

MANUAL DE GESTÃO E CRISE

Escola Alphabetz

Código do Documento: MGC-001

Versão: 1.0

Revisão: Anual

Introdução

- **Objetivo:** orientar a equipe sobre como agir em situações de crise, preservando a segurança das crianças, famílias, colaboradores e a reputação da escola.
- **Princípios:** segurança, transparência, acolhimento, rapidez, empatia e alinhamento.

Definição de Crise

Consideramos crise qualquer situação que possa:

- Colocar em risco a segurança física das crianças e colaboradores.
- Prejudicar a imagem e reputação da Alphabetz.
- Interromper o funcionamento normal das atividades.
- Exigir resposta imediata e comunicação estruturada.

Tipos de Crise Previstas

Crises internas operacionais

- Acidentes com crianças.
- Falhas de segurança (portaria, acesso não autorizado).
- Incêndio, desastres naturais, pane elétrica ou falta de água.

Crises de saúde

- Surto de doenças infectocontagiosas.
- Situações envolvendo emergências médicas individuais.

Crises de relacionamento

- Conflitos entre colaboradores e famílias.
- Reclamações públicas ou exposição negativa.

Crises de imagem e reputação

- Postagens negativas em redes sociais.
- Notícias ou boatos prejudiciais.

Comitê de Crise

- Diretor Geral (Rafael/Markson): decisão final.
- Diretoria Pedagógica (Bruna): comunicação pedagógica e orientação da equipe.
- Coordenação Administrativa: logística e suporte operacional.
- Equipe de Comunicação: alinhamento da mensagem para pais e público externo.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



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

- Portaria/Recepção: ponto inicial de alerta.

Fluxo de Ação em Crise

1. Identificação: qualquer colaborador deve relatar imediatamente ao superior.
2. Ativação do comitê: direção decide a gravidade e aciona o plano.
3. Controle imediato: garantir segurança física das crianças e colaboradores.
4. Comunicação interna: informar a equipe envolvida, alinhando a mensagem.
5. Comunicação externa: informar pais com clareza, empatia e sem especulações.
6. Registro: documentar todas as ações tomadas.
7. Avaliação pós-crise: reunião para aprender e corrigir falhas.

Diretrizes de Comunicação

- Com pais: mensagem direta, clara, sem termos técnicos, sempre reforçando a segurança e o acolhimento.
- Com equipe: comunicação rápida via canal oficial (grupo interno / reunião).
- Com imprensa/redes sociais: apenas a direção pode se pronunciar.

Protocolos Específicos

a) Acidentes com crianças

- Prestar primeiros socorros imediatamente.
- Acionar família imediatamente com clareza e calma.
- Preencher relatório de ocorrência.

b) Emergências de saúde pública

- Acionar autoridades de saúde.
- Informar famílias com orientação preventiva.
- Redobrar protocolos de higiene.

c) Crises de imagem

- Monitorar redes sociais.
- Responder com empatia, sem confronto.
- Preparar nota oficial assinada pela direção, se necessário.

Pós-Crise

- Reunião de análise: o que funcionou e o que precisa melhorar.
- Apoio psicológico, se necessário, para equipe ou famílias envolvidas.
- Atualização do manual com aprendizados.

PROCEDIMENTOS PASSO A PASSO

Rede de Escolas Alphabetz

Versão: 1.0

Data: 13 de setembro de 2026

Objetivo

Fornecer procedimentos claros, práticos e numerados para atuação imediata da equipe Alphabetz em situações de crise, priorizando a segurança das crianças, o acolhimento das famílias e a preservação da integridade da instituição.

Escopo

Aplica-se a toda a equipe (professoras, auxiliares, portaria, recepção, coordenação, direção e comunicação) em todas as unidades da Alphabetz.

Princípios

- Segurança em primeiro lugar
- Comunicação clara e empática
- Agilidade nas ações operacionais
- Registro e aprendizagem pós-incidente

Papéis e Responsabilidades (resumo rápido)

- Direção (Rafael / Markson): Decisão final, contato com autoridades, porta-voz oficial.
- Diretoria Pedagógica (Bruna): Orientação técnica, suporte às professoras e famílias.
- Coordenação Administrativa: Logística, chamadas, suporte operacional.
- Comunicação: Redação de mensagens oficiais e relacionamento com pais e imprensa.
- Portaria/Recepção: Primeiro ponto de contato; controle de acessos; acompanhamento de ambulância/serviços.
- Professoras / Auxiliares da Turma: Cuidados imediatos às crianças; execução dos procedimentos da sala.

PROCEDIMENTOS PASSO A PASSO

1) Emergência de Saúde (ex.: desmaio, parada respiratória, crise alérgica grave)

Responsáveis principais: Professora da turma, Auxiliar, Portaria, Coordenação, Direção.

Ações imediatas (0–2 minutos)

1. Avaliar rapidamente a cena: Manter a calma e garantir que o local está seguro.
2. Verificar responsividade: Falar com a criança, tocar nos ombros.
3. Chamar ajuda interna: Gritar "Emergência apoio!" para acionar equipe próxima.
4. Checar sinais vitais: Respiração e pulso (se treinado).
5. Acionar primeiros socorros: Aplicar procedimentos conforme treinamento (RCP, posição lateral de segurança, ventilação, uso de DEA/AED se disponível e equipe treinada).
6. Acionar SAMU (192) se houver risco à vida ou necessidade de transporte emergencial.
7. Portaria: Liberar acesso imediato e avisar recepção para receber a equipe de emergência na entrada.
8. Ações de curto prazo (2–30 minutos) Comunicar Direção imediatamente.
9. Separar e acalmar as demais crianças na sala/área contígua (professora substitui momento).
10. Contato com família: Ligar para o responsável primário e informar local, situação e providências.
11. Acompanhar a ambulância: Designar colaborador para acompanhar até a entrada/ambulância (não ir ao hospital sem autorização da família, salvo instrução médica/autoridade).

Pós-atendimento (30 min–72 h)

12. Preencher Relatório de Ocorrência (R.O.) com detalhes: hora, quem atuou, sinais observados, ações tomadas, testemunhas.
13. Reunião de alinhamento com família, coordenação e direção (presencial ou por chamada).
14. Avaliação interna: Checar se houve falha de protocolo, sinalização ou treinamento e atualizar procedimentos.
15. Oferecer apoio psicológico, se necessário, para criança, família e equipe.

Modelo de mensagem curta (para família)

Prezados, informamos que o(a) Daniel apresentou uma emergência de saúde às 00:00. A equipe prestou atendimento imediato e acionou os serviços de emergência. Entraremos em contato com mais informações.

Direção Alphabetz

2) Acidente com lesão (queda, corte, contusão)

Responsáveis principais: Professora, Auxiliar, Coordenação, Portaria.

Ações imediatas (0–5 minutos)

1. Segurança da cena: interromper atividade, afastar objetos perigosos.
2. Avaliação rápida da lesão: Leve, moderada ou grave.
3. Se leve: Lavar, aplicar compressa, gelo quando indicado, observar; preencher R.O. e informar família no fim do dia ou imediatamente, conforme grau.
4. Se moderada a grave: Acionar primeiros socorros, ligar para família e, se necessário, SAMU (192) seguir procedimento do item de Emergência de Saúde.
5. Pós-atendimento: Registrar o ocorrido no R.O. e na ficha da criança.
6. Comunicar Coordenação/ Direção e discutir medidas preventivas.
7. **Revisar espaço:** Sinalizar e remover risco (reparos, materiais, sinalização).

Template de aviso rápido (WhatsApp/SMS)

Olá [Nome do responsável], informamos que [Nome da criança] sofreu um [descrever sucintamente] às 00:00. Recebeu atendimento e está estável. Precisamos falar com você assim que possível.

Direção Alphabetz

3) Engasgamento / Asfixia

Responsáveis principais: Professora (ou colaborador treinado), portaria (se for necessário acionar socorro).

Ações imediatas

1. Se a criança está tossindo/respirando normalmente: Encorajar a tosse; não intervir agressivamente.
2. Se não consegue respirar/chorar e há obstrução total (dependendo da idade e do treinamento):



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



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

- Para crianças maiores e adultos: Realizar sequência de 5 palmadas nas costas + 5 compressões abdominais (Heimlich) repetindo até desobstruir ou perda de consciência apenas por pessoa treinada.
- Para bebês (<1 ano): 5 tapinhas nas costas alternados com 5 compressões torácicas (conforme treinamento).

3. Se perda de consciência: Iniciar RCP e acionar SAMU (192).

4. Após desobstrução: Observar respiratório e encaminhar para avaliação médica, se indicado.

Observação: Essas manobras só devem ser executadas por profissionais treinados. Caso a equipe não esteja segura para executar, acionar emergência médica imediatamente.

4) Convulsão / Crise epilética

Responsáveis principais: Professora, Auxiliar, Coordenação.

Ações imediatas

1. Manter a calma e proteger a criança: Afastar objetos duros, colocar algo macio sob a cabeça.
2. Não segurar a criança com força e não colocar nada na boca.
3. Anotar o tempo de início da convulsão.
4. Quando cessar: Colocar em posição lateral de segurança e avaliar respiração.
5. Acionar SAMU (192) se for a primeira convulsão, se durar mais de 5 minutos, houver várias convulsões sem recuperação entre elas, ou se houver lesão.
6. Pós-evento: Comunicar família imediatamente.
7. Registrar no R.O. e investigar histórico médico prévio.
8. Apoio: Conversar com a criança (se for possível) e com família, oferecer suporte.

5) Criança desaparecida / fuga dentro do campus

Responsáveis principais: Toda equipe presente; Coordenação lidera a busca.

Ações imediatas (0–10 minutos)

1. Gritar alerta de desaparecimento e acionar plano de busca: "ALERTA Criança ausente, buscar!"
2. Mobilizar equipe: Cada colaborador checa área designada (banheiros, pátio, salas, saída, veículos).
3. Portaria: Checar entradas/saídas, câmeras e registros de acesso.
4. Fechar portões e saídas (lockdown leve) enquanto busca é realizada.
5. Se não localizada em 5–10 minutos, ligar para 190 (Polícia) e informar desaparecimento, fornecer descrição completa (nome, idade, roupas, último local visto).
6. Comunicar família com mensagem inicial: estamos em busca e acionamos as autoridades.
7. Pós-localização: Registrar tudo no R.O. e na ficha da criança.
8. Reunião com família: Explicar o que ocorreu, como foi buscada, medidas tomadas.
9. Avaliação de processos: reforçar procedimentos de portaria, supervisão e contagem de crianças.

6) Incêndio / Evacuação

Responsáveis principais: Toda equipe; Coordenação/ Direção em coordenação com Bombeiros.

Ações imediatas (ao identificar fogo, fumaça ou alarme)

1. Acionar alarme e informar emergência.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



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

2. Evacuação imediata seguindo rota de fuga pré-determinada (mapas de evacuação visíveis em cada sala).
3. Professoras: Levar lista de chamada, fechar portas ao sair (se possível), conduzir turma ao ponto de encontro externo.
4. Portaria: ligar para 193 (Bombeiros) e informar endereço completo.
5. Verificação de presença no ponto de encontro checar lista e notificar ausência imediatamente.
6. Não retornar ao prédio até liberação do Corpo de Bombeiros.
7. Pós-incidente: Comunicar pais com orientações iniciais e local de encontro, quando aplicável.
8. Relatório detalhado das ações e possíveis causas.
9. Avaliação e reparos das instalações antes de retomar atividades.

7) Intrusão / Ameaça de violência (ameaça externa dentro do campus)

Responsáveis principais: Portaria, Direção, Polícia (190), Coordenação.

Ações imediatas

1. Acionar LOCKDOWN: Fechar todas as portas internas, trancar as salas, afastar crianças de janelas e portas.
 2. Silêncio absoluto: Diminuir volume, desligar luzes se for orientado; manter crianças calmas e fora da visão de intrusos.
 3. Alguém designado chama 190 (Polícia) e fornece localização e descrição do intruso.
 4. Evitar confronto: Nenhum colaborador deve confrontar o intruso, a menos que seja necessário para proteger vidas.
 5. Comunicação: Mensagem curta aos pais (enquanto ocorre): "Estamos em procedimento de segurança e trabalhando com as autoridades. Pedimos que não venham ao local neste momento."
 6. A Direção assume o contato com polícia e, depois da ocorrência, assume comunicação oficial aos pais e imprensa.
 7. Pós-evento Relatar em R.O.; colaborar com investigações policiais; oferecer apoio psicológico às famílias e equipe.
- 8) Surto de doença infectocontagiosa (virose, gastroenterite etc.)

Responsáveis principais: Direção, Coordenação, Comunicação, Vigilância Sanitária (quando aplicável).

Ações iniciais

1. Isolar sintomáticos em sala diferenciada (com supervisão) até retirada pela família.
2. Notificar os responsáveis imediatamente para retirada da criança.
3. Orientar famílias sobre sinais e medidas preventivas (higiene, observação).
4. Redobrar limpeza e higienização das áreas comuns e brinquedos.
5. Avaliar com Vigilância Sanitária local a necessidade de notificação formal.
6. Se houver aumento rápido de casos: Considerar suspensão temporária de turmas específicas com orientação da Vigilância Sanitária.
7. Comunicação oficial: Com instruções claras sobre monitoramento, retorno e critérios médicos para retorno (atestado médico ou tempo de isolamento).
8. **Pós-surto:** Registro de casos e ações tomadas; revisão de protocolos de higiene e alimentação.



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



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

9) Queda de energia / Pane elétrica

Responsáveis principais: Coordenação Administrativa, Portaria, Direção.

Ações imediatas:

1. Garantir segurança: Verificar iluminação de emergência, estabilizar as atividades das salas.
2. Checar equipamentos: Desligar equipamentos sensíveis (computadores, chaleiras elétricas, fogão).
3. Portaria: Contatar concessionária e informar as famílias se houver necessidade de suspensão das atividades.
4. Manter as crianças seguras: Em local iluminado, priorizando saída segura se necessário.
5. Pós-evento: Registrar ocorrência e checar necessidade de backup/gerador para áreas críticas.

10) Crise de imagem / Postagem negativa viral nas redes

Responsáveis principais: Comunicação (líder)., Direção, jurídico.

Ações imediatas:

1. Monitorar e compilar: Capturar prints, links e comentários, reunindo fatos.
2. Não responder impulsivamente: Evitar debates públicos sem alinhamentos.
3. Emitir comunicado de contenção: (holding statement) curto e empático: reconhecer que estamos apurando, reafirmar compromisso com segurança e informar que emitiremos mais informações.
4. Reunir comitê: (Direção + Comunicação + Pedagogia) para definir mensagem completa e estratégia (resposta pública, privada a envolvidos, ações corretivas).
5. Publicar posição oficial: Para pais e comunidade, se necessário avaliar ação judicial / penal.
6. Pós-Crise: Relatório dos impactos e passos adotados; Planejamento de recuperação da reputação (stories de acolhimento, depoimentos, evidências práticas).
7. Treinamento: Para equipe sobre como evitar vazamento de informação e postura nas redes sociais.

REGISTROS E DOCUMENTOS (obrigatórios)

- Relatório de Ocorrência (R.O.): Preencher imediatamente após a estabilização da situação; anexar testemunhas, fotos (quando apropriado) e horários.
- Formulário de Comunicação à Família: Registro de conteúdo e horário da comunicação.
- Registro de Acionamento de Autoridades: Números chamados, horário e protocolo.

Checklists Rápidas (imprimíveis)

Checklist Emergência de Saúde: () Cena segura () Avaliação de responsividade () Primeiros socorros iniciados () SAMU chamado (se aplicável) () Família avisada () R.O. preenchido

Checklist Evacuação: () Alarme acionado () Rotas de fuga seguidas () Lista de presença checada () Crianças reunidas no ponto de encontro () Bombeiros/autoridades acionados

Modelos de Mensagens (curtas)



+55 27 3029 1110



recepcao@alphabetz.com.br



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

Emergência de saúde: Prezados responsáveis, comunicamos que houve uma emergência com [Nome] às 00: 00h. A criança recebeu atendimento imediato e as providências estão sendo tomadas. Entraremos em contato com mais informações.

Direção Alphabetz.

incidente no campus (desaparecimento): Prezados, estamos com um procedimento de busca em andamento para localizar [Nome]. Acionamos as autoridades e manteremos vocês informados. Por favor, aguardem orientações e evitem deslocamento até novo comunicado.

Direção Alphabetz

Holding statement crise de imagem: Recebemos informações sobre [assunto]. Estamos apurando internamente e com as autoridades competentes. A Segurança e o bem-estar das crianças são nossa prioridade. Em breve divulgaremos atualização.

Direção Alphabetz

PÓS-CRISE: ANÁLISE E APRENDIZADO

1. Reunião interna: Em até 72 horas para debriefing com todos os envolvidos.
2. Atualização dos procedimentos e registros de treinamento quando necessário.
3. Plano de comunicação: Recuperação da imagem para pais e comunidade (se aplicável).

Anexos (modelos a preencher)

- Relatório de Ocorrência (R.O.): Campos sugeridos: data, hora, local, criança, turma, descrição do ocorrido, ações tomadas (com hora), testemunhas, responsáveis que foram contatados, encaminhamentos.
- Formulário de Comunicação à Família: Registro do canal (telefone/WhatsApp/e-mail), horário do contato e conteúdo enviado.
- Modelo de Nota Oficial (imprensa): Formato formal assinado pela Direção.

APROVAÇÃO

Markson Borges Oliveira

Diretor Executivo

Escola Alphabetz

Vitória – ES

06 de agosto de 2026

Versão: 1.1

Revisão prevista: agosto de 2027