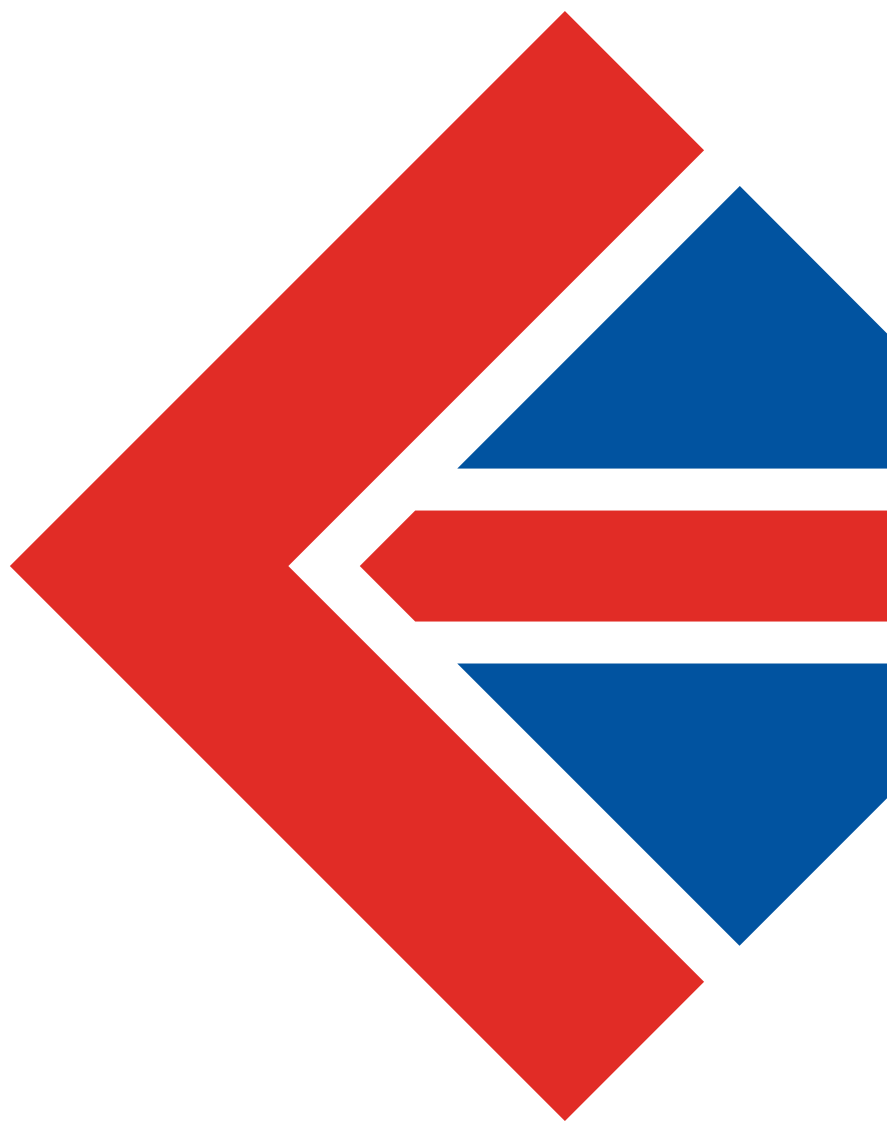


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Portuguese)



Reclamações contra os centros afiliados ao English UK

Este documento descreve como o English UK lida com reclamações contra os seus centros de linguagem afiliados.

Contexto

Cerca de 400.000 estudantes por ano atendem aos cursos de língua inglesa em escolas, universidades e instituições de ensino superior afiliados ao English UK. Nós recebemos por volta de 35 reclamações por ano das quais apenas 3 ou 4 casos são entregues ao Ombudsman independente para julgamento.

Os afiliados do English UK são todos credenciados pelo esquema Accreditation UK (conhecido anteriormente como English in Britain Accreditation Scheme), que administramos em parceria com o British Council. Este esquema envolve inspeções a cada quatro anos, e visitas intermediárias sem aviso prévio pelos inspetores. Os nossos afiliados são obrigados a manter os padrões exigidos pelo Accreditation Scheme o tempo todo. Os critérios para o Accreditation Scheme podem ser encontrados no site do British Council (www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm).

Nós levamos a sério todas as reclamações que recebemos, mas tentamos obter um resultado amigável sempre que possível.

Processo

O processo usado para lidar com a sua reclamação depende do tipo de instituição em que você está estudando - por favor, consulte a seção adequada abaixo:

1. Reclamações contra escolas do setor privado
2. Reclamações contra universidades/instituições de ensino superior
3. Reclamações contra colégios de educação vocacional

1. Reclamações contra escolas do setor privado

Toda escola afiliada tem um processo interno de reclamações. Nós não podemos aceitar a reclamação até que ela tenha passado pelo processo da própria escola. Se você acha que tem uma reclamação contra a escola em que está estudando, por favor, arranje uma entrevista com o diretor ou com um funcionário apropriado (por exemplo, o Diretor de Estudos, o Oficial de Acomodação, ou o Orientador Estudantil).

Se a resposta que você receber da escola não for satisfatória, por favor, escreva uma carta em inglês para o English UK dirigida ao Chief Executive (Chefe Executivo) ou mande um email para tony@englishuk.com

Nós não podemos aceitar reclamações por meio de chamadas telefônicas porque precisamos de um registro da reclamação, caso ela tenha que ser entregue ao

Ombudsman.

Nós só podemos lidar com reclamações de estudantes estrangeiros que freqüentam um curso de língua inglesa numa escola afiliada. Nós não podemos aceitar reclamações:

- de professores ou de outros funcionários, de agentes ou de famílias anfitriãs sobre problemas com escolas;
- de pessoas que querem permanecer anônimas;
- sobre cursos como computação ou estudos de negócios, ou sobre estágios de trabalho, mesmo que estes sejam em escolas afiliadas; ou,
- sobre escolas que não são totalmente afiliadas ao English UK.

A menos que existam razões excepcionais, normalmente nós não aceitaremos reclamações sobre um curso que tenha terminado a mais de 6 meses atrás.

Nós podemos aceitar reclamações feitas, em nome de um estudante, por um membro próximo da família (pais, irmão/irmã, tio ou tia). Nós também aceitamos reclamações de um representante se o estudante tiver dado autorização escrita para este representante acompanhar o processo de reclamação.

Quando você estiver descrevendo a sua reclamação, concentre-se nos fatos e anexe uma cópia de quaisquer documentos (formulário de inscrição, fatura, cartas) relevantes ao seu caso. Preste atenção especialmente nos termos e condições da escola, com os quais você concordou ao matricular-se. Diga que ações você já tomou para tentar resolver a reclamação diretamente com a escola.

Quando o English UK receber a sua reclamação, nós lhe responderemos acusando o recebimento da sua reclamação, e, ao mesmo tempo, nós escreveremos para o Diretor da escola em questão para pedir uma resposta em duas semanas. Nós então voltaremos a lhe escrever com base nesta resposta.

Se você ainda não estiver satisfeito, nós escreveremos para a escola para comunicar quaisquer informações adicionais que você nos tenha dado e pediremos à escola que reconsidere. Nós lhe escreveremos de novo comunicando as respostas dadas pela escola.

Se a segunda resposta da escola ainda não lhe satisfizer, nós passaremos a reclamação para o Ombudsman independente. Enviaremos ao Ombudsman todas as cartas relativas ao caso, e ele/a pode pedir para ver quaisquer outros documentos que ache ser de alguma ajuda. Ele/a pode também fazer perguntas à escola ou ao reclamante, ou a qualquer outra pessoa, de modo a tentar formar uma opinião sobre o caso. Ele/a escreverá um relatório comunicando a decisão. Este relatório será enviado para você e para a escola. Esta decisão é irrevogável: a escola terá que obedecer a decisão. O Ombudsman leva normalmente de 4 a 6 semanas para chegar a uma decisão. Este processo é grátis, e o apelo ao Ombudsman não afeta o seu direito de, se quiser, mais tarde, entrar com uma ação judicial. O processo de

apelo ao Ombudsman tem o objetivo de ser uma maneira relativamente rápida e grátis através da qual qualquer reclamação dos estudantes possa ser examinada.

Uma vez que o Ombudsman tiver dado o seu parecer e este tiver sido cumprido, o processo será dado por encerrado pelo English UK. O Ombudsman não se corresponderá mais com a escola ou com o estudante, e o English UK considerará a decisão do Ombudsman como final.

Se você decidir, a qualquer momento durante o processo, iniciar uma ação judicial contra a escola, o English UK suspenderá o processo de exame da sua reclamação até que a ação judicial seja completada, para evitar que qualquer comentário de nossa parte possa ser prejudicial ao processo legal.

Como nos contatar

Escreva para: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY

Ou mande um email para tony@englishuk.com

2. Reclamações contra universidades/instituições de ensino superior

Você deve primeiro discutir a sua reclamação com o tutor do seu curso e depois seguir os processos internos de reclamações da sua instituição de ensino superior. Se você tiver esgotado todos os processos internos de reclamações e ainda achar que a sua reclamação não foi lidada satisfatoriamente, você tem a opção de levar a sua reclamação adiante, junto ao Office of the Independent Adjudicator for Higher Education (Escritório do Adjudicador para o Ensino Superior).

Por favor, visite o site www.oiahe.org.uk para maiores informações ou entre em contato com eles: The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX ou envie um email para enquiries@oiahe.org.uk

3. Reclamações contra colégios de educação vocacional

Você deve primeiro fazer a sua reclamação usando os processos internos de reclamações do colégio. Se você achar que a sua reclamação não foi resolvida satisfatoriamente, e se ela for relacionada com um curso de língua inglesa com vistas a um certificado externo, você pode levá-la a Junta Examinadora ou à instituição que confere a qualificação correspondente. Se os seus problemas não são sobre assuntos acadêmicos, talvez seja possível você fazer uma reclamação junto ao Learning and Skills Council (Conselho de Ensino e Profissões), tanto em âmbito regional como nacional. Por favor, visite o site www.lsc.gov.uk para maiores informações.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com