ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

HUMANIDADES
• Línguas e literaturas estrangeiras

AFB Testing and Learning

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Porque o futuro fala várias línguas

AFB – LÍNGUAS, FORMAÇÃO E SERVIÇOS, LDA.
Lisboa Biz – Centro de Escritórios
Av. Engenheiro Arantes e Oliveira, 3 R/C | 1900 – 221 LISBOA
NIF: 503 972 487
(+351) 211 934 140 / afblinguas@afb.pt
www.afb.pt

ÍNDICE

Enquadramento 3

Capítulo I – Objeto e modalidade da atividade 3
Missão 3
Público-Alvo 4
Estratégias de atuação 4
Certificação 4
Modalidade de Formação 5
Formas de Organização da Formação 5
Área de Formação 5
Bolsa de Formadores 5
Estratégia de desenvolvimento 5

Capítulo II – Áreas de intervenção 6

Capítulo III – Formas e métodos de seleção e inscrição dos formandos 6

Capítulo IV – Condições de funcionamento 7
Local de realização da formação 7
Duração da formação 7
Horário da formação 7
Cronograma da formação 8
Prazo da ação de formação 8
Direito de reserva 8

Capítulo V – Condições de avaliação 8

Capítulo VI – Condições de frequência 11

Capítulo VII – Pagamentos 12

Capítulo VIII – Anulação/cancelamento de sessões de formação calendarizadas 12

Capítulo IX – Interrupção/cancelamento da ação de formação 13

Capítulo X – Procedimentos relativos a queixas e reclamações 14
Política de «reclamação zero» 14
Formalização de queixas e reclamações 14
Resposta a queixas e reclamações 14

Capítulo XI – Outras disposições 14
Sugestões 14
Publicidade 15
Omissões 15

ANEXO I 16

Enquadramento

O presente regulamento define as normas fundamentais que regem os cursos de formação ministrados pela AFB – Línguas, Formação e Serviços, Lda. (abreviadamente designada por AFB), dele devendo ter conhecimento, no momento da adjudicação/inscrição, todos os clientes/formandos.

CAPÍTULO I

OBJETO E MODALIDADE DA ATIVIDADE

1. Missão

A AFB tem como principal *missão* oferecer serviços de formação em línguas estrangeiras, concebendo, organizando e desenvolvendo ações de formação que respondam às necessidades do mercado. Com o foco na inovação permanente, a AFB empenha-se na procura da máxima eficácia, ambicionando dotar os formandos de ferramentas que lhes confiram vantagens competitivas.

Aspirando ser um centro de excelência no campo da formação, a AFB privilegia as relações de parceria tecidas ao longo do seu percurso.

A AFB desenvolve a sua atividade pautada por um conjunto de valores que espelham a sua cultura organizacional:

- Ética
- Rigor
- Competência
- Exigência
- Empatia
- Personalização do serviço prestado
- Inovação
- Criatividade
- Flexibilidade
- Dinamismo
- Multiculturalidade
- Respeito pelo indivíduo e pelo meio ambiente

O contexto de intervenção da AFB coincide com os mercados português e internacional da formação em línguas estrangeiras.

2. Público-Alvo

São destinatários preferenciais da oferta formativa da AFB:

a) funcionários/colaboradores de empresas-cliente: ativos empregados, com diversos níveis de qualificação, que visam o aperfeiçoamento ou a qualificação profissional;

b) particulares que desejam adquirir/aperfeiçoar conhecimentos de uma língua estrangeira por razões diversas;

c) associações profissionais, culturais e outras.

3. Estratégia de atuação

Para a consecução do seu objetivo estratégico, a AFB tem definidas como políticas de orientação estratégica:

a) promover a divulgação dos seus serviços nos meios que permitam um posicionamento de mercado com visibilidade junto das médias e grandes empresas, com a credibilidade e a qualidade que se pretende reconhecida;

b) assegurar respostas adequadas às necessidades identificadas pelos Recursos Humanos das empresas-cliente que solicitam os serviços da AFB:

c) disponibilizar oferta formativa com programas personalizados que permitam otimizar a utilização dos recursos afetos à atividade formativa (financeiros, humanos e operacionais);

d) consolidar a qualidade dos profissionais da AFB que intervêm direta ou indiretamente na atividade formativa;

e) continuar a desenvolver oferta formativa diferenciada, que vá ao encontro das necessidades do mercado.

4. Certificação[1]

A AFB é uma entidade formadora *certificada* pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, através do selo de qualidade da Direção Geral do Emprego e das

[1] Anexo I - Certificado N.º 0735/2013

Relações do Trabalho, obtido em 24 de outubro de 2013 e na sequência do processo de transição da *acreditação* que titulava.

5. Modalidades de Formação

Atendendo às características específicas do público-alvo e à natureza dos objetivos de aprendizagem, as *modalidades de formação* predominantes na atuação da AFB são:

- formação de qualificação profissional;
- formação de atualização ou aperfeiçoamento.

6. Formas de organização da formação

As *formas de organização da formação* (modos de operacionalização da formação determinados pela utilização integrada de itinerários de aprendizagem, metodologias e tecnologias pedagógicas adequadas à natureza dos objetivos a atingir) utilizadas pela AFB são as seguintes:

- formação presencial;
- formação à distância (*e-learning*) – sessões remotas e síncronas com o/a formador/a combinadas, ou não, com atividades em plataforma de *e-learning*;
- formação mista (conjugando a formação presencial com formação à distância, vulgo *blended-learning* ou *b-learning*).

7. Área de formação

A AFB desenvolve a sua atividade na seguinte *área de formação*:

- Línguas e literaturas estrangeiras (222)

8. Bolsa de Formadores

A *bolsa de formadores*, qualificada na área de formação ministrada pela AFB, é composta por profissionais de sólida bagagem académica (nível de formação V) e cultural, com larga experiência de formação em empresas, e que procuram atualizar com regularidade os seus conhecimentos, utilizando as inovações tecnológicas.

9. Estratégia de desenvolvimento

A AFB centra a sua *estratégia de desenvolvimento* na procura constante de melhorias no processo formativo, na busca de parcerias e no aumento das áreas de intervenção –

particularmente aquelas nas quais se apliquem as sinergias geradas na atividade principal (*core business*).

CAPÍTULO II

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

A AFB intervém nos seguintes domínios do processo formativo:

a) conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;

b) organização e promoção de intervenções ou atividades formativas;

c) desenvolvimento/execução de intervenções ou atividades formativas.

CAPÍTULO III

FORMAS E MÉTODOS DE SELEÇÃO E INSCRIÇÃO DOS FORMANDOS

1. A *seleção* dos formandos e sua respetiva *inscrição* numa ação de formação é realizada pelo cliente-empresa ou cliente-particular.

2. Para a inscrição de um formando numa ação de formação é suficiente o nome, pelo qual é identificado pelo cliente-empresa que o propõe e o respetivo endereço de correio eletrónico, no caso de ações de formação com componente à distância. Com este procedimento, a AFB restringe, ao estritamente necessário, os dados pessoais recolhidos no início da ação de formação.

3. À AFB compete a organização dos grupos de acordo com o nível de conhecimento dos formandos selecionados para formação. No caso de cliente-empresa, este presta a sua concordância àquela organização.

4. Toda a ação de formação é precedida por uma avaliação diagnóstica (de necessidades e de nível), de modo a determinar o nível de conhecimentos que o futuro formando possui, bem como as suas necessidades e os seus objetivos.

5. Serão dispensados de realizar teste de diagnóstico:

a) os candidatos à formação que declararem não possuir quaisquer conhecimentos da língua do curso que pretendem frequentar;

b) os formandos que transitam de ações de formação ministradas pela AFB e encerradas há menos de 6 meses.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

1. Local de realização da Formação

O *local de realização* das ações de formação é acordado pontualmente com cada cliente. Tratando-se da forma de organização presencial ou mista, as sessões presenciais com o formador decorrem:

- preferencialmente nas instalações do cliente, assegurando-se que a sala (espaço) de formação reúna as condições adequadas e que se encontre devidamente equipada para o efeito;
- alternativamente, no domicílio do cliente, quando se trata de formações adjudicadas por cliente-particular;
- noutro local formalmente acordado entre a AFB e o seu cliente.

2. Duração da formação

No momento da adjudicação é definida a *duração* da ação de formação, num total de horas consonante com o projeto formativo que se pretende desenvolver, e de acordo com a forma de organização é também feita a distribuição da carga horária pelas componentes presencial e à distância (sessões com o formador – presenciais ou por videoconferência – e/ou atividades na plataforma de *e-learning*).

Apesar de a disposição inicial, a duração da ação de formação – bem como a distribuição da carga horária das suas componentes – serem definidas no início, podem ser reajustadas na conveniência do projeto formativo e por acordo entre a AFB e o cliente, no decurso da ação de formação.

3. Horário da formação

O *horário* das ações de formação é, em regra, definido pelo cliente – e aceite pela AFB – no período entre as 08:00 e as 20:00 dos dias úteis.

As excepções ao referido horário são admitidas, desde que acordadas pelos intervenientes.

4. Cronograma da formação

O cronograma (incluindo todas as informações relevantes) de qualquer ação de formação é definido pela AFB, aprovado pelo cliente na fase de lançamento da ação de formação e dado a conhecer a todos os participantes no início da formação.

Quaisquer alterações ao cronograma inicial serão registadas, como ocorrência, e o calendário atualizado partilhado com todos os participantes e gestores da ação de formação.

5. Prazo da ação de formação

O *prazo* de execução da ação de formação depende da duração definida. No entanto, salvaguardando-se o rendimento pedagógico, a ação de formação não deverá prolongar-se além de 50% do prazo inicialmente previsto. Caso esta situação se verifique, proceder-se-á ao cancelamento da ação de formação, aplicando-se as regras previstas.

As situações explicitamente acordadas entre a AFB e o cliente são salvaguardadas, não obstante o disposto anteriormente.

6. Direito de Reserva

A AFB reserva o direito a proceder à substituição do(s) formador(es) ou alterar o horário da realização da formação desde que isso não inviabilize os objetivos da ação, comprometendo-se, nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas e a obter novo acordo do cliente.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES DE AVALIAÇÃO

1. A *avaliação* dos formandos pode ser:

- Diagnóstica[2] – realizada previamente ao início da formação, visa analisar a definição de objetivos e o nível de competências face às funções e

[2] São dispensados desta avaliação os formandos cujo percurso formativo é conhecido pela AFB – *e.g.* formandos que concluíram recentemente outras ações de formação ministradas pela AFB – ou os que, por se

necessidades específicas do formando. Recorre-se a questionários e testes de entrada escritos e, se necessário, orais, disponibilizados *online* ou presencialmente. Alternativa ou complementarmente aos testes referidos, poderá ser realizada entrevista ao formando, por videoconferência ou presencial, pelo avaliador.

- De Aprendizagem – promovida de forma contínua no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e delinear soluções que possibilitem ao formador ir reajustando a estratégia de monitorização da evolução da aprendizagem. Também permite, no final da formação, classificar quantitativa ou qualitativamente os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final da ação, isto é, determinar o nível de consecução dos objetivos programáticos.
- De Satisfação – permite obter informação sobre a relação entre as expetativas e a motivação dos formandos e os objetivos alcançados, o desempenho do(s) formador(es) (competência técnica, interpessoal e estratégica ou conceptual), entre outros aspetos. Esta avaliação é efetuada a meio e no final da ação de formação, e compreende o preenchimento de um questionário cujo *feedback*, após adequado tratamento, é dado a conhecer ao(s) formador(es) envolvido(s), ao coordenador pedagógico e à empresa-cliente.
- De impacto – realizada três meses após o fim da formação, permite identificar o valor acrescentado pela formação ao desempenho profissional do formando.

2. Além dos instrumentos de avaliação referidos no número anterior, a Classificação Final obtida pelo formando pondera também:

- as competências linguísticas (*e.g.* ortografia, léxico, expressão e compreensão oral/escrita, pronúncia e fluidez)
- as atitudes e comportamentos (*e.g.* pontualidade, autonomia e estratégias comunicativas).

tratar de cursos de línguas estrangeiras, declararem não ter quaisquer conhecimentos. Ainda assim, pode a AFB não prescindir de uma avaliação de necessidades, que concorra para a melhor definição do percurso formativo

3. A avaliação final dos formandos fica condicionada ao cumprimento dos critérios de aproveitamento[3]:

- Assiduidade/participação nas sessões com o formador **≥** 70%
- Consecução dos objetivos específicos **≥** 70%
- Índice de desempenho na plataforma de *e-learning*[4] **≥** 70% das atividades disponíveis realizadas com a nota mínima de 30%

4. Os resultados da avaliação são apresentados na forma de grelha individual de avaliação final, na qual se regista:

- nome do formando
- nome da empresa (no caso de empresa-cliente)
- forma de organização da formação
- período da formação
- nome do(s) formador(es)
- classificação das competências adquiridas, de acordo com os objetivos específicos programáticos
- classificação do perfil do formando (competências linguísticas e atitudes e comportamentos)
- índice de desempenho na plataforma de *e-learning* (quando aplicável)
- validação dos critérios de aproveitamento
- validação pedagógica («sim», quando aplicável)
- validação do aproveitamento (com/sem)
- classificação final

5. A Certificação Final apresenta as seguintes modalidades:

a) no caso de colaboradores de empresa-cliente, têm aproveitamento aqueles cujos resultados obtidos correspondam aos critérios definidos pela AFB e aprovados pela empresa-cliente. Estes critérios constam do documento «Critérios de Aproveitamento e Avaliação»;

do formando.

[3] Os limites apresentados (70%) são definidos pela AFB para todas as ações de formação, mas poderão ser redefinidos por acordo com o cliente.

[4] Este critério é aplicável apenas às ações de formação que têm esta componente.

b) tem aproveitamento o formando externo cujos resultados obtidos correspondam aos critérios definidos pela AFB, conforme documento «Critérios de Aproveitamento e Avaliação da AFB».

6. Todas as formações realizadas com aproveitamento são registadas pela AFB na plataforma SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Formativa), permitindo a obtenção do respetivo Certificado de Formação Profissional.

7. Os participantes da ação de formação que a concluam com aproveitamento, mas que não possam ser inscritos na plataforma SIGO (nomeadamente por possuírem nacionalidade e residência estrangeira), poderão solicitar um «Certificado de Frequência e Aproveitamento» emitido pela AFB.

8. Os participantes da ação de formação que a concluam com 50% de assiduidade mínima, ainda que sem aproveitamento, poderão solicitar um «Certificado de Frequência» emitido pela AFB.

9. Do exposto no número anterior decorre que, qualquer que seja a duração da ação de formação, uma taxa de absentismo superior a 50% da carga horária total, não confere direito a qualquer certificado ou avaliação final, exceto se tal situação for devida e previamente salvaguardada entre a AFB e o cliente (empresa ou particular).

CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA

As condições de frequência são fixadas pelo cliente (*vide* Recursos Humanos da empresa-cliente ou cliente-formando externo).

CAPÍTULO VII

PAGAMENTOS

Sem prejuízo de outras opções expressamente acordadas entre a AFB e o seu cliente, são definidos como modos de pagamento os seguintes:

a) pagamento único (no início da ação de formação)

b) pagamento em 2 parcelas (no início e no meio da ação de formação)

c) pagamento em 3 parcelas (no início, no meio e no fim da ação de formação)

CAPÍTULO VIII

ANULAÇÃO/CANCELAMENTO DE SESSÕES DE FORMAÇÃO CALENDARIZADAS

1. As sessões de formação canceladas por iniciativa do cliente no próprio dia, ou após as 18 horas da véspera da sua realização, são consideradas dadas, sendo registada a ausência do(s) formando(s).

2. As sessões de formação canceladas por iniciativa do cliente até às 18 horas da véspera da sua realização são consideradas como dadas, mas com a redução de 50% da duração prevista e registada a ausência do(s) formando(s).

3. As sessões de formação canceladas por iniciativa do cliente com antecedência igual ou superior a 48 horas da sua realização serão remarcadas por acordo das partes envolvidas.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, limitam-se os cancelamentos referidos ao triplo da carga horária semanal (ou 15% do total de horas da ação de formação).

5. Todas as anulações de sessão de formação devem ser comunicadas por escrito e dirigidas para o endereço eletrónico afblinguas@afb.pt.

CAPÍTULO IX

INTERRUPÇÃO/CANCELAMENTO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

1. A calendarização da ação de formação, acordada entre a AFB e o cliente, não prevê interrupção.

2. Caso ocorra *interrupção* da ação de formação, independentemente do motivo e da parte responsável, deverão ser feitos todos os esforços possíveis no sentido de eliminar os obstáculos em prol da continuidade da formação, procedendo-se à devida reformulação do cronograma e comunicação a todos os participantes.

3. Quando, apesar dos esforços referidos no número anterior, o motivo da interrupção imputável à AFB originar o *cancelamento* da ação de formação, impõe a razoabilidade que a AFB restitua ao cliente o valor das horas de formação antecipadamente cobradas e que já não serão ministradas. Além deste reembolso, a AFB obriga-se à compensação ao cliente de 20% do valor correspondente às horas não ministradas, calculado com base na tarifa horária líquida aplicada às horas dadas.

4. Quando, apesar dos esforços referidos no número dois, o motivo da interrupção imputável ao cliente originar o *cancelamento* da ação de formação, impõe a razoabilidade que a AFB receba do cliente o valor das horas de formação já ministradas e ainda não cobradas. Ainda se obriga o cliente a compensar a AFB no montante de 20% do valor correspondente às horas não ministradas, calculado com base na tarifa horária líquida aplicada às horas dadas.

5. Sem prejuízo do exposto nos dois últimos números, ficam excluídas e, consequentemente impossibilitadas, as interrupções de formações em grupo por iniciativa de um formando.

CAPÍTULO X

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

1. Política de «Reclamação Zero»

No desenvolvimento da sua atividade, a AFB tem implementada a *política de «reclamação zero»,* que se traduz na total disponibilidade para, quando necessário, implementar medidas de ação de melhoria que resultem dos comentários e sugestões feitos pelos clientes/formandos.

Para além dos questionários de avaliação da satisfação que a AFB disponibiliza durante o processo formativo, e que permitem a recolha de comentários e sugestões, estes poderão ser dirigidos, em qualquer altura e sempre que oportunos, para o email geral da AFB: *afblinguas@afb.pt*. A AFB compromete-se com uma resposta tão breve quanto possível, e nunca num prazo superior a 15 dias.

2. Formalização de Queixas e Reclamações

As *queixas* e *reclamações* relativas aos serviços prestados pela AFB poderão ser formalizadas no «Livro de Reclamações»[5] em:

a) formato físico, disponível nas suas instalações (com atendimento por agendamento nos dias úteis, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00);

b) formato eletrónico, no sítio www.livroreclamacoes.pt.

3. Resposta a Queixas e Reclamações

O prazo máximo para *resposta* ao queixoso/reclamante é de 15 dias contados após a receção da queixa/reclamação, cfr. legislação em vigor.

CAPÍTULO XI

OUTRAS DISPOSIÇÕES

1. Sugestões

Os formandos que frequentam as ações de formação da AFB poderão fazer *sugestões* de melhoria da AFB aquando da "avaliação de satisfação", realizada no final da formação, ou dirigi-las para o endereço de correio eletrónico *afblinguas@afb.pt* .

[5] Cfr. Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho.

Este mesmo endereço pode ser usado por outros colaboradores do cliente-empresa que interagem com a AFB nas diligências necessárias à execução dos cursos.

2. Publicidade

É assegurada a devida *publicidade* do presente Regulamento no site www.afb.pt e disponibilizado aos interessados pelos serviços administrativos da AFB (afblinguas@afb.pt).

3. Omissões

As eventuais situações *omissas* no presente Regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte da direção da AFB, em conformidade com as disposições legais vigentes.

ANEXO I – Certificado EF 0735_2013

MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE, EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL
DIREÇÃO-GERAL DO EMPREGO E DAS RELAÇÕES DE TRABALHO



A AFB - Línguas, Formação e Serviços, Lda., com o NIPC 503972487, sede em Rua Luciano Cordeiro, 80 - 4.º Esq. - 1150-217 Lisboa, foi certificada como entidade formadora, no âmbito do disposto na Portaria n.º 851/2010, de 6 de Setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 208/2013, de 26 de Junho, na área de educação e formação a seguir mencionadas:

- 222 - Línguas e literaturas estrangeiras

A certificação é válida a partir de 24/10/2013

Declara-se que o presente certificado não constitui título legal para o acesso e exercício em território nacional de atividades de formação abrangidas por legislações setoriais.

A Directora-Geral

Isilda C. Fernandes

DGERT
DIRECÇÃO-GERAL DO EMPREGO E DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

CERTIFICADO Nº 0735/2013

A certificação da entidade pode ser consultada em http://certifica.dgert.mtss.gov.pt