

Cancelamento de um curso do Departamento de Educação

No improvável caso do Departamento de Educação não poder entregar um curso em que o estudante tenha se matriculado e pago as taxas, o estudante receberá as seguintes opções:

- Reembolso total de todas as taxas se o curso não houver começado
- Reembolso de taxas pré-pagas de ensino remanescentes
- Transferência para um curso alternativo do Departamento de Educação
- Transferência para um curso alternativo oferecido por uma outra instituição de ensino.

Se o estudante optar pelo total reembolso, este será processado dentro de 14 dias após o recebimento do pedido por escrito. Visite o site do Esquema de Proteção a Matrícula <https://tps.gov.au>

Se o estudante transferir para outro curso do Departamento de Educação, uma nova Carta de Oferta será emitida e uma nova Confirmação de Solicitação de Matrícula terá que ser assinada. Se o estudante pretende transferir para um outro provedor de educação, ele precisará fornecer uma Carta de Oferta válida como prova.

Trancamento ou cancelamento da matrícula do estudante

Um estudante pode pedir o trancamento da matrícula nas seguintes circunstâncias:

- doença confirmada por um atestado médico
- luto familiar com provas
- circunstâncias financeiras, insurreição / desastre no país de origem

Todos os pedidos de trancamento precisam ser feitos por escrito e acompanhados de documentos que servirão como prova. O período máximo de trancamento é de seis meses. Uma Carta de Oferta revisada e Confirmação de Matrícula serão necessárias se a chegada tardia do aluno acarretar na mudança da data de término do curso.

O Departamento de Educação pode iniciar o cancelamento da matrícula do estudante nas seguintes circunstâncias:

- Violação por parte do estudante de alguma condição do visto
- Mau comportamento do estudante
- Falha do estudante de pagar as taxas
- Não declarar alguma condição médica pré-existente
- Se informações fornecidas no pedido de matrícula ou durante o processo forem incorretas, incompletas ou enganosas.

Caso isso ocorra o estudante será notificado por escrito antes de ser reportado ao Department of Home Affairs (DHA, Serviços de visto e imigração) e terá 20 dias para recorrer à decisão.

Política de Reembolso do Departamento de Educação

Todos os reembolsos serão processados de acordo com as exigências da Education Services for Overseas Students (ESOS) Act (Lei sobre Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros) e políticas e procedimentos do Departamento de Educação. O quadro nas páginas seguintes define as circunstâncias em que os reembolsos serão aplicados e os valores a serem pagos em cada situação.

Processo de reembolso

Todos os pedidos de reembolso das taxas devem ser feitos por escrito e acompanhados da prova em até 12 meses após a saída do programa de estudante internacional. Se o estudante tiver menos de 18 anos, o pedido deve ser assinado pelos pais do estudante/guardião legal.

O reembolso será feito em nome dos pais/ guardião legal a não ser que uma notificação dos pais/ guardião legal seja recebida, indicando que uma outra pessoa/entidade é responsável pelo pagamento das taxas.

O pedido de reembolso será processado dentro de 4 semanas a partir da data de recebimento do pedido por escrito com os dados bancários, a não ser que o Departamento de Educação não seja capaz de oferecer o curso. Neste caso o reembolso será processado em 14 dias. O estudante/pais receberão uma declaração explicando como a quantia do reembolso foi calculada.

Os reembolsos serão acionados uma vez que a matrícula do estudante for cancelada / retirada da escolas públicas da Austrália do Sul.

Uma taxa de processamento do reembolso (taxa administrativa) será aplicada (por favor olhe a tabela abaixo).

Cálculo inicial da taxa

O cálculo da taxa de matrícula do Pagamento Inicial será baseado na duração do curso(s) do estudante, de acordo com o seguinte:

1. Um curso do CRICOS: (a) 2 trimestres ou menos: 100% da taxa de matrícula, (b) Entre 2 trimestres e 8 trimestres: 50% da taxa de matrícula (c) 8 trimestres ou mais: 4 trimestres de taxa de matrícula
2. Dois cursos do CRICOS ou mais: somente as taxas de matrícula para o primeiro curso do CRICOS serão cobradas inicialmente, conforme os cálculos do item número (1) acima

Para estudantes com uma Carta de Oferta e matriculados em cursos com duração total maior de 6 meses ou menor de 23 meses, o balanço para as taxas de matrícula dos primeiros 12 meses serão pagáveis em uma fatura subsequente.

Os estudantes podem escolher pagar mais que o pagamento inicial conforme identificado na Carta de Oferta. Se você deseja pagar mais que o pagamento inicial, por favor entre em contato como Oficial de Apoio a Transações Internacionais

Prazo de pagamento das taxas

O prazo de pagamento da Carta de Oferta é calculado para ser feito 60 dias a partir da data de expedição da carta e não mais tardar que 60 dias antes do início do curso, neste caso 7 dias será o prazo.

Falha ao cumprir prazo do pagamento acarretará na remoção da oferta. Todas taxas seguintes devem ser pagas dentro do prazo, conforme identificados na fatura. Se as taxas não forem recebidas dentro do prazo, uma multa será aplicada.

Os estudantes deverão pagar as taxas (conforme o visto original) enquanto estiverem sob um visto temporário.

O não pagamento de taxas necessárias até o prazo estipulado, podem resultar na infração das condições do visto estudante e o Departamento de Educação poderá iniciar o processo para recuperar as taxas e/ou notificar o DHA. Talvez seja necessário também que o Departamento de Educação exclua o estudante da escola.

Seguro Médico

O Departamento de Educação pode organizar Overseas Student Health Cover (OSHC, Seguro Saúde do Estudante Estrangeiro) para estudantes que estão fazendo pedidos para visto de estudante. Efetivo a partir do dia 10 de julho de 2010, o DIBP exige que todos estudantes paguem as taxas para a duração proposta pelo seu visto de estudante. Estas taxas estarão disponíveis na Declaração de Oferta e devem ser pagas antes da concessão do visto.

Os estudantes que não tiverem seguro médico organizado pelo International Education Services (IES, Serviços de

Educação Internacional) terão que fornecer uma cópia do seguro médico providenciado.

Nos primeiros doze meses de seu programa, os estudantes com qualquer condição médica pré-existente devem cobrir os custos do tratamento de suas condições pré-existentes

Caso os alunos cancelem sua matrícula após a data de início e antes da data de término do curso, as famílias podem pedir um reembolso do Seguro Saúde do Estudante Estrangeiro não usado diretamente com a companhia de seguros.

O Departamento de Educação não é responsável por nenhuma despesa médica ou de viagem incorridas pelo estudante durante sua viagem para ou da Austrália, ou durante sua estadia.

Dano, perda ou contas não pagas

Estudantes e seus pais são responsáveis por cobrirem os custos de qualquer dano, perda ou contas não pagas na escola ou na casa de família.

Em todos os casos, o estudante é obrigado a pagar direta e prontamente para a escola ou casa de família.

Divulgação de informações do estudante

O Departamento de Educação coleta informações sobre os estudantes antes e durante a inscrição para dar suporte enquanto estudam e vivem na Austrália. A autorização de coletar estas informações é fornecida pela lei ESOS. Quando necessário, as informações podem ser fornecidas ao governo australiano, governo da Austrália do Sul e outras autoridades relevantes. Quando obrigado por lei, também podem ser divulgadas sem o consentimento dos estudantes.

Fornecimento da ficha dos estudantes

Todos estudantes são obrigados pela lei ESOS a fornecer informações para contato, incluindo telefones celulares e e-mails regularmente ao Departamento de Educação.

Registro de arquivos

É aconselhado que os estudantes guardem cópias de todos documentos relacionados com seu acordo e todas as notas dos pagamentos.

Política de reembolso do Departamento de Educação

O quadro a seguir define as circunstâncias em que os reembolsos serão aplicados e os valores a serem pagos em cada situação.

Programa	Programa de Ensino Fundamental Programas de Graduação do Ensino Médio	Programa de Ensino Fundamental no Exterior Programa de Ensino Médio no Exterior Programa Regional de Estudo no Exterior
Circunstância – Trancamentos / cancelamentos / deferimentos instigados pelo estudante	Quantia a ser reembolsada	
Visto de Estudante / Guardião recusado (documentos a serem apresentados)	Reembolso completo de todas as taxas menos as taxas de Administração e Serviços de Apoio (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo)	Reembolso completo de todas as taxas menos as taxas de Administração e Serviços de Apoio (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo)
Trancamento feito pelo estudante antes do início do curso	<p>6 semanas ou mais antes da data de início do curso:</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todas taxas pagas (com exceção das taxas de Administração e Serviços de Apoio) menos \$500 de taxa administrativa (por família se os pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo) <p>Menos de 6 semanas:</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas além do primeiro trimestre e trimestre subsequente Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) 	<p>6 semanas ou mais antes da data de início do curso:</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todas taxas pagas (com exceção das taxas de Administração e Serviços de Apoio) menos \$500 de taxa administrativa (por família se os pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo) <p>Menos de 6 semanas:</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas pagas da estadia em casa de família (se aplicável) Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas Serviços de Administração e Apoio Taxa de alocação em casa de família (se aplicável) Boas-vindas no aeroporto (se aplicável)
Cancelamento feito pelo estudante após o início do curso	<p>Para estudantes no primeiro ano do curso</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas além do trimestre atual e subsequente* Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas além do primeiro trimestre e trimestre subsequente * Serviços de Administração e Apoio Taxa de alocação em casa de família (se aplicável) <p>Para todos outros estudantes no 2º ano ou ano seguinte do curso</p> <p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas Administração anual (anos subsequentes) Taxa de alocação em casa de família (se aplicável) <p>* Para fins de reembolso, o trimestre atual começa no primeiro dia do calendário após o último dia do trimestre anterior</p>	<p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) Restante das taxas pagas para estadia em casa de família (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxas de matrícula pagas Serviços de Administração e Apoio Boas-vindas no aeroporto (se aplicável) Taxa de alocação em casa de família (se aplicável)

Programa	Programa de Ensino Fundamental Programas de Graduação do Ensino Médio	Programa de Ensino Fundamental no Exterior Programa de Ensino Médio no Exterior Programa Regional de Estudo no Exterior
Circunstância – Trancamentos / cancelamentos / deferimentos instigados pelo estudante	Quantia a ser reembolsada	
Mudança do Status do Visto após o início do curso	<p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas de matrícula pagas além do trimestre atual* ○ Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas de matrícula pagas para o trimestre atual* ○ Serviços de apoio e administração ○ Administração anual (anos subsequentes) ○ Taxa de alocação em casa de família (se aplicável) <p>* Para fins de reembolso, o trimestre atual começa no primeiro dia do calendário após o último dia do trimestre anterior</p>	<p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Restantes das taxas pagas para estadia em casa de família (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas de matrícula pagas ○ Serviços de administração e apoio ○ Boas-vindas no aeroporto (se aplicável) ○ Taxa de alocação em casa de família (se aplicável)
Deferimento do programa (pelo estudante)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas transferidas (por um máximo de seis meses) ○ Se maior de seis meses, um reembolso completo (excluindo taxas de Administração e Serviços de Apoio) menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo): 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas transferidas (por um máximo de seis meses) ○ Se maior de seis meses, um reembolso completo (excluindo taxas de Administração e Serviços de Apoio) menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):
Circunstância – Cancelamento Iniciado pelo Departamento de Educação /Escola	Quantia a ser reembolsada	
<p>Cancelamento do Programa pelo Departamento de Educação após o início do curso</p> <p>(Ier: 'Política de Deferimento, Suspensão ou Cancelamento de Matrícula do Estudante')</p>	<p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas de matrícula pagas ○ Serviços de administração e apoio ○ Administração anual (anos subsequentes) ○ Taxas de alocação em casa de família (se aplicável) 	<p>As seguintes taxas serão reembolsadas menos \$500 de taxas administrativas (por família se pedidos de reembolso forem recebidos ao mesmo tempo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Restante do Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros (se aplicável) ○ Taxas de estadia em casa de família pagas <p>As seguintes taxas não serão reembolsadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Taxas de matrícula pagas ○ Serviços de administração e apoio ○ Boas-vindas no aeroporto (se aplicável) ○ Taxa de alocação em casa de família (se aplicável)
Circunstância – O Departamento de Educação não foi capaz de oferecer o curso	Quantia a ser reembolsada	
Se o Departamento de Educação não for capaz de oferecer o curso, as seguintes opções estão disponíveis para o estudante:	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fornecer um reembolso completo do dinheiro pago pelo curso dentro de 14 dias se o curso não tiver começado ○ Reembolsar taxas de matrícula pré-pagas remanescentes e taxas de estadia em casa de família não usadas (se aplicável) se o curso tiver começado ○ Mudar para um curso alternativo do Departamento de Educação sem custos extras 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fornecer um reembolso completo do dinheiro pago pelo curso dentro de 14 dias se o curso não tiver começado ○ Reembolsar taxas de matrícula pré-pagas remanescentes e taxas de estadia em casa de família não usadas (se aplicável) se o curso tiver começado ○ Mudar para um curso alternativo do Departamento de Educação sem custos extras

REQUISITOS PARA ESTUDAR NAS ESCOLAS PÚBLICAS DA AUSTRÁLIA DO SUL (Visto de Turista/Visitante)

Por favor, leia atentamente. A violação de algum desses requisitos pode resultar no cancelamento da matrícula do estudante em uma Escola Pública da Austrália do Sul.

Chegada na Austrália

Os pais devem assegurar que estudantes menores de 18 anos não cheguem à Austrália antes que os acordos de seu bem estar comecem pois estarão violando as condições de seu visto. A data está escrita na Confirmation of Appropriate Accommodation and Welfare Letter (CAAW, Certificado de Acomodação e Assistência Adequadas) a qual é emitida pelo Departamento de Educação juntamente com o COE.

Se um estudante menor de 18 anos deseja viajar à Austrália antes dessa data, eles devem estar acompanhados de um dos pais ou parente adequado que irá garantir o bem estar até que os acordos feitos para o bem estar do estudantes, aprovados pelo Departamento de Educação, comecem. Para mais informações, entre em contato com o DHA no site www.homeaffairs.gov.au

Condições para morar

Todos os estudantes de ensino primário menores de 12 anos devem morar com um dos pais ou parente nomeado conforme definido pelo DHA.

Estudantes entre 12 e 18 anos devem viver em um dos seguintes arranjos:

- Em uma casa de família providenciada pelo Departamento de Educação
- Com um parente maior de 21 anos nomeado e apto a solicitar ao DHA o status de responsável legal pelo estudante
- Com uma família nomeada pelos pais do estudante. Credenciada pelo Departamento de Educação.

Estudantes maiores de 18 anos podem solicitar para morar de forma independente sob condições estritas.

Uma taxa pode ser cobrada em caso de mudança de casa de família.

Quando os arranjos de moradia mudam, o estudante/pai deve fornecer ao Departamento de Educação e à escola os detalhes residenciais atualizados.

Progresso acadêmico satisfatório

Estudantes são obrigados a cumprir a política do Departamento de Educação para o progresso do curso e manter um nível satisfatório de performance acadêmica.

Os estudantes só irão progredir para o próximo curso se completarem com êxito seu curso inicial ou seguinte e com a recomendação do diretor.

Em casos onde o estudante não passar para o próximo nível dentro do prazo especificado e data de término do curso, uma nova Carta de Oferta e Certificado de Matrícula serão emitidos. O estudante terá então que fazer uma nova solicitação para visto de estudante para cobrir o programa de estudo que será revisado.

Presença satisfatória

Estudantes são obrigados a cumprir a política do Departamento de Educação para presença e manter a carga horaria conforme estipulado nas condições de seu visto.

Trabalhando em período parcial

Estudantes matriculados nos Programas de Estudos no Exterior de duração de um ano ou menos não têm permissão para trabalhar.

Estudantes do Programas de Graduação no Ensino Médio que terminaram o Curso Intensivo de Inglês no Ensino Médio podem receber a autorização de trabalharem em período parcial, e devem obedecer às condições de seu visto em relação a trabalho em período parcial.

Viagem

Estudantes têm permissão para viajar somente durante os intervalos entre os termos, nas férias de verão e ao final de seus cursos. Todas as viagens devem ser aprovadas conjuntamente pelos pais e a escola pelo menos duas semanas antes da partida.

No caso dos estudantes voltarem a seu país de origem para visitar sua família, eles têm que apresentar uma cópia da passagem aérea para a escola. Caso estejam hospedados em uma casa de família, os estudantes devem pagar uma taxa para reservar o quarto antes de sair do país. Essa taxa garante que ninguém mais ocupe seu quarto e seus bens estejam seguros na sua ausência.

Estudantes devem voltar a tempo de retomar seus estudos ou então estarão violando as condições de seu visto de estudante.

Estrutura dos Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros (ESOS)

Todas as instituições de ensino australianas são obrigadas a cumprir a Lei sobre ESOS que estabelece padrões nacionalmente consistentes para proteger os interesses dos estudantes estrangeiros e garantir a prestação de serviços de educação de qualidade. Para informações sobre a estrutura dos ESOS, consulte <https://internationaleducation.gov.au>

Condições do visto de estudante

Vistos são emitidos com condições impostas pelo governo australiano para estudantes estrangeiros estudarem na Austrália. É de responsabilidade dos estudantes cumprir todas as condições impostas ao visto e o Departamento de Educação tem a obrigação de reportar qualquer violação das condições do visto por parte dos estudantes matriculados nas Escolas Públicas da Austrália do Sul. A seguir, um resumo de todas as condições impostas para o visto de estudante:

Número da Condição do Visto	Descrição (do site do DHA, Novembro 2017)
8105	Você não pode trabalhar mais que 40 horas a cada quinzena quando seu curso tiver em andamento.
8202	Você deve se manter matriculado em um curso registrado. Você deve manter presença e desempenho satisfatórios em cada período do seu curso, conforme requerido por sua instituição de ensino (o Departamento de Educação).
8501	Você deve manter o OSHC durante a sua estadia na Austrália.
8516	Você deve continuar a satisfazer os requisitos para a concessão do seu visto de estudante. Isso significa, por exemplo, que você deve manter capacidade financeira suficiente para bancar seu estudo e sua permanência na Austrália.
8532	Se você ainda não tem 18 anos, você deve ficar na Austrália com: <ul style="list-style-type: none">• Um de seus pais ou responsável legal, ou• Um parente nomeado por seus pais ou responsável maior de 21 anos de bom caráter, ou• Acomodação, suporte e arranjos gerais de bem estar que devem ser aprovados pela sua instituição de ensino (Departamento de Educação). Você não pode mudar esses arranjos sem a aprovação por escrito do Departamento de Educação. Se os seus arranjos de bem estar são aprovados pelo Departamento de Educação, você não pode viajar para a Austrália enquanto eles não começam.
8533	Você precisa notificar seu provedor de educação (Departamento de Educação) o seguinte: <ul style="list-style-type: none">• Seu endereço residencial na Austrália dentro de 7 dias após sua chegada• Qualquer mudança de endereço residencial dentro de 7 dias após a mudança Você precisa entrar em contato com o Departamento de Educação, para pedir permissão se quiser mudar de provedor de educação antes de completar os primeiros seis meses do curso para qual o visto foi concedido.
8303	Você não deve se envolver em quaisquer atividades que são perturbadoras, ou em violência que coloque em perigo ou prejudique a comunidade australiana ou um grupo dentro da comunidade australiana.

Para mais informações sobre essas ou outras condições de visto, visite o link de condições de visto de estudante do DHA abaixo:

<http://www.border.gov.au/Trav/Stud/More/Visa-conditions/visa-conditions-students>

Consentimento para acessar o status do visto do estudante

O Visa Entitlement Verification Online (VEVO) Service (Serviço de Verificação de Elegibilidade para Visto Online), através do DHA, permite ao Departamento de Educação, verificar o status do visto e dos estudos dos estudantes estrangeiros. Os pais/responsáveis legais são requisitados a concordar em dar seu consentimento para o Departamento de Educação acessar essas informações através do Serviço VEVO.

Consentimento para fins promocionais

Para fins de comunicação ou promoção, o Departamento de Educação pode organizar gravações / filmagens / fotografias / outras imagens dos estudantes a serem captadas pelo Departamento de Educação ou agências/contratados do Departamento de Educação endossados pelo governo. Esse material pode ser usado por período indefinido de tempo.

Os pais/responsáveis legais são requisitados a dar seu consentimento para seus filhos participarem de quaisquer gravações / filmagens / fotografias / outras imagens para tais fins, e para aceitar que qualquer gravação ou imagem feita para promoção do Departamento de Educação é de propriedade do Departamento de Educação e será usada a critério do Departamento de Educação. Se você não der o seu consentimento para seu filho participar de nenhuma gravação / filmagens / fotografias / outras imagens para fins promocionais, por favor, indique isso no formulário de

Acceptance of Offer (Confirmação de solicitação de matrícula) quando você retorná-lo ao oficial apropriado do Departamento de Educação.

Reclamações e solicitações

Se um estudante ou pai não estiver satisfeito com qualquer aspecto de seu programa do Departamento de Educação, eles devem contatar o International Education Services (Serviços de Educação Internacional) ou o Diretor do Programas para Estudantes Estrangeiros da escola para assistência. Uma cópia da Norma de Reclamações e Solicitações do Departamento de Educação é fornecida ao estudante durante seu programa de orientação.