

**“Confiança para os responsáveis
pelo atendimento ao cliente”**



Especificações para a
Qualificação de Nível 1
em Vinhos **WSET**®

Qualificação de Nível 1 em Vinhos da WSET®

Estas especificações contêm a informação necessária sobre a Qualificação de Nível 1 em Vinhos tanto para os candidatos como para os centros de ensino onde os cursos da WSET® são lecionados (conhecidos como APPs – Fornecedores Aprovados de Programa).

A parte principal deste documento expõe de forma detalhada os resultados de aprendizagem. Estes resultados devem ser considerados pelos centros que lecionam os cursos para preparar o programa de ensino e também pelos candidatos para organizar os seus estudos, já que o exame a que estarão sujeitos é preparado com o objetivo de avaliar estes resultados de aprendizagem.

Estas especificações também oferecem uma descrição da importância de cada tema no programa do curso, para além de uma orientação para o estudo e para o exame, incluindo o regulamento do exame.

Conteúdos

- 1 – 6 Introdução
 - 7 – 8 Qualificação de Nível 1 em Vinhos da WSET®
 - 9 – 11 Conhecimento do Produto Vinho
 - 12 Exemplos de Perguntas e de Tarefas de Avaliação
 - 13 – 15 Regulamento do Exame
 - 16 Notas
-

As Qualificações da Wine & Spirit Education Trust

A WSET® Awards é a divisão de qualificações da Wine & Spirit Education Trust.

A WSET® oferece qualificações com qualidade garantida, as quais ajudam as pessoas interessadas a conhecer mais sobre as bebidas alcoólicas e a desenvolver as suas aptidões de prova/degustação. Para isto, a WSET®:

- estabelece ligações com a indústria das bebidas alcoólicas para desenvolver especificações adequadas;
- acredita centros de ensino para que possam oferecer as qualificações da WSET®;
- estabelece os exames;
- emite os certificados dos candidatos bem-sucedidos.

O desenvolvimento e o outorgamento das qualificações acreditadas da WSET® são da exclusiva responsabilidade da WSET® Awards, o Organismo Outorgante das qualificações da Wine & Spirit Education Trust.

Quadro de Qualificações

O governo do Reino Unido criou uma nova autoridade reguladora, denominada **Office of the Qualifications and Examinations Regulator** (OfQual), a qual regula as Organizações Outorgantes que oferecem qualificações que se enquadram no quadro de qualificações e programas de estudo do Reino Unido, designado por *Qualifications and Curriculum Framework* (QCF). As qualificações da WSET® estão incluídas no QCF, segundo a lista que se segue.

Qualifications and Curriculum Framework

Título Completo: Qualificação de Nível 1 em Vinhos da WSET®

Nível QCF: 1 **Número de acreditação 600/1504/4**

Descrição: Esta qualificação oferece ao pessoal diretamente relacionado com o serviço ou venda do vinho uma introdução básica aos principais estilos de vinhos existentes. A qualificação tem por objetivo proporcionar os conhecimentos básicos do produto e as competências necessárias para o armazenamento e serviço de vinho, preparando a pessoa para o seu primeiro trabalho na hotelaria ou no varejo/retalho.

Qualifications and Curriculum Framework continuação

Título Completo: Qualificação de Nível 1 em Serviço do Vinho da WSET®

Descrição: Esta qualificação toma como base os conhecimentos e aptidões adquiridos na Qualificação de Nível 1 em Vinhos e ensina como estes podem ser utilizados na restauração. É ideal para quem necessita de adquirir as aptidões básicas para o serviço de vinho, assim como para quem deseja dar os seus primeiros passos numa carreira como *sommelier*/escanção.

Título Completo: Qualificação de Nível 1 em Espirituosos da WSET®

Nível QCF: **1** Número de acreditação 600/1501/9

Descrição: Esta qualificação oferece ao pessoal diretamente relacionado com o serviço ou venda de espíritos uma introdução básica às principais categorias de espíritos disponíveis. A qualificação tem por objetivo proporcionar os conhecimentos básicos do produto, preparando a pessoa para uma posição na hotelaria ou no setor dos espíritos.

Título Completo: Qualificação de Nível 2 em Espirituosos da WSET®

Nível QCF: **2** Número de acreditação 600/1507/X

Descrição: Esta qualificação oferece uma cobertura mais abrangente e profunda na área específica dos espíritos e licores do que a abordagem mais generalista que é oferecida na Qualificação de Nível 2 em Vinhos e Espíritos. Esta qualificação oferece uma cobertura focada em todas as categorias de produto na área dos espíritos com o objetivo de utilizar estes produtos junto com a teoria da técnica de prova.

Título Completo: Qualificação de Nível 2 em Vinhos e Espirituosos da WSET®

Nível QCF: **2** Número de acreditação 600/1508/1

Descrição: Esta qualificação oferece uma extensa cobertura em todas as categorias de produtos na área das bebidas alcoólicas, juntamente com teoria da técnica de prova. É apropriada para quem tiver pouca experiência prévia.

Título Completo: Qualificação Superior Internacional em Vinhos e Espirituosos da WSET®

Descrição: A Qualificação Superior Internacional oferece uma cobertura mais abrangente dos vinhos e espíritos do mundo, dando maior atenção à técnica de prova.

Qualifications and Curriculum Framework continuação

Título Completo: Qualificação de Nível 3 em Vinhos e Espirituosos da WSET®

Nível QCF: **3** Número de acreditação 600/1511/1

Descrição: A Qualificação de Nível 3 em Vinhos e Espirituosos oferece uma cobertura mais abrangente dos vinhos e espirituosos do mundo, dando maior atenção à técnica de prova.

Título Completo: Diploma em Vinhos e Espirituosos da WSET® - Nível 4

Descrição: Esta é uma qualificação especializada, na qual os conhecimentos pormenorizados se combinam com fatores comerciais e com um rigoroso sistema para uma avaliação profissional de vinhos e espirituosos. O Diploma é recomendado pelo *Institute of Masters of Wine* como passo prévio para os candidatos que desejem prosseguir para uma admissão nesse instituto.

Título Completo: Diploma de Honra em Vinhos e Espirituosos da WSET® - Nível 5

Descrição: Este é um projeto de investigação individual, no qual os alunos podem desenvolver capacidades de alto nível na investigação, avaliação e análise de um tema especial à escolha na área dos vinhos e espirituosos.

BS EN ISO 9001:2008

A WSET® Awards utiliza um Sistema de Gestão da Qualidade que cumpre com os requisitos da norma BS EN ISO 9001:2008 para a gestão do outorgamento de qualificações e do estabelecimento de exames no domínio do conhecimento do produto e das competências de prova de bebidas alcoólicas.



BS EN ISO 9001:2008
FS 66504

Como se preparar para a Qualificação de Nível 1 em Vinhos

As qualificações da WSET® apenas podem ser oferecidas pelas organizações que contam com a acreditação da WSET® Awards. Estas organizações denominam-se APPs (Fornecedores Aprovados de Programa). Os alunos que queiram frequentar uma qualificação da WSET® devem se inscrever num APP. A relação do aluno é com o seu APP, sendo o APP o responsável por dar o curso e ministrar o exame, o qual é preparado pela WSET® Awards.

Estudar em grupo num APP é a melhor maneira de aprender a provar vinhos. No entanto, alguns APPs também preparam os candidatos através do ensino à distância.

Encontrará uma lista dos APPs existentes no Reino Unido e no estrangeiro no *website* da WSET® (www.wsetglobal.com). Por favor, contate diretamente com os APPs para obter informações sobre os programas de que dispõem.

Desenvolvimento de Competências

O governo britânico, através do organismo denominado *Office of the Qualifications and Examinations Regulator*, definiu níveis de conhecimento em seis competências chave: comunicação, aplicações numéricas, tecnologias de informação, trabalho com os outros, melhoria da autoaprendizagem e desempenho, e resolução de problemas.

A Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET® não avalia especificamente nenhuma das competências chave. No entanto, considera-se que existem oportunidades para que o aluno possa desenvolver e demonstrar a aquisição de certas competências chave.

Para benefício dos instrutores e alunos, foi desenvolvido um mapa com as seis competências principais. Este mapa fornece exemplos onde, ao longo do curso da Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET®, é possível praticar e demonstrar a aquisição destas competências.

Deve-se realçar que as oportunidades para desenvolver estas competências podem ser afetadas pelo método de estudo utilizado. A Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET® não abrange todas as competências chave.

Por este motivo, sugerimos que os alunos que desejem aprofundar a aquisição de competências chave contatem um especialista neste tema para que os possa aconselhar adequadamente.

Contudo, foram identificadas duas das competências chave que podem ser desenvolvidas e praticadas:

- Comunicação
- Melhoria da autoaprendizagem e desempenho.

Para ajudar o instrutor e o aluno, foram criados guias de monitorização para as competências chave que um estudante deverá poder demonstrar quando estiver a fazer a Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET®. Estes guias de monitorização estão disponíveis no Manual do APP e no *website* da WSET® (www.wsetglobal.com).

Esses guias irão identificar oportunidades de desenvolvimento de competências chave quando o aluno utilizar os Guias Tutoriais da WSET® e o material que integra o pacote de estudo como parte do ciclo de estudo para a Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET®. Os instrutores que adotem métodos de ensino alternativos poderão gerar diferentes oportunidades no desenvolvimento e demonstração de competências chave.

Política de Diversidade e Igualdade

A WSET® Awards apoia os princípios de diversidade e igualdade e é responsável por garantir que todos os candidatos às qualificações sejam tratados com justiça e equidade. Pode obter uma cópia da nossa política de diversidade e igualdade através do Coordenador dos Centros e Gerente de Garantia da Qualidade, WSET® Awards.

Princípios de Serviço ao Cliente

A qualidade e o âmbito dos serviços que os clientes podem esperar da WSET® Awards encontram-se publicados nos nossos Princípios de Serviço ao Cliente. Pode obter uma cópia através do Coordenador dos Centros e Gerente de Garantia da Qualidade, WSET® Awards.

Se eventualmente tiver alguma insatisfação relativamente aos serviços prestados, por favor, contate em primeiro lugar o respectivo APP. Se a questão não for resolvida, agradecemos que entre em contato com o Coordenador dos Centros e Gerente de Garantia da Qualidade, WSET® Awards.

Prémios

A WSET® Awards dispõe de um sistema para premiar os alunos que obtenham excelentes classificações nos exames. Estes prémios são patrocinados por empresas do setor das bebidas e destinam-se aos candidatos que trabalham dentro deste setor no Reino Unido, bem como para um número mais reduzido de candidatos não envolvidos neste setor e candidatos provenientes do exterior do país. Normalmente, os prémios consistem em visitas às regiões produtoras de vinhos ou espirituosos. Em alguns casos, são também realizadas entrevistas posteriores para determinar os candidatos mais adequados.

Por favor, tenha em conta que estes prémios não consistem em ajudas financeiras para custear os estudos, mas são um reconhecimento ao desempenho nos exames.

Poderá encontrar mais informações e uma lista atualizada dos prémios no *website* da WSET® (www.wsetglobal.com).

Objetivos da qualificação

O curso de Nível 1 se destina a quem se está preparando para o seu primeiro trabalho no setor do vinho ou a quem começou a trabalhar recentemente neste setor. O curso oferece uma introdução, a um nível muito básico, nos principais estilos de vinho disponíveis, no armazenamento e serviço do vinho, e ainda na harmonização de vinho e comida. O curso permitirá aos alunos satisfazer as exigências próprias do serviço de vinho no seu lugar de trabalho ou num ambiente de trabalho simulado, assim como atender as consultas básicas efetuadas pelos clientes. O curso tem por objetivo proporcionar aos alunos a informação relacionada com os produtos e serviços relevantes no seu lugar de trabalho ou de estudo.

A qualificação tem por objetivo proporcionar os conhecimentos básicos sobre o produto vinho e as aptidões necessárias para o seu serviço. A qualificação irá preparar o aluno com conhecimentos que alicercem as aptidões e competências profissionais, por exemplo, em posições de trabalho na venda e serviço de vinho em restaurantes e bares e ainda em posições em lojas ou centros de atendimento ao cliente cuja atividade é o varejo/retalho ou a venda por atacado/grosso de vinho.

Admissão

Não existem restrições para aceder à Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET®. Os alunos que não tiverem a idade mínima legal para comprar bebidas alcoólicas no país onde o exame é realizado não poderão provar bebidas alcoólicas como parte do curso. Porém, isto não representa um impedimento para completar satisfatoriamente a qualificação. Do mesmo modo, os alunos que escolham não provar bebidas alcoólicas por motivos de saúde, religiosos ou por qualquer outra razão, não encontrarão nesta decisão um obstáculo para completar satisfatoriamente a qualificação

Horas Letivas

Recomenda-se que o tempo destinado ao ensino do programa não seja inferior a seis horas letivas nem exceda as nove horas letivas.

Via de Progressão

Qualificação de Nível 2 em Vinhos e Espirituosos

Esta qualificação oferece uma cobertura ampla de todas as categorias de produto na área das bebidas alcoólicas, juntamente com uma técnica de prova mais detalhada.

Unidade e Resultados de Aprendizagem da Qualificação

Título da Unidade	Código do Resultado de Aprendizagem	Título do Resultado de Aprendizagem
Conhecimento do Produto Vinho	1.	Compreender os principais tipos e estilos de vinhos disponíveis
	2.	Saber como armazenar vinhos
	3.	Saber como servir vinho aos clientes
	4.	Compreender os princípios básicos de harmonização de vinho e comida
	5.	Compreender as questões relacionadas com o consumo responsável de vinho

RESULTADO DE APRENDIZAGEM UM – COMPREENDER OS PRINCIPAIS TIPOS E ESTILOS DE VINHOS DISPONÍVEIS

Critérios de Avaliação

1. Identificar os principais **tipos e estilos de vinhos** disponíveis.
2. Identificar os **fatores que determinam os principais estilos de vinhos**.
3. Dizer quais as principais características das **principais castas (variedades de uva)**.
4. Descrever os **estilos e características** dos vinhos elaborados a partir das principais castas.

TIPOS E ESTILOS DE VINHOS	
Tipos	Tranquilo, fortificado, espumante
Estilos	Cor: branco, rosé, tinto Doçura: seco, meio seco, doce Corpo: ligeiro, médio, muito Outros fatores: madeira (carvalho), acidez, tanino
FATORES QUE DETERMINAM OS PRINCIPAIS ESTILOS DE VINHOS TRANQUILOS	
Clima	Quente, fresco
Como é feito o vinho	Branco, rosé, tinto, uso de madeira
Principais castas (variedades de uva)	Branças: Chardonnay, Sauvignon Blanc, Riesling Tintas: Cabernet Sauvignon, Merlot, Pinot Noir, Syrah/Shiraz
ESTILOS E CARACTERÍSTICAS DOS VINHOS	
Vinhos com denominação	Branco: Pinot Grigio, Soave, Sancerre, Chablis, Sauternes Tinto: Bordéus, Beaujolais, Châteauneuf-du-Pape, Rioja, Chianti Espumante: Champagne, Cava Fortificado: Porto, Xerez
TÉCNICA SISTEMÁTICA DE PROVA WSET® - NÍVEL 1	
Estilo	Cor: tinto – rosé – branco Estado: limpo – não limpo Doçura: seco – meio seco – doce Corpo: ligeiro – médio – muito Características do sabor: frutas, flores, especiarias, hortaliças, madeira, outro Outros: acidez – tanino

Copyright Wine & Spirit Education Trust 2012

Recomendações de Vinhos a Provar

Os candidatos devem provar um mínimo de seis vinhos, incluindo um mínimo de dois vinhos brancos elaborados a partir das principais castas brancas mencionadas anteriormente e um mínimo de três vinhos tintos elaborados a partir das principais castas tintas mencionadas anteriormente.

RESULTADO DE APRENDIZAGEM DOIS – SABER COMO ARMAZENAR VINHO

Critérios de Avaliação

1. Dizer quais os procedimentos corretos para o **armazenamento** de vinho.

ARMAZENAMENTO E SERVIÇO DE VINHO	
Armazenamento	Condições de armazenamento

RESULTADO DE APRENDIZAGEM TRÊS – SABER COMO SERVIR VINHO AOS CLIENTES

Critérios de Avaliação

1. Dizer quais as **temperaturas de serviço** adequadas para os principais estilos de vinhos disponíveis.
2. Dizer quais os procedimentos corretos para a **abertura e serviço** de vinhos tranquilos e espumantes.
3. Identificar os **defeitos** mais comuns que se podem encontrar nos vinhos.

SERVIÇO DO VINHO	
Temperaturas de serviço	Vinhos tintos, rosés, brancos, espumantes e fortificados
Abertura e serviço	Vinhos tranquilos e espumantes Saca-rolhas, baldes de gelo, taças/copos
Defeitos mais comuns	Defeitos do vinho

RESULTADO DE APRENDIZAGEM
QUATRO

– COMPREENDER OS PRINCÍPIOS BÁSICOS DE HARMONIZAÇÃO
DE VINHO E COMIDA

Critérios de Avaliação

1. Dizer quais os **princípios** básicos **de harmonização de vinho e comida**.
2. Harmonizar **vinhos por estilo** com **comida** tendo em consideração as interações gustativas básicas e as preferências e sensibilidades individuais.

PRINCÍPIOS DE HARMONIZAÇÃO DE VINHO E COMIDA	
Vinho: considerações	Doçura, acidez, tanino/madeira, complexidade, fruta, nível de álcool
Comida: considerações	Doçura, acidez, <i>umami</i> , sal, amargor, picante, gordura, intensidade do sabor
ESTILOS DE VINHOS	
Vinhos por estilo	Cor: tinto – rosé – branco Doçura: seco – meio seco – doce Corpo: ligeiro – médio – muito Características do sabor: frutas, flores, especiarias, hortaliças, madeira, outro Outros: acidez – tanino

RESULTADO DE APRENDIZAGEM
CINCO

– COMPREENDER AS QUESTÕES RELACIONADAS COM O
CONSUMO RESPONSÁVEL DE VINHO

Critérios de Avaliação

1. Dizer quais as **questões legais** relacionadas com o consumo de vinho.
2. Dizer quais as **questões sociais, de saúde e de segurança** relacionadas com o consumo de vinho.

QUESTÕES LEGAIS, SOCIAIS, DE SAÚDE E DE SEGURANÇA	
Responsabilidade social	Consumo responsável de bebidas alcoólicas

Exemplos de Perguntas de Exame – Qualificação de Nível 1 em Vinhos

A Wine & Spirit Education Trust não divulga exames anteriores da Qualificação de Nível 1 WSET®.

Os exames de perguntas de escolha múltipla são cuidadosamente elaborados para refletir a importância atribuída a cada um dos resultados de aprendizagem. A seguinte tabela oferece um detalhe da quantidade de perguntas atribuída a cada um dos resultados de aprendizagem.

Título da Unidade	Título do Resultado de Aprendizagem	Número de Perguntas por Exame
Conhecimento do Produto Vinho	1. Compreender os principais tipos e estilos de vinhos disponíveis	13
	2. Saber como armazenar vinhos	6
	3. Saber como servir vinho aos clientes	
	4. Compreender os princípios básicos de harmonização de vinho e comida	8
	5. Compreender as questões relacionadas com o consumo responsável de vinho	3
Total de Perguntas		30

Para que os alunos possam ter uma ideia do tipo de perguntas que podem surgir no exame, eis a seguir uma seleção de perguntas. O exame consiste em 30 perguntas similares a estas e deve ser completado no tempo máximo de 45 minutos.

1. Qual dos seguintes vinhos recomendaria a um cliente que procura um vinho branco?

- a) Cabernet Sauvignon.
- b) Pinot Noir.
- c) Syrah.
- d) Chardonnay.

2. Que estilo de vinho é o Chablis?

- a) Branco seco.
- b) Tinto seco.
- c) Branco doce.
- d) Tinto doce.

Respostas:

1) d.

2) a.

1. Requisitos de Acesso

1.1 Elegibilidade

- 1.1.1 Os candidatos que solicitem realizar o exame devem ter atingido a idade mínima legal para comprar bebidas alcoólicas no país onde o exame é feito, ou estar a preparar-se para o exame como parte de um programa de ensino reconhecido e a tempo inteiro, ou contar com o consentimento dos pais.
- 1.1.2 Não existem restrições para aceder à Qualificação de Nível 1 em Vinhos WSET® por causa de sobreposições com outras qualificações ou parte de outras qualificações.
- 1.1.3 Os candidatos que não tiverem atingido a idade mínima legal para comprar bebidas alcoólicas no país onde o exame é feito não poderão provar bebidas alcoólicas como parte do curso. No entanto, isto não é um impedimento para completar a qualificação. Do mesmo modo, os alunos que escolham não provar bebidas alcoólicas por razões de saúde, religiosas ou por qualquer outro motivo, não encontrarão nessa decisão um obstáculo para completar a qualificação.

1.2 Conhecimentos Prévios Recomendados

- 1.2.1 Não existem requisitos no que se refere a conhecimentos prévios ou experiência prévia na área das bebidas alcoólicas.
- 1.2.2 Os conhecimentos de literacia e de numeracia requeridos para o exame são os seguintes:

Literacia: Nível 1 das competências básicas para os padrões nacionais do Reino Unido ou nível de literacia equivalente no idioma em que se realiza o exame.

Numeracia: Nível 1 das competências básicas para os padrões nacionais do Reino Unido ou equivalente.

2. Formato e Resultados

- 2.1 Os candidatos deverão realizar um exame de 30 perguntas de escolha múltipla. O exame é sem consulta. Cada resposta correta vale um ponto. Para passar no exame, o candidato deverá obter uma nota mínima de 70%.
- 2.2 Todas as perguntas do exame baseiam-se nos resultados de aprendizagem publicados neste guia de especificações. O material de estudo recomendado contém as informações necessárias para responder corretamente a estas perguntas.
- 2.3 Os resultados dos candidatos que aprovarem o exame serão enviados para os APPs no prazo de 2 semanas após a recepção dos exames realizados pelos candidatos.
- 2.4 A WSET® Awards não outorga certificados a candidatos que, devido a doença ou grave estado de saúde, não possam realizar o exame. Para obter a qualificação é necessário completar todos os requisitos da avaliação.

3. Situações Especiais

Os candidatos com requerimentos especiais para a realização do exame, mas que possam realizar avaliações individuais escritas, deverão informar no momento da inscrição no curso, o responsável pelos exames do APP sobre estes requerimentos especiais. Mais informações para os responsáveis pelos exames e para os candidatos podem solicitar-se à WSET® Awards.

É política da WSET® Awards que estes candidatos não se encontrem em situação de desvantagem nos exames.

Os candidatos são responsáveis por informar os seus correspondentes APPs, no momento da inscrição no curso, sobre qualquer um destes requerimentos especiais para a realização do exame.

4. Repetir o Exame

Os candidatos podem solicitar realizar novamente o exame se tiverem reprovado. Não há limite no número de tentativas.

Os candidatos que tiverem aprovado não poderão repetir o exame para melhoria de nota.

5. Exame - Condições e Conduta

5.1 Para poder realizar o exame, os candidatos devem aceitar cumprir as seguintes condições específicas:

- No início do exame, todos os candidatos deverão apresentar ao supervisor um documento de identidade que inclua fotografia.
- O exame deve completar-se no tempo máximo de 45 minutos.
- Não é permitido consultar nenhum tipo de material, em qualquer formato, que não seja a folha de perguntas e a folha de respostas.
- Não é permitido nenhum tipo de comunicação entre os candidatos.
- É proibido o uso de aparelhos eletrônicos de qualquer tipo.
- É proibido o uso de dicionários de qualquer tipo.
- É proibido o uso de “alarmes sonoros” em qualquer tipo de relógio.
- Os candidatos que chegarem depois da hora estabelecida para o início do exame poderão ingressar na sala, a critério do supervisor, e unicamente se os outros candidatos não forem afetados.
- Os candidatos não poderão sair da sala se não tiverem transcorrido, no mínimo, 15 minutos desde o início do exame.

- Os candidatos que tiverem completado o exame/avaliação antes dos últimos 10 minutos do tempo que dura o exame/avaliação poderão sair da sala, procurando não incomodar os demais candidatos. Não é permitido o reingresso na sala onde decorre o exame.
- Os supervisores não têm autorização para comentar, interpretar ou expressar opinião sobre qualquer pergunta do exame.
- Qualquer candidato suspeito de má conduta será solicitado a retirar-se imediatamente da sala de exame. O seu exame será enviado para o Painel de Avaliação para determinar a sua validade e uma eventual proibição futura para realizar exames.
- As folhas com as perguntas do exame não poderão sair da sala de exame. Os candidatos que não entregarem as folhas de perguntas juntamente com a sua folha de respostas serão acusados de má conduta.

5.2 Os candidatos também comprometem-se a seguir as instruções do supervisor. Não seguir as instruções pode levar a que os resultados do candidato sejam anulados.

5.3 Os exames enviados para correção tornam-se propriedade da WSET® Awards, não sendo devolvidos aos candidatos.

6. Exame - Pedidos de Informação, Pedidos de Reavaliação e Reclamações

Os candidatos que desejem informações e/ou a reavaliação (revisão da nota) do seus exames deverão contatar o seus APPs e solicitar um Formulário de Informação e Reavaliação dos Resultados do Exame. Este formulário deverá ser preenchido e enviado à WSET® Awards, juntamente com o respectivo pagamento das despesas, no prazo máximo de 6 semanas a contar da data do exame. Não será considerado nenhum pedido recebido fora deste prazo. As respostas aos pedidos de informação e de reavaliação serão dadas no prazo de 2 semanas após a sua recepção.

Qualquer candidato que não esteja satisfeito com a resposta ao pedido de reavaliação do exame deverá contatar o APP e solicitar um Formulário de Reclamação do Resultado do Exame. Este formulário deverá ser preenchido e devolvido à WSET® Awards, juntamente com o respectivo pagamento das despesas, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar desde a notificação da resposta ao pedido de reavaliação. Não será considerada nenhuma reclamação recebida fora deste prazo. As respostas às reclamações serão dadas no prazo de 2 semanas desde a sua recepção.

7. Satisfação do Aluno

Se algum aluno considerar que o seu APP não está a prestar o serviço esperado ou que atua de uma forma que não vai ao encontro dos padrões requeridos a nível administrativo, de ensino ou de exames, deverá em primeiro lugar comunicar estas situações ao seu APP. Se a questão não for resolvida de forma satisfatória, o aluno deverá contatar o nosso Gerente de Garantia da Qualidade por email: awards@wset.co.uk. Por favor, tenha em conta que todas as reclamações serão tratadas de forma confidencial, mas a WSET® Awards não poderá dar seguimento às reclamações anónimas.

8. Regulamento da WSET® Awards

A WSET® Awards reserva-se o direito de adicionar ou alterar qualquer destas normas se assim o considerar necessário.

Wine & Spirit Education Trust
International Wine & Spirit Centre
39-45 Bermondsey Street
London SE1 3XF
Reino Unido
E-mail: wset@wset.co.uk
Internet: www.wsetglobal.com

© Wine & Spirit Education Trust 2012

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida em forma alguma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocopiado, gravação, ou qualquer sistema de armazenamento ou recuperação de informação sem a prévia autorização escrita dos editores.

Traduzido do original em inglês por Maria Daniela Bomrad, com revisão de Raul Riba D'Ave AIWS - T. +351 967025033