

# DIRETRIZES

## 1. Acordo escrito

### Para Agentes e Escolas

Trabalhe com seus parceiros utilizando um acordo formal por escrito.

**Isso ajuda a esclarecer o entendimento mútuo, a proteção e a responsabilidade pela manutenção de serviços de qualidade.**

## 2. Seleção de parceiros

### Para Agentes e Escolas

Escolha parceiros após se reunir com um tomador de decisão (presencialmente ou online); o parceiro deve ser confiável e credenciado ou afiliado a instituições ou autoridades relevantes, garantindo credibilidade e clareza em diferentes mercados.

Os agentes devem preferencialmente colaborar com escolas filiadas a uma associação nacional ou internacional reconhecida da aliança GAELA, enquanto as escolas devem preferencialmente colaborar com agentes filiados a uma associação nacional membro da FELCA.

**Isso constrói confiança e confirma a confiabilidade, prevenindo falhas de comunicação e parcerias de baixa qualidade.**

## 3. Necessidades dos estudantes

### Para Agentes

Escolha a escola certa com base nas necessidades e no perfil do estudante.

**Isso personaliza a experiência do estudante para maximizar os resultados de aprendizagem e a satisfação.**

### Para Escolas

Informe os agentes sobre a mistura de nacionalidades, idade média e disponibilidade de níveis de turma antes de confirmar uma reserva ou por meio de atualizações regulares.

**Isso ajuda os agentes a orientar os estudantes de forma adequada e a escolher as matrículas de curso mais apropriadas.**

## 4. Informar e preparar os estudantes para a experiência no exterior

## Para Agentes

Informe os estudantes sobre o país de destino, principais diferenças culturais, comportamento esperado, como se comportar na acomodação escolhida e ofereça apoio emocional ou encaminhe para serviços de apoio caso o estudante se sinta ansioso ou sobrecarregado antes ou durante o programa.

## Para Escolas

Forneça uma orientação detalhada na chegada sobre regras da escola, serviços de apoio, costumes locais e normas culturais. Forneça orientações claras sobre como se comportar de forma respeitosa em uma nova cultura e como se comportar na acomodação escolhida.

As escolas também devem oferecer e manter serviços de bem-estar e de aconselhamento acessíveis para estudantes que necessitem de apoio emocional ou social adicional.

**Essa preparação conjunta e o apoio contínuo são essenciais para o bem-estar do estudante, ajudando-o a se adaptar mais rapidamente, evitar mal-entendidos, sentir-se mais confiante na vida cotidiana e aproveitar ao máximo as oportunidades acadêmicas, culturais e de crescimento pessoal oferecidas pela sua experiência internacional.**

# 5. Informações do estudante

## Para Agentes

Compartilhar o quanto antes com a escola informações pessoais essenciais sobre os estudantes, como número de passaporte ou documento de identidade, dados de contato, como número de celular e e-mail, autorizações parentais, deficiências ou condições médicas, medicamentos prescritos (com cópias das receitas) e detalhes da apólice de seguro de viagem.

Os formulários também devem permitir que os estudantes indiquem seu gênero e nome de preferência.

## Para Escolas

Informar aos agentes todas as informações necessárias para completar a inscrição e o registro do estudante.

**Essas informações permitem que escolas e agentes se comuniquem com rapidez, ofereçam apoio personalizado, mantenham a segurança e cumpram exigências legais enquanto o estudante estiver no exterior.**

# 6. Contatos de emergência

## Para Escolas

Fornecer aos agentes os números de telefone de emergência 24 horas da escola e, quando possível, da empresa de transfer.

Os números de contato de emergência da escola devem constar em todos os documentos relevantes.

## Para Agentes

Repasse ao estudante os números de telefone de emergência 24 horas da escola e da empresa de transfer – caso o serviço tenha sido contratado – juntamente com o número de emergência 24 horas da agência.

Os números de contato de emergência da agência devem constar em todos os documentos relevantes.

Informe a escola o mais rápido possível sobre quaisquer atrasos ou cancelamentos de voos.

**Isso garante a segurança do estudante e uma resposta rápida em caso de emergência, criando confiança e segurança.**

# 7. Transporte de e para o aeroporto

## Para Escolas

Organizar transfers de e para o aeroporto, se solicitado. Recomendado para estudantes juniores.

Fornecer aos agentes e estudantes o número de celular do motorista e da empresa de transporte, quando possível.  
Fornecer instruções sobre como chegar à acomodação ou à escola, caso o estudante não reserve o transfer.

**Isso facilita a logística de chegada e partida do estudante, reduzindo o estresse e melhorando a experiência geral.**

## 8. Seguro-viagem

### Para Agentes

Orientar os estudantes a contratar um seguro-viagem, incentivando-os a escolher uma apólice que cubra taxas de cancelamento, e fornecer à escola a apólice de seguro e o respectivo número o mais rápido possível.

**Isso protege os estudantes financeiramente e em termos de saúde em caso de eventos imprevistos no exterior.**

## 9. Verificações de satisfação

### Para Agentes

Verificar se o estudante está satisfeito com o curso e a acomodação durante a primeira semana e, posteriormente, pelo menos uma vez por mês e ao final do curso. Relatar qualquer problema à escola prontamente.

### Para Escolas

As escolas devem informar as agências se um estudante não comparecer à escola no primeiro dia ou se surgirem problemas significativos.  
As escolas podem enviar um breve feedback mensal à agência, se necessário.

**Isso aborda proativamente os problemas desde cedo, reforçando o bem-estar do estudante e prevenindo insatisfação.**

## 10. Progresso acadêmico

### Para Escolas

Monitorar semanalmente o progresso em sala de aula e mover os estudantes para níveis apropriados, conforme necessário.

**Isso garante o desenvolvimento acadêmico e desafios adequados para otimizar a aprendizagem.**

## 11. Qualificação dos professores

### Para Escolas

É essencial contratar professores credenciados e qualificados, embora os requisitos de qualificação possam variar de país para país.  
As escolas devem alinhar-se às regulamentações nacionais e aos padrões reconhecidos do setor para manter flexibilidade, ao mesmo tempo em que preservam as expectativas de qualidade.  
Instituições que possuem um selo de qualidade também devem garantir que os professores tenham a qualificação adequada.

**Isso mantém altos padrões de ensino, apoiando a prestação consistente de educação de qualidade.**

## 12. Acomodação

### Para Agentes

Ajudar os estudantes a escolher a acomodação que melhor atenda às suas necessidades, entre opções como casas de família (com verificação policial para menores), residências estudantis, apartamentos compartilhados/privativos, etc.

### Para Escolas

Selecionar opções de acomodação de boa qualidade, como casas de família (com verificação policial para menores), residências estudantis, apartamentos compartilhados/privativos etc., e auxiliar os estudantes em caso de problemas objetivos relacionados à acomodação.

**Isso proporciona ambientes de moradia seguros e confortáveis, que são essenciais para o bem-estar do estudante.**

## 13. Atividades extracurriculares

### Para Agentes e Escolas

Reconhecer que atividades extracurriculares bem organizadas são parte integrante da experiência de aprendizagem.

**Isso apoia a prática do idioma e a imersão cultural fora da sala de aula, enriquecendo a experiência geral.**

## 14. Feedback

### Para Agentes e Escolas

Enviar um questionário de feedback ao final do curso e compartilhar as respostas relevantes com a escola/agente parceiro.

### Para Escolas

Ter um procedimento de reclamações e também um mediador, se for obrigatório no país em que a escola está localizada.

**Isso reúne feedback valioso para melhoria contínua e mensuração da satisfação dos estudantes, além de ajudar estudantes que encontrem dificuldades.**