



# Procedimento de reclamações

## Escola Primária Católica St Mary's



### Parte do Fundo de Todos os Santos

E-mail: [admin@marycps.brent.sch.uk](mailto:admin@marycps.brent.sch.uk) Site:

[www.marycps.brent.sch.uk](http://www.marycps.brent.sch.uk)

## Introdução

Em uma escola católica, as preocupações dos pais/cuidadores são de particular importância. Como primeiros educadores de seus filhos, os pais/responsáveis têm o dever de se interessar ativamente pela escola. "Como os pais deram a vida às crianças, eles estão vinculados à mais séria obrigação de educar seus filhos." (*Gravissimum Educationis*). Para isso, "deve haver a cooperação mais próxima possível entre os pais e os professores a quem confiam a educação de seus filhos. No cumprimento de sua tarefa, os professores devem colaborar de perto com os pais e ouvi-los de bom grado." (Can.796) Em uma escola católica, portanto, lidar com as preocupações dos pais/cuidadores será parte intrínseca do ethos e da missão da escola

Ninguém gosta de críticas, mas uma organização aberta estará sempre disposta a ouvir preocupações e ansiedades e estar pronta para aprender com elas, se for apropriado. Em uma escola, a maioria das preocupações provavelmente será expressa pelos pais ou cuidadores de seus alunos, embora algumas possam vir dos próprios alunos, ex-alunos, paroquianos ou de outras partes interessadas, como vizinhos ou usuários do local. É apropriado que uma reclamação seja processada de onde quer que ela surja. Para fins desta política, todas as referências a escolas incluem academias.

Quase todas as preocupações ou perguntas podem ser resolvidas de forma muito rápida e informal, se os pais/responsáveis se sentirem capazes de expressá-las assim que surgem. Obviamente, quanto mais informações a escola der a eles, menos espaço para mal-entendidos. Como parte dessas informações, os pais/responsáveis devem ser informados de que o feedback é sempre bem-vindo e, portanto, são calorosamente incentivados a expressar quaisquer preocupações imediatamente, de preferência à pessoa em questão. Na maioria dos casos, discussão, explicação, informações adicionais – ou um pedido de desculpas, se apropriado – resolverão a questão. **Todo esforço deve ser feito para acalmar as preocupações nesse nível e com a menor formalidade possível. O ideal é que nenhuma preocupação se torne uma reclamação formal.**

Ocasionalmente, porém, uma preocupação pode ser séria demais para ser tratada dessa forma, talvez precisando de uma investigação mais aprofundada; ou a pessoa em questão pode não sentir que as respostas dadas até agora foram aceitáveis ou adequadas. Nessas circunstâncias, a preocupação se tornará uma reclamação e o procedimento formal deve ser seguido rigorosamente. Mesmo nesses casos, todo esforço deve ser feito para resolver o problema no nível mais baixo possível do procedimento. Deveria ser muito raro que uma reclamação precise ser decidida na fase de Apelação por um Painel de Apelações de Reclamações.

É muito importante que todos os governadores e membros da equipe estejam familiarizados com o procedimento de reclamações da escola e saibam quem é o coordenador de reclamações da escola, para que possam encaminhar reclamações a essa pessoa quando alguém com uma reclamação for abordada. Treinamento regular sobre procedimentos de reclamações é fornecido pela Diocese. Em todas as circunstâncias, o procedimento publicado deve ser seguido de perto. Caso surjam dificuldades, é possível buscar orientação junto ao Serviço Diocesano de Educação.

## **Quem pode fazer uma reclamação?**

Esse procedimento de reclamações não se limita a pais ou responsáveis por crianças matriculadas na escola. Qualquer pessoa, incluindo membros do público, pode apresentar uma reclamação à St Mary's Catholic Primary School sobre qualquer oferta de instalações ou serviços que oferecemos. A menos que as reclamações sejam tratadas sob procedimentos legais separados (como recursos relacionados a exclusões ou admissões), utilizaremos esse procedimento de reclamações.

## **A diferença entre uma preocupação e uma reclamação**

Uma preocupação pode ser definida como *'uma expressão de preocupação ou dúvida sobre uma questão considerada importante para a qual são buscadas garantias'*.

Uma reclamação pode ser definida como *'uma expressão de insatisfação, seja qual for a sua presença, sobre ações tomadas ou falta de ação'*.

É do interesse de todos que preocupações e reclamações sejam resolvidas o mais cedo possível. Muitas questões podem ser resolvidas informalmente, sem a necessidade de recorrer às etapas formais do procedimento de reclamação. A Escola Primária Católica St Mary's leva as preocupações a sério e fará todo o possível para resolver o problema o mais rápido possível.

Se você tiver dificuldade em discutir uma preocupação com um determinado membro da equipe, respeitaremos suas opiniões. Nesses casos, a Sra. Pratley irá encaminhá-lo para outro funcionário. Da mesma forma, se o funcionário diretamente envolvido se sentir incapaz de lidar com uma preocupação, a Sra. Pratley irá encaminhá-lo para outro funcionário. O funcionário pode ser mais sênior, mas não precisa ser. A capacidade de considerar a preocupação de forma objetiva e imparcial é mais importante.

No entanto, entendemos que há ocasiões em que as pessoas gostariam de expressar formalmente suas preocupações. Neste caso, a St Mary's Catholic Primary School tentará resolver a questão internamente, por meio das etapas descritas neste procedimento de reclamações.

## **Como levantar uma preocupação ou apresentar uma reclamação**

Uma preocupação ou reclamação pode ser feita pessoalmente, por escrito ou por telefone. Eles também podem ser feitos por um terceiro agindo em nome do reclamante, desde que tenham o consentimento adequado para isso.

Reclamações contra funcionários da escola (exceto o diretor) devem ser feitas em primeira instância, à Sra. Pratley (a diretora) por meio do escritório da escola. Por favor, marque-as como Privadas e Confidenciais.

Reclamações que envolvam ou sejam sobre o diretor devem ser encaminhadas ao Sr. Di Paola (presidente do conselho), por meio do escritório da escola. Por favor, marque-as como Privadas e Confidenciais.

Reclamações sobre o Presidente do Conselho de Governadores, qualquer governador individual ou todo o órgão diretor devem ser endereçadas à Sra. Caller (a Secretária do Conselho Governante) por meio do escritório da escola. Por favor, marque-as como Privadas e Confidenciais.

Reclamações sobre o Diretor Executivo (CEO) ou um curador do Trust devem ser endereçadas ao Presidente dos Curadores, por meio do escritório do trust. Por favor, marque-as como Privadas e Confidenciais.

Para facilitar o uso, um formulário modelo de reclamação é incluído ao final deste procedimento. Se precisar de ajuda para preencher o formulário, por favor, entre em contato com o escritório da escola. Você também pode pedir ajuda a uma organização terceirizada, como a Citizens Advice.

De acordo com a lei de igualdade, consideraremos fazer ajustes razoáveis, se necessário, para permitir que os reclamantes acessem e completem este procedimento de reclamação. Por exemplo, fornecer informações em formatos alternativos, auxiliar reclamantes a apresentar uma reclamação formal ou realizar reuniões em locais acessíveis.

## Reclamações anônimas

Normalmente, não investigamos reclamações anônimas. No entanto, o diretor ou o presidente do conselho, se apropriado, determinará se a denúncia justifica uma investigação.

## Escalas de tempo

Você deve apresentar a reclamação dentro de três meses após o incidente ou, caso uma série de incidentes associados tenha ocorrido, dentro de três meses após o último desses incidentes. Consideraremos reclamações feitas fora desse prazo, caso se ocorram circunstâncias excepcionais.

## Reclamações recebidas fora do período letivo

Consideraremos que as reclamações feitas fora do horário letivo foram recebidas no primeiro dia letivo após o período de férias.

## Escopo deste procedimento de reclamações

Este procedimento abrange todas as reclamações sobre qualquer oferta de instalações ou serviços comunitários pela Escola Primária Católica St Mary's, exceto reclamações tratadas sob outros procedimentos legais, incluindo os listados abaixo.

| Exceções                                                                                                                     | Com quem entrar em contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Admissão para escolas</li></ul>                                                      | Preocupações sobre admissões devem ser tratadas por meio de um Processo separado – seja pelo processo de apelação ou pela autoridade local.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Questões que provavelmente exigirão uma Investigação de Proteção à Criança</li></ul> | Reclamações sobre questões de proteção à criança são tratadas sob nossa política de proteção e proteção infantil e de acordo com as orientações legais relevantes.<br><br>Se você tiver preocupações sérias, pode querer entrar em contato com o oficial designado da autoridade local (LADO) que tem responsabilidade local pela proteção ou com a Multi-Agência Centro de Proteção (MASH). <b>Florence Lindsay-Walters.</b> |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Exclusão de crianças da escola*</li> </ul> | <p>Mais informações sobre a preocupação levantada sobre exclusão podem ser encontradas em:<br/> <a href="http://www.gov.uk/school-discipline-"><u>www.gov.uk/school-discipline-</u></a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                   | <p><u>Exclusões/exclusões.</u></p> <p><i>*Reclamações sobre a aplicação da política de comportamento podem ser feitas por meio do procedimento de reclamações da escola.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Denúncia</li> </ul>                        | <p>Temos um procedimento interno de denúncia para todos os nossos funcionários, incluindo funcionários temporários e contratados.</p> <p>O Secretário de Estado da Educação é a pessoa prescrita para assuntos relacionados à educação para denunciante da área da educação que não desejam levantar assuntos diretamente com seu empregador. Indicações podem ser feitas em:<br/> <a href="http://www.education.gov.uk/contactus"><u>www.education.gov.uk/contactus.</u></a></p> <p>Funcionários voluntários que têm preocupações sobre nossa escola devem reclamar através do procedimento de reclamações da escola. Você também pode reclamar diretamente para a LA ou para o Departamento de Educação (veja o link acima),<br/> Dependendo do conteúdo da sua reclamação.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamações da equipe</li> </ul>           | <p>Reclamações dos funcionários serão tratadas sob os procedimentos internos de reclamação da escola.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Conduta da equipe</li> </ul>               | <p>Reclamações contra funcionários serão tratadas sob os procedimentos disciplinares internos da escola, se apropriado.</p> <p>Os reclamantes não serão informados sobre qualquer ação disciplinar tomada contra um funcionário em decorrência de uma denúncia. No entanto, o reclamante será notificado de que o assunto está sendo resolvido.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Se outros órgãos estiverem investigando aspectos da denúncia, por exemplo, a polícia, as equipes de proteção das autoridades locais (LA) ou os Tribunais, isso pode impactar nossa capacidade de cumprir os prazos deste procedimento ou resultar na suspensão do procedimento até que esses órgãos públicos concluam suas investigações. Se isso acontecer, informaremos sobre um novo cronograma proposto.

Se um reclamante iniciar uma ação judicial contra a St Mary's Catholic Primary School em relação à sua reclamação, consideraremos se devemos suspender o procedimento de reclamação até que esses processos judiciais sejam concluídos.

## Resolução de reclamações

Em cada etapa do procedimento, a St Mary's Catholic Primary School quer resolver a reclamação. Se apropriado, reconheceremos que a reclamação é mantida total ou parcialmente. Além disso,

podemos oferecer um ou mais dos seguintes serviços:

- uma explicação
- uma admissão de que a situação poderia ter sido tratada de forma diferente ou melhor
- uma garantia de que tentaremos garantir que o evento reclamado não se repita
- uma explicação das medidas que foram ou serão tomadas para ajudar a garantir que isso não aconteça novamente e uma indicação dos prazos dentro dos quais quaisquer mudanças serão feitas
- um compromisso de revisar as políticas escolares à luz da reclamação

- Um pedido de desculpas.

## **Retirada de uma reclamação**

Se um reclamante quiser retirar sua reclamação, pediremos que confirme isso por escrito.

## **Estágio 1 – Reclamações informais**

Espera-se que a maioria das preocupações possa ser expressa e resolvida de forma informal. As preocupações devem ser levantadas ao professor da turma, ao diretor de ano/chefe de disciplina ou ao diretor.

Os reclamantes não devem abordar governadores individuais para levantar preocupações ou reclamações. Eles não têm poder para agir individualmente e isso também pode impedi-los de considerar reclamações na Etapa 3 do procedimento.

Ao final da investigação, a pessoa responsável pela denúncia fornecerá uma resposta informal por escrito dentro de 5 dias letivos a partir da data de recebimento da reclamação.

Se a questão permanecer sem solução, o próximo passo é apresentar uma reclamação formal.

## **Etapa 2 – Reclamações formais**

Reclamações formais devem ser feitas ao diretor (a menos que sejam sobre o diretor), por meio do escritório da escola. Isso pode ser feito pessoalmente ou por escrito (preferencialmente no Formulário de Reclamação).

O diretor registrará a data em que a reclamação será recebida e confirmará o recebimento da reclamação por escrito (por carta ou e-mail) em até 2 dias letivos.

Dentro dessa resposta, o diretor buscará esclarecer a natureza da reclamação, perguntar o que permanece não resolvido e qual o resultado que a denunciante gostaria de ver. O diretor pode considerar se uma reunião presencial é a forma mais adequada de fazer isso.

*Nota: O diretor pode delegar a investigação a outro membro da equipe de liderança sênior da escola, mas não a decisão a ser tomada.*

Durante a investigação, o diretor (ou investigador) irá:

- Se necessário, entreviste os envolvidos no caso e/ou os que foram reclamados, permitindo que eles sejam acompanhados se desejarem
- Mantenha um registro escrito de quaisquer reuniões/entrevistas relacionadas à investigação deles.

Ao final da investigação, o diretor fornecerá uma resposta formal por escrito dentro de 10 dias letivos a partir da data de recebimento da reclamação.

Se o diretor não conseguir cumprir esse prazo, ele fornecerá ao reclamante uma atualização e uma data de resposta revisada.

A resposta detalhará quaisquer ações tomadas para investigar a reclamação e fornecerá uma explicação completa da decisão tomada e o(s) motivo(s) dela(s). Quando apropriado, incluirá detalhes das ações que a St Mary's Catholic Primary School tomará para resolver a reclamação.

O diretor orientará o reclamante sobre como escalar sua reclamação caso ele continue insatisfeito com o resultado da Etapa 2.

Se a reclamação for sobre o diretor ou um membro do conselho diretor (incluindo o Presidente ou Vice-Presidente), um governador devidamente qualificado será nomeado para concluir todas as ações na Fase 2.

Reclamações sobre o diretor ou membro do conselho diretor devem ser feitas ao Secretário, por meio do escritório da escola.

Se a reclamação for:

- conjuntamente sobre o Presidente e o Vice-Presidente ou
- todo o órgão governante ou
- a maioria do órgão governante

A Fase 2 será encaminhada ao CEO do Trust.

## **Etapas 3 – Audiência em Painel**

Se o reclamante estiver insatisfeito com o resultado na Fase 2 e quiser avançar na questão, pode escalar a reclamação para a Fase 3 – uma audiência do painel composta por pelo menos três pessoas que não estiveram diretamente envolvidas nos assuntos detalhados na reclamação, com um membro do painel independente da administração e administração da escola. Esta é a etapa final do processo de reclamação.

Um pedido para escalar para a Etapa 3 deve ser feito ao Secretário, por meio do escritório da escola, dentro de 20 dias letivos após o recebimento da resposta da Etapa 2.

O Secretário registrará a data em que a reclamação será recebida e confirmará o recebimento da reclamação por escrito (por carta ou e-mail) dentro de 2 dias letivos.

Solicitações recebidas fora desse prazo só serão consideradas se circunstâncias excepcionais se aplicarem.

O Secretário escreverá ao reclamante para informá-lo sobre a data da reunião. Eles buscarão convocar uma reunião dentro de 15 dias letivos após o recebimento do pedido da Fase 2. Se isso não for possível, o Secretário fornecerá uma data prevista e manterá o reclamante informado.

Se o reclamante rejeitar a oferta de três datas propostas, sem motivo justificado, o Secretário decidirá quando realizar a reunião. Em seguida, prosseguirá na ausência do reclamante, com base em alegações escritas de ambas as partes.

Se a reclamação for:

- conjuntamente sobre o Presidente e o Vice-Presidente ou
- todo o órgão governante ou
- a maioria do órgão governante

A Fase 3 será ouvida pelos curadores e por um membro independente do painel. Um membro do Serviço Diocesano de Educação pode ser convidado a aconselhar e apoiar o painel.

Um reclamante pode levar alguém para a reunião do painel para dar apoio. Pode ser um parente ou amigo. Geralmente, não incentivamos nenhuma das partes a levar representantes legais à reunião do comitê. No entanto, pode haver ocasiões em que a representação legal seja apropriada.

Por exemplo, se um funcionário da escola for chamado como testemunha em uma reunião de reclamações, ele pode desejar ser apoiado por um sindicato e/ou representação legal.

*Nota: Reclamações sobre conduta dos funcionários geralmente não serão tratadas sob este procedimento de reclamações. Os reclamantes serão informados de que quaisquer reclamações de conduta da equipe serão consideradas sob os procedimentos disciplinares da equipe da CES, se apropriado, mas os resultados não serão compartilhados com eles.*

Representantes da mídia não têm permissão para

comparecer. Pelo menos 5 dias letivos antes da reunião, o

Secretário irá:

- Confirme e notifique o reclamante sobre a data, hora e local da reunião, garantindo que, se o reclamante é convidado, as datas são convenientes para todas as partes e o local e os procedimentos são acessíveis
- Solicite cópias de qualquer material escrito adicional a serem enviadas ao comitê pelo menos 3 dias letivos antes da reunião.

Qualquer material escrito será distribuído a todas as partes pelo menos 3 dias letivos antes da data da reunião. Normalmente, o comitê não aceita, como prova, gravações de conversas obtidas secretamente e sem o consentimento informado de todas as partes que estejam sendo gravadas.

O comitê também não analisará novas reclamações neste estágio nem considerará a inclusão de provas não relacionadas à reclamação inicial. Novas reclamações devem ser tratadas desde a Fase 1 do procedimento.

A reunião será realizada em privado. Gravações eletrônicas de reuniões ou conversas normalmente não são permitidas, a menos que a própria deficiência ou necessidades especiais do reclamante exija. O conhecimento prévio e consentimento de todas as partes presentes deve ser solicitado antes que as reuniões ou conversas ocorram.

O consentimento será registrado em qualquer minuto que for necessário.

O comitê analisará a denúncia e todas as evidências apresentadas. O comitê pode:

- Manter a reclamação total ou parcialmente
- Arquivar a reclamação total ou parcialmente.

Se a reclamação for aceite, total ou parcialmente, o comitê irá:

- decidir a ação apropriada a ser tomada para resolver a reclamação
- Quando apropriado, recomende mudanças nos sistemas ou procedimentos da escola para evitar problemas semelhantes no futuro.

O Presidente do Comitê fornecerá ao reclamante e à Escola Primária Católica St Mary's uma explicação completa da decisão e o(s) motivo(s) dela(s), por escrito, dentro de 5 dias letivos.

A carta ao reclamante incluirá detalhes de como entrar em contato com a Agência de Financiamento de Educação e Habilidades (ESFA) caso ele esteja insatisfeito com a forma como

sua reclamação foi tratada pela St Mary's Catholic Primary School

A resposta detalhará quaisquer ações tomadas para investigar a reclamação e fornecerá uma explicação completa da decisão tomada e o(s) motivo(s) dela(s). Quando apropriado, incluirá detalhes das ações que a St Mary's Catholic Primary School tomará para resolver a reclamação.

O painel garantirá que essas conclusões e recomendações sejam enviadas por e-mail ou de outra forma entregues ao reclamante e, quando relevante, à pessoa reclamada. Além disso, estarão disponíveis para inspeção nas dependências da escola pelo proprietário e pelo diretor.

Será mantido um registro escrito de todas as reclamações, e de se elas são resolvidas na fase preliminar ou se seguem para uma audiência em painel, juntamente com as ações tomadas, independentemente da decisão.

Todas as declarações de correspondência e registros relacionados a reclamações individuais serão mantidos confidenciais, exceto quando o Secretário de Estado ou um órgão que conduza uma inspeção sob a seção 109 da Lei de 2008 solicite acesso a eles.

## **Reclamações escalaram para o Trust, CEO ou Curador**

Se uma reclamação for escalada para o All Saints' Trust "o trust" ou se um reclamante quiser reclamar diretamente sobre o trust, a reclamação deve ser encaminhada ao CEO para investigação.

O CEO escreverá ao reclamante reconhecendo a reclamação dentro de 2 dias letivos após a data em que o pedido escrito foi recebido. O reconhecimento confirmará que a reclamação será investigada sob a Etapa 2 desta Política de Reclamações e confirmará a data para fornecer uma nova resposta ao reclamante.

Após a investigação, o CEO escreverá ao reclamante confirmando o resultado dentro de 10 dias letivos a partir da data em que a carta foi recebida. Se esse prazo não puder ser cumprido, o CEO escreverá ao Reclamante dentro de 5 dias letivos após a data em que a carta foi recebida, explicando o motivo do atraso e fornecendo uma data revisada.

Se a reclamação diferir ao CEO ou a um Curador, a reclamação deve ser investigada pelo Presidente do Conselho do Trust. Se um formulário formal de reclamação for recebido sobre o Presidente, a denúncia será repassada ao Vice-Presidente para investigação

*NB. Quando o Presidente do Conselho do Trust investigou a reclamação, ele escreverá a carta de resultado ao Reclamante e fornecerá uma cópia ao CEO.*

Se o reclamante não estiver satisfeito com o resultado da etapa anterior, deve escrever ao Secretário do Conselho de Trusts solicitando que a reclamação seja julgada perante um Painel de Reclamações, dentro de 20 dias letivos.

O Secretário registrará a data em que a reclamação será recebida e confirmará o recebimento da reclamação por escrito (por carta ou e-mail) dentro de 2 dias letivos.

Solicitações recebidas fora desse prazo só serão consideradas se circunstâncias excepcionais se aplicarem.

O Secretário escreverá ao reclamante para informá-lo sobre a data da reunião. Eles buscarão convocar uma reunião dentro de 15 dias letivos após o recebimento do pedido da Fase 2. Se isso não for possível, o Secretário fornecerá uma data prevista e manterá o reclamante informado.

Se o reclamante rejeitar a oferta de três datas propostas, sem motivo justificado, o Secretário decidirá quando realizar a reunião. Em seguida, prosseguirá na ausência do reclamante, com base em alegações escritas de ambas as partes.

Se a reclamação for:

- conjuntamente sobre o Presidente e o Vice-Presidente ou
- todo o conselho do trust ou
- A maioria do conselho do trust

A Fase 3 será ouvida por um painel de comitê completamente independente.

O Painel de Reclamações será composto por três membros. Nenhum dos três membros do Painel de Reclamações terá estado envolvido nos incidentes ou eventos que levaram à reclamação, ou esteve envolvido no tratamento da reclamação nas etapas anteriores, nem terá conhecimento detalhado prévio da reclamação. Um membro do Serviço Diocesano de Educação pode ser convidado a aconselhar e apoiar o painel.

Um dos membros do Painel de Reclamações será independente da gestão e administração da Academy Trust. Isso significa que o membro independente do Painel de Reclamações não será um Trustee nem um funcionário do Trust.

Um reclamante pode levar alguém para a reunião do painel para dar apoio. Pode ser um parente ou amigo. Geralmente, não incentivamos nenhuma das partes a levar representantes legais à reunião do comitê. No entanto, pode haver ocasiões em que a representação legal seja apropriada.

Por exemplo, se um funcionário do trust for chamado como testemunha em uma reunião de reclamações, ele pode desejar ser apoiado pelo sindicato e/ou por representação legal.

*Nota: Reclamações sobre conduta dos funcionários geralmente não serão tratadas sob este procedimento de reclamações. Os reclamantes serão informados de que quaisquer reclamações de conduta da equipe serão consideradas sob os procedimentos disciplinares da equipe da CES, se apropriado, mas os resultados não serão compartilhados com eles.*

Representantes da mídia não têm permissão para

comparecer. Pelo menos 5 dias letivos antes da reunião, o

Secretário irá:

- Confirme e notifique o reclamante sobre a data, hora e local da reunião, garantindo que, se O reclamante é convidado, as datas são convenientes para todas as partes e o local e os procedimentos são acessíveis
- Solicite cópias de qualquer material escrito adicional a serem enviadas ao comitê pelo menos 3 dias letivos antes da reunião.

Qualquer material escrito será distribuído a todas as partes pelo menos 3 dias letivos antes da data da reunião. Normalmente, o comitê não aceita, como prova, gravações de conversas obtidas secretamente e sem o consentimento informado de todas as partes que estejam sendo gravadas.

O comitê também não analisará novas reclamações neste estágio nem considerará a inclusão de provas não relacionadas à reclamação inicial. Novas reclamações devem ser tratadas desde a Fase 1 do procedimento.

A reunião será realizada em privado. Gravações eletrônicas de reuniões ou conversas normalmente não são permitidas, a menos que a própria deficiência ou necessidades especiais do reclamante exija. O conhecimento prévio e consentimento de todas as partes presentes deve ser solicitado antes que as reuniões ou conversas ocorram.

O consentimento será registrado em qualquer minuto que for necessário.

O comitê analisará a denúncia e todas as evidências apresentadas. O comitê pode:

- Manter a reclamação total ou parcialmente

- Arquivar a reclamação total ou parcialmente.

Se a reclamação for aceite, total ou parcialmente, o comitê irá:

- decidir a ação apropriada a ser tomada para resolver a reclamação
- Quando apropriado, recomende mudanças nos sistemas ou procedimentos da escola para evitar problemas semelhantes no futuro.

O Presidente do Comitê fornecerá ao reclamante e ao All Saints' Trust uma explicação completa de sua decisão e o(s) motivo(s) dela(s), por escrito, dentro de 5 dias letivos.

A carta ao reclamante incluirá detalhes de como entrar em contato com a Agência de Financiamento de Educação e Habilidades (ESFA) caso ele esteja insatisfeito com a forma como sua reclamação foi tratada pelo All Saints' Trust.

A resposta detalhará quaisquer ações tomadas para investigar a reclamação e fornecerá uma explicação completa da decisão tomada e o(s) motivo(s) dela(s). Quando apropriado, incluirá detalhes das ações do All Saints' Trust. Vai levar para resolver a reclamação.

O painel garantirá que essas conclusões e recomendações sejam enviadas por e-mail ou de outra forma entregues ao reclamante e, quando relevante, à pessoa reclamada. Além disso, estarão disponíveis para inspeção nas dependências da escola pelo proprietário e pelo diretor.

Será mantido um registro escrito de todas as reclamações, e de saber se elas serão resolvidas na fase preliminar ou seguirão para uma audiência em painel, juntamente com as ações tomadas, independentemente da decisão.

Todas as declarações de correspondência e registros relacionados a reclamações individuais serão mantidos confidenciais, exceto quando o Secretário de Estado ou um órgão que conduza uma inspeção sob a seção 109 da Lei de 2008 solicite acesso a eles.

## Próximos Passos

Se o reclamante acreditar que a escola/trust não tratou sua reclamação de acordo com o procedimento publicado ou que agiu de forma ilegal ou irrazoável no exercício de suas funções sob a lei educacional, pode entrar em contato com a ESFA após concluir a Etapa 3.

A ESFA normalmente não reinvestiga o conteúdo das reclamações nem reverte decisões tomadas pelo All Saints' Trust. Eles vão considerar se o All Saints' Trust. cumpriu a legislação educacional e quaisquer políticas legais relacionadas à reclamação, além de seguir a Parte 7 do Regulamento de Normas de Educação (Escolas Independentes) de 2014.

O reclamante pode encaminhar sua reclamação para a ESFA online em: [www.education.gov.uk/contactus](http://www.education.gov.uk/contactus), por telefone no 0370 000 2288 ou escrevendo para:

Unidade de Reclamações e Insights do Cliente da  
Academia Agência de Financiamento de  
Educação e Habilidades Cheylesmore House  
5 Quinton Road,  
Coventry  
CV1 2WT

## Formulário de Reclamação

Por favor, complete e devolva à Sra. Bridget Pratley, que confirmará o recebimento e explicará quais ações serão tomadas.

|                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Seu nome:</b>                                                                                                       |
| <b>Nome do aluno (se relevante):</b>                                                                                   |
| <b>Sua relação com o aluno (se relevante):</b>                                                                         |
| <b>Endereço:</b><br><br><br><br><b>Código postal:</b><br><b>Telefone diurno: Telefone noturno: Endereço de e-mail:</b> |
| <b>Por favor, forneça detalhes da sua reclamação, incluindo se você já falou com alguém da escola sobre isso.</b>      |

**Quais ações você acha que podem resolver o problema neste estágio?**

**Você está anexando algum papel? Se sim, por favor, forneça detalhes.**

**Assinatura:**

**Data:**

**Uso oficial**

**Confirmação de data enviada:**

**Por quem:**

**Reclamação referida a:**

**Ação tomada:**

**Data:**

# Papéis e Responsabilidades

## Reclamante

O reclamante receberá uma resposta mais eficaz à reclamação se:

- Explique a reclamação por completo o quanto antes
- cooperar com a escola na busca de uma solução para a reclamação
- responder prontamente a pedidos de informações ou reuniões ou concordando com os detalhes da reclamação
- Peça ajuda quando necessário
- Trate todos os envolvidos na reclamação com respeito
- Evite divulgar os detalhes da denúncia nas redes sociais e respeite a confidencialidade.

## Investigador

O papel do investigador é estabelecer os fatos relevantes para a queixa por meio de:

- Proporcionando uma consideração abrangente, aberta, transparente e justa da reclamação por meio de:
  - entrevista sensível e minuciosa com o reclamante para estabelecer o que aconteceu e quem esteve envolvido
  - entrevistando funcionários, crianças/jovens e outras pessoas relevantes para a reclamação
  - Consideração de registros e outras informações relevantes
  - Análise de informações
- Fazer a comunicação com o reclamante e o coordenador de reclamações, conforme apropriado, para esclarecer o que o reclamante considera que poderia corrigir as coisas.

O investigador deve:

- Conduza entrevistas com mente aberta e esteja preparado para persistir no questionamento
- Guarde anotações das entrevistas ou organize para que um anotador independente registre a ata da reunião
- Certifique-se de que quaisquer documentos produzidos durante a investigação sejam mantidos com segurança até qualquer recurso
- Esteja atento aos prazos para responder
- Prepare um relatório abrangente para o diretor ou para o comitê de reclamações que estabeleça os fatos, identifique soluções e recomende cursos de ação para resolver problemas.
- O diretor ou o comitê de reclamações então decidirão se a reclamação deve ser mantida ou rejeitada e comunicarão essa decisão ao reclamante, fornecendo os detalhes adequados da escalonada.

## **Coordenador de Reclamações**

**(isso pode ser o diretor ou CEO / governador designado para reclamações, curador ou outro membro da equipe que presta suporte administrativo)**

### **O coordenador de reclamações deve:**

- Garantir que o reclamante esteja totalmente atualizado em cada etapa do procedimento
- estabelecer contato com os membros da equipe, diretor, CEO, presidente do Conselho de Administração, presidente do Trust ou o secretário, garantindo o bom funcionamento do procedimento de reclamações
- Fique atento a questões relativas:
  - Compartilhamento de informações de terceiros
  - Suporte adicional. Isso pode ser necessário para os reclamantes ao fazerem uma reclamação, incluindo apoio à interpretação ou quando o reclamante é uma criança ou jovem
- Mantenha registros.

## **Secretário do Corpo Governante / Conselho de Trusts**

O Secretário é o ponto de contato para o reclamante e o comitê e deve:

- garantir que todas as pessoas envolvidas no procedimento de reclamação estejam cientes de seus direitos e deveres legais, incluindo quaisquer sob legislação relacionada a reclamações escolares, leis educacionais, a Lei da Igualdade de 2010, a Lei de Liberdade de Informação de 2000, a Lei de Proteção de Dados (DPA) de 2018 e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)
- Defina a data, hora e local da reunião, garantindo que as datas sejam convenientes para todas as partes (caso sejam convidadas a participar) e que o local e os procedimentos estejam acessíveis
- Reunir qualquer material escrito relevante para a reclamação (por exemplo: documentação da Fase 1, submissões escolares e de reclamação) e enviá-lo às partes antes da reunião dentro de um prazo acordado
- Registre os procedimentos
- Circule a ata da reunião
- Notifique todas as partes sobre a decisão do comitê.

## **Presidente do Comitê**

O presidente do comitê, que é indicado antes da reunião de reclamações, deve garantir que:

- ambas as partes são solicitadas (por meio do Secretário) a fornecer qualquer informação adicional relacionada à reclamação até uma data especificada antes da reunião
- A reunião é conduzida de forma informal, não é adversarial e, se todas as partes forem convidadas a participar, todos são tratados com respeito e cortesia

- Reclamantes que talvez não estejam acostumados a falar em tal reunião ficam à vontade. Isso é especialmente importante se o reclamante for uma criança/jovem
- O emissão do comitê é explicado ao reclamante
- Material escrito é visto por todos os presentes, desde que não viole a confidencialidade ou

os direitos de privacidade de qualquer indivíduo sob a DPA 2018 ou GDPR.

Se surgir uma nova questão, seria útil dar a todos a oportunidade de considerar e comentar sobre ela; Isso pode exigir um breve adiamento da reunião

- Tanto o reclamante quanto a escola têm a oportunidade de apresentar seu caso e buscar esclarecimentos, seja por meio de submissões escritas antes da reunião ou verbalmente na própria reunião
- As questões são abordadas
- Conclusões de fato-chave são feitas
- O comitê é de mente aberta e age de forma independente
- Nenhum membro do comitê tem interesse externo no resultado dos procedimentos ou qualquer envolvimento em uma etapa anterior do procedimento
- A reunião é registrada
- eles fazem a ligação com o Secretário (e o coordenador de reclamações, se a escola tiver um).

## **Membro do Comitê**

Os membros do comitê devem estar cientes de que:

- A reunião deve ser independente e imparcial, e deve ser vista como tal

Nenhum governador ou curador pode fazer parte do comitê se tiver tido envolvimento prévio na reclamação ou nas circunstâncias que a cercam.

- O objetivo da reunião deve ser resolver a reclamação e promover a reconciliação entre a escola e o reclamante

Reconhecemos que o reclamante pode não ficar satisfeito com o resultado caso a reunião não seja favorável a ele. Pode ser possível apenas estabelecer os fatos e fazer recomendações.

- Muitos reclamantes se sentem nervosos e inibidos em um ambiente formal

Pais/responsáveis frequentemente se emocionam ao discutir um assunto que afeta seu filho.

- É preciso ter cuidado extra quando o reclamante for uma criança/jovem e estiver presente durante toda ou parte da reunião

Uma consideração cuidadosa do ambiente e dos procedimentos deve garantir que a criança/jovem não se sinta intimidada.

O comitê deve respeitar as opiniões da criança/jovem e dar consideração igual às dos adultos.

Se a criança/jovem for o reclamante, o comitê deve perguntar antecipadamente se algum apoio é necessário para ajudá-los a apresentar sua reclamação. Quando o pai ou mãe da criança/jovem for o reclamante, o comitê deve dar ao pai a oportunidade de dizer quais partes da reunião, se houver, a criança/jovem deve participar.

No entanto, o pai deve ser informado de que o acordo pode nem sempre ser possível se desejar que a criança/jovem participe de uma parte da reunião que o comitê considerar não ser do melhor interesse da criança/jovem.

- O bem-estar da criança/jovem é fundamental.

# **PONTOS GERAIS**

## **Registro e Relato de Reclamações**

Para que as reclamações tenham efeito positivo, é importante que os registros sejam mantidos para que, em intervalos regulares (talvez trimestrais), tanto os gerentes seniores da escola quanto o conselho diretor possam refletir sobre questões que surgiram e sobre a forma como foram tratadas. O coordenador de reclamações é a pessoa mais óbvia para manter esses registros e reuni-los em um relatório para o diretor (caso ele ou ela não seja o coordenador) e para o órgão governante. Tal relatório pode ser uma ferramenta valiosa de autoavaliação. O conselho governante também pode considerar relatar aos pais quaisquer mudanças feitas nos procedimentos da escola como resultado do feedback dos pais. (Não precisa ser especificado que o feedback foi na forma de uma reclamação!)

## **Confidencialidade**

Todos os registros de reclamações devem ser mantidos estritamente confidenciais, exceto quando uma solicitação legítima de acesso ao assunto for feita sob a Lei de Proteção de Dados de 2018. Os reclamantes têm direito a uma cópia dos registros da reclamação, incluindo anotações e resultados. Os registros das reclamações devem ser mantidos por três anos após a conclusão do processo e depois destruídos.

## **Reclamações feitas de outra forma que não estejam de acordo com o procedimento**

Às vezes, um reclamante pode não estar familiarizado ou desconhecendo o procedimento de reclamação; às vezes, podem optar por levar sua reclamação diretamente aos governadores ou a outras partes, como a diocese ou a Autoridade Local. Em todos esses casos, o procedimento deve ser rigorosamente seguido e a reclamação redirecionada para sua etapa adequada do procedimento. Portanto, é importante que todos os membros da equipe e todos os governadores estejam plenamente cientes do procedimento e que ele seja de acesso público. É particularmente importante que os governadores saibam que não devem tentar lidar com reclamações por conta própria, mas devem orientar os reclamantes a levarem sua reclamação ao coordenador de reclamações da escola.

## **Campanhas de Reclamações**

Ocasionalmente, as escolas se tornam foco de campanhas de reclamações onde grandes volumes de reclamações idênticas são recebidos de pessoas não ligadas à escola. Se a escola for alvo de tal campanha, o Presidente do Conselho de Administração enviará uma resposta modelo para todos os reclamantes ou publicará uma única resposta no site da escola. O método de resposta será determinado pelo número de reclamações recebidas.

## **Representação Jurídica**

A audiência do Painel de Apelação de Reclamações deve ser uma reunião não adversarial. Não faz parte de processos legais e pretende-se que a reclamação seja ouvida, que o reclamante e a escola sejam reconciliados e quaisquer erros corrigidos. Portanto, não é apropriado que o reclamante ou a escola sejam representados legalmente. Representantes jurídicos/consultores só serão admitidos

em circunstâncias excepcionais e com permissão por escrito obtida previamente do painel.

**Data de: setembro de 2025 Data**

**da avaliação setembro de 2026**