

ACADEMIA WEVOLUTION

UMA APOSTA NA APRENDIZAGEM CONTÍNUA

Para que a vida não pare é o mote e o propósito na base da Academia Wevolution, um centro de conhecimento e aprendizagem da Fidelidade Portugal, lançado no início de 2020 e assente na plataforma Cornerstone. A implementação do LMS (Learning Management System) foi feita pelo ISQe, em conjunto com as equipas internas de Formação e IT da Fidelidade. Uma vez definidos os princípios orientadores e a estrutura e modelo de *governance* da Academia, selecionar uma plataforma que potenciase um modelo de aprendizagem contínuo, flexível e modular foi a prioridade. Este centro tem como objetivo expor as nossas pessoas a novas abordagens e tendências, capacitando-as com novas metodologias de trabalho e ajudando a difundir uma cultura centrada no cliente e assente no propósito da Fidelidade. Optar por uma plataforma digital agregadora, permitiu, desde logo, apostar numa oferta de conteúdos digitais, disponíveis 24/7. A decisão de basearmos a Academia num Cornerstone permitiu, desde o iní-

cio, oferecer uma experiência mais personalizada, onde cada um pode consultar, a qualquer momento, o catálogo de formações que tem disponíveis para si, bem como o seu histórico de formação. O acesso via PC ou telemóvel oferece a capacidade de integrar na mesma plataforma múltiplos tipos de conteúdos, permitindo criar uma experiência de aprendizagem mais flexível ao aceder, por exemplo, no caminho casa-trabalho a pequenos vídeos ou *e-learning*s e construindo percursos formativos de forma continuada. Tendo em vista a expansão da plataforma, e a utilização da mesma no Grupo, que conta com cerca de 3600 colaboradores e composto por nove empresas, a Fidelidade tem vindo a desenvolver projetos de implementação em diferentes geografias e realidades, entre Espanha, França, Cabo Verde, Moçambique e Angola. A Academia Wevolution está por isso ao serviço de todos os colaboradores do Grupo Fidelidade e assenta em três dimensões nucleares: auto-aprendizagem, aprendizagem contínua e transformação. Se antes da criação da Aca-

demia, a maioria dos programas de formação era entregue no formato síncrono e presencial, com a pandemia houve uma conversão total para o formato remoto. O formato atual mantém as vantagens da adoção dos formatos digitais com o regresso das sessões presenciais, criando uma maior diversidade nos formatos de entrega de formação.

Implementação e desafios

Os principais desafios na implementação da plataforma passaram pela customização da mesma às necessidades específicas do Grupo, de modo a conseguir um modelo que privilegiasse a experiência de formação pelas suas pessoas. Colocar as pessoas no centro do processo de aprendizagem implicou igualmente um trabalho contínuo em estratégias de *engagement*, de modo a garantir e reforçar a adoção das mesmas aos conteúdos e programas de formação. A Academia Wevolution assenta no desenvolvimento de programas e formações nas seguintes áreas e competências: Inicial/ Onboarding, Liderança (competências de gestão e liderança), Saber Fazer (competências operacio-



nais/ funcionais), Foco no Cliente (competências comerciais), Cultura e Desenvolvimento Pessoal (competências comportamentais) e Inovação (competências de inovação, digitais e mudança). No último ano, houve evolução em dois temas centrais de aprendizagem para o conceito de Escolas. A Escola de Liderança, onde se concentram no desenvolvimento contínuo das lideranças e a Escola Digital, o ponto central da capacitação de competências digitais na organização.

Resultados obtidos e objetivos

No Grupo Fidelidade, a aprendizagem funciona como uma peça integrada na experiência das suas pessoas. Desde a Atração e Recrutamento, ao momento em que fazem o seu Onboarding e em toda a viagem de Crescimento e Desenvolvimento. A missão da Academia é contribuir e promover o desenvolvimento, a adequação e valorização profissional dos colaboradores do Grupo, assegurando a qualificação necessária para o exercício da função, bem como apoiar na preparação e adequação às transformações tecnológicas e de negócio decorren-

tes. A Academia também desempenha um papel central nos processos de mobilidade interna, potenciando a qualificação e capacitação de quem abraça novos desafios em funções diferentes, acelerando a sua integração e proficiência nas novas equipas. Nos últimos anos tem-se verificado um crescimento continuado no número de horas de formação. Houve um acréscimo de 51% nos últimos três anos, refletindo, por um lado, uma maior oferta de conteúdos disponibilizados (mais de oito mil em diferentes formatos) e, por outro, uma maior participação dos colaboradores em ações de formação. Para os próximos anos, a estratégia passa por consolidar a oferta de formação com a criação de Escolas dedicadas, mantendo a disponibilidade de conteúdos e a flexibilidade no acesso aos mesmos. Além do reforço do catálogo, a aposta de aprendizagem passa pela maior aposta em dinâmicas de aprendizagem aplicada, executadas *on-the-job*, assim como mecanismos de aprendizagem social, com recurso a comunidades de prática, mentores e partilha de conhecimento. ©

WEVOLUTION
ESCOLAS



Frederico Contreiras
Talent & Development Manager
da Fidelidade Portugal