



**WIZARD**  
by Pearson

*Booklet*

# GESTÃO De Pessoas



## **GESTÃO DE PESSOAS**

### **01 Gestão Educacional de Pessoas**

### **02 Coordenação pedagógica**

**2.1 Pilares da Coordenação Pedagógica**

**2.2 Funções e atribuições do coordenador pedagógico**

**2.3 Organização da agenda pedagógica**

### **03 Seleção e Contratação**

### **04 Treinamentos e Capacitações**

**4.1 NTA – New Teachers' Academy**

**4.2 WTDC - Wizard Teaching Development Course**

**4.3 Semana Pedagógica**

**4.4 Treinamentos e Capacitações da Marca**

### **05 Reuniões**

**5.1 Reuniões individuais e PDI**

**5.2 Reuniões Pedagógicas**

**5.3 Reuniões Administrativas**

### **06 Feedback para a equipe**

### **07 Atendimento de pais e responsáveis**

## Introdução

Este booklet contém informações para uma melhor Gestão de Pessoas de sua unidade. Sendo assim, nele você encontrará ações importantes, a serem feitas pela coordenação pedagógica, relacionadas à equipe de professores. Além das informações aqui descritas, também temos cursos e leituras complementares para serem realizados.

### 1. A gestão Educacional de Pessoas

Gestão de Pessoas envolve um conjunto de estratégias administrativas voltadas ao desenvolvimento do capital humano. É um processo essencial, com foco nos colaboradores, e o objetivo final de melhorar a experiência daquele que é o maior bem da escola: o aluno.

Uma gestão de pessoas eficaz, começa com seleção e contratação assertivas, seguidas de capacitação, acompanhamento e atualização desses profissionais por nossa equipe. É um processo constante, que fomenta o desenvolvimento pessoal e profissional de cada colaborador da escola.

Neste pilar, temos o objetivo de determinar as principais características e atribuições do coordenador pedagógico, tais como: liderança, participação efetiva na escola, envolvimento da equipe pedagógica com outros departamentos, monitoramento, desenvolvimento e capacitação de professores, rotinas diárias, semanais, mensais e anuais, processos essenciais, gestão de tempo, e ser o intermediador entre escola, pais e alunos. Também estabelecemos quais são os resultados esperados no desempenho dessa função.

### 2. A Coordenação pedagógica

O coordenador pedagógico é uma peça fundamental da unidade Wizard, pois é quem acompanha toda a rotina pedagógica da unidade, garantindo que a qualidade inerente à marca Wizard By Pearson seja entregue em sala de aula. Suas atribuições estão distribuídas em três pilares: Liderança, Gestão e Mentoría. Veremos cada uma delas nos itens abaixo.

## 2.1 Pilares da Coordenação Pedagógica

A coordenação pedagógica se sustenta nestes três pilares:

- Liderança (comunicação, trabalho em equipe etc.);
- Gestão (conhecimento e competência);
- Mentoría (treinamento, desenvolvimento e motivação).

### Liderança

Estudos mostram que há cinco tipos diferentes de liderança:

**1. Coercitiva:** um estilo que é mais controlador e funciona muito à base de "ameaças".

**2. Afiliativa:** coloca as pessoas em primeiro lugar, no entanto, é conflitiva quando o líder se encontra em uma situação muito crítica.

**3. Democrática:** muito parecida com a afiliativa, mas, toma as decisões por consenso.

**4. De ritmo:** trabalha com pressão, por meio de definição e atingimento de metas duras.

**5. Confiante:** acredita na habilidade de inspirar pessoas para que confiem na visão do líder e o sigam, simplesmente, por confiarem nele.

Na Wizard, optamos por um caminho que leve para a liderança confiante. Acreditamos em líderes que formam novos líderes, que inspiram e têm habilidade técnica para a função que exercem, junto com o saber e o cuidado de desenvolver pessoas.

As principais características que definem um bom líder são:

- **Comunicação**

Saber se expressar bem, ouvir sua equipe ativamente, observar, ser claro sobre o que quer, e estar sempre acessível a seus colaboradores.

- **Empatia**

Reconhecer os limites de cada um, suas qualidades e defeitos, e saber usar isso de maneira a sempre motivar sua equipe.

- **Confiança**

Estabelecer uma relação de confiança com a escola e sua equipe, e passar tranquilidade quando necessário.

- **Compromisso**

Motivar os colaboradores, sendo um exemplo de comprometimento e dedicação.

- **Delegar**

Conhecer e saber usar o melhor de cada um, para benefício do time, dos alunos e da escola.

- **Observar**

Estar atento a seus colaboradores, para saber quando e como ajudar da melhor maneira possível.

- **Positividade**

Ser positivo, mostrar tranquilidade e confiança, além de manter o clima da equipe sempre leve e animado. Afinal, foco no positivo é uma das premissas de nossa metodologia.

**Curso complementar:** Liderança

<https://uc.pearson.com.br/course/view.php?id=640>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## Gestão

Em nossas escolas, falamos muito sobre gestão de pessoas, de dados, acadêmica. Gerir significa: administrar, utilizar meios, recursos.

“O termo Gestão Escolar foi criado para se diferenciar da expressão Administração Escolar, e trazer para o contexto educacional elementos e conceitos fundamentais para aumentar a eficiência dos processos institucionais, e melhorar o ensino. Sendo assim, conforme destaca a especialista em educação Heloísa Lück, Gestão escolar relaciona-se a uma atuação que foca em promover a organização, mobilização e articulação das condições essenciais para garantir o avanço do processo socioeducacional das instituições de ensino, e possibilitar que elas promovam o aprendizado dos estudantes de forma efetiva.”

(Fonte:

<https://blog.wpensar.com.br/gestao-escolar/o-que-e-gestao-escolar/>)

Seguindo essa linha, o gestor pedagógico deve se assegurar de que todo o trabalho inerente a seu departamento, seja feito de maneira extremamente satisfatória. Basicamente, ser um gestor pedagógico é fazer sua área funcionar com eficácia.

**Curso complementar:** Gestão de pessoas

<https://uc.pearson.com.br/mod/url/view.php?id=14862>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## Mentoria

O coordenador pedagógico também deve ser um mentor.

A mentoria é um sistema no qual uma pessoa com mais experiência orienta outra menos experiente. O mentor mostra caminhos, e trabalha com questões que vão além da carreira de seu “mentorado”.

Por muitas vezes, aborda aspectos pessoais, que possam levar à maximização de resultados positivos. Então, o coordenador também deve exercer o papel de mentor para auxiliar um professor já experiente, quando este precisar se desenvolver mais no detalhe.

**Curso complementar:** Ações de motivação e engajamento

<https://uc.pearson.com.br/mod/url/view.php?id=14866>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## **2.2 Funções e atribuições do coordenador pedagógico**

É importante que o coordenador pedagógico e seu franqueado/administrador tenham consciência do escopo do cargo de coordenador, e saibam, a partir daí, diferenciar as atribuições operacionais das estratégicas.

O Coordenador Pedagógico atua, com o franqueado, em questões administrativas da escola. Uma de suas principais atribuições é desenvolver pessoas. Ele é diretamente responsável pelo planejamento pedagógico e contribui com as outras áreas do negócio.

Para que o coordenador possa desenvolver seu trabalho da melhor maneira, é importante que também atue como professor (tabela abaixo), pois assim estará sempre atualizado em relação aos livros e à sala de aula.

| 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 |

**Leitura complementar:** Maiores informações sobre as funções do cargo do coordenador pedagógico estão descritas no Booklet Manual de Contratação Wizard (páginas 07 e 08), disponível no portal do franqueado.

## **2.3 Organização da agenda pedagógica**

Para ajudar em sua organização e administração de tempo, e para seu melhor acompanhamento pelo franqueado, o coordenador precisa ter uma agenda de planejamento anual, cascataada em atividades semestrais, mensais, semanais e diárias. Dessa forma, o franqueado consegue acompanhar o que está programado e verificar se o coordenador está cumprindo adequadamente suas funções. Essa organização também permite que o coordenador determine o que é operacional, e pode ser delegado, e o que é estratégico, e deve ficar sob sua inteira responsabilidade.

Sugerimos, a seguir, a distribuição de suas responsabilidades:

### **Agenda Anual:**

- Planejar junto com a equipe os eventos do ano, atividades pedagógicas e calendário escolar;
- Assegurar que a estrutura pedagógica esteja de acordo com as orientações da franqueadora.

### **Agenda Semestral:**

- Organizar, realizar e controlar a Campanha de Material Didático/Rematrícula;
- Distribuir os grupos, segundo a disponibilidade, o perfil e nível de capacitação dos professores;
- Ser responsável pela contratação, treinamento e acompanhamento de professores, elaborando/aplicando testes para avaliação de candidatos, realizando entrevistas técnicas para identificar o nível de conhecimento linguístico, assim como, após a contratação, capacitar esse profissional na metodologia, e realizar acompanhamento contínuo;
- Acompanhar o processo de aplicação, tabulação e avaliação das pesquisas de satisfação, e dar feedback sobre esses itens;

- Realizar reuniões semestrais com pais ou responsáveis dos alunos menores de 18 anos, de Tots, Little Kids, Kids, Teens, Ws e Idiomas;
- Garantir que o corpo docente realize os treinamentos oferecidos pela franqueadora, seja on-line, seja presencialmente;
- Participar dos treinamentos oferecidos pela franqueadora, replicando o conteúdo para sua equipe.

### **Agenda Mensal**

- Realizar pelo menos uma reunião mensal com cada professor;
- Estudar medidas que visem melhorar os processos pedagógicos, elaborando e executando trabalhos especializados de administração, orientação e supervisão educacional;
- Realizar reunião mensal com o Franqueado/Administrador, entre o primeiro e o quinto dia útil, para análise dos planos de ação, PDIs, PDCAs e análises SWOT decorrentes do RGM, das aulas observadas, pesquisas de satisfação, e da rotina da coordenação em geral;
- Assistir mensalmente, em sala de aula, a pelo menos uma aula de cada professor que lhe é subordinado, com a finalidade de verificar o desempenho didático.
- Planejar cronograma de observação de aulas e feedback
- Realizar reunião com a equipe uma vez por semana para análise de aspectos pedagógicos e estudos de caso, lembrando que essa reunião NÃO EQUIVALE A WTDC visto que possui foco diferente.

### **Agenda Semanal/Quinzenal**

- Acompanhar o desempenho, a frequência e a entrega de tarefas dos alunos, e intervir com medidas de prevenção e resolutivas;
- Estar à disposição dos alunos e responsáveis;
- Planejar e realizar WTDCs com professores, e treinamentos de orientação para os demais integrantes da equipe com base nos pontos analisados nas observações de aula;

- Lecionar em turmas, para que o contato com a metodologia permaneça ativo, sem afetar a qualidade de seu trabalho de gestão.

### **Agenda Diária**

- Realizar teste de nivelamento, bem como capacitar professores para fazê-lo — em caso de indisponibilidade do coordenador;
- Planejar ações para evitar evasão e assegurar a retenção;
- Dar total assistência aos professores quanto ao planejamento de aulas, avaliação de alunos e orientação no método;
- Ser o contato pedagógico da Franquia com alunos, pais e professores;
- Responsabilizar-se pela exposição correta da metodologia aos clientes, bem como capacitar professores para fazê-lo — em caso de indisponibilidade ou ausência do coordenador;
- Padronizar as escalas de avaliação na unidade;
- Ministrar a Aula Zero, bem como capacitar professores para fazê-lo — em caso de indisponibilidade ou ausência do coordenador;
- Ser responsável por coordenar a equipe pedagógica, garantindo níveis satisfatórios de aprendizagem dos alunos;
- Planejar, supervisionar e analisar o processo de ensino-aprendizagem, orientando sobre as metas pedagógicas e supervisionando seu cumprimento.

### **Atribuições Esporádicas**

- Dar auxílio pedagógico ao Departamento Comercial em atividades internas e externas, participando ativamente sempre que se fizer necessário;
- Desenvolver PDIs com os professores;
- Treinar a equipe comercial com relação aos produtos oferecidos;
- Substituir professores quando necessário.

## Observação:

Lembramos que essas atribuições e sua periodicidade são sugestões, devendo ser analisadas e acordadas com a direção da escola.

Com foco total no aluno e sua permanência contínua na Wizard, conforme discriminado no tópico Objetivo, o coordenador precisa saber o que pode ou não ser delegado aos assistentes e professores mensalistas, para manter uma agenda organizada e conseguir atingir todas as metas estipuladas pela franqueadora.

Vale ressaltar que não basta delegar sem fazer o devido acompanhamento do que foi delegado.

## E o que pode ser delegado?

Se olharmos as atribuições da Agenda Anual, o planejamento dos eventos deve ter a participação de todo o corpo pedagógico: professores horistas, professores mensalistas e assistentes pedagógicos. O grupo deve se organizar e montar Planos de Ação, para cada uma das atividades definidas, que acontecerão ao longo do ano. A função do Coordenador Pedagógico é acompanhar, monitorar e ajustar com a equipe o que se fizer necessário, ao longo do ano. Ou seja, a equipe, não o Coordenador, é responsável por ter as ideias, organizar todo o evento e divulgá-lo. O coordenador precisa gerir sua equipe, liderando-a corretamente e com foco no resultado positivo das ações. Um claro exemplo do que NÃO deve ser delegado, é o acompanhamento mensal de uma aula de cada professor. Já que o coordenador é o responsável pela padronização da unidade quanto à metodologia Wizard e à manutenção dos resultados. O coordenador participa do processo de seleção, treina os professores de acordo com a metodologia Wizard e acompanha o processo para ajustes e manutenção do que se fizer necessário, direcionando e gerindo sua equipe pedagógica.

Lembre-se de que as atribuições do coordenador pedagógico, apresentadas neste manual, são para fins de orientação e precisam do aval do franqueado ou diretor da unidade.

**Curso complementar:** Gestão de tempo para coordenadores

<https://uc.pearson.com.br/course/view.php?id=1092>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

### **3. Seleção e contratação**

Sabemos que um líder não trabalha sozinho, sendo assim a contratação da equipe que será liderada por ele é de extrema importância. Existem alguns passos a serem seguidos, para que a contratação seja boa e eficaz:

#### **Pré-contratação:**

- Definição da vaga
- Publicação da vaga
- Seleção de candidatos
- Realização de dinâmicas
- Alinhamento de expectativas com os candidatos selecionados
- Seleção
- Anúncio dos candidatos selecionados

#### **Pós-contratação:**

- Alinhamento e recepção de novos contratados
- Tour pela empresa com apresentação geral
- Organização do ambiente de trabalho
- Apresentação do mentor
- Aplicação de treinamentos
- Acompanhamento

**Leitura complementar:** no Manual de Contratação (disponível no portal do franqueado) temos todos esses itens bem detalhados para que você possa aplicá-los com excelência.

### **4. Treinamentos e capacitação**

Nossa rede tem a missão de promover o desenvolvimento cultural, profissional e social de todos, por meio de um moderno programa de capacitação linguística e de uma constante valorização do ser humano. Nesse sentido, a padronização da metodologia se faz essencial, para atingirmos a excelência de nossos professores e, consequentemente, a satisfação dos alunos.

Por isso, os treinamentos e capacitações para nossos professores são constantes.

Vamos conhecer agora quais são eles, e como colocá-los em prática.

#### **4.1 NTA – New Teachers' Academy**

O New Teachers' Academy (NTA) é elaborado para orientar a equipe pedagógica na capacitação de novos professores da franquia Wizard. Após completar este treinamento, o professor estará apto a exercer seu papel e assegurar o sucesso de sua rotina docente na escola.

O NTA é um treinamento de 40 horas, composto das seguintes trilhas:

**Trilha Engage:** aulas assíncronas que devem ser feitas pela Universidade Corporativa.

**Trilha Practice:** aulas síncronas ministradas pelo Coordenador Pedagógico, e que podem ser feitas tanto online, quanto presencialmente.

**Trilha Expand:** trilha extra, que só será disponibilizada quando o professor concluir as duas anteriores.

Nos momentos síncronos, o treinamento também conta com manuais do facilitador e do participante, para que sua aplicação seja ainda mais assertiva e mantenha o foco na qualidade que queremos entregar.

**Curso complementar:** NTA – New Teachers' Academy

<https://uc.pearson.com.br/course/view.php?id=1039>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## 4.2 WTDC - Wizard Teaching Development Course

Após o início das aulas, o professor deve permanecer em treinamento, para manter a qualificação. Esses treinamentos continuados são chamados de WTDC, e a meta de aplicação é de no mínimo 4 horas/mês, que podem ser distribuídas em uma semana ou quinzena, ou aplicadas em um único dia. O WTDC deve ser ministrado na escola, pelo Coordenador Pedagógico ou por algum professor, devidamente orientado pelo coordenador.

Esse é um momento de capacitação, sendo assim, os temas trabalhados devem ser de interesse da escola e dos professores, e voltados para a melhoria das práticas pedagógicas. Podem surgir das observações de aula e/ou de necessidades específicas, percebidas no dia a dia pela coordenação.

É no processo de contratação que o horário de WTDC e sua frequência devem ser explicitados para o candidato à vaga. Sua contratação deve ser condicionada ao seu comprometimento em comparecer e se dedicar a esse treinamento.

De acordo com o acompanhamento mensal feito através do RGM, é exigido, no mínimo, 95% de frequência dos professores ao WTDC. Lembrando que todos os treinamentos precisam ser registrados em ata.

**Curso complementar:** Como construir um WTDC

<https://uc.pearson.com.br/course/view.php?id=1073>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## 4.3 Semana Pedagógica

A cada semestre, antes do início das aulas, deve ser ministrado um treinamento intensivo para todos os professores. O objetivo é revisitar a metodologia e o material didático, corrigir possíveis falhas percebidas durante o período anterior, e promover a reciclagem dos conhecimentos da equipe pedagógica.

Essa é a Semana Pedagógica, que deve ter a participação de todos os professores, novatos e veteranos. Também é um momento para motivar e preparar a equipe para o início de mais um semestre.

Vários assuntos podem ser incluídos nesse treinamento, tais como:

- Planejamento do semestre;
- Reforço da metodologia;
- Temas sobre ensino e aprendizagem de línguas;
- Workshops sobre motivação;
- E quaisquer outros temas relacionados às práticas pedagógicas.

A carga horária da Semana Pedagógica deve ser de no mínimo 20 horas, e é de extrema importância que todos os treinamentos sejam registrados em ata com a assinatura dos participantes.

#### **4.4 Treinamentos e Capacitações da Marca**

Além dos treinamentos e capacitações ministrados pelo coordenador, temos os que são oferecidos pela franqueadora. Dentre eles, há treinamentos síncronos e assíncronos, uns voltados para toda a equipe pedagógica, uns só para professores, e outros apenas para os coordenadores.

Os treinamentos assíncronos são os feitos por nossa Universidade Corporativa, em que são encontradas trilhas específicas para o professor, e para o coordenador, além de cursos avulsos, que podem ser trabalhados de acordo com a necessidade.

Já os treinamentos síncronos podem ocorrer tanto online quanto presencialmente, e atendem diferentes públicos. Vejamos alguns exemplos.

#### **Equipe Pedagógica**

- Back to Basics (BTB)
- Beyond the Basics (BTB)
- What's new in Learner Success
- Road Show
- Wizard Training

## Coordenadores Pedagógicos

- New Coordinators' Academy (NCA)
- NCA The Reunion
- CAS I (Coordinators' Academy for Seniors): Foco no Professor
- CAS II (Coordinators' Academy for Seniors): Foco no Aluno
- CAS III (Coordinators' Academy for Seniors): Foco na Gestão

É de extrema importância a participação da equipe pedagógica nesses treinamentos. Pois, além de garantir uma formação continuada, é uma ótima maneira de estar sempre junto à Franqueadora e saber de todas as novidades.

## 5. Reuniões

### Por que fazer reuniões?

As reuniões são momentos importantes para que se possam tratar de assuntos mais burocráticos e administrativos, trazem também reflexões, e criação e ajustes de metas e KPIs.

São três reuniões que devem estar planejadas em sua rotina, a reunião individual com cada professor, as reuniões pedagógicas com toda a equipe, e reunião administrativa com o franqueado da unidade.

### 5.1 Reuniões individuais e PDI

As reuniões individuais são sessões de uma hora, em que o Coordenador conversa com cada professor da unidade, abordando tópicos como:

- pontos tratados em reuniões individuais anteriores, que darão a ideia de continuidade dos projetos;
- reflexão sobre as metas individuais do professor e os índices atingidos;
- alunos que necessitam apoio;
- sugestões por parte do professor.

Para que essas reuniões sejam assertivas e produtivas, professor e coordenador devem estar preparados sobre esses tópicos. Além disso, o coordenador deve ter em mente que os objetivos principais desse momento são esclarecer possíveis dúvidas e a encontrar soluções para os problemas.

Como gestor de pessoas, é sua função buscar formas de desenvolver as competências de seu time, reconhecendo os pontos fortes de cada colaborador, e pensando em como utilizar essas forças para trabalhar os pontos a serem melhorados. Isso poderá ser feito através de um PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), elaborado em conjunto com o colaborador. Esse plano deverá seguir um roteiro bem-definido, considerando a atual situação do colaborador, o objetivo que se deseja alcançar, e como isso será feito. No portal do franqueado, temos disponível o documento de PDI, para ser preenchido após a reunião.

Também é um ótimo momento para ser realizado o feedback reverso, que é o momento para você, coordenador, poder colher impressões de sua equipe sobre seu trabalho. O feedback reverso dá oportunidade ao colaborador de expor pontos de gestão que podem ser melhorados, além de aumentar o rapport com o time por fazer com que esse perceba que também possui lugar de fala na gestão.

### **Curso complementar:** PDI

<https://uc.pearson.com.br/mod/url/view.php?id=14865>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

### **5.2 Reuniões Pedagógicas**

As reuniões pedagógicas são sessões com todos os professores, e devem acontecer sempre que necessário. Diferentemente de WTDCs, aqui o coordenador tratará de temas mais gerais, que precisam ser desdobrados com toda a equipe. Alguns temas que sempre estão presentes nessas reuniões, são:

- Metas e KPIs gerais da unidade;
- Apresentação de resultados;
- Lançamento e acompanhamento da campanha de rematrícula;
- Desdobramento da pesquisa de satisfação;
- Construção de planos de ação;
- Apresentação e construção do calendário;

Além desses tópicos, sabemos que cada escola tem suas particularidades, sendo assim, sempre que o coordenador julgar necessário falar sobre algum tema específico, é importante que ele também o coloque em pauta nessa reunião.

### **5.3 Reuniões Administrativas**

Estas são reuniões entre o coordenador e o franqueado, para que tenham conhecimento das ações que estão sendo feitas pela área pedagógica.

É importante que elas sejam feitas, no mínimo, uma vez por mês, e que tenham como base os dados do RGM, uma vez que ali estão todos os KPIs pedagógicos da unidade.

Além de mostrar os resultados, é importante que o coordenador traga seus planos de ação para possíveis reversões, de forma que o franqueado possa acompanhar a rotina do coordenador ao longo do mês.

### **6. Feedback para a equipe**

O objetivo do feedback é ajudar. Ele serve para corrigir e elogiar, e construir o futuro ao invés de discutir o passado. É importante criar na unidade uma cultura de feedback, na qual todos estejam abertos para essa troca, e entendam que isso faz parte do processo de aprendizagem.

Dentro da rotina do coordenador pedagógico, podemos listar aqui três tipos de feedback frequentes: o de observação de aula, o pontual e o periódico. Neste manual, tratamos apenas do feedback de observação de aula. Para saber mais sobre os outros dois tipos, assistam ao nosso curso complementar, cujo link estará disponível no final desta seção.

Feedback de observação de aula funciona como uma via de mão-dupla, e deve ser realizado após a observação da aula, pelo próprio Coordenador Pedagógico. O feedback deve ser realizado 24 horas após a observação e, caso não seja possível, deve ser agendado para, no máximo, 48 horas após a observação, de modo que tanto o professor, quanto o coordenador, lembrem-se bem de como foi a aula.

Deve-se evitar realizar o feedback no mesmo dia para que o coordenador possa ter tempo de analisar os pontos observados, levantar os tópicos prioritários e preparar seu feedback para que ele funcione como uma real ajuda para o professor e se minimize o risco de transformá-lo em apenas críticas à prática do professor em sala

Para que o feedback seja efetivo, o Coordenador Pedagógico deve criar uma atmosfera em que o professor fique receptivo a novas informações, que poderão levar a uma virada de conhecimento e comportamento. Este é o objetivo maior do feedback: conseguir guiar o professor a uma mudança de atitude, no sentido de melhoria da qualidade pedagógica da escola. Deve ser sempre privado, respeitoso e baseado em fatos e dados.

### **Durante o feedback, o Coordenador NÃO deve:**

- Falar demais e ouvir pouco;
- Fazer muitas críticas negativas;
- Manter uma “cara de mal”.

### **O feedback positivo deve ter:**

- Reflexão e conscientização;
- Questionamentos;
- Plano de Ação;
- Envolvimento por parte do professor e do coordenador.

O Coordenador deve estar sempre preparado para fazer questionamentos e perguntas poderosas, que levem o Professor a refletir e repensar suas práticas, com o objetivo de melhorar a qualidade pedagógica de suas aulas.

Durante o feedback, o Coordenador deve:

- Perguntar a partir de dicas do contexto;
- Formular perguntas que convidem a explorar ou produzir várias soluções;
- Continuar a ouvir e a usar o silêncio eficazmente;
- Usar a linguagem neutra, sem julgamentos;
- Se necessário, partilhar experiências, inclusive erros;
- Dar foco na solução ao invés de focar no problema;
- Estabelecer PDI e prazos.
- O resultado do feedback deve ser um plano de ação.

Ao final da sessão de feedback, o professor precisa assinar o Relatório de Observação de Aula, documento utilizado durante a observação. Também é importante que o coordenador acompanhe a execução do plano de ação elaborado durante o feedback.

**Curso complementar:** Feedback

<https://uc.pearson.com.br/mod/url/view.php?id=14863>

(faça login na Universidade Corporativa antes de clicar nesse link)

## **7. Atendimento de pais e responsáveis**

Uma das atribuições do coordenador da unidade é atender os pais e responsáveis, e os alunos. A administração do tempo disponível para tais fins, deve estar clara na agenda da coordenação, para que a secretaria ou o auxiliar pedagógico possam contribuir nos agendamentos e atendimentos.

Os pais e responsáveis procuram os coordenadores com o objetivo de sanar as dúvidas, e fazer um acompanhamento mais próximo da produtividade e evolução do aluno. Já os alunos, principalmente os adultos, procuram a coordenação em busca de ajuda na resolução de seus problemas, nem sempre pedagógicos. Por isso, ao recebermos essas pessoas em nossa escola, devemos atendê-las com muita ética, simpatia, objetividade e assertividade.

Todos os atendimentos devem gerar um follow-up, direto no sistema homologado, e servir de registro que ampare as conversas, esclarecimento de dúvidas, solicitações e todas as outras observações feitas ou que precisem ser acompanhadas pelo coordenador da unidade.

Listamos aqui, alguns dos questionamentos mais comuns e sugestões de como respondê-los:

### **1- A partir de qual livro eu vou ser fluente?**

Primeiramente, vamos explicar o que é ser fluente em um idioma. Ser fluente é conseguir se comunicar e se fazer entender, pelo contexto geral, dentro de determinado conteúdo. Isso é diferente de ser proficiente – falar como um nativo. Por exemplo: na lição 1 do K2 seu filho com 8 anos de idade conseguirá produzir frases fluentes desde a primeira aula, com conteúdo relacionado a beber e comer. Se você perguntar a ele em português “O que você come no café da manhã com seus pais?” ele, com base no conteúdo aprendido, conseguirá responder “I eat cereal for breakfast”. Esse é um ótimo exemplo de produção fluente dentro de um conteúdo aprendido. Mas para que o aluno consiga produzir sobre quaisquer assuntos, deverá ser exposto a diferentes conteúdos e dominá-los. Para que esse domínio aconteça e o aprendizado seja maximizado, deve haver, além da participação em aula, dedicação e tempo de estudo em casa.

### **2- Por que meu filho não fala inglês em casa?**

O aluno precisa de um tempo de curso para internalizar conteúdo. A partir do momento em que se sentir confortável com a língua, começará a usá-la com mais frequência e fora do contexto de sala de aula. Devemos lembrar que, para que ele pratique o conteúdo aprendido, deve haver o estímulo correto (um link entre a produção em aula e o que vai ser “cobrado” pelos pais).

Novamente no exemplo do K2 L1, podemos e devemos estimular em casa, que aluno fale sobre café da manhã. Existe ainda um outro fator, chamado “Silent Period”. É um estágio da aquisição de uma segunda língua em que os aprendizes, simplesmente, não querem fazer a tentativa de falar. É mais comum em crianças do que em adultos, e ocorre como um fator natural em alguns casos, não sendo motivo de grande preocupação.

### **3- Em qual nível meu filho está, de acordo com a escola regular? Básico, Intermediário ou Avançado?**

O conteúdo visto na Wizard nem sempre coincide com o conteúdo da escola regular. Na Wizard, o foco é na produção oral, enquanto na escola regular, o aluno é incentivado a produzir baseado em conteúdo gramatical explícito e textos. Portanto, mesmo que ele receba o mesmo tipo de informação, a produção ocorrerá de maneira diferente e em momentos distintos. Para saber se seu filho está no básico, intermediário ou avançado, o ideal é verificar, de acordo com o livro, o correspondente ao Common European Framework of Reference, que é uma escala usada internacionalmente para determinar a proficiência de um falante de inglês como língua estrangeira. Podemos também fazer um parâmetro com a Global Scale of English, a escala de proficiência da Pearson, com base na qual nossos livros são produzidos.

### **4- Por que há a obrigatoriedade de reposição de aulas?**

Na Wizard, cada lição tem um objetivo linguístico diferente. Existe uma relação de dependência entre uma aula e outra. Temos três tipos de aula: Input, Output e Review/ remind lessons/Wizard Experience. Nas aulas Input, apresentamos 70% de conteúdo novo e 30% de revisão e reforço. Nas aulas Output, trabalhamos 70% de revisão e reforço e 30% de conteúdo novo. A Review/remind lessons/Wizard Experience é o momento no qual verificamos a produção de nossos alunos com relação às últimas aulas. Como cada aula é única e trata de conteúdos diferentes, se o aluno falta, precisa fazer a reposição. Lembramos também, que a cada aula, há uma produção média de 100 frases, então, se o aluno não fizesse a reposição, deixaria de produzir e internalizar muito conteúdo.

## **5- Estou desmotivado e sentindo que não consigo mais aprender.**

Nessa situação, devemos mostrar para o aluno a grade do curso, explicar o conteúdo programático dos livros, e, mais importante, quanto ele evoluiu desde sua entrada na escola (com report cards, comentários dos professores e, caso haja necessidade, até fazer um nivelamento ou bate papo com ele). Mostrar também quanto ele ainda vai se desenvolver ao continuar o curso em nossa escola. Neste momento, devemos reforçar toda a produção positiva que o aluno teve.

## **6- Como posso ajudar meu filho com a tarefa de casa, se não falo inglês?**

Mesmo que você não fale inglês, é fundamental que ajude e participe das tarefas de seu filho. A melhor maneira é utilizando a Wizpen, que faz a parte de produção oral. Cheque com seu filho as instruções dadas em sala de aula pelo professor. Assim, você conseguirá ajudá-lo. Se ele, ainda assim, tiver dúvidas, peça para ele conversar com o professor para esclarecê-las, ou entre em contato com a coordenação da escola.

## **7- O curso é reconhecido pelo MEC?**

De acordo com o PROCON, nenhum curso de idiomas é reconhecido. Pois, entram na categoria de cursos livres, que não possuem regulamentação específica. É importante ressaltar que não há qualquer fiscalização pelas Secretarias de Educação (Estaduais e Municipais) ou MEC (Ministério da Educação e Cultura). Dessa forma, nossos serviços devem ser prestados mediante a assinatura de contrato, em que constam informações sobre o conteúdo programático a ser desenvolvido, a quantidade de módulos/séries, o número de aulas e quais dias da semana, duração de cada aula e do curso, local em que serão ministradas, data de início e término, valor, forma de pagamento, material a ser utilizado e emissão de certificado de conclusão quando cabível.

## **8 - Qual a duração total do curso?**

A duração é variável e depende, fundamentalmente, do desempenho do aluno e do curso pelo qual ele iniciou seus estudos. Na Wizard, temos os cursos básicos (W2 e W4, TOTS 2 & 4, Little Kids 2 & 4, Kids 2 & 4, Teens 2 e Teens 4), intermediários (W6, W8, Teens 6, Teens 8) e avançados (W10 e W12). Para atingir um inglês avançado, é preciso cursar todos os níveis.

## **9- Quando vou receber meu certificado?**

Um certificado correspondente é entregue ao final (conclusão) de cada série: Little Kids 4, Next Generation, Teens 8, W4 (Immediate Conversation, W8 (Linguistic)e W12 (Proficiency).

## **10- Por que troca tanto de professor aqui na Wizard?**

Como cada professor tem uma vivência e uma experiência diferente com o idioma (como sotaque, por exemplo, trocamos de professor todos os semestres para que os alunos possam aproveitar ao máximo tudo o que cada um tem a oferecer. É importante vivenciar didáticas diferentes, ainda que a metodologia em sala de aula seja sempre a mesma.

## **11- Por que meu filho, que já fez a série Kids, vai para o Teens 2 junto com alunos que nunca estudaram inglês?**

Quando um aluno entra em nossa escola ainda criança, não podemos nos preocupar somente com o nível linguístico que ele tem. Temos que nos atentar também a sua idade e ao estágio de seu desenvolvimento infantil. Por isso, não podemos colocar crianças de 8 e 11 anos, por exemplo, na mesma turma, mesmo que tenham o mesmo nível linguístico. A abordagem pedagógica utilizada é condizente com cada faixa etária. Supõe-se também, que a criança já traga uma bagagem de conhecimento de sua escola regular. Um aluno novo não poderia entrar no Teens 2 parte B, ou mesmo em um Teens 4; mas um aluno que já fez a série Kids completa, poderia.

## **12- Tenho dificuldades para guardar as novas palavras que aprendo. O que posso fazer para memorizar melhor?**

Cada aluno tem um perfil de aprendizagem diferente do outro. Temos alunos com um sistema de acesso mais visual, outros mais cinestésico e assim por diante. Para cada um desses sistemas, há uma diferente estratégia de aprendizado. O ideal é que você converse com seu professor e descubra a melhor estratégia para sua aprendizagem. A partir daí ele vai elaborar um bom plano de ação junto com você, para maximizar seus estudos.

### **13- Por que meu filho não tem nota, e sim conceitos? Qual é a relação entre os conceitos e as notas?**

Seguindo uma das características da Programação Neurolinguística, encontrada na nossa metodologia, focamos no processo evolutivo de resultados, e não apenas na nota em si. Por isso, não usamos notas e sim, conceitos.

\*Esse é um ótimo momento para mostrarmos nossa grade de conceitos para os pais.

### **14- Qual o critério usado pela escola para montar as grades de aula?**

Quando montamos o calendário do semestre, levamos em consideração a quantidade de aulas que temos, e as atividades extras que faremos. A partir daí, administrarmos as datas de acordo com os feriados e montamos o calendário oficial.

### **15- Eu pago 12 mensalidades, mas tenho menos meses de aula, por quê?**

O curso comprado é anual. Como seguimos o padrão de férias escolares, alinhamos nosso calendário com aproximadamente os dez meses de aula da escola regular. Para facilitar o pagamento aos pais, não trabalhamos com mensalidades fechadas, e sim com o valor do curso, que é dividido de acordo com o gerenciamento de cada franquia, e necessidade do aluno.

### **16- Por que o material da Wizard tem o valor mais elevado do que os materiais das concorrentes?**

É um material exclusivo e diferenciado, desenvolvido apenas para nossos alunos. Também é altamente testado para que tenhamos um maior aproveitamento de nossa metodologia.

### **17- Tenho notado que meu filho anda desanimado para vir para a escola. O que podemos fazer para resolver isso?**

É sempre muito importante acompanhar o desenvolvimento de seu filho durante o curso. As razões para a desmotivação podem ser muitas.

O ideal é que juntos descubramos qual o motivo. A partir daí, poderemos trabalhar em como motivá-lo e fazer com que ele fique mais interessado na escola.

O planejamento diário e a distribuição das tarefas entre coordenador, auxiliar e professores, e o diálogo constante com os pais, responsáveis e docentes facilita o trabalho pedagógico. Assim como o apoio da direção da unidade no direcionamento prévio das ações tomadas. O cerne do trabalho da escola é assegurar a aprendizagem dos alunos. E as famílias têm o direito de conhecer e, sempre que necessário, receber esclarecimentos sobre os processos que levam à conquista desse objetivo.

Então, por essa razão e pelas funções do coordenador, é sua responsabilidade também prover essas informações. Ele deve fazer com que os alunos e responsáveis saibam que os professores participam de formação continuada e que as situações didáticas são planejadas e revisadas, constantemente, pela equipe escolar, para que cumpram seu papel.