



# Políticas Institucionais do Setor Financeiro

Faculdade de Ciências Gerenciais Alves Fortes

## POLÍTICAS INSTITUCIONAIS DO SETOR FINANCEIRO

**A Fundação Educacional de Além Paraíba, vem através deste determinar e divulgar as políticas institucionais do Setor Financeiro.**

### **1-MATRÍCULA**

É o ato formal que estabelece o vínculo entre o aluno e a Instituição. Na ocasião da matrícula inicial, decorrente de ingresso por processo seletivo ou transferência, o estudante terá um registro de cadastro que o acompanhará por toda a sua vida acadêmica. O aluno deverá comparecer na Secretaria Geral, portando os documentos necessários para a matrícula e assinar o contrato de prestação de serviços educacionais da FEAP, posteriormente ele será encaminhado ao Setor Financeiro e receberá o boleto bancário para pagamento da matrícula. Nesse momento ele é informado que os demais boletos serão retirados diretamente do site institucional: [www.feap.edu.br](http://www.feap.edu.br). Caso o mesmo não realize o pagamento na data estipulada sua matrícula será automaticamente indeferida implicando no abandono do curso e, conseqüentemente, no desligamento do aluno da IES.

### **2-RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA**

A renovação de matrícula é realizada periodicamente a cada semestre letivo, sendo obrigatória e de responsabilidade do aluno, de acordo com os prazos estabelecidos no calendário escolar, para prosseguir seus estudos até a conclusão do curso.

A não renovação de matrícula ou a não-apresentação do requerimento de trancamento implica no abandono do curso e, conseqüentemente, no desligamento do aluno da IES. A renovação da matrícula se processa mediante:

- Assinatura pelo aluno do Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, no Setor de Secretaria de apoio da IES, mediante boleto pago da primeira parcela da semestralidade ( matrícula), retirado pelo aluno diretamente do Sistema NetStudent;
- O contrato assinado pelo aluno, que pode ser deferido ou não pela direção.

De acordo com a Lei nº 4.737, de 15/07/65, sem a prova de que votou na última eleição, pagou a respectiva multa ou de que se justificou devidamente não poderá o eleitor renovar matrícula em estabelecimento de ensino oficial ou fiscalizado pelo governo.

### **3-REVALIDAÇÃO DE MATRÍCULA**

É a forma de restabelecimento do vínculo do aluno com a IES, e ocorre no mesmo curso, por uma das seguintes razões:

- Por ter ultrapassado o limite de 4 (quatro) períodos letivos de afastamento por trancamento;
- Por não ter renovado matrícula (considerado desistente);
- Por ter extrapolado o limite máximo do tempo de integralização do curso.

Para retornar aos estudos pela revalidação de matrícula, o aluno deverá:

- Realizar processo seletivo para o mesmo curso;
- Solicitar matrícula, preenchendo requerimento, junto a Secretaria de apoio da IES, no prazo estabelecido no calendário escolar;
- Realizar o pagamento do boleto bancário emitido pelo Setor Financeiro.

Para o retorno devem ser atendidas as seguintes condições:

- Existência de vaga no curso;
- Cumprimento de adaptação da matriz curricular em vigor, quando for o caso.

Se aprovado no Processo Seletivo, deverá requerer aproveitamento de estudos, junto a Secretaria de Apoio

da IES e ser incluído no Projeto Pedagógico de Curso vigente. A revalidação de matrícula pode ser indeferida ou anulada se não forem cumpridos, pelo aluno, tanto os compromissos financeiros quanto os prazos estipulados.

#### **4-REABERTURA DE MATRÍCULA**

A reabertura de matrícula é o ato que propicia o retorno à IES ao aluno que teve seu pedido de trancamento de matrícula deferido, de acordo com as normas regimentais. A solicitação da reabertura de matrícula deverá ser efetuada via protocolo na secretaria da IES, no prazo estipulado no Calendário Escolar, devendo o aluno aguardar a análise do seu pedido, ciente de que deverá adaptar-se às mudanças curriculares e às alterações do Regimento da IES. A reabertura de matrícula pode ser indeferida ou anulada se não forem cumpridos, pelo aluno, tanto os compromissos financeiros quanto os prazos estipulados.

#### **5-MATRÍCULA OU RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA FORA DO PRAZO**

O aluno que não fizer sua matrícula ou renovação de matrícula dentro do prazo estabelecido no calendário escolar deverá solicitar via protocolo, requerimento na Secretaria de Apoio e junto deverá expor a justificativa pela qual não efetuou a matrícula ou renovação de matrícula no prazo estabelecido pela IES. A direção analisará o requerimento, junto ao Setor Financeiro e de Secretaria, podendo deferir ou não o pedido no prazo de 10 (dez) dias úteis e caso seja deferido, ficará o aluno sujeito a cobrança de multa sobre o valor integral da matrícula, contido no contrato de prestação de serviços educacionais da IES. Serão indeferidos os requerimentos de alunos com débitos em aberto com a IES ou ultrapassarem o limite de 25% de faltas no semestre letivo do calendário escolar e nos casos que por motivo de força maior a IES considerar que houve prejuízo ou comprometimento do aprendizado, de acordo com o Regimento.

#### **6-TRANCAMENTO DE MATRÍCULA**

Para interromper temporariamente as suas atividades escolares e manter o vínculo com a IES, o aluno deverá solicitar requerimento na Secretaria de Apoio da IES, dentro dos prazos previstos em Calendário Escolar e no Regimento da IES, o trancamento de sua matrícula. Antes da solicitação do pedido o aluno deverá conversar com a Coordenação do seu curso ou Direção.

A soma dos períodos de trancamento de matrícula não poderá exceder a 4 (quatro) períodos letivos, incluindo o período em que o trancamento foi concedido. Não ultrapassado este tempo, o aluno terá garantido o direito de retornar às suas atividades escolares, estando sujeito a adaptação curricular. O trancamento deverá ser solicitado mesmo quando o aluno tiver cursado até o último período do curso, mas tenha dependência/adaptação a cursar ou tiver de cumprir estágios e apresentar os relatórios devidos. Nesta hipótese, o aluno deverá requerer sua reabertura de matrícula quando puder cumprir as pendências. O período em que o aluno estiver legalmente afastado em virtude do trancamento, não será computado

nos cálculos para efeito de integralização do curso. Para requerer o trancamento de matrícula o aluno deve estar regularmente matriculado. Se o trancamento solicitado for deferido, independente do mês em que isso venha a ocorrer, valerá, então, para todo o período letivo a que se referir. Ao retornar aos estudos, o aluno deverá solicitar reabertura de matrícula, via protocolo na Secretaria da IES, obedecendo aos prazos estabelecidos no Calendário Escolar e Regimento da IES em:

Art. 56. Cabe à Direção da IES regulamentar o trancamento de matrícula, observados os seguintes princípios básicos:

- I. Pode ser requerido do primeiro ao último período do curso;
- II. Não pode ser requerido após decorrido um terço (1/3) do período letivo;
- III. Só pode ser de matrícula total;
- IV. Não pode exceder a quatro (4) semestre letivos;
- V. Não assegura ao aluno o reingresso no currículo que cursava, sujeitando-o a processo de adaptação de estudos, em caso de mudança havida durante seu afastamento;
- VI. O aluno que por algum motivo, quiser fazer o trancamento de matrícula, deverá procurar a secretaria da faculdade e preencher um protocolo de solicitação de trancamento, imediatamente, interromperá suas obrigações financeiras com a IES, a partir do mês seguinte ao vincendo, interrompendo, também, a contagem do tempo para integralização do curso, não interrompendo o vínculo respeitando o disposto no item IV, acima;
- VII. Não poderá ser negado em virtude de inadimplência, quer seja processo disciplinar em Trâmite.

## **7-INDEFERIMENTO DE MATRÍCULA OU DE RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA**

A IES através de seu Diretor, procederá indeferir a qualquer tempo a matrícula ou a renovação de matrícula do aluno, que não cumprir as exigências da Instituição e da Legislação Federal vigente ou mediante processo administrativo disciplinar discente que culmine com sua expulsão da IES.

## **8-ABANDONO DE CURSO**

O aluno que abandonar o curso sem comunicação escrita à IES (solicitação de transferência, trancamento ou cancelamento de matrícula), será considerado desistente, e o simples abandono do curso implica na manutenção do compromisso financeiro assumido no semestre e ensejará à Instituição condições legais de cobrança posterior. O aluno nessas condições perderá sua vaga. Será fornecida, ao aluno desistente, uma certidão de estudos a qualquer tempo, mediante pagamento de taxa, porém deverá prestar novo processo seletivo para retornar ao curso.

## **9-CANCELAMENTO DE MATRÍCULA**

O aluno poderá a qualquer momento solicitar através de requerimento junto à Secretaria de Apoio, o cancelamento da matrícula onde será comunicado ao Setor Financeiro e a partir da próxima mensalidade não ensejará a cobrança do compromisso financeiro assumido, porém haverá multa de 25% sobre o valor do saldo devedor do semestre em curso, exceto quando o cancelamento for requerido antes do início das aulas, onde ficará retido somente 30% do valor pago da matrícula em conformidade com o contrato de prestação de serviços educacionais da FEAP.

#### **10-ALUNO REGULAR**

Com o ato da matrícula se estabelece o vínculo entre a IES e o candidato classificado, que, neste caso, passa a denominar-se "aluno regular", com direito, portanto, de requerer a transferência de seu vínculo daquele para outro estabelecimento, com amparo inclusive constitucional, a qualquer tempo. De igual modo, é também "aluno regular" aquele que mantém o seu vínculo com a instituição (matrícula) e com o curso (ocupando a vaga conquistada no processo seletivo), mas interrompem temporariamente os estudos através do instituto jurídico denominado "trancamento", termo este que significa não dar continuidade aos estudos, temporariamente, sem a perda do vínculo (matrícula) e do direito à vaga por um período máximo de 4 semestres letivos.

#### **11-ALUNO IRREGULAR**

"Irregular" seria a condição do interessado que não estivesse devidamente vinculado, matriculado na Instituição, de acordo com as normas do Estatuto e do Regimento da IES. Assim, "aluno irregular" é aquele que não pode ostentar o status de aluno em face do não atendimento às condições indispensáveis ao vínculo Institucional. Os alunos irregulares não podem participar das atividades acadêmicas da Instituição.

#### **12-ADAPTAÇÃO CURRICULAR**

O regime de adaptação dos alunos transferidos e regularmente matriculados na IES, deve pautar-se por seu Regimento e pelas seguintes normas gerais: O aluno que mediante vaga e processo seletivo especial visando a transferência para a IES, tenha ingressado no período regular do curso de graduação após análise do histórico escolar e planos de ensinos, feita pela Coordenação de curso, deverá cursar em regime de adaptação a (s) disciplina (s) indicadas para a adequação Curricular da Matriz do Curso vigente em questão, oferecida pela IES conforme estipulado no respectivo Projeto Pedagógico de Curso, observando-se o tempo mínimo e máximo de integralização.

Compete ao aluno tomar a iniciativa de obter informações sobre o horário da (s) Adaptação (ões), procurando a Coordenação de Curso e verificando os horários nos quadros de avisos da Instituição.

O aluno deverá solicitar à Coordenação do Curso o regime de adaptação através das seguintes

modalidades:

I – mediante matrícula em turma regular, quando houver compatibilidade de horários com as disciplinas do período regular em que se encontra matriculado;

II – mediante o enquadramento em turma especial (mínimo de 10 alunos) para atendimento aos alunos em adaptações, conforme preposição da Coordenação de Curso e com a aquiescência do professor responsável pela disciplina;

Competirá a Coordenação de Curso definir a modalidade de Adaptação adequada às necessidades do acadêmico e às peculiaridades de cada disciplina e curso.

**Na modalidade II, para cada disciplina em adaptação, o aluno pagará um valor correspondente à carga horária da disciplina mediante plano financeiro determinado pela Instituição, estabelecido no contrato de prestação de serviços.**

**Na modalidade I, o aluno transferido a partir do ano de 2012, poderá requerer junto à Secretaria, Bolsa no valor de 10% até o final do curso, independente da quantidade de disciplinas que irá cursar em conformidade com o Regulamento de Concessão de Bolsas da FEAP.**

### **13-DEPENDÊNCIA**

O regime de dependência dos alunos regularmente matriculados na IES, deve pautar-se pelo Regimento da IES e pelas seguintes normas gerais: O aluno que não obtiver aprovação na (s) disciplina (s) em que esteve regularmente matriculado, tendo sido reprovado por notas ou por faltas, não ultrapassando o limite estipulado no Regimento da IES de reprovação em até 07 (sete) disciplinas simultaneamente, deverá cursar novamente a (s) disciplina (s) em questão, em regime de dependência, podendo ainda estar matriculado para o semestre subsequente. Compete ao aluno requerer junto a Secretaria de Apoio da IES, a inscrição no regime de dependência, e efetuar o pagamento do boleto no valor da taxa estipulada no contrato de prestação de serviços educacionais, respeitando o prazo estabelecido no calendário escolar, bem como, tomar a iniciativa de obter informações sobre o horário da Dependência, procurando a Coordenação de Curso e verificando os horários nos quadros de avisos da Instituição

O aluno que ficar reprovado em qualquer disciplina deverá solicitar à Coordenação do Curso o regime de dependência:

· mediante o cumprimento de um Plano Especial de Dependência (PED) elaborado pelo professor e aprovado pela Coordenação de Curso.

Este plano consiste em o aluno fazer 2 (duas) avaliações, marcadas pela secretaria, contendo toda a matéria da disciplina.

O aluno que acumular reprovações quer por faltas ou por notas, em 08 (oito) ou mais disciplinas não

poderá se matricular no semestre subsequente, de acordo com Regimento, ficará retido no período em que foi reprovado, devendo cursar somente as disciplinas em que não obteve aprovação, obrigando-se a cursá-las momento em que a Instituição oferecer.

**Nesse caso não haverá abatimento de valor da matrícula ou mensalidades.**

À Instituição fica reservado o direito de não oferecer turmas especiais para atendimento à estes casos. O valor da Dependência estará afixado na Secretaria de Apoio de cada Unidade e no contrato de prestação de serviços educacionais.

**14-BOLETOS**

Caso o boleto bancário não seja recebido pelo(a) aluno(a), até 20 (vinte) dias antes do vencimento, o(a) mesmo(a) deverá enviar e-mail diretamente para o responsável do setor: cobranca@feap.edu.br, discriminado o assunto : BOLETO; assim como o recebimento de Boletos com Valores Errados ou Inconsistentes; O Setor Financeiro terá um prazo de 5 (cinco) dias para enviar o novo boleto, após verificar a veracidade da solicitação. O Setor Financeiro não emitirá novo boleto com valor corrigido e nova data, por motivo de perda de prazo de pagamento por parte do aluno, devendo este retirar segunda via pelo Sistema NetStudent e realizar o pagamento sem o desconto ou com a multa diretamente no banco. Os pagamentos deverão ser efetuados somente em redes bancárias.

**15-TRANSFERÊNCIA**

Transferência é a passagem (deslocamento, mudança) do aluno de um estabelecimento de ensino superior para outro, o que equivale dizer, a transferência é a passagem do vínculo, que o aluno tem com o estabelecimento de origem para outro estabelecimento, o de destino. A IES receberá transferência externa de alunos procedentes de outras Instituições de Ensino Superior. No limite das vagas existentes e mediante processo seletivo, a Instituição, poderá aceitar transferência do aluno proveniente de cursos idênticos ou afins, tanto na modalidade presencial ou a distância, mantido por Instituição de Ensino Superior credenciadas ao MEC. A IES poderá aceitar transferência do primeiro período ao último período, desde que haja vaga. O prazo para transferência externa constará no calendário escolar.

**16-BOLSA TRANSFERÊNCIA OU REINGRESSO**

Benefício de 10% (dez por cento) para pagamento antecipado em 30 dias sobre o valor das mensalidades durante todo o curso, mediante requerimento e aprovação, dado aos alunos da graduação transferidos para a FEAP e para os alunos reingressos que tenham concluído um curso de graduação na FEAP. Esse desconto poderá ser concedido pela Instituição somente aos alunos que realizaram o reingresso e a



transferência no ano letivo de 2012 e a partir da data de publicação do regulamento de concessão de bolsas, não podendo retroagir. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

### **17-BOLSAS CONVÊNIOS**

Todos os alunos indicados pelas Prefeituras e Empresas que tenham convênio com a Fundação Educacional de Além Paraíba – FEAP, terão descontos nas mensalidades, de acordo com as cláusulas estipuladas entre as partes nos respectivos convênios. A FEAP não se responsabiliza pela inserção de alunos nos convênios, ficando a cargo das Prefeituras ou empresas conveniadas o envio das listagens dos beneficiados. A Instituição não fará restituição ou concederá descontos retroativos, caso haja atraso do envio das listagens com os nomes dos beneficiados. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar. Nessa modalidade de bolsa o aluno perderá o desconto caso o respectivo convênio não seja renovado ou seja cancelado, ensejando a cobrança do valor integral do curso. Os interessados nessa modalidade de bolsa deverão entrar em contato com as empresas ou com as respectivas Secretarias de Educação conveniadas, para maiores informações. O Setor Financeiro não se obriga a responder e-mails relacionados a concessão de bolsas.

### **18-BOLSAS ASSISTÊNCIAIS**

A FEAP poderá oferecer bolsas de estudo integrais ou parciais na modalidade de Bolsa Cidadã, na forma deste regulamento e em conformidade com o Decreto no 7.237, de 20 de julho de 2010, que dispõe sobre o processo de certificação das entidades beneficentes de assistência social para obtenção da isenção das contribuições para a seguridade social, bem como o disposto no art.13 da Lei n 12.101, de 2009. O desconto da bolsa de estudo parcial não poderá ser somado ao valor do desconto já concedido pela FEAP. Os interessados deverão verificar junto ao Setor de bolsas, através de requerimento na Secretaria de Apoio, a disponibilidade dessa modalidade de bolsa, bem como os critérios estipulados em Edital próprio em conformidade com o Regulamento de Concessão de Bolsas. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

### **19-BOLSAS CIDADÃ**

A FEAP poderá oferecer 100% (cem por cento) de desconto nas matrículas e mensalidades, aos indicados pela Câmara Municipal, após término de todas as fases do processo seletivo, totalizando 3% (três por cento) dos ingressantes; Todos os indicados deverão ser brasileiros, residentes no Município de Além Paraíba, não portadores de diploma de curso superior, comprovadamente carentes, estarem em situação de vulnerabilidade social, possuírem uma renda familiar per capita de até um (1) salário mínimo e (1/2) meio, terem sido aprovados no processo seletivo da FEAP e estarem em condições documentais de serem regularmente matriculados, após análise da situação socioeconômica. As vagas serão distribuídas equitativamente entre os cursos. Tais indicações dependerão da abertura de turmas, existência de receita de alunos pagantes, regularmente matriculados e frequentes, em dia com seus pagamentos no curso pretendido, para efeito dos cálculos, que permitirão a concessão das bolsas pela FEAP . Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

## **20-BOLSA FAMÍLIA**

Serão concedidas Bolsas de Estudo semestrais, nos cursos de graduação, a alunos regularmente matriculados, de uma mesma família, observado o seguinte critério:

I – Será concedida uma Bolsa de Estudos, no valor de 6% (seis por cento) para pagamento antecipado de 30 dias sobre as mensalidades, aos membros de uma mesma família, sendo estes considerados somente os ascendentes (pai e mãe) e os descendentes (filho ou filha), cônjuge e irmão ou irmã, comprovado documentalmente no ato do requerimento.

II – O mesmo benefício será concedido aos alunos regularmente matriculados que possuam membros de uma mesma família, sendo estes considerados somente os ascendentes (pai e mãe) e os descendentes (filho ou filha), cônjuge e irmão ou irmã, graduados em quaisquer cursos da FEAP. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

## **21-BOLSA MONITORIA**

Benefício concedido aos alunos regularmente matriculados, de 15% (quinze por cento) para pagamento na data do vencimento sobre o valor das mensalidades, após aprovação em processo seletivo para monitoria, ficando restrito a um número de 2 (dois) alunos por curso, em conformidade com o estabelecido no

respectivo Edital. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

## **22-DESCONTOS**

O Setor Financeiro está proibido de conceder descontos ou bolsas fora do estipulado no Regulamento de Concessão de Bolsas da FEAP. Todos os pedidos deverão ser requeridos juntamente na Secretaria de Apoio da IES em conformidade com o respectivo Regulamento e Editais, endereçados ao Setor de Bolsas da FEAP. O Setor Financeiro somente emitirá o desconto ou a bolsa, daqueles que devidamente passaram pelo Setor de Bolsas da FEAP e tiveram seus requerimentos deferidos e homologados pela presidência da FEAP, bem como tenha assinado o Termo de Concessão de Bolsas da FEAP. Não serão concedidos descontos ou bolsas retroativas. Os descontos ou bolsas concedidas terão a validade de um semestre letivo, ficando a cargo do aluno o requerimento de renovação junto a Secretaria de Apoio da IES. O Setor Financeiro não se obriga a responder e-mails relacionados a descontos ou bolsas.

## **23-BOLSA FUNCIONÁRIO E DEPENDENTE**

Serão concedidas a todos os funcionários do corpo técnico-administrativo após 01 ano de sua contratação, 100% (cem por cento) de desconto, desde que seu horário de trabalho não conflite com o horário de estudos, bem como, para seus dependentes (cônjuge, filhos ou dependentes como tal reconhecidos pela legislação previdenciária), conforme definido na convenção coletiva do trabalho, cláusula décima sexta e seus itens e parágrafos, a concessão de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da semestralidade ou anuidade, não podendo somar-se ao valor do desconto já concedido pela FEAP. Aos alunos pertencentes ao corpo docente, desde que seu horário de trabalho não conflite com o horário de estudos, e seus dependentes (cônjuge, filhos ou dependentes como tal reconhecidos pela legislação previdenciária), que comprovem filiação e quitação com o sindicato da categoria profissional, limitado ao número de vagas a uma, em cada curso, por grupo de 100 (cem) alunos matriculados em primeiro de setembro ao ano anterior, conforme cláusula 37, item I da Convenção Coletiva de Trabalho, terão desconto de até 40% (quarenta por cento) sobre o valor da semestralidade ou anuidade, não podendo somar-se ao valor do desconto já concedido pela FEAP. Os descontos serão concedidos pelo Setor Financeiro após homologação e assinatura do Termo de Concessão de Bolsas, pelo aluno e pela presidência da FEAP, devendo ser solicitado e/ou renovado pelo aluno no período de matrícula e/ou renovação de matrícula, estipulado no calendário escolar.

## **24-COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO**

São considerados débitos com a IES:

- a) Danos ao patrimônio da FEAP, não ressarcidos;
- b) Retenção indevida de livros da biblioteca ou de qualquer material de ensino da IES;
- c) Atraso com as mensalidades.

### **Sanção:**

O aluno em débito não poderá renovar matrícula no período. O pagamento efetuado fora do vencimento é acrescido de multa, na forma estabelecida no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais. O não pagamento de débito sujeitará o estudante à inscrição de seu nome aos órgãos de proteção ao crédito e/ou à cobrança judicial.

**A FEAP não negociará débito de alunos para renovação de matrícula do último período do curso. O Setor Financeiro não se obriga a responder e-mails relacionados a negociações de débitos após 30 (trinta) dias do vencimento.**

## **25-REEMBOLSO A FEAP**

realizará reembolso em duas situações abaixo citadas: -Quando do requerimento do cancelamento de matrícula pelo aluno antes do início do período letivo, haverá retenção de 30% sobre o valor da matrícula para fins de custos operacionais e devolução do valor pago referente as mensalidades quitas; -Quando da não abertura de turma por número insuficiente de alunos matriculados, haverá devolução total do valor pago, exceto do valor de inscrição no processo seletivo.

## **26-DECLARAÇÃO PARA IMPOSTO DE RENDA**

Os alunos interessados deverão solicitar pelo e-mail do Setor Financeiro cobranca@feap.edu.br, o mesmo tem um prazo de 7 (sete) dias úteis para responder.

## **27-RECLAMAÇÕES**

Visando o aperfeiçoamento na prestação de serviços educacionais, a FEAP, disponibiliza uma caixa da ouvidoria nas dependências da IES e também através da internet (ouvidoria @feap.edu.br) um espaço onde os alunos poderão encaminhar suas dúvidas, sugestões, elogios, reclamações e críticas. As reclamações sobre os serviços do Setor Financeiro ou Departamento de Cobrança deverão ser enviadas por

e-mail especificando no assunto: RECLAMAÇÃO SETOR FINANCEIRO ou RECLAMAÇÃO SETOR DE COBRANÇA, para que a situação seja devidamente apurada e solucionada pela FEAP. A IES se reserva 5 (cinco) dias úteis para responder os e-mails.

## **28-ATENDIMENTO DO SETOR FINANCEIRO**

O Setor Financeiro fará atendimento por telefone e pessoalmente de segundas às quartas-feiras nos horários de 9h às 11h e de 13h às 17h, para atendimento a assuntos relacionados a Descontos e Bolsas; Débitos, Cobrança e Negociações; Transferência, Trancamento, Cancelamento de Matrícula, Matrícula, Renovação de Matrícula e Matrícula Fora do Prazo; e atenderá via e-mail as seguintes solicitações : Declaração para Imposto de Renda; Não Recebimento de Boletos por parte do aluno; Boletos com Valor Errado; Inconsistência de Boletos. O Setor Financeiro não se obriga a responder e-mails não relacionados as solicitações acima citadas.