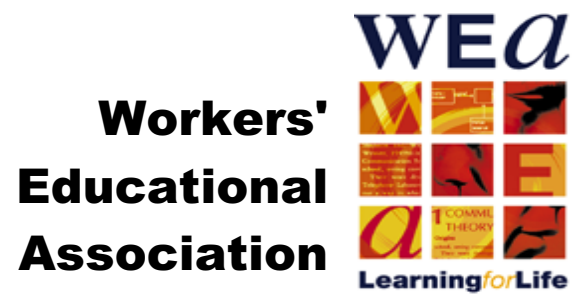


A WEA está  
empenhada na  
Igualdade e na  
Diversidade



# Serviços para alunos



Para versões em  
outras línguas  
contactar o  
Escritório Regional  
ou consultar  
[www.wea.org.uk](http://www.wea.org.uk)

## Serviços para alunos

Este folheto é designado a dar-lhe informação essencial sobre o que lhe espera quando começa um curso da WEA.

## Onde obter mais informação

Pode obter mais informação:

- Falando com os funcionários do Escritório Regional (ver reverso)
- Nos nossos folhetos ou outros panfletos
- Falando na sua sucursal ou organizador local
- Falando ao seu tutor, se já está num curso
- No nosso site [www.wea.org.uk](http://www.wea.org.uk).

Pode também perguntar por a informação em impresso ampliado, ou que lhe seja lida. Alguma informação está disponível noutras linguas.



## Custos

Alguns cursos são grátis – por exemplo, cursos que dão apoio à alfabetização, matemática ou com o falar inglês (se Inglês não é a sua língua materna). Cursos são também grátis se a sua idade é dos 16 aos 18 anos.

Tem o direito de desenvolver a alfabetização, matemática ou aptidões linguísticas **GRATUITAMENTE**. Pergunte sobre fazerem uma avaliação das suas aptidões, sobre os cursos grátis e sobre tirar um Certificado Nacional.

Se o seu curso não é grátis, talvez tenha direito a ajuda financeira através da **diminuição de custo (fee remission)**. Em geral terá de ser:

- Um cidadão do Reino Unido ou da União Europeia, e
- Ser um refugiado, ter Autorização de Permanência ou Protecção Humanitária, ou estar
- A pedir Asilo recebendo do National Asylum Support Scheme (NASS).

Também terá de

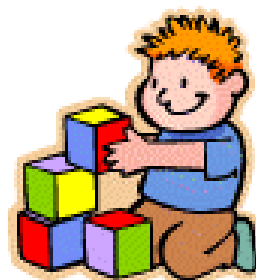
- Ser residente legal no RU por 3 anos quando o curso inicia (embora refugiados não tenham que satisfazer esta condição), e
- Estar a receber means-tested benefit – ou estar dependente de alguém que recebe.

Benefícios que dão direito incluem Income Support, Job Seeker's Allowance, Council Tax Benefit and National Asylum Support Scheme (NASS). Terá de apresentar evidência do seu direito de residência e do seu benefício quando se matricular – geralmente o carimbo no passaporte. Se não tem a certeza quanto a ser refugiado, etc., pergunte ao seu tutor ou Escritório Regional.

## Apoio financeiro

Se está a receber benefícios ou rendimento baixo, pode requerer ajuda ao **Learner Support Fund** (fundo de apoio ao aluno) para:

- Custos de ensino (se automaticamente não recebe diminuição de custo)
- Custos de exame ou qualificação
- Transporte de ida e vinda pra aula
- Livros essenciais, equipamento ou visitas de estudos, designados para o curso
- Custos de cuidados infantis (desde que use uma ama, creche, pré-escola ou grupo registados na autoridade local)
- Transporte de ida e vinda para o provedor dos cuidados infantis.



Se esta pedindo asilo e recebendo National Asylum Support Scheme (NASS) não se qualifica para este fundo a não ser que tenha entre as idades dos 16 aos 18 anos.

É melhor requerer o mais cedo possível, pois os fundos são limitados. Pode requerer ajuda para até 3 cursos em cada ano académico, mas há alguns limites a outros custos e aos de cuidados infantis, cujos mudam anualmente.

Para ter ajuda, normalmente terá de satisfazer todas as condições de residência para diminuição de custo e mostrar provas de benefício como para a diminuição de custo.

Se *não* recebe benefícios, mas tem rendimento baixo, talvez possa ter ajuda se mostrar provas que o seu rendimento bruto é de menos de £15,050 anuais – extractos bancários ou folhas de ordenados servem. Terá também que assinar uma declaração de prova do seu rendimento.

Se o seu rendimento é *acima* de £15,050 anuais talvez possa ainda ter ajuda, dependendo das suas circunstâncias, portanto pergunte se acha que qualifica.

Se recebe ajuda financeira, deve:

- Informar-nos imediatamente se as suas circunstâncias mudarem.
- Devolver o dinheiro se deixar o curso sem ser por uma boa razão.
- Devolver livros e equipamento no final do curso se lhe pedirem.

## **Apoio de aprendizagem**

Se tiver uma deficiência ou dificuldade de aprendizagem, tentaremos o nosso melhor para lhe prover recursos e apoio especializado para que suceda no seu curso. Aqui seguem alguns exemplos de ajuda:

- Uma avaliação das suas necessidades
- Ajuda em obter acesso ao edifício
- Ajuda extra na aula, por ex. alguém que faça língua gestual ou que tome notas
- Tempo extra em exames ou testes
- Equipamento auditivo ou lupas (lente de aumento)
- Ajuda extra para Inglês, Matemática ou aptidões de estudo.



Ainda estamos a aprender as maneiras melhores de como ajudar, portanto o que é importante é falar connosco sobre as suas necessidades. Poderemos ajudar mais se nos dizer de início o que necessita.

## **Confidencialidade**

Todos os nossos funcionários tratarão os seus pedidos confidencialmente. Se não quiser falar directamente com o seu tutor, pode falar com:

- O seu organizador local – o seu tutor terá os detalhes
- O seu Escritório Regional.

A pessoa com quem falar poderá de ter que passar os seus detalhes ao seu tutor ou outros funcionários. Por exemplo, podemos de ter que envolver funcionários que façam a língua gestual ou que sejam especialistas em finanças ou línguas. Em alguns casos, poderemos sugerir falar com outras organizações que possam ter conhecimento útil sobre a sua deficiência ou dificuldade.

Se tivermos que falar com mais alguém em seu nome, só o faremos com a sua autorização. A única excepção será na probabilidade de alguém ser magoado – por exemplo, por razões de protecção infantil. Mantermo-lo informado sobre o que se está a passar e participaremos qualquer acção a tomar.

Se em qualquer momento estiver insatisfeito, contacte-nos imediatamente. Contacte o seu Escritório Regional, ou use um dos métodos mencionados na página 7. Poderá também ler a nossa Política de Confidencialidade.

## **Durante o curso**

Assim como o apoio mencionado, temos um Código de Conduta do Aluno que permite a todos terem a melhor aprendizagem possível com a WEA. Isto é baseado à volta das nossas políticas. Políticas que estão no nosso endereço [www.wea.org.uk](http://www.wea.org.uk) ou podem ser obtidas, através do Escritório Regional.

O Código de Conduta talvez esteja exibido na sua aula ou centro. Este é apoiado pelo Contracto de Aprendizagem realçado no formulário da inscrição. Em conjunto formam a base para qualquer acção disciplinaria que será tomada quando um indivíduo actuar contra o Código.

### **O Código de Conduta do Aluno**

Quando participando em cursos ou actividades na WEA, o seguinte comportamento é esperado de todos os nossos funcionários, alunos e membros:

- Actuar duma maneira responsável para salvaguardar a sua própria saúde e segurança e a dos outros (em linha com a Política da Saúde e Segurança da WEA).
- Respeitar as diferentes culturas, experiências e modos de vida de outrem.
- Actuar de formas, cujas não discriminam contra pessoas de culturas ou costumes diferentes (em linha com a Política da Igualdade e Diversidade da WEA).
- Não usar linguagem ofensiva, ex: racista, sexista ou linguagem ofensiva a homossexuais, idosos e a pessoas com deficiências.
- Se sentir que foi tratado com falta de respeito ou discriminado contra, contacte o seu tutor ou a Secretaria Regional da WEA. Tratarão de prosseguir com o seu caso.
- Obedeça com qualquer politica do seu centro. Estas estarão expostas na sua sala de aula, se aplicável.

Se esta usando computadores, ser-lhe-á dado a Política de Uso de Computadores pelo Aluno onde explica a conduta pela qual deve usar computadores nos cursos da WEA.

## Depois do curso

Na inscrição e introdução ser-lhe-á dada informação sobre até onde o seu curso o pode levar. O seu tutor também lhe falará sobre isso quando o curso estiver quase no fim.

Se o não podemos ajudar, ou se precisar de mais informação ou de aconselhamento, será referido a outras organizações. Aqui segue as mais úteis.



Se é maior de 20anos de idade, pode obter ajuda do seu serviço local **nextstep**. Pergunte ao seu tutor ou Escritório Regional, ou consulte o site nacional [www.nextstep.org.uk](http://www.nextstep.org.uk). Se é menor de 20 anos, pode obter ajuda no seu **Connexions** local, ou ligar à rede nacional no 080 800 13-2-19.

Pode ligar gratuitamente à linha-apoio da **nacional learndirect** no 0800 100 900. Atendimento é das 8h às 22h e podem lhe dar detalhes de contactos locais e oferecer aconselhamento telefónico.

A Learndirect pode oferecer:

Serviço "Email um conselheiro"	<a href="http://www.learndirect-advice.co.uk">www.learndirect-advice.co.uk</a>
Serviço "Encontrar um conselheiro local"	<a href="http://www.hotcourses.com/lagUserSearch">www.hotcourses.com/lagUserSearch</a>
Minicom (para dificuldades de audição)	08001 100 900
Linha Punjabi/Urdu	0800 093 1333 (2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup> , 9-5)
Linha Bengali/Sylheti	0800 093 1444 (2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup> , 9-5)
Linha Somali	0800 093 1555 (2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup> , 9-5)

Existem outras organizações que provêem informação, aconselhamento e orientação gratuitos. Produzimos um panfleto nacional chamado **What Next?** que o pode ajudar. É revisado anualmente, e pode ser obtido através do Escritório Regional ou do nosso endereço [www.wea.org.uk](http://www.wea.org.uk).

## Falar connosco

Estamos sempre prontos a receber sugestões, elogios e reclamações porque ajudam a melhorar o nosso serviço. Pode-nos ajudar de quatro maneiras fundamentais:

- Complete um curto questionário se lhe pedirem, correio gratuito. Ou descarregue um questionário da nossa página da Internet.
- Tome parte numa pequena entrevista telefónica se lhe pedirem.
- Contacte a nossa linha de sugestões (**Suggestions Line**) no 0800 013 1903, ou mande-nos um e-mail para [suggestions@wea.org.uk](mailto:suggestions@wea.org.uk) se tiver ideias para melhoramentos.
- Faça uma reclamação formal se teve um problema.

Se não quiser ser contactado sobre os questionários, encontra uma “opt out” caixinha no fim da página do formulário da sua inscrição. Se assinalar ninguém o contactará.

Se tomar parte num questionário, garantimos manter a sua identidade confidencial, a não ser que doutro modo concorde.

Pode registar uma reclamação formal por telefone, fax ou e-mail. Peça uma cópia através do nosso **Complaints Procedure** (Procedimento de Reclamações) ao escritório Regional, ou na nossa página da Internet.



Quando reclamar dê mais informação possível, incluindo horas, datas, lugares e nomes. Contacte o Escritório Regional, que tirará detalhes ou a Secretaria Regional. Terá a primeira resposta dentro de uma semana da data de chegada da sua reclamação e uma resposta mais completa dentro das seguintes quatro semanas.

Se estiver insatisfeito com a resposta dada pela Secretaria Regional, pode apelar em escrito ao **General Secretary**, Workers' Educational Association, Quick House, 65 Clifton Street, London EC2A 4JE.

Dentro de 7 dias úteis terá confirmação da sua reclamação. O Secretário-geral investigará a mais fundo e entrará em contacto logo que possível.

## Sumário das Normas de Serviço

As nossas normas de serviço são o nosso mínimo – a finalidade é fazermos mais. Prometemos:

- Uma dedicação a dar informação e aconselhamento imparcial
- Uma dedicação à igualdade de oportunidades e diversidade
- Confidência – a sua informação pessoal não será passada a outras organizações a não ser que primeiro nos tenha dado autorização (a não ser que haja razões legais para o fazer)
- Uma resposta a pedidos de informação e aconselhamento dentro de, ao máximo 7 dias úteis
- Um encaminhamento a outros indivíduos ou organizações que lhe possam ser úteis.

Pode nos ajudar dizendo o que pensa de nós. Pode:

- Reclamar! Peca uma cópia do nosso Procedimento de Reclamações, ou imprime uma da nossa página da Internet.
- Complete os questionários se lhe for pedido.
- Telefone à nossa Suggestions Line no 0800 013 1903 ou por e-mail [suggestions@wea.org.uk](mailto:suggestions@wea.org.uk).

Se quiser mais informação sobre algo neste folheto, contacte o seu Escritório Regional abaixo mencionado.

### Detalhes do contacto regional

[www.wea.org.uk/Contact/index.htm](http://www.wea.org.uk/Contact/index.htm)

**Workers' Educational Association, Quick House, 65 Clifton St, London EC2A 4JE**  
**Registered Company Number: 2806910**  
**Registered Charity Number: 1112775**