



Política de Procedimentos para Observações e Sugestões de Pais, Responsáveis Legais e Estudantes.

A Coree International School valoriza a comunicação aberta e o diálogo construtivo entre a escola, os pais, responsáveis legais e estudantes. Sempre que possível, incentivamos que preocupações e questões sejam discutidas diretamente com as partes envolvidas, promovendo a resolução rápida e eficaz.

Objetivo:

Esta política tem como objetivo estabelecer os procedimentos para o recebimento e resolução de observações/sugestões feitas por pais, responsáveis legais ou estudantes de forma justa, transparente e dentro de um prazo razoável. Ela assegura que as considerações sejam tratadas com seriedade, respeito e, quando necessário, levem a ações apropriadas.

Abrangência:

Esta política se aplica a todos os pais, responsáveis legais e estudantes da Coree International School, como parte do nosso compromisso em proporcionar um ambiente de aprendizagem positivo e responsivo.

Procedimentos para Reclamações (observações/sugestões):

Contato Inicial

Pais, responsáveis legais ou estudantes que tiverem observações/sugestões são incentivados a abordar a questão inicialmente com a pessoa ou equipe responsável (por exemplo, professor ou membro da equipe escolar). Isso pode ser feito de forma informal, por meio de uma conversa ou e-mail. No caso de questões entre estudantes, estes podem dialogar entre si, sempre com mediação e acompanhamento da equipe escolar. Pais e responsáveis não devem abordar diretamente outros estudantes no espaço escolar. Se a questão não for resolvida



nesta etapa, a situação pode ser encaminhada para o líder da escola responsável (por exemplo, Coordenador de Área, Gestora da escola).

Submissão de Reclamação Formal

Caso a questão não seja resolvida após o contato inicial, deve ser feita uma reclamação formal por escrito. Isso pode ser feito por meio de email para Coordenador de Área ou Gestora Pedagógica da Coree.

A consideração formal deve conter os seguintes detalhes:

- Nome do autor da reclamação
- Informações de contato (e-mail/telefone)
- Descrição detalhada da reclamação, incluindo datas, fatos relevantes e qualquer outra informação que possa ajudar na análise do caso.
- Registro das tentativas anteriores de resolução, descrevendo as ações já realizadas, as pessoas envolvidas e os resultados obtidos até o momento.

Processo de Investigação

Após o recebimento de uma reclamação formal, a escola confirmará o recebimento e conduzirá uma investigação completa, imparcial e confidencial para apurar os fatos relatados. Durante reuniões, um profissional da escola será designado para tomar notas formais, registrando os principais pontos discutidos, decisões tomadas e próximos passos acordados. Esse registro será arquivado de forma segura e poderá ser compartilhado com os envolvidos, se necessário.

Resolução

Após a investigação, a escola fornecerá uma resposta por escrito ao pai, responsável legal ou estudante, apresentando os resultados e as ações tomadas ou recomendações para resolução. Se a reclamação for considerada procedente, a



escola tomará as medidas corretivas necessárias e monitorará a situação para evitar que o problema se repita. Se a reclamação não for considerada procedente, a resposta explicará claramente os motivos da decisão.

Processo de Apelação

Caso o autor da reclamação não esteja satisfeito com a resolução, ele pode recorrer da decisão. A apelação deve ser feita por escrito. A apelação será analisada por um membro sênior da equipe de liderança da escola.

Confidencialidade

Todas as reclamações serão tratadas com confidencialidade, e a escola tomará todas as medidas razoáveis para garantir que a privacidade de todas as pessoas envolvidas seja respeitada. As informações relacionadas à reclamação e à investigação só serão compartilhadas com aqueles diretamente envolvidos no processo.

Melhoria Contínua

A escola valoriza o feedback dos pais, responsáveis legais e estudantes, utilizando-o para melhorar suas políticas, procedimentos e o ambiente escolar em geral. Um resumo das tendências de reclamações e resultados é analisado continuamente pela equipe de liderança da escola para identificar áreas que possam ser aprimoradas.

Informações de Contato:

Pais, responsáveis legais ou estudantes que desejem registrar uma reclamação podem entrar em contato para obter assistência no processo de reclamação.



Contato de departamentos:

Early Years

Head of Department: Esther Bahr Pessoa

Email: esther.pessoa@coree.org.br

Elementary School

Head of Department: Lurdes Mattos Sombrio Prestes

Email: lurdes.prestes@coree.org.br

Middle School

Head of Department: Higor Machado de Oliveira

Email: higor.oliveira@coree.org.br

Upper School

Head of Department: Andréa Gonçalves de Araújo

Email: andrea.araujo@coree.org.br

Gestora Pedagógica da Coree International School: Liliane Constantini

Email: liliane.constantini@coree.org.br