



# Estudantes Internacionais – Agentes Educacionais

Muitos estudantes internacionais que escolhem estudar na Austrália usam os serviços de um **agente educacional**. É importante observar que você **não** precisa usar um agente educacional. Você pode se matricular diretamente em um fornecedor de educação (escolas, faculdades ou universidades particulares).

O registro de fornecedores australianos de educação, que oferecem cursos para pessoas que estudam na Austrália com visto de estudante está disponível no site: [cricos.education.gov.au](http://cricos.education.gov.au).

Este folheto informativo orienta sobre os agentes educacionais e o que fazer caso ache que algo não esteja correto.

## Agentes Educacionais na Austrália

A lei na Austrália exige que os fornecedores de educação tenham um contrato por escrito com seus agentes educacionais e supervisionem as atividades dos agentes que os representam. Os fornecedores devem exigir que seus agentes:

- Atuem de forma honesta, de boa fé e no melhor interesse dos alunos;
- Tenham conhecimento e compreensão adequada do sistema australiano de educação internacional; e
- Conheçam o Código de Ética Australiano do Agente de Educação e Capacitação Internacional.

## Dicas para os Alunos

Caso decida usar os serviços de um agente educacional:

- Se você já sabe em qual fornecedor de educação quer estudar, o melhor é escolher um agente educacional usado por este fornecedor. Procure por uma lista de agentes educacionais no site do fornecedor.
- Você também pode verificar se o agente é um representante autorizado da instituição de ensino em que você quer se matricular, pedindo ao agente para ver evidência escrita do fornecedor de educação que ele trabalha.
- Tenha cuidado e preste atenção ao lidar com agentes educacionais para garantir que se matricule em um curso adequado, que o ajude a alcançar os seus objetivos de aprendizado.
- Se achar que o agente educacional está agindo de forma desonesta ou antiética, você deve parar de usar os seus serviços imediatamente e entrar em contato com o fornecedor de educação diretamente.
- Pergunte sobre quaisquer taxas que precisa pagar por usar seus serviços.

Entre em contato conosco

[ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)  
1300 362 072

GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Se achar que seu agente educacional está agindo de forma desonesta ou antiética, você deve parar de usar os seus serviços imediatamente e entrar em contato com o seu fornecedor de educação diretamente.

*O Ombudsman da Commonwealth é um serviço gratuito*

Você já viu o nosso vídeo? Escaneie o código QR para assistir ao vídeo



- Certifique-se de que entendeu todos os documentos que precisa firmar antes de assiná-los ou de indicar aceitação do contrato.
- Guarde uma cópia de todos os documentos do seu agente e do seu fornecedor (como recibos de pagamentos) e qualquer comunicação, como e-mails, mensagens de texto ou anotações feitas durante telefonemas entre você e o seu agente educacional.
- Se precisar de aconselhamento migratório é melhor usar os serviços de um agente de imigração que seja registrado na Austrália. Um agente educacional sediado na Austrália não pode fornecer informações sobre vistos e questões imigratórias, a não ser que ele também seja um [Agente de Imigração Registrado](#).

### Quem pode me ajudar se eu tiver um problema com um agente educacional?

Fale diretamente com o seu fornecedor de educação sobre o seu agente educacional. Explique as dificuldades e os problemas que está tendo. Você pode fazer uma reclamação ao seu fornecedor de educação, usando o processo de queixa e contestação.

Se não estiver satisfeito com o resultado do recurso, você pode fazer uma reclamação sobre o que aconteceu a um organismo destinado a receber e tratar de reclamações externas, como o *Ombudsman da Commonwealth*.

### Como eu faço uma reclamação externa?

Se você é um aluno internacional, estudando em um **fornecedor particular de educação**, você pode fazer uma reclamação ao *Ombudsman da Commonwealth*. O *Ombudsman* investiga queixas sobre problemas que alunos atuais ou antigos possam ter com escolas, faculdades ou universidades particulares (fornecedores de educação) na Austrália. Você pode preencher o nosso formulário on-line ou ligar para o número **1300 362 072**. Para mais informações sobre como fazer uma reclamação ou como entrar em contato conosco, visite o site: [ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)

Se você é um aluno internacional ou local, estudando em um **fornecedor público de educação (instituição do governo)**, pode fazer uma reclamação ao [ombudsman do estado ou território 1](#).

### Quem mais pode me ajudar?

Você pode encontrar uma lista de [links úteis 2](#) de outras organizações que podem ajudá-lo no nosso site.

---

Você pode encontrar mais informações no site: [ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au).

Observação: Este documento serve apenas como orientação. Portanto, esta informação não deve ser considerada como aconselhamento jurídico ou um substituto para assistência jurídica em casos individuais. À extensão máxima permitida pela legislação em vigor, o *Ombudsman da Commonwealth* não é responsável por qualquer perda ou dano sofrido em consequência da confiança ou dependência deste documento. Para versões mais atualizadas das Leis citadas, visite o site do [Registro Federal de Legislação](#).

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do>

<sup>2</sup> <http://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/overseas-students/useful-links>