

CÓDIGO DE CONDUCTA 2016



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

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

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

Em conformidade com a secção 238F da Education Act 1989 [Lei da Educação de 1989], o Ministro do Ensino Superior, Qualificações e Emprego adota o seguinte Código de Conduta.

Índice

	Página
PARTE I	
Introdução	
1. Título	3
2. Início	3
3. Versão anterior revogada e substituída	3
4. O Código é um instrumento legislativo	3
5. Propósito do Código	3
6. Âmbito do Código	3
PARTE 2	
Como ler este Código	
7. Definições gerais	4
PARTE 3	
Como subscrever o Código	
8. Função do administrador do Código na receção e avaliação de candidaturas à subscrição do Código	6
9. Critérios para subscrever o Código	6
10. Administrador do Código pode retirar um signatário a pedido deste	6
PARTE 4	
Obrigações dos signatários	
Marketing e promoção	
11. Resultado 1: marketing e promoção	7
12. Processo	7
Agentes	
13. Resultado 2: gestão e monitorização de agentes	7
14. Processo	7
Ofertas, matrícula e contratos	
15. Resultado 3: ofertas, matrícula e contrato	8
16. Processo	8
Questões de imigração	
17. Resultado 4: questões de imigração	9
18. Processo	9

Orientação	
19. Resultado 5: orientação	9
20. Processo	9
Segurança e bem-estar	
21. Resultado 6: segurança e bem-estar	9
22. Processo: generalidades	9
23. Processo: estudantes internacionais com menos de 18 anos	10
24. Processo: estudantes internacionais com menos de 10 anos	10
25. Processo: estudantes internacionais em risco ou com necessidades especiais	10
26. Processo: alojamento	11
Apoio, aconselhamento e serviços aos estudantes	
27. Resultado 7: apoio, aconselhamento e serviços aos estudantes	11
28. Processo	11
Gestão de casos de desistência e encerramento	
29. Resultado 8: gestão de casos de desistência e encerramento	12
30. Processo	12
Procedimento de reclamações	
31. Resultado 9: tratamento de reclamações	12
32. Processo	12
Conformidade com Sistema de Resolução de Conflitos de Contratos com Estudantes Internacionais	
33. Resultado 10: conformidade com Sistema de Resolução de Conflitos de Contratos com Estudantes Internacionais	12
34. Processo	12
PARTE 5	
Infrações ao Código	
35. Comunicação de infrações ao código	13
36. Resposta do Administrador do Código a uma queixa ou consulta	13
37. Monitorização da conformidade com o Código	13
38. Sanções por infração ao Código	14
PARTE 6	
Administrador do Código	
39. Obrigações de comunicação e publicação	15
40. Divulgação de condições e notificações de conformidade	15

PARTE I

Introdução

1. Título

O presente código é o Código de Conduta Educativa (Assistência Pastoral de Estudantes Internacionais) 2016.

2. Início

Este Código entra em vigor no dia 1 de julho de 2016.

3. Versão anterior revogada e substituída

1. O Código de Conduta para a Assistência Pastoral de Estudantes Internacionais em vigor imediatamente antes deste Código entrar em vigor (a **versão anterior**) é revogado e substituído pelo presente Código.
2. Não obstante o disposto na subcláusula (1), a versão anterior permanece em vigor (como se não tivesse sido revogada e substituída) relativamente a um estudante internacional que se tenha inscrito junto de um prestador antes do dia 1 de julho de 2016 e aplica-se, com exclusão do presente Código, até ao dia 31 de dezembro de 2016.

4. O Código é um instrumento legislativo

O presente Código é um instrumento legislativo e um instrumento suscetível de rejeição para os efeitos da Legislation Act 2012 [Lei da Regulamentação de 2012], e tem de ser apresentado à Câmara dos Representantes ao abrigo da secção 41 da referida Lei.

5. Propósito do Código

O propósito do presente Código é apoiar os objetivos definidos pelo Governo para o ensino internacional:

- a. exigindo aos signatários que tomem todas as medidas razoáveis para protegerem os estudantes internacionais; e
- b. assegurando, tanto quanto possível, que os estudantes internacionais obtenham na Nova Zelândia uma experiência positiva que sustente os seus resultados educativos.

6. Âmbito do Código

1. O âmbito do presente código é estipular, em conjunto com outras garantias de qualidade previstas pela Education Act 1989 [Lei da Educação de 1989]:
 - a. resultados que devem ser pedidos aos signatários para os seus estudantes internacionais; e
 - b. processos chave exigidos aos signatários para proporcionarem bem-estar, êxitos e direitos aos estudantes internacionais.
2. O Código não é aplicável a atividades de um signatário relativas a estudantes cujos estudos decorram fora da Nova Zelândia.
3. O Administrador do Código pode isentar os seguintes estudantes da aplicação total ou parcial do Código:
 - a. um estudante cujo estatuto se altere de estudante nacional para estudante internacional;
 - b. um estudante que se encontre inscrito num programa de ensino à distância.

PARTE 2

Como ler este Código

7. Definições gerais

1. No presente Código, salvo indicação em contrário:

Lei significa a Education Act 1989 [Lei da Educação de 1989]

agente significa uma pessoa, entidade ou organização que age em nome de um prestador ou signatário, e inclui um agente subcontratado

administrador do código significa a pessoa ou agência nomeada ao abrigo da secção 238FA(1) da Lei

acompanhante designado significa um familiar ou amigo próximo da família designado por escrito por um dos progenitores ou tutor legal de um estudante internacional com menos de 18 anos de idade como responsável pelos cuidados e o alojamento desse estudante

estudante nacional tem o mesmo significado que lhe é dado na secção 2 da Lei

DRS significa o Sistema de Resolução de Conflitos de Contratos com Estudantes Internacionais definido pela secção 238J da Lei

regras DRS são as regras indicadas ao abrigo da secção 238M da Lei

dever de diligência significa o processo de obter divulgação e verificação relativamente a outra parte antes de celebrar um compromisso vinculativo

agência de garantia da qualidade do ensino significa uma agência autorizada pela Lei para exercer funções de garantia da qualidade no que se refere aos signatários

instrução educativa inclui aulas, cursos, programas, ou planos de formação:

- a. que tenham sido objeto de aprovação ou isenção em conformidade com o disposto na secção 4E, Parte 18, ou Parte 20 da Lei; e
- b. que o prestador esteja acreditado para ministrar (se necessário ao abrigo das Partes 18 ou 20 da Lei); e
- c. para os quais o prestador tenha obtido autorização para avaliar em função de padrões de avaliação relevantes (se necessário ao abrigo das Partes 18 ou 20 da Lei)

matricular significa registar ou admitir uma pessoa na qualidade de estudante para um programa de instrução educativa ministrado por um signatário depois de o estudante ter aceite uma oferta de instrução educativa apresentada pelo signatário, e **matricula** tem um significado correspondente

expatriação significa o processo de deslocar uma pessoa de um país ou localidade para outro país ou localidade

mecanismo de proteção de propinas significa um mecanismo aprovado nas regras definidas ao abrigo da secção 253(1)(e) da Lei

estadia com uma família significa o alojamento disponibilizado a um estudante internacional na residência de uma família ou agregado familiar na qual não estejam alojados mais de 4 estudantes internacionais

estudante internacional tem o mesmo significado que lhe é dado na secção 238D da Lei

tutor legal, relativamente a um estudante internacional, significa uma pessoa que, por designação judicial ou testamentária, é responsável pelo bem-estar e apoio financeiro do estudante, e providencia a assistência ao estudante no país natal deste

pousada licenciada significa uma pousada licenciada ao abrigo das Education (Hostels) Regulations 2005 [Regulamentações da Educação (Pousadas) de 2005]

progenitor, relativamente a um estudante internacional, significa o pai ou a mãe do estudante que se responsabiliza pelo bem-estar e apoio financeiro do estudante

prestador tem o mesmo significado que lhe é dado na secção 238D da Lei

repatriação significa o processo de devolver uma pessoa ao seu país de origem ou do qual possui cidadania

acompanhante residente significa:

- a. um cuidador da família de estadia; ou
- b. um gestor de pousada autorizado ou outra pessoa responsável pelos cuidados prestados a estudantes internacionais numa pousada autorizada; ou
- c. um acompanhante designado; ou
- d. no caso de alojamento temporário, um supervisor

pousada da escola significa uma pousada licenciada pertencente a uma escola ou sob administração desta e aprovada pelo Administrador do Código para estudantes internacionais que estejam matriculados do 1º ao 6º ano de uma escola, ou de idade igual ou inferior a 10 anos e matriculados em qualquer prestador

signatário significa um prestador que é signatário do presente Código

agente subcontratado significa uma pessoa, entidade ou organização contratados por um agente para agirem em nome do agente.

2. No presente Código, uma referência à idade de uma pessoa constitui uma referência à idade da pessoa na data do seu aniversário mais recente.
3. Um termo que seja utilizado no presente Código e que esteja definido na Lei mas não no presente Código tem o significado que lhe é dado na Lei.

PARTE 3

Como subscrever o Código

8. Função do administrador do Código na receção e avaliação de candidaturas à subscrição do Código

Ao administrador do Código cabe:

- a. receber as candidaturas dos prestadores que pretendem subscrever o presente Código; e
- b. avaliar essas candidaturas em função:
 - i. dos critérios para subscrever o Código definidos na cláusula 9; e
 - i. do propósito e do âmbito do presente Código definidos nas cláusulas 5 e 6.

9. Critérios para subscrever o Código

Os critérios para um candidato subscrever o presente Código são os seguintes:

- a. o candidato é um prestador;
- b. o candidato ministra, ou pretende vir a ministrar, instrução educativa;
- c. o candidato possui práticas e resultados de gestão financeira aceitáveis;
- d. o candidato dispõe de políticas e procedimentos em vigor que lhe permitem alcançar os resultados pretendidos e os processos requeridos pelo presente Código;
- e. qualquer outra situação em que o Administrador do Código não considere que o candidato não possui condições para ser signatário do presente Código.

10. Administrador do Código pode retirar um signatário a pedido deste

A pedido de um signatário, o Administrador do Código pode retirar-lhe o estatuto de signatário do presente Código.

PARTE 4

Obrigações dos signatários

Marketing e promoção

11. Resultado 1: marketing e promoção

Aos signatários cabe assegurar que o marketing e a promoção junto de potenciais estudantes internacionais dos serviços prestados pelos signatários incluem informação clara, suficiente e exata que permita a esses estudantes fazerem escolhas informadas sobre os serviços fornecidos.

12. Processo

A cada signatário cabe:

- a. procurar entender de forma pró-ativa as necessidades de informação dos estudantes internacionais; e
- b. preparar e fornecer informação aos estudantes internacionais e revê-la de modo a assegurar a sua atualização; e
- c. assegurar que os estudantes internacionais recebem, no mínimo, informações sobre:
 - i. os resultados de garantia de qualidade do signatário; e
 - ii. a instrução educativa, o corpo docente, as instalações e o equipamento disponibilizado aos estudantes internacionais; e
 - iii. as DRS; e
 - iv. potenciais resultados de aprendizagem obtidos por estudantes internacionais, incluindo vias para estudos complementares e emprego, caso se aplique; e
 - v. estimativa de custos de ensino e de subsistência para estudantes internacionais; e
 - vi. alojamento e transporte, ou formas de obter estas informações.

Agentes

13. Resultado 2: gestão e monitorização de agentes

Aos signatários cabe a efetiva gestão e monitorização dos respetivos agentes (isto é, os agentes que os signatários contrataram para os representar), assegurando que esses agentes:

- a. fornecem aos estudantes internacionais informações e conselhos fiáveis sobre as condições para estudar, trabalhar e viver na Nova Zelândia; e
- b. agem com integridade e profissionalismo em relação aos potenciais estudantes internacionais.

14. Processo

A cada signatário cabe:

- a. levar a cabo e registar verificações das referências de potenciais agentes para assegurar na medida do possível que estes não estiveram envolvidos em comportamentos que se revelem falsos, errados, enganosos, ou que violem a lei; e
- b. celebrar contratos escritos com cada um dos seus agentes; e
- c. rescindir contratos com agentes se houver provas indicativas de que esses agentes ou os seus agentes subcontratados:
 - i. estiveram envolvidos de forma grave, deliberada e reiterada em comportamentos que se revelaram falsos, errados, enganosos ou violadores da lei; ou
 - ii. comprometeram o cumprimento do presente Código por parte do signatário; e
- d. assegurar que os seus agentes têm acesso a informação atualizada relevante para o cumprimento dos seus deveres nos termos dos contratos celebrados com o signatário.

Ofertas, matrícula e contratos

15. Resultado 3: ofertas, matrícula e contrato

Aos signatários cabe:

- a. apoiar os estudantes internacionais (ou os progenitores ou tutores legais de estudantes internacionais com menos de 18 anos) a tomarem decisões de matrícula informadas que sejam adequadas aos resultados educativos pretendidos; e
- b. assegurar que os estudantes internacionais (ou os progenitores ou tutores legais de estudantes internacionais com menos de 18 anos) possuem a informação necessária para compreenderem os seus interesses e obrigações antes de celebrarem um contrato legalmente vinculativo com um signatário; e
- c. assegurar que a documentação adequada é mantida e, caso se justifique, entregue aos estudantes internacionais (ou aos progenitores ou tutores legais de estudantes internacionais com menos de 18 anos).

16. Processo

1. A cada signatário cabe assegurar que os estudantes internacionais recebem, no mínimo, informações sobre:
 - a. os resultados mais recentes das avaliações por agências de garantia da qualidade;
 - b. notificações e condições de conformidade impostas ao abrigo da Lei que o Administrador do Código decida que têm de ser divulgadas a potenciais estudantes internacionais;
 - c. o ensino ministrado e respetivos resultados nos casos em que, por exemplo, é concedida uma qualificação;
 - d. as condições de reembolso que cumpram o disposto nas cláusulas 29 e 30 relativamente a resultados e processo;
 - e. corpo docente, instalações e equipamento;
 - f. serviços e apoios disponíveis;
 - g. requisitos de seguro e visto para receber a instrução educativa ministrada pelo signatário;
 - h. o presente Código e as regras DRS;
 - i. os custos integrais relacionados com uma oferta de instrução educativa.
2. A cada signatário cabe assegurar que a instrução educativa oferecida está em conformidade com o disposto na Lei e é adequada às expectativas dos estudantes, ao seu domínio da língua inglesa e às aptidões académicas.
3. A cada signatário cabe assegurar que, antes de celebrar um contrato com o signatário ou matricular-se no signatário, cada estudante internacional (ou os seus progenitores ou tutor legal, caso tenha menos de 18 anos de idade) está informado dos direitos e obrigações que lhe assistem no que se refere à instrução educativa ministrada pelo signatário, incluindo os direitos decorrentes do presente Código.
4. A cada signatário cabe assegurar que há um contrato escrito celebrado entre o signatário e cada estudante internacional (ou os seus progenitores ou tutor legal, caso tenha menos de 18 anos de idade) que contém informação clara sobre as datas de início e fim da matrícula, as condições para cancelar a matrícula e as condições para rescindir o contrato.
5. A cada signatário cabe assegurar que, na medida do praticável, enquanto um estudante internacional estiver matriculado junto do signatário para uma instrução educativa de duração igual ou superior a 2 semanas, o estudante possui um seguro adequado que cobre:
 - a. a deslocação do estudante:
 - i. para e da Nova Zelândia; e
 - ii. dentro da Nova Zelândia; e
 - iii. se a deslocação fizer parte do curso, fora da Nova Zelândia; e
 - b. cuidados médicos na Nova Zelândia, incluindo diagnóstico, prescrição, cirurgia e hospitalização; e
 - c. repatriação ou expatriação do estudante em resultado de doença ou lesão grave, incluindo a cobertura de despesas de deslocação contraídas por familiares para apoiarem a repatriação ou expatriação; e
 - d. morte do estudante, incluindo a cobertura de:
 - i. despesas de deslocação contraídas por familiares para e da Nova Zelândia; e
 - ii. despesas de repatriação ou expatriação do corpo; e
 - iii. despesas de funeral.
6. A cada signatário cabe assegurar que, caso se aplique, o signatário obtém o acordo escrito do progenitor ou tutor legal de um estudante internacional com menos de 18 anos de idade para decisões que afetem o estudante.

Questões de imigração

17. Resultado 4: questões de imigração

Aos signatários cabe:

- a. assegurar que não permitem nem continuam a permitir que uma pessoa receba instrução educativa se essa pessoa não tiver direito ao abrigo da Immigration Act 2009 [Lei da Imigração de 2009] a receber a instrução educativa; e
- b. tomar as precauções possíveis e efetuar as diligências necessárias para averiguar se os estudantes internacionais têm direito, ao abrigo da Immigration Act 2009 [Lei da Imigração de 2009] a receber a instrução educativa para a qual se matriculam.

18. Processo

A cada signatário cabe:

- a. assegurar que cada estudante internacional que se matricula junto do signatário possui o devido estatuto de imigração para realização de estudos na Nova Zelândia; e
- b. reportar às Autoridades de Imigração da Nova Zelândia violação confirmada ou suspeita das condições de vistos por estudantes internacionais; e
- c. comunicar às Autoridades de Imigração da Nova Zelândia os cancelamentos de matrículas.

Orientação

19. Resultado 5: orientação

Aos signatários cabe assegurar que os estudantes internacionais têm a oportunidade de participar num programa bem concebido e adequado à sua idade que lhes dá a informação e o aconselhamento de que necessitam no início da sua instrução educativa.

20. Processo

1. A cada signatário cabe assegurar que o seu programa de orientação:
 - a. dá a cada estudante internacional toda a informação e aconselhamento de que necessita sobre todas as políticas institucionais relevantes; e
 - b. dá a cada estudante internacional toda a informação e aconselhamento de que necessita sobre os serviços, o apoio e as instalações que o signatário disponibiliza; e

- c. fornece os nomes e os dados de contacto das pessoas responsáveis pelos apoios aos estudantes internacionais; e
 - d. fornece a informação adequada no que se refere à saúde e segurança dos estudantes internacionais; e
 - e. apresenta informações sobre os procedimentos de reclamação para estudantes internacionais, tanto internos como externos; e
 - f. contém informações sobre o cancelamento de matrículas.
2. Para um estudante internacional com menos de 18 anos de idade, cabe ao signatário assegurar, caso se aplique, que qualquer progenitor, tutor legal, ou acompanhante residente do estudante que esteja na Nova Zelândia a acompanhar o estudante tem acesso ao programa ou informação de orientação que tenha sido entregue ao estudante.

Segurança e bem-estar

21. Resultado 6: segurança e bem-estar

Aos signatários cabe:

- a. criar um ambiente de estudo seguro para os estudantes internacionais; e
- b. disponibilizar o apoio adequado para o bem-estar dos seus estudantes internacionais; e
- c. se praticável, assegurar que os estudantes internacionais vivem num ambiente seguro.

22. Processo: generalidades

A cada signatário cabe:

- a. responder de forma justa e eficaz a situações de conduta inadequada por parte de um estudante internacional ou que afetem um estudante internacional; e
- b. desenvolver e manter políticas para gerir condutas inadequadas que sejam comunicadas ao pessoal e efetivamente implementadas; e
- c. aconselhar os estudantes internacionais sobre como:
 - i. reportar e abordar questões de saúde e segurança (para atividades que decorram dentro ou fora do campus); e
 - ii. responder a uma emergência (para atividades que decorram dentro ou fora do campus); e

- iii. aceder a serviços de saúde e aconselhamento; e
 - iv. contactar entidades governamentais relevantes como a Police and Child, Youth and Family [Polícia e Serviços de Assistência à Criança, Juventude e Família] da Nova Zelândia; e
- d. possuir dados de contacto atualizados para cada estudante internacional e os seus familiares mais próximos; e
- e. assegurar que em qualquer momento (24 horas por dia, 7 dias por semana) há pelo menos 1 elemento do pessoal disponível para ser contactado por um estudante internacional em caso de emergência.

23. Processo: estudantes internacionais com menos de 18 anos

1. No que se refere aos estudantes internacionais com menos de 18 anos de idade, cabe a cada signatário:
 - a. não matricular um estudante internacional de idade compreendida entre os 10 anos e os 18 anos que não viva com um progenitor ou tutor legal, salvo se:
 - i. o estudante integrar um grupo de estudantes devidamente supervisionados cujo período de instrução educativa não exceda 3 meses; ou
 - ii. o estudante estiver a cargo de um acompanhante residente; e
 - b. possuir dados de contacto atualizados para os progenitores, tutores legais e acompanhantes residentes dos estudantes; e
 - c. manter comunicações efetivas com progenitores, tutores legais, ou acompanhantes residentes dos estudantes relativamente ao seu bem-estar e à sua evolução nos estudos; e
 - d. assegurar a designação de pelo menos 1 elemento do pessoal para monitorizar de forma pró-ativa e resolver qualquer problema relativo a estudantes internacionais com menos de 18 anos; e
 - e. assegurar a receção de uma confirmação escrita de um progenitor ou tutor legal contendo o plano relativo aos cuidados com um estudante internacional uma vez concluída a sua matrícula junto do signatário.
2. Esta cláusula aplica-se para além dos requisitos dispostos na cláusula 22.

24. Processo: estudantes internacionais com menos de 10 anos

1. A cada signatário cabe assegurar que os seus estudantes internacionais com menos de 10 anos vivem com um progenitor ou tutor legal, salvo se estiverem alojados numa pousada da escola.
2. Esta cláusula aplica-se para além dos requisitos dispostos nas cláusulas 22 e 23.

25. Processo: estudantes internacionais em risco ou com necessidades especiais

1. A cada signatário cabe assegurar que:
 - a. são aplicadas as medidas adequadas para resolver as necessidades e os problemas de estudantes internacionais em risco ou com necessidades especiais; e
 - b. o progenitor ou o tutor legal de um estudante com menos de 18 anos ou o familiar mais próximo de um estudante de idade igual ou superior a 18 anos tem conhecimento de qualquer situação em que o estudante esteja em risco ou tenha necessidades especiais; e
 - c. caso se aplique e em cumprimento dos princípios da Privacy Act 1993 [Lei da Privacidade de 1993], os problemas relativos aos estudantes são reportados às entidades relevantes, tais como a Police and Child, Youth and Family [Polícia e Serviços de Assistência à Criança, Juventude e Família] da Nova Zelândia, e ao Administrador do Código.
2. Um estudante está em risco se o signatário tiver motivos razoáveis para acreditar que existe uma problema grave em relação à saúde, à segurança ou ao bem-estar do estudante, incluindo, a título de exemplo:
 - a. o estudante ser incapaz de se proteger devidamente de qualquer situação de risco significativo ou exploração;
 - b. o estudante ser incapaz de proteger devidamente o seu bem-estar pessoal.
3. Um estudante com necessidades especiais inclui um estudante que:
 - a. tem dificuldades físicas, sensoriais, cognitivas, psicossociais, ou comportamentais, ou uma combinação destas, suscetíveis de afetar a capacidade de participação, aprendizagem e obtenção de resultados do estudante; ou
 - b. requer que lhe sejam ministrados programas adaptados ou ambientes de aprendizagem, ou equipamentos ou materiais especializados de apoio para aceder ao currículo, participar, aprender e obter resultados.

4. Esta cláusula aplica-se para além dos requisitos dispostos nas cláusulas 22, 23 e 24.

26. Processo: alojamento

1. No que se refere a um estudante internacional com menos de 18 anos que esteja a cargo de um acompanhante residente, cabe ao signatário:
 - a. assegurar que o alojamento do estudante é seguro, está em condições aceitáveis e satisfaz todas as exigências regulamentares e legislativas; e
 - b. assegurar que foi efetuada uma inspeção de segurança adequada para um acompanhante residente; e
 - c. manter uma comunicação eficaz com o estudante e o seu progenitor ou tutor legal caso surjam problemas com o alojamento, e assumir a responsabilidade por abordar esses problemas, incluindo a sua comunicação às autoridades relevantes e a transferência dos estudantes para um alojamento adequado; e
 - d. realizar entrevistas aos estudantes e visitas domiciliárias em número suficiente para monitorizar e analisar a qualidade dos cuidados residenciais, tendo em atenção a idade do estudante, a duração da estadia e outros fatores de interesse; e
 - e. assegurar que o progenitor ou tutor legal do estudante apresentou um consentimento escrito de que o acompanhante designado estará sujeito à aprovação do signatário e que este não é responsável pelos cuidados prestados ao estudante quando este se encontra sob a custódia do acompanhante designado; e
 - f. assegurar que os estudantes internacionais estão devidamente separados por idades no alojamento; e
 - g. assegurar que o estudante dispõe de supervisão adequada no alojamento.
2. Relativamente a um estudante internacional com idade igual ou superior a 18 anos que viva num alojamento disponibilizado ou arranjado por um signatário, cabe a este:
 - a. assegurar que o alojamento do estudante é seguro, está em condições aceitáveis e satisfaz todas as exigências regulamentares e legislativas; e
 - b. manter uma comunicação eficaz com o estudante caso surjam problemas com o alojamento, e assumir a responsabilidade por abordar esses problemas, incluindo a sua comunicação às autoridades relevantes.

3. Relativamente a um estudante internacional com idade igual ou superior a 18 anos que obtenha alojamento por iniciativa própria, cabe ao signatário assegurar que o estudante seja instruído por aconselhamento e informação relevantes que permitam ao estudante compreender os direitos e as obrigações inerentes à sua situação de inquilino na Nova Zelândia.
4. Nesta cláusula, os problemas de alojamento incluem problemas de saúde e bem-estar resultantes do alojamento do estudante ou a ele associados.

Apoio, aconselhamento e serviços aos estudantes

27. Resultado 7: apoio, aconselhamento e serviços aos estudantes

Aos signatários cabe assegurar que os estudantes internacionais são devidamente informados sobre o aconselhamento e os serviços relevantes para apoio dos seus resultados educativos.

28. Processo

A cada signatário cabe:

- a. assegurar que a informação e o aconselhamento do signatário aos estudantes internacionais são rigorosos, adequados à faixa etária e atualizados; e
- b. entregar aos seus estudantes internacionais informações sobre os respetivos direitos e obrigações e, se possível, os potenciais riscos para os estudantes quando recebem aconselhamento ou serviços; e
- c. apresentar aos seus estudantes internacionais informações e conselhos sobre:
 - i. como interagir eficazmente com pessoas de culturas diferentes; e
 - ii. o apoio cultural e comunitário de que dispõem; e
- d. assegurar que os seus estudantes internacionais dispõem de informações e conselhos sobre as vias para estudos complementares ou desenvolvimento de uma carreira, caso se aplique; e
- e. assegurar que, caso se aplique, os seus estudantes internacionais dispõem de acesso a informações e conselhos sobre:
 - i. salários mínimos e condições laborais na Nova Zelândia; e
 - ii. número máximo de horas de trabalho autorizadas nas condições dos vistos.

Gestão de casos de desistência e encerramento

29. Resultado 8: gestão de casos de desistência e encerramento

Aos signatários cabe assegurar que as propinas pagas por estudantes internacionais pela instrução educativa na Nova Zelândia estão garantidas e protegidas na eventualidade de desistência do estudante ou de conclusão da instrução educativa ou de encerramento de um signatário.

30. Processo

1. A cada signatário cabe assegurar que:
 - a. as suas políticas de reembolso são razoáveis e estão em conformidade com os requisitos legais; e
 - b. entrega aos seus estudantes internacionais (ou aos progenitores ou tutores legais de estudantes internacionais com menos de 18 anos) informações suficientes que lhes permitam compreender os seus direitos e obrigações decorrentes dessas políticas de reembolso.
2. Uma política de reembolsos tem de incluir condições de reembolso para as seguintes situações:
 - a. impossibilidade de um estudante obter um visto de estudante;
 - b. abandono voluntário de um estudante;
 - c. o signatário deixa de ministrar um curso de instrução educativa nos termos contratados com um estudante, quer a interrupção se dê por sua iniciativa ou seja exigida por uma agência de garantia de qualidade educativa;
 - d. o signatário deixa de o ser;
 - e. o signatário deixa de ser um prestador.
3. Nas situações das alíneas c) ou d) da subcláusula (2), ao signatário cabe tratar as propinas pagas por serviços não prestados ou a fração não utilizada de propinas pagas do seguinte modo:
 - a. reembolsar o montante em causa ao estudante (ou ao progenitor ou tutor legal do estudante); ou
 - b. no caso de instruções recebidas do estudante ou do Administrador do Código ou da agência responsável pelos mecanismos de proteção das propinas, transferir o montante para outro signatário nos termos acordados com o estudante (ou o progenitor ou tutor legal do estudante).

Procedimento de reclamações

31. Resultado 9: tratamento de reclamações

Aos signatários cabe assegurar que todos os estudantes internacionais tenham acesso aos devidos e justos procedimentos para tratamento de reclamações.

32. Processo

1. A cada signatário cabe assegurar que:
 - a. possui um processo interno eficaz para tratar reclamações apresentadas pelos seus estudantes internacionais; e
 - b. os seus estudantes internacionais estão informados sobre esse processo.
2. Cabe a cada signatário aconselhar os seus estudantes internacionais sobre:
 - a. a disponibilidade de recorrer para o Administrador do Código ou DRS ou outra autoridade relevante no caso de um estudante não poder aceder ao processo interno de reclamações ou estiver insatisfeito com o desfecho ou a experiência de utilizar esse processo; e
 - b. como apresentar uma queixa ao Administrador do Código ou procurar resolver um litígio financeiro ao abrigo das DRS.

Conformidade com Sistema de Resolução de Conflitos de Contratos com Estudantes Internacionais

33. Resultado 10: conformidade com Sistema de Resolução de Conflitos de Contratos com Estudantes Internacionais

Aos signatários cabe cumprir o disposto nas regras DRS.

34. Processo

1. Cabe a cada signatário assegurar que conhece bem as regras DRS e assegurar o cumprimento dessas regras num litígio em que seja uma das partes.
2. O não cumprimento das regras DRS constitui uma violação ao presente Código e pode dar origem a sanções aplicadas pelo Administrador do Código.

PARTE 5

Infrações ao Código

35. Comunicação de infrações ao código

1. Qualquer pessoa pode:
 - a. reclamar junto do Administrador do Código contra uma violação do referido Código; ou
 - b. remeter qualquer questão relativa a uma alegada infração ao Código para o Administrador.
2. O Administrador do Código:
 - a. tem de publicar o seus processos para receber e tratar uma queixa ou consulta; e
 - b. pode indicar impressos a utilizar na apresentação de uma queixa ou consulta.

36. Resposta do Administrador do Código a uma queixa ou consulta

1. Ao receber uma queixa ou consulta ao abrigo da cláusula 35, o Administrador do Código pode decidir se a queixa ou consulta aparenta envolver uma infração ao Código que justifique uma investigação complementar.
2. Se o Administrador do Código decidir que é necessário uma investigação complementar, cabe-lhe:
 - a. registar e investigar a alegada infração; e
 - b. notificar a pessoa que apresentou a queixa ou consulta sobre a decisão de abrir uma investigação.
3. Se o Administrador do Código decidir que não há necessidade de qualquer investigação complementar, cabe-lhe ponderar as seguintes opções e agir em conformidade:
 - a. remeter a queixa ou consulta para outra agência;
 - b. tratar a queixa ou consulta informalmente;
 - c. encerrar a queixa ou consulta.
4. Ao investigar uma queixa ou consulta, o Administrador do Código pode apoiar a pessoa que apresenta a queixa ou consulta (ou remeter

essa pessoa para os serviços de assistência competentes) se tal se justificar para facilitar a investigação (a título de exemplo, assistência que permita ultrapassar barreiras linguísticas).

37. Monitorização da conformidade com o Código

1. A cada signatário cabe realizar e documentar autoanálises (com a frequência indicada pelo Administrador do Código) do seu desempenho em função dos resultados e processos exigidos e previstos no presente Código.
2. Ao Administrador do Código cabe monitorizar o desempenho de cada signatário em função dos resultados e processos exigidos analisando os relatórios de autoanálise do signatário e toda a informação que o Administrador do Código considere adequada.
3. O Administrador do Código pode investigar o desempenho de um signatário se estiver preocupado com o facto de este não cumprir, ou estar em risco de não cumprir, o presente Código.
4. Uma investigação:
 - a. pode realizar-se por iniciativa do próprio Administrador do Código, ou em resultado de informações por ele recebidas, incluindo queixa ou comunicação de uma infração ao presente Código; e
 - b. pode incluir (sem qualquer limitação) as seguintes iniciativas por parte do Administrador do Código, sem prejuízo do consentimento por parte do signatário em relação a cada uma delas:
 - i. realização de uma visita às instalações;
 - ii. inspeção e obtenção dos documentos relevantes na posse do signatário;
 - iii. realização de entrevistas com o pessoal e os estudantes, caso se justifiquem.

5. Um signatário tem de cumprir os requisitos razoáveis definidos pelo Administrador do Código no decurso de uma investigação no que se refere ao acesso a documentos, pessoal e estudantes.
6. O Administrador do Código pode:
 - a. se exequível e adequado, consultar e partilhar informação com agências de garantia da qualidade do ensino e outras agências governamentais relevantes para o efeito de combinar intervenções que melhorem o Código ou o seu cumprimento; e
 - b. receber e analisar as informações apresentadas por agências de garantia da qualidade do ensino e outras agências governamentais relevantes para o mesmo efeito.

38. Sanções por infração ao Código

O Administrador do Código pode punir uma infração ao presente Código em conformidade com o disposto na secção 238G da Lei.

PARTE 6

Administrador do Código

39. Obrigações de comunicação e publicação

1. Ao Administrador do Código cabe incluir no seu relatório anual um relato das atividades realizadas na administração do presente Código.
2. Se o Administrador do Código no decurso da investigação encontrar qualquer problema sistémico relativo à qualidade do ensino ou uma infração grave ao presente Código, o Administrador do Código tem de reportar esse problema ou essa infração à agência de garantia da qualidade do ensino e a qualquer agência governamental relevante.
3. O Administrador do Código pode, para os efeitos limitados que constam da subcláusula (4), difundir ou publicar sob qualquer forma, uma síntese da investigação a uma infração ao presente Código e do respetivo desfecho, sem prejuízo da devida salvaguarda e redação que permita proteger a privacidade.
4. Os propósitos referidos na subcláusula (3) são:
 - a. manter informados os prestadores, os estudantes e outros grupos com interesses educativos; e
 - b. demonstrar o processo de investigação e tomada de decisão ao abrigo do presente Código.
5. Ao Administrador do Código cabe tomar todas as medidas razoáveis para divulgar o presente Código aos prestadores de educação e estudantes internacionais.

40. Divulgação de condições e notificações de conformidade

O Administrador do Código pode decidir que certas condições impostas e notificações de conformidade emitidas ao abrigo da Parte 18A da Lei têm de ser divulgadas a potenciais estudantes internacionais.

Local e data: Wellington, 2 de março de 2016.

Hon Steven Joyce,
Ministro do Ensino Superior, Qualificações e Emprego

Nota explicativa

A presente nota não faz parte do Código, destinando-se a indicar o seu efeito geral.

O presente Código de Conduta, que entra em vigor no dia 1 de julho de 2016, estipula um enquadramento para a assistência pastoral de estudantes internacionais. O presente Código é publicado pelo Ministro do Ensino Superior, Qualificações e Emprego em conformidade com a Parte 18A da Education Act 1989 [Lei da Educação de 1989].

O Código impõe requisitos ao Administrador do Código e prestadores de instrução educativa a estudantes internacionais que sejam signatários do Código (**signatários**).

O requisitos do Administrador do Código incluem a receção e avaliação de candidaturas de prestadores que pretendem ser signatários do Código e a publicação de um relatório anual.

Os requisitos relativos aos signatários dizem respeito a:

- comercializar e promover junto de potenciais estudantes internacionais; e
- gerir e monitorizar os agentes que atuam em nome dos signatários; e

- apoiar os estudantes internacionais para que tomem decisões informadas relativamente a ofertas, matrículas e celebração de contratos com signatários; e
- assegurar o cumprimento da Immigration Act 2009 [Lei da Imigração de 2009]; e
- providenciar um programa de orientação adequado e informativo; e
- providenciar aos estudantes internacionais um ambiente seguro e favorável; e
- assegurar que os estudantes internacionais estão informados sobre o aconselhamento e os serviços à sua disposição; e
- gerir adequadamente o abandono de um estudante internacional ou o encerramento de um curso de instrução educativa ou do signatário; e
- providenciar o acesso a procedimentos para tratamento de reclamações.

O Código estipula igualmente um procedimento para tratar queixas apresentadas por estudantes relacionadas com infrações ao Código.



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

New Zealand Government