Orientações para o Canal de Denúncias e Ouvidoria do Instituto EDUC360

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para o funcionamento do Canal de Denúncias e Ouvidoria, promovendo um ambiente ético, seguro e transparente, que permita a escuta ativa e o tratamento adequado de manifestações, denúncias e sugestões.

2. Abrangência

Este canal está disponível para todos os públicos relacionados ao Instituto EDUC360: alunos, familiares, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e comunidade em geral.

3. Tipos de Manifestação Recebidas

- Denúncias: Irregularidades, assédio moral ou sexual, discriminação, fraudes, corrupção, violência institucional, entre outros.
- Reclamações: Insatisfações com serviços, atendimentos ou condutas.
- Sugestões: Propostas de melhoria nos processos, cursos ou atendimentos.
- Elogios: Reconhecimento por boas práticas ou atendimentos.
- Solicitações: Demandas por serviços ou informações.
- Informações: Dúvidas sobre o funcionamento do Instituto ou seus projetos.

4. Princípios do Canal

- Confidencialidade: Garantia de sigilo absoluto das informações recebidas.
- Anonimato: Possibilidade de realizar denúncias sem identificação.
- Imparcialidade: Tratamento ético e justo de todas as manifestações.
- Não Retaliação: Proteção ao denunciante de boa-fé contra qualquer forma de represália.
- Transparência: Comunicação clara sobre os procedimentos e resultados.

5. Como Funciona o Canal

- **As manifestações podem ser feitas por:**
  - **Formulário online no site oficial**
  - **E-mail institucional exclusivo**
- **As denúncias são analisadas por equipe capacitada, com encaminhamento aos setores responsáveis e retorno ao denunciante (quando identificado).**

6. Cultura de Integridade

O Canal de Denúncias e Ouvidoria é parte da cultura institucional do Instituto EDUC360, reforçando o compromisso com a ética, a inclusão, a transparência e o respeito aos direitos humanos.