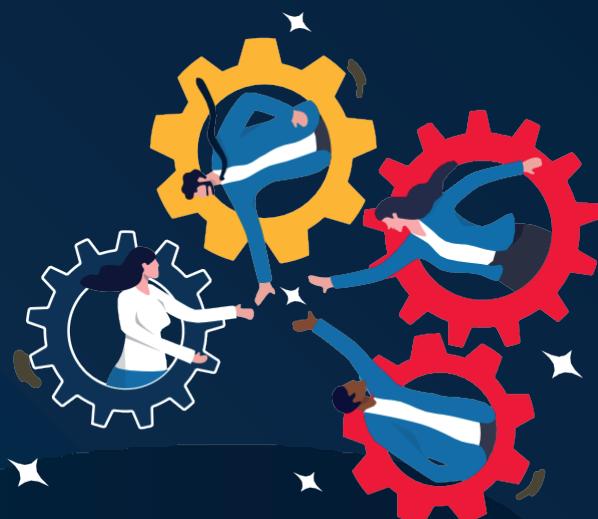




Programa de Excelência de  
Franquias Wizard by Pearson



Caro Parceiro, uma grande novidade está chegando com mais um ciclo do Programa de Excelência (PEF).

Neste ano, o Manual traz uma nova estrutura de categorias, estando com 3 grandes temas que irão guiar as melhores práticas na sua Escola, com o objetivo de torná-lo menos burocrático e com melhor aplicação.

Essa mudança pretende fazer com que as principais informações estejam concentradas na plataforma PEF para fácil consulta e aplicação, visando alcançar a excelência nas 3 categorias. Desta maneira, acreditamos aperfeiçoar o processo de acompanhamento e potencializar o papel fundamental do Franqueado e das lideranças na condução do negócio.

Escolas que utilizam o PEF como guia em seu dia a dia têm resultados expressivos na excelência, com uma maior gestão e disciplina nos processos, os quais serão apresentados anualmente na Convenção de Franqueados. Esse reconhecimento estimula a adesão ao programa, resultando em uma ferramenta de marketing na divulgação dos resultados obtidos perante a comunidade.

Nosso compromisso é entregar a você esse programa que trará excelência à sua Escola.

Contamos com o seu compromisso também em garantir que o PEF seja implantado e conduzido para que o sucesso seja alcançado, conquistando excelentes resultados pedagógicos a nossos alunos e financeiros para seu negócio.

## Torne sua Escola referência regional e nacional!

Com o suporte da nossa equipe e as ferramentas necessárias em mãos, seguimos juntos nessa caminhada rumo à excelência. Somente a união da nossa marca com o trabalho da enorme rede de parceiros distribuídos em todo o território pode garantir esse resultado.

### Bem-vindo ao PEF!

Um forte abraço,



Anderson Estevão.



# Bem-vindo ao novo PEF!

O Programa de Excelência em Franquias Wizard By Pearson é um programa de melhoria contínua a ser aplicado pelas Escolas, visando maior eficiência operacional, através da execução de processos bem definidos e alinhados e, consequentemente, trazendo melhores resultados ao negócio.

## Manual

Este manual contém a descrição, detalhamento, pontuação e método para avaliação de cada item. Toda avaliação do PEF está pautada neste manual e em seus anexos.

## Objetivos do programa

O PEF auxiliará na implantação de processos que visam:

- Aumentar o resultado de aprendizagem dos alunos;
- Aumentar o número de alunos na sua Escola;
- Aumentar o índice de rematrícula;
- Aumentar o percentual de retenção de seus alunos;
- Atingir a lucratividade desejada;
- Implementar as melhores práticas da rede para otimizar a rotina da Escola;
- Melhorar o nível de atendimento, dos serviços e das Escolas da rede.

## Boas práticas para a gestão do programa de excelência

Ao longo do novo PEF, você terá todo o detalhamento de como executar as ações que contribuirão para a excelência em sua escola.



## Abaixo, destacamos algumas boas práticas colhidas ao longo dos últimos anos do programa:

- a) Compartilhe os seus objetivos e sonhos com sua equipe. Abra espaço também para que os colaboradores compartilhem seus sonhos. Isso ajudará no desdobramento do time, além de alinhar os objetivos da Escola com os sonhos do time;
- b) Tenha gestão dos indicadores essenciais do seu negócio;
- c) Faça planos de ação consistentes e acompanhamentos deles. O plano de ação é uma ferramenta simples e de elevada eficiência, que pode ajudar a Escola a atingir suas metas e alcançar seus resultados. Portanto, as ações devem acontecer para que se atinja uma meta estipulada, e, nessas ações, serão determinados os donos, o prazo e como elas devem ser feitas. Algumas ferramentas que podem auxiliar sua Escola no planejamento estratégico são: o 5W2H, PDCA, diagramas de causa e efeito etc. Para auxiliar no desenvolvimento do plano de ação, é importante mapear suas forças e suas fraquezas por meio de uma ferramenta chamada matriz SWOT.
- d) Estabeleça rotinas de gestão. O acompanhamento (follow up) dos indicadores, que também pode ser uma lista de controle da realização ou não do item, permite avaliar se o plano de ação definido pela Escola está alcançando (ou não) os resultados esperados. Assim, utilize a plataforma do PEF, com o intuito de centralizar a gestão e promover maior agilidade nas reuniões. Esse acompanhamento deve ser realizado por meio de reunião, de frequência semanal ou mensal, para que os indicadores sejam atualizados e os resultados desdobrados ao time. Trata-se de uma boa oportunidade de reconhecer o trabalho desenvolvido pelo seu time, a fim de motivá-lo. Isso é fundamental para o engajamento dos colaboradores em seu negócio.
- e) Celebre as conquistas, comemorando os resultados alcançados. Além da definição dos objetivos, é importante festejar cada avanço dado no atingimento da meta. Isso ajuda a enxergar o progresso e a motivar a equipe!



# ÍNDICE

- HISTÓRICO PEF
- COMO SERÁ O NOVO PEF?
- QUAIS SÃO OS 3 TEMAS PRINCIPAIS DO PROGRAMA PEF?
- PONTUAÇÃO DO PROGRAMA
- REGRAS DE RECONHECIMENTO DE MÉRITO
- CRITÉRIOS DE PREMIAÇÃO
- CRITÉRIOS DE DESEMPATE
- RECONHECIMENTO DE RESULTADOS

## 1. GESTÃO COMERCIAL

- 1.1. Ter uma equipe comercial adequada aos objetivos da escola
- 1.2. Funil de vendas
- 1.3. MTH (matrícula toda hora)
- 1.4. Trilha de formação comercial (utilizar roteiros de atendimento predefinidos)
- 1.5. Programa de indicações - wiz.member
- 1.6. Utilizar peças de marketing das campanhas vigentes

## 2. GESTÃO PEDAGÓGICA

- 2.1. Ter liderança pedagógica
- 2.2. Trilha de formação pedagógica (universidade corporativa)
- 2.3. Aplicação dos assessments
- 2.4. Índice de performance pedagógica
- 2.5. Nível de proficiência coordenação
- 2.6. Número de professores na unidade
- 2.8. Realizar pesquisa de satisfação NPS

## 3. GESTÃO DO NEGÓCIO

- 3.1 Padronização Arquitetônica
- 3.2 Trilha de formação financeira (Universidade Corporativa)
- 3.3 Quadro de gestão à vista
- 3.4 Utilizar ferramentas tecnológicas como apoio comercial e marketing
- 3.5 Categoria gente



### 3.5.1 Ter Um Processo De Recrutamento E Seleção Padrão Para Futuros Colaboradores

3.5.2 Identificação De Equipe (Crachá E Uniforme)

3.5.3 Ter Programa De Reconhecimento Não Monetário

3.5.4 Quantidade De Colaboradores Com Registro Na Universidade Corporativa

## 4. CATEGORIA BÔNUS

4.1 Adesão Wizard.on

4.2 Adesão Wip

4.3 Ser Centro Aplicador Peic

4.4 Ter Ambiente Wizkids

4.5 Ser um agente autorizado PTE

## 5. RESULTADOS

## 6. ANEXOS

6.1 Premissas Para A Participação no Programa

6.2 Cláusula De Responsabilidade E Penalidades

6.3 Pefionário





# Histórico do PEF



NOVO PEF 2024/2025 Modelo simplificado, separado por grupos, com indicadores diretamente ligados ao resultado e itens ligados a 4 Categorias (GESTÃO COMERCIAL, GESTÃO PEDAGÓGICA, GESTÃO DO NEGÓCIO, e CATEGORIA BÔNUS).

Será uma onda completa (de setembro/24 a agosto/ 2025).



## Como será o novo pef?

O Programa de Excelência PEF está estruturado em ONDAS e FASES.



## O que são ondas?

Entende-se por "ONDAS" o ciclo completo do ano PEF. Por exemplo: a segunda onda do novo PEF será de setembro de 2024 a agosto de 2025. A primeira onda do novo PEF teve seu início em janeiro de 2024 e término em agosto de 2024.

Está foi a primeira e única onda mais curta dos ciclos PEF, focando na adesão e adaptação das unidades ao novo programa.

A segunda onda será de setembro de 2024 a agosto de 2025, sendo já um ciclo completo, na qual veremos uma evolução e melhora nas categorias e ferramentas de gestão em relação à onda anterior.

A terceira onda será de setembro de 2025 a agosto de 2026, também um ciclo completo, incluindo ainda uma evolução e melhora nas categorias e ferramentas de gestão em relação à segunda onda.



## O que são fases?

Entende-se por "fases" os períodos distintos de avaliação dos itens das 4 categorias do novo pef, dentro de uma mesma onda.

Para alcançar esses objetivos, foram definidas métricas de desempenho com pesos específicos, nas quais cada unidade terá sua pontuação e o resultado será computado por grupo econômico.

Lembrando que, desde sua primeira onda, o novo pef será um guia para ajudar a alcançar os seus objetivos dentro do grupo que está no ano corrente.

## O que são grupos?

**Grupo A:** GE (grupos econômicos) com 7 ou mais unidades;

**Grupo B:** GE (grupos econômicos) de 4 a 6 unidades;

**Grupo C:** GE (grupos econômicos) de 2 ou 3 unidades;

**Grupo D:** franqueados com apenas 1 unidade;

## Quais são as 3 categorias principais do programa pef?

O programa estará pautado pelos três principais pilares que garantem o sucesso de nossas escolas:

**Gestão comercial:** matrículas: tudo o que envolve a parte comercial, time, campanha e execução;

**Gestão pedagógica:** rematrícula: tudo o que envolve o pedagógico, nps e assessment;

**Gestão do negócio:** gerenciamento do negócio: estar alinhado com a franqueadora, adesão, participação do franqueado, financeiro/contábil, padrão da comunicação e estrutural.

## Pontuação do programa

As escolas serão avaliadas segundo critérios estabelecidos neste instrumento e, de acordo com as pontuações obtidas, serão classificadas como escolas:

**Proficient:** acima de 100% ( $>= 100\%$ )

**Master:** acima de 85% ( $>= 85\%$ )

**Expert:** após 70% ( $> 70\%$ )

**Standard:** acima de 60% ( $>= 60\%$ )

**Basic:** inferior a 60% ( $< 60\%$ )

**Critical:** abaixo de 40% ( $<= 40\%$ )

## Regras de reconhecimento de mérito

As regras de reconhecimento de mérito estabelecem as condições para que uma escola seja reconhecida como uma das vencedoras no programa de excelência em franquias wizard by pearson e definem os tipos de premiação.

## Critérios de premiação

De acordo com a pontuação que obtiverem no programa de excelência em 2024/2025, as escolas serão classificadas em ordem decrescente e aquelas que marcarem mais pontos terão seu mérito reconhecido e serão premiadas das seguintes maneiras:

**A. Três melhores escolas do brasil (de acordo com seu grupo)**

Após a definição da classificação das escolas, aquelas que conquistarem as três maiores pontuações nacional serão denominadas:

**1º lugar:** W Ouro

**2º lugar:** W Prata

**3º lugar:** W Bronze

As três melhores Escolas (ou GE) do Brasil receberão um troféu e uma placa para ser exposta na Escola, como reconhecimento de excelência operacional.

As Escolas (ou GE) classificadas em 4º e 5º lugares no âmbito nacional receberão uma placa de menção honrosa como reconhecimento.

## Critérios de desempate

Quando duas ou mais Escolas (ou GEs) obtiverem a mesma pontuação final, o desempate será decidido considerando-se, sucessivamente, o percentual de atingimento dos seguintes itens:

1. atingimento da meta de matrícula de alunos;
2. atingimento de rematrícula de alunos.

## Reconhecimento de resultados

Em caso de rescisão do contrato de franquia ou transferência da Escola durante o período de um ano antes do início do ciclo PEF, a Escola poderá acompanhar o programa PEF, mas não haverá nenhum tipo de adição ou subtração de pontos ao GE (grupo econômico) e ficará cancelado o direito às premiações pendentes.

As premiações somente serão devidas às Escolas que estiverem sem qualquer tipo de pendência financeira (sendo títulos em aberto ou confissão de dívida vigente), mesmo que em dia com a Franqueadora, bem como não ter cometido nenhuma infração grave.

Caso haja pendências no ato da apuração final e/ou tenha cometido alguma infração grave no período de vigência do programa, a franquia perderá o direito a receber tal premiação.

Escolas que não comparecerem ao evento de premiação promovido pela Franqueadora e que tiverem premiações a serem recebidas, por essa falta, não terão direito a esta premiação.



## **Impacto de reclamações no programa de excelência em franquias**

É fundamental estar atento às reclamações no Reclame Aqui. Reclamações não respondidas ou com soluções insatisfatórias impactam diretamente sua pontuação no Programa de Excelência em Franquias. Garantir respostas rápidas e soluções eficazes é essencial para manter a satisfação do cliente e preservar sua posição no programa. Sua dedicação à qualidade do atendimento reflete diretamente no sucesso da sua franquia e na reputação da marca Wizard.

Quando necessário, você poderá entrar em contato com o SAF para garantir respostas com maior qualidade e obter mais informações, atuando, assim, em conjunto com a franqueadora para garantir a satisfação do consumidor. Atenção: este item será avaliado na finalização da 2º Onda do PEF e poderá resultar na perda de 10 pontos do resultado, caso as reclamações não sejam respondidas e/ou soluções insatisfatórias forem encontradas relacionadas a sua escola no Reclame aqui.

## **Proibido o uso indevido de imagens de campanhas passadas**

No caso de uso de campanhas não vigentes (ou quaisquer elementos destas), seja em qualquer material publicitário em meios físicos ou digitais, a Escola será responsabilizada, ficando suscetível a penalidades e multas presentes no Contrato de Franquias, devendo ainda ressarcir a Franqueadora em caso de aplicação de multas por descumprimento da decisão judicial.

Por envolver Direitos Autorais, todos os contratos com atores (destinados às nossas campanhas publicitárias) são firmados por tempo determinado e nos dão o direito de utilização das imagens durante o período contratado. Tais períodos são informados pela Franqueadora aos Franqueados para que respeitem sua vigência.

Com isso, a utilização extemporânea das campanhas fere diretamente o Contrato de Franquias e está qualificada como infração grave. Deste modo, o descumprimento não será tolerado, uma vez que traz prejuízos à marca e viola direitos de terceiros. Reforçamos, portanto, que toda e qualquer campanha de marketing não vigente não poderá ser utilizada para nenhum tipo de comunicação.

**DICA:** A ferramenta Google Meu Negócio não permite excluir/substituir/alterar imagens postadas, por isso sugerimos evitar o upload de peças de marketing que contenham imagens que envolvam direitos autorais.

**ATENÇÃO:** Caso seja encontrada alguma evidência física de uso de campanhas passadas dentro da escola pela Pearson (gerentes, consultores comercial e pedagógico e/ou demais colaboradores Pearson), implicará na perda de 10 pontos no programa PEF e providências jurídicas serão tomadas pela Franqueadora.

**LEMBRE-SE:** Os consultores comerciais/pedagógicos e/ou colaboradores Pearson irão avaliar se, na escola:

a) Foi encontrada alguma campanha institucional/comercial passada (não vigente) sendo utilizada/exposta pela escola de forma on-line e/ou offline. Se sim, a evidência(foto) deverá ser anexada ao PEF e a escola sofrerá uma redução de 10 pontos no PEF.

# 1. GESTÃO COMERCIAL

GESTÃO COMERCIAL										PESO: 33,4	
ITEM	Fase		Pontuação Itens				Cliente?		Responsável		
Ter equipe comercial adequada	Mensal		15				Plataforma PEF		Unidade e Consultor comercial		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Quantidade de consultores?											
Quantidade de líderes?											
Conhecer e utilizar rotinas de venda predefinidos	1ª Fase		13				UC		UC e Consultor comercial		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Consultores compõem a tripla?											
Utilizar peças de marketing das campanhas vigentes	1ª Fase		5				Plataforma PEF		Unidade e Consultor comercial		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Evidência											
Utilizar peças de marketing antigas - item deflator	Consultor		0				Plataforma PEF		Consultor comercial		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Franqueado não tem ação, somente consultor											

Para atingir os resultados esperados pela escola, é fundamental que a gestão comercial seja feita de forma eficiente, baseada em fatos e dados e com a equipe comercial motivada e engajada com as metas.

A gestão comercial de uma escola não envolve somente a prospecção de alunos, mas, também, toda a gestão de time, os indicadores comerciais, o processo de reuniões, o treinamento de vendas, a análise de concorrentes e a presença nas mídias sociais.

**ATENÇÃO:** É importante definir o plano de ação 5W2H para alcançar os objetivos de cada item da Gestão Comercial. Conte com a colaboração de seu consultor comercial Pearson nessa jornada rumo à excelência de sua franquia Wizard by Pearson.

## 1.1. TER UMA EQUIPE COMERCIAL ADEQUADA AOS OBJETIVOS DA ESCOLA

**Pontuação: 12**

A equipe comercial é a força de vendas da escola e um requisito essencial para o crescimento de alunos dela. A equipe comercial deve ser formada por colaboradores com dedicação exclusiva à atividade comercial, bem como ter um número de integrantes que lhe permita explorar bem o seu mercado e o potencial de alunos que a escola pode ter. Seu desempenho será afetado pela sua intensidade de atuação, ou seja, quantas matrículas sua escola tem o objetivo de realizar por semana, mês e ano.



Recomendam-se 8 horas de trabalho por dia para que o assessor realize todas as atividades requeridas para o cargo e o atingimento das metas de matrículas, visando o crescimento da escola.

**CUIDADO:** A divisão de função entre comercial e administrativo não é recomendada, haja visto que o resultado de matrículas pode ser impactado negativamente, uma vez que o colaborador estará ocupado também com alguma tarefa administrativa.

Como recomendação de time comercial com foco em crescimento da escola, temos:

- De 50 a 150 alunos = 2 consultores comerciais;
- De 151 a 300 alunos = 1 líder comercial e 2 consultores comerciais;
- Acima de 300 alunos = 1 líder comercial e 3 consultores comerciais.

Essa recomendação é feita com base no resultado e atingimento de matrículas que cada consultor comercial deverá realizar mensalmente:

- 02 consultores: 20 a 30 matrículas/mês;
- 03 consultores: 30 a 45 matrículas/mês, sendo um líder comercial;
- 04 consultores: 40 a 60 matrículas/mês, sendo um líder comercial.

**OBSERVAÇÃO:** Caso o Franqueado assuma as atribuições do comercial ou supervisão de vendas, o item não será considerado como atendido.

**IMPORTANTE:** Você terá que inserir mensalmente (de setembro de 2024 a agosto de 2025) a informação na Plataforma PEF. Esse acompanhamento mensal deverá ser informado pois sabemos da volatilidade e turnover do time comercial. Assim, a validação da pontuação será feita com base na média de assessores/líderes informado durante o período de avaliação do PEF.

Após o encerramento do prazo para inserção da evidência mensal, seguirá para a validação das informações pelo seu Consultor Comercial Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

**DICA:** Para maiores informações sobre contratação, consulte o Manual RH 360, disponível na Plataforma PEF.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 12 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você terá que informar mensalmente o número de assessores com dedicação exclusiva ao comercial, além do número de líderes comerciais, respondendo às perguntas abaixo:

- a) Quantos consultores comerciais com dedicação exclusiva ao cargo com carga horária de 40 horas mensais possui na sua unidade este mês?
- b) Quantos líderes comerciais possui no grupo econômico este mês?

**Cálculo da média:** Mensalmente, deverá ser informado o número de consultores e líderes comerciais atuantes em cada Escola. Ao fim do período de avaliação (7 meses), será somado o número de consultores e líderes e feito a média, conforme exemplos abaixo:

### Exemplo 1

Meta = 2

Consultores: janeiro = 1, fevereiro = 2, março = 2, abril = 0, maio = 2, junho = 1, julho = 2

Total = 10

Resultado final =  $10 / 7 = 1,43$

Pontuação PEF = 0

### Exemplo 2

Meta = 2

Consultores: janeiro = 3, fevereiro = 2, março = 2, abril = 1, maio = 2, junho = 2, julho = 2

Total = 14

Resultado final =  $14 / 7 = 2,00$

Pontuação PEF = 12

Ou seja, se a média final for abaixo de 2,00, a pontuação PEF será 0. Se a média final for igual ou superior a 2,00, a pontuação PEF será considerada válida e receberá 12 pontos.



**DICA BÔNUS:** O código de vestimenta dos colaboradores é um poderoso cartão de visitas. Funcionários uniformizados passam uma imagem de organização e confiança, além da facilidade de identificação pelos clientes que entram na escola ou que encontram com os funcionários em outros locais externos. Desta forma, uma franquia de excelência deve ter a equipe da escola devidamente uniformizada. O fornecedor Terra Brasil tem bons modelos de uniformes para os colaboradores das Escolas Wizard by Pearson. (<https://terrabrasilbrindes.com.br/>).

## 1.2 FUNIL DE VENDAS

**Pontuação: 7**

O funil de vendas é uma ferramenta essencial para a gestão comercial da sua escola, proporcionando transparência e dados cruciais para a tomada de decisões associadas à performance da área. Para tanto, segue modelo simplificado, estruturado em cinco etapas:

- 1.** Contatos
- 2.** Contatados
- 3.** Agendamentos
- 4.** Visitas
- 5.** Matrículas

Essa estrutura permite um acompanhamento detalhado do processo de atendimento e conversão de leads ou prospects em alunos. Para melhor compreensão de cada etapa, segue uma breve descrição:

**Contatos:** Esta etapa representa o número total de leads coletados ou então a base de trabalho para ou por um determinado período. É o ponto de partida para qualquer estratégia comercial, pois uma base de leads sólida, volumosa e atualizada pode fazer toda a diferença na busca por resultados.

**Contatados:** Aqui medimos o número de leads efetivamente contatados, ou seja, aos quais tivemos a oportunidade de apresentar nossos serviços e soluções. Esta etapa é crucial para avaliar a eficácia das estratégias de abordagem e comunicação da equipe.

**Agendamentos:** Refere-se ao número de visitas agendadas durante as ativações. Esta etapa indica a habilidade da equipe em converter interesse em ação, marcando compromissos concretos com os potenciais alunos ou então seus responsáveis.



**Visitas:** Nesta fase, registramos o número de visitas realizadas. A primeira grande conquista no processo de atendimento e vendas, afinal ela nos aproxima muito da efetivação da matrícula. Avaliar esta etapa nos ajuda a entender o engajamento dos leads, além da eficiência e a eficácia da equipe comercial no processo de atendimento.

**Matrículas:** Finalmente, esta etapa representa o número de prospects convertidos em alunos. É a métrica final que demonstra o sucesso das estratégias comerciais e a eficiência do funil.

A utilização do funil de vendas oferece diversas vantagens. Primeiramente, ele proporciona transparência das informações, facilitando a comunicação entre as áreas e permitindo um alinhamento estratégico mais eficaz. Afinal, com ele, a liderança terá melhor previsibilidade do potencial da área comercial e suas entregas. Outros fatores importantes também podem ser analisados por meio do funil de vendas, como o nível (e o potencial) de conversão da equipe, identificação de eventuais gargalos e oportunidades de melhoria. Além das análises de performance individual e de equipe, o funil oferece insumos para avaliar e planejar ações de prospecção mais assertivas, permite identificar boas práticas operacionais e a necessidade da equipe em relação a capacitação e desenvolvimento, garantindo uma gestão mais eficiente e focada em resultados.

Em resumo, o funil de vendas é uma ferramenta estratégica que permite ter melhor controle dos processos comerciais para ter êxito no resultado, a conversão dos leads em alunos (matrículas). Para auxiliar as escolas, estruturamos um arquivo modelo para o uso do funil de vendas em sua rotina, o qual sugerimos que seja alimentado diariamente e utilizado como referência para suas reuniões de rotina com o time e os devidos direcionamentos.

**Evidênci(a)s:** enviar o modelo de funil contendo as informações presentes neste item. Sugerimos a utilização do modelo disponível no Portal do Franqueado.

**IMPORTANTE:** Você terá que inserir mensalmente (de setembro de 2024 a agosto de 2025) a informação na Plataforma PEF.

Após o encerramento do prazo para inserção da evidência mensal, seguirá para a validação das informações pelo seu Consultor Comercial Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 7 pontos e será avaliado via Plataforma PEF.

### **1.3 MTH (MATRÍCULA TODA HORA)**

**Pontuação: 7**

A ação de MTH (Matrícula Toda Hora), na prática, nada mais é do que uma ação comercial realizada com o propósito de captar leads para gerar matrículas. Essas ações devem ser realizadas pelas nossas escolas de forma rotineira, para aumentar os resultados.

É de suma importância que as ações realizadas pelas escolas estejam alinhadas às campanhas de marketing vigente, com a utilização das peças atualizadas e elaboradas pela Franqueadora. A Franqueadora, a cada campanha comercial, gerará novas peças de marketing para divulgação offline diretamente em ações de street, parceiros e/ou comércios locais.

Além disso, se faz obrigatória a participação das unidades em datas de MTH Nacional. Seriam aqueles dias e ocasiões em que promovemos uma ação em massa para que todas as escolas a nível Brasil estejam na rua com um mesmo tema e propósito.

É essencial e obrigatório que estas ações sejam planejadas e estruturadas a fim de trazer o melhor resultado. Não se trata pura e simplesmente de uma panfletagem nas ruas, por exemplo. É essencial que seja traçada uma meta de captação de leads, um objetivo de conversão (matrículas), entender qual seria o local ideal para tal ação (parceiro, comércio, rua) e até mesmo horário para realizá-la de acordo com o tema proposto e cenário atual da performance de matrícula das escolas.

**Evidência(s):** fotos das ações desenvolvidas comprovando que o time esteve em campo executando o MTH Nacional com o tema vigente.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de maio, junho e julho para responder o item e enviar a evidência na plataforma .

Após o encerramento do prazo para inserção da evidência dos meses acima citados, seguirá para a validação das informações pelo seu Consultor Comercial Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

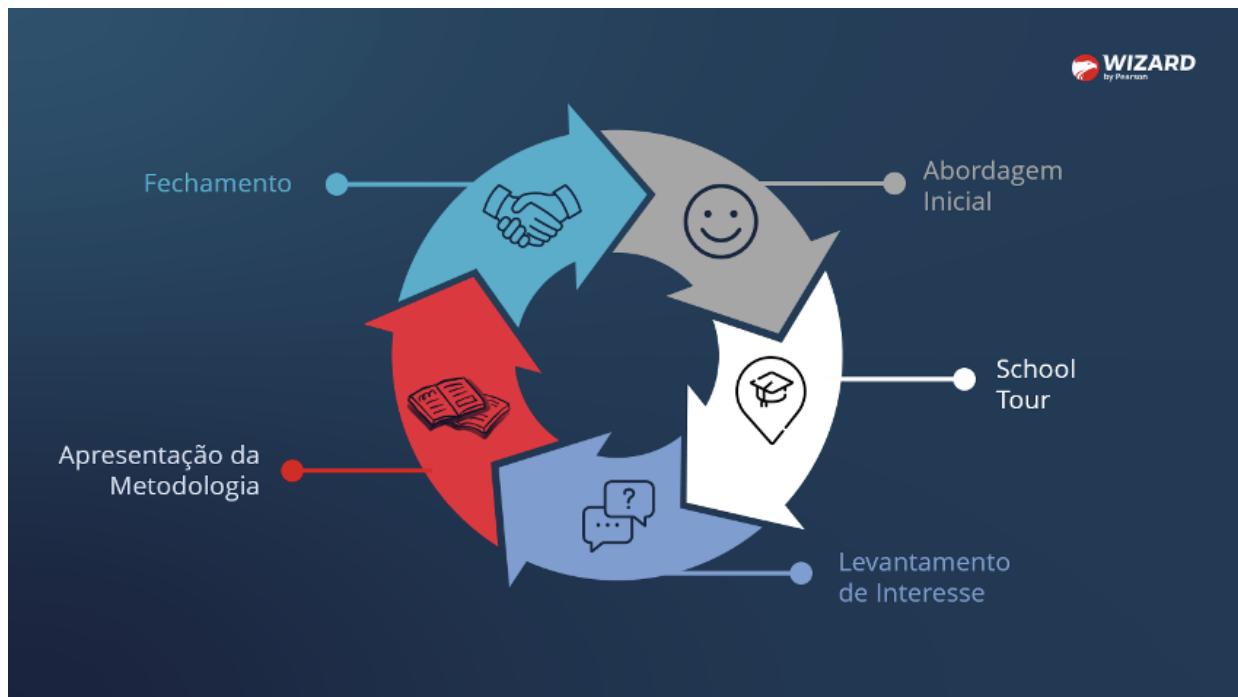
**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 07 pontos e será avaliado via Plataforma PEF. Serão aceitos como evidência: fotos da equipe comercial realizando alguma ação externa (parceiro, comércio local, rua, empresa etc.) com foco na captação de leads. É necessário que esteja sendo divulgada a temática vigente. A utilização de materiais vencidos implicará na pontuação zerada. O Consultor comercial Pearson fará a validação deste item.

#### **1.4. TRILHA DE FORMAÇÃO COMERCIAL (UTILIZAR ROTEIROS DE ATENDIMENTO PREDEFINIDOS)**

**Pontuação: 10**

Com o objetivo de proporcionar uma experiência encantadora aos prospects durante o atendimento comercial em nossas escolas, o que possibilita melhores condições de conversão, oferecemos e orientamos o uso do roteiro de vendas predefinido chamado "Os 5 passos da venda Wizard". Esse roteiro segue uma lógica estratégica para encantar o potencial aluno desde a abordagem inicial, quando acontece o primeiro contato do prospect com a escola, passando pela estrutura da unidade, o ecossistema de aprendizagem e metodologia até a negociação e consequente realização da matrícula.

Além de seguirem o roteiro comercial, as melhores conversões no processo de venda se dão quando os consultores comerciais possuem domínio dos cursos e benefícios que vendem. Conheça a seguir os 5 passos da venda:



Dicas para melhores resultados com o uso do roteiro de vendas:

- Conclua a "Trilha do Consultor de Vendas Wizard" disponível na plataforma da UC (Universidade Corporativa).
- Tenha em mãos materiais/ferramentas que vão te auxiliar no processo de atendimento como folder de atendimento, kit do material didático, WizPen (carregada), aplicativo Wiz.Me, modelos de certificado impressos (Benchmark, Versant e PEIC).
- Explore gatilhos mentais. Tenha vídeos com provas sociais, depoimentos de alunos apresentando sua evolução, suas práticas e conquistas com o segundo idioma.
- Na sala de atendimento, exponha certificados de proficiência de professores, premiações e reconhecimentos da escola e da marca Wizard by Pearson, a fim de despertar o gatilho de autoridade e passar segurança para o cliente.
- Lembre-se que o ambiente da escola é um elemento de grande influência e importância para a tomada de decisão do potencial aluno, por isso, sempre que agendar um atendimento tenha todos os colaboradores da escola alinhados com a visita.
- Tenha sempre à disposição, água, café e, se possível um suco. Ao oferecer, sempre aplique a técnica do "ou, ou":

- "Você prefere água ou café?"
- "Você prefere café ou suco?"



Mantenha-se atualizado(a) e sempre participe dos treinamentos oferecidos pela franqueadora presencialmente ou online, como o Wizard Action que ocorre todas às segundas-feiras às 14h.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 10 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, através de relatórios da Universidade Corporativa (UC), em que seu time comercial deverá ter concluído 100% do curso "Trilha do Consultor de Vendas Wizard", respeitando o seguinte questionamento:

- a)** Todos os consultores comerciais completaram 100% do curso Trilha do Consultor de Vendas na Universidade Corporativa?

É importante atentar-se a solicitação de desativação dos perfis que não fazem mais parte do quadro de colaboradores da escola, do contrário este nome irá retratar este item.

**IMPORTANTE:** Esses dados serão coletados automaticamente da plataforma da Universidade Corporativa a cada três meses, não sendo necessário fazer qualquer tipo de edição neste item.

## 1.5. PROGRAMA DE INDICAÇÕES - WIZ.MEMBER

**Pontuação: 07**

O Wiz.Member traz sempre novidades para engajar nossos alunos e afiliados. O objetivo é incentivar o aumento de indicações via plataforma oficial da franqueadora.

É importante trabalhar o Member para obter indicações todos os meses. Para a validação deste item, o consultor comercial irá consultar as indicações via dashboard do Member recebidas todos os meses dentro do período definido. Caso esteja com dificuldades para obter indicações, temos algumas boas práticas para conquistar suas primeiras indicações dentro do Wiz.Member.

Em primeiro lugar, caso sua unidade não participe do programa de indicações, basta abrir um chamado no SAF pedindo para participar. Em segundo lugar, baixe todos os manuais, artes e vídeos para que todo o time da escola saiba sobre o Wiz.Member e realize as ações com os alunos e afiliados.



Para alunos, inicie positivando todas as salas de aula e a recepção com as artes impressas para que todos os alunos saibam do programa de indicações.

Programe mensalmente a visita do comercial nas salas de aula para relembrar aos alunos as excelentes oportunidades de premiação que eles podem resgatar através das indicações que estão realizando dentro do Wiz.Member. Faça essa e outras ações de forma recorrente e estimulando sempre os alunos a indicarem novos amigos dentro do Wiz.Member. São mais de 80 opções de resgate: artigos esportivos, brinquedos, casa e decoração, departamento, entretenimento, gastronomia, moda e acessórios, saúde e beleza, e muitos outros.

Para afiliados (não alunos), há muitas formas de ativá-los e estimulá-los para indicação de leads. O primeiro passo é enviar os materiais de apoio para os afiliados, como: card para Whatsapp, cartaz, panfleto, e arte para story que utilizarão para estimular seus amigos para se cadastrarem no Wiz.Member com desconto de R\$ 150,00 para estudar na Wizard.

Motive seus afiliados, dando suporte e fazendo acompanhamento para que eles continuem motivados para cada vez mais conseguir indicações para sua unidade.

**Atenção:** Este item poderá lhe proporcionar 07 pontos e será avaliado via Plataforma PEF.

**Atenção:** Não poderão participar da condição vigente os colaboradores das unidades franqueadas Wizard, seus parentes de 1º grau e os alunos que sejam bolsistas, de acordo com o Termo de Uso (Regulamento no site <https://wizmember.wizard.com.br/>).

**Importante:** Você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2025 para inserir essa evidência na Plataforma PEF. Após responder o item, se a opção for SIM (teve indicação), o consultor Pearson irá consultar se as indicações foram conquistadas em todos os meses do período solicitado. Caso não faça adesão ao Member ou não obtenha indicação no período estipulado, a pontuação desse item será zerada.

## 1.6. UTILIZAR PEÇAS DE MARKETING DAS CAMPANHAS VIGENTES

**Pontuação: 07**

É de suma importância manter a escola alinhada às campanhas de marketing e a utilização somente das peças vigentes elaboradas pela Franqueadora.

A Franqueadora, a cada campanha comercial, gera novas peças de marketing (tradicionalmente conhecida como "enxoaval"), tanto para divulgação on-line (redes sociais), como peças para divulgação offline diretamente no pdv (ponto de venda, a Escola).

Todas as artes e peças de campanhas vigentes são disponibilizadas no Portal do Franqueado.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 07 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você deverá anexar evidências de uso dos materiais da campanha vigente, e validado pelo seu Consultor Comercial Pearson. Como evidência, você poderá informar os links das redes sociais da sua escola onde está utilizando a peça de marketing da campanha vigente.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro a março de 2025 para inserir essa evidência na Plataforma PEF. Após isso, seguirá para apuração do resultado pela Wizard by Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo ou inserção de imagens de campanhas que não estejam mais válidas, o item será validado como 0 pontos.

## 2. GESTÃO PEDAGÓGICA

O objetivo da categoria é auxiliar a gestão pedagógica da escola, implementando a garantia do aprendizado, a gestão assertiva de indicadores pedagógicos e, consequentemente, contribuindo para a satisfação e retenção de alunos.



GESTÃO PEDAGÓGICA											PESO: 33,3
ITEM	Fase		Pontuação Item			Ordem			Responsável		
<input checked="" type="checkbox"/> Ter uma Liderança Pedagógica	Mensual		11			Plataforma PEF			Coordenador Pedagógico		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Quantidade de Coordenadores?											
Quantidade de Assessores?											
<input checked="" type="checkbox"/> Trilha de treinamento sugerida	1ª Fase		5			UC			Wizard		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Coordenadores completaram a trilha?											
Professores completaram a trilha?											
<input checked="" type="checkbox"/> Aplicar ao menos 80% das licenças de assessoramento atribuídas à unidade	2ª Fase		10			Edu. Operações			Wizard		
Avaliação Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Total de licenças adquiridas											
Total de licenças aplicadas											
<input checked="" type="checkbox"/> Compartilhar os dados pedagógicos mensalmente via Plataforma para validação do CPC	Mensual		5			Plataforma PEF			Unidade e consultor pedagógico		

## BOOKLETS PEDAGÓGICOS E CLASSIFICAÇÃO PEDAGÓGICA DA ESCOLA

O setor pedagógico da escola é regulado e orientado por quatro booklets que trabalham diferentes aspectos da gestão pedagógica nas escolas. Estes booklets trabalham gestão de dados, gestão de pessoas, gestão pedagógica e gestão administrativa pedagógica.

A união destes quatro livretos compõe hoje o que chamávamos antes de Manual de Operações Pedagógicas (MOP). São guias de ações, que visam compreender as etapas, bem como controles importantes para a gestão e manutenção do aluno, de forma que a escola possa acompanhá-lo e estar sempre atuante nos resultados de aprendizado desejados, satisfação e retenção.

Eles devem ser estudados e usados pela unidade como forma de garantir o padrão de excelência.

### 2.1. TER LIDERANÇA PEDAGÓGICA

**Pontuação: 08**

Para garantir a existência de uma gestão pedagógica, a escola deve ter pelo menos um responsável dentro do seu corpo de gestores. A tabela a seguir explica como esta gestão será estruturada, de acordo com o número de alunos e turmas que este gestor poderá ter:



Quantidade de alunos	Estrutura Pedagógica	Carga horária semanal de coordenação pedagógica					
		20 horas	25 horas	30 horas	36 horas	44 horas	
até 100	1 coordenador	1 turma	2 turmas	3 turmas	4 turmas	5 turmas	
de 101 a 200	1 coordenador			1 turma	2 turmas	3 turmas	
de 201 a 400	1 coordenador					2 turmas	
de 401 a 600	1 coordenador + 1 assistente					2 turmas	
Acima de 601	1 coordenador + 2 assistentes					2 turmas	

**DICA:** A escola deve contratar, no mínimo, um profissional de 20 horas e no máximo de 44 horas. Entretanto, a progressão de horas segue o seguinte padrão com o mínimo de carga horária obrigatório:

Número de alunos	Estrutura Pedagógica	Mínimo de Carga Horária
até 100 alunos	1 coordenador	20 horas
de 101 a 200 alunos	1 coordenador	20 horas
de 201 a 300 alunos	1 coordenador	30 horas
de 301 a 400 alunos	1 coordenador	44 horas
de 401 a 600 alunos	1 coordenador 1 assistente	44 horas 20 horas
	1 coordenador e 2 assistentes	44 horas 20 horas
de 601 a 800 alunos	ou	
	1 coordenador e 1 assistente	44 horas 44 horas

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 08 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você terá que informar o número de assistentes com dedicação exclusiva ao pedagógico e o número de coordenadores pedagógicos, respondendo às perguntas abaixo:

- a) Quantos assistentes pedagógicos com dedicação exclusiva ao cargo com carga horária de 20 horas mensais possui na sua unidade?



**b)** Quantos coordenadores pedagógicos possui no grupo econômico?  
**IMPORTANTE:** A escola terá que, mensalmente (de setembro/2024 a agosto/2025), informar estas quantidades na Plataforma PEF. Após isso, seguirá para a validação das informações pelo seu Consultor Pedagógico. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

## **2.2 TRILHA DE FORMAÇÃO PEDAGÓGICA (UNIVERSIDADE CORPORATIVA)**

**Pontuação: 08**

Os treinamentos pedagógicos oferecidos pela Wizard by Pearson visam à atualização das práticas pedagógicas para os membros da equipe pedagógica da Escola, sendo fundamentais para que possamos oferecer aos nossos alunos um serviço educacional de alta qualidade.

Neste primeiro plano, desejamos ver ações que conduzam o franqueado ao uso da UC, tanto no cadastro quanto na realização de cursos que são essenciais para o cumprimento básico para a operacionalidade pedagógica. Tendo em vista que diferentes cargos implicam em diferentes trilhas de aprendizado, considerar:

### **Coordenador pedagógico**

A realização da Trilha do Coordenador Pedagógico mais o New Teachers Academy (NTA).

### **Professor**

A execução da trilha New Teachers' Academy (NTA).

**LEMBRE-SE:** A frequência de cada membro da equipe pedagógica em 100% dos treinamentos online oferecidos pela franqueadora, comprovada pela Universidade Corporativa, é a condição para que a solicitação contida no item seja considerada atendida.

**DICA BÔNUS:** As atividades da UC são fonte de conhecimento e adequação à metodologia da franqueadora para o time pedagógico, por isso não devem ser programadas aleatoriamente. Para que cumpram seu papel, é preciso que sejam partes de uma programação em que estejam encadeadas entre si e tenham correlação com as atividades curriculares dos alunos.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 08 pontos e será avaliado via Universidade Corporativa, onde a Wizard by Pearson irá avaliar se os coordenadores e professores da escola concluíram os treinamentos sugeridos.

**IMPORTANTE:** Este dado é coletado automaticamente pela plataforma Universidade Corporativa a cada três meses. Não é necessário executar edições ou incluir informações. Mantenha os acessos atuais, pedindo a desativação de perfis que não façam mais parte do quadro de colaboradores da Escola para evitar que detratem este item.

**DICA BÔNUS:** Além disso, é importante que o time pedagógico se mantenha sempre atualizado quanto a metodologia Wizard by Pearson. Para isso, participe do WizTips que acontece sempre às sextas-feiras, às 14h, e apresenta uma série de dicas pedagógicas para seu dia a dia.

### 2.3. APLICAÇÃO DOS ASSESSMENTS

**Pontuação: 07**

A Eficácia é definida pela Wizard by Pearson como o "impacto mensurável na melhoria de vida de uma pessoa por intermédio da aprendizagem". O uso de testes padronizados para comprovar os resultados de aprendizagem dos alunos diz respeito à competência, ao domínio do idioma aprendido, além de oferecer a vantagem de trazer credibilidade por se tratar de uma avaliação externa e globalmente usada como referência. Neste sentido, é importante que a Escola vá além de ser um "centro de referência em aprendizado de idiomas" e possua assessments para conseguir mensurar e comprovar a proficiência em inglês.

Dentre os assessments escolhidos para a marca Wizard, nós temos em vigor 3 (três) formas de aplicação: Benchmark e Benchmark Young Learners, Versant e Pearson English International Certificate (PEIC).

O Benchmark visa monitorar o progresso de aprendizagem, apresentar proficiência e preparar os alunos para os testes de certificação internacional. É considerado essencial que a escola possa prover a aplicação de Benchmark, ao final de cada contrato cursado, a partir do W2 de acordo com o Manual de Administrado do Benchmark Test. Ele é bonificado para cada contrato cadastrado no sistema homologado, devendo a escola requisitar a licença.

O Benchmark Young Learners já é aplicado para a série KIDS e TEENS, ocorrendo a bonificação ao final de cada livro para os alunos cadastrados pela escola.

O Versant visa identificar as habilidades linguísticas dos alunos (ao final dos livros W8 e Teens 8) e serve também para a alocação do aluno no nível correto. Como nos assessments acima mencionados, ele é bonificado ao final de cada contrato cadastrado na escola, devendo a escola requisitar a licença. O Versant pode ser adquirido por não alunos Wizard by Pearson.

O PEIC (Pearson English International Certification) tem como objetivo comprovar as habilidades dos alunos em inglês por meio de certificação internacional. Para a sua homologação, a escola deve completar uma série de quesitos para que formalmente aplique este assessment. O PEIC pode ser aplicado tanto de forma bonificada quanto adquirido por não alunos Wizard by Pearson. Sua implementação depende da aprovação pelo OfQual (sigla em inglês para The Office of Qualifications and Examinations Regulation), com procedimentos direto do Reino Unido (UK).

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 7 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, em conjunto com as informações do setor de Assessments, onde irá validar se a Escola atingiu um mínimo de 80% de aplicação de assessments das licenças adquiridas em sua unidade. Os assessments adquiridos durante o ano de 2024 devem ter o seu consumo no ano em que foram requeridos.

Exemplo: se a escola adquiriu 100 licenças em 2024 de todos os assessments, ao menos 80 destas devem ser aplicadas até dezembro de 2024. As licenças anteriores também devem ser consumidas por completo até dezembro de 2024. Para inserção das informações do PEF, serão consideradas as licenças adquiridas e aplicadas até julho de 2025, tendo a mesma taxa de 80% das aplicações.

**IMPORTANTE:** Este item seguirá para apuração do resultado de aplicação pela Wizard by Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

**DICA:** A aplicação de assessments não visa substituir a avaliação formativa, mas complementá-la, de forma a não somente preparar o aluno para futuras ações que envolvam avaliação de proficiência, mas também buscando posicionar o aluno dentro da sua trilha de aprendizado.

**LEMBRE-SE:** caso sua escola ainda não seja cadastrada como Centro Aplicador, você terá que procurar seu Consultor pedagógico.

## 2.4. ÍNDICE DE PERFORMANCE PEDAGÓGICA

### Pontuação: 10

Antigamente, a forma que as escolas reportavam seus dados e seus planos de ação era através do Relatório Gerencial Mensal (RGM). Apesar de ainda existir o RGM em cada sistema homologado SPONTE (sendo este um termômetro pedagógico em sua escola), hoje conseguimos acompanhar mensalmente a performance das escolas através da apresentação dos Índices de Performance Pedagógicos.

Conforme o booklet de Gestão de dados, o RGM é um instrumento de monitoramento que deve ser usado para observação de fenômenos não visíveis, como, por exemplo, evasão por períodos específicos, índices de tarefas não entregues por determinado professor, entre outros. Entretanto, cabe a cada escola saber interpretar seus índices pedagógicos, analisando suas particularidades e condições individuais, pois cada unidade é diferente da outra.

As escolas devem realizar a apresentação dos seus índices pedagógicos de forma assertiva mensalmente para a Wizard by Pearson, para que a franqueadora possa monitorar não somente a performance das escolas, como também possa auxiliar em planos de consultoria através de seu time de consultores pedagógicos de campo (CPC). Os índices de performance pedagógicos requisitados são:

1 - Nome – Nome completo de quem está responsável pelo preenchimento

2 - Função – Função na escola de quem está preenchendo

3 - Número total de alunos ativos da unidade no último dia do mês xxx – O número de alunos total da escola que estão ativos no último dia do mês.  
Alunos ativos são aqueles:

- Alunos com o contrato vigente e aulas previstas lançadas no sistema homologado
- Alunos trancados com o contrato vigente que ainda estão para retornar
- Alunos vigentes em período de férias.

4 - Total de alunos ativos no início do mês xxx - Total que se encontra na escola ativos no primeiro dia do mês. Segue o mesmo critério apresentado acima.

5 - Total de alunos evadidos no mês xxx - O número de alunos total que estão evadidos até o último dia do mês. Alunos evadidos são aqueles:

- Alunos ausentes com 8 (oito) faltas consecutivas, ou mais, com contrato ativo
- Alunos que não retornaram do trancamento
- Alunos que rescindiram o contrato. Não contar como evadidos os alunos rescindidos que já estavam evadidos por falta. O aluno evadido que rescindiu continua no número de evadidos até o fim do mês em que a rescisão aconteceu. Para aqueles alunos que estavam frequentes, só entra no número de evadido até o fim do mês da rescisão
- Alunos que encerraram e ainda não rematricularam. Só entram no número de evadidos até o fim do mês que o encerramento ocorreu

6 - Total de alunos CONNECTIONS PRESENCIAL ATIVOS - Total de alunos ativos que estão na experiência Connections e fazem sua aula presencialmente na escola.

7 - Total de alunos INTERACTIVE PRESENCIAL ATIVOS - Total de alunos ativos que estão na experiência Interactive e fazem sua aula presencialmente na escola.

8 - Total de alunos CONNECTIONS ONLINE ATIVOS - Total de alunos ativos que estão na experiência Connections e fazem sua aula virtualmente, mas não estão dentro do contrato WIZARD ON.

9 - Total de alunos INTERACTIVE ONLINE ATIVOS - Total de alunos ativos que estão na experiência Interactive e fazem sua aula virtualmente, mas não estão dentro do contrato WIZARD ON.

10 - Total de alunos CONNECTIONS WIZARD ON ATIVOS - Total de alunos ativos que estão na experiência Connections e fazem sua aula virtualmente dentro do contrato WIZARD ON.



11 - Total de alunos INTERACTIVE WIZARD ON ATIVOS -- Total de alunos ativos que estão na experiência Interactive e fazem sua aula virtualmente dentro do contrato WIZARD ON.

12 - Média de alunos por turma CONNECTIONS – É a soma de todos os alunos da experiência Connections (presencial, online e Wizard ON) dividido pelo número de todas as turmas Connections existentes (presencial, online e Wizard ON). Esta conta exclui os alunos VIPs.

13 - Média de alunos por turma INTERACTIVE – É a soma de todos os alunos da experiência Interactive (presencial, online e Wizard ON) dividido pelo número de todas as turmas Interactives existentes (presencial, online e Wizard ON). Esta conta exclui os alunos VIPs.

14 - Total de alunos a rematrícular no CICLO (verão ou inverno) – Total de alunos que terão seus contratos encerrados dentro do CICLO XXX. Este número somente sofre variação se:

- O Planejamento do contrato Interactive foi atualizado e o aluno foi deslocado para outro ciclo
- O aluno rescindiu seu contrato
- O aluno trancou seu contrato por um período que posterga o encerramento do contrato para fora do período do ciclo

SOMENTE nestes três casos o número de alunos a rematrícular será alterado, com a retirada destes alunos da lista de rematrícula, contabilizando suas atualizações de status. O número de alunos a rematricular NÃO terá dedução de seu valor quando abordamos alunos que estavam previstos para rematrícular e não rematrícularam e seus contratos encerraram, mesmo com a comunicação do aluno quanto a não continuidade. Neste caso, continuam sendo contabilizados na lista de alunos a rematrícular até o fim do ciclo.

15 – Total de alunos rematrículados no CICLO (verão ou inverno) – Total de alunos que realizaram a renovação contratual dentro do CICLO XXX.

Entretanto, nos casos em que o aluno realizar a renovação do seu contrato no ciclo, mas o encerramento do contrato deste mesmo aluno fica em um ciclo posterior, esta rematrícula somente poderá ser contabilizada no ciclo correto vinculado a data de encerramento do contrato, ou seja, no ciclo posterior.

Por exemplo, antecipação de rema em agosto, mas o contrato só finaliza em outubro, esta rematrícula fica para o ciclo verão e não o ciclo inverno.

**Observação:** Para escolas que possuem contratos de longos períodos (contratos com duração de dois ou mais anos), consideramos estes números de alunos a rematricular e alunos rematriculados como aqueles alunos que estão realizado a troca do seu livro, e não a renovação contratual. Ou seja, é uma visão de retenção dos alunos por níveis. Qualquer dúvida, contate o seu consultor pedagógico.

**LEMBRE-SE:** O acesso às informações destes dados fornecidos pelos CPCs e pelo time de Learner Success é determinante para atingir bons resultados de aprendizagem dos alunos nas modalidades oferecidas.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 10 pontos e será avaliado via preenchimento de dados na plataforma PEF, onde a Wizard by Pearson irá avaliar se as condições mínimas (acima mencionadas) foram atendidas. Lembrando que o preenchimento deverá ser mensal e até o dia 10 de cada mês.

**IMPORTANTE:** Você terá que inserir as informações mensalmente (de setembro de 2024 a agosto de 2025). Este item seguirá para apuração do resultado e validação das informações pelo seu consultor pedagógico da Wizard by Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo e/ou não preenchimento de algum mês dentro da onda, o item será validado como 0 pontos.

## 2.5. NÍVEL DE PROFICIÊNCIA COORDENAÇÃO

**Pontuação: 06**

Nessa fase do Programa de Excelência de Franquias Wizard By Pearson, a unidade deverá comprovar o nível de proficiência de seu coordenador, que deverá ser igual ou superior a B2+, ou entre 76 e 85 pontos na escala GSE.

**OBJETIVO:** Garantir que os responsáveis pelo departamento pedagógico estejam aptos a realizar uma avaliação inicial de candidatos, assim como garantir a qualidade do idioma inglês ministrado em suas aulas.

Só serão aceitáveis evidências de coordenadores com nível de proficiência em inglês, pois entende-se que o maior volume de matrículas está nessa modalidade, tornando-se indispensável o conhecimento pleno do idioma para observação de aulas e feedback.

## ETAPAS:

**Etapa 1** – Realização do Versant pela coordenação e comprovação dessa via PEF referente aos meses janeiro, fevereiro e março ou no primeiro mês de contratação da Coordenação. Caso o coordenador não atinja o nível indicado, deverá seguir para etapa 2.

**Observação:** O não atingimento do nível nesse primeiro momento não implicará em penalização.

**Etapa 2** – Realização de nova avaliação em prazo máximo de 03 (três) meses e comprovação via PEF referente ao mês referente.

**ATENÇÃO:** O não cumprimento da segunda etapa no prazo referente caracterizará o item como não cumprido.

**Evidência:** Relatório Versant anexado ao PEF

**IMPORTANTE:** você terá entre os meses janeiro, fevereiro e março para inserir a informação e evidência na plataforma PEF, após esse período será avaliado e validado pelo consultor pedagógico.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 06 pontos e será avaliado via Plataforma PEF. Será aceito como evidência o relatório de realização de nivelamento Versant seguindo as etapas descritas nesse item.

## 2.6. NÚMERO DE PROFESSORES NA UNIDADE

**Pontuação: 04**

**OBJETIVO:** Entender o número de professores da rede e a média de professores / unidade cruzando com os dados do número de alunos / unidade, e avaliar o grau de utilização da Universidade Corporativa pelos professores da marca.

A unidade deverá informar o número total de professores separando em:

- Professores de inglês
- Outros idiomas



Caso um professor ministre aulas de inglês e mais um ou outros idiomas, ele deverá ser contabilizado apenas como professor de inglês.

Caso o professor ministre aulas de dois ou mais outros idiomas que não o inglês, ele deverá ser contabilizado em "outros idiomas" e apenas uma vez.

Todos os professores contratados pela unidade, seja em caráter de contratação por hora-aula, seja com contratação como mensalista, e que ministrem aulas de inglês, deverão realizar os cursos da Universidade Corporativa correspondentes à trilha do professor.

A coordenação pedagógica deverá realizar a trilha New Teacher's Academy + trilha da coordenação pedagógica.

**OBSERVAÇÃO:** Professores que ministrem aulas apenas de outros idiomas deverão cumprir a trilha New Teacher's Academy (NTA) para formação, levando-se em consideração as devidas especificações do idioma.

**Evidênci(a)s:** Certificados de conclusão dos cursos da UC anexados.

**IMPORTANTE:** você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março para preencher esta informação. Após este período, seguirá para avaliação e validação do consultor pedagógico.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 04 pontos e será avaliado via Plataforma PEF.

## 2.7. QUANTIDADE DE TURMAS DA COORDENAÇÃO

**Pontuação: 04**

**OBJETIVO:** Avaliar se o coordenador possui número de turmas de acordo com o especificado pelo MANUAL DE OPERAÇÕES PEDAGÓGICAS (MOP), permitindo-lhe tempo para ocupar-se das funções e atividades referentes à posição que ocupa dentro da unidade.

A coordenação deverá informar:

- a) Carga horária semanal total
- b) Número de turmas sob sua responsabilidade direta, seguindo o seguinte modelo:

**Connections:** Caso ministre aulas na experiência connections, deverá informar o número de turmas atendidas como teacher.

**Interactive:** Caso ministre aulas na experiência interactive, deverá informar a quantidade total de horários nos quais atende como teacher.

**Evidência(s):** Informação via relatório PEF e anexo no formato PDF indicando o código de denominação Sponte das turmas e experiências atendidas.

**OBSERVAÇÃO:** As informações fornecidas poderão ser verificadas pela Consultoria Pedagógica de Campo a qualquer momento, sem aviso prévio.

Caso o coordenador não possua turmas, colocar a informação 0 no campo de avaliação.

**IMPORTANTE:** você terá entre os meses de maio, junho e julho para inserir estas informações. Após este período, seguirá para avaliação e validação do consultor pedagógico.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 04 pontos e será avaliado via Plataforma PEF. Serão aceitas como evidência as informações via preenchimento.

## 2.8. REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO NPS

**Pontuação: 06**

A satisfação dos alunos e responsáveis é fundamental para levar sua escola ao sucesso.

Para mensurar a percepção dos alunos sobre o serviço prestado, foi desenvolvida uma pesquisa que mostra a opinião dos alunos ou responsáveis sobre a experiência com as aulas, a estrutura da escola, os professores, o aprendizado, a marca e a motivação dos alunos em continuar os estudos na escola.



O resultado é medido pelo método Net Promoter Score (NPS), avaliando se o participante da pesquisa (aluno ou responsável) possui uma posição de detrator ou promotor dentro dos escopos apresentados.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para a reputação da nossa marca, para a prospecção, a retenção e a rematrícula de alunos, além de auxiliar na identificação dos pontos de melhoria na operação da nossa escola.

**Como funciona o NPS?**

O método Net Promoter Score questiona, em uma escala de 0 a 10, a probabilidade de o aluno ou responsável indicar sua escola para um amigo ou colega. Para o cálculo, utiliza-se a seguinte lógica:

$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRATORES}$$

- **Os clientes detratores (notas de 0 a 6)** indicam que não tiveram um aprendizado significativo depois de começar a estudar na escola ou que não estão satisfeitos com algum serviço prestado pela escola. Podem criticar a escola em público e jamais voltariam a estudar nela.
- **Os clientes neutros (notas de 7 a 8)** estudam na escola somente porque é realmente necessário. Não são leais nem são entusiastas da escola.
- **Os clientes promotores (notas de 9 a 10)** percebem um aprendizado significativo após iniciar os estudos na escola e estão satisfeitos com os serviços prestados. Oferecem feedbacks, são leais e também apresentam entusiasmo com a escola.

*Resumindo:*

Detratores	Neutros	Promotores

*Exemplo:*

*Na escola XYZ, 100 pesquisas foram respondidas por seus alunos e pais, para a pergunta:*

*"Em uma escala de 0 a 10, qual chance de recomendar a escola XYZ para um amigo ou familiar?"*

- 80 pessoas responderam com notas entre 9 e 10 (80%).
- 10 pessoas responderam com notas entre 7 e 8 (10%).
- 10 pessoas responderam com notas de 1 a 6 (10%).

$$\text{NPS} = 80\% - 10\%$$

Os índices serão coletados através do preenchimento da pesquisa de satisfação oficial da Wizard by Pearson, oferecida ao aluno e a qual tem seus resultados lançados no dashboard das unidades para que estas possam desenvolver, se necessário, estratégias e ações para aprimorar sua performance e a satisfação dos alunos.

Recomendamos que a pesquisa seja aplicada a todos os alunos da escola e será considerado aqui a aplicação de, no mínimo, 75% da base de alunos ativos.

**Importante:**

- Para os alunos menores abaixo de 13 anos, a pesquisa deverá ser realizada preenchida com os seus responsáveis.
- A meta de NPS sugerida pela franqueadora é de 71, podendo esta meta ser ajustada conforme a orientação prévia da franqueadora.

**DICA:** Escolas que têm os melhores índices de retenção realizam a pesquisa de satisfação e desenvolvem planos de ação com base nos resultados da pesquisa, os quais envolvem os departamentos pedagógico e comercial. Após a realização das melhorias, divulgue-as para os pais e alunos. Isso gera maior engajamento e repercussão de que a escola se esforça para ser cada vez melhor!

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 06 pontos e será avaliado via sistema homologado (Dashboard das escolas), se a escola aplicou a pesquisa para, pelo menos, 75% da base ativa de alunos.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de maio, junho e julho para preencher este item. As informações correspondem às pesquisas aplicadas no ciclo inverno excluindo o mês de agosto (abril, maio, junho e julho). Se não conquistado o preenchimento de, pelo menos, 75% da base ativa de alunos, o item será validado como "0" (zero) pontos.

### 3. GESTÃO DO NEGÓCIO

Neste capítulo, você obterá orientações relevantes para a gestão de seu negócio nos temas de Gente e Identidade Visual. A seguir, veja um resumo com os principais itens que serão avaliados neste capítulo:

PESO: 33,3											
GESTÃO DO NEGÓCIO		Fase		Pontuação Item				Onde?	Responsável		
ITEM		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Plataforma PEF	Unidade
Processo de recrutamento	1 <sup>a</sup> Fase										
Análise Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Evidência											
Acesso à UC	2 <sup>a</sup> Fase									UC	Wizard
Análise Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Informar a quantidade de funcionários da Escola											
Programa de reconhecimento	2 <sup>a</sup> Fase									Plataforma PEF	Unidade
Análise Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Evidência											
Fachada/Recepção	3 <sup>a</sup> Fase									Plataforma PEF	Unidade
Análise Franqueado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Validação Consultor	Plano de Ação	Pontuação Atual
Evidência											

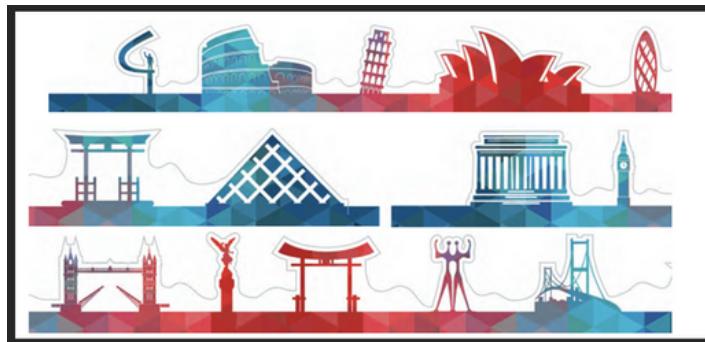
#### 3.1. PADRONIZAÇÃO ARQUITETÔNICA

**Pontuação: 12** É senso comum que o ambiente físico impacta diretamente na experiência e no desempenho da aprendizagem. Por isso, é de suma importância garantir, através das informações contidas no manual arquitetônico fornecido pela marca, que toda a escola esteja dentro dos padrões estabelecidos. **Para as unidades Wizard By Pearson:**

##### 3.1.1 Corredores

Os corredores da unidade deverão estar personalizados por adesivação. A comunicação desse ambiente se destaca por monumentos famosos ao redor do mundo. Na página 64 do manual arquitetônico, encontram-se todas as observações necessárias para essas aplicações.

Exemplo:



**Para as unidades WIZKIDS: Corredores:** Os corredores de uma escola Wizkids, são adesivados com forma geométrica (triângulos) conforme artes previamente disponibilizadas no Portal do Franqueado e orientações no manual arquitetônico Wizkids, página 51.

### 3.1.2 Fachada

A fachada é o primeiro contato do prospect (futuro aluno) com a Escola e reflete a primeira impressão e imagem, que influencia no processo de conversão. Precisa estar padronizada de acordo com o manual arquitetônico e em bom estado de conservação.

A fachada deve estar com logo padrão atual Wizard by Pearson, tanto a águia quanto as fontes das letras.

**DICA:** Não serão aceitáveis a execução em letras caixa alta, banner, pintura ou adesivação.

**IMPORTANTE:** fachada com cores revitalizadas e sem pixação.



### 3.1.3 Recepção

Na Recepção, Painel de madeira instalado na parede atrás da recepção com o logo Wizard by Pearson em aço inox escovado prata fosco (não é aceitável parede pintada de vermelho, azul ou qualquer outra cor). As paredes devem estar devidamente pintadas e não podem estar manchadas, descascadas ou sujas em dimensões que venham a denegrir a aparência da Escola.



**Sala de aula: Wizard Connections:** Seguindo a padronização, a sala de aula Connections possui adesivação e mobiliários específicos. Para os adesivos, espera-se o padrão dos monumentos, seguido do rodameio azul marinho com palavras de efeito. Para o mobiliário, cadeiras fixas, sem braço, com mesa de apoio e lousa em vidro branco. Para informações mais detalhadas, acesse o manual arquitetônico na página 51. Exemplo:



**Wizard Interactive:** a sala de aula Interactive apresenta suas particularidades devido ao modelo de experiência do aluno. Embora o padrão de adesivação das paredes seja o mesmo de uma sala de aula Connections, nessa sala de aula as cadeiras fixas sem braço com mesa de apoio são substituídas por mesa redonda com cadeiras giratórias sem braço ou baias. Um item muito importante para essa sala é a TV ou lousa interativa. Exemplo:



Todas as informações sobre o inventário dessa padronização se encontram no manual arquitetônico, página 57. **Dica:** O material utilizado na impressão deverá ser de boa qualidade para suportar limpeza caso necessário, bem como suportar arranhões e manchas. Importante: Não é aceitável a aplicação de pontos turísticos e/ou monumentos que não compõem o manual arquitetônico **Evidência:** Fotos. **IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março para inserir as evidências na plataforma. Em caso de descumprimento do prazo e das indicações de padronização, este item será zerado. **ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 12 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você terá que anexar as evidências com as fotos do corredor e das salas de aula. **Observação:** em casos em que as escolas sejam 100% Wizkids, evidenciar os ambientes com padronização conforme o Manual Arquitetônico WizKids.

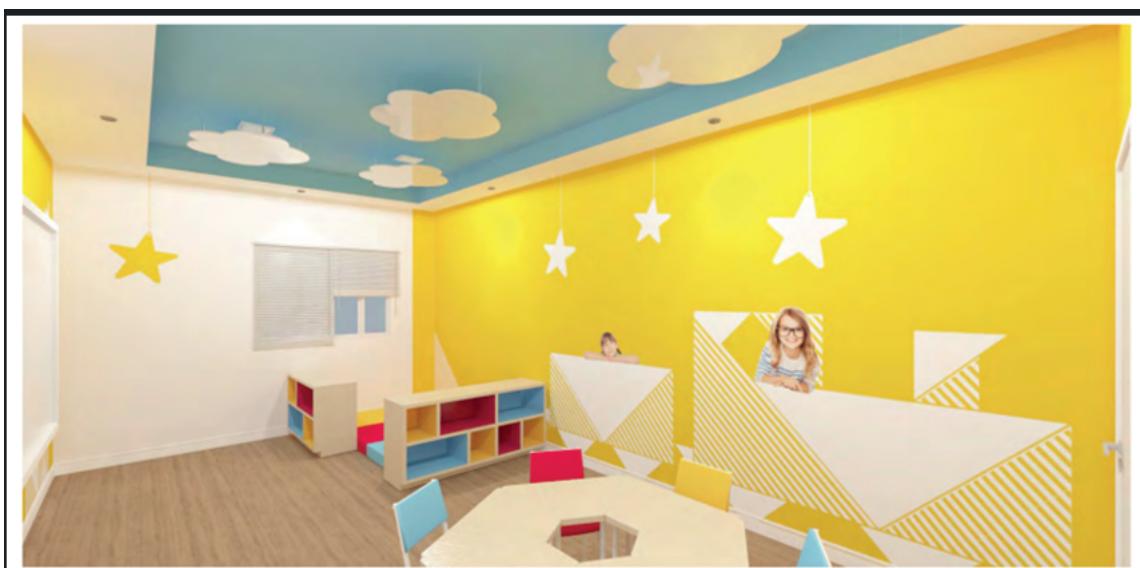


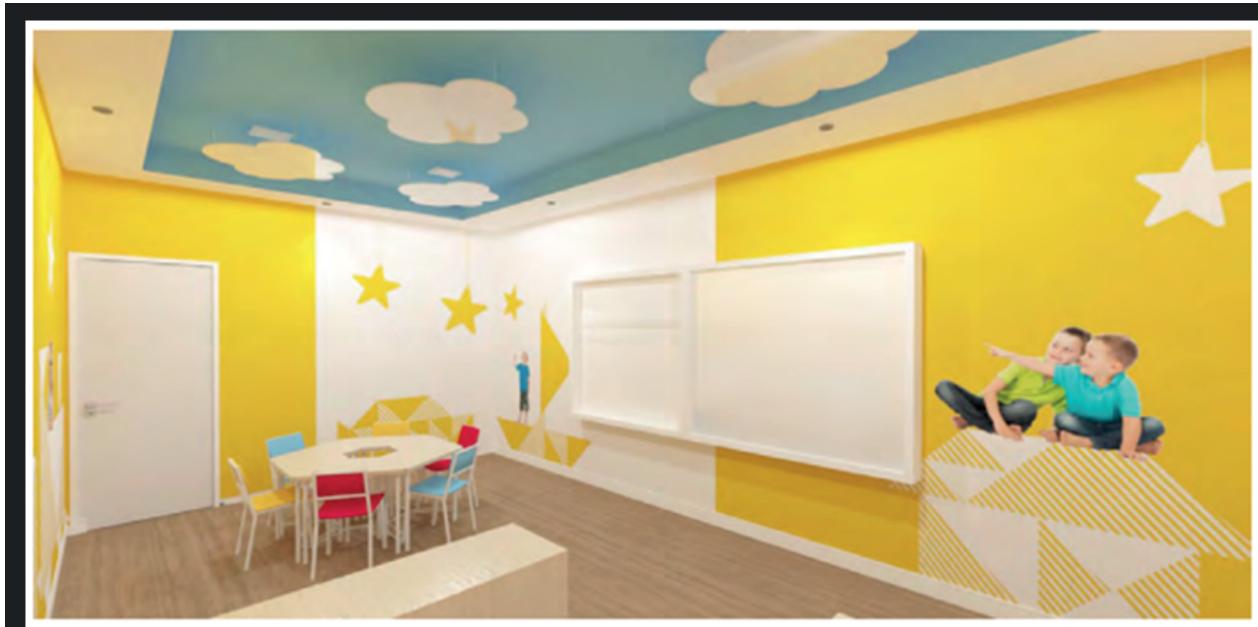
**Dica:** o material utilizado na impressão deverá ser de boa qualidade para suportar limpeza caso necessário, bem como suportar arranhões e manchas. Importante: Não será aceitável a aplicação de outras artes que imitem formas geométricas variadas.

### Sala Tots:

Os adesivos da sala Tots contemplam a figura do triângulo, imagens de crianças e estrelas. Além disso, no teto encontra-se uma luminária em formato de nuvem, que pode ser substituída por adesivo quando não localizada para aquisição. O piso também foi pensado para proporcionar mais conforto aos pequenos alunos.

Exemplo:

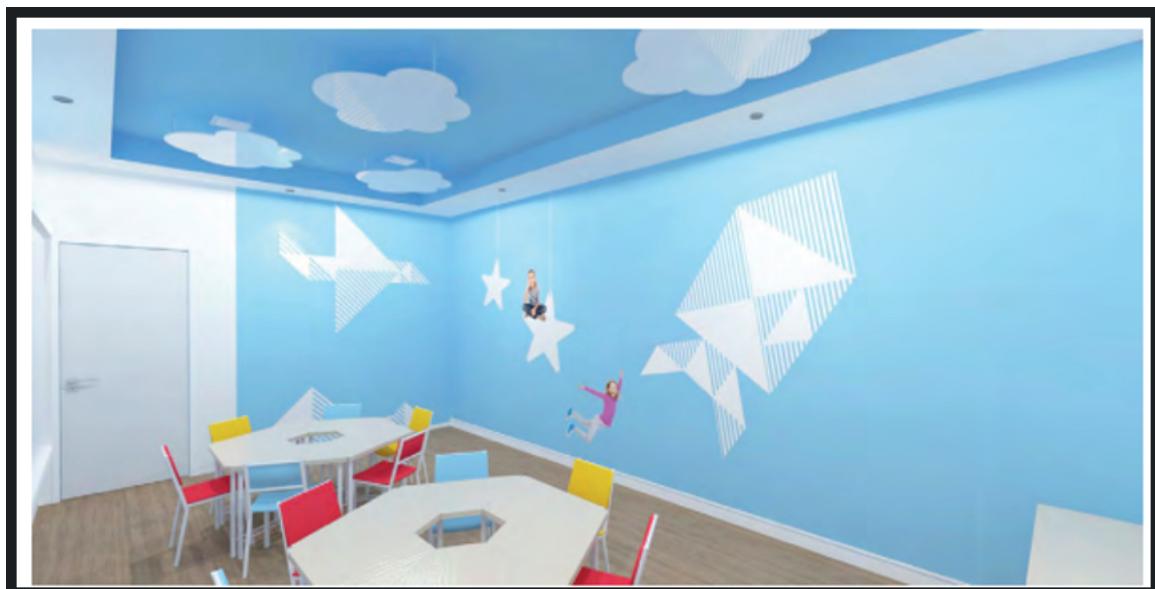


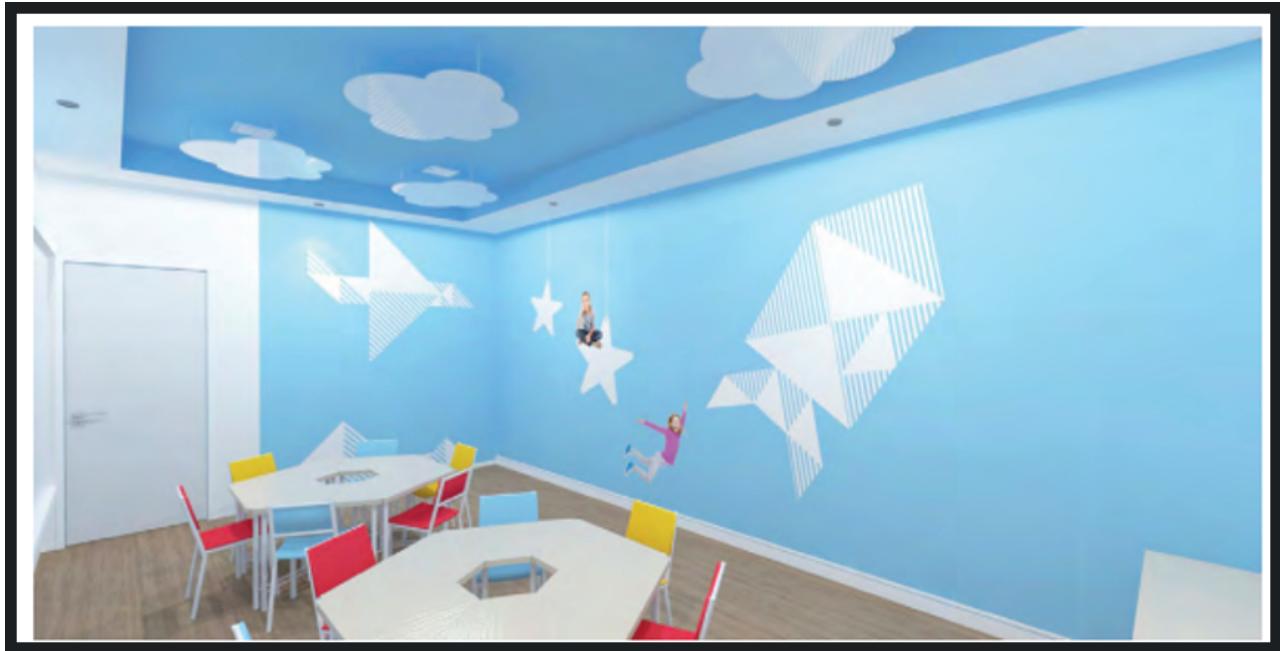


Para completar a composição, essa sala requer mobílias específicas, tais como armários nichados, puffs, cadeiras em cores diversas, lousas, mesas trapezoidais (6 lugares) e persiana horizontal. Todo o inventário encontra-se no manual Wizard página 53 e Manual WizKids página 30.

### Sala Kids:

A Sala Kids possui o mesmo padrão de teto da sala Tots: luminária em formato de nuvem, que pode ser substituída por adesivo quando não localizada para aquisição, e paredes adesivadas com estrelas, avião, foguete e crianças. O piso também foi pensado para proporcionar mais conforto aos pequenos alunos.





Para completar a composição, essa sala requer mobílias específicas, tais como armários nichados, cadeiras de cores variadas, lousas, mesas trapezoidais (6 lugares) e persiana horizontal. Todo o inventário encontra-se no manual Wizard página 55 e Manual WizKids página 32.

### **3.2 TRILHA DE FORMAÇÃO FINANCEIRA (UNIVERSIDADE CORPORATIVA)**

**Pontuação: 10**

A gestão financeira é parte fundamental no negócio Wizard. Visando apoiar nessa demanda, pedimos ao franqueado para realizar a Trilha de Gestão Financeira na Universidade Corporativa, obtendo conhecimento mínimo para manter sua operação de forma saudável.

Franqueado ou responsável financeiro da unidade precisa ter realizado a Trilha de Gestão Financeira, obtendo aprovação e certificação de conclusão. Importante: A trilha teve atualização de conteúdo e abordagem, por isso, mesmo que a tenha realizado no passado, é necessário realizá-la novamente.

**IMPORTANTE:** A validação será de forma automática, pela franqueadora, ao término da trilha e obtendo a nota necessária para finalizar os cursos contabilizados entre os meses de maio, junho e julho.

**Atenção:** este item pode proporcionar 10 pontos. O item será considerado DE ACORDO. Caso a trilha não esteja com o status 100% concluída, esse item será considerado NÃO CONFORME.

**Dica bônus:** caso o franqueado queira que outro colaborador tenha acesso à trilha, deverá enviar e-mail ao SAF informando nome e e-mail do colaborador e o desejo em estender a trilha de aprendizado.

### **3.3 UTILIZAR FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS COMO APOIO COMERCIAL E MARKETING**

**Pontuação: 08**

Uma forma importante de atrair alunos/leads atualmente é por mídias sociais, aplicativos de mensagens e sites.

As principais ferramentas para se comunicar com seus alunos/leads e comunidade são:

- WhatsApp Business por escola;
- Facebook da escola ou um por grupo econômico das escolas;
- Instagram da escola ou um por grupo econômico das escolas;
- Subsite por Escola, no domínio wizard.com.br/escolas/nome da escola;
- Google Meu Negócio por Escola.



Em cada ferramenta, a orientação é, além de usar as ferramentas, usá-las da melhor forma e manter as seguintes informações inseridas e atualizadas:

**WhatsApp Business:** Usar número corporativo e não pessoal, foto da Wizard no perfil, endereço completo, horários de funcionamento, e-mail, subsite e redes sociais da escola, mensagem de saudação e mensagem de ausência;

**Facebook:** imagem perfil e foto da capa atualizadas da Wizard, informações em Sobre, incluir link Whatsapp e manter as postagens atualizadas;

**Instagram:** ter uma conta comercial, incluir dados e foto da Wizard no perfil, colocar as opções de contato, link Whatapp, e manter as postagens atualizadas (feed, stories, reels);

**Subsite:** na página Home: atualize endereço completo, horários de funcionamento, telefone de contato, mapa de localização da escola, inclua as redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube Wizard) e Whatsapp.

**Na página Nossa Escola:** informe os diferenciais da escola e inclua fotos atualizadas da estrutura da escola.

**Na página Cursos:** atualize e exiba somente os idiomas que sua escola oferece.

**Na página Diferenciais:** inclua mais fotos da sua escola e informe 3 depoimentos de alunos, como prova social.

**Google Meu Negócio:** manter atualizados endereço completo, horários de funcionamento, telefone de contato e Whatsapp, link para o subsite e fotos atualizadas da escola. Muito importante acompanhar as avaliações e comentários que a escola está recebendo; responda todos os comentários positivos e principalmente, os negativos, informando seu contato para que queixas sejam solucionadas de forma privativa.

**DICA:** Um dos principais fatores que influenciam a decisão do consumidor é a avaliação de outros clientes sobre o prestador de serviço, como avaliações contidas no Google, no Facebook e no Reclame Aqui.

É recomendável que a Escola possua muitas avaliações positivas de seus alunos para ser destaque perante a concorrência. Em caso de reclamação no Reclame Aqui, açãone imediatamente a Ouvidoria Wizard pelo e-mail [fale.wizard@pearson.com](mailto:fale.wizard@pearson.com) e peça ajuda para seu Consultor Comercial.

**DICA BÔNUS:** Na seção de anexos, temos diversos manuais complementares com orientações sobre WhatsApp Business, Facebook, Instagram, Google Meu Negócio e Subsite. Açãone seu Consultor Comercial para esclarecer as dúvidas.

**LEMBRE-SE:** Utilize e compartilhe os conteúdos oficiais da Franqueadora nas mídias sociais. Essas peças de marketing são conteúdos revisados e aprovados pela equipe de trade e marketing e trarão maior visibilidade em suas redes sociais.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar até 08 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você deverá informar o link das redes sociais e número do WhatsApp Business da Escola como evidências do uso das ferramentas tecnológicas.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março para preencher os itens baixo na Plataforma PEF.

- a)** Informe endereço web do Google Meu Negócio da Escola, exemplo: <https://maps.app.goo.gl/qbuGdZ5npJ3TeoXi6>
- b)** Informe endereço web do Subsite da Escola, exemplo: <https://www.wizard.com.br/escolas/nomedaescola/> (para pegar o endereço GMN, entre no Google Maps, digite o nome da escola e depois clique em compartilhar)
- c)** Informe o número do WhatsApp Business da Escola, ex: DDD número telefone
- d)** Informe endereço web do Instagram da Escola, exemplo: <https://www.instagram.com/wizardbrasil.oficial/>
- e)** Informe endereço web do Facebook da escola (opcional), exemplo: <https://www.facebook.com/wizard.oficial>

Após a inserção das informações, seguirá para validação do seu Consultor Comercial Pearson que irá avaliar cada ferramenta individualmente.

A validação se dará pelo sinal de positivo ( + ) ou negativo ( - ). Sendo positivo, a ferramenta analisada está 100% completa e atualizada, conforme as orientações acima. Se a validação for negativa, significa que a ferramenta analisada está incompleta e/ou desatualizada conforme as orientações acima.

Para cada validação positiva, a ferramenta analisada terá a seguinte pontuação:

- 02 pontos para Google Meu Negócio completo e atualizado;
- 02 pontos para Subsite completo e atualizado;
- 02 pontos para Instagram completo e atualizado;
- 01 ponto para Whatsapp Business completo e atualizado;
- 01 ponto para Facebook completo e atualizado.

### **3.4. QUADRO DE GESTÃO A VISTA**

**Pontuação: 07**

Para melhor gerenciamento e efetividade na administração diária das escolas, é importante que o franqueado, o supervisor, o diretor de unidade e os principais gestores do negócio tenham um acompanhamento simples e visual da evolução dos principais indicadores da unidade.

Para tal, se faz necessário que a escola disponibilize, na sala da direção, um quadro para a visualização dos indicadores. Tais indicadores devem ser atualizados e acompanhados diariamente/mensalmente.

O quadro pode ser aplicado nas seguintes formas: em lousa branca ou de vidro, impresso e anexado na parede ou on-line por meio de planilhas, desde que sejam exibidas em monitor em 100% do tempo. O importante é que seja de visualização direta e simples.

Para compor o Quadro de Gestão à vista, são obrigatórias as seguintes informações:

## PEDAGÓGICO:

- Número de alunos ativos no último dia do mês;
- Número de cancelamentos no mês;
- Percentual de retenção mensal.

## COMERCIAL:

- Meta de matrículas/mês;
- Realizado de matrículas/mês;
- Percentual de atingimento.

## FINANCEIRO:

- Percentual de inadimplência (período 12 meses);
- Percentual de realizado;
- Meta de recuperação em % (mensal);
- Percentual de atingimento (mensal).

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- Meta de respondentes;
- Realizado de respondentes;
- Percentual de atingimento.

Em "outros", colocar mais informações relevantes para a gestão da unidade, por exemplo: eventos, ações, parcerias em negociação, etc.

Abaixo, o exemplo de uma Escola:

GESTÃO À VISTA - NOME DA UNIDADE													
DEPARTAMENTO	METAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PEDAGÓGICO	Número de alunos												
	Cancelamentos												
	Retenção												
COMERCIAL	Meta de matrículas												
	Real matrículas												
	Atingimento (%)												
FINANCEIRO	Inadimplência												
	Meta de Recuperação												
	Atingimento (%)												
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Meta de respondentes												
	Real respondentes												
	Atingimento (%)												
OUTROS													



**BOA PRÁTICA:** Uma boa prática das escolas é fazer com que cada líder de departamento (caso o tenha) atualize suas próprias metas e desdobre para o responsável pela unidade inserir no quadro de gestão à vista.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março para enviar a evidência do quadro na plataforma PEF. Caso o item não seja preenchido na data vigente ou não cumpra os requisitos descritos, este item será considerado zerado.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 07 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você deverá informar as evidências de aplicação e uso do Quadro de Gestão à Vista.

### 3.5. CATEGORIA GENTE

O sucesso de sua Escola depende de pessoas. É essencial, para que a sua escola alcance os melhores resultados, ter as pessoas certas trabalhando no lugar certo, proporcionando, assim, agilidade nas tomadas de decisão que levarão à maior eficiência na execução de processos.

**Itens:**

- a)** Ter um processo de recrutamento e seleção padronizado para futuros colaboradores, de acordo com o curso "Talento em Foco: Guia de Recrutamento e Seleção", disponível na Universidade Corporativa;
- b)** Garantir que todos os colaboradores da Escola tenham acesso à plataforma da Universidade Corporativa e realizem sua respectiva trilha de formação;
- c)** Ter programa de reconhecimento não monetário.

#### 3.5.1. PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

**Pontuação: 07**

A forma como a vaga é descrita e apresentada, a organização e a objetividade das informações, além da clareza do objetivo e das funções da vaga são elementos que devem ser considerados ao publicar uma vaga se o seu objetivo é encontrar um profissional que se encaixe o máximo possível naquilo que sua empresa procura.

Ao criar uma vaga, é preciso entender quais são as funções e atribuições do cargo. Na divulgação da vaga, devem-se colocar as seguintes informações:

**1 - Vaga:** Nome do cargo. É interessante ter um nome CHAMATIVO, ATRAENTE, e que deixe claro esse cargo.

**2 - Funções do cargo:** É importante resumir em uma frase ou em alguns tópicos, quais serão as principais atividades dessa pessoa na escola. Evite colocar muitas soft skills.

**3 - Salário:** Valor do salário ou pretensão salarial.

**4 - Cidade e bairro em que atuará:** Marca da escola e cidade.

**5 - Regime de contratação e horário:** CLT, temporário, horista ou mensalista; horário de trabalho e dias da semana, por exemplo: de segunda a sexta ou de segunda a sábado.

**6 - Pré-requisitos:** Formação, experiência, competências técnicas e comportamentais que o candidato deve apresentar). Os pré-requisitos podem ser organizados em necessários e desejáveis, de acordo com cada vaga. Quanto maior a exigência, maior deve ser a remuneração.

**7 - Benefícios:** Todos os benefícios que você oferece, tanto os obrigatórios, quanto os diferenciais de sua Escola, por exemplo: vale-transporte, vale-refeição, bolsa de estudos na escola, convênio médico etc.

DICA: Não deixe de listar nenhum benefício, pois isso pode ser um grande diferencial para atração de candidatos. Os benefícios devem ser divulgados quando são comuns a todos.

**8 - E-mail para enviar o currículo:** (conta de e-mail criada apenas para captação de currículos)

**9 - Data limite para envio de currículos:** Recomendado limitar o período de envio.



No quadro abaixo, você pode ver um exemplo de anúncio de uma vaga de professor de inglês.

## PROFESSOR DE INGLÊS

### ATRIBUIÇÕES DO CARGO

1. Preparar e ministrar aulas de inglês.
2. Corrigir atividades extraclasses.
3. Conduzir reuniões com pais de alunos.
4. Participar de atividades pedagógicas propostas pela escola.
5. Acompanhar metas relacionadas à área pedagógica.

### DETALHES DA VAGA

Regime de contratação CLT (Mensalista).  
Horário de segunda a sexta, das 9h às 18h.  
Disponibilidade de trabalhar na região da Vila Madalena, em SP.  
Vale-transporte, vale-refeição, convênio médico, bolsa de estudos de cursos oferecidos pela escola.

### REQUISITOS

Formação superior completa ou cursando a partir do 2º ano.  
Experiência em sala de aula.  
Conhecimentos em pacote Office.

Enviar currículos para [escola@escola.com.br](mailto:escola@escola.com.br), com pretensão salarial.  
Colocar nome da vaga no título do e-mail.  
Prazo para envio: XX/XX/XX.

**DICA:** Para a divulgação da vaga, é importante pensar no público buscado, para identificar quais lugares os possíveis candidatos frequentam e quais meios de comunicação eles utilizam, com o objetivo de a divulgação da vaga atingir o maior número possível de pessoas.

No exemplo, a vaga de professor é procurada por muitos estudantes, então uma das formas de chegar até eles é divulgar essa vaga nas faculdades da região:



#### -Descrição de vaga de assessor

**TÍTULO: VENDEDOR / CONSULTOR DE VENDAS**

#### *Descrição da Vaga*

Prospecção ATIVA Interna e externa (Buscar o cliente); Parcerias comerciais; Atendimento comercial (fechamento de matrículas); telemarketing ativo;

O vendedor além de muita disposição e liderança, deve possuir extrema autorresponsabilidade, automotivação, disciplina e gostar de lidar sob pressão para bater metas! O vendedor tem que possuir "fome" de resultado!

Plano de carreira diferenciado (com chances reais de crescimento rápido) e COMISSÕES AGRESSIVAS.

Tipo de vaga: Tempo Integral, Efetivo/CLT

Salário: R\$1.500,00 - R\$4.000,00 por mês



**DICA:** Faça contato com instituições de Ensino Superior e peça para que divulguem a vaga em seus meios (mural, site, etc). Isso geralmente é feito de forma gratuita e traz bons resultados. Um outro meio e, talvez hoje, um dos mais utilizados são as redes sociais, tais como LinkedIn, Facebook, entre outras. Existem também sites que divulgam vagas em território nacional, com a possibilidade de delimitar a região buscada. Algumas indicações de site para cadastrar e divulgar suas vagas:

- Catho.com.br
- Indeed.com.br
- Sine.com.br
- Vagas.com.br
- Infojobs.com.br

Alguns passos e sugestões para realizar as perguntas durante a entrevista:

- 1 -** Fazer perguntas ao candidato que o levem a contar a situação relacionada à competência que se está avaliando.
  - 2 -** Pedir-lhe, em seguida, que conte a ação que tomou diante daquela situação.
  - 3 -** Se sentir falta de alguma informação ou não entender a resposta, pedir para o candidato contar detalhadamente, passo a passo, o que realizou.
  - 4 -** Após a resposta, caso o candidato não tenha mencionado isto, é importante perguntar qual foi o resultado da ação.
  - 5 -** Se houver necessidade, pedir que o candidato diga qual foi a maior dificuldade em concluir essa tarefa e do que ele mais gostou nesse processo.
- LEMBRE-SE:** Uma entrevista bem-feita pode minimizar problemas futuros e, consequentemente, a chance de uma demissão por erro de contratação.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 07 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você terá que anexar a evidência de um quadro de divulgação de vaga que a escola realizou mais recentemente, seja via site de divulgação de vagas, LinkedIn, jornal, mural da escola, etc.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro a março para inserir essa evidência na Plataforma PEF. Após isso, seguirá para apuração do resultado pela Wizard by Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

### 3.5.2 IDENTIFICAÇÃO DE EQUIPE (CRACHÁ E UNIFORME)

#### Pontuação: 03

A unidade deverá fazer aquisição de uniformes e crachás de identificação que, dentre outras vantagens, têm o poder de influenciar a primeira impressão de visitantes e clientes. Evitar variações de estilos e investir na imagem da empresa conforme padrão.

O franqueado poderá prosseguir com a confecção local de uniformes e crachás, conforme artes/peças disponibilizadas no Portal do Franqueado, ou adquiri-los diretamente com fornecedores de brindes homologados pela marca nos termos do Manual de Identidade Visual Wizard.

**Importante:** O uso devido do uniforme e crachá deve ser cláusula dos termos de integração de novos colaboradores, a qual deve ser assinado pelo colaborador ingressante a fim de garantir que haja ciência por parte dele em contribuir com boa postura utilizando seu uniforme e crachá no horário de trabalho nas dependências da escola, não sendo possível utilizar outro item semelhante.

**IMPORTANTE:** você terá entre os meses de maio, junho e julho para enviar evidência de toda equipe da escola com modelo de identificação padronizado.

**ATENÇÃO:** A validação do item corresponderá a 03 pontos, mediante evidência (foto dos colaboradores identificados) e consultoria realizada na unidade, seja de forma online ou presencial. A saber:

**UNIFORMES:** O uso devido do uniforme em camisa/camiseta/suéter branca ou azul com a logo atual nas cores padrão da marca.

**CRACHÁS:** O uso devido do crachá com nome, função e foto em layout com a logo atual nas cores padrão da marca.

### 3.5.3. TER PROGRAMA DE RECONHECIMENTO NÃO MONETÁRIO

#### Pontuação: 03

Além de receber incentivos de natureza material e financeira, é importante que o colaborador se sinta destacado entre seus colegas de trabalho quando se sobressair por uma ou mais atividades realizadas. A escola deve ter uma ou mais formas de promover esse tipo de reconhecimento. Alguns exemplos são:

- Exposição de fotografia de "destaque do mês";
- Entrega de certificados, pins e distintivos;
- Almoços/ churrasco em equipe;
- Cursos;
- Ingressos de show, cinema e teatro.

É recomendado que a premiação dos colaboradores seja feita perante os demais membros da equipe.

**DICA:** Para aumentar o engajamento na obtenção de resultados, utilize a divulgação de rankings como forma de estimular uma competição saudável em meio ao time.

**ATENÇÃO:** Este item poderá lhe proporcionar 03 pontos e será avaliado via Plataforma PEF, onde você terá que anexar a evidência de um Quadro de Gestão à Vista com a divulgação de uma premiação que a escola realizou mais recentemente (válido também certificado de reconhecimento e/ou foto com as premiações). Poderão ser reconhecidos colaboradores das mais diversas áreas: comercial, pedagógico, financeiro, administrativo.

**IMPORTANTE:** Você terá entre os meses de janeiro, fevereiro e março para inserir essa evidência na Plataforma PEF. Após isso, seguirá para apuração do resultado pela Wizard by Pearson. Em caso de não cumprimento do prazo, o item será validado como 0 pontos.

### 3.5.4. QUANTIDADE DE COLABORADORES COM REGISTRO NA UNIVERSIDADE CORPORATIVA

**Pontuação: 0, item informativo**

A capacitação de sua equipe é fundamental para que ela possa desempenhar suas funções e, certamente, faz com que a escola alcance melhores resultados e seja mais competitiva. Para garantir o processo de integração na escola, na marca e na função, a franquia deve se certificar de que seus colaboradores ativos das áreas comercial, pedagógica, administrativa e financeira tenham acesso à plataforma da Universidade Corporativa. O cadastro dos colaboradores deve ser realizado no Portal do Franqueado e a liderança dos colaboradores deve garantir a realização e conclusão da trilha de formação.

#### CURSOS ESSENCIAIS

Trilha do Consultor de Vendas Wizard, se for consultor de vendas;

New Teachers' Academy, se for professor;

Trilha do coordenador pedagógico, se for coordenador pedagógico;

Trilha do líder comercial, se for líder comercial.

#### IMPORTANTE:

- No caso de rescisão contratual com qualquer membro da equipe da escola, além de excluir/inativar o usuário do Portal do Franqueado, solicite por meio do SAF a exclusão do antigo colaborador da Universidade Corporativa. O acesso indevido pode impactar negativamente nas métricas de performance da escola neste tópico.

**IMPORTANTE:** este item será puxado de forma trimestral automaticamente da plataforma Universidade Corporativa, não sendo necessárias edições. Este item tem caráter informativo e não contabiliza pontos.

## 4. CATEGORIA BÔNUS

### 4.1 WIZARD.ON

O Wizard.on é uma ferramenta essencial para o sucesso no universo cada vez mais digital. Ao implementar essa plataforma, você oferece aos alunos a oportunidade de aprender inglês de forma online, acessível e flexível sem limitações geográficas. Isso não apenas melhora a experiência de aprendizagem, mas também amplia o alcance do seu público, permitindo que mais pessoas se beneficiem dos cursos da Wizard.



**Lembre-se:** O perfil alvo do Wizard.On são pessoas que procuram flexibilidade e independência em seus estudos, portanto não implica competição com alunos da modalidade presencial.

**ATENÇÃO:** Este item será preenchido na finalização da Segunda Onda do PEF (maio a julho/2025) e poderá lhe render uma pontuação extra de 6 pontos.

#### **4.2 WIP**

O WIP (Wizard International Program) é uma iniciativa estratégica para integrar o ensino de inglês nas escolas de ensino regular. Com carga horária estendida e a metodologia comprovada da Wizard, o WIP proporciona um aprendizado mais profundo e contínuo para os alunos. Implementar o WIP na sua franquia oferece diversas vantagens:

- Aumento da Visibilidade e Alcance: Ao levar o ensino de inglês para dentro das escolas, você amplia o alcance do seu público, fortalecendo a presença da Wizard em comunidade;
- Retenção e Satisfação dos Alunos: O WIP contribui para a satisfação dos alunos e suas famílias, aumentando a retenção e fidelização no longo prazo;
- Diferenciação Competitiva: Ao oferecer um programa diferenciado e de alta qualidade como o WIP, sua franquia se destaca no mercado, atraindo mais alunos e consolidando sua reputação.

A implementação do WIP é uma estratégia vencedora que traz benefícios significativos para a sua franquia e para a comunidade escolar.

**ATENÇÃO:** este item será preenchido na finalização da Segunda Onda do PEF (maio a julho/2025) e poderá lhe render uma pontuação extra de 3 pontos.

#### **4.3 SER CENTRO APLICADOR PEIC**

Ser um Centro Aplicado do Certificado PEIC (Pearson English International Certificate) traz diversos benefícios para o seu negócio e para seus alunos:

- Reconhecimento Internacional: O Certificado PEIC é reconhecido globalmente, elevando a credibilidade e a reputação da sua franquia no mercado;
- Diferenciação no Mercado: Oferecer um certificado internacional diferencia sua franquia da concorrência, atraindo mais alunos em busca de qualidade e certificação reconhecida;



- Desenvolvimento dos Alunos: Proporciona aos alunos uma validação de suas habilidades em inglês, motivando-os a continuar seus estudos e alcançar novos patamares;
- Crescimento do Negócio: A oferta de certificação PEIC pode ser um diferencial competitivo que contribui para o aumento de rentabilidade do seu negócio, pois aumenta o portfólio de produtos oferecidos para não alunos.

**ATENÇÃO:** este item será preenchido na finalização da Segunda Onda do PEF (maio a julho/2025) e poderá lhe render uma pontuação extra de 5 pontos.

#### **4.4 TER AMBIENTES WIZKIDS**

Garantir que sua franquia Wizard possua ambientes padronizados para os alunos Kids, como cozinhas para Cooking Class, áreas de recreação e games e recepções lúdicas é fundamental para proporcionar uma experiência de aprendizado enriquecedora e agradável. Além disso, é importante contar com sanitários adaptados para a necessidade de público, aumentando a acessibilidade, conforto e autonomia. Adotar ambientes adequados para a experiência WizKids tem diversas vantagens:

- Experiência de Aprendizado Interativa: Ambientes temáticos e bem equipados, como as cozinhas para Cooking Class e as salas de aula com identidade visual Kids, permitem que os alunos aprendam de forma prática e divertida, fortalecendo o vínculo com a língua inglesa.
- Ambiente Atraente e Seguro: Áreas de recreação e games proporcionam um espaço seguro e atrativo onde as crianças podem relaxar e interagir, incentivando um ambiente positivo e propício ao aprendizado.
- Primeira Impressão Positiva: Uma recepção lúdica cria uma atmosfera acolhedora e convidativa, encantando pais e alunos desde o primeiro contato, o que pode aumentar a retenção e a satisfação.
- Engajamento e Motivação: Ambientes bem projetados mantêm os alunos motivados e engajados, contribuindo para um melhor desempenho acadêmico e maior satisfação dos pais.

**DICA:** Consultar o Manual Arquitetônico WizKids para desenvolver projetos atrativos de captação e retenção deste público-alvo.

**ATENÇÃO:** este item será completado ao final da segunda onda do PEF (maio a julho/2025) e pode conceder uma pontuação adicional de 3 pontos para as escolas que demonstrarem pelo menos 2 (dois) ambientes Kids por meio de fotos que serão validadas posteriormente pelo consultor do franqueador.

## 4.5 SER UM AGENTE AUTORIZADO PTE

O PTE (Pearson Test of English) é um teste reconhecido globalmente que avalia o nível de inglês do candidato para estudar em uma universidade no exterior ou ainda aplicar para um visto de imigração para a Austrália e/ou Nova Zelândia, além de ser documento válido para obtenção de visto de trabalho para Enfermagem nos Estados Unidos.

Ser um agente autorizado permite que a unidade Wizard possa promover o teste para o mercado e auxiliar os candidatos nos processos de agendamento e compra junto a um centro aplicador oficial. Como agente autorizado, a unidade recebe uma comissão por cada teste realizado por seus candidatos.

**ATENÇÃO:** este item será preenchido na finalização da segunda onda do PEF (maio a julho/2025) e poderá lhe render uma pontuação extra de 3 pontos, caso a escola cumpra as determinações previstas e seja um agente autorizado, sendo validado pelo consultor da franqueadora.

**DICA:** Para se tornar um agente autorizado PTE, a unidade deve fazer a requisição abrindo um chamado no SAF e seguir as orientações do time de implementação, cumprindo todas as etapas para a aprovação.

## 5. RESULTADOS

Os indicadores de resultados de seu negócio são instrumentos de gestão que possibilitam medir e avaliar o desempenho e o atingimento das metas traçadas na 2ª onda do programa.

A atualização mensal dos resultados deve ocorrer até o 10º (décimo) dia do mês seguinte ao fechamento dos resultados.

**LEMBRE-SE:** O número de matrículas é a quantidade de novos alunos que ingressam na escola. A rematrícula acontece quando, após a conclusão de um livro, o aluno inicia o seguinte.

Para contabilizar as rematrículas, deve ser atualizada, na plataforma do PEF, a quantidade de alunos rematriculados no mês.

Com isso, sua pontuação final será construída dessa forma:

CATEGORIA	ITEM	PONTO
GESTÃO COMERCIAL	Equipe comercial	12
	Funil de vendas	10
	MTH	7
	Trilha UC Comercial	10
	Wiz.Member	7
	Campanhas Vigentes (MKT)	7
GESTÃO PEDAGÓGICA	Equipe Pedagógica	8
	Trilha UC Pedagógica	5
	Assessments	7
	Índice de Performance Pedagógica	10
	Proficiência do Coordenador	6
	Quantidade de Professores na Escola	4
GESTÃO DO NEGÓCIO	Pesquisa SAT	6
	Padronização Arquitetônica	12
	Trilha UC Financeira	10
	Quadro Gestão à Vista	7
	Redes Sociais	6
	Processo de Recrutamento	7
	Identificação da equipe	3
	Programa de Reconhecimento	3
CATEGORIA BÔNUS	Quantidade de Colaboradores na UC	0
	WIZARD ON	6+
	WIP	3+
	Centro aplicador de PEIC	3+
	Agente autorizado PTE	3+
	Ter ambientes WizKids	3+

**DICA BÔNUS:** na Plataforma PEF consta um simulador para você acompanhar/monitorar seu resultado ao longo da onda.



## 6. ANEXOS

Dentro do Programa, existem questões que necessitam de maior detalhamento e/ou acompanhamento para melhor gestão, e, por isso, direcionam a leitura e/ou utilização de manuais e indicadores.

Para acompanhamento destas questões, e para que se tenha CONFORMIDADE nas questões que envolvem estes acompanhamentos, a escola deverá seguir as orientações destes manuais e utilizar os indicadores padronizados pela Franqueadora. Estes poderão ser atualizados no decorrer do ano, sendo que a Franqueadora se responsabiliza por comunicar antecipadamente às escolas.

Os anexos estão listados abaixo e disponíveis para visualização e impressão na Plataforma PEF, área MANUAL OPERAÇÕES DE FRANQUIA – PEF:

Booklet Gestão de Dados;  
Booklet Gestão de Pessoas;  
Booklet Gestão Pedagógica;  
Como adicionar o link do Whatsapp no Facebook;  
Como melhorar sua posição na busca orgânica e cativar o cliente que pesquisa na Internet;  
Contrato de Franquia;  
Divulgação da Unidade – Inauguração e Reinauguração;  
Fluxo Google meu Negócio Wizard;  
Funil – Modelo;  
Guia do Franqueado Wizard;  
Manual de atuação digital Wizard by Pearson;  
Manual de contratação RH 360;  
Manual de identidade visual Wizard by Pearson;  
Manual de Sucesso do Aluno;  
Manual Influenciadores locais;  
Manual Materiais da marca Wizard by Pearson;  
Manual Pedagógico Sponte;  
Manual Operações Pedagógicas (MOP);  
Subsites Wizard by Pearson;  
Treinamento Novo Wiz.member;  
Wizard Manual do Franqueado.



**DICA:** É de suma importância que eles sejam sempre consultados e aplicados para garantir a máxima excelência em sua escola.

## PREMISSAS PARA A PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

Todas as franquias em operação serão avaliadas neste Programa, independentemente do tempo da Escola e/ou Franqueado. Para isso, devem estar em conformidade com as seguintes premissas:

- Acompanhar as ações e as comunicações através da Plataforma PEF;
- Utilizar o sistema de gestão Sponte, mantendo os dados devidamente atualizados;
- A Franqueadora poderá a qualquer momento determinar avaliações periódicas para determinadas escolas em que julgar necessário maior acompanhamento, sendo válido para fins de premiações a última avaliação do período avaliado;
- Os Franqueados e seus funcionários concordam e cedem, desde já, as suas imagens, nomes e vozes, sem qualquer ônus, para utilização em vídeos, internet e qualquer material de divulgação do Programa;
- Para fins de premiação, a participação neste Programa implica na aceitação total e irrestrita deste regulamento;
- Todos os manuais e anexos deste Programa são de uso restrito aos Franqueados Wizard by Pearson. Qualquer publicação, cópia e/ou outro fim que não seja para o PEF implicará nas penas previstas no contrato de franquia;
- Ao prosseguir com o Programa de Excelência, o Franqueado declara ter lido, compreendido e concordado com todos os termos e condições estabelecidos neste Manual.

A Wizard by Pearson se reserva ao direito de, a qualquer momento, alterar as condições deste manual, ou interrompê-lo, se necessário for, mediante comunicação prévia aos participantes.

## CLÁUSULA DE RESPONSABILIDADE E PENALIDADES

O franqueado, ao participar do Programa de Excelência da rede de idiomas Wizard by Pearson, assume total responsabilidade pelas respostas imunes apresentadas durante o programa.

O franqueado se compromete a fornecer respostas verídicas, precisas e consistentes em todas as etapas do programa, baseadas em sua própria experiência e conhecimento adquiridos como membro da rede Wizard by Pearson.

Qualquer tentativa de fraude, incluindo, mas não se limitando a, mentiras intencionais e/ou a utilização de inteligência artificial para a montagem de evidências, será considerada uma violação grave dos termos deste programa. Caso seja identificada qualquer tentativa de fraude, a franquia será imediatamente penalizada e perderá todos os pontos associados àquele item específico do programa.

A penalidade pela fraude pode incluir a suspensão temporária ou permanente do franqueado no programa, exclusão de pontuações e/ou prêmios conquistados anteriormente e outras medidas disciplinares cabíveis, conforme estabelecido pela rede de idiomas Wizard by Pearson.

A rede de idiomas Wizard by Pearson reserva-se ao direito de investigar e verificar a autenticidade das respostas fornecidas pelos franqueados, utilizando métodos e recursos disponíveis para tal fim.

O franqueado concorda em cooperar plenamente com a rede de idiomas Wizard by Pearson em qualquer investigação relacionada à autenticidade das respostas apresentadas, fornecendo informações adicionais, se solicitado.

A presente cláusula permanecerá em vigor durante todo o período de participação do franqueado no Programa de Excelência da rede de idiomas Wizard by Pearson e após sua conclusão, enquanto quaisquer consequências decorrentes da violação desta cláusula estiverem em andamento.

## PEFIONÁRIO

**Assessment:** é um termo inglês que significa "avaliação". Esse termo pode ser compreendido como um conjunto de ferramentas e técnicas para identificar o perfil comportamental e cultural das pessoas. Isso possibilita um aprofundamento em seu autoconhecimento e uma busca por pontos de melhoria. Aqui na Wizard by Pearson, auxilia o Aluno no seu desenvolvimento e no seu posicionamento na proficiência de uma língua estrangeira.

**Autoavaliação:** avaliação realizada pelo Franqueado.

**Booklets:** são manuais envolvendo gestão de pessoas, pedagógico e dados.

**Break even:** é o ponto de equilíbrio para os negócios e seu resultado é igual a zero. Também conhecido como break even point (BEP), ponto crítico ou ponto de ruptura, ele pode ser entendido, de outro modo, como o momento em que a receita e a despesa se equivalem em valor, neutralizando o investimento.

**Chancela:** modelo de assinatura para Franqueado utilizar no e-mail da Escola.

**Check list:** termo utilizado para verificação de itens. Em nosso programa é o questionário de forma resumida apontando o status de cada questão.

**E-learning:** forma de aplicar treinamentos à distância. A Wizard by Pearson disponibiliza uma série de treinamentos e informações através da Universidade Corporativa.

**Feedback:** procedimento que consiste em transmitir informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta ou ação executada por esta, objetivando reorientar ou estimular comportamentos futuros mais adequados.

**Follow up:** é a junção das palavras follow (seguir) e up (acima), que juntas significam "acompanhamento".

**Franchising (ou franquia):** é um método para distribuição de produtos e/ou serviços, cujo sucesso depende, fundamentalmente, da capacidade de reproduzir, em diferentes locais e sob a responsabilidade de diferentes pessoas, um mesmo conceito de negócio.

In loco: utilizado para informar "no local".

**KPI (Key Performance Indicators):** também conhecidos como indicadores-chave de desempenho, são uma ferramenta de gestão que verifica o nível de desempenho na persecução de determinada meta e que auxilia a escola a ter uma melhor gestão de seus números. A partir desses indicadores, é possível mapear pontos de melhoria e traçar planos de ação para atingi-la. Os KPIs auxiliam na melhora do desempenho da escola como um todo e também de seus colaboradores, impulsionando os resultados comerciais, pois determinam um objetivo claro e quantificável.

**Layout (ou leiaute):** é a planta baixa da escola, onde constam as dimensões da área da loja e distribuição dos mobiliários e equipamentos.

**Lead:** um lead é uma oportunidade de negócio para a empresa. De forma mais concreta, lead é alguém que já demonstrou interesse no tema do seu negócio [fornecendo suas informações de contato (nome, e-mail, telefone)] e que, provavelmente, gostaria de ouvir mais da sua empresa, tanto em termos de conhecimento quanto sobre ofertas de produtos/serviços.

**MOP:** Manual de Operações Pedagógicas, que é um manual de orientação para a gestão pedagógica da Escola.

**MTH (Matrícula Toda Hora):** na prática, MTH é a ação comercial realizada com o propósito de captar leads para gerar matrículas. Essas investidas são feitas pelas nossas Escolas de forma rotineira, para aumentar os resultados.

**NPS (Net Promoter Score):** é uma metodologia criada com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa. Sua ampla utilização se deve à simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia.



**Performance:** atuação, desempenho.

**Plataforma PEF:** plataforma de acesso único do franqueado, ferramenta destinada ao atendimento e gestão de informações.

**Prospect:** podemos definir como um cliente em potencial. Trata-se de uma pessoa ou empresa que se encaixa no perfil de cliente previamente definido por uma marca e que pode vir a se beneficiar dos produtos ou serviços que essa marca oferece. No caso, prospect é o futuro aluno da escola Wizard by Pearson.

**SAF:** Serviço de Atendimento ao Franqueado, contatado através do e-mail saf.wizard@pearson.com, pelo telefone (19) 3743-5663 ou Whatsapp Corporativo (48) 9927-0338, e via chat no Portal de Pedidos e Portal do Franqueado. O contato pode ser feito de segunda a sexta, no horário comercial (das 7hs às 12hs e das 13hs às 22hs, e aos sábados das 8hs às 16hs).

**Sell In:** venda da franqueadora para a escola.

**Sell Out:** venda da escola ao consumidor.

**Universidade Corporativa:** plataforma online onde são disponibilizados os cursos de capacitação assíncronos oferecidos pela Wizard by Pearson. O acesso deverá ser realizado através do Portal do franqueado com login e senha da Escola. Em seguida, em Apps, selecione o ícone da Universidade Corporativa.

**Voucher:** Em agências de viagens e no setor de turismo em geral são os recibos e comprovantes com o nome do cliente e o serviço que ele tem direito, como por exemplo, reservas de hotéis, passagens de avião, etc.

**Wizard Action:** é um programa semanal de capacitação, desenvolvimento e engajamento comercial que visa, por meio de abordagens técnicas, ferramentais e boas práticas, maximizar o resultado das equipes das franquias que lidam diretamente com os nossos prospects e clientes.

**Wiz.me:** é um assistente pessoal para o aluno ao estudar inglês, acompanhando seu progresso no aprendizado do idioma: a cada nova lição em sala de aula, novos exercícios de inglês no app para o aluno praticar.

**Wiz.member:** é o programa de indicação para alunos e afiliados da rede Wizard by Pearson que, além de gerar leads mais qualificados para as escolas participantes, garante prêmios para os alunos que utilizarem a plataforma.

**Wiz.tab:** aplicativo do tablet que o aluno utiliza nas aulas do tipo Interactive.

**WizTips:** programa semanal com dicas pedagógicas para professores e coordenadores, oferecendo capacitação contínua de acordo com as necessidades da rede.

