



Regulamento Interno



REGULAMENTO INTERNO

| | |
|--|-----------|
| 1. INSCRIÇÕES | 2 |
| 2. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA | 3 |
| 3. ADIAMENTO DE CURSO | 4 |
| 4. FUNCIONAMENTO DOS CURSOS | 5 |
| 5. AVALIAÇÃO | 7 |
| 6. REPETIÇÃO DE CURSO E REVISÃO DE PROVAS | 8 |
| 7. PAGAMENTOS | 9 |
| 8. INTERRUÇÃO DE CURSO | 11 |
| 9. DEVOLUÇÕES | 12 |
| 10. PERDA DO DIREITO AO CURSO | 12 |
| 11. RECLAMAÇÕES | 13 |
| 12. OUTRAS SITUAÇÕES | 13 |

Todos os formandos inscritos, seja individualmente, seja por pessoa colectiva, ou por qualquer outro tipo de organização privada ou pública, bem como os formadores, encontram-se abrangidos pelo presente Regulamento, o qual está sempre acessível em www.inepi.com.pt, além de afixado nas instalações do INEPI, em local bem visível.

1. INSCRIÇÕES

1.1. O formando (também podendo ser designado por cliente) só é considerado inscrito após ter cumprido todas as formalidades exigidas pela Secretaria para efeitos de inscrição.

1.2. A inscrição num curso é a assumpção de um contrato, tanto por parte do cliente, como por parte do INEPI, cujos termos são o presente Regulamento Interno.

1.3. A inscrição num curso representa a aquisição de um serviço composto, mas inteiro, uno e indivisível, sendo a principal componente o direito de ocupação de uma vaga numa turma, que o INEPI deixará assim de poder vender a outro cliente.

Complementarmente, o cliente adquire igualmente o direito à frequência das aulas, bem como o acesso aos meios didácticos complementares disponibilizados, na forma definida para cada curso pelos formadores.



Por essa razão, cada curso é um produto inteiro, uno e indivisível, pelo que a inscrição em qualquer curso implica a aquisição do produto completo, independentemente da frequência ou não da totalidade das aulas, pois o cliente adquiriu efectivamente o direito de usufruto completo desse serviço, que implica uma vaga numa turma, sendo que o INEPI não pode vender esse seu direito a outro cliente.

1.4. A inscrição em qualquer curso é pessoal e intransmissível. A inscrição é sempre feita em nome de um indivíduo e não em nome da entidade financiadora do curso, quando seja esse o caso. Tal significa que, em caso algum, a inscrição de um indivíduo pode ser transmitida para outro.

1.5. Se um formando, depois de inscrito, e antes de iniciar o curso, pretender mudar para outro curso, terá sempre que fazer uma nova inscrição, pagando a respectiva taxa, mesmo que tenha pago a pronto pagamento ou com crédito bancário. Contudo, os pagamentos já efectuados (excluindo a taxa de inscrição) poderão reverter para o novo curso. No entanto, não será devolvido o valor excedente, no caso de o novo curso ter um preço inferior, ficando esse valor em crédito do formando, que o poderá utilizar em qualquer momento posterior.

A troca de curso exclui o formando da situação prevista no ponto 9.1., respeitante à não realização do curso.

1.6. Algumas nacionalidades necessitam de visto para entrar em Portugal. O INEPI recomenda aos formandos que confirmem junto do Consulado de Portugal nesses países sobre a possibilidade de obter esse documento.

Contudo, o INEPI não tem qualquer responsabilidade ou intervenção quanto à obtenção de visto, não sendo efectuadas devoluções de verbas pagas para frequência de um curso, em caso de não obtenção do referido visto.

1.7. Após início do curso para o qual o formando se encontra inscrito não é permitida a troca desse curso por outro.

1.8. No acto da inscrição será comunicada a data prevista para início do curso. Essa data poderá ser apenas aproximada, no caso de não estar ainda fixado um dia concreto. Nesse caso, será fornecido como referência o mês previsto para início, situando, sempre que possível, em termos de 1^a ou 2^a quinzena do mês.

1.9. O Instituto reserva-se o direito de adiar o início de qualquer curso até 20 dias úteis para além data prevista inicialmente, sem que tal facto implique qualquer devolução das verbas já pagas pelo formando. No caso de cursos com duração inferior a 3 meses, esse prazo não poderá exceder os 10 dias úteis.

2. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA

2.1. As condições do curso (conteúdo programático, objectivos, eventuais equivalências ou certificações, destinatários, saídas profissionais, etc.) constam do documento “Perfil de



Curso”, o qual é fornecido aos clientes a seu pedido nos serviços de Secretaria, estando igualmente disponível no site do INEPI.

2.2. O preço e as condições de pagamento do curso são aqueles que estiverem fixados na tabela de preços, à data da inscrição.

No caso de o curso estar abrangido por algum desconto comercial temporário, o preço a pagar será o que estiver em vigor na data de inscrição.

2.3. Para todos os efeitos, cada curso é um produto inteiro, uno e indivisível, pelo que a inscrição em qualquer curso implica a aquisição do produto completo.

Assim, o curso tem obrigatoriamente que ser liquidado pelo seu valor total, independentemente da frequência ou não da totalidade das aulas.

Por isso, as formas de pagamento em prestações ou com recurso a crédito bancário destinam-se unicamente a facilitar o pagamento do produto a quem não tenha disponibilidade financeira para o liquidar integralmente de uma só vez, não representando portanto o pagamento de serviços prestados de forma continuada e limitada a determinado período de tempo.

2.4. O pronto pagamento só é considerado como tal desde que efectuado integralmente no acto da inscrição.

2.5. Para efeitos de desconto são considerados antigos formandos aqueles que frequentem, ou tenham frequentado, um curso no INEPI, tendo a sua situação totalmente regularizada nos serviços de Secretaria.

Os formandos que tenham efectuado uma Interrupção de curso são também considerados como antigos formandos.

Os antigos formandos que tenham sido considerados desistentes por incumprimento de pagamentos não têm direito a desconto de antigo formando.

2.6. Todos os serviços considerados extra curso, como sejam a repetição de exame, exame específico, repetição de módulo, ou outro tipo de serviços, têm uma tabela de preços própria.

Os formandos deverão informar-se, junto da Secretaria, sobre esses serviços e respectivos custos e demais condições.

3.ADIAMENTO DE CURSO

3.1. É considerado adiamento de curso qualquer pedido de transferência da data de início do curso para data posterior à prevista no acto de inscrição.

3.2. Só se considera adiamento desde que o formando comunique essa intenção até 10 dias antes do início do curso.



3.3. Os adiamentos devem ser comunicados sob forma escrita (por carta registada, por fax ou por e-mail).

3.4. A inscrição do formando ficará válida durante um período de um ano, renovável por iguais períodos, desde que o formando manifeste por escrito essa intenção.

3.5. Em caso de adiamento de curso solicitado pelo formando não há lugar a devolução de pagamentos já efectuados.

3.6. No caso do formando pedir adiamento do curso, e tendo optado pelo pagamento através de Autorização de Transferência Bancária (ATB), essa ordem será anulada. Quando o formando pretender iniciar o curso, assinará nova ATB, pagando o curso ao preço actualizado.

3.7. A troca de horário de curso, quando solicitada após a inscrição, coloca o formando na mesma situação do adiamento de curso, aplicando-se as normas acima previstas.

Caso o novo horário inicie mais tarde do que aquele para o qual o formando se inscreveu inicialmente, não se aplicará o disposto no ponto 9.1., respeitante a devoluções de curso.

3.8. Em caso de adiamento de curso ou alteração de horário, por parte do formando, o INEPI não fica obrigado a realizar o mesmo curso, ou nas mesmas condições, caso o curso tenha deixado de constar da oferta formativa do INEPI, ou caso tenha sofrido alterações na sua estrutura curricular.

No caso de o curso deixar de constar da oferta formativa do catálogo, o formando terá direito a frequentar outro curso ou cursos, de valor equivalente ao curso inicialmente adquirido, ou de valor superior, desde que liquide a diferença do preço.

4.FUNCIONAMENTO DOS CURSOS

4.1. Apenas serão convocados para início de curso os formandos considerados inscritos.

4.2. Os avisos de início de cursos são efectuados por correio electrónico. No caso do formando não dispor de endereço de e-mail, o aviso será efectuado por SMS.

Exceptua-se o caso dos formandos que se inscrevam após a marcação definitiva do início do curso, que ficam avisados dessa data no próprio acto de inscrição.

4.3. É expressamente interdita a frequência de aulas aos formandos que não tenham cumprido todas as formalidades de inscrição.

4.4. O INEPI reserva-se o direito de transferir para cursos futuros os formandos inscritos que não compareçam na primeira aula, sem que tenham dado, por escrito, prévio conhecimento ao INEPI da impossibilidade de estarem presentes.



4.5. Ao iniciar-se um curso, a Direcção Pedagógica elabora o plano de funcionamento do mesmo, no respeitante a dias/semana e horas/dia (cronograma). O formador tem a obrigação de cumprir o plano estipulado, de modo a que o curso termine no prazo previsto.

As aulas que, por qualquer motivo, não sejam ministradas nos dias previstas no cronograma, serão repostas no mais curto espaço de tempo possível, de modo a que a programação do curso fique novamente actualizada.

O INEPI não se responsabiliza por quaisquer incumprimentos do cronograma derivados de factos ou ocorrências não imputáveis ao INEPI, incluindo faltas dos formadores por motivo de doença ou outras razões imponderáveis, não obstante seja sua responsabilidade accionar os meios necessários para corrigir eventuais desvios no cronograma, no mínimo período de tempo razoável para tal.

4.6. Pelo facto de iniciarem o curso, os formandos aceitam implicitamente o cronograma estipulado, ainda que a data de início do mesmo tenha sofrido alteração face à data prevista aquando da sua inscrição.

No caso de essa alteração prejudicar os formandos, por o curso poder terminar para além da data inicialmente prevista, e não tendo os formandos possibilidade de realizar o curso até ao final, deverão fazer um pedido de adiamento de curso, realizando-o em data posterior.

4.7. O horário estipulado inicialmente para os cursos só poderá ser alterado por acordo da Direcção, do formador e de todos os formandos presentes na aula em que o assunto seja objecto de apreciação, e desde que esteja representada a totalidade dos formandos da turma com assiduidade regular. Essa alteração deverá ser proposta à Direcção sob forma escrita, sendo assinada pelos formandos presentes e pelo formador.

No entanto, caso seja necessário, para efeitos de reposição de aulas, ou outras situações especiais, poderão funcionar pontualmente aulas aos sábados de manhã, até às 13 horas, mesmo que tal não esteja previsto no horário.

4.8. Os exames de curso poderão ser marcados para os sábados entre as 9 e as 13 horas.

4.9. No caso dos cursos que funcionam em sistema modular, o formando terá obrigatoriamente que ter aproveitamento positivo em todos os módulos, ainda que a média final, considerando módulos com classificação negativa, seja superior a 10 valores.

4.10. No caso dos formandos que se inscrevam num curso de sistema modular, e tendo já efectuado algum dos módulos como curso autónomo, ser-lhes-á dada equivalência na classificação final obtida, ficando o formando dispensado da frequência desse módulo.

Em termos financeiros, será descontado o valor aplicável nos casos de repetição do módulo.

4.11. Aos formandos que frequentem cursos de sistema modular, e que sejam considerados desistentes, ou estejam em incumprimento de pagamentos, não são passadas declarações de frequência dos módulos que entretanto tenham concluído.



4.12. Os materiais pedagógicos que possam ser fornecidos com os cursos (manuais, , documentação, videos, software, ou outro tipo de materiais) são disponibilizados aos formandos de acordo com a programação para tal definida pela própria estruturação do curso, ou pelo formador, quando a primeira não determine o momento de disponibilização dos mesmos.

A aquisição do curso não implica o fornecimento de tais materiais antecipadamente, salvo no caso em que haja acordo do formador e da Direcção para tal.

Os materiais são fornecidos, sempre que possível, em suporte digital. O fornecimento em suporte físico (papel ou outro) será sujeito ao pagamento do custo de execução dos mesmos.

5.AVALIAÇÃO

5.1. Os processos de avaliação constam dos referenciais dos respectivos cursos, e incluem sempre uma prova documental (teste escrito, trabalho de curso, projecto, ou outro tipo de avaliação documentada).

5.2. No entanto, os formadores são livres de utilizar formas intermédias de aferição de conhecimentos, ou considerarem, concomitantemente, outros processos, como a avaliação contínua, a assiduidade, etc.

5.3. A escala de avaliação final é também definida no referencial do curso. Não obstante os formadores poderem utilizar outra escala para a sua avaliação, esta terá sempre que ser convertida para a escala definida no referencial.

5.4. Exceptuam-se dos procedimentos de avaliação acima descritos as formações que, por imposições externas ao INEPI (conferência de equivalência, certificações específicas, legislação própria, etc.), obriguem a outro tipo de normas ou procedimentos de avaliação.

5.5. Decorrido um período de 1 mês após a afixação das pautas de notas, os formandos poderão recolher os seus elementos de avaliação final de curso (exames, trabalhos, etc.).

No caso de haver obrigatoriedade de o INEPI manter em arquivo esses trabalhos, o INEPI fornecerá cópia dos mesmos, sempre que tal seja materialmente exequível.

5.6. O INEPI assegura a guarda dos elementos referidos no ponto 5.1 durante um período de 60 dias. Passado esse prazo, o INEPI não se responsabiliza mais pela guarda dos mesmos.

5.7. Em caso de impossibilidade do formando realizar o teste final em conjunto com a sua turma, poderá solicitar a realização de um novo teste final.

Neste caso, o novo teste final poderá ser realizado com uma outra turma, que venha a terminar posteriormente, ou ser feito um teste específico para o formando, estando neste caso a marcação da sua realização dependente apenas da disponibilidade do formando e do formador.



Estas situações são consideradas serviços extras, devendo os formandos informarem-se na Secretaria sobre as condições respectivas.

5.8. Os formadores dispõem de um prazo de 15 dias para a entrega das classificações finais na Secretaria do INEPI, após a realização das provas de avaliação, ou relativamente à data definida para qualquer outra forma de avaliação.

Após a entrega das classificações pelo formador, a Secretaria tem um prazo de 5 dias úteis para a emissão dos respectivos Certificados de Curso.

5.9. De acordo com a legislação em vigor, os formandos têm direito a um Certificado de Curso, em caso de aproveitamento positivo, ou a um Certificado de Frequência, em caso de reprovação (Decreto-Regulamentar nº 35/2002).

Todavia, para usufruírem deste direito, os formandos deverão ter toda a sua situação administrativa regularizada junto do INEPI, tanto quanto aos requisitos de inscrição, como quanto ao integral cumprimento do plano de pagamentos acordado na inscrição.

6.REPETIÇÃO DE CURSO E REVISÃO DE PROVAS

6.1. Os formandos que não obtenham aproveitamento positivo na avaliação final de curso (ou módulo), terão direito a frequentar novo curso/módulo gratuitamente. Excluem-se desta situação os formandos abrangidos pelo disposto no ponto 6.2.

6.2. O INEPI não se responsabiliza pelo aproveitamento dos formandos cujas faltas, independentemente de serem justificadas ou não, excedam 20% do número total de horas do curso que frequentam. Nestas circunstâncias, e no caso de reprovação, não será facultado ao formando a frequência gratuita de novo curso / módulo.

Excluem-se do acima referido as formações que, por imposições externas ao INEPI (conferência de equivalência, certificações específicas, legislação própria, etc.), obriguem a outros valores de assiduidade.

No caso particular da repetição não gratuita de módulos, existe uma tabela de preços própria para este efeito, a qual deve ser consultada pelos formandos junto dos serviços de Secretaria.

6.3. A repetição do curso será condicionada à disponibilidade de vagas nos cursos seguintes. Porém, se após duas chamadas para frequentar novo curso o formando não o fizer, perde automaticamente o direito à repetição de curso.

6.4. Os formandos que reprovem na avaliação final de curso poderão solicitar a revisão da sua avaliação.

Também pode ser solicitada revisão de nota mesmo nos casos em que a classificação tenha sido positiva, se o formando entender que a nota atribuída não representa o justo valor.

O pedido de revisão da avaliação é formalmente apresentado por escrito, em carta simples redigida pelo formando à Direcção



O pedido de revisão da avaliação dará origem a uma reavaliação da prova. A reavaliação pode ser efectuada pelo formador com quem o formando fez a primeira avaliação, ou com outro formador. Essa escolha cabe, em primeiro lugar, ao próprio formando.

Na impossibilidade de ser o mesmo formador (e tendo sido essa a opção do formando), caberá à Direcção escolher um formador para realizar a avaliação.

Nesta situação, e se o sistema de avaliação não for suportado por uma prova de avaliação final, passível de uma avaliação independente do próprio curso (casos de trabalhos de curso, projectos, trabalhos de grupo, etc.), a forma de reavaliação a adoptar será sempre da competência da Direcção.

6.5. Da nota atribuída após a reavaliação não há recurso, podendo o formando optar pela melhor classificação das duas avaliações.

6.6. O prazo para o pedido de revisão de avaliação é de 1 mês após a afixação das pautas. Decorrido esse prazo, considera-se que o formando aceita a sua classificação.

6.7. As repetições de exames, de módulos, revisões de provas e outros serviços que ultrapassem o âmbito normal do curso têm tarifas próprias, as quais são regularmente actualizadas.

Os formandos deverão informar-se na Secretaria das tarifas em vigor, ou consultar os meios de informação disponibilizados ao público pelo INEPI.

6.8. Nos casos em que, após a reavaliação, a classificação passe de negativa a positiva, o valor pago pela reavaliação será devolvido ao formando.

7.PAGAMENTOS

7.1. O pagamento do curso na forma de prestações terá que ser feito de acordo com as datas que forem estabelecidas pelo INEPI. O não cumprimento destas datas implica a suspensão da frequência das aulas até o Formando regularizar as prestações vencidas.

7.2. Salvo indicação em contrário, a ser comunicada até ao início do curso, a data limite para pagamento das prestações será o 2º dia útil de cada mês. No caso em que esse dia coincida com dia de encerramento dos serviços de Secretaria, o prazo passa para o dia útil imediatamente seguinte.

7.3. Quando a prestação for paga fora do prazo estipulado, será acrescida de multa.

O valor da multa é actualizado anualmente, devendo os formandos informarem-se junto da Secretaria sobre quais as tarifas em vigor, ou consultarem os quadros onde está afixada a informação geral do INEPI.

7.4. As multas acima referidas aplicam-se igualmente aos formandos cujas transferências bancárias não sejam cumpridas, de acordo com as datas previstas na Autorização de Transferência Bancária (ATB), ainda que liquidem a prestação na Secretaria.



7.5. Os formandos que efectuem o pagamento do curso através de ATB assumem a responsabilidade pelo aprovisionamento da respectiva conta bancária, de modo a permitir o cumprimento dessa autorização.

7.6. Em caso do não pagamento de qualquer uma das prestações acordadas, nas datas previamente definidas, vencer-se-ão todas as restantes.

7.7. O formando não poderá cancelar a Autorização de Transferência Bancária, excepto no caso de efectuar uma interrupção de curso, devidamente formalizada junto da Secretaria, por escrito (carta, fax ou e-mail).

7.8. No caso do formando optar pelo sistema de financiamento bancário disponibilizado pelo INEPI, em parceria com uma entidade financeira, o formando assume o compromisso de cumprir integralmente o contrato firmado com a entidade financiadora.

No caso de o formando invocar a invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito, assume desde logo o compromisso de ressarcir o INEPI de todos os valores que este tenha que assumir para com a entidade financeira credora (capital, juros, custos de processo, ou outros).

A invocação da invalidade ou ineficácia do contrato de crédito não desobriga o formando do cumprimento do contrato de aquisição de serviços firmado com o INEPI, tendo este que liquidar integralmente os valores referentes a esse contrato, de forma imediata e integral.

7.9. A declaração de incumprimento ou de desconformidade no cumprimento do contrato, quando invocada pelo cliente, para efeitos de presunção da invalidade ou da ineficácia do contrato, seja o de crédito ou o de compra e venda, apenas é considerada válida se for resultado de uma decisão judicial definitiva, ou se resultar de um processo de mediação de conflitos de consumo, por entidade própria para tal, desde que a sua intermediação seja aceite por ambas as partes.

7.10. Se o pedido de financiamento do curso for recusado pela entidade financiadora, o formando terá que optar por uma das duas modalidades de pagamento alternativas: o pronto pagamento ou pagamento em prestações mensais por transferência bancária.

O INEPI não se responsabiliza por alterações ou reversão nas decisões de pré-aprovação do financiamento bancário, por razões de invalidade dos dados fornecidos, prestação de falsas declarações, problemas judiciais ou problemas bancários, por parte do cliente.

7.11. No caso específico do financiamento bancário, o recibo de quitação do valor respeitante à parte financiada pela entidade bancária apenas será emitido após a efectivação do pagamento, por parte desta, do valor em dívida.

7.12. As vendas a dinheiro, uma vez emitidas, não podem ser trocadas. Por isso, recomendamos que, antes da emissão da primeira venda a dinheiro, o formando confirme em que nome (pessoa individual ou pessoa colectiva) pretende que seja emitido o documento de quitação dos valores pagos.

O documento de quitação dos valores pagos (venda a dinheiro ou factura/recibo) referente a um mesmo e único curso, apenas pode ser emitido em nome de um único contribuinte (empresa, organismo ou indivíduo), independentemente de o pagamento ser feito de uma só



vez (a pronto), em prestações ou com recurso a crédito, ou de ser financiado por mais de uma entidade / indivíduo.

8. INTERRUPÇÃO DE CURSO

8.1. Quando um formando seja forçado a interromper a frequência do curso deve comunicar esse facto aos serviços de Secretaria.

Essa comunicação tem que ser feita sob forma escrita (por carta, fax ou e-mail).

8.2. Para poder efectuar a interrupção do curso, o formando deverá ter a sua situação na Secretaria regularizada, nomeadamente ter os pagamentos em dia.

No caso dos formandos que estejam a pagar por crédito bancário, o processo deverá estar concluído, com o respectivo contrato assinado.

No caso dos formandos com pagamento na forma de prestações, a prestação referente ao mês em que é feito o pedido de interrupção tem que estar obrigatoriamente liquidada, para que o pedido de interrupção tenha efeito.

8.3. No caso do formando estar a pagar o curso na modalidade de pagamento em prestações por Autorização de Transferência Bancária (ATB) poderá manter essa autorização, de modo a liquidar o curso na totalidade, ou interrompê-la.

Neste último caso, a responsabilidade de comunicar ao banco a anulação da ATB é única e exclusivamente do formando (dado ser, como titular da conta, o único com poderes de movimentação), não podendo ser imputada ao INEPI qualquer responsabilidade por transferências efectuadas após a interrupção do curso, pois o INEPI não pode fazer a anulação da ATB.

Não obstante, e após comprovação da efectivação de alguma transferência bancária em excesso, será feita a sua devolução, de acordo com os prazos e procedimentos habituais no INEPI para pagamentos externos.

Saliente-se que, no caso das devoluções referidas, será sempre necessário aguardar o recebimento do comprovativo do crédito em conta da transferência, o que normalmente implica que a devolução só possa ser processada no mês seguinte à efectivação da transferência.

8.4. Se o formando optar por cancelar a ATB, quando retomar a frequência do curso pagará as prestações que lhe faltarem em função da tabela em vigor, actualizando-se o valor e o número das prestações, desde que, naturalmente, tenha havido alteração no preço ou no número de prestações.

8.5. Todos os pagamentos efectuados até à data de interrupção mantêm-se válidos, não existindo qualquer taxa ou penalização pela interrupção do curso. Assim sendo, no caso do pronto pagamento, do crédito bancário, ou do não cancelamento da ATB, o formando ficará



com o curso integralmente liquidado, não havendo qualquer pagamento a realizar quando retomar o mesmo.

8.6. A Interrupção mantém a inscrição válida durante um período de 12 meses, renovável por iguais períodos, desde que o formando manifeste por escrito essa intenção.

8.7. No caso da Interrupção de curso aplica-se o mesmo critério que é referido no ponto 3.8.

9.DEVOLUÇÕES

9.1. No caso em que, por motivos de força maior, o INEPI decida não realizar o curso para o qual o formando se encontra inscrito, ou fazê-lo para além do prazo estipulado no ponto 1.8., articulado com o ponto 1.9., serão devolvidos integralmente todos os pagamentos efectuados pelo Formando, referentes a esse curso, se essa for a vontade do formando.

A devolução deverá ser feita num prazo não superior a 8 dias úteis a contar da data de comunicação da não realização da acção.

O formando não tem, no entanto, direito a quaisquer compensações ou indemnizações pela não realização do curso.

Os formandos que tenham feito adiamento de curso, troca de horário, ou troca de curso, não têm direito a qualquer devolução, dado não terem realizado, por opção própria, o curso para o qual se inscreveram inicialmente.

9.2. No caso em que haja financiamento bancário para a aquisição do curso, o INEPI compromete-se a regularizar integralmente a situação do financiamento com a entidade bancária interveniente.

9.3. Desde que o INEPI dê início à formação adquirida pelo formando, no prazo previsto, não há lugar, seja em que situação for, à devolução de quaisquer verbas já liquidadas.

9.4. A recusa por parte da entidade financiadora, no sistema de pagamento com financiamento bancário, não confere direito a devolução de quaisquer verbas, devendo o formando optar por uma modalidade de pagamento alternativa, por forma a não perder a sua inscrição.

10.PERDA DO DIREITO AO CURSO

10.1. Os formandos que derem mais de 5 (cinco) faltas consecutivas e não justificadas por escrito dentro de um prazo de 5 dias úteis após a 5ª falta, podem perder o direito de frequência do curso, sem direito a qualquer reembolso ou indemnização relativamente aos valores já pagos.

10.2. Os formandos abrangidos pela situação acima descrita perdem igualmente direito a todos e quaisquer serviços prestados pelo INEPI.



11.RECLAMAÇÕES

11.1. O INEPI dispõe de procedimentos apropriados para a gestão de reclamações. Por essa razão, as reclamações devem obedecer a determinados requisitos que permitam um tratamento sistematizado e factual.

11.2. As reclamações têm obrigatoriamente que ser formalizadas por escrito, com identificação do (s) subscritor (es), e dirigidas à Direcção. Esta apresentação sob a forma escrita pode ser feita por carta, mail, fax, ou ainda directamente no Livro de Reclamações.

11.3. A Direcção analisará a reclamação, dando-lhe o seguimento adequado. A análise da reclamação poderá contemplar a audição do próprio reclamante (ou reclamantes), ou de terceiros, se tal for entendido como necessário.

11.4. A decisão final adoptada pela Direcção face à reclamação deverá ser devidamente fundamentada.

11.5. Por norma, a decisão será transmitida ao interessado por escrito. Mesmo que a decisão lhe seja comunicada verbalmente, em determinado momento, será sempre transmitida por escrito posteriormente.

11.6. Exceptuam-se desta regra as decisões relativas a reclamações apresentadas por turmas, pela totalidade ou parte dos formandos, em conjunto, podendo neste caso a decisão ser comunicada apenas verbalmente em reunião conjunta com os subscritores da reclamação. Não obstante, a Direcção fará acta dessa reunião, onde constará a decisão adoptada.

11.7. A decisão relativa a uma reclamação deve ser tomada no mais curto espaço de tempo possível. Obviamente que tal dependerá da complexidade do assunto em análise, pelo que não é possível definir taxativamente prazos.

Contudo, deverá ser feita comunicação ao reclamante (ou reclamantes), num prazo de 5 dias úteis após a formalização da reclamação, dos actos encetados ou a encetar para a análise e decisão da mesma.

12.OUTRAS SITUAÇÕES

12.1. O INEPI responsabiliza cada formando pelos estragos provocados no material que lhe é facultado, dentro e fora das instalações.

12.2. Todos e quaisquer assuntos de ordem administrativa são tratados directamente com os serviços de Secretaria.

12.3. O INEPI cumpre a legislação em vigor respeitante à protecção de dados pessoais. As informações facultadas por formandos e formadores apenas são usadas para o normal funcionamento da actividade de formação do INEPI, não podendo ser, em caso algum, facultadas a entidades ou pessoas externas ao INEPI, exceptuando para efeitos de



auscultação pelo Sistema de Acreditação (DGERT), mas sempre dependente de prévia autorização do formando.

12.4. As informações relativas à actividade formativa, recolhidas pelo INEPI, respeitantes a formandos maiores de idade, apenas podem ser divulgadas a terceiros com o consentimento escrito por parte do formando. Excluem-se as informações que, pela sua natureza, sejam de carácter público.

Esta norma aplica-se mesmo nos casos em que a formação seja financiada pela entidade patronal do formando, ou por qualquer outra instituição ou pessoa, e independentemente da sua relação com o formando.

Nos casos dos formandos menores de idade, poderão ser prestadas informações, sob a forma escrita, aos pais ou a quem prove ser o encarregado de educação.

12.5. O INEPI reserva-se o direito de expulsar, sem direito a qualquer reembolso ou indemnização, os formandos que tenham comportamentos notoriamente incorrectos para com formadores ou funcionários, ou que protagonizem, dentro das instalações, situações desprestigiantes para o INEPI.

12.6. Todos os assuntos que extravasem o âmbito dos serviços administrativos normais, ou assuntos de carácter pedagógico, deverão ser sempre apresentados por escrito à Direcção.

12.7. Os cursos sujeitos a homologação de alguma entidade externa ao INEPI (por ex., o IEFEP, ou outra) poderão ter regulamentações específicas, que contrariem algumas normas do presente regulamento, derivadas de especificações da própria homologação.

Entre outras normas do presente regulamento que não são aplicáveis, conta-se a faculdade de repetição gratuita do curso e a possibilidade de adiamento do mesmo.

Outras normas específicas constarão no próprio perfil do curso, bem como, normalmente, das condições de homologação.

12.8. Para todos os efeitos legais, apenas e só a informação constante no presente Regulamento é válida, excepto se quaisquer outros termos ou condições sejam formalizados sob forma escrita com o formando.

Qualquer outro tipo de informações apenas vinculam o INEPI se apresentadas sob forma escrita. Esta norma serve destina-se a obviar interpretações erradas ou alegadas informações prestadas verbalmente.

12.9. Todas as situações pontuais, ou omissas neste Regulamento, serão resolvidas segundo o critério da Direcção, após consulta de entidades ou indivíduos directa ou indirectamente relevantes para a análise da situação, devendo a decisão final ser devidamente fundamentada.

