



cuida • brinca • interage • desenvolve

MANUAL DE LIDERANÇA ALPHABETZ

Liderar Pessoas. Inspirar Crianças. Transformar Vidas.

Código do Documento: MLA-001

Versão: 1.1

Revisão: Anual

MENSAGEM DA DIREÇÃO

Na Alphabetz acreditamos que uma escola extraordinária é construída por pessoas extraordinárias.

Os líderes da nossa instituição não ocupam apenas cargos de gestão. Eles têm a responsabilidade de desenvolver pessoas, fortalecer equipes, proteger a cultura organizacional e contribuir para que cada decisão esteja alinhada ao desenvolvimento, à segurança e ao bem-estar das crianças.

Liderar na Alphabetz significa servir, inspirar, orientar, desenvolver pessoas e tomar decisões com ética, empatia, responsabilidade e equilíbrio.

Este Manual estabelece princípios e práticas que devem orientar aqueles que exercem funções de liderança na escola.

Ser líder na Alphabetz é compreender que autoridade não significa apenas poder de decisão. Significa também responsabilidade, exemplo, coerência e compromisso com as pessoas.

CAPÍTULO I

Propósito da Liderança

A liderança na Alphabetz tem como propósitos:

- desenvolver pessoas;
- fortalecer a cultura institucional;
- promover e acompanhar a excelência pedagógica;
- promover um ambiente de trabalho saudável e respeitoso;
- apoiar o crescimento profissional da equipe;
- contribuir para uma experiência positiva para as crianças e suas famílias;



+55 27 3020-1111



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES



cuida • brinca • interage • desenvolve

- estimular a melhoria contínua;
- assegurar o cumprimento das políticas e procedimentos institucionais aplicáveis.

A liderança deverá equilibrar as necessidades da equipe, os objetivos institucionais, as responsabilidades profissionais e a proteção da comunidade escolar.

CAPÍTULO II

O Perfil do Líder Alfabetz

Todo líder deve buscar ser exemplo de:

- ética;
- respeito;
- humildade;
- coerência;
- responsabilidade;
- empatia;
- maturidade profissional;
- organização;
- espírito colaborativo;
- capacidade de comunicação;
- capacidade de tomada de decisão;
- foco em resultados;
- compromisso com o desenvolvimento das pessoas.

A liderança é exercida principalmente por meio do exemplo diário.

O líder deverá reconhecer que suas atitudes possuem impacto direto sobre o comportamento da equipe e sobre a cultura organizacional.

CAPÍTULO III

Os 10 Princípios da Liderança Alfabetz

1. Coloque a criança no centro das decisões

As decisões deverão considerar a proteção, a segurança, o desenvolvimento e o bem-estar das crianças, observando a legislação aplicável e as circunstâncias concretas de cada situação.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES



cuida • brinca • interage • desenvolve

2. Lidere pelo exemplo

O líder deverá praticar os valores e comportamentos que espera de sua equipe.

3. Ouça antes de decidir

Sempre que apropriado, o líder deverá buscar compreender os fatos e ouvir as pessoas diretamente envolvidas antes de tomar decisões.

4. Respeite as pessoas em todas as situações

Nenhum resultado justifica humilhação, agressão, assédio, discriminação ou tratamento desrespeitoso.

5. Desenvolva talentos continuamente

O líder deverá identificar potencialidades, necessidades de desenvolvimento e oportunidades de crescimento profissional.

6. Comunique-se com clareza e responsabilidade

Informações relevantes deverão ser transmitidas de forma clara, adequada e tempestiva, respeitando os limites de confidencialidade.

7. Resolva conflitos com equilíbrio e imparcialidade

Conflitos deverão ser tratados com respeito, objetividade, proporcionalidade e, quando necessário, encaminhados aos responsáveis competentes.

8. Valorize a inovação e a melhoria contínua

O líder deverá incentivar novas ideias e melhorias, observando os limites das políticas, dos recursos e das responsabilidades institucionais.

9. Tome decisões baseadas em fatos e critérios

Sempre que possível, decisões deverão considerar informações verificáveis, políticas institucionais, legislação aplicável e os impactos da decisão.

10. Preserve a cultura e os valores da Alphabetz

O líder deverá atuar como referência na preservação dos princípios que orientam a instituição.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO IV

Papel do Líder

Compete ao líder, dentro dos limites de sua função e de sua autoridade:

- orientar a equipe;
- acompanhar o desempenho;
- oferecer feedbacks;
- reconhecer bons resultados;
- identificar oportunidades de desenvolvimento;
- promover integração;
- estimular a colaboração;
- acompanhar o cumprimento das responsabilidades;
- garantir, dentro de sua esfera de atuação, a observância das políticas institucionais;
- comunicar à Direção ou ao setor competente situações relevantes;
- apoiar a implementação das decisões institucionais;
- promover ambiente profissional respeitoso e seguro.

O líder deverá exercer sua autoridade de maneira responsável, proporcional e compatível com sua posição.

CAPÍTULO V

Limites da Autoridade

O exercício da liderança não confere ao gestor autoridade ilimitada.

Cada líder deverá respeitar os níveis de alçada, autorização e responsabilidade definidos pela instituição.

Salvo autorização expressa, o líder não deverá assumir, alterar ou prometer em nome da Alfabetz compromissos que envolvam:

- contratos;
- remuneração;
- benefícios;
- alterações permanentes de jornada;
- condições contratuais;
- compromissos financeiros;
- obrigações jurídicas;
- contratação ou desligamento de terceiros;
- alterações de políticas institucionais;



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- outros compromissos que estejam fora de sua competência.

Quando uma situação ultrapassar sua autoridade ou envolver risco relevante jurídico, financeiro, reputacional ou operacional, o líder deverá consultar a Direção ou o responsável competente antes de assumir qualquer compromisso.

A liderança deverá sempre distinguir orientação operacional de decisão institucional.

CAPÍTULO VI

Gestão de Pessoas

O líder deverá:

- realizar reuniões periódicas com a equipe, conforme necessidade;
- acompanhar indicadores de desempenho;
- identificar necessidades de treinamento;
- estimular o aprendizado contínuo;
- promover ambiente de confiança e respeito;
- agir com imparcialidade;
- estabelecer expectativas claras;
- acompanhar resultados;
- reconhecer boas práticas;
- orientar diante de dificuldades;
- registrar, nos canais institucionais apropriados, situações relevantes;
- encaminhar questões que ultrapassem sua competência.

As decisões relacionadas a colaboradores deverão considerar critérios profissionais e objetivos, evitando favorecimentos pessoais.

Situações que possam representar conflito de interesses deverão ser comunicadas à Direção.

CAPÍTULO VII

Comunicação

Toda comunicação de liderança deverá buscar ser:

- respeitosa;
- objetiva;
- clara;



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- transparente, dentro dos limites aplicáveis;
- tempestiva;
- ética;
- profissional;
- alinhada aos valores institucionais.

O líder deverá incentivar a escuta ativa e assegurar que os colaboradores tenham espaço adequado para apresentar opiniões, sugestões, dúvidas ou preocupações de forma respeitosa.

A abertura para ouvir não significa que toda sugestão deverá ser aceita. O líder deverá explicar decisões sempre que apropriado e possível.

Informações confidenciais, dados pessoais e assuntos sensíveis deverão ser compartilhados somente com as pessoas que tenham necessidade legítima de acesso.

CAPÍTULO VIII

Feedback

O feedback é uma ferramenta de desenvolvimento e deverá ser:

- baseado em fatos;
- respeitoso;
- individual, sempre que possível;
- focado em comportamentos observáveis;
- acompanhado de orientação para melhoria;
- proporcional à situação;
- realizado em momento e ambiente adequados.

O líder deverá evitar:

- humilhar colaboradores;
- realizar críticas pessoais;
- expor dificuldades individuais diante da equipe;
- utilizar feedback como instrumento de ameaça;
- fazer julgamentos baseados em informações não verificadas.

O reconhecimento de bons resultados poderá ser realizado publicamente quando apropriado, respeitando as preferências e a privacidade do colaborador.

Feedbacks relacionados a situações sensíveis deverão ser tratados de maneira reservada.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO IX

Gestão de Conflitos

O líder deverá buscar:

- compreender os fatos;
- ouvir as pessoas diretamente envolvidas, quando apropriado;
- agir com imparcialidade;
- evitar conclusões precipitadas;
- buscar soluções adequadas;
- registrar situações relevantes nos canais e formatos institucionais definidos;
- preservar a confidencialidade das informações dentro dos limites legais e da necessidade de apuração;
- intervir de forma tempestiva em situações que possam afetar a segurança ou o ambiente escolar;
- encaminhar situações que ultrapassem sua competência.

Em situações envolvendo assédio, discriminação, violência, proteção infantil, riscos à segurança ou possíveis violações legais, o líder deverá seguir os procedimentos institucionais e comunicar o fato aos responsáveis competentes.

O líder não deverá conduzir isoladamente situações que exijam apuração formal ou atuação especializada.

Medidas preventivas poderão ser adotadas quando necessárias para proteger pessoas, crianças, informações ou o ambiente escolar, sem que isso represente conclusão antecipada sobre os fatos.

CAPÍTULO X

Saúde, Segurança e Bem-Estar

Os líderes devem contribuir para um ambiente profissional respeitoso, seguro e saudável, que favoreça a comunicação, o respeito e o bem-estar.

Devem:

- estar atentos a situações que possam indicar sobrecarga relacionada ao trabalho;
- incentivar práticas adequadas de organização e equilíbrio;
- observar as normas de saúde e segurança aplicáveis;
- prevenir assédio e discriminação;
- acolher relatos de colaboradores;
- encaminhar situações conforme as políticas da escola;
- comunicar riscos relacionados ao ambiente de trabalho;



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- apoiar medidas preventivas definidas pela instituição.

O líder não possui função de diagnóstico ou avaliação clínica de condições de saúde física ou mental dos colaboradores.

Quando identificar uma situação que possa demandar apoio especializado, deverá encaminhá-la aos responsáveis institucionais adequados, preservando a privacidade do colaborador.

CAPÍTULO XI

Desenvolvimento da Equipe

Cada líder deverá incentivar:

- formação continuada;
- participação em cursos;
- leitura de materiais pedagógicos;
- compartilhamento de boas práticas;
- aprendizagem colaborativa;
- desenvolvimento de competências;
- troca de experiências;
- busca contínua por melhoria.

O desenvolvimento deverá considerar as necessidades da função, os objetivos da instituição, o desempenho observado e as oportunidades disponíveis.

CAPÍTULO XII

Relacionamento com as Famílias

O líder representa institucionalmente a Alphabetz **dentro dos limites de sua função e das autorizações institucionais.**

No relacionamento com as famílias, deverá:

- acolher com respeito;
- ouvir preocupações;
- comunicar informações de forma clara;
- preservar a confidencialidade;
- evitar exposição de informações de outras crianças ou famílias;
- buscar soluções adequadas;
- encaminhar questões para os responsáveis competentes quando necessário;
- evitar assumir compromissos que estejam fora de sua autoridade.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

O líder deverá manter postura profissional mesmo diante de situações de conflito ou insatisfação.

Reclamações e críticas deverão ser recebidas com respeito e encaminhadas de acordo com os procedimentos institucionais.

CAPÍTULO XIII

Tomada de Decisão

As decisões deverão considerar, conforme a natureza da situação:

1. a proteção, a segurança, o desenvolvimento e o bem-estar da criança;
2. a legislação aplicável;
3. as políticas e procedimentos institucionais;
4. a segurança da comunidade escolar;
5. os impactos pedagógicos;
6. os impactos profissionais e operacionais;
7. os recursos disponíveis;
8. os valores da Alphabetz;
9. os fatos e informações disponíveis.

Quando a decisão envolver risco relevante, matéria fora da competência do líder, possível impacto jurídico, financeiro ou reputacional, ou situação não contemplada pelas políticas institucionais, o líder deverá consultar a Direção ou o responsável competente antes de decidir.

O líder deverá registrar decisões relevantes quando houver procedimento institucional para isso.

CAPÍTULO XIV

Delegação de Responsabilidades

O líder poderá delegar atividades operacionais de acordo com:

- a função do colaborador;
- suas competências;
- sua experiência;
- a complexidade da atividade;
- os riscos envolvidos;
- as orientações institucionais.

A delegação deverá ser acompanhada de orientação clara sobre:

- o que deverá ser realizado;



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

- prazo;
- responsabilidade;
- recursos disponíveis;
- critérios esperados;
- necessidade de comunicação de problemas.

A delegação de uma atividade não significa transferência integral da responsabilidade de gestão.

O líder deverá acompanhar adequadamente as atividades delegadas, especialmente quando envolverem segurança, crianças, informações confidenciais ou riscos relevantes.

CAPÍTULO XV

Condutas Incompatíveis com a Liderança

São incompatíveis com o exercício da liderança:

- assédio moral;
- assédio sexual;
- discriminação;
- favorecimento indevido;
- conflito de interesses não comunicado;
- exposição pública indevida de colaboradores;
- tratamento desrespeitoso;
- retaliação;
- ameaça;
- intimidação;
- abuso de autoridade;
- utilização da posição para obtenção de vantagem pessoal;
- omissão deliberada diante de situações relevantes;
- manipulação de informações;
- utilização inadequada de informações confidenciais;
- decisões baseadas em preconceitos ou interesses pessoais;
- punições informais ou humilhantes;
- utilização da autoridade para constranger colaboradores.

O exercício da liderança deverá estar sempre baseado em respeito, proporcionalidade, responsabilidade e ética.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO XVI

O Líder como Guardião da Cultura

Cabe ao líder:

- transmitir os valores institucionais;
- reforçar comportamentos positivos;
- integrar novos colaboradores;
- incentivar a colaboração entre equipes;
- reconhecer boas práticas;
- corrigir desvios de comportamento de maneira adequada;
- preservar a identidade da Alphabetz;
- demonstrar coerência entre discurso e prática;
- estimular ambiente de respeito.

Ser guardião da cultura não significa impedir críticas ou opiniões divergentes.

Uma cultura saudável também pressupõe espaço para questionamentos, sugestões e melhoria contínua.

CAPÍTULO XVII

Indicadores de Liderança

A atuação da liderança poderá ser acompanhada por indicadores como:

- clima organizacional;
- rotatividade de colaboradores;
- absenteísmo;
- participação em treinamentos;
- satisfação das famílias;
- qualidade da comunicação;
- cumprimento das políticas institucionais;
- desenvolvimento da equipe;
- qualidade dos processos;
- evolução dos resultados relacionados à área de responsabilidade.

Os indicadores serão utilizados como instrumentos de acompanhamento e melhoria contínua.

Nenhum indicador deverá, isoladamente, determinar a avaliação de um líder.

A interpretação dos indicadores deverá considerar o contexto, as características da equipe, os recursos disponíveis, as circunstâncias externas e demais fatores relevantes.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

Indicadores que envolvam dados pessoais deverão ser tratados de acordo com as políticas de proteção de dados e a legislação aplicável.

CAPÍTULO XVIII

Proteção da Infância

Todo líder possui responsabilidade especial na proteção das crianças.

Cabe à liderança:

- assegurar o cumprimento dos procedimentos de segurança;
- orientar a equipe;
- agir diante de situações de risco;
- comunicar incidentes relevantes;
- acompanhar o cumprimento das políticas de proteção;
- encaminhar situações de suspeita de violência, abuso, negligência ou outras violações aos responsáveis institucionais competentes;
- evitar exposição indevida das crianças;
- promover ambiente seguro, acolhedor e respeitoso.

A liderança não deverá minimizar ou ignorar situações que possam representar risco às crianças.

CAPÍTULO XIX

Responsabilidade e Prestação de Contas

O líder deverá assumir responsabilidade pelas decisões e orientações realizadas dentro de sua esfera de atuação.

Isso inclui:

- comunicar decisões relevantes;
- acompanhar resultados;
- reconhecer erros;
- corrigir falhas;
- comunicar riscos;
- solicitar apoio quando necessário;
- registrar informações relevantes;
- prestar esclarecimentos quando solicitado pela Direção.

Solicitar orientação diante de uma situação complexa não representa fraqueza de liderança. Representa responsabilidade profissional.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES

CAPÍTULO XX

Compromisso com a Excelência

A liderança da Alphabetz compromete-se a:

- agir com integridade;
- promover uma cultura de respeito;
- desenvolver pessoas;
- estimular a inovação;
- proteger a infância;
- promover segurança;
- fortalecer o trabalho em equipe;
- buscar constantemente a excelência educacional;
- incentivar melhoria contínua;
- atuar de forma coerente com os valores institucionais.

A excelência não é apenas alcançar resultados.

É alcançar resultados de maneira ética, sustentável, responsável e coerente com os princípios da Alphabetz.

APROVAÇÃO

Markson Borges Oliveira
Diretor Executivo / CEO
Escola Alphabetz

Vitória – ES
06 de agosto de 2026

Código do Documento: MLA-001
Versão: 1.1
Revisão: Anual



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



Rua Florentino Faller, 45, Enseada do Suá, Vitória ES