

# MANUAL DO USUÁRIO

---



**EEP**

Escola de  
Educação  
Permanente





# Portal da Escola de Educação Permanente - EEP

## Instruções aos usuários

Ao adquirir um dos nossos cursos, você fará parte da maior comunidade de profissionais de saúde do Brasil, o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP (HCFMUSP).

Esta parceria entre o HCFMUSP e você será oficializada por meio de um contrato de prestação de serviços assinado digitalmente no momento da compra. Leia com atenção!

Este manual foi elaborado com o objetivo de orientá-lo e atendê-lo de forma rápida e efetiva. Aqui você encontrará explicações sobre o cadastro, pagamento, acesso aos cursos, assim como nossas políticas de relacionamento com o cliente.





### Portal EEP

---

O Portal da EEP foi desenvolvido para você com um eficiente mecanismo de busca de cursos. Encontre o programa mais indicado para o seu desenvolvimento pessoal. Trabalhamos com várias soluções educacionais presenciais, a distância ou híbridas. Na página inicial do site disponibilizamos um pouco dos nossos cursos, mas temos tantas opções que podem contribuir para o seu crescimento profissional, que sugerimos uma leitura sobre as nossas “Soluções Educacionais EEP”.



### Cadastro e acompanhamento de compra

---

Para fazer uma compra, você precisa realizar o cadastro no site <http://eep.hc.fm.usp.br>.

Esse cadastro pode ser feito com o número do CPF para pessoa física, do CNPJ para pessoa jurídica, ou do Passaporte para estrangeiros.

Após o cadastro você receberá o login e será criada uma área para que você acompanhe sua trilha de aprendizagem. Essa área é chamada de “área do aluno” e será possível: 1) acompanhar o pedido de compra; b) acompanhar o Histórico; e c) obter informações gerais.





## Acesso aos cursos

---

O acesso aos cursos será realizado de acordo com as orientações que constam nas abas da página do curso: a) Informações com carga-horária, período de acesso e critérios de aprovação, b) Programa, c) Investimento e d) Processo seletivo, se houver.

No caso de um curso a distância, após a aprovação do pagamento pela operadora, você receberá as instruções de acesso por e-mail e também poderá acessá-lo por meio da área do aluno.

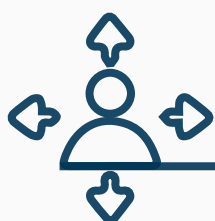
O curso a distância será oferecido por meio de uma plataforma educacional com recursos de aprendizagem que podem variar de curso para curso, como por exemplo, videoaulas, áudios, e-books, grupos de discussão, questionários de avaliação, tarefas compartilhadas, indicação de guias e artigos para estudo, entre outros. A carga horária projetada contabiliza a quantidade de horas necessárias para que o aluno estude todo o conteúdo oferecido, incluindo o tempo para resolução de questionários, ou mesmo interação com o grupo de discussão. A possibilidade de download dos materiais dos cursos depende da liberação de cada autor do material, em conjunto com a EEP, que poderá ou não ser autorizada. Importante lembrar que para realizar o curso a distância você precisará de um computador que tenha conexão com a internet. Para o melhor aproveitamento desta experiência, recomendamos a seguinte infraestrutura mínima:

1. Computador com processador de 1 Gigahertz (GHz) ou superior, 1 gigabyte (GB) de RAM e saída de áudio;
2. Não ter restrições de firewall;
3. Software para ler arquivos com formato PDF, que pode ser baixado gratuitamente em: <http://www.adobe.com/br/>;

4. Software de reprodução de vídeo, como Media Player ou outro player de vídeo que pode ser baixado gratuitamente na internet;

5. Navegador: todos disponíveis;

6. Acesso à Internet. Quanto maior a velocidade contratada, maior a velocidade de carregamento dos arquivos e melhor a qualidade das videoaulas. A nossa tecnologia oferece uma qualidade ajustável a sua velocidade de navegação.



## **Processo Seletivo**

---

Os cursos podem ou não ter processo seletivo e podem ou não cobrar a taxa de inscrição para participação.

Não haverá restituição do valor da taxa de inscrição no processo seletivo, independente da condição de aprovação do candidato.

Fica a critério da EEP a solicitação de documentos para inclusão no processo seletivo.



## Pagamento

---

Cada curso possui um valor específico que dará ao aluno o direito de participar conforme a programação disponibilizada no site.

As formas de pagamento disponíveis são:

1. Cartão de crédito ou débito
2. Boleto bancário

Os prazos de confirmação da inscrição e liberação dos cursos variam de acordo com a forma de pagamento escolhida. No caso de boleto bancário, a espera pode ser de até dois dias úteis após o pagamento e, no caso de cartão de crédito ou débito, a liberação ocorre automaticamente após a confirmação do débito realizado pela operadora do cartão, em até um dia útil após o pagamento.

As condições para o parcelamento da compra podem variar de acordo com o produto oferecido e esta informação estará disponível na página do curso no site.

A inscrição no curso será considerada efetivada somente após a confirmação do pagamento.

O documento fiscal será emitido para todas as compras e enviado por e-mail.



## Atendimento

---

Disponibilizamos um setor de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

Telefone: (11) 2661-7025

E-mail: faleconosco.eep@hc.fm.usp.br

Faça contato caso necessite de informações gerais sobre os programas de cursos ou a indicação de uma pessoa para conversar sobre um assunto específico.

Você também pode nos visitar à Rua Dr. Ovídio Pires de Campos, 471 – 05403-010 – São Paulo-SP.



## Suporte Técnico

---

Disponibilizamos um setor de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

E-mail: [eeponline.eep@hc.fm.usp.br](mailto:eeponline.eep@hc.fm.usp.br)

Escreva no caso de dúvidas específicas sobre o funcionamento, dinâmica do curso, ou navegação nas plataformas educacionais.



## Política de Cancelamento, Desistência ou Transferência

---

Qualquer comunicação para cancelamento ou transferência de curso somente será válida quando formalizada por *e-mail*.

### **Para cursos presenciais:**

O participante que optar pelo cancelamento **até um dia antes da data de início prevista para o curso**, terá devolução de 80% do valor pago. A partir do primeiro dia de atividade didática não haverá devolução em hipótese alguma.

A ausência, desistência, trancamento ou transferência para outra instituição de ensino não dá direito a pleitear restituição de importâncias já pagas.

Caso o participante solicite o cancelamento ou transferência, terá que pagar a(s) parcela(s) vigentes,

incluindo a do mês da solicitação, proporcionalmente aos dias transcorridos até a data do requerimento.

Caso opte pelo cancelamento, o participante deve enviar a solicitação para o e-mail: faleconosco.eep@hc.fm.usp.br. O prazo estimado para a devolução do valor é de até 30 dias após a solicitação.

Caso o participante não se manifeste formalmente, por e-mail, sua desistência ou ausência será caracterizada como abandono de curso, sendo obrigatório o pagamento integral do valor do curso. O participante que não realizar o pagamento do curso será caracterizado como inadimplente e poderá ser acionado juridicamente.

A EEP se reserva o direito de cancelar cursos que não atendam ao requisito mínimo de participantes ou por motivos de força maior e, neste caso, os valores pagos pelos participantes serão restituídos integralmente.

## **Para os cursos de ATLS e PHTLS**

### **Política de Transferência e Cancelamento do Curso:**

#### *Prazos para transferência*

1. É permitida **1 (uma)** transferência de data de curso por aluno, desde que solicitada até 45 dias antes da data de início do curso adquirido e que haja disponibilidade de vaga na nova data. Após esse período, o aluno terá a opção de cancelamento.

#### **Prazos para cancelamento**

1. Até 40 dias antes da data de início do curso - devolução de 80% do valor pago.

2. Até 30 dias antes da data de início do curso - devolução de 50% do valor pago.

3. Até 29 dias antes da data de início do curso - serão aceitas somente substituições de nomes de participantes e para tal, o pedido deverá ser encaminhado por e-mail até sete dias antes da data de início do curso, dentro do horário



de atendimento; NÃO é responsabilidade da EEP efetivar substituições realizadas fora do prazo previamente estabelecido.

**4.** Cancelamentos que não se encaixem nas regras citadas acima poderão ser analisados individualmente.

### **Para taxas de inscrição em processos seletivos:**

No caso de desistência do participante, os valores recebidos a título de taxa de inscrição não serão devolvidos.

### **IMPORTANTE:**

\*A EEP reserva-se ao direito de cancelamento ou remanejamento para outra data caso não atinja o número mínimo de inscritos. Neste caso, será comunicado previamente, com 20 dias de antecedência.

\*Para transferência de data o inscrito deve encaminhar e-mail para [atls@hc.fm.usp.br](mailto:atls@hc.fm.usp.br) solicitando a alteração, que estará sujeita a disponibilidade de vagas.

\*Caso ocorra alteração no valor do curso, o inscrito deverá pagar a diferença.

\*É responsabilidade do aluno informar **corretamente o endereço completo** para envio do Manual do curso e Certificado. Caso haja devolução do material enviado por correio, o reenvio será cobrado do aluno.

**Observação: A Política de Desconto EEP não se aplica ao ATLS e PHTLS.**

### **Para cursos a distância:**

O participante que optar pelo cancelamento em **até sete dias da data de pagamento do curso**, terá direito à devolução do valor. Depois desse prazo não haverá devolução do valor.

O participante poderá optar por trocar de curso e a movimentação para outro curso estará sujeita a análise, mediante o número de vagas disponíveis e a equiparação dos valores dos cursos em questão.

O participante poderá solicitar a extensão do tempo de acesso ao curso uma única vez e por 10 dias, independente da justificativa.

### **Canais disponíveis para formalização da comunicação (somente e-mail):**

- Cursos presenciais da área médica:

**cursosmedicos.eep@hc.fm.usp.br**

- Cursos presenciais da área multiprofissional:

**cursosmulti.eep@hc.fm.usp.br**

- Cursos presenciais da área técnica:

**cursostecnicos.eep@hc.fm.usp.br**

- Cursos a distância:

**eeponline.eep@hc.fm.usp.br**

É importante que o participante garanta que seu e-mail foi recebido com sucesso. Para tanto, certifique-se de que a EEP respondeu seu e-mail dando ciência e de acordo com a solicitação e guarde uma cópia deste documento para eventuais comprovações futuras.

**Importante:** os cancelamentos não formalizados não terão direito a nenhuma restituição de valores.

O participante poderá optar por trocar de curso e a movimentação para outro curso estará sujeita a análise, mediante o número de vagas disponíveis e a equiparação dos valores dos cursos em questão.

O participante poderá solicitar a extensão do tempo de acesso ao curso uma única vez e por 10 dias, independente da justificativa.

### **Canais disponíveis para formalização da comunicação (somente e-mail):**

- Cursos presenciais da área médica:

**[cursosmedicos.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursosmedicos.eep@hc.fm.usp.br)**

- Cursos presenciais da área multiprofissional:

**[cursosmulti.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursosmulti.eep@hc.fm.usp.br)**

- Cursos presenciais da área técnica:

**[cursostecnicos.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursostecnicos.eep@hc.fm.usp.br)**

- Cursos a distância: [eeponline.eep@hc.fm.usp.br](mailto:eeponline.eep@hc.fm.usp.br)

É importante que o participante garanta que seu e-mail foi recebido com sucesso. Para tanto, certifique-se de que a EEP respondeu seu e-mail dando ciência e de acordo com a solicitação e guarde uma cópia deste documento para eventuais comprovações futuras.

**Importante:** os cancelamentos não formalizados não terão direito a nenhuma restituição de valores.



## Política de Descontos

	Cursos presenciais	Cursos a distância
Alunos de graduação da: 1. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (Cursos de Medicina, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional) 2. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo 3. Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo	10% desconto	100% desconto
<b>Cobaloradores de:</b>	<b>Cursos presenciais</b>	<b>Cursos a distância</b>
1. Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo 2. Fundação Faculdade de Medicina 3. Fundação Zerbini 4. Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo.	10% desconto	50% desconto
1. Residentes e estagiários (Médicos e Multiprofissionais) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo 2. Pós-graduandos (Médicos e Multiprofissionais) da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo	10% desconto	50% desconto
Alunos e Ex-alunos EEP	5% desconto	25% desconto

Para solicitar o desconto, enviar e-mail com documento comprovando o vínculo atual, preferencialmente o crachá, para um dos endereços abaixo:

- Cursos presenciais da área médica:

**[cursosmedicos.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursosmedicos.eep@hc.fm.usp.br)**

- Cursos presenciais da área multiprofissional:

**[cursosmulti.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursosmulti.eep@hc.fm.usp.br)**

- Cursos presenciais da área técnica:

**[cursostecnicos.eep@hc.fm.usp.br](mailto:cursostecnicos.eep@hc.fm.usp.br)**



Os descontos não são cumulativos e a solicitação de desconto será válida somente para pedidos realizados antes da efetivação do pagamento no site.



## Política de Privacidade

---

A EEP compromete-se a não divulgar ou comercializar as informações dos participantes armazenadas em um banco de dados protegido e sigiloso.

Uma vez cadastrado no *site* da EEP, usaremos o seu cadastro unicamente para:

- Enviar *newsletter*;
- Comunicar concursos, promoções ou prêmios;
- Realizar pesquisas de preferências sobre cursos;
- Ações de e-marketing da EEP.

Para não receber nossas comunicações, basta clicar na opção de cancelamento no rodapé dos e-mails ou escrever para [faleconosco.eep@hc.fm.usp.br](mailto:faleconosco.eep@hc.fm.usp.br)



Obrigado pela sua visita!  
Escola de Educação Permanente  
HCFMUSP