



Manual Acadêmico de Treinamentos Presenciais

The best of
Canadian education
for a global future



Sumário

1. Introdução	4
2. Objetivos Gerais.....	4
3. O Propósito dos Treinamentos	5
4. A Abrangência dos Treinamentos	5
5. Quem Conduz os Treinamentos	7
6. Jornada de Trabalho dos Treinadores.....	8
7. Modalidades de Treinamento.....	8
8. Initial Training	8
8.1. Antes do Initial Training.....	9
8.2. Durante o Initial Training.....	12
8.3. Após o Initial Training	13
9. In-School Training.....	14
9.1. Antes do In-School Training	15
9.2. Durante o In-School Training	18
9.3. Após o In-School Training.....	19
10. Comunicação entre a Escola e a Maple Bear Central.....	20
11. O que É e o que Não É Treinamento.....	22
12. Política de Treinamentos Maple Bear	24
Transporte Aéreo e Terrestre.....	24
Hospedagem.....	25
Alimentação	28
Refeições.....	28
Contatos de Emergência	29
Limites de Responsabilidade da Escola.....	30

13. Protocolos de Saúde e Emergência.....	31
Seguro para Treinadores Brasileiros – Hero Assist.....	32
Seguro para Treinadores Canadenses – Manulife.....	34
Casos de Saúde Graves e Emergências	36
14. Categorias de Ocorrências Médicas	37
Nível Verde	37
Nível Amarelo.....	38
Nível Vermelho	39
15. Conclusão	41



1. Introdução

A Maple Bear oferece uma educação de alta qualidade para a Educação Infantil, no Ensino Fundamental e no Ensino Médio, fundamentada na filosofia canadense e nas melhores práticas educacionais do Canadá e do Brasil. Presente em mais de 230 escolas no país, a rede se compromete com a formação integral dos alunos e com a formação continuada de todo o corpo docente que atua em sala de aula.

Para assegurar que esses princípios se concretizem diariamente nas salas de aula, a Maple Bear desenvolveu um programa estruturado de treinamentos presenciais, conduzido por educadores experientes, brasileiros e canadenses, cuja missão é apoiar e orientar o trabalho pedagógico das escolas da rede.



2. Objetivos Gerais

Este manual foi elaborado para orientar as escolas da rede Maple Bear sobre os treinamentos presenciais oferecidos pela Maple Bear Central e pela Maple Bear Global Schools, e organizados por nosso time acadêmico. Seu principal objetivo é descrever, de forma clara e detalhada, como esses treinamentos são estruturados e conduzidos em toda a rede.

Ao longo do documento, são apresentados os diferentes tipos de treinamentos, seus formatos, frequência, duração e aspectos logísticos envolvidos, incluindo orientações sobre transporte, hospedagem, alimentação e protocolos de saúde. Também são abordados o perfil dos profissionais responsáveis por esse trabalho, sua missão institucional e as principais características das visitas que realizam nas unidades Maple Bear.

Mais do que um guia técnico, este manual tem como propósito garantir que as escolas compreendam todas as etapas que envolvem o agendamento e a realização de um treinamento presencial, preparando-se adequadamente para receber o treinador e aproveitando ao máximo esse recurso durante sua permanência na escola. Ao seguir as orientações aqui descritas, cada unidade poderá potencializar os benefícios dos treinamentos em sua escola e fortalecer ainda mais a qualidade da experiência educacional.

oferecida a seus alunos, por meio da participação, envolvimento e capacitação de sua equipe docente.



3. O Propósito dos Treinamentos

O programa de treinamentos presenciais foi concebido para garantir a qualidade pedagógica do ensino nas escolas da rede. Seu propósito é assegurar a formação e o desenvolvimento de professores e assistentes de sala, promovendo o alinhamento das práticas pedagógicas com os fundamentos dos currículos canadense e brasileiro.

Por meio dessas formações, busca-se consolidar uma cultura de educação continuada nas escolas, fortalecer a atuação dos educadores em sala de aula e apoiar a resolução dos desafios da prática cotidiana. Os treinamentos também incentivam a reflexão sobre os processos de ensino e aprendizagem, considerando a realidade de cada escola.

Ao reconhecer as especificidades e o contexto de cada unidade, os treinamentos permitem que as orientações pedagógicas se traduzam em ações concretas. Dessa forma, as escolas aplicam de maneira mais efetiva as diretrizes da rede, resultando em uma equipe docente mais qualificada e em uma experiência de aprendizagem mais significativa para os alunos e suas famílias.



4. A Abrangência dos Treinamentos

Os treinamentos presenciais atendem a todas as escolas da rede, independentemente de seu tamanho, localização ou tempo de operação.

Modalidades e Frequência

Existem duas modalidades principais de treinamentos: *Initial Training*, voltado para escolas em processo de inauguração, e *In-School Training*, voltado para escolas já em funcionamento. Nessa segunda modalidade, cada escola recebe um treinador do Programa Brasileiro e um treinador do Programa Canadense duas vezes ao ano, totalizando quatro treinamentos presenciais obrigatórios: dois no primeiro semestre e dois no segundo.

A duração

A duração dos treinamentos varia de acordo com o número de alunos, o número de turmas, os segmentos atendidos e o tamanho da equipe docente que receberá a capacitação. Com base nessas informações, o time de treinamentos realiza uma análise de cada demanda para determinar a extensão da formação.

A atribuição do treinador

Além desses aspectos, o time acadêmico também considera os pontos de aprimoramento indicados nos relatórios de *Quality Assurance*, as necessidades específicas apontadas pela consultoria acadêmica e os temas de preferência solicitados pela unidade para que o treinador seja designado à escola. Todas as atribuições são planejadas de forma cuidadosa e personalizada, considerando as particularidades de cada unidade.

Os formatos dos treinamentos

Os treinamentos presenciais são compostos por diferentes formatos de orientação, que variam conforme o perfil e as demandas de cada escola. As principais ações incluem observação de aulas, modelagem de práticas pedagógicas, reuniões de *feedback* individual e *workshops* com a equipe pedagógica. Sempre que previamente acordado com o treinador, também podem ser realizados *workshops* com as famílias. Além disso, os treinadores compartilham orientações, indicam materiais para estudo, esclarecem dúvidas acadêmicas e intervêm, quando necessário, para apoiar o aprimoramento das práticas de sala de aula.

Obrigatoriedade

Os treinamentos presenciais são obrigatórios para todas as escolas da rede. Cada unidade deve receber, semestralmente, um treinador do Programa Brasileiro e um do Programa Canadense.

Requisitos básicos

Para garantir a eficácia dos treinamentos, é fundamental que todos os participantes tenham acesso às plataformas e tecnologias que compõem o Ecossistema Maple Bear, uma vez que esses recursos serão utilizados ativamente durante o processo de formação.



5. Quem Conduz os Treinamentos

Os treinamentos presenciais são conduzidos por treinadores designados pelo escritório central. Há dois grupos distintos de treinadores: os do Programa Brasileiro e os do Programa Canadense, cada um com formação e experiência voltadas às demandas pedagógicas e metodológicas de seu respectivo programa. A definição de qual treinador será designado para a escola considera o tipo de programa e as necessidades identificadas em cada contexto.

O perfil dos treinadores é composto por profissionais com sólida experiência em educação, profundo conhecimento da metodologia Maple Bear e capacidade de alinhar práticas pedagógicas aos currículos canadense e brasileiro. Entre as competências essenciais para essa função, destacam-se:

- domínio dos currículos, da metodologia e dos recursos pedagógicos adotados pela Maple Bear
- habilidade para observar aulas e oferecer *feedback* construtivo e fundamentado
- capacidade de conduzir *workshops*, modelar práticas e promover discussões produtivas
- comunicação clara, objetiva e respeitosa, com sensibilidade para lidar com diferentes perfis de profissionais
- postura colaborativa, inspiradora e comprometida com o desenvolvimento profissional da equipe escolar

Durante os treinamentos, os treinadores atuam como facilitadores e orientadores da equipe docente, e não como fiscais. Seu papel é apoiar e fortalecer as práticas dos professores e assistentes de sala, assegurando a aderência à metodologia e aos padrões de qualidade da rede. Todas as observações e interações realizadas entre o treinador e os profissionais da escola têm caráter formativo e são tratadas com profissionalismo, respeito e ética, de modo a promover um ambiente de confiança com a equipe escolar.



6. Jornada de Trabalho dos Treinadores

Os treinadores Maple Bear seguem uma jornada de trabalho regular de oito horas diárias, acrescida do intervalo de almoço. Embora as escolas funcionem em turnos estendidos, é importante respeitar essa carga horária para que o trabalho do treinador mantenha sua qualidade e efetividade.

A programação pode ser organizada de forma flexível: o início do dia pode ser mais cedo, com encerramento antecipado, ou, ao contrário, iniciar mais tarde e estender-se até o final da tarde. Essa definição deve considerar as necessidades da escola, sempre em consonância com o limite de horas de trabalho.

Quando houver a realização de *workshops* com professores ou famílias no período noturno, a escola deve ajustar o horário de início do dia do treinador, garantindo que a carga total não ultrapasse o estabelecido. Dessa forma, assegura-se um equilíbrio saudável entre a rotina escolar e a atuação do treinador.



7. Modalidades de Treinamento

Como mencionado anteriormente, a Maple Bear oferece duas modalidades principais de treinamentos presenciais para atender às necessidades das escolas em diferentes momentos de sua trajetória: *Initial Training* e *In-School Training*.



8. Initial Training

O ***Initial Training*** é destinado exclusivamente a novas escolas que estão se preparando para a inauguração e já contam com a equipe docente contratada. Trata-se de uma ação realizada uma única vez na jornada de cada escola, antes do início oficial das aulas, com o objetivo de preparar a equipe para a implementação acadêmica do Programa Maple Bear.

Esse treinamento estabelece uma base pedagógica sólida desde o início da operação escolar, garantindo que professores e assistentes de sala compreendam e apliquem a metodologia Maple Bear, as rotinas de sala previstas em nossos Programas e recursos adotados pela rede, assegurando o padrão de excelência da marca.

A duração do treinamento varia conforme os segmentos e séries que serão inaugurados, seguindo os critérios apresentados neste manual, com possibilidade de ajustes de acordo com as necessidades da unidade. Essa flexibilidade garante uma formação personalizada, adequada ao perfil da equipe e à estrutura escolar que está sendo implementada.

Durante a visita, os treinadores fazem uma orientação inicial aos professores sobre como acessar o conteúdo programático de sua turma na Toddle e apresentam outros recursos pedagógicos disponíveis na rede, como o SLM (*Student Learning Material*) e Árvore Livros, além de abrir espaço para dúvidas. Posteriormente, as escolas podem buscar atendimento especializado na rede para se aprofundar no conhecimento dessas ferramentas e para eventuais dúvidas oriundas do uso diário de cada uma.

As orientações ocorrem diretamente nas salas de aula, que já devem estar montadas com os materiais adquiridos pela escola, como livros, brinquedos, material de papelaria e itens de uso do professor. Nesse espaço, são realizadas simulações de aula, trocas de experiências, atividades práticas, modelagem de estratégias de ensino e momentos de reflexão sobre os pontos abordados na formação.

Além dos aspectos pedagógicos, o treinador também orienta a equipe quanto à organização física das salas, indicando os espaços mais adequados para momentos de instrução coletiva, como o *circle time*; sugerindo locais para a exposição dos trabalhos dos alunos e cartazes âncora; e propondo a melhor distribuição dos centros de aprendizagem e dos recursos pedagógicos, agrupados por temas, de forma a favorecer a dinâmica das aulas e a autonomia dos estudantes.

Para que o treinamento seja bem-sucedido, é necessária a participação ativa da equipe escolar, assim como a participação e a organização prévia do evento pela liderança da unidade. Veja, a seguir, como a escola pode se preparar para o *Initial Training*:

8.1. Antes do *Initial Training*

No início deste processo, cada escola em fase de implantação receberá o ***Initial Training Request Form***, enviado pelo consultor de implantação via e-mail. Ao receber o formulário, a escola deve preenchê-lo com

as informações solicitadas pelo time de treinamentos, para que a organização do evento seja iniciada. São elas:

- turmas a serem inauguradas e número previsto de alunos
- composição da equipe
- data de abertura da escola e início oficial das aulas

Com base nos dados coletados, o treinamento inicial é planejado. Em seguida, um treinador é designado para a unidade, e as datas de início e término do treinamento são informadas à escola por e-mail.

Após a definição das datas, a escola deve se organizar para receber o treinador, providenciando a contratação e o pagamento do hotel onde ele ficará hospedado, bem como a contratação ou designação de um motorista responsável pelo transporte entre a escola e o hotel durante sua visita. É necessário que a escola forneça toda a documentação que registre a contratação desses serviços e encaminhe essas informações à Maple Bear Central, que as transmitirá ao treinador.

A escola deve respeitar os prazos previstos para a realização dessas tarefas e, em seguida, enviar as informações coletadas à Maple Bear Central por meio do **Formulário Logístico**, disponível online. Esse formulário também deve ser enviado à Maple Bear Central por e-mail (viagens@maplebear.com.br), com cópia para todos os envolvidos no processo, inclusive o treinador atribuído ao treinamento. Os dados a serem fornecidos incluem:

- contato de emergência na escola, a quem o treinador poderá recorrer em caso de imprevistos em seu trajeto ou durante sua estadia. É essencial que esse profissional possa se comunicar em inglês caso o treinador seja canadense.
- endereço completo da hospedagem, com datas de *check-in* e *check-out* agendadas e voucher do hotel selecionado.
- nome e telefone do motorista contratado ou designado pela escola para realizar o transporte local do treinador entre a escola e o hotel durante sua visita.

Atenção: Caso a escola não respeite os prazos determinados para essa etapa, a Maple Bear Central providenciará a contratação dos serviços necessários para a realização do treinamento e enviará à unidade os respectivos boletos para pagamento.

Após a realização dessas tarefas, cabe à liderança da unidade realizar a comunicação interna do treinamento para sua equipe, garantindo que todos estejam disponíveis para participação no evento, com os devidos materiais e acessos às plataformas digitais liberados. Recomenda-se que a comunicação interna também inclua o horário de início e término dos encontros, com pausas para refeições.

Reunião de alinhamento logístico (opcional)

Antes da chegada do treinador, é possível que a escola realize uma reunião online de **alinhamento logístico**, uma vez que o conteúdo do *Initial Training* tem um formato pré-estabelecido pela Maple Bear Central. O agendamento do encontro pode ocorrer por parte da escola ou do treinador, com a escolha da plataforma online preferida (Teams, Google Meet, Zoom ou outros). Nesse encontro, podem ser acordados os horários de trabalho do treinador durante sua visita, informadas as orientações sobre o almoço (se fornecido pela instituição ou contratado externamente) e apresentadas ao treinador as principais dúvidas e desafios da escola, para que possam ser destacadas durante as apresentações da semana.

Essa reunião também permite que a escola conheça a formação e a experiência prévia do treinador, compreenda como ele pretende auxiliar a unidade e alinhe as expectativas em relação ao trabalho. Além disso, devem ser confirmados os materiais necessários para o treinamento, como itens de papelaria, post-its, flipcharts ou impressões.

É recomendável reservar um momento da reunião para que o treinador faça perguntas relacionadas à hospedagem, trajeto até a cidade ou a outros aspectos logísticos de sua estadia.

Organização Interna

Conforme mencionado anteriormente, a escola também é responsável por determinar um local para a realização do treinamento, com uma ou mais salas de aula equipadas com os recursos pedagógicos indicados

em nossa lista de recursos pedagógicos (disponível no Portal da Maple Bear), possibilitando a simulação de aulas reais.

Antes da chegada do treinador, a escola receberá (via e-mail) seus dados de acesso à plataforma Maple Bear Academy. Nela, encontrará uma trilha de vídeos intitulada *Foundational Training Videos*, que deve ser assistida e estudada por sua equipe pedagógica antes do início do treinamento. Embora os dados de acesso sejam enviados à liderança pedagógica, a trilha de formação deve ser compartilhada com todos os professores e assistentes de sala já contratados, bem como com outros que participarão do treinamento.

Esse estudo prévio é fundamental para que o treinador possa dialogar com a equipe pedagógica durante o treinamento, a partir do conteúdo apresentado na plataforma.

8.2. Durante o *Initial Training*

Durante o *Initial Training*, o treinador designado para a escola comparece à unidade pela manhã, em horário previamente acordado com a liderança acadêmica, e permanece durante todo o dia, cumprindo sua jornada de trabalho de oito horas diárias, com intervalo de uma hora para almoço. O horário de início e término dos encontros pode ser ajustado em comum acordo entre as partes.

Ao longo de todo o processo, é essencial que a liderança acompanhe ativamente as atividades, garantindo alinhamento, oferecendo suporte ao treinador e reforçando junto à equipe a importância da aplicação consistente das práticas apresentadas.

É comum que o treinador reúna os participantes em apresentações sobre os temas preparados, utilizando vídeos, *slides*, plataformas digitais e documentos oficiais da rede, como guias e manuais. Para viabilizar esse trabalho, recomenda-se que a escola disponibilize um monitor ou telão que assegure a visibilidade do conteúdo a todos os presentes.

Além das apresentações, estão previstos momentos de interação em *workshops* e sessões de modelagem de práticas pedagógicas. Nesses momentos, é fundamental que a equipe pedagógica participe integralmente da programação, apresentando dúvidas, contribuindo

nas discussões e atividades propostas, evitando atrasos e saídas não justificadas.

Recomenda-se, ainda, que a escola mantenha apoio operacional durante todo o período do treinamento, garantindo que eventuais ajustes de espaços, recursos ou suporte técnico sejam prontamente atendidos. Sempre que pertinente, e respeitando as autorizações de imagem, a escola pode registrar alguns momentos-chave do treinamento.

Os principais temas abordados durante o *Initial Training* incluem:

- filosofia Maple Bear
- práticas pedagógicas centradas no aluno
- avaliação formativa e somativa
- gestão de sala de aula
- dinâmicas e rotinas aplicadas ao contexto escolar

8.3. Após o *Initial Training*

Ao término do *Initial Training*, a Maple Bear Central encaminha à escola um **Formulário de Feedback** da experiência com o treinador. Nesse documento, a liderança escolar deve registrar os pontos positivos do treinamento, oferecer *feedback* para ações futuras da rede e sugerir temas de interesse para próximos treinamentos e demais iniciativas formativas.

No prazo máximo de 20 dias após a conclusão do treinamento, a Maple Bear Central envia à liderança acadêmica da unidade um relatório detalhado, elaborado pelo treinador que esteve na unidade. Esse relatório contempla:

- observações sobre a participação e o desempenho da equipe escolar no *Initial Training*
- recomendações do treinador para ajustes e melhorias contínuas

- sugestões à escola para o início do ano letivo, com foco no alinhamento às melhores práticas e aos objetivos pedagógicos da Maple Bear

Esse relatório tem caráter orientador e visa apoiar a escola na consolidação das práticas apresentadas durante o treinamento. Ele também serve como referência para outros treinadores em visitas futuras e para a equipe acadêmica da Maple Bear Central, assegurando um acompanhamento contínuo e integrado da escola após essa etapa.

A liderança escolar deve revisar o relatório com toda a equipe pedagógica, garantindo a compreensão integral das orientações apresentadas. Com base nesse documento, recomenda-se a elaboração de um plano de ação para implementação das melhorias sugeridas, bem como a organização de registros que evidenciem as ações adotadas. Esses registros poderão ser apresentados em visitas futuras de *Quality Assurance*, demonstrando o progresso e o comprometimento da escola com os padrões da rede.



9. In-School Training

O *In-School Training* é a modalidade de formação presencial destinada às escolas em operação, com foco na atuação de professores e assistentes de sala em seu contexto real de trabalho. Seu objetivo é apoiar a equipe pedagógica no aprimoramento de práticas educacionais, promovendo ajustes de acordo com as necessidades específicas de cada unidade e garantindo o alinhamento contínuo entre o ensino realizado em sala e as diretrizes pedagógicas da Maple Bear.

Esse treinamento ocorre semestralmente, sendo composto por uma visita do treinador do Programa Brasileiro e uma visita do treinador do Programa Canadense no primeiro semestre, e novamente uma visita de cada treinador no segundo semestre. A ordem das visitas pode variar de acordo com o planejamento estabelecido pela Maple Bear Central.

Embora o foco principal deste trabalho seja a equipe que atua em sala de aula, a escola pode convidar o treinador a realizar um *workshop* para as famílias, desde que a solicitação seja comunicada com antecedência. Ressalta-se que, quando um *workshop* com as famílias

ocorrer no período noturno, o horário de trabalho do treinador deve ser ajustado pela liderança da escola, para não exceder sua jornada diária de oito horas.

Ações previstas no *In-School Training*:

- observação de aulas e análise das práticas didáticas atuais
- *feedback* construtivo e direcionado a professores e assistentes
- resolução de desafios específicos, em alinhamento com a liderança da unidade
- introdução ou reforço de estratégias pedagógicas adotadas pela Maple Bear
- atualização quanto a novos recursos, programas e demais diretrizes da rede

9.1. Antes do *In-School Training*

A etapa de preparação para o *In-School Training* é fundamental para garantir que o treinamento atenda às necessidades específicas da unidade. A Maple Bear Central estabelece um processo estruturado que possibilita a personalização das atividades, a definição dos principais focos de trabalho e o alinhamento de expectativas entre a escola e o treinador.

As etapas de preparação incluem:

1. *In-School Training Request Form*

A Maple Bear Central envia o formulário *In-School Training Request Form* para todas as escolas, solicitando informações essenciais para o planejamento do treinamento. Entre os dados requeridos estão:

- confirmação das turmas e número previsto de alunos
- composição da equipe
- data de início e término das aulas no calendário escolar da unidade

- datas indisponíveis para a visita, como feriados municipais e regionais

2. Save the Date

Com base nas informações coletadas, o treinamento é planejado de forma personalizada. Em seguida, a Maple Bear Central envia às escolas o informativo *Save the Date*, com as datas já definidas, para que as unidades incluam o evento em seu calendário semestral.

3. Confirmação das datas e atribuição do treinador

Após o envio do *Save the Date*, é encaminhada às escolas uma nova comunicação, por e-mail, com a confirmação das datas e a apresentação do nome e do perfil do treinador designado. Essa comunicação também é enviada com cópia para o treinador, que recebe informações adicionais sobre a escola em que atuará.

4. Formulário Logístico – Responsabilidades da escola

Junto à confirmação das datas, a escola recebe o **Formulário Logístico**, que deverá ser preenchido com as informações necessárias para a organização da viagem do treinador. O formulário contempla:

- **contato de emergência:** profissional da escola indicado para atender eventuais imprevistos durante a viagem ou estadia do treinador. Caso o treinador seja canadense, recomenda-se que o contato seja bilíngue. Esse contato é fundamental em situações como atrasos ou cancelamentos de voos, questões de saúde ou intercorrências fora do horário de funcionamento da escola.
- **informações detalhadas sobre a hospedagem:** endereço completo do hotel reservado, com datas e horários de *check-in* e *check-out*.
- **dados do transporte local:** nome e telefone do motorista responsável pelos deslocamentos do treinador entre o hotel e a escola durante os dias de visita. Recomenda-se que, no caso de treinadores canadenses, o motorista consiga se comunicar em inglês.
- **voucher de hospedagem:** confirmação da reserva do hotel, previamente paga pela escola.

Algumas escolas optam por realizar também o transporte dos treinadores nos dias de chegada e partida. Nesses casos, a unidade deve registrar essa informação no **Formulário Logístico** e indicar os dados do responsável pelo transporte. O treinador também deve ser informado sobre essa logística durante a reunião de alinhamento prévia.

Importante: o voucher da hospedagem deve ser enviado por e-mail no mesmo fluxo de comunicação entre a Maple Bear Central e a escola, com cópia para o treinador e para a equipe de treinamentos do escritório central (viagens@maplebear.com.br). O cumprimento rigoroso dos prazos é indispensável. Caso as informações de hospedagem não sejam enviadas dentro do prazo estipulado, a Maple Bear Central providenciará a reserva por meio de sua agência de viagens e encaminhará o boleto para pagamento à escola.

5. Reunião de alinhamento entre o treinador e a escola

Algumas semanas antes do treinamento, o treinador entra em contato com a escola, via e-mail, apresentando-se à equipe de liderança da unidade e solicitando as informações necessárias para o agendamento de uma reunião de alinhamento, como o nome e os e-mails dos participantes indicados pela escola. O objetivo desse encontro é apoiar a preparação da escola, assegurando que todos os detalhes sejam organizados de forma eficiente.

Para formalizar o agendamento, a escola deve informar ao treinador sua disponibilidade de datas e horários para o encontro (considerar o fuso horário no caso de treinadores canadenses). O link da reunião poderá ser gerado tanto pelo treinador quanto pela escola, utilizando a plataforma on-line de sua preferência (*Microsoft Teams, Google Meet ou equivalente*).

Durante a reunião de alinhamento, a escola deve:

- **preencher o *Training Focus Form*:** responder ao formulário enviado pelo treinador, destacando os principais focos e demandas específicas para o treinamento (por exemplo: gerenciamento de sala, centros de aprendizagem, leitura guiada, entre outros).

- **apresentar um cronograma preliminar:** entregar ao treinador o rascunho do cronograma da visita, incluindo sessões de observação de aula, momentos de *feedback* individual com professores, *workshops* coletivos e demais atividades planejadas. O cronograma deve incluir os dias e horários de cada tarefa do treinador, bem como os nomes das turmas e dos professores que serão orientados. Esse documento deve ser enviado com antecedência, permitindo que o treinador se organize e sugira ajustes, se necessário.
- **fornecer um parecer sobre a equipe e as turmas:** apresentar um breve relatório com informações sobre o perfil profissional de cada professor, sua trajetória de desenvolvimento na unidade e seus principais desafios.
- **identificar os tópicos de treinamento:** definir, junto à equipe, os principais temas a serem trabalhados durante a visita, considerando as observações das últimas visitas de *Quality Assurance* e os relatórios de treinamentos anteriores.
- **informar sobre a necessidade de workshop para famílias:** comunicar ao treinador, com antecedência, caso deseje realizar um *workshop* para as famílias da escola, definindo o tema em conjunto e respeitando o limite de um *workshop* por semana de treinamento.

9.2. Durante o *In-School Training*

Durante o *In-School Training*, o treinador conduz uma programação estruturada que combina diferentes formatos de interação, de forma a maximizar o impacto das orientações na prática docente. Essa programação contempla observações de aulas reais, modelagem de estratégias pedagógicas, colaborações entre treinador e equipe docente, ensino prático (*hands-on*), estudo do currículo e da documentação pedagógica, *feedback* construtivo, momentos de reflexão sobre as práticas observadas e *workshops* direcionados à equipe escolar.

Ao longo de todas essas etapas, a liderança acadêmica deve acompanhar ativamente o trabalho do treinador, assegurando que as orientações e estratégias apresentadas sejam compreendidas, discutidas e incorporadas ao trabalho da equipe.

Para que as atividades ocorram de forma eficiente, a escola deve garantir o funcionamento adequado dos recursos pedagógicos e tecnológicos, oferecendo suporte imediato sempre que necessário.

A participação ativa dos professores e assistentes de sala é igualmente essencial para o êxito do processo. Espera-se que todos demonstrem abertura para receber *feedback*, disposição para implementar ajustes sugeridos e engajamento nas atividades propostas.

Durante as observações e interações, o treinador poderá ajustar a programação de acordo com as necessidades emergentes identificadas, garantindo que o treinamento atenda, de forma personalizada, às demandas da unidade.

Sempre que oportuno, o treinador pode fornecer gravações de mídia ou entrevistas que apresentem os benefícios gerais da metodologia Maple Bear, sem promover diretamente a escola. Qualquer outra solicitação não prevista no escopo dos treinamentos deve ser previamente alinhada com a Maple Bear Central e aprovada antes de sua realização.

9.3. Após o *In-School Training*

Ao término do *In-School Training*, a Maple Bear Central encaminha à escola um ***Formulário de Feedback*** sobre a experiência com o treinador. Nesse documento, a liderança escolar deve registrar os pontos positivos do treinamento, oferecer sugestões de melhoria para ações futuras da rede e indicar temas de interesse para os próximos treinamentos e demais iniciativas formativas.

No prazo máximo de 20 dias após a conclusão do treinamento, a Maple Bear Central envia à liderança acadêmica da unidade um relatório detalhado, elaborado pelo treinador que esteve na unidade. Esse relatório contempla:

- observações sobre a participação e o desempenho da equipe escolar no *In-School Training*
- recomendações do treinador para ajustes e melhorias contínuas, que serão acompanhadas pela equipe de consultoria acadêmica

Esse relatório tem caráter orientador e visa apoiar a escola na consolidação das práticas apresentadas durante o treinamento. Ele também serve como referência para outros treinadores em visitas futuras e para que a equipe acadêmica da Maple Bear Central, assegure um acompanhamento contínuo e integrado da escola após as visitas dos treinadores.

A liderança escolar deve revisar o relatório com toda a equipe pedagógica, garantindo a compreensão integral das orientações apresentadas. Com base nesse documento, recomenda-se a elaboração de um plano de ação para implementação das melhorias sugeridas, bem como a organização de registros que evidenciem as ações adotadas. Esses registros poderão ser apresentados em visitas futuras de *Quality Assurance*, demonstrando o progresso da escola e seu comprometimento com os padrões da rede.

A finalização do *In-School Training* marca o encerramento das visitas presenciais previstas no calendário semestral, mas não encerra o trabalho colaborativo entre a escola e a Maple Bear Central.

Na sequência, apresentamos as diretrizes sobre como deve ocorrer a comunicação entre a escola e a Maple Bear Central, assegurando que todas as informações necessárias sejam transmitidas de forma oficial, ágil e precisa.



10. Comunicação entre a Escola e a Maple Bear Central

Toda a comunicação oficial entre a Maple Bear Central e as escolas deve ser formalizada por meio de e-mails institucionais e dos formulários específicos enviados ao longo do processo de organização dos treinamentos.

É fundamental que a liderança da unidade esteja atenta a todas as mensagens enviadas pela equipe acadêmica da Maple Bear Central, garantindo a leitura, o acompanhamento e a resposta dentro dos prazos estabelecidos.

Cada escola deve designar um responsável para centralizar o contato com a Maple Bear Central. Esse profissional atuará como elo de comunicação entre a Central e a unidade, articulando-se internamente com outros departamentos — como logística, secretaria ou financeiro — para providenciar as informações e os serviços solicitados. Mesmo que as tarefas sejam distribuídas entre diferentes setores da escola, a responsabilidade pela interlocução oficial com a Central deve estar claramente atribuída.

No primeiro contato com a Maple Bear Central, a escola pode solicitar que outros integrantes de sua equipe sejam incluídos na *thread* de e-mails oficiais, permitindo que respondam diretamente à Central sempre que necessário. Essa medida contribui para agilizar a comunicação e evitar atrasos no envio de informações.

Para que o fluxo de comunicação seja eficaz, a escola deve observar as seguintes orientações:

- sempre utilizar o e-mail institucional da unidade, preservando o histórico oficial e facilitando o rastreamento das informações
- confirmar o recebimento de e-mails que contenham solicitações, mesmo que a resposta completa seja enviada posteriormente
- manter todas as trocas de mensagens no mesmo fio de e-mail (*thread*), garantindo que o histórico de comunicação seja preservado e acessível a todos os envolvidos
- respeitar a cadeia de comunicação interna (direção > coordenação > equipe), evitando contatos paralelos que possam gerar divergências de informação
- informar previamente à Maple Bear Central sobre substituições temporárias do responsável oficial pela comunicação, em casos de férias, licenças ou ausências previstas

O atendimento aos prazos de resposta e a exatidão das informações fornecidas são condições essenciais para que o planejamento dos treinamentos ocorra de forma eficaz e sem prejuízo ao cronograma estabelecido.

Na próxima seção, serão apresentadas as diretrizes que distinguem o que é e o que não é considerado treinamento na Maple Bear, assegurando que escolas e equipe acadêmica tenham expectativas alinhadas e direcionem esforços para ações formativas que estejam em conformidade com os objetivos institucionais da rede.



11. O que É e o que Não É Treinamento

A atuação do treinador na Maple Bear é pautada por objetivos claros: formar, orientar e apoiar a equipe escolar no desenvolvimento de práticas pedagógicas alinhadas à metodologia da rede. Para que esse trabalho alcance seus resultados, é essencial que haja clareza sobre quais atividades fazem parte do escopo de um treinamento e quais não se enquadram nessa definição.

O que é treinamento?

Na Maple Bear, o treinamento é um processo formativo estruturado, planejado e conduzido com intencionalidade, com o objetivo de desenvolver e aprimorar a prática docente da equipe escolar. Todas as ações realizadas pelo treinador devem estar diretamente relacionadas à formação de professores e assistentes de sala, visando ao alinhamento com a metodologia e às diretrizes pedagógicas da rede.

O treinamento pode incluir:

- sessões de observação de aula, modelagem de práticas pedagógicas e momentos *hands-on* planejados, sempre acompanhados por professores ou assistentes de sala, para fins de aprendizagem
- orientação individual ou coletiva com foco na melhoria da prática docente
- apresentação e discussão de estratégias de ensino alinhadas à metodologia Maple Bear
- condução de *workshops*, estudos dirigidos, reflexões e análises de documentação pedagógica

- exemplificação de planejamentos para um dia de aula ou para atividades específicas, como modelo para estudo da equipe
- apoio na construção de instrumentos avaliativos, como rubricas e *checklists*, com o propósito de orientar o trabalho da equipe

O que não é treinamento?

O treinador não deve:

- conduzir uma turma assumindo o papel de professor ou assistente de sala, cumprindo a jornada de trabalho de um colaborador da escola
- atender famílias da comunidade escolar para tratar do desenvolvimento de estudantes ou de questões de convivência
- atender novas famílias com caráter comercial ou informativo sobre a escola
- executar tarefas atribuídas a colaboradores da unidade, como supervisionar alunos ou substituir membros ausentes da equipe
- assumir a gestão de comportamentos disruptivos ou demandas particulares de estudantes
- elaborar planejamentos mensais ou semanais de professores
- produzir planos de avaliação completos para turmas ou professores
- avaliar o desempenho da equipe docente e sugerir ações de promoção ou desligamento de colaboradores da unidade

Mesmo nos momentos *hands-on* ou de modelagem, as ações do treinador devem ter caráter pontual, ser previamente planejadas e ocorrer com acompanhamento de um integrante da equipe escolar. O objetivo é fornecer exemplos e modelos de práticas, e não assumir a rotina de sala de aula ou a responsabilidade direta pelos estudantes.

Ainda que o treinador possa colaborar na elaboração de exemplos de atividades, planejamentos ou instrumentos avaliativos, seu papel é orientar e fornecer modelos, e não executar integralmente o trabalho do professor ou do assistente de sala.

Embora o treinador se envolva com a rotina da escola para compreender seus desafios e particularidades, sua função não se confunde com a de um colaborador regular da unidade. Mesmo diante de solicitações pontuais da escola que ultrapassem seu escopo de trabalho, o treinador deve manter seu foco nas ações de formação. Caso a escola insista na solicitação de atividades que extrapolem essa função, o treinador está orientado a informar a Maple Bear Central, que fará o devido redirecionamento.

Da mesma maneira, as escolas devem procurar a equipe de Treinamentos da Maple Bear Central sobre eventuais condutas indevidas de treinadores, que possam interferir negativamente no desempenho dos professores ou no processo de ensino-aprendizagem dos estudantes. As diretrizes da rede orientam que os treinadores mantenham sempre uma postura de respeito e cordialidade com toda a comunidade escolar.

Ao compreender claramente o que se enquadra ou não como treinamento, as escolas estarão mais preparadas para aproveitar ao máximo as visitas e formações conduzidas pelos treinadores.



12. Política de Treinamentos Maple Bear

Este capítulo reúne as diretrizes operacionais que devem ser seguidas pelas escolas para assegurar o cumprimento das exigências referentes aos treinamentos presenciais da Maple Bear. A correta compreensão e aplicação dos pontos descritos garantem o suporte adequado aos treinadores e contribuem diretamente para o sucesso das formações nas escolas.

Transporte Aéreo e Terrestre

A Maple Bear Central é responsável por providenciar o transporte aéreo e o traslado terrestre de chegada e partida dos treinadores, com exceção do deslocamento diário entre o hotel e a escola durante a(s) semana(s) de treinamento, de segunda a sexta-feira. Esse deslocamento é de responsabilidade da escola.

Algumas unidades optam por ampliar o apoio, oferecendo também o transporte dos treinadores no dia de sua chegada e partida. Nesses casos, a escola deve registrar essa opção no **Formulário Logístico** e informar, por e-mail, o nome e o contato do motorista responsável, incluindo o treinador e a equipe de treinamentos da Maple Bear Central na mensagem. O traslado deve ser combinado previamente com o treinador durante a reunião de alinhamento.

Para garantir a eficiência e a segurança no transporte, é essencial que o deslocamento diário entre hotel e escola seja pontual, considerando o horário de início das atividades. O veículo utilizado deve estar em boas condições de uso, ser adequado para o transporte de passageiros e contar com motorista devidamente habilitado. Caso ocorra algum imprevisto, como atraso, problema mecânico ou necessidade de alteração de trajeto, o treinador e a liderança acadêmica devem ser informados imediatamente.

No caso de treinadores canadenses, recomenda-se que o motorista designado possua conhecimentos básicos de inglês, a fim de facilitar a comunicação. Além disso, durante a reunião de alinhamento, é importante confirmar, com o treinador e com o motorista, todos os trajetos, pontos de encontro e horários de saída, prevenindo contratemplos no início do treinamento.

Hospedagem

A escola é responsável por providenciar a acomodação dos treinadores durante todo o período de treinamento. No caso de treinadores da Maple Bear Global Schools (Programa Canadense), esse período tem início no sábado que antecede o treinamento e termina no sábado subsequente ao encerramento das atividades. Todas as informações sobre a hospedagem devem ser enviadas no mesmo fluxo de comunicação utilizado para o *Initial Training* e o *In-School Training*, conforme orientado nos capítulos anteriores.

O hotel selecionado deve atender, **no mínimo**, aos seguintes requisitos: classificação igual ou superior a três estrelas; apartamento individual e privativo; café da manhã incluso; mesa ou escrivaninha com cadeira; acesso à internet Wi-Fi; roupa de cama e banho em bom estado; frigobar; televisão; elevador; localização segura; e chuveiro aquecido. A hospedagem deve estar situada em local que permita deslocamento rápido e seguro até a escola, evitando trajetos longos ou complexos.

A reserva deve estar paga e confirmada antes da chegada do treinador. Além disso, a escola deve manter-se disponível para auxiliar o treinador em eventuais questões relacionadas à hospedagem, como necessidade de troca de quarto, falhas de serviço ou situações que comprometam sua segurança e conforto.

Além desses requisitos essenciais, recomenda-se que, sempre que possível, o hotel disponha também de restaurante para jantar, cofre, recepção bilíngue e sala para exercícios, de modo a proporcionar maior comodidade durante a estadia do treinador.

Acomodações em apartamentos privados, via aplicativo ou alugadas pela escola

Em algumas situações, a escola pode optar por oferecer hospedagem alternativa ao modelo tradicional de hotel, como apartamentos privados, acomodações obtidas por meio de aplicativos ou imóveis alugados diretamente com o proprietário para o período do treinamento. Nessas circunstâncias, é fundamental que as acomodações ofereçam conforto, segurança e infraestrutura adequados, garantindo uma estadia funcional e agradável ao treinador.

Para facilitar o processo de chegada, recomenda-se que um membro da equipe da escola acompanhe o treinador no momento do *check-in*, assegurando que o acesso ao imóvel ocorra sem dificuldades e que todas as orientações de uso sejam transmitidas de forma clara. É igualmente importante que a reserva e o pagamento estejam confirmados antecipadamente, evitando imprevistos no momento da entrada.

Independentemente do tipo de acomodação escolhida, é obrigatório que o espaço seja de uso exclusivo do treinador, sem compartilhamento de ambientes com terceiros. A localização deve permitir deslocamento rápido e seguro até a escola, evitando trajetos longos e complexos. A infraestrutura mínima deve incluir: roupa de cama e banho limpa e em bom estado; mesa ou escrivaninha com cadeira adequada para trabalho; conexão Wi-Fi de qualidade; frigobar ou geladeira; televisão; e chuveiro com água quente.

Antes da chegada do treinador, a escola deve assegurar que o apartamento esteja limpo, organizado e em perfeito funcionamento.

Recomenda-se fornecer instruções claras sobre o uso de equipamentos como chuveiro, ar-condicionado, Wi-Fi e eletrodomésticos, além de disponibilizar um contato de apoio para eventuais dúvidas ou problemas durante a estadia.

No que se refere à segurança e à acessibilidade, a localização deve estar em área segura, preferencialmente em prédio com portaria. Quando o apartamento não estiver localizado no térreo, é necessário que o edifício disponha de elevador. Sempre que possível, é desejável que haja restaurante ou serviço de jantar disponível nas proximidades, de modo a oferecer mais comodidade ao treinador durante sua estadia.

Reserva de acomodações alternativas

Para a reserva desse tipo de acomodação, a escola anfitriã deve encaminhar ao time de treinamentos da Maple Bear Central, por e-mail, um documento contendo:

- fotos atualizadas do imóvel (incluindo todos os cômodos e áreas comuns)
- o endereço completo do local e, quando aplicável, o link do anúncio
- uma descrição detalhada dos itens e serviços disponíveis

Nesse mesmo documento, a escola deve responder às seguintes perguntas:

- o apartamento será de uso exclusivo do treinador?
- serão fornecidos itens de cama, mesa e banho?
- com que frequência será realizada a limpeza do local?

Recomenda-se que a escola consulte as avaliações de hóspedes anteriores, quando disponíveis na plataforma de reserva, para assegurar que a acomodação esteja de acordo com os padrões estabelecidos neste manual. A aprovação da reserva estará condicionada ao cumprimento integral desses requisitos e será submetida à análise do time de treinamentos da Maple Bear Central.

Alimentação

Este tópico apresenta orientações sobre a alimentação do treinador quando a hospedagem oferecida pela escola não dispõe de restaurante para as refeições principais. As informações aqui descritas aplicam-se especialmente aos casos de acomodações alternativas, como apartamentos privados, imóveis alugados pela escola ou hospedagens via aplicativo, mas também podem ser úteis quando o hotel não oferece café da manhã ou serviço de jantar.

Na ausência de restaurante no local de hospedagem, a escola anfitriã deve alinhar previamente com o treinador as opções de alimentação disponíveis para café da manhã, almoço e jantar, garantindo que sejam de fácil acesso, localizadas em região segura e com qualidade adequada. A escola deve fornecer ao treinador informações claras sobre os estabelecimentos sugeridos, incluindo horários de funcionamento e formas de pagamento.

Sempre que possível, a escola deve apresentar alternativas variadas, levando em consideração eventuais restrições alimentares. O objetivo é assegurar que, mesmo fora de um hotel com serviço completo, o treinador tenha acesso a refeições adequadas e compatíveis com suas necessidades.

Refeições

Diferentemente do item anterior, que trata de situações específicas ligadas à hospedagem, este tópico define a política geral sobre a responsabilidade pelas refeições do treinador, independentemente do tipo de acomodação utilizada.

A escola é responsável por custear todas as refeições do treinador durante o período de treinamento. Caso o hotel selecionado não disponha de restaurante que ofereça café da manhã ou jantar, a escola deve alinhar previamente como essas refeições serão providenciadas, incluindo formas de pagamento e/ou reembolso.

O valor máximo estabelecido para despesas com refeições é de R\$ 150 por dia, não sendo permitido o reembolso de bebidas alcoólicas.

O período de responsabilidade da escola em relação às refeições varia conforme a modalidade do treinamento.

- Para o *Initial Training* e o *In-School Training* conduzidos pelo Programa Canadense, o compromisso da escola se inicia no sábado anterior ao início das atividades na escola – data em que o treinador realiza a viagem – e se estende até o sábado subsequente ao encerramento do treinamento, quando o profissional segue para o próximo destino.
- Para o *Initial Training* e o *In-School Training* conduzidos pelo Programa Brasileiro, a responsabilidade da escola começa no dia da viagem de ida do treinador para a cidade onde ocorrerá o treinamento e termina no momento de seu retorno, logo após a conclusão das atividades na escola.

Para evitar contratemplos, recomenda-se que a forma de pagamento e o processo de reembolso (incluindo formato, documentação necessária e prazos) sejam acordados com antecedência entre a escola e o treinador. Em regra, o treinador realiza o pagamento de suas próprias refeições e solicita posteriormente o reembolso à escola, mediante apresentação de notas fiscais.

Essa política garante que, independentemente das condições de hospedagem, os treinadores tenham suas necessidades de alimentação plenamente atendidas.

Contatos de Emergência

A escola anfitriã deve garantir que o treinador tenha acesso fácil e rápido a contatos de apoio durante todo o período de treinamento.

Para demandas não emergenciais, como manutenção de equipamentos, esclarecimentos sobre o funcionamento da acomodação ou indicação de serviços e estabelecimentos locais, a escola deve indicar um ou mais membros de sua equipe para prestar suporte. No caso de treinadores do Programa Canadense, pelo menos um desses contatos deve possuir fluência em inglês, a fim de facilitar a comunicação.

Para situações emergenciais, é obrigatório fornecer ao treinador uma lista impressa e também enviada por meio eletrônico (e-mail ou mensagem instantânea), contendo contatos disponíveis 24 horas, incluindo a portaria ou segurança do edifício, a administração do imóvel, em casos de acomodações alternativas, e os serviços de emergências locais (polícia, bombeiros, hospitais e ambulâncias).

O contato de emergência é essencial para oferecer suporte imediato em casos como problemas graves de saúde, incidentes de segurança, falhas críticas na infraestrutura da hospedagem ou qualquer ocorrência que comprometa a integridade física do treinador ou o andamento do treinamento.

A lista de contatos deve vir acompanhada de instruções objetivas sobre quando e como acionar cada serviço. Por exemplo:

- “Em caso de perda de chave ou problema com a fechadura, contatar [responsável].”.
- “Para emergências médicas, ligar para [número] e informar o endereço da hospedagem.”.

Sempre que aplicável, a escola deve indicar também um ponto de encontro seguro nas proximidades da acomodação, a ser utilizado em situações que exijam evacuação ou deslocamento imediato.

É fundamental que todos os contatos fornecidos estejam realmente disponíveis para atendimento imediato, inclusive fora do horário comercial, assegurando que o treinador tenha o suporte necessário em qualquer circunstância.

Essa política assegura que todas as hospedagens, inclusive as alternativas, ofereçam condições adequadas de segurança e estejam alinhadas aos padrões estabelecidos pela Maple Bear Global Schools e Maple Bear Brasil.

Limites de Responsabilidade da Escola

Embora as escolas tenham papel essencial no apoio à realização dos treinamentos presenciais, é importante reforçar que algumas despesas e serviços não se enquadram em suas responsabilidades. Dessa forma, não cabe à escola:

- Custear o transporte aéreo ou os traslados terrestres dos treinadores brasileiros e canadenses, com exceção dos trechos entre hotel e escola e vice-versa durante a semana de treinamento.

- Custear ou oferecer suporte a terceiros (cônjuges, filhos etc.) que eventualmente acompanhem o treinador.
- Arcar com despesas pessoais, como lavanderia, serviços de spa, compras ou quaisquer outras não previstas nesta Política de Treinamentos.
- Custear passeios, atividades de lazer ou eventos sociais não relacionados ao escopo do treinamento.
- Fornecer equipamentos, recursos ou serviços que não estejam previstos nos requisitos de infraestrutura mínima estabelecidos pela Maple Bear.

Esses limites asseguram que as responsabilidades da escola estejam claramente definidas e alinhadas às diretrizes da Maple Bear, evitando equívocos e garantindo que os recursos sejam direcionados exclusivamente à realização adequada dos treinamentos.



13. Protocolos de Saúde e Emergência

Os treinadores da Maple Bear, tanto brasileiros quanto canadenses, contam com seguro de saúde abrangente, que cobre diversas necessidades médicas durante os períodos de treinamento. Essa cobertura garante que o atendimento seja realizado sem que a escola precise arcar com despesas médicas. Para isso, é necessário que o acionamento do seguro seja feito conforme os procedimentos estabelecidos.

Iniciamos este capítulo com a apresentação das orientações específicas para o acionamento do seguro de saúde de cada grupo de treinadores. Isso acontece porque existe um seguro de saúde distinto para os treinadores brasileiros e outro para os treinadores canadenses, com procedimentos de acionamento diferentes.

Ressaltamos que o acionamento do seguro de saúde deve ocorrer em situações de saúde consideradas leves ou moderadas, nas quais o próprio treinador esteja em condições de acionar o seguro e buscar atendimento. A escola poderá oferecer suporte nesse processo, caso necessário.

Em seguida, apresentaremos os procedimentos que devem ser adotados em situações de saúde graves e emergenciais, em que o treinador não está apto a acionar o seguro por conta própria.

Seguro para Treinadores Brasileiros – Hero Assist

O seguro de viagem Hero Assist é contratado para os treinadores do Programa Brasileiro e é obrigatório para todos os treinamentos realizados fora da cidade de São Paulo e da região do ABC. A cobertura oferece suporte médico 24 horas durante todo o período de estadia do treinador na escola.

Grande parte da equipe de treinadores brasileiros reside na cidade de São Paulo. Nessas casos, quando os treinamentos ocorrem em São Paulo ou no ABC, não há hospedagem em hotéis e o profissional deve utilizar seu plano de saúde privado, seguindo o passo a passo de cada operadora em caso de necessidade médica. Caso o treinador esteja inapto a acionar o plano, a escola deve seguir o protocolo de emergências, que será apresentado na sequência deste capítulo.

Nos treinamentos realizados fora de São Paulo e do ABC, o treinador deve acionar diretamente a Hero Assist antes de buscar atendimento, para que a seguradora indique o encaminhamento adequado. A escola deve oferecer apoio sempre que necessário, especialmente no deslocamento, quando não houver ambulância disponível, e na comunicação com a seguradora.

Os treinadores brasileiros recebem uma apólice digital e não usam aplicativo digital.

» Passo a passo para acionar o seguro Hero Assist:

1. Contatar a Hero Assist pelo WhatsApp 24h/7: +55 11 5039-9001 (atendimento em português, resposta imediata).
2. Informar:
 - nome completo e data de nascimento do treinador, para validação da elegibilidade
 - sintomas apresentados
 - endereço/local do atendimento e cidade do treinamento

3. A Hero Assist indicará hospitais ou clínicas credenciados e, quando aplicável, fará a coordenação prévia do atendimento.

A escola deve oferecer apoio logístico, assegurando o deslocamento do treinador até o local indicado, caso não haja ambulância disponível.

» **Reembolsos**

Quando não houver hospitais ou clínicas credenciados na localidade, o treinador deverá arcar com os custos do atendimento e solicitar reembolso posteriormente. A escola não deve assumir tais despesas.

Ou seja, a seguradora paga pelo atendimento quando existe hospitais credenciados disponíveis. Em outros casos, o treinador realiza o pagamento de seu atendimento e segue as instruções da seguradora para solicitar reembolso, posteriormente.

Em situações graves, nas quais não foi possível o acionamento prévio do seguro e houve a necessidade de desembolso imediato, a escola deverá contatar o escritório da Maple Bear Central, que se responsabilizará pelo pagamento.

» **Registro da ocorrência**

Após qualquer atendimento médico, a liderança escolar deve registrar a ocorrência e as providências adotadas, enviando um relato ao time de Treinamentos por e-mail. Esse registro deve preservar a confidencialidade de dados médicos, sendo compartilhado apenas com as pessoas responsáveis por oferecer suporte ao treinador.

- **André Possati — Coordenador Acadêmico de Treinamentos**
andrepo.silva@mbcentral.com.br | +55 11 95059-2014
- **Karen Schmidt — In-School Training e Initial Training Brasil**
karen.schmidt@mbcentral.com.br | +55 11 91578-5533

Seguro para Treinadores Canadenses – Manulife

O seguro de viagem Manulife é o seguro contratado para os treinadores do Programa Canadense e é obrigatório para todas as viagens internacionais realizadas pela Maple Bear Global Schools. Para que a cobertura seja válida, a viagem deve sempre ser iniciada no Canadá.

» O Cartão do Seguro

Os treinadores canadenses possuem um cartão digital disponível em aplicativo de *smartphone*, **que contém o número de identificação do segurado**. Os treinadores são orientados a portarem uma cópia impressa deste cartão para situações em que o aplicativo não puder ser acessado. O aplicativo oferece, ainda, informações sobre hospitais e clínicas credenciados e disponíveis para atendimentos pré-agendados.

» Acionamento do seguro

Assim como no caso dos treinadores brasileiros, o seguro deve ser acionado apenas em situações de saúde leves ou moderadas. Para isso, o treinador deve entrar em contato com a *Active Care Management* (provedora de assistência da Manulife), antes de buscar atendimento.

Em geral, os treinadores utilizam um chip de telefone internacional (*SIM card*), o que possibilita a comunicação direta com a seguradora. Se houver dificuldades nesse contato, a Maple Bear Global Schools poderá oferecer suporte.

O contato com a *Active Care Management* pode ser realizado por uma das seguintes opções:

- aplicativo *Manulife TravelAid* (deve ser instalado antes da viagem). No app, selecionar “*Contact Us*”, inserir as informações solicitadas e escolher o método de retorno (e-mail, ligação ou mensagem de texto).
- ligação gratuita a partir dos EUA e Canadá: 1-800-211-9093
- ligação a cobrar (onde disponível): 1-519-251-7821
Observação: chamadas a cobrar não podem ser realizadas a partir de linhas telefônicas no Brasil.

Ao falar com a *Active Care Management*, o treinador deverá fornecer:

- nome completo
- número do cartão de seguro
- data de nascimento
- descrição dos sintomas
- endereço/local onde se encontra e cidade do treinamento

A equipe da *Active Care Management* indicará hospitais ou clínicas credenciados e poderá coordenar previamente o atendimento. Quando não houver hospitais credenciados na localidade, o treinador deverá arcar com os custos do atendimento e solicitar reembolso posteriormente. A escola não deve assumir tais despesas.

A escola deve, no entanto, oferecer apoio logístico, assegurando o deslocamento do treinador até o local indicado, caso não haja ambulância disponível.

» Reembolsos

Para solicitar reembolso, o treinador deve seguir rigorosamente as instruções fornecidas pela *Active Care Management*, inclusive quanto à necessidade de autorização prévia e apresentação de comprovantes e relatórios médicos.

Ou seja, a seguradora paga pelo atendimento quando existe hospitais credenciados disponíveis. Em outros casos, o treinador realiza o pagamento de seu atendimento e segue as instruções da seguradora para solicitar reembolso, posteriormente.

Em situações graves, nas quais não foi possível o acionamento prévio do seguro e houve a necessidade de desembolso imediato, a escola deverá contatar o escritório da Maple Bear Central, que se responsabilizará pelo pagamento.

» Registro da ocorrência

Após qualquer atendimento médico, a liderança escolar deve registrar a ocorrência e as providências adotadas, enviando um relato ao time de Treinamentos por e-mail. Esse registro deve preservar a confidencialidade de dados médicos, sendo compartilhado apenas com as pessoas responsáveis por oferecer suporte ao treinador.

- **André Possati — Coordenador Acadêmico de Treinamentos**
andrepo.silva@mbcentral.com.br | +55 11 95059-2014
- **Sílvia Rocha — In-School Training e Initial Training Canadá**
silvia.rocha@mbcentral.com.br

Casos de Saúde Graves e Emergências – para treinadores brasileiros e canadenses

Conforme já mencionado neste capítulo, os seguros de saúde – tanto dos treinadores brasileiros quanto dos canadenses – não devem ser acionados em situações graves ou emergenciais. Nesses casos, é comum que o treinador não esteja em condições de realizar o acionamento por conta própria.

Em casos de emergência médica, a prioridade absoluta é garantir que o treinador receba atendimento imediato. A escola deve encaminhar o treinador diretamente ao hospital mais próximo, sem necessidade de acionar o seguro ou realizar procedimentos burocráticos prévios.

Importante: nesses casos a escola também não deve assumir qualquer despesa médica. Caso haja a necessidade de desembolso imediato, a escola deverá contatar o escritório da Maple Bear Central, que se responsabilizará pelo pagamento.

Em situações de risco iminente de vida, acionar imediatamente o serviço de emergência local (ambulância/SAMU – telefone 192). Assim que possível, comunicar o Time de Treinamentos utilizando os contatos disponíveis aqui:

- **André Possati — Coordenador Acadêmico de Treinamentos**
andrepo.silva@mbcentral.com.br | +55 11 95059-2014
- **Natalia Gomes Ferreira — Gerente de Operações Acadêmicas**
nataliag.ferreira@mbcentral.com.br | +55 11 98712-4342



14. Categorias de Ocorrências Médicas

Para orientar as escolas quanto ao procedimento mais adequado em cada situação, este protocolo classifica as ocorrências mais comuns em três níveis: verde, amarelo e vermelho. Essa classificação serve como parâmetro inicial para as ações da equipe escolar no encaminhamento correto do atendimento, considerando a gravidade dos sintomas e a urgência necessária.

Veja os contatos necessários para os procedimentos descritos a seguir:

- **André Possati — Coordenador Acadêmico de Treinamentos**
andrepo.silva@mbcentral.com.br | +55 11 95059-2014
- **Natalia Gomes Ferreira — Gerente de Operações Acadêmicas**
nataliag.ferreira@mbcentral.com.br | +55 11 98712-4342

Nível Verde

Nas situações classificadas como Nível Verde — que envolvem sintomas leves e sem risco imediato —, a escola deve orientar o treinador a acionar o seguro de saúde, conforme os procedimentos descritos acima, para agendar consulta presencial ou utilizar o serviço de teleassistência médica. Em caso de dúvidas sobre como proceder, a escola deve direcionar o treinador ao time de Treinamentos da Maple Bear Brasil ou à Maple Bear Global Schools no Canadá, utilizando os canais indicados para situações não críticas.

Sempre que possível, a escola deve oferecer apoio no deslocamento até o local de atendimento, especialmente quando o treinador não conhece a cidade. Além disso, é fundamental registrar brevemente a ocorrência e as ações tomadas, de forma que a liderança da escola e o time de Treinamentos tenham ciência do ocorrido e

possam oferecer suporte adicional, se necessário. A comunicação da ocorrência ao escritório Central deve acontecer via e-mail para: andrepo.silva@mbcentral.com.br.

Exemplos de situações classificadas como Nível Verde:

- febre baixa (até 38,0 °C)
- resfriado, gripe leve ou sintomas leves de Covid-19
- mal-estar leve
- dor de cabeça comum
- náuseas
- pequenas alergias de pele (sem inchaço grave ou sinais de reação alérgica sistêmica)
- pequenos desconfortos musculares ou dores leves decorrentes de postura ou esforço
- irritação ocular leve (por poeira, vento ou uso prolongado de tela)
- pequenos cortes superficiais ou arranhões que não necessitam sutura

Nível Amarelo

Nesta classificação, a situação requer atenção médica presencial, mas não indica risco imediato de vida. A escola deve acompanhar o treinador até um hospital ou clínica para atendimento. Quando possível, o treinador deverá consultar o aplicativo de seu seguro de saúde para identificar um hospital ou clínica credenciada. Caso não haja unidades disponíveis na rede, o treinador deverá ser encaminhado a um hospital próximo que possa atender suas necessidades, e o time de Treinamentos da Maple Bear Central deverá ser acionado por telefone para tratar de eventuais questões de pagamento. (**Ligue para André Possati: +55 11 95059-2014**)

Exemplos de situações classificadas como Nível Amarelo incluem:

- febre alta (a partir de 38,5°C)
- dor de cabeça forte
- tonturas
- crise de ansiedade
- alteração de sinais vitais
- reações alérgicas moderadas (sem risco imediato de vida, mas com sintomas como inchaço localizado, coceira intensa ou manchas na pele)
- vômitos persistentes ou diarreia frequente (sem sinais de desidratação grave)
- dor abdominal moderada sem sinais de emergência imediata
- quedas ou torções que resultem em dor intensa, mas sem fraturas expostas
- sangramentos moderados que não cessam facilmente, mas que não colocam a vida em risco imediato
- alterações visuais súbitas (visão embaçada, pontos de luz, visão dupla)
- dificuldade leve ou moderada para respirar, sem sinais de sufocamento
- sensação de desmaio iminente

Nível Vermelho

Esta classificação corresponde a situações de risco iminente de vida, que exigem atendimento médico emergencial imediato. Nesses casos, a escola deve acionar imediatamente o serviço de emergência local (ambulância) para garantir que o treinador receba atendimento rápido no hospital mais próximo, **independentemente de estar associado ao seguro de saúde do treinador**. Assim que possível, a liderança escolar deve entrar em contato com o Time de Treinamentos da Maple Bear Central por telefone, informando a situação e o local para onde o treinador foi levado. É fundamental que a escola mantenha previamente salvos os números de contato fornecidos para uso em casos de emergência. (**Ligue para Natália Ferreira: +55 11 98712-4342**)

Exemplos de situações classificadas como Nível Vermelho incluem:

- desmaio ou perda de consciência
- dor intensa ou pressão no peito
- arritmia cardíaca acompanhada de mal-estar
- sintomas graves de dengue (hemorragia, vômitos persistentes, dores intensas)
- trauma crânioencefálico
- sintomas graves de Covid-19 (febre alta associada a falta de ar ou queda de saturação)
- hemorragias volumosas
- convulsões
- dificuldade respiratória severa ou sinais de sufocamento
- queimaduras extensas ou graves
- fraturas expostas

- sinais de acidente vascular cerebral (formigamento, fraqueza súbita, dificuldade para falar ou assimetria facial)

Este protocolo é essencial para assegurar a segurança e o bem-estar dos treinadores durante os treinamentos. As escolas devem seguir rigorosamente as orientações aqui apresentadas para garantir uma resposta rápida e eficaz diante de situações emergenciais. Ainda assim, se ocorrer alguma circunstância não prevista neste documento ou caso haja qualquer dúvida sobre a gravidade da situação, a conduta mais segura é encaminhar o treinador para atendimento hospitalar imediatamente.



15. Conclusão

Os treinamentos presenciais da Maple Bear são parte essencial da proposta acadêmica da rede e refletem nosso compromisso contínuo com a excelência educacional. Este manual reúne as orientações necessárias para que as escolas compreendam não apenas os aspectos logísticos e operacionais envolvidos, mas também o propósito pedagógico que sustenta cada visita. Ao seguir as diretrizes aqui apresentadas, as unidades fortalecem a parceria com a Maple Bear Central, asseguram a efetividade das formações e contribuem para que professores, assistentes e toda a equipe escolar estejam preparados para oferecer aos alunos uma experiência de aprendizagem consistente, inovadora e alinhada aos mais altos padrões de qualidade da nossa rede.