



ESCOLA
CANADENSE
BILÍNGUE

Manual de Quality Assurance

The best of
Canadian education
for a global future.



Sumário

1. O que é o Quality Assurance?	04
2. Seu propósito	04
3. Benefícios	04
4. O que é avaliado?	05
5. Instrumento de avaliação	05
6. Quem participa	06
7. Periodicidade	06
8. Etapas iniciais	06
8.1. Definição do revisor	06
8.2. Email de comunicação à escola	06
8.3. Reunião online de alinhamento	06
8.4. Definição do responsável pelo QA na escola	07
9. Webinar	07
10. Plataforma de Quality Assurance	07

11. Etapas pré-visita	08
11.1. Cadastro e acesso à plataforma	08
11.2. Preenchimento da autoavaliação (<i>self-assessment</i>) ..	08
11.3. Coleta de evidências	08
 12. A visita presencial	 09
12.1 Prepare-se	09
12.2 Reunião de boas vindas	09
12.3 Tour pela escola	09
12.4 Dia 1 – Rotina de trabalho	10
12.5 Dia 2 – Rotina de trabalho	11
 13. SMART Goals	 12
 14. Planos de ação	 13
 15. Etapas finais	 14
15.1. Reunião online com o revisor	14
15.2. Reunião de <i>follow up</i> (<i>acompanhamento</i>)	14
15.3. Reunião de <i>wrap up</i> (<i>encerramento</i>)	14
 16. Recursos disponíveis	 15
 17. Políticas de viagem	 15
 18. Perguntas frequentes	 19



1. O QUE É O QUALITY ASSURANCE?

O **Quality Assurance** é um processo criterioso de acompanhamento e verificação das competências acadêmicas e estratégias metodológicas nas escolas **Maple Bear**. Nesse sistema, revisores canadenses especialistas em Maple Bear são responsáveis por visitas presenciais às escolas, que visam garantir a consolidação dos procedimentos escolares e um desempenho acadêmico de alto nível em toda a rede.



2. SEU PRÓPOSITO

O trabalho de Quality Assurance é fundamental para a Maple Bear. Por meio dele é possível assegurar a eficiência dos processos institucionais e o padrão de qualidade do ensino oferecido nas escolas Maple Bear no Brasil e ao redor do mundo.



3. BENEFÍCIOS

Excelência Acadêmica

O alinhamento metodológico e a performance acadêmica de alto nível são garantidos pelo processo.

Reconhecimento

A participação no Quality Assurance confere credibilidade e reconhecimento comercial e social à escola.

Aprendizagem Contínua

Oportunidade anual de revisar tudo que está sendo feito na escola, junto com um especialista, e traçar metas estratégicas de crescimento e aprendizado.

Apoio à rede

A partir dessa avaliação, a equipe do Escritório Central consegue fazer um mapeamento das escolas que precisam de apoio, preparar materiais de orientação e retroalimentar todo o sistema de suporte aos *owners*. Além disso, é por meio dessa prática que validamos o bom trabalho que cada escola tem realizado e conquistamos cada vez mais notoriedade como uma marca renomada.



4. O QUE É AVALIADO

Durante as visitas presenciais, os revisores avaliam quatro grandes áreas de atuação e desenvolvimento das escolas, às quais chamamos de **domínios**. Cada domínio tem indicadores de qualidade específicos, analisados durante a visita, tais como organização escolar e liderança, qualidade e processos de ensino-aprendizagem, planejamento, materiais e recursos para o aprendizado, segurança e saúde, família e engajamento com a comunidade.

São as informações coletadas por meio destes indicadores que fornecem subsídios à rede para a melhoria contínua dos procedimentos escolares e de estratégias de ensino-aprendizagem nas unidades Maple Bear.



5. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

O revisor é instruído a pautar suas observações, conversas e análises em uma rubrica desenvolvida especificamente para o processo de Quality Assurance. Este **instrumento de avaliação** é organizado em quatro domínios centrais, sendo eles:

1. Integridade da Maple Bear e do Programa Local
2. Liderança e Gerenciamento
3. Qualidade da Instrução e Aprendizagem
4. Avaliações e Relatórios

- Os domínios mencionados são subdivididos em 26 indicadores de qualidade. Cada um deles conta com uma descrição sobre o desempenho da escola, a depender do seu estágio de desenvolvimento.
- Todas as escolas têm acesso a este instrumento de avaliação antes da visita do revisor, para que possam se preparar e se familiarizar com o que será avaliado.
- Este mesmo instrumento é utilizado para a autoavaliação da escola, e serve como um guia na coleta de evidências, que comprovam o trabalho da instituição.



6. QUEM PARTICIPA

Como o objetivo do Quality Assurance é garantir o alinhamento metodológico entre a MB Central e cada unidade da rede, além de um desempenho acadêmico de alto nível em nossas escolas, a participação de todas as escolas é mandatória e resguardada contratualmente.

Esta também é uma excelente oportunidade para os gestores escolares receberem orientações valiosas de educadores experientes para o desenvolvimento de sua escola, olhando para a aprendizagem contínua dos estudantes, com acompanhamento próximo da Maple Bear Central.



7. PERIODICIDADE

O processo de Quality Assurance acontece anualmente em dois ciclos, onde parte das escolas da rede são visitadas no primeiro ciclo (1º sem), e um segundo grupo de escolas é visitado no segundo ciclo (2º sem). Estes dois ciclos compõem um período de avaliação anual, que ocorre de maio do ano em curso até maio do próximo ano. Escolas que estão em seu primeiro ano de operação, recebem a visita de Quality Assurance no 2º semestre.



8. ETAPAS INICIAIS

8.1. Definição do revisor

Em até um mês antes da visita, o revisor de cada escola é definido pela equipe da Maple Bear Global Schools.

8.2. E-mail de Comunicação à escolas

Tanto a liderança acadêmica das escolas quanto os revisores recebem informações sobre a data da visita e revisor atribuído à sua unidade, em seus e-mails. A unidade também recebe, neste mesmo comunicado, o detalhamento da viagem do revisor, orientações sobre suas responsabilidades no processo, tarefas a serem cumpridas e o Manual de Quality Assurance para mais esclarecimentos.

8.3. Reunião online de alinhamento

A partir daí, os revisores contatam as escolas para que uma reunião online seja feita com o líder acadêmico responsável na escola pelo

acompanhamento do Quality Assurance. Essa reunião é imprescindível para que o revisor se familiarize com a equipe da escola que visitará, com as demandas desta escola e entenda onde pode focar seu olhar durante a visita.

Neste encontro, a escola também deve conversar com o revisor sobre como será a organização de horários para a visita presencial e iniciar a organização de uma agenda, que deve ser finalizada antes da chegada do profissional.

8.4. Definição do responsável pelo QA na escola

Em escolas com mais de um líder acadêmico, é fundamental a participação de todos no processo, principalmente para garantir alinhamento pedagógico entre todos os segmentos. No entanto, é necessário que a escola defina um líder para o processo vigente e informe a MB Central via e-mail o profissional selecionado, que pode ser o *owner*, ou diretor (a).



9. WEBINÁRIO

Para cada ciclo de verificação, o Escritório Central oferece um webinar para as escolas participantes. Nele, todo o processo é apresentado, desde à viagem do revisor (etapas iniciais) até a reunião de *Follow Up* (etapas finais), e as dúvidas das escolas participantes podem ser atendidas ao vivo.



10. PLATAFORMA DE QUALITY ASSURANCE

Utilizamos uma plataforma digital para registro de todos os dados referente ao processo de Quality Assurance. Portanto, cada escola terá acesso a este recurso, onde deve preencher sua autoavaliação, anexar evidências de seu trabalho em diferentes formatos de arquivo, além de acessar aos relatórios de avaliação dos anos anteriores e devolutiva dos revisores.

A plataforma é apresentada às escolas durante o webinar mencionado acima, assim como todos os detalhes para acesso a ela.



11. ETAPAS PRÉ-VISITA

11.1. Cadastro e acesso à plataforma

Conforme orientações enviadas no e-mail de comunicação às escolas, cada escola deve definir um líder acadêmico responsável pelo processo de Quality Assurance. Uma vez este líder definido, e informado à Central, você então receberá via e-mail sua senha de acesso à plataforma de Quality Assurance. É nesta plataforma que a sua escola enviará as informações solicitadas para o andamento do processo.

11.2. Preenchimento da Autoavaliação (*self-assessment*)

Em até quinze dias antes da visita, a liderança acadêmica da escola deve preencher, na plataforma de QA, uma autoavaliação de seu desempenho, baseada no instrumento de avaliação de Quality Assurance.

O processo de autoavaliação é fundamental para o desenvolvimento profissional da escola e de sua equipe acadêmica, e trata-se de um momento de reflexão, permitindo à instituição identificar suas forças e áreas de melhoria.

11.3. Coleta de evidências

Para cada resposta registrada na etapa de autoavaliação, a escola deve também inserir, na plataforma de QA, pelo menos uma evidência de trabalho referente ao que foi respondido. Isto quer dizer que, quando a escola registra em sua autoavaliação que “se comunica de forma adequada com seus colaboradores”, por exemplo, ela deve anexar ao processo um documento que possa evidenciar esta informação, como um comunicado enviado ao time, neste caso.

A busca de evidências concretas durante essa etapa é crucial, pois oferece uma base objetiva para a análise da performance da escola. As evidências solicitadas em conjunto com o instrumento de autoavaliação, assemelham-se às evidências de aprendizagem documentadas pelos professores ao longo do processo pedagógico. Dentre essas, é possível incluir feedbacks formais e registrados, resultados de avaliações, fotos de trabalhos realizados e dos espaços da escola.



12. A VISITA PRESENCIAL

A visita do revisor é composta por:

- reunião de boas vindas
- tour pela escola
- observação de aulas
- registro por meio de fotos
- reuniões com a liderança acadêmica
- entrevista com professores
- reunião de encerramento
- 1º rascunho das metas Smart e Planos de Ação

12.1 Prepare-se

Durante a visita, a liderança acadêmica da unidade deve estar à disposição do processo, com horários e reuniões já agendadas. É importante que seja definido quem ficará responsável pelo acompanhamento de cada um dos passos.

12.2 Reunião de Boas Vindas (aprox. 1h)

A visita de Quality Assurance deve iniciar com uma reunião de boas-vindas ao revisor. Neste encontro, a escola deve informar ao visitante quem da escola participará do processo de Quality Assurance. É necessário que o diretor (a) ou proprietário da escola estejam presentes nas reuniões da avaliação, dos quais um deve assumir a responsabilidade no processo. Além destes, é altamente recomendável que os demais líderes escolares também participem das discussões e contribuam com ideias. Este também é um bom momento para alinhar os horários de chegada do revisor pela manhã, partida à tarde, planos de almoço e quaisquer pausas necessárias.

Antes de finalizarem esta reunião, escola e revisor devem se organizar para as entrevistas com os professores. Considerem a rotina de trabalho proposta neste manual e a disponibilidade dos professores da escola.

12.3 Tour Pela Escola (aprox. 1h)

Um membro da equipe da escola guia o revisor em uma caminhada pela instituição, apresentando o ambiente escolar. O revisor se familiariza com as instalações da escola: quantidade de turmas e de salas de aula, configuração geral do prédio, e outras atividades que acontecem na instituição. Orientamos que esta primeira caminhada seja guiada para apresentação adequada dos membros da equipe e de todo espaço.

A seguir, veja como segue a rotina de trabalho para o restante do dia 01 de visita e para o dia 02.

12. 4 DIA 1 – ROTINA DE TRABALHO

• Reunião do Domínio 1 – Integridade da Maple Bear e do Programa Local (1h)

O revisor de Quality Assurance se reúne com a liderança da escola para examinar o formulário de autoavaliação preenchido e ouvir dos gestores como a escola tem se esforçado para alcançar as expectativas previstas nos indicadores. Este é o momento para a escola compartilhar com o avaliador as evidências que coletaram para comprovar o trabalho indicado em seu formulário de autoavaliação.

• Intervalo para o almoço

• Visita 1 – Busca de evidências relacionadas ao Domínio 1 (45min)

Após análise deste domínio, o revisor visita as instalações da escola sozinho. Ele poderá coletar imagens das salas de aula/corredores, registrando informações que ilustrem conformidade ou não conformidade com o Programa Local ou com a Maple Bear.

• Entrevistas com Professores (aprox. 1,5h)

As entrevistas com os professores são planejadas durante a Reunião de Boas-Vindas. O tempo alocado pode ser estendido de acordo com os segmentos de ensino ofertados e o tamanho da escola.

As perguntas da entrevista com professores estão relacionadas aos 4 domínios. Convide um ou dois professores de cada nível instrucional para participar da entrevista (Ed. Infantil, Fundamental e Ensino Médio). É possível que a escola decida quais professores convidar para esta entrevista, de acordo com a disponibilidade deles.

Oriente os professores de que eles devem levar evidências de avaliação formativa para esta entrevista, para serem compartilhadas com o avaliador. Estas evidências devem servir de apoio para as suas respostas na entrevista. É importante que a estratégia de avaliação escolhida pelos professores difira de registros escritos ou atividades em papel feitas pelos alunos; no entanto, os professores devem trazer seus registros pessoais que possam mostrar o desenvolvimento e desempenho dos alunos.

Informe aos professores de que o momento da entrevista não é o espaço adequado para queixas sobre a unidade ou sobre a Maple Bear.

• **Reunião do Domínio 2 – Liderança e Gerenciamento (1h)**

O revisor de Quality Assurance se reúne com os líderes da escola para examinar o formulário de autoavaliação preenchido e entender as práticas de Liderança e Gerenciamento da unidade. Este é o momento para a escola compartilhar as evidências que coletaram para comprovar seu trabalho em relação ao Domínio 2.

• **Visita 2 – Busca de evidências relacionadas ao Domínio 2 (45min)**

Após análise deste domínio, o revisor visita as instalações da escola sozinho em busca de encontrar evidências do que é esperado para esta categoria.

• **Reunião de verificação com os líderes da escola**

Breve verificação do cronograma da visita em andamento.

Fim da visita (Dia 1).

12. 5 DIA 2 – ROTINA DE TRABALHO

• **Reunião do Domínio 3 – Qualidade da Instrução e Aprendizagem (1h)**

O revisor de Quality Assurance se reúne novamente com a escola para examinar o formulário de autoavaliação preenchido e ouvir dos gestores da instituição o que a escola tem feito em termos de Qualidade da Instrução e Aprendizagem. Este é o momento para a escola compartilhar com o avaliador as evidências que coletaram para comprovar seu trabalho em relação ao Domínio 3.

• **Busca de evidências relacionadas ao Domínio 3 (45min)**

Após análise deste domínio, o revisor visita as instalações da escola sozinho em busca de encontrar evidências do que é esperado para esta categoria.

• **Reunião do Domínio 4 – Avaliação e Relatórios (1h)**

O revisor de Quality Assurance se reúne com a escola para analisar o formulário de autoavaliação preenchido e ouvir dos líderes da escola o que tem sido feito em termos de Avaliação e Relatórios. Este é o momento para a escola compartilhar com o avaliador as evidências que coletaram para comprovar seu trabalho em relação ao Domínio 4.

- **Intervalo para o almoço**

- **Visita 4 – Busca de evidências relacionadas ao Domínio 4 (1h)**

Após análise deste domínio, o revisor visita as instalações da escola sozinho em busca de encontrar evidências do que é esperado para esta categoria.

- **Reunião de Síntese**

Neste momento, o revisor compartilha com a liderança da escola, apenas oralmente, suas percepções finais daquilo que foi observado durante a visita. O relatório final de avaliação é inserido na plataforma de QA, até a data da reunião de consolidação dos SMART Goals e planos de ação. Ele também compartilhará com os líderes acadêmicos como finalizou o preenchimento do instrumento de avaliação de Quality Assurance e destacará os pontos fortes da escola, mediante sua avaliação. Em seguida, serão esclarecidos os pontos divergentes entre a avaliação do revisor e a autoavaliação da escola. Caso a escola tenha mais evidências a apresentar, deverá fazê-lo nesta ocasião.

- **Definição de metas e elaboração de planos de ação**

Por fim, o avaliador manifestará as recomendações que devem ser consideradas pela escola para melhoria a curto ou longo prazo. O revisor determina até três **metas SMART** e elabora os **planos de ação** que serão colocados em prática pela escola e acompanhados pela equipe acadêmica da Maple Bear Central.

- **Fim da visita à escola (Dia 2).**



13. SMART GOALS

Quando uma proposta de Quality Assurance bem estruturada acontece na escola, utilizando um instrumento avaliativo robusto, com descritores claros e mensuráveis, temos resultados valiosos que podem ser utilizados na elaboração de *SMART Goals* (objetivos específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais).

Em outras palavras, *SMART Goals* (ou metas *SMART*) são objetivos específicos que descrevem em detalhes exatamente o que se pretende alcançar. Esses objetivos devem ser mensuráveis, permitindo a quantificação do progresso e a avaliação dos resultados. Além disso, devem ser alcançáveis, ou seja, possíveis de serem atingidos com os recursos disponíveis. Eles também precisam ser relevantes, alinhados com as metas gerais da escola, e temporais, com um prazo definido para sua realização.

Por exemplo, após analisar os resultados da avaliação, o revisor pode orientar que a colaboração entre professores seja aperfeiçoada. Um *SMART Goal*, neste caso, poderia ser: “Aumentar a frequência de reuniões colaborativas entre os professores do ensino fundamental de uma vez por mês para duas vezes por mês, até o final do semestre.”



14. PLANOS DE AÇÃO

Após a definição dos objetivos de melhoria (*SMART goals*), o revisor também elabora, junto com a escola, um plano de ação para cada um dos objetivos a serem alcançados. Para transformar um *SMART Goal* em um plano de ação efetivo, é necessário detalhar as etapas que serão cumpridas para alcançá-lo. O plano de ação deve incluir: 1. tarefas específicas; 2. os nomes dos responsáveis por cada uma delas; 3. prazos para a conclusão de cada etapa; e 4. os recursos necessários para que as tarefas sejam concluídas.

No caso do exemplo acima, o plano de ação poderia ser:

SMART Goal 1	Aumentar a frequência de reuniões colaborativas entre os professores do ensino fundamental de uma vez por mês para duas vezes por mês, até o final do semestre.				
	Plano de Ação do SMART Goal 1				
	Tarefa	Responsável	Prazo	Recursos	Concluído em
	Reunião para definição do calendário de reuniões	Coordenadora Maria e coordenador Pedro	Até 15 de março	Sala de reunião B	14/03/2024
	Definir tema de cada encontro	Coordenadora Maria e coordenador Pedro + diretora Ana	Até 20 de março	Sala de reunião B	18/03/2024
	Convidar palestrantes de cada reunião de formação	Coodenadora Maria	Até 25 de março	WhatsApp e e-mail	
	Informar calendário de reunião ao time	Coordenador Pedro	Até 29 de março	E-mail	
Registrar presença dos participantes nas reuniões	Assistente de coordenação, Isabela	Até final do ano	Caderno ata		

A implementação de um plano de ação detalhado garante que todos saibam suas responsabilidades e prazos, promovendo um trabalho colaborativo e focado nos objetivos estabelecidos. Além disso, um plano de ação bem elaborado permite o monitoramento contínuo do progresso feito e a realização de ajustes necessários ao longo do caminho.



15. ETAPAS FINAIS

15.1. Reunião online com o revisor

Cerca de 15 dias após a visita presencial, acontece uma nova reunião online com o revisor para definição e consolidação dos planos de ação para a escola. Esta reunião será agendada pelo revisor que visitou sua escola. Neste encontro, escola e revisor chegam a uma conclusão dos pontos que serão trabalhos pela escola de agora em diante, até a próxima avaliação de Quality Assurance. Conforme mencionado anteriormente, estes dados devem ser registrados na plataforma de QA pelo revisor.

15.2. Follow Up do Plano de Ação – Reunião online de acompanhamento

Após 30 dias da visita do revisor à escola, um representante da Maple Bear Central entrará em contato com a unidade para agendar uma reunião online com os responsáveis na escola pelo Quality Assurance. Neste encontro, o consultor acadêmico acompanhará o andamento dos planos de ação estabelecidos e quais foram as estratégias de trabalho criadas pela instituição para cumprimento destes planos. Caso algum obstáculo seja identificado, o consultor poderá sugerir uma correção de rota e então a reunião de *Wrap Up* será agendada com a escola.

15.3. Reunião de Wrap Up (fechamento) do Plano de Ação

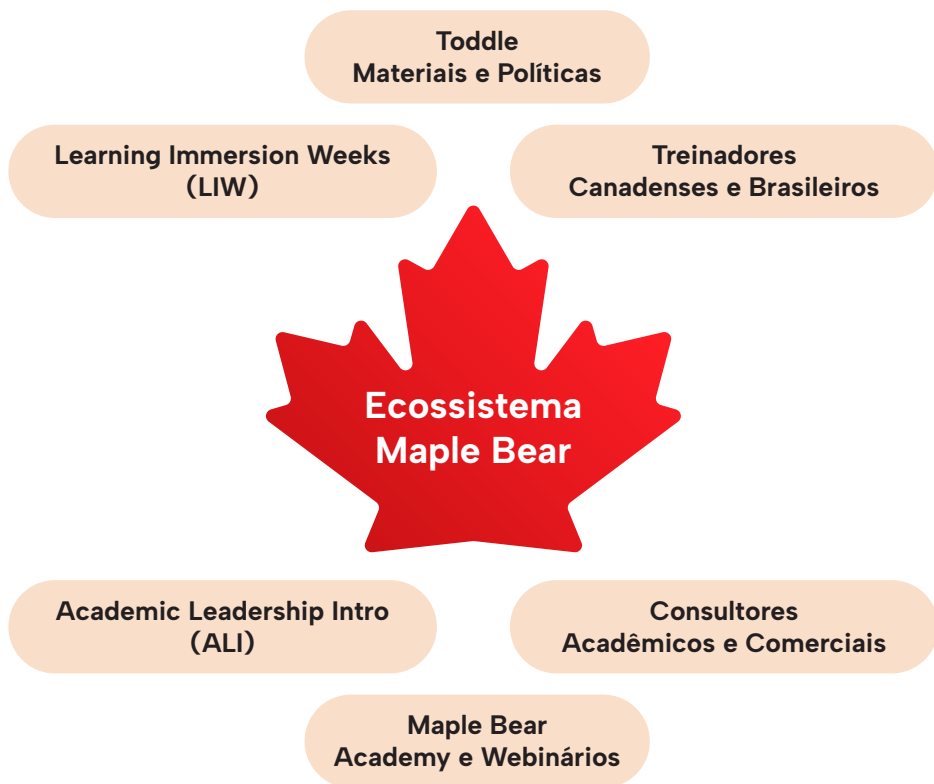
O último passo deste processo é a reunião de *Wrap Up*, que acontece online entre liderança acadêmica e um representante da Maple Bear Central, 60 dias após a reunião de *Follow Up*, para que seja possível mapear todos os itens cumpridos e pendências neste percurso.

O ciclo de Quality Assurance se encerra após o encontro de *Wrap Up*. No ano seguinte, em uma próxima visita de Quality Assurance, o novo revisor avaliará os resultados a serem apresentados pela escola, mediante consulta do relatório do ano anterior.



16. RECURSOS DISPONÍVEIS

Veja abaixo uma lista de recursos que podem ser utilizados pelas escolas para cumprimento de seus Planos de Ação:



17. POLÍTICAS DE VIAGEM

1. Visitas adicionais de Quality Assurance podem ser agendadas por iniciativa do Escritório Central da Maple Bear Brasil. É de responsabilidade da escola pagar pelas despesas de transporte local, descritas mais adiante.
2. Se uma visita de Quality Assurance for reagendada pelo Escritório Central da Maple Bear Brasil, após a escola já ter providenciado os detalhes da viagem, e se essas despesas não forem reembolsáveis, o Escritório Central da Maple Bear Brasil será responsável pelos custos adicionais relacionados ao reagendamento.

3. Se a escola quiser mudar a data da visita do Quality Assurance, essa solicitação deve ser enviada por e-mail diretamente para o Escritório Central da Maple Bear Brasil, que vai analisar individualmente cada solicitação. Ainda assim, é responsabilidade da escola cumprir os requisitos contratuais do Quality Assurance.

4. O Escritório Central da Maple Bear Brasil é responsável pela passagem aérea do revisor de Quality Assurance entre o Canadá e São Paulo, ida e volta, assim como seu salário. **A partir de 01 de agosto de 2024, a Maple Bear Central passa a ser responsável também pelos custos de deslocamento do revisor dentro de nosso país, entre as escolas.**

5. As escolas Maple Bear são responsáveis pelas despesas relacionadas ao hotel, transporte local e refeições do revisor de Quality Assurance. **O transporte local é referente ao deslocamento do revisor do hotel para a escola e vice-versa**, sendo este o único transporte a ser custeado pela escola.

6. Quando o revisor de Quality Assurance está viajando de escola para escola, o dia de viagem no final de semana é o sábado e durante a semana é a quarta-feira, a menos que outros arranjos sejam acordados para melhor aproveitamento do tempo.

a) Arranjos de viagem serão feitos para que as escolas não sofram qualquer perda em seu tempo de inspeção. Voos diretos e em horários confortáveis serão priorizados para o bem-estar e segurança do revisor de Quality Assurance e a eficiência da visita.

b) Quando um revisor de Quality Assurance está em uma escola em uma sexta-feira, essa escola hospedará o revisor até o sábado. Sábado é o dia de viagem de fim de semana e as despesas de sábado após o horário de check-out do hotel e refeições se tornam responsabilidade da escola receptora (aquela que receberá a visita na segunda-feira).

7. Existem duas situações em que um revisor não estará em uma escola em um dia da semana:

a) A primeira é quando é uma quarta-feira (dia regular de viagem ou de preenchimento de relatório).

b) A segunda é quando um dia de viagem precisa ser mudado para que o revisor viaje de uma cidade para outra devido ao melhor aproveitamento de tempo (escolas maiores) ou devido a um itinerário

difícil. Isso pode acontecer, por exemplo, com escolas localizadas em áreas que têm poucas opções de voo ou nenhum aeroporto. As escolas serão responsáveis pelas refeições e hospedagem do revisor quando um dia de viagem precisa ser alterado por esses motivos.

8. O Escritório Central da Maple Bear Brasil será responsável pelas despesas de hotel e refeições dos revisores quando houver feriado durante a semana.

9. A escolha entre transporte aéreo ou terrestre será feita pela Maple Bear Central, de acordo com a distância percorrida pelo revisor entre as cidades. Voos diretos serão considerados preferenciais em relação aos que não são diretos, assim como os voos em horários confortáveis. A Maple Bear prioriza voos com bagagem para despacho inclusas e evita voos com paradas e chegadas entre 22:00h e 6:00h.

10. Caso a escola não envie os dados de reserva até o prazo estipulado para o e-mail de comunicação e/ou não responda possíveis lembretes, uma agência de viagens escolhida pelo Escritório Central da Maple Bear Brasil será responsável pela reserva de hospedagem para o revisor. A emissão pela agência de viagens pode ser feita até o dia anterior à viagem, com o preço vigente do dia. O Escritório Central da Maple Bear Brasil enviará uma fatura para as escolas após a compra, juntamente com um relatório de despesas (sujeito a penalidades contratuais).

NOTA: Se a escola já tiver uma casa ou apartamento alugado/particular e quiser usá-lo para acomodar o revisor, isso deve ser comunicado ao Escritório Central da Maple Bear Brasil, com as devidas informações, até o prazo de envio estipulado para a escola. Se o Escritório Central não receber as informações completas de hospedagem até o prazo, a reserva segue para a agência de viagens. A casa ou apartamento alugado/particular deve seguir padrões similares aos dos hotéis recomendados pelo Escritório Central, conforme será mencionado abaixo. Além dessas exigências, reforçamos que as refeições, o serviço de limpeza e a internet wi-fi devem ser fornecidos aos revisores durante sua estadia.

11. Os revisores de Quality Assurance que visitam sua escola, frequentemente estarão no Brasil por algumas semanas. Eles fazem parte da jornada de revisão do Quality Assurance, que envolve diversas cidades e escolas. É importante, tanto para a saúde como para o bem-estar destas pessoas, que elas sejam hospedadas em hotéis de qualidade, pois estas são suas casas longe de casa.

12. Os hotéis devem estar localizados em um bairro seguro. Também devem ser limpos, bem conservados e devem ter todas as comodidades básicas, como chuveiro e televisão. Uma sala de ginástica, embora não seja obrigatória, é uma comodidade agradável.

13. Os quartos devem incluir uma mesa ou escrivaninha, cadeira adequada, acesso à internet e bom serviço telefônico para permitir que o revisor de Quality Assurance trabalhe à noite, conforme necessário.

Requisitos mínimos da hospedagem: apartamento individual e privativo; café da manhã incluso; mesa e/ou escrivaninha com cadeira; wi-fi; roupa de cama e banho; frigobar; tv; elevador; localização segura; chuveiro aquecido.

Requisitos desejáveis da hospedagem: cofre; recepção bilíngue; academia.

14. As escolas terão algumas semanas após o anúncio das datas de Quality Assurance para enviar, **exclusivamente por e-mail**, todas as informações solicitadas sobre a hospedagem do revisor. **Todos os comprovantes devem estar em PDF e com as informações completas.** Reservas não enviadas até o prazo informado no e-mail de comunicação serão geradas via agência de viagens, até o dia anterior à visita, e encaminhadas à escola para pagamento.

15. Os hotéis devem ter um restaurante que forneça três refeições por dia ou serviço de quarto.

16. Todos os custos das refeições dos revisores de Quality Assurance são de responsabilidade da escola. Após a chegada, é obrigatório que o *owner* e o revisor de Quality Assurance cheguem a um acordo sobre as refeições dentro e fora do hotel e como isso será reembolsado, caso necessário.

17. Sempre sugerimos que todos os custos de hospedagem e alimentação já estejam acordados entre *owner* e hotel, para que não seja necessário que o revisor pague e seja reembolsado. O revisor também não deve usar o cartão de crédito pessoal para cadastro no local da hospedagem. Situações como essa são evitadas quando um representante da escola se faz presente no momento de *check-in* e *check-out*, no hotel.

18. É obrigatório que todas as escolas enviem para o Escritório Central da Maple Bear Brasil o número de celular e o nome da pessoa que será o contato bilíngue de emergência do revisor de Quality Assurance. Também é obrigatório, ao enviar as informações sobre o transporte local **dentro de sua cidade**, que nele esteja incluso nome e telefone do motorista, assim como placa, modelo e cor do carro que será utilizado no transporte.

19. Os *owners* e a MB Canadian School Corp. não são responsáveis por:

a) Quaisquer custos incorridos por um cônjuge acompanhante durante as viagens de ida e volta ao Canadá e durante sua estadia no Brasil. A taxa extra para uma segunda pessoa no quarto e as refeições do cônjuge são de responsabilidade da pessoa que os trouxe.

b) Qualquer lavanderia ou outras despesas pessoais opcionais.

c) Bebidas alcoólicas não estão incluídas nas refeições e são de responsabilidade do revisor de Quality Assurance.



18. PERGUNTAS FREQUENTES

• Quais são as informações que a MB Central envia por e-mail?

– Nome do revisor, e-mail e o *travel profile* (informações de contato e documentações do revisor para realização das reservas de hospedagem)

– Data da visita

– Itinerário da viagem

– Responsabilidades da escola, como a reserva e compra de transporte e hospedagem:

1. Hospedagem (informamos data e requisitos mínimos)

2. Transporte local

3. Contato bilíngue de emergência

– Data, horário e link do webinar

– Instrumento de Quality Assurance (a rubrica que pauta a visita do revisor e a autoavaliação)

– Gravação e slides do webinar

– Manual do QA

- **O que são evidências?**

Evidências são as comprovações e exemplos do que a escola tem desenvolvido. Para cada um dos itens do instrumento de Quality Assurance, deve ser anexado pelo menos 1 arquivo, totalizando um mínimo de 26 itens. Estes itens podem ser fotos, prints e documentos em PDF, assim como em Word, Excel e PPT.

Exemplos:

2.4 Stakeholder Communication (print de um convite enviado aos pais).

- **Como engajar a comunidade escolar na responsabilização pelo Quality Assurance?**

Recomenda-se que a autoavaliação seja feita com todos os líderes da escola em conjunto, tais como *owner*, diretores e coordenadores de cada nível de ensino. Dedique tempo para discutir cada domínio do Instrumento de Quality Assurance em reuniões com a equipe. Reflita sobre os aspectos em que a escola atende às expectativas de qualidade, reúna evidências para cada tópico e identifique as áreas que estão abaixo da expectativa de qualidade. Avalie seu desempenho de modo geral e pense sobre como construir um plano de ação colaborativo para as áreas que necessitam de melhorias.

É importante que esta discussão e reflexão aconteça antes da chegada do revisor.

Quando todos os membros da liderança da escola estão envolvidos na autoavaliação e no desenvolvimento do plano de ação, há um maior comprometimento e alinhamento do time em relação aos objetivos a serem alcançados e às práticas institucionais que devem ser mantidas. Isso garante que o plano de ação seja implementado de maneira coesa e eficaz, promovendo melhorias contínuas e sustentáveis na qualidade da educação oferecida pela escola.



Maple Bear

Ensino Bilíngue e Duplo Diploma.
Aprendizado para toda vida.



The best of Canadian education for a global future.

maplebear.com.br