



## **REGULAMENTO INTERNO**

# REGULAMENTO INTERNO

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

Todos os clientes e formandos inscritos, seja individualmente, seja por pessoa colectiva, encontram-se abrangidos pelo presente Regulamento, o qual está sempre acessível em [www.inepi.com.pt](http://www.inepi.com.pt), além de afixado nas instalações do INEPI, em local bem visível.

O presente Regulamento aplica-se aos contratos de formação referentes a cursos realizados no INEPI, na modalidade vulgarmente denominada por *formação inter* (turmas com participantes de clientes diversos).

Não é aplicável nos contratos de formação por medida, também denominada por *formação intra* (turmas só com participantes de um mesmo cliente).

## 1. CONCEITOS

1.1. O presente Regulamento abrange os seguintes intervenientes:

**INEPI** – A instituição fornecedora do serviço.

**Cliente** – A pessoa (singular ou colectiva) que adquire o serviço. É sempre o titular da fatura emitida referente à aquisição do serviço.

**Formando** – A pessoa singular que irá beneficiar do serviço. O formando pode ser o próprio cliente (quando o curso é adquirido pelo próprio), ou pode ser uma pessoa indicada pelo cliente (quando o curso é adquirido para uma terceira pessoa singular ou colectiva).

**Serviço** – Curso de formação profissional, incluindo o direito a uma vaga numa turma, bem como à disponibilização de todo o conteúdo pedagógico do curso, seja material ou imaterial.

## 2. INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA

2.1. A inscrição num curso é a assunção de um contrato, tanto por parte do cliente, como por parte do INEPI, cujos termos são o presente Regulamento Interno e o documento anexo à inscrição com as condições específicas de cada curso e de cada cliente, assinado por ambos os contratantes.

2.2. A inscrição num curso representa a aquisição de um serviço – um curso de formação profissional - cujo principal componente é o direito de ocupação de uma vaga numa turma, que o INEPI deixará assim de poder vender a outro cliente.

**2.3.** Complementarmente, o cliente adquire também o direito à frequência das aulas, bem como o acesso aos meios didácticos complementares disponibilizados, na forma definida para cada curso pelo INEPI ou pelos seus formadores.

**2.4.** Assim, 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 deixa de poder vender esse seu direito a outro cliente.

**2.5.** No caso em que o cliente não seja o próprio formando, o cliente deverá fornecer ao INEPI os dados necessários à identificação do formando para a efetivação da inscrição.

**2.6.** A inscrição só é considerada válida após o cliente ter cumprido todas as formalidades exigidas pelos serviços do INEPI para efeitos de inscrição.

**2.7.** A inscrição é pessoal e intransmissível. A inscrição é sempre feita em nome de um indivíduo e não em nome do cliente (quando este não coincida com o formando). Tal significa que, em caso algum, a inscrição de um indivíduo pode ser transmitida para outro.

Excetua-se, no que diz respeito à transmissão da inscrição, os casos de inscrições em cursos contratualmente adquiridos por cliente pessoa coletiva, em que um formando inscrito pode ser substituído por outro da mesma entidade, desde que essa troca seja formalizada antes do início do respetivo curso. Após o início da formação, em situação alguma é permitida a troca de formandos.

**2.8.** As condições de cada curso (conteúdo programático, objectivos, eventuais equivalências ou certificações, destinatários, saídas profissionais, duração, etc.) constam do documento “Referencial de Curso”, o qual é fornecido aos clientes no acto de inscrição, estando igualmente disponível no site do INEPI, e na Secretaria.

**2.9.** 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.

Contudo, os pagamentos já efectuados (excluindo a taxa de inscrição) podem reverter para o novo curso.

No entanto, no caso de o novo curso ter um preço inferior, não será devolvido o valor excedente, ficando esse valor em crédito do cliente, que o poderá utilizar em qualquer momento posterior para adquirir outro curso.

**2.10.** Após a efetivação da inscrição, quaisquer alterações às condições iniciais do curso subjacente ao contrato firmado, solicitadas pelo formando, vinculam o cliente. Estão neste caso a mudança de horário, o adiamento de curso, interrupção de curso, ou outras similares.

**2.11.** A troca de curso, a troca de horário, ou um pedido de adiamento de curso por parte do formando, exclui o cliente da situação prevista no ponto **3.1.**, respeitante à devolução de verbas por adiamento na realização do curso, uma vez que são alteradas as condições contratuais iniciais.

**2.12.** 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 inscrição e frequência de um curso, em caso de impossibilidade de comparência por não obtenção do referido visto.

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

**2.14.** Às inscrições efetuadas após o início da turma na qual o formando pretenda ingressar, aplica-se uma taxa de 50,00 €, para custos administrativos, a acrescer ao preço normal do curso, e independentemente da modalidade de pagamento escolhida.

**2.15.** No acto de inscrição é referida no contrato de inscrição a data prevista para início do curso. Essa data poderá ser apenas estimada, no caso de não estar ainda fixado um dia concreto. Nesse caso, será fornecido como referência o mês previsto para início, situando em termos de 1ª ou 2ª quinzena do mês.

A data prevista, ou estimada, além de ser uma informação importante para o formando, serve de referência para efeitos do previsto no ponto 3.1. (devolução de valores por não início do curso no prazo previsto).

**2.16.** O INEPI reserva-se o direito de adiar o início de qualquer curso até 15 dias úteis para além data prevista inicialmente, nos cursos de duração superior a 3 meses, sem que tal facto implique qualquer devolução das verbas já pagas pelo formando.

No caso de cursos com duração inferior a 3 meses e superior a 1 mês, esse prazo não poderá exceder os 8 dias úteis.

Em qualquer destas situações o INEPI compromete-se a reorganizar o cronograma do curso de forma a que a data de término do mesmo não seja afetada relativamente à previsão inicial, não sendo por isso os formandos prejudicados no que concerne à data de finalização do curso.

No caso de formações com duração inferior a 1 mês, esta norma não se aplica, não sendo possível haver qualquer adiamento da data de início por parte do INEPI, sem o consentimento do cliente.

**2.17.** O INEPI reserva-se o direito de não realizar o curso se o número de formandos inscritos não atingir o número mínimo que justifique a sua realização. Nestes casos, será efetuada a devolução integral dos pagamentos feitos pelos formandos, conforme estipulado no capítulo 3. Devoluções, do presente Regulamento Interno.

**2.18.** A não realização do curso não confere ao cliente direito a quaisquer compensações ou indemnizações por esse facto.

### 3. DEVOLUÇÕES

**3.1.** No caso em que, por motivos de força maior, ou por insuficiência de número mínimo de inscritos, o INEPI decida não realizar o curso para o qual o formando se encontra inscrito, ou fazê-lo para além dos prazos estipulados no ponto 2.16., serão devolvidos integralmente todos os pagamentos efectuados pelo cliente, referentes a esse curso, se essa for a vontade do cliente.

A devolução é feita num prazo não superior a 5 dias úteis a contar da data de receção do email, a enviar pelo cliente ao INEPI, a comunicar a intenção de obter a devolução, indicando conjuntamente o seu IBAN.

**3.2.** As devoluções são feitas obrigatoriamente por transferência bancária, por razões de segurança jurídica e contabilística do procedimento, e também por obrigatoriedade da lei fiscal.

**3.3.** Para efeito de se processar a devolução, o cliente deve formalizar por email (para [inepi@inepi.com.pt](mailto:inepi@inepi.com.pt)) a solicitação da devolução do valor pago, indicando obrigatoriamente o IBAN da conta bancária para a transferência.

Também por razões da lei fiscal, a conta bancária indicada tem obrigatoriamente que ter como titular a pessoa singular ou coletiva em nome de quem a fatura referente a esse pagamento foi emitida, pois a devolução é sempre feita ao cliente e não ao formando (quando não sejam a mesma pessoa).

Salientamos que, por razões fiscais, e também de segurança jurídica, a norma acima referida é absolutamente incontornável.

**3.4.** Desde que o INEPI dê início à formação adquirida pelo cliente, no prazo previsto, não há lugar, seja por motivo for, à devolução de quaisquer verbas já liquidadas.

**3.5.** 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.

**3.6.** 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.

Excetuam-se despesas que sejam exclusivamente imputáveis ao cliente e que excedam o valor do financiamento contratado para este efeito concreto.

**3.7.** A recusa de financiamento por parte da entidade financiadora, no sistema de pagamento com financiamento bancário, não confere direito a devolução da taxa de inscrição relativa à inscrição no curso, devendo o cliente optar por uma modalidade de pagamento alternativa, por forma a não perder a sua inscrição.

Uma vez que o pedido de financiamento é feito antecipadamente, com base em informação fornecida pelo cliente, sendo sujeito a pré-aprovação pela entidade financiadora, uma posterior recusa desta será sempre devido à não confirmação dessa informação fornecida pelo cliente, aquando da entrega dos documentos comprovativos da mesma, sendo por isso qualquer decisão negativa imputável ao cliente.

#### **4. ADIAMENTO DE CURSO**

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

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

**4.3.** Os adiamentos devem ser comunicados sob forma escrita, preferencialmente por e-mail.

**4.4.** A inscrição do formando ficará válida durante um período de um ano, renovável sucessivamente por iguais períodos, desde que o cliente ou o formando manifestem por escrito, anualmente, a intenção de vir a frequentar o curso.

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

**4.6.** 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.

**4.7.** Em caso de adiamento de curso, troca 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 do INEPI, 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.

#### **5. FUNCIONAMENTO DOS CURSOS**

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

**5.2.** 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.

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

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

**5.5.** Ao iniciar-se um curso, a Coordenação Pedagógica elabora o plano de funcionamento do mesmo, no respeitante a dias/semana e horas/dia (cronograma). Salvo motivos imprevistos ou de força maior, o INEPI compromete-se a cumprir o plano estipulado, de modo a que o curso termine na data prevista.

**5.6.** As aulas que, por motivo imprevisto ou de força maior, 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.

**5.7.** 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.

**5.8.** Pelo facto de iniciar o curso, o formando aceita implicitamente o cronograma estipulado.

**5.9.** O horário e cronograma estipulado inicialmente para os cursos só poderá ser alterado por acordo da Coordenação Pedagógica, 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 Coordenação Pedagógica 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.

Esta norma aplica-se igualmente nas situações em que se mostre impossível obter uma data consensual entre a totalidade da turma, para efeitos de reposição de aulas.

**5.10.** Em casos em que tal se justifique, os exames finais de curso poderão ser marcados para os sábados, entre as 9 e as 13 horas.

**5.11.** 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.

**5.12.** No caso do formando que se inscreva num curso de sistema modular, e tendo já efectuado algum dos módulos como curso autónomo, ser-lhe-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.

**5.13.** 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.

**5.14.** Os materiais pedagógicos que possam ser fornecidos com os cursos (manuais, documentação, vídeos, 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.

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 por parte do formando.

**5.15.** No final do curso, e desde que o formando tenha cumprido com sucesso os requisitos de avaliação de conhecimentos, terá direito a um certificado de curso, emitido de acordo com a legislação em vigor, e também como definido no referencial de curso.

## **6. PAGAMENTOS**

**6.1.** 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.

**6.2.** Como já foi referido, 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 (quando disponível) 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 conceito de pagamento de serviços prestados de forma continuada e limitada a determinado período de tempo.

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

**6.4.** 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.

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

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

**6.6.** O pagamento do curso pode ser feito nas seguintes modalidades, desde que estas estejam ativas, o cliente corresponda aos requisitos exigidos para cada uma delas, e as mesmas se apliquem ao curso em questão:

- PP - Pronto pagamento.
- ATB-PN - Pagamento em prestações mensais por Autorização de Transferência Bancária em Plano Normal (o cliente paga um número de prestações igual ou inferior à duração do curso, em meses).

- ATB-PLP - Pagamento em prestações por Autorização de Transferência Bancária em plano de Pagamento a Longo Prazo (o cliente paga um número de prestações superior à duração do curso, em meses).
- CB - Pagamento por crédito bancário (com recurso a uma entidade financeira externa).

**6.7.** No caso do pagamento pelas modalidades ATB-PN ou ATB-PLP, o cliente assume a responsabilidade pelo devido aprovisionamento da conta bancária, de modo a cumprir a ordem de transferência nas datas programadas.

**6.8.** Em caso de incumprimento da Autorização de Transferência Bancária, por qualquer razão, o pagamento da prestação terá de ser obrigatoriamente efetuado diretamente na Secretaria.

**6.9.** Se o cliente, falhando a ordem transmitida ao banco, efetuar o pagamento por transferência direta feita por multibanco ou outro sistema, o INEPI não se responsabiliza por qualquer eventual erro dos serviços bancários, ou por qualquer dificuldade na identificação da respetiva transferência, cabendo sempre ao cliente o ónus da demonstração inequívoca, através de prova documental, de que aquela transferência foi efetivamente feita da sua conta para a conta do INEPI.

**6.10.** Sempre que uma transferência não for feita pelo cumprimento da ATB na data programada, sendo o valor em falta pago por outra forma (pagamento na Secretaria, por multibanco, depósito em conta, transferência bancária ou outra forma), ao valor da prestação será acrescida uma multa.

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

**6.11.** Os pagamentos por ATB são recebidos e processados por uma empresa externa ao INEPI, ao abrigo de um protocolo comercial de prestação de serviços, pelo que qualquer assunto relativo a transferências bancárias tem que ser obrigatoriamente apresentado por escrito (podendo ser por email), incluindo quaisquer comprovativos que possam ser necessários, reenviando o INEPI o processo à empresa que processa esses movimentos.

Este procedimento aplica-se a situações como confirmação de transferências efectuadas, devoluções de transferências efectuadas por erro dos bancos, ou quaisquer outras relativas a movimentos bancários.

No entanto, pelo contrato firmado entre o INEPI e a empresa que processa as transferências bancárias, apenas são admitidos para análise casos que se enquadrem explicitamente nas regras do Regulamento Interno do INEPI.

Importa contudo realçar que nem o INEPI, nem a empresa que processa as transferências bancárias, têm qualquer poder de efectuar movimentos ou ordens sobre as contas bancárias dos clientes (até porque tal é legalmente impossível), sendo que qualquer movimento derivará apenas e só de uma ordem transmitida pelo cliente, ou por qualquer procedimento interno do banco.

**6.12.** A responsabilidade pela comprovação de qualquer pagamento que seja efectuado por transferência bancária de acordo com a autorização de transferência bancária assinada no acto de inscrição, é exclusivamente responsabilidade do cliente, tendo que ser feita documentalmente e com registos bancários inequívocos do respectivo pagamento.

**6.13.** Em caso do incumprimento do plano de prestações acordado, nas datas previamente definidas, vencer-se-ão todas as restantes prestações, acrescendo juros de mora à taxa em vigor, contados a partir da data do incumprimento.

**6.14.** Na opção de pagamento por ATB-PLP, o cliente não poderá cancelar a Autorização de Transferência Bancária, mesmo que efetue uma interrupção do curso.

**6.15.** Na opção de pagamento por ATB-PN, o cliente poderá interromper a ATB, desde que efectue uma interrupção de curso, devidamente formalizada junto da Secretaria, por escrito (carta registada ou e-mail), e cumprindo todos os requisitos previstos para tal.

**6.16.** No caso do cliente optar pelo sistema de financiamento bancário (crédito bancário) disponibilizado pelo INEPI, em parceria com uma entidade financeira, o cliente assume o compromisso de cumprir integralmente o contrato firmado com a entidade financiadora.

**6.17.** No caso de o cliente 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 cliente do cumprimento do contrato de aquisição de serviços firmado com o INEPI, tendo que liquidar os valores referentes a esse contrato, de forma imediata e integral.

**6.18.** 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.

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

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.

**6.20.** No caso específico do financiamento bancário, a fatura-recibo de quitação do valor respeitante à parte financiada pela entidade bancária apenas será emitida após a efectivação do pagamento, por parte desta, do valor em dívida.

**6.21.** As faturas, uma vez emitidas, não podem ser trocadas. Por isso, recomendamos que, antes da emissão da fatura, o cliente confirme em que contribuinte (pessoa individual ou pessoa colectiva) pretende que seja emitido o documento.

**6.22.** O documento de quitação dos valores pagos (fatura-recibo) referente a um mesmo e único curso, apenas pode ser emitido em nome de um único contribuinte (pessoa colectiva ou singular), 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 ou indivíduo.

## **7. INTERRUPÇÃO DE CURSO**

**7.1.** 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 ou e-mail. Sendo por carta feita presencialmente, o formando ficará com uma cópia carimbada pela Secretaria, se a carta for enviada por correio, deverá ser remetida por correio registado. Se a comunicação for feita por email, o formando deverá receber um email de confirmação de recepção do pedido, sendo responsabilidade do formando confirmar que recebe esse email de resposta.

Qualquer outro procedimento de comunicação que não cumpra os requisitos acima não é considerado válido.

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

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

No caso dos clientes 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 seja aceite.

**7.3.** No caso do cliente estar a pagar o curso na modalidade de pagamento em prestações por Autorização de Transferência Bancária – Plano Normal (ATB-PN), 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 cliente (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 somente o cliente pode fazer a anulação da ATB.

Não obstante, e após comprovação da efectivação de alguma transferência bancária em excesso, após a formalização da interrupção do curso, será feita a sua devolução, de acordo com os prazos e procedimentos do INEPI para devoluções.

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.

**7.4.** Se o cliente 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.

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

**7.6.** A Interrupção mantém a inscrição válida durante um período de 12 meses, renovável sucessivamente por iguais períodos, desde que o cliente ou o formando manifestem por escrito essa intenção.

**7.7.** Os clientes que estejam a pagar em prestações por Autorização de Transferência Bancária – plano de Pagamentos de Longa Duração não podem interromper os pagamentos até terem liquidado um valor equivalente ao que teriam liquidado, à data da interrupção do curso, se tivessem optado pelo ATB – Plano Normal.

**7.8.** No caso da Interrupção de curso aplica-se o mesmo critério que é referido no ponto 4.7.

## **8. AVALIAÇÃO**

**8.1.** 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).

**8.2.** 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. A ponderação de cada modo de avaliação na classificação final é da responsabilidade do formador, devendo este, no entanto, explicitar no início do curso que formas de avaliação irá considerar.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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.

**8.5.** Decorrido o período de 6 semanas após a afixação das pautas de notas, os formandos poderão recolher os seus elementos de avaliação final de curso (exames, trabalhos, etc.), exceto se tiverem entretanto pedido uma reavaliação da classificação.

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. No entanto, o formando deverá custear o valor dessas cópias.

**8.6.** O INEPI assegura a guarda dos elementos das avaliações durante um período de 30 dias. Passado esse prazo, o INEPI não se responsabiliza mais pela guarda dos mesmos.

**8.7.** 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 e preços.

**8.8.** 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 final.

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

**8.9.** Os formandos têm direito a um Certificado de Curso, em caso de aproveitamento positivo, ou a um Certificado de Frequência, em caso de reprovação.

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.

## **9. REPETIÇÃO DE CURSO E REVISÃO DE PROVAS**

**9.1.** 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 9.2.

**9.2.** 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 a repetição de módulos, a qual deve ser consultada pelos formandos junto dos serviços de Secretaria.

**9.3.** 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.

**9.4.** 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 pelo formando à Coordenação Pedagógica, em carta simples, ou por email.

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 Coordenação Pedagógica escolher um formador para realizar a avaliação.

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 Coordenação Pedagógica.

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

**9.6.** O prazo para o pedido de revisão de avaliação é de 15 dias após a afixação das pautas. Decorrido esse prazo, considera-se que o formando aceita a sua classificação.

**9.7.** 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.

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

**9.9.** No caso específico das formações em línguas estrangeiras, quando estas possam conferir uma certificação oficial ou normalizada, em exame realizado em Portugal por entidade reconhecida para o efeito, o INEPI faculta a repetição gratuita da frequência do nível de formação de acesso ao referido exame a qualquer formando que, tendo-se candidatado ao mesmo, não tenha obtido aproveitamento positivo.

Esta facilidade é condicionada a uma assiduidade mínima, por parte do formando, de 90% das horas ministradas, no nível que tenha frequentado antes da realização do exame.

## **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 que entrem em incumprimento relativamente ao plano de pagamentos definido no acto de inscrição perdem igualmente o direito ao curso.

**10.3.** Os formandos abrangidos pelas situações acima descritas perdem igualmente direito a todos e quaisquer serviços prestados pelo INEPI.

**10.4.** Os formandos que percam o direito ao curso pelo motivo referido no ponto 10.2. e que sejam posteriormente readmitidos, após regularizada a sua situação de pagamentos, pagarão uma taxa adicional de readmissão de 50,00 €, para cobrir custos administrativos do processo de reinscrição.

## 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 Direção. Esta apresentação sob a forma escrita pode ser feita por carta registada ou entregue em mão, ou por email.

**11.3.** A Direção 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 Direção 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.

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 Coordenação Pedagógica fará acta dessa reunião, onde constará a decisão adoptada.

**11.6.** 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.

**11.7.** Dada a obrigatoriedade legal, o INEPI dispõe naturalmente de Livro de Reclamações, sendo por isso também possível a apresentação de reclamações por esta via.

No entanto, neste caso não se aplicam os procedimentos internos e prazos acima previstos, dado que este sistema de reclamação implica a intervenção de uma entidade externa (a ASAE), ficando por isso a reclamação dependente da decisão dessa entidade, ou do seguimento que esta entenda dar-lhe.

## 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 clientes 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 as situações que possam ser obrigatórias por lei.

**12.4.** As informações relativas à actividade formativa, recolhidas pelo INEPI, respeitantes a formandos, 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.

**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 IEFP, ACT, etc.) poderão ter regulamentações específicas, que contrariem algumas normas do presente regulamento, derivadas de especificações da própria homologação.

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

Quaisquer normas específicas ou exceções o Regulamento Interno constarão no próprio referencial 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 forem formalizados sob forma escrita com o cliente ou o formando.

**12.9.** 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.

**12.10.** 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.

**12.11.** Em caso de litígio judicial, o tribunal será o da Comarca de Lisboa.