

**CÓDIGO DE CONDUTA 2016**



**CÓDIGO DE CONDUTA  
EDUCATIVA (ASSISTÊNCIA  
PASTORAL DE ESTUDANTES  
INTERNACIONAIS) 2016**

Informações importantes para  
estudantes internacionais e suas famílias



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

Este folheto sintetiza o Código de Conduta Educativa (Assistência Pastoral de Estudantes Internacionais) 2016 (o Código). O documento contém informações para os estudantes e seus progenitores sobre o que fazer se tiverem de apresentar uma queixa quanto ao tratamento por um prestador de ensino ou um agente de um prestador de ensino na Nova Zelândia.

---

## O que é o Código?

Os prestadores de ensino na Nova Zelândia desempenham um papel importante na garantia do bem-estar dos seus estudantes internacionais. O Código estabelece as normas mínimas de aconselhamento e cuidados que são de esperar dos prestadores de serviços de ensino para estudantes internacionais. Deste modo, assegura-se que os estudantes provenientes de outros países para estudarem na Nova Zelândia estão bem informados, seguros e devidamente cuidados.

A Nova Zelândia define estudantes internacionais como todos os estudantes que não sejam estudantes nacionais. Há mais informações sobre este tema no sítio web do Ministério da Educação da Nova Zelândia em [www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz)

A Autoridade de Qualificações da Nova Zelândia (NZQA) é quem administra o Código em nome do Governo da Nova Zelândia.

---

## A quem se aplica o Código?

Todos os prestadores de serviços de ensino na Nova Zelândia que recebam matrículas de estudantes internacionais têm de ser signatários do Código e cumprir os requisitos que dele constam.

Está disponível uma lista de prestadores de ensino que subscreveram o Código no sítio web da NZQA em [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz).

---

## Como posso obter uma cópia do Código?

Recomendamos a leitura do Código, que se encontra disponível no sítio web da NZQA em várias línguas.

Se tiver perguntas adicionais sobre o Código pode enviar um e-mail para [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

---

## O que se pode esperar de um prestador de ensino?

Os estudantes e respetivas famílias podem esperar que um prestador de ensino:

- lhes apresente informação clara, suficiente e rigorosa para que seja possível fazer escolhas informadas sobre a educação que procuram;
- lhes apresente informação clara e compreensível sobre os seus direitos e obrigações legais, incluindo políticas de reembolso e cessação da matrícula ao abrigo de contratos celebrados com o prestador;
- verifique se dispõem da cobertura de seguros indicada;
- proporcione um ambiente seguro e favorável aos estudos;
- se praticável, proporcione um alojamento adequado e seguro;
- lhes entregue um programa de orientação abrangente que constitua um apoio aos estudos e defina as suas obrigações;
- monitorize os respetivos agentes para assegurar que estes entregam informações e conselhos fiáveis sobre as condições para estudar, trabalhar e viver na Nova Zelândia;
- assegure que a instrução educativa oferecida é adequada às expectativas dos estudantes, ao seu domínio da língua inglesa e às aptidões académicas;
- tenha em vigor uma política e processos adequados que

salvaguardem as propinas pagas pelos estudantes e sejam capazes de providenciar um reembolso adequado no caso de abandono por parte do estudante ou encerramento do curso;

- assegurem o acesso a procedimentos adequados e justos para tratar reclamações (problemas ou queixas).

---

## O que acontece se algo correr mal?

Se tiver algum problema sobre o tratamento que recebe da parte de um prestador ou agente de ensino, deve começar por contactar o seu prestador e seguir o procedimento de reclamação de que este dispõe.

Os prestadores de ensino são obrigados a ter um procedimento interno de reclamações para receber e tratar qualquer problema e queixa de forma a assegurar um desfecho justo. Devem dispor de uma pessoa designada com quem é possível falar e obter aconselhamento sobre a forma de colocar os problemas ou as queixas. Esta pessoa pode ser o diretor da escola ou o diretor responsável pelos estudantes internacionais.

Se o procedimento de reclamações do prestador não tratar os problemas ou queixas que tiver, pode contactar:

- NZQA (**para problemas e queixas sobre uma infração ao Código pelo prestador**) ou
- iStudent Complaints (**para problemas e queixas sobre dinheiro ou contratos**).

---

## A sua queixa é sobre uma infração ao Código pelo prestador?

Na qualidade de administrador do Código, a NZQA possui poderes legais para investigar possíveis infrações ao Código. A entidade dispõe de um processo para descobrir a validade do problema ou queixa e se um prestador infringiu o Código. Neste processo inclui-se a obtenção de informações quer junto do estudante que suscitou o problema ou a queixa, quer junto do prestador de ensino.

Para obter mais informações sobre a forma de apresentar uma queixa, consulte o sítio web da NZQA em [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

---

## A sua queixa é sobre dinheiro ou contratos?

iStudent Complaints é um serviço independente prestado pelo Governo da Nova Zelândia que pode contribuir para a resolução de problemas e queixas relativas a dinheiro ou contratos com um prestador de ensino. O serviço é gratuito.

### Pode entrar em contacto com iStudent Complaints de várias formas:

#### Sítio web

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

#### E-mail

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

#### Número de telefone internacional

64 4 918 4975

#### Número gratuito

(na Nova Zelândia)

0800 00 66 75

#### Fax 64 4 918 4901

### Nas redes sociais:

#### Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

**WeChat** (pesquisa para 'NZ iStudent Complaints' apenas em língua chinesa)

### Correio:

**iStudent Complaints**  
**P.O. Box 2272**  
**Wellington 6014**  
**Nova Zelândia**

Imagem cedida pelo Brand Lab.



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

Dezembro 2016

[New Zealand Government](http://www.govt.nz)