentava na via dos adquiridos pela experiência, sendo esta a plataforma mais importante para a aquisição de novas aprendizagens, e não a metodologia tradicional de aquisição de conhecimentos, baseada unicamente no saber-saber.

A utilidade do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) veio a inscrever-se simultaneamente, na Estratégia Europeia para o Emprego e nos Planos Nacionais de Emprego (PNE) e foi reiterada no Acordo sobre Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação, assinado pelo Governo e pelos parceiros sociais em fevereiro de 2001, relacionado com o objetivo estratégico de reduzir as lacunas de formação e favorecer a melhoria de empregabilidade do contexto europeu, de modo a responder adequadamente às exigências decorrentes da Aprendizagem ao Longo da Vida.

Uma das medidas resultantes deste acordo foi a criação dos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (CRVCC) no sentido de preencher o vazio existente neste domínio e a constituição progressiva de um sistema de reconhecimento, validação e certificação das aprendizagens pela via experiencial.

O surgimento desta metodologia assegurou a existência de uma estratégia de articulação entre os domínios da educação, formação, emprego e reconhecimento dos processos de aprendizagem ligados aos contextos de vida, trabalho e formação não certificados formalmente e o reconhecimento dos adquiridos experienciais, uma prática recente que permite encarar o adulto como o principal recurso da sua formação e evitar o erro de pretender ensinar às pessoas coisas que elas já sabem, conforme refere Rui Canário (1999).

Em Portugal, fruto do enquadramento socioeconómico e resultado de diretrizes educativas europeias, no âmbito da Estratégia Europeia para o Emprego que visam a Aprendizagem ao Longo da Vida, foi constituída a ANEFA (Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos), pelo Decreto-Lei n.º 387/99, de 28 de setembro, sob dupla tutela do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade; a ANEFA pretendia, sobretudo, dar respostas adequadas à diversidade de situações e a grupos-alvo prioritários, nomeadamente através do ensino à distância e da adequação aos ritmos de aprendizagem específicos de cada pessoa.

Da ação desenvolvida pela ANEFA, mereceu especial evidência a conceção de referenciais de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos, o estabelecimento de protocolos e de contratos-programa com diversas entidades no sentido de constituir uma rede de Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, a criação de novos cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), a conceção e lançamento das ações S@ber+ e a realização do Concurso Nacional de Boas Práticas, com a finalidade de dar visibilidade a práticas inovadoras no campo da educação/formação.

Nos termos de nova Lei Orgânica do Ministério da Educação, a ANEFA foi extinta e as suas atribuições passaram a ser arrojadas à Direção Geral de Formação Vocacional (DGFV), que de acordo com o Decreto-Lei n.º 208/2002 de 17 de outubro, desempenhava funções a nível pedagógico e didático no âmbito da política de formação a cargo do Ministério de Educação, incluindo a certificação das qualificações e consequente acompanhamento e concretização das mesmas.

Januário (2006) refere que há quem afirme que, com o desaparecimento da ANEFA, se regrediu no campo da Educação e Formação de Adultos, no sentido de ter deixado de existir um organismo autónomo e híbrido dedicado exclusivamente a esta problemática tão complexa e embrionária no nosso país.

Dadas as características socioeconómicas da população portuguesa, o Processo RVCC, assumiu por cá, particular relevância, pois é elevado o défice ao nível das qualificações e aprendizagens formais, são numerosas as aquisições de competências por via da experiência, sobretudo profissional e social e fracos os níveis de autoestima, auto-valorização e desempenhos sociais e profissionais assentes no saber-fazer. Desta forma, os locais de trabalho continuam a ser um meio privilegiado de aquisição de competências, por intermédio da experiência de trabalho, complementando assim, os sistemas formais de aprendizagem, tal como refere Nóvoa (2001 cit. in Pires, 2007; p. 7) “*os saberes adquiridos à margem dos sistemas formais de educação/formação têm inegavelmente um valor pessoal, formativo, profissional, social e económico*”.

Em 2006, a DGFV passou a ser designada por ANQ, I.P. (Agência Nacional para a Qualificação, Instituto Público). A ANQ era um organismo de administração indireta do Estado, estando sob tutela conjunta “*dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e do Emprego e Formação Profissional*”, cfr. Decreto Lei n.º 213/2006 de 27 de outubro, tendo como principal objetivo a coordenação da execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.

A rede de Centros de RVCC alargou-se substancialmente e tendo em atenção a adesão que se verificou a este processo, foi lançada a Iniciativa Novas Oportunidades (INO), com o objetivo de se certificarem os adultos não só para o nível básico, mas também para o secundário e os Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências passam a ser denominados de Centros Novas Oportunidades (CNO), permitindo que os adultos, maiores de 18 anos, que não tenham concluído os níveis de escolaridade, 4.º, 6.º, 9.º ou 12.º anos, possam solicitar o reconhecimento, a validação e a certificação dos conhecimentos (escolares, profissionais e outros) adquiridos em diferentes situações de vida (pessoal, social e profissional), para efeitos de atribuição de um certificado de habilitações escolares e/ou profissionais, que irá corresponder a um determinado nível de certificação B1, B2, B3 e Secundário, respetivamente. A qualificação profissional de nível 2 ou 3 é assim também uma das ofertas possíveis a quem procura os CNO.

A Iniciativa Novas Oportunidades enquanto programa de ação governativa, com implicações ao nível das políticas de educação, emprego e formação profissional deu aos portugueses a oportunidade de ver formalmente certificadas as suas competências, objetivando corrigir um passado marcado pelo atraso neste

domínio e preparar o futuro, podendo assim, através do RVCC assegurarem-se respostas eficazes que garantam a igualdade de oportunidades e combatam a exclusão social e o atraso conjuntural.

Constituíram-se neste âmbito, dois subsistemas de certificação vocacionados preferencialmente para a certificação de competências com equivalência escolar e para a certificação de competências profissionais. Apesar de estes dois subsistemas de certificação apresentarem diferentes metodologias de avaliação, existe uma linha de convergência entre os mesmos, alicerçada num património comum de saberes e experiências.

As equipas pluridisciplinares afetas aos CNO eram constituídas por elementos com as funções de Diretor/Coordenador, de Técnico de Diagnóstico, de Técnico de RVCC, de Formadores e de Técnico Administrativo. A dinâmica do trabalho desenvolvido nos CNO passava por um conjunto de etapas: Acolhimento, Diagnóstico/Triagem, Encaminhamento, Reconhecimento de competências, Validação de competências, Certificação de competências e Acompanhamento ao Plano Pessoal de Qualificação e ao Plano de Desenvolvimento Pessoal.

O Processo de Reconhecimento e Validação de Competências tem por base referenciais de competências-chave, concebidos especificamente para a educação e formação de adultos, existindo um para o nível básico e outro para o nível secundário, que orientam o trabalho, quer do adulto, quer da equipa que o acompanha e que de certa forma “moldam” todo o processo. Desenvolve-se através de metodologias de Balanço de Competências e abordagens (Auto)biográficas, de modo a evidenciar as aprendizagens efetuadas em contextos formais, não formais e informais, ao longo das quais os adultos constroem um Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA), este portefólio deve evidenciar, inequivocamente, as competências adquiridas ao longo da vida, uma vez que é construído com base na metodologia de narrativa autobiográfica/história de vida, com o enfoque nas experiências de vida relacionadas com o referencial e de carácter reflexivo. O objetivo final é permitir uma oportunidade de acesso a níveis mais elevados de escolaridade e também de qualificação profissional, dado muitos não possuírem os “certificados” correspondentes aos saberes que efetivamente detinham.

2.1 – A dinâmica inerente ao processo de RVCC profissional

Focalizando-nos agora no Processo de Reconhecimento Validação e Certificação de Competências Profissionais (RVCC PRO), (em fase de reestruturação), objeto de investigação da dissertação de mestrado acima referenciada, aprouve dizer que a qualificação profissional de nível 2 e 3 é uma das ofertas disponíveis no CNO do IEPF de Évora. De acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações, a oferta neste Centro abrange cinco áreas profissionais, distribuídas por seis saídas profissionais: Acompanhantes de Crianças (nível 2), Técnicas de Ação Educativa (nível 3), Eletricistas de Instalações (nível 2), Contabilidade (nível 3) e Eletromecânicos de Refrigeração e Climatização – Sistemas domésticos e comerciais (nível 2).

O processo é feito com base em Referenciais de Qualificação, de acordo com as saídas profissionais, concebidos especificamente para cada uma das áreas; são estes referenciais que norteiam o trabalho do adulto e da equipa que o acompanha e que permitem a identificação das competências por comparação ao referencial de RVCC Profissional da área a que se propuseram para certificação. No caso de se verificar que os candidatos têm competências em falta, face aos referenciais em causa, serão desenvolvidas formações modulares ajustadas às suas necessidades, correspondentes às competências que os adultos necessitam de adquirir. No caso do RVCC PRO só existem as seguintes opções: formação modular, autoformação ou formação em contexto de trabalho.

No âmbito deste processo, existe uma elevada correspondência entre as unidades de formação de curta duração (UFCD) dos referenciais de formação específicos a cada saída profissional e as respetivas unidades de competência (UC) dos referenciais de RVCC Profissional. Deste modo, é possível, em função das competências em falta, anteriormente identificadas, o candidato ser encaminhado para um percurso de formação flexível e ajustado às suas necessidades específicas. No entanto, como referem (Simões e Silva, 2008), “*a correspondência entre as UFCD e as UC não é, contudo, direta, dada a natureza eminentemente*

prática dos processos de RVCC Profissional que, necessariamente, partem da observação/avaliação dos desempenhos profissionais dos candidatos, isto é, daquilo que estes sabem, ou não, fazer” (p.15). Esta correspondência não é directa, porque as UC`s estão organizadas em tarefas, isto é, um conjunto de ações observáveis, por intermédio das quais “*o candidato demonstra o domínio das competências requeridas para a validação de cada unidade de competência*” (Simões e Silva, 2008; p. 59), uma vez que os conhecimentos e saberes sociais e relacionais de uma dada UC, estão diluídos em várias UFCD.

A Sessão de Júri de Certificação encerra o RVCC PRO, podendo a certificação ser total ou parcial; no caso de esta ser parcial, é emitido um Certificado de Qualificações (competências validadas) e é definido o Plano Pessoal de Qualificação; deste Plano pode resultar o encaminhamento do candidato para autoformação ou formação no posto de trabalho – neste caso haverá lugar a uma nova sessão de validação ou para um percurso de formação (curso EFA, formações modulares, definidas no Catálogo Nacional de Qualificações, correspondentes às competências em falta, necessárias para a obtenção da certificação total) numa entidade formadora. Concluído o PPQ, os adultos serão certificados na totalidade, através da intervenção da Comissão Técnica (Despacho N° 15889/2009), que após a análise da documentação resultante da certificação parcial e das formações modulares, procede à emissão do certificado total.

No caso de haver lugar a uma certificação total e o candidato validar todas as UC necessárias à certificação total, mas não possuir a habilitação escolar necessária ao seu nível de certificação e não pretender obtê-la ser-lhe-á entregue o Certificado de Qualificações e elabora-se o Plano de Desenvolvimento Pessoal.

No caso de haver lugar a uma certificação total e o candidato validar todas as UC`s necessárias à certificação total e possuir a habilitação escolar necessária, ser-lhe-á entregue o Certificado de Qualificações, o Diploma e elabora-se o Plano de Desenvolvimento Pessoal.

O PDP é o resultado do trabalho colaborativo entre a equipa técnico-pedagógica, o adulto, o avaliador externo e, sempre que necessário, o apoio de entidades externas e socialmente úteis e tem como objetivo principal definir linhas de orientação para a continuação da qualificação do adulto.

Recentemente foi apresentada uma proposta de Portaria Conjunta dos Ministérios da Economia e do Emprego, da Educação e Ciência e da Solidariedade e da Segurança Social, que extingue os Centros Novas Oportunidades e cria os Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional, designados por CQEP, para de modo integrado e coordenado no território constituir uma interconexão com as restantes respostas disponíveis no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações e dar resposta às necessidades de qualificação dos jovens e dos adultos sobre ofertas escolares, profissionais ou de dupla certificação, tendo em consideração entre outros fatores, aos perfis individuais, à diversidade de percursos quanto ao prosseguimento de estudos ou às necessidades presentes e prospetivas do mercado de emprego, onde se incluí também uma valência destinada a pessoas com deficiência e ou incapacidade, visando dar resposta à necessidade de assegurar a sua integração a nível social e laboral.

3. A metodologia de investigação

O grande desafio desta investigação, sustentado nos objetivos delineados, prendeu-se com a necessidade de compreensão e aprofundamento do Processo RVCC PRO, que conduz à qualificação dos utentes do Centro Novas Oportunidades, fatores preponderantes e decisivos para a opção metodológica adotada para conhecer a situação em profundidade, pois que se pretende a compreensão dum fenómeno e não fazer generalizações sobre o mesmo, procurando, compreender de que forma o Processo RVCC PRO operou mudanças na vida pessoal, social e profissional dos intervenientes deste processo do CNO do IEFP de Évora.

A intenção de analisar apenas o *caso* concreto, é também “*uma oportunidade para estudar, de forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspeto de um problema em pouco tempo*” (Bell, 1997; p. 22).

Daí a opção por uma abordagem de carácter misto (quantitativo e qualitativo) se prender, sobretudo, pela natureza do que se pretende saber, pois tal como refere Teresa Haguette as metodologias qualitativas fornecem “*uma compreensão profunda de certos fenómenos sociais apoiados no pressuposto da maior relevância do aspeto subjetivo da ação social face à configuração das estruturas sociais.*” (1990; p. 55) e a pesquisa quantitativa, traduz em números as opiniões e informações recolhidas através da aplicação de um questionário, tratado com o programa *SPSS for Win 17.0*.

O recurso ao paradigma de carácter qualitativo, ganha enfoque na medida em que:

→ Se pretende aumentar o entendimento e a compreensão sobre a qualificação obtida pelos utentes dos Processos de RVCC;

→ De que forma essa qualificação teve impacto na vida pessoal, profissional e social dos atores em estudo;

A metodologia do estudo de caso foi a que melhor respondeu à necessidade de compreensão do fenómeno em questão, por conseguinte, perante estes pressupostos, a opção foi pela realização dum estudo de caso, numa perspetiva de compreensão e descrição do fenómeno, sem ter qualquer pretensão para a generalização.

Uma vez que os Processos RVCC-PRO visam um público-alvo já detentor de conhecimentos e práticas profissionais, os adultos em investigação detêm um manancial de experiências de vida, aprendizagens e competências, que lhes permitiu verem-nas valorizadas, independentemente dos contextos em que foram adquiridas e o processo visa, não só, valorizar os percursos de vida e as competências adquiridas, mas também, promover a necessidade de definirem e concretizarem projetos de vida e de aprendizagens ao longo da vida.

É nesta perspetiva analítica que, surge a pergunta de investigação que, sem ter a pretensão de criar um tratado sobre a qualificação profissional dos portugueses, se sustentou numa perspetiva local e analítica, ao nível da compreensão de que forma é que os Processos RVCC e mais concretamente os Processos de RVCC Profissional podem ser um veículo para a qualificação dos portugueses e que é: *Quais são os contributos que o Processo RVCC-PRO trouxe para o seus utilizadores e que mudanças pessoais, sociais e profissionais ocorreram nos intervenientes deste processo do CNO do IEFP de Évora?*

Temos assim como objeto de estudo os Processos RVCC PRO do Centro Novas Oportunidades (CNO), do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) de Évora, entre 2006-2010 para as saídas profissionais de:

- Ação Educativa (Acompanhante de Crianças e Técnicos de Ação Educativa),
- Contabilidade,
- Eletricidade,
- Sistemas de Refrigeração e Ar Condicionado.

O objetivo geral da investigação assentou na *identificação as mudanças profissionais e pessoais ocorridas nos adultos que frequentaram o RVCC- PRO, no CNO do Centro de Formação Profissional de Évora*. Este objetivo geral desmultiplicou-se nos seguintes objetivos específicos:

→ Identificar as características das variáveis sociodemográficas dos adultos que frequentam o processo de RVCC PRO;

→ Identificar as expectativas dos atores envolvidos;

→ Caracterizar o percurso profissional até à inscrição no Processo RVCC PRO;

→ Caracterizar o percurso profissional após o Processo RVCC PRO;

→ Conhecer os benefícios diretos do Processo RVCC PRO, nomeadamente em termos de influência do processo na vida pessoal/social e mudanças no campo profissional;

→ Conhecer outros ganhos transversais ao Processo.

A população-alvo corresponde aos candidatos que recorreram ao processo de RVCC PRO e foram certificados (total ou parcialmente), o que corresponde àqueles que recorreram ao processo correlacionados com as saídas profissionais existentes: Acompanhantes de Crianças (nível II), Técnicas de Ação Educativa (nível III), Eletricistas de Instalações (nível II), Contabilidade (nível III) e Eletromecânicos de Refrigeração e Climatização – Sistemas domésticos e comerciais (nível II).

Não sendo possível o estudo direto de todo o universo em análise, este foi observado através de uma amostra probabilística estratificada, do universo dos utilizadores do CNO em apreço.

Em termos gerais, a investigação encontra-se delimitada por três pilares fundamentais:

Delimitação geográfica – NUT III – Alentejo Central

Delimitação cronológica – Os anos de 2006 a 2010, durante os quais os inquiridos realizaram e concluíram o Processo RVCC-PRO

Universo – Indivíduos das áreas profissionais de: Ação Educativa, Contabilidade, Eletricidade de Instalações e Sistemas de Refrigeração e Climatização – Sistemas domésticos e comerciais.

Entre o período de 2006 e 2010 estiveram em processo 188 indivíduos. Destes conseguimos o contato com 118, dos quais obtivemos 60 respostas ao questionário.

Na operacionalização da investigação, considerou-se que o inquérito por questionário seria a técnica mais adequada para corresponder aos objetivos estabelecidos dado o seu caráter “ *muito preciso e formal da sua construção e da sua aplicação prática* ” (Quivy e Campenhoudt, 2008; p.186).

Um contacto prévio com os candidatos foi muito importante, na medida em que, possibilitou à investigadora explicar os motivos que levaram à realização do trabalho de investigação, o valor do testemunho dos inquiridos, os resultados que se esperavam obter e garantir a disponibilidade dos mesmos. O processo de recolha de dados decorreu entre os meses de novembro de 2011 e janeiro de 2012.

4.O dados da investigação

4.1 Caracterização dos inquiridos

Este estudo de investigação incluiu 60 respondentes, distribuídos pelas várias áreas de certificação disponíveis: Ação Educativa, Contabilidade, Eletricidade de Instalações e Eletromecânica de Refrigeração e Climatização.

Da análise efetuada ao tratamento de dados e nos aspetos concernentes ao género, apurou-se que 80% dos inquiridos são do sexo feminino e 18,3% são do sexo masculino. Verifica-se assim uma predominância do universo feminino, facto que vai ao encontro da realidade vivida no CNO do IEFP de Évora, uma vez que a grande afluência a este Processo veio, sobretudo, por parte das mulheres da área de ação educativa.

No que respeita à caracterização etária constata-se a preponderância do grupo de pessoas com idades situadas entre os 30 e os 53 anos, que correspondente a 78,3% dos inquiridos. Esta constatação evidencia o grande interesse e expectativas da população ativa desta faixa etária em relação às mais-valias concretas que o reconhecimento das suas competências profissionais lhes poderão trazer para a sua valorização no mercado de trabalho. Os dados obtidos corroboram ainda o enfoque deste Processo que é prioritariamente dirigido aos adultos com idades superiores a 18 anos, empregados ou desempregados.

Relativamente ao grau de escolaridade, 75% dos inquiridos dispõem do nível secundário e 10% não ultrapassam o nível básico. Da minha experiência enquanto Profissional de RVC advém que, quando o Processo teve o seu início em 2005, a grande maioria do público-alvo não possuía o nível secundário, tendo, portanto, interesse em alcançar maior nível de escolaridade, pois sentiam necessidade da obtenção dum

diploma que lhes conferisse o 9º ou o 12º ano, quando reuniam as condições para lhes ser atribuída uma qualificação de nível 2 ou 3, prevista no Catálogo Nacional de Qualificações.

No que concerne à situação perante o trabalho, a quase totalidade dos inquiridos responderam que se encontram empregados por conta de outrem, 93,3%. Do total 1,7% são trabalhadores por conta própria e 5% encontram-se desempregados. Estes resultados, mais uma vez, validam o conhecimento obtido no decurso do trabalho desenvolvido com os inscritos no Processo, porquanto verifiquei que os candidatos que se inscreviam no CNO eram maioritariamente trabalhadores por conta de outrem com a intenção de serem certificadas as competências adquiridas, que lhes permitiam desempenhar uma atividade profissional, com grande eficiência e eficácia e obter uma declaração formal que as comprovasse, facto que até àquela data se não verificava, no sentido de alcançar uma melhoria da sua empregabilidade e um aumento de salários e proveitos, no caso da ocorrência de processos de recrutamento ou promoção.

4.2 O perfil profissional

Apurou-se que de entre os indagados 48,3% desempenham funções de auxiliar de ação educativa ou de ajudante de ação educativa; 15% exercem a profissão de técnicos/as de ação educativa; 13,3% trabalham como eletricitistas; 8,3% exercem uma profissão administrativa; 5% são assistentes operacionais e 3,3% são técnicos de contabilidade.

Esta variável mostra-nos que os adultos inquiridos que realizaram o Processo e que viram as suas competências reconhecidas (total ou parcialmente) trabalham há muitos anos na sua profissão de origem, pois 65% trabalham na profissão entre os 10 e os 29 anos, 10% fazem-no há mais de 30 anos e apenas 20% há menos de 10 anos. Estes dados vêm corroborar as palavras de Claude Lévy-Boyer “*não se adquirem competências sem a experiência da atividade, sem a experiência dos erros cometidos e que dominámos, sem a experiência da coordenação e integração de tudo o que integra esta «cozinha» de competências*” (1999: 18-19). Este resultado é igualmente clarificador de que o Processo de RVCC PRO está vocacionado para pessoas detentoras de saberes e conhecimentos, fruto das suas experiências de vida (pessoal e profissional), adquiridas ao longo do tempo e traduzíveis em competências, que lhes permitem desempenhar a sua atividade profissional.

4.3 A dinâmica do processo RVCC Profissional

Dos inquiridos, 25% demoraram entre 7 a 12 meses para terminarem o Processo de RVCC Profissional, 16,6% fizeram-no entre 3 a 6 meses, 10% levaram entre 19 a 24 meses, 6,7% entre 13 a 18 meses e 1,7% entre 31 a 36 meses. De salientar que 40% não responderam a esta questão, havendo confundido o facto de não se lembrarem da duração do mesmo.

Neste contexto analisou-se comparativamente o percurso profissional dos inquiridos até à sua inscrição no RVCC PRO com o mesmo percurso profissional após aquela inscrição no Processo.

A primeira dimensão analisada prendeu-se com a grandeza da empresa onde os inquiridos desenvolvem a sua atividade em termos de número de trabalhadores que aí prestam serviço, pela valia deste item relativamente ao contexto em que as pessoas desenvolviam o seu trabalho e à amplitude do campo das possibilidades de progressão profissional, que como se sabe, é menor nas empresas de reduzida dimensão e maior naquelas em que o número de empregados é mais elevado. Os principais resultados desta análise apontam no sentido de as empresas onde os inquiridos desenvolvem a sua atividade profissional terem, em cerca de 70% dos casos, mais de 21 trabalhadores e de não haverem ocorrido alterações significativas entre o período temporal que decorreu entre o início do processo e o fim do mesmo bem como não haver correlação entre o tamanho da empresa em termos de número de trabalhadores e a progressão profissional, dos mesmos.

O segundo aspeto analisado prendeu-se com a natureza do vínculo contratual de ligação dos inquiridos à entidade onde desenvolvem a sua atividade profissional. A este nível, apurou-se que antes da entrada em Processo de RVCC-PRO, 68,3% dos respondentes possuíam um contrato de trabalho sem termo, 16,7%

possuíam um contrato de trabalho com termo e 1.7% tinham assinado um contrato de prestação de serviços. Após a realização do Processo de RVCC Profissional, o número de contratados sem termo diminuiu 10 pontos percentuais, para 58.3% e o número de contratados com termo manteve-se no mesmo patamar.

A satisfação relativa à situação profissional foi outro dos itens analisados em termos comparativos com o objetivo de se alcançar se os inquiridos mantinham os seus índices de satisfação ou não, e quais os motivos porque tal se verificava. Os principais resultados apurados relativamente a esta questão demonstram que os inquiridos se encontram satisfeitos com a sua situação profissional, quer antes do Processo, com uma valorização de 61.7%, quer após a realização do mesmo, com 58.3%. Cerca de 30% dos inquiridos consideravam-se muito satisfeitos antes da realização do Processo, descendo tal percentagem para os 23.3% após a realização do mesmo. A percentagem dos “pouco satisfeitos” diminuiu de 8.3% para 3.3%, no período que mediou entre a entrada para o processo e o seu término e 1.7% dos inquiridos manifestou-se “nada satisfeito” com a sua situação profissional após a realização do Processo de RVCC Profissional. O decréscimo de satisfação registada, prende-se, entre outros fatores com o gorar das expectativas dos inquiridos face à não progressão na carreira profissional, como atrás se registou. No entanto ainda continuam a sentir satisfação, por causa do seu novo estatuto escolar e da esperança de ainda conseguir alguma progressão profissional no médio/longo prazo.

A opinião que os inquiridos apresentam antes e depois do Processo RVCC-PRO, relativamente às perspetivas de progressão na carreira, registou um decréscimo de 63.3% para 48.3%.

Estes resultados estão intrinsecamente ligados à diminuição da satisfação e à não concretização das expectativas dos inquiridos, em termos de subida de categoria profissional e em termos de aumento de rendimentos. No entanto, é de salientar que, os principais objetivos indicados para os adultos se terem inscrito neste Processo foram a certificação de competências e a valorização profissional, metas essas que efetivamente atingiram.

É claramente perceptível que a grande razão para a inscrição no Processo de RVCC Profissional (88.3%) foi a procura da certificação de competências. Segue-se-lhe busca da valorização profissional (68.3%) e a progressão na carreira (31.7%).

4.4 Os impactos verificados

Em termos de influência na esfera pessoal verificamos que o Processo teve efeitos bastante positivos no atinente ao autoconhecimento, à autoestima, bem como às autorrealizações pessoal e profissional.

Como refere Januário (2006), os dados deste estudo apontam para a influência que o Processo exerce no reforço do património pessoal, na autonomia das atividades e na reconstrução dos projetos profissionais.

E, como indica Boterf (1995), os dados também apontam para um aumento do leque de conhecimentos, saberes, capacidades cognitivas e competências dos adultos que a ele recorreram, tornaram os adultos mais pró-ativos, participativos e mais bem preparados para enfrentarem os novos desafios que a vida lhes apresenta, isto é, conseguem mobilizar melhor todo o conjunto de recursos disponíveis e que estão ao seu alcance para aperfeiçoarem o seu desempenho e rentabilizarem a sua prática profissional.

Os dados referem que os adultos se sentem mais motivados para continuarem a aprender, lembrando-se a este propósito que Coombs, citado por Silvestre (2003), refere que “*educar/formar é também fomentar a descoberta, investigação e reflexão*”.

A nível profissional constata-se que o Processo RVCC Profissional não teve expressividade no que se refere à inserção no mercado de trabalho, à mudança de emprego ou à progressão na carreira, havendo a registar, inclusive, um decréscimo de satisfação em relação à situação profissional.

No que concerne a benefícios para os candidatos certificados no âmbito do Processo, um dos principais apontados pelos inquiridos foi o da aquisição de conhecimentos, para o que muito contribuiu a autoformação e a formação modular certificada que receberam.

Outros ganhos apontados foram também o alcançar duma maior cultura geral, de maior capacidade e gosto por aprender, de mais motivação para aprender e de maior preparação para enfrentar desafios. Todas estas aquisições acabam, assim, por impulsionar os adultos para a aprendizagem ao longo da vida, acabando por a certificação ser uma meta e ao mesmo tempo o início de um novo ciclo de aprendizagens. As pessoas aceitam as aprendizagens se estiverem motivadas e ao sentirem-se motivadas, buscam novas aprendizagens. Essa motivação e predisposição para a autoformação ou para a formação contínua, foi desenvolvida durante o período de tempo em que decorreu o Processo RVCC Profissional, pois no início deste, era patente que uma parte dos adultos inscritos não se encontrava motivada para o prosseguimento de novas aprendizagens. Com o decorrer do mesmo, as pessoas foram-se consciencializando das suas necessidades de formação e enveredaram e seguiram diversos percursos educativos e formativos.

Outros benefícios e ganhos transversais prendem-se com a conquista de maior segurança, mais capacidade para enfrentar desafios, maior preparação para novos desafios e mais motivação para continuar a aprender, assim como com a aquisição de mais competências e conhecimentos, mais cultura geral e o desenvolvimento do raciocínio e pensamento crítico.

O balanço que os adultos fazem da sua participação no Processo de RVCC Profissional é, portanto, positivo.

Facto a registar é também a correlação muito significativa entre a profissão e as necessidades de certificação de competências profissionais e de valorização profissional, sendo estas as duas principais variáveis que estimulam a inscrição no processo RVCC Profissional. Desta forte correlação resultam ainda diferentes posicionamentos face ao perfil dos candidatos e a saída profissional específica. Assim, os inquiridos da área da Ação Educativa detentores do 9º ano têm a pretensão de obter o nível 2 de certificação profissional e os que possuem o 12º ano, pretendem obter o nível 3 – a diferença significativa assenta no facto de o detentor do nível 3 poder trabalhar com crianças com necessidades educativas especiais e assim ter à sua disposição um leque mais abrangente de tarefas que pode realizar e de funções que pode desempenhar.

Muitos candidatos propuseram-se ao reconhecimento, validação e certificação de competências de nível 2, numa primeira fase, em que tinham como escolaridade o 9º ano e quando elevaram os seus níveis de escolaridade ao 12º ano, avançaram para a realização de um Processo de nível 3.

Para os candidatos das áreas de Eletricidade de Instalações, em particular, o grande incentivo para a certificação de competências é a obtenção da carteira profissional na Direção-Geral tutelar do setor da Energia, pois os candidatos envolvidos no Processo de RVCC Profissional na saída de Eletricista de Instalações que queiram proceder à sua inscrição como técnicos responsáveis por instalações elétricas de serviço particular necessitam da emissão de um documento que ateste a sua certificação nas unidades de competência / unidades de formação de curta duração, relativas às matérias de instalações elétricas. Caso o candidato possua, para além das condições acima descritas, 100 horas de ITED, pode inscrever-se como técnico instalador de ITED, o que sem dúvida alguma aumenta em muito a sua valorização profissional.

Associados à profissão, mas com uma correlação mais fraca, aparecem como razões para a inscrição no Processo RVCC PRO, a progressão na carreira e a melhoria da empregabilidade, por parte dos profissionais que se encontram enquadrados nas diversas entidades, não obstante aquando das sessões de divulgação e informação com os candidatos ou mesmo durante o diagnóstico e encaminhamento, estes se mostrarem cientes de que não se iriam verificar mudanças significativas em termos de progressão na carreira, melhoria de empregabilidade, bem como facilidade em encontrar trabalho.

Apesar das expectativas apontadas em termos de progressão na carreira e de melhoria da relação contratual com a entidade empregadora, após o Processo de RVCC Profissional os certificados continuaram a desempenhar a mesma função que vinham desenvolvendo anteriormente ao início do Processo, pelo que se constata que apesar dos ganhos em termos de reconhecimento dos seus saberes, o investimento no Processo de RVCC Profissional não provocou metamorfose de nota na relação entre o trabalhador e a entidade empregadora.

A certificação de competências não acarretou melhorias das regalias, nem o aumento da rede de relações, bem como também não teve expressividade no aumento de salário, na entrada para o quadro da empresa, o

desempenho de novas tarefas ou outras mudanças no campo profissional. Tanto significa que não foram transpostas para o campo profissional as mais-valias adquiridas quer em termos pessoais quer em termos sociais: falamos da renovação e aquisição de novos conhecimentos, da elevação da escolaridade, das novas formas de trabalho, de novos métodos de trabalho e outras experiências adquiridas, nem se verificou uma valorização profissional por parte dos empregadores, não tendo assim consequências profissionais o impulso sofrido na autoestima, na autorrealização ou no reforço do património pessoal bem como o aumento das competências socialmente reconhecidas. Não existe assim relação entre estas variáveis verificando-se que os adultos investem em si próprios, mas acabam por não ver reconhecidos os seus esforços, nem estes conduzem a mudanças de paradigmas. As pessoas sentem que aumentaram as suas competências ou têm o reconhecimento das mesmas por parte de colegas e chefes (18.3%) e que têm maior autonomia (16.7%), mas só isso.

Estamos assim perante uma situação de (re) valorização pessoal e social, sem que em contrapartida se verifique da parte das entidades empregadoras uma aposta na rentabilização da qualificação dos ativos, incentivando-os a outros patamares de competitividade, pois pelo que é dado observar, não existe reconhecimento profissional, nomeadamente a nível de atribuição de outras responsabilidades, que se possam traduzir em novas funções laborais ou promoções na carreira, nem financeiro, nomeadamente a nível de aumentos salariais.

No que respeita à correlação da profissão dos inscritos com os benefícios advindos da realização do Processo de RVCC Profissional, em rescaldo, conclui-se que 75% ganharam mais competências e conhecimentos, 45% mais cultura geral, 43,3% maior motivação para aprender, 41, 7% maior capacidade e gosto por aprender, 40% maior preparação para enfrentar novos desafios, 31,7% postura e comportamento mais adequado, 28,3% desenvolvimento de raciocínio e pensamento crítico e só 6,7% conseguiu maior aproximação aos filhos.

Salienta-se o facto de 65% dos inquiridos dizerem que põem em prática no seu trabalho as soluções aprendidas no decurso do Processo de RVCC PRO e de 60% terem consciência da sua responsabilidade individual e coletiva.

Constata-se ainda que cerca de 40% dos inquiridos apontam que pensam em soluções para problemas ou falhas e consideram-se criativos e inovadores e cerca de 30% indicam conhecerem as suas necessidades de aprendizagem.

Em suma, sentem-se cidadãos mais conscienciosos da sua responsabilidade individual e coletiva. A competência consubstancia-se assim numa súpula de saberes, de saber-fazer e de saber-estar.

5. Principais resultados

As características sociodemográficas investigadas revelam que a maioria dos adultos certificados (total ou parcialmente) são mulheres. Em termos de escalões etários, as idades estão compreendidas entre os 30 e os 53 anos e no que concerne ao estado civil são maioritariamente casados.

Verificou-se existir um grande interesse da população ativa e bastantes expectativas associadas ao reconhecimento e certificação das competências profissionais, uma vez que estas poderão, em termos gerais, aumentar a competitividade no mercado de trabalho, aspetos a ter em consideração uma vez que como menciona Loscocco (1989) referido por Grint (1998) *“os trabalhadores com responsabilidades familiares fortes tendem a estar mais preocupados com as recompensas extrínsecas (dinheiro e segurança) do que aqueles que não têm. Os trabalhadores que têm, o que tem sido considerado como, os trabalhos mais recompensadores, intrinsecamente valorizam-se só por esta razão”*. A aposta neste processo é pois um meio importante através do qual os participantes procuram valorizar-se profissionalmente e aumentar os seus níveis de qualificação.

A nível das habilitações literárias predomina o nível secundário. Esta meta escolar é imprescindível, dado que os participantes têm que possuir o nível escolar correspondente à saída profissional para a qual pretendem ver reconhecidas as suas competências. Em termos de situação perante o trabalho, a maior parte dos participantes no processo de Rvcc-pro são trabalhadores por conta de outrem, contando-se apenas 5% de desempregados, o que revela o grande interesse daquele público por esta questão da certificação de competências.

Os resultados apurados demonstram ainda que houve uma pequena diminuição no nível de satisfação dos adultos, pois a montante do processo 61.7% encontravam-se satisfeitos com a sua situação profissional e a jusante o nível de satisfação baixou 3.4%. Esta diminuição da satisfação deve-se, entre outros fatores, à perceção de que o resultado da certificação de competências não correspondeu às expectativas iniciais, uma vez que não houve progressão na carreira, subida de categoria profissional, ou aumento de rendimentos, o que como salientou Boterf (1995) *“os certificados de reconhecimento e validação das competências correspondem ao interesse que os indivíduos têm em fazer reconhecer as suas competências para daí retirar possíveis vantagens profissionais: classificação, remuneração, construção de percursos profissionais, posição e negociação no mercado de trabalho, valorização social,... [é] o certificado de confiança que pode ser atribuído a um profissional”*.

No entanto, apesar de tudo, os adultos ainda se sentem satisfeitos profissionalmente, por causa do seu *“novo”* status social e escolar e a *“esperança”* de que ainda consigam alguma progressão profissional. Muitos referem, ainda que informalmente, o *“gosto”* por aquilo que fazem. De salientar que, os principais motivos para os adultos se terem inscrito neste processo foram a certificação de competências e a valorização profissional e essas metas foram atingidas por eles.

No que concerne à representatividade das profissões, destacam-se em primeiro lugar as associadas à ação educativa, depois as da área da eletricidade e por fim as ligadas à contabilidade.

Os adultos que realizaram o processo RVCC-Pro e que viram as suas competências reconhecidas (total ou parcialmente) trabalham há muitos anos na sua profissão de origem: 65% dos inquiridos trabalham na profissão há entre 10 e 29 anos e 10% fazem-no há mais de 30 anos.

As empresas no Alentejo são de pequena dimensão e o vínculo contratual estabelecido com a entidade empregadora baseia-se, maioritariamente, num contrato sem termo.

Os grandes benefícios vinculam-se mais com os efeitos a nível pessoal, efeitos bastante positivos no autoconhecimento e na autoestima, bem como na autorrealização pessoal, do que a nível profissional, pois 80% dos adultos encontram-se a desempenhar a mesma função, apesar de terem certificado as suas competências (e terem um documento que o comprova) e possuírem habilitações literárias superiores.

Constatámos que um dos principais proveitos foi a aquisição de novos conhecimentos. Tornaram os adultos mais pró-ativos, participativos e mais bem preparados para enfrentarem os novos desafios que a vida lhes apresenta, isto é, conseguem mobilizar melhor todo o conjunto de recursos disponíveis e que estão ao seu alcance para aperfeiçoarem o seu desempenho e rentabilizarem a sua prática profissional.

A nível profissional o processo RVCC não teve expressividade na inserção no mercado de trabalho, na mudança de emprego ou na progressão na carreira. Há uma correlação muito significativa entre a profissão e a necessidade de certificação de competências profissionais e a valorização profissional. Estas são as duas principais variáveis que estimulam a inscrição no processo RVCC.

Associados à profissão, mas com uma correlação mais fraca, aparecem a progressão na carreira e a melhoria da empregabilidade, como razões para a inscrição no processo RVCC pro. Em termos de expectativas os candidatos estavam cientes de que não iriam existir mudanças significativas em termos de progressão na carreira e melhoria de empregabilidade, bem como facilidade em encontrar trabalho, o que se veio a verificar.

O processo não surtiu os efeitos positivos desejáveis ao nível da empregabilidade, nem conduziu a mudanças profissionais relevantes para a maioria dos adultos. Isto deve-se à situação de instabilidade que o país atravessa e à falta de apoios para as pequenas e médias empresas.

Outros ganhos foram também uma maior cultura geral, maior capacidade e gosto por aprender, mais motivação para aprender e maior preparação para enfrentar desafios. A predisposição para a autoformação ou para a formação contínua foi desenvolvida durante o tempo em que decorreu o processo RVCC, pois os intervenientes foram-se consciencializando das suas necessidades de formação e enveredaram por percursos educativos e formativos diversos, tal como aponta Luís Mira *“a formação é uma peça fundamental na construção do indivíduo, contribuindo para a sua valorização como pessoa, para a sua integração social e para a sua qualificação profissional”*. O balanço que os adultos fazem da sua participação no processo é, portanto, positivo. Mário Ceitel (2000) reportando-se a Pereti sublinha que a formação *“responde necessariamente às necessidades de desenvolvimento das pessoas e das empresas, cumprindo a dupla função de produzir satisfação profissional e elevados padrões de performance económica”*.

Não foram transpostas para o campo profissional as mais-valias adquiridas quer em termos pessoais quer em termos sociais: a renovação e aquisição de novos conhecimentos, a elevação da escolaridade, as novas formas e métodos de trabalho e outras experiências adquiridas – não existiu uma valorização profissional formal por parte dos empregadores e conseqüentemente não teve projeção o impulso dado à autoestima, à autorrealização ou ao reforço do património pessoal e das competências reconhecidas socialmente. Os participantes investem em si próprios, mas acabam por - profissionalmente - não serem reconhecidos os seus esforços, nem estes conduzem a mudanças de paradigmas.

Apesar de haver uma (re)valorização pessoal e social, os empregadores têm que apostar mais em rentabilizar profissionalmente a qualificação dos ativos, incentivando-os a outros patamares de competitividade.

No que se refere ao tempo investido no processo, cerca de metade do público indica que foi um bom investimento, teve utilidade e que significou também uma valorização profissional.

Quanto ao uso das competências adquiridas, é de salientar que mais de metade dos adultos coloca em prática as soluções aprendidas no decurso do processo e têm consciência da sua responsabilidade individual e coletiva. Constatam-se ainda que os adultos pensam em soluções para problemas ou falhas e consideram-se criativos e inovadores, além de que conhecem as suas necessidades de aprendizagem. Em suma, sentem-se cidadãos mais conscienciosos da sua responsabilidade individual e coletiva. A competência é assim uma súpula de saberes, de saber-fazer e de saber-estar. As maiores lacunas apontadas referem-se ao facto de não ter havido alterações na vida profissional dos inquiridos, ao intervalo de tempo entre ações ser longo, ao peso da carga horária e à duração longa do processo.

Verificou-se, com agrado, que no final 32% dos adultos recomendam a entidade certificadora onde realizaram o seu processo, evidenciando como motivos para tal a existência de técnicos competentes, a credibilidade da entidade, os horários adequados e a boa organização.

Bibliografia

Bell, Judith (1997). Como realizar um Projecto de Investigação. Lisboa, Gradiva.

Boterf, Guy (1995). Avaliar a competência de um Profissional – três dimensões a explorar. In Revista Pessoal, Junho/2006.

Canário, Rui (org.) (1997). *Formação e Situações de Trabalho*. Porto: Porto Editora

Canário, Rui. (1999). *Educação de Adultos. Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: Educa.

Canário, Rui (org.) (2003). *Formação e Situações de Trabalho*. Porto: Porto Editora.

Fialho, Joaquim (2003). A formação profissional como estratégia para a reinserção de desempregados de longa duração. Tese para a obtenção de mestre em sociologia, Universidade de Évora (policopiado).

Fialho, Joaquim (2008). Redes de cooperação interorganizacional: O caso das entidades formadoras do Alentejo Central. Tese para a obtenção do grau de doutor em sociologia. Universidade de Évora (policopiado).

Fialho, Joaquim; Silva, Carlos; Saragoça, José (2013). *Formação profissional. Práticas organizacionais, políticas públicas e estratégias de ação*. Lisboa: Edições Sílabo

Januário, Sílvia (2006). O valor do que aprendemos ao longo da vida: da experiência ao reconhecimento e certificação de competências. Lisboa: FPCE/Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado.

Pires, Ana Luísa (2007). *Educação e Formação ao longo da vida: análise crítica dos sistemas e dispositivos de reconhecimento e validação de aprendizagens e de competências*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Silvestre, Carlos Alberto (2003). *Educação / Formação De Adultos*. Horizontes Pedagógicos. Lisboa: Editora Piaget.

Simões, Maria Francisca; Silva, Maria Pastora (2008). *A operacionalização de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências profissionais – Guia de apoio*, ANQ.I.P., Lisboa.

