

Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros

Perguntas Frequentes de estudantes e outros reclamantes

O que é um Ouvidor?

Um Ouvidor é alguém que ajuda pessoas que têm problemas com empresas e órgãos governamentais australianos. Existem diferentes Ouvidores para diferentes empresas e áreas do governo.

Os serviços da Ouvidoria são gratuitos, independentes e imparciais – a Ouvidoria não toma partido.

Se o Ouvidor achar que uma empresa ou órgão governamental fez uma coisa errada ou tratou alguém injustamente, ele pode recomendar uma reparação. A reparação pode ser, por exemplo, um pedido de desculpas, melhores informações, uma nova decisão ou um reembolso.

O que a Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros faz?

A Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros investiga reclamações sobre problemas que os estudantes estrangeiros têm com o ensino e aperfeiçoamento profissionais **privados** na Austrália.

Se você não estiver satisfeito com a decisão ou providência tomada pelo seu provedor de ensino privado registrado, deve perguntar sobre o processo interno de reclamações e apelações. Se você reclamar ao seu provedor mas não estiver satisfeito com o resultado, pode reclamar à Ouvidoria.

E se eu tiver uma reclamação sobre um provedor de ensino público ou do governo?

Você deve contactar a [Ouvidoria do seu Estado ou Território](#).

Quem pode reclamar para a Ouvidoria de Estudantes Estrangeiros?

Estudantes estrangeiros já na Austrália ou estudantes que planejam vir em breve podem contactar a Ouvidoria sobre uma providência ou decisão tomada pelo seu provedor educacional privado registrado na Austrália. A família ou amigos de estudantes estrangeiros que estiverem preocupados com um problema que um estudante estrangeiro estiver tendo com um provedor privado podem também contactar a Ouvidoria. Você precisará dar-lhe permissão para fazer isso.

Que reclamação eu posso fazer?

Você pode reclamar sobre seu provedor se acreditar que ele pode não ter seguido as regras corretamente ou tratado você justamente. As reclamações podem ser sobre:

- recusar admissão num curso
- taxas e reembosos
- curso ou transferências de provedores
- progresso no curso ou atendimento
- cancelamento de matrícula
- acomodação ou arranjo de trabalho pelo seu provedor
- orientação incorreta dada pelo agente de ensino.

A Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros pode investigar reclamações sobre agentes de ensino que têm um acordo com um provedor para representá-lo na Austrália ou no exterior.

Você também pode reclamar se um provedor falhou em tomar providência ou está levando muito tempo para tomá-la, como não providenciar seus resultados no prazo normal ou não providenciar os serviços incluídos no seu acordo escrito com o provedor.

Quem é um estudante estrangeiro?

Um estudante estrangeiro é alguém que está estudando na Austrália com um visto de estudante. Um estudante estrangeiro é também chamado um estudante internacional.

Se você está na Austrália com um visto de estudante ou planeja vir logo, pode contactar a Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros se você tiver um problema com sua escola, colégio, ou outro provedor de ensino privado registrado.

O que é um provedor de ensino?

Na Austrália, os diferentes nomes para estabelecimentos de ensino e aperfeiçoamento profissional incluem: escola, colégio, academia, instituição, universidade, Instituto de Ensino Técnico e de Formação Contínua (TAFE) e Organização de Aperfeiçoamento Profissional Registrada (RTO). Qual é a diferença entre provedores de ensino públicos e privados?

Qual é a diferença entre seus provedores de ensino público e privado?

Provedores de ensino que são empresas privadas são chamados 'provedores de ensino **privados**'. Provedores de ensino do governo são chamados 'provedores de ensino **públicos**'.

O que é um provedor de ensino registrado?

Todos os provedores de ensino têm que se registrar no Governo Australiano no Registro de Instituições e Cursos para Estudantes Estrangeiros da Commonwealth (CRICOS) antes de matricularem estudantes estrangeiros num curso. Você pode checar se seu provedor de ensino e curso está registrado visitando o website do CRICOS pelo cricos.education.gov.au

Alguém mais pode contactar a Ouvidoria para mim?

Sim. Você pode querer que alguém mais, como um amigo ou membro da família, contacte a Ouvidoria para você. Você precisará dar-lhe permissão para fazer isso.

Se todos num grupo de estudantes estrangeiros têm o mesmo problema, podem fazer uma reclamação à Ouvidoria juntos.

Eu tenho que dar meu nome quando fizer uma reclamação?

Não. Você pode falar-nos do seu problema sem dar-nos seu nome e detalhes de contato – isto se chama uma reclamação anônima.

Nós ainda tentaremos investigar sua reclamação, mas poderemos não ser capazes de contactar você para contar o que aconteceu. E, dependendo do que é o problema, poderemos não ser capazes de investigá-lo sem saber quem está passando por ele.

Como a Ouvidoria investigará minha reclamação?

Quando você nos contactar sobre um problema, nós consideraremos cuidadosamente se poderemos ajudar você. Em alguns casos, a Ouvidoria pode decidir não investigar uma reclamação. Isto pode ser porque:

- Você não reclamou ao seu provedor de ensino primeiro ou
- uma outra organização está melhor capacitada para ajudar você.

Se decidirmos **não** investigar, nós diremos a você porque.

Se nós **sim** investigarmos sua reclamação, contactaremos o seu provedor para perguntar-lhe sobre o que aconteceu. Quando tivermos recebido todas as informações que necessitamos, decidiremos se seu provedor de ensino seguiu as regras, políticas e procedimentos corretamente e tratou você justamente. Nós diremos a você o que decidimos e porque.

A Ouvidoria não pode tomar decisões sobre mérito acadêmico. Por exemplo, se seu provedor decidiu que você não cumpriu os requerimentos de progresso ou atendimento do curso, nós não podemos tomar uma nova decisão sobre isso. Ao invés, nós podemos ver se seu provedor de ensino seguiu as regras propriamente ao tomar sua decisão e tratou você justamente.

Quanto tempo leva para investigar minha reclamação?

O tempo que leva para investigar uma reclamação varia. Alguns problemas são simples de resolver enquanto outros são mais complexos e levam mais tempo para investigar. Nós manteremos você informado sobre o andamento de sua reclamação.

O que a Ouvidoria pode fazer para resolver meu problema?

Se nós acharmos que seu provedor de ensino cometeu um erro ou agiu injustamente, podemos, por exemplo, pedir a ele que:

- peça desculpas
- mude ou reconsidere a decisão
- forneça mais informações
- aperfeiçoe a política ou procedimento
- providencie um reembolso
- tome alguma outra providência

A informação que eu der à Ouvidoria será mantida privada?

Para investigar um problema, a Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros normalmente precisará dar algum informação sobre a reclamação ao provedor para descobrir o que aconteceu. Isso incluirá seu nome e a descrição de sua reclamação, a não ser que você nos tenha solicitado não fornecer informações específicas.

Nós trataremos suas informações particulares com privacidade e respeito e coletaremos, armazenaremos, usaremos e revelaremos suas informações pessoais somente de acordo com as leis de privacidade australianas.

O meu provedor pode reportar-me para a Imigração por eu reclamar à Ouvidoria Para Estudantes Estrangeiros?

Não. Você não pode ser reportado à Imigração por reclamar à Ouvidoria.

Se eu reclamar à Ouvidoria de Estudantes Estrangeiros, isso impedirá meu provedor de reportar-me à Imigração?

Se você reclamar sobre a intenção do seu provedor de reportar você por progresso ou atendimento insatisfatórios no curso, seu provedor tem que esperar até a investigação da Ouvidoria ser finalizada antes de reportar você.

Seu provedor também tem que manter sua matrícula enquanto a Ouvidoria está investigando sua reclamação.

A Ouvidoria notificará você e seu provedor quando começar e terminar a investigação de uma reclamação. Dependendo do resultado, seu provedor poderá ser exigido reportar você.

Se você reclamar sobre outros problemas, seu provedor poderá não necessitar esperar pelo resultado da investigação da reclamação da Ouvidoria antes de reportar você.

Se pensar que seu provedor pode já ter reportado você, você deve contactar o Departamento de Home Affairs imediatamente para discutir seu visto. Veja: www.homeaffairs.gov.au para detalhes de contato.

Se você não tem certeza de com quem conversar, contate a Ouvidoria para informações.

More information is available at ombudsman.gov.au.

Please note: This document is intended as a guide only. For this reason, the information should not be relied on as legal advice or regarded as a substitute for legal advice in individual cases. To the maximum extent permitted by the law, the Commonwealth Ombudsman is not liable to you for any loss or damage suffered as a result of reliance on this document. For the most up-to-date versions of cited Acts, please refer to the [Federal Register of Legislation](#).