

Guia do Participante
Programa Parceiros CAIXA EaD



*PARCEIROS***CAIXA**
EaD



Prezado (a) participante,

Este Guia, composto de normas e procedimentos, tem por objetivo orientá-lo a fazer o melhor uso das facilidades que as soluções educacionais do Programa Parceiros CAIXA EaD têm a lhe oferecer. Além disso, poderá mantê-lo atualizado sobre as diretrizes que nortearão o seu aproveitamento enquanto aprende.

Nosso objetivo é trocar ideias e conhecimentos. Queremos que você tenha orgulho em fazer parte da Rede de Atendimento da CAIXA, e que, sendo nosso parceiro, tenha todos os conhecimentos e ferramentas necessárias para exercer suas atividades com competência e agilidade.

É fundamental, entretanto, que você entenda que grande parte do seu sucesso depende de você. É necessário ter em mente que algumas características comportamentais são essenciais ao estudo *on-line*: autonomia, persistência, disciplina, automotivação, proatividade e espírito investigativo.

Desejamos que o conhecimento seja constante parceiro em sua vida. Caso necessite, volte ao Guia ou contate-nos pelos canais disponíveis. Conte conosco e sucesso em sua caminhada.



Sumário

1 Sobre o Programa.....	4
1.1 Cursos do Programa.....	6
1.2 Como navegar no Lerni.....	6
1.3 Como começar a estudar.....	7
1.4 Passo a passo	8
1.5 Requisitos de navegação	8
2 Estrutura.....	9
2.1 Metodologia.....	9
2.2 Objetivo geral.....	9
2.3 Objetivos específicos	9
2.4 Público-alvo	10
3 Inscrição e matrícula	11
3.1 Matrícula.....	11
3.2 Cancelamento de matrícula.....	11
4 Critérios de Avaliação.....	12
5 Certificação	13
6 Dicas de estudo	14

1. Sobre o Programa

A CAIXA considera ser de suma importância o compartilhamento do conhecimento sobre suas operações e produtos com sua rede parceira e, por isso, criou o Parceiros CAIXA EaD, primeiro programa de educação continuada que agrega conhecimento às múltiplas operações que a CAIXA disponibiliza.

Esse programa de aprendizagem é voltado exclusivamente para empresários e atendentes das Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA AQUI, e também para os Gestores da Rede Parceira de Canais. Nele, serão abordados os seguintes temas:

- A CAIXA – você conhecerá a CAIXA como um todo, sua história, seus canais próprios (agências, terminais de autoatendimento e postos avançados) e os canais parceiros.
- Parceiros (CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas) – sua relevância, história, participação de mercado e importância para a sociedade. Esperamos que dessa forma você se sinta parte da instituição e entenda como é relevante a sua contribuição para que a marca CAIXA continue valorizada e respeitada.
- Base legal – você conhecerá as normas do Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil e as regulamentações CAIXA para licitação, contratação, instalação e funcionamento dos canais parceiros, direitos básicos do consumidor, segurança e fraude documental. Esses conteúdos lhe auxiliarão a dar um grande passo na direção da capacitação para o exame de certificação exigido pelo Bacen.
- Aperfeiçoando a gestão – aqui, você desenvolverá técnicas de gestão empresarial, de pessoas e de processos. Sempre com foco no atendimento ao cliente e em resultados para o negócio.
- Conhecendo os produtos – o objetivo aqui é que você conheça o portfólio de produtos negociais disponíveis nos canais parceiros, bem como aprimore a abordagem e a prospecção de clientes por meio de técnicas de vendas e do conhecimento sobre os produtos. Além disso, esperamos que o entendimento dos processos colabore para negócios qualificados, que não gerem retrabalho para os parceiros ou para os empregados da CAIXA.
- Operando sistemas – o objetivo é conhecer o passo a passo na eficiência dos sistemas e equipamentos utilizados, na operação dos serviços e comercialização dos jogos oferecidos pela CAIXA.

O Programa Parceiros CAIXA EaD abrange os principais assuntos relacionados à atuação dos Correspondentes CAIXA AQUI e das Unidades Lotéricas. São

informações úteis e importantes para o sucesso no negócio. O programa foi planejado e estruturado de forma a garantir que os participantes possam ampliar seus conhecimentos sobre os produtos e operações da CAIXA.

O material é 100% *on-line* e gratuito, com duração máxima, dependendo do Programa de Aprendizagem, de até 172 horas. Os Programas são organizados de acordo com o perfil de cada público-alvo, são eles:

1. Programa Parceiros CAIXA EaD Gestor da Rede Parceira de Canal
2. Programa Parceiros CAIXA EaD Empresário Lotérico
3. Programa Parceiros CAIXA EaD Empresário CCA Negocial
4. Programa Parceiros CAIXA EaD Empresário CCA Transacional
5. Programa Parceiros CAIXA EaD Empresário CCA Total
6. Programa Parceiros CAIXA EaD Atendente Lotérico
7. Programa Parceiros CAIXA EaD Atendente CCA Negocial
8. Programa Parceiros CAIXA EaD Atendente CCA Transacional
9. Programa Parceiros CAIXA EaD Atendente CCA Total



Importante

Carga horária: até 172 horas-aula

Quem oferece: CAIXA

Modalidade: ensino a distância

Forma de ingresso: inscrição por meio do hotsite do programa

www.parceiroscaixaead.com.br

Duração do programa: 20 meses

1.1 Cursos do Programa

O programa está dividido em 6 (seis) blocos temáticos, assim organizados:

BLOCO INICIAL	<i>Institucional CAIXA</i>
	<i>Normatização dos Correspondentes no País</i>
	<i>Normatização das Unidade Lotéricas</i>
	<i>Relações com o Consumidor</i>
BLOCO GESTÃO	<i>Gestão da Qualidade - Excelência no Atendimento</i>
	<i>Gestão de Conhecimento e Processos</i>
	<i>Gestão de Pessoas</i>
	<i>Gestão Financeira</i>
BLOCO NEGÓCIOS	<i>Introdução aos Negócios</i>
	<i>Produtos CAIXA Pessoa Física</i>
	<i>Produtos CAIXA Pessoa Jurídica</i>
	<i>Negócio Habitacional</i>
BLOCO CAIXA AQUI	<i>CAIXA AQUI Padronização Visual e Ambiência</i>
	<i>CAIXA AQUI Prestação de Conta</i>
	<i>CAIXA AQUI Serviços</i>
BLOCO LOTERIAS	<i>Loterias CAIXA Jogos</i>
	<i>Loterias CAIXA Não Jogos</i>
	<i>Loterias CAIXA Gestão Operacional</i>
	<i>Loterias CAIXA Padronização Visual e Ambiência</i>
	<i>Loterias CAIXA Prestação de Contas</i>
BLOCO SISTEMAS	<i>Sistemas Internos CAIXA</i>
	<i>Sistemas Unidades Lotéricas</i>
	<i>Sistemas CAIXA AQUI</i>

1.2 Como navegar no Lerni

A navegação na plataforma Lerni é simples e intuitiva. Conheça as principais funcionalidades:

SOBRE – Aqui você saberá tudo sobre nossa plataforma de estudos, o Lerni.

COMO ESTUDAR – Explicações sobre sua interação com os cursos, os tutores e os colegas.

MEUS PROGRAMAS – Possui quatro subáreas:

Em andamento: acesso aos programas em que você já se matriculou e está cursando.

Oferecidos: acesso aos programas que foram indicados para você.

Concluídos: lista todos os programas que você já concluiu.

Abertos: são programas gratuitos ou pagos que estão à sua disposição e nos quais você poderá se matricular quando desejar.

MEUS CURSOS – esta área possui quatro subáreas:

Em andamento: acesso aos cursos em que você já se matriculou e está cursando.

Oferecidos: acesso aos cursos que compõem os programas que foram indicados para você e aos cursos sem ligação com programas.

Concluídos: lista todos os cursos que você já concluiu. Nesta área você tem acesso à impressão do seu certificado e pode rever as aulas dos cursos que já concluiu.

Oferecidos: aqui estão os cursos em que você realizou a matrícula por iniciativa própria.

ATIVIDADES – Nesta aba você terá acesso a todas as atividades relacionadas aos cursos que estão em andamento (pré-testes, avaliações, fóruns, chats, trabalhos etc.).

MATERIAIS DE APOIO – Acesso às apostilas, vídeos, áudios e links de materiais que complementam sua aprendizagem.

MENSAGERIA – Envie e receba mensagens da coordenação do curso, dos tutores e de seus colegas de curso.

MINHA ÁREA (minha conta, foto, senha etc.) – Altere e complemente seus dados.

1.3 Como começar a estudar

Na página inicial do Lerni – Plataforma Virtual de Aprendizagem – você encontra o seu programa e os cursos. Após realizar o *login*, você encontrará na aba “Meus Programas” o link para os “Meus Programas/Oferecidos”. Nessa área você visualiza os programas disponíveis.

Utilize os botões “Saiba mais” e “Matricular-se” para ter mais informações sobre o Programa ou para realizar a sua matrícula. Posteriormente o detalhamento será exibido clicando em “Mais detalhes”.

O dashboard (ou painel de bordo) detalhará todos os cursos que compõem o programa, se os cursos possuem ou não pré-requisitos (sinalizados pelo cadeado), nos quais você poderá realizar matrícula, e quais já concluiu e pode emitir o certificado.

1.4 Passo a passo

01

Uma vez matriculado, clique no título do curso e veja as unidades de estudo, a descrição, o conteúdo programático, carga horária, pré-requisitos, início e término. Além disso, você poderá ir direto para as unidades de estudos clicando no botão “Acessar Curso” (azul).

02

Ao acessar o curso você entrará nas unidades de estudo. Navegue pelos slides, leia atentamente o conteúdo, clique nas interações sugeridas ao longo das telas.

03

Clique nos botões “Índice das aulas”, “Aula anterior” e “Próxima aula”, na barra lateral direita, e navegue nas unidades de estudo.

04

Conheça o “Diário de bordo”. É uma ferramenta individual, instalada ao lado do conteúdo dos cursos, que quando utilizada ajuda a organizar o conhecimento. Anote e reveja posteriormente o que você fez em uma determinada sessão de estudo, quais foram as dificuldades e facilidades, as ideias que teve para aplicar no seu trabalho ou no seu negócio. Você também pode salvar ou imprimir as anotações realizadas.

05

Após a leitura de todas as unidades de estudo, faça as atividades inerentes. Caso esteja contemplada, faça a avaliação do curso que você realizou. Você acessa as avaliações em atividades ou através do link disponível no botão “Faça a Avaliação”.

06

Após realizar a avaliação e obter a média necessária para aprovação, entre em “Meus Cursos/Concluídos” e emita o seu certificado.

07

Além disso, em “Meus Cursos/Concluídos” você também poderá acessar os cursos concluídos por meio do botão “rever aulas”.

1.5 Requisitos de navegação

Para acesso adequado a todas as funcionalidades da plataforma Lerni, utilize sempre versões atualizadas de seu navegador de internet.

2. Estrutura

2.1 Metodologia

O Programa Parceiros CAIXA foi desenvolvido valendo-se de diversos recursos tecnológicos disponíveis. Por meio da educação à distância, mediada pela internet como fonte de interação e comunicação e do computador como recurso tecnológico, busca oportunizar uma melhor interação entre teoria e prática. Os cursos permitem o desenvolvimento das capacidades intelectuais, profissionais e pessoais dos participantes, bem como fornecem informações para o melhor desempenho dos parceiros.

Todo o conteúdo é elaborado e dividido em programas e cursos. Os cursos são estruturados em unidades de estudos (aulas) autoinstrucionais, ou seja, o participante tem uma aprendizagem mais autônoma e dispõe de um serviço de tutoria de apoio e suporte técnico, e com tutoria especializada na temática dos cursos de Gestão de Pessoas e Financeira.

Ao final dos estudos será realizada uma atividade de avaliação. Ao concluir e ser aprovado o participante obterá o certificado dos cursos concluídos. Ao concluir todos os cursos de seu Programa obterá o certificado de conclusão do programa.

2.2 Objetivo geral

Alcançar a conformidade e qualidade no atendimento aos clientes CAIXA por meio da capacitação contínua da Rede Parceira: Correspondentes CAIXA AQUI, Empresários Lotéricos e Atendentes das Lotéricas.

2.3 Objetivos específicos

- Atualizar o quadro de Gestores da Rede Parceira da CAIXA para atuar na administração macro (estratégica) e micro (unidades) dos parceiros;
- Capacitar os profissionais vinculados aos canais parceiros nos aspectos interpessoais, técnicos e de informação relacionados às atividades de seu negócio (CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas);
- Contribuir para a melhoria da gestão das atividades dos canais parceiros por meio do entendimento da filosofia, dos valores e do processo administrativo da CAIXA;
- Contribuir para que o empresário desenvolva visão estratégica dos negócios por meio da aplicação de técnicas de gestão (empresarial, pessoas e processos);

- Apresentar aos Canais Parceiros o portfólio de produtos disponíveis buscando melhoria no atendimento e qualificação na prospecção de clientes;
- Contribuir para um estudo sistemático da base legal inerente ao negócio promovendo entendimento dos direitos e deveres de cada sujeito do processo;
- Apresentar os sistemas utilizados pela CAIXA e contribuir para uma maior agilidade na utilização de equipamentos e sistemas fomentando a eficiência no atendimento aos clientes CAIXA.

2.4 Público-alvo

Este programa é destinado à empresários, atendentes e supervisores de canais da Rede de Parceiros interessados em ampliar seus conhecimentos sobre os produtos e operações da CAIXA.

3. Inscrição e matrícula

A inscrição deve ser realizada pelo empresário da Unidade Parceira. É ele que, por meio do *hotsite* do programa www.parceiroscaixaead.com.br faz a pré-matrícula incluindo o código da Unidade Lotérica ou Correspondente CAIXA AQUI e o CNPJ de seu negócio. Durante esse procedimento de pré-matrícula, o empresário deve indicar os nomes e dados pessoais (CPF; Nome; Sobrenome; *E-mail*) dos empregados que irão realizar o Programa. Nesse caso, receberão *e-mails* com instruções para finalizar seus cadastros.

O participante inscrito acessará o curso por meio da plataforma educacional Lerni www.lerni.com.br ou pela área de *login* e senha do *hotsite*, na qual será visualizado o seu programa e os cursos oferecidos. Nessa etapa, é só seguir o programa sugerido, realizar as atividades propostas, interagir com os colegas e com a equipe de tutores e, ao final, quando aprovado, imprimir o certificado.

3.1 Matrícula

Uma vez cadastrado e logado no Lerni, o participante pode se matricular nos cursos oferecidos em seu programa. O participante poderá cursar, no máximo, cinco cursos ao mesmo tempo sendo, 3 (três) autoinstrucionais e 2 (dois) com tutoria especializada. Caso já esteja cursando cinco concomitantemente, e tente se matricular em outro, o sistema emitirá uma mensagem informando que o limite de capacitações já foi atingido. Não é permitida a matrícula em cursos cujos pré-requisitos não sejam integralmente atendidos.

3.2 Cancelamento de matrícula

A matrícula de um participante pode ser cancelada por ele mesmo. Para tanto, será exigida a confirmação dessa ação. Após o cancelamento, o participante não terá mais acesso ao curso, e sua pré-matrícula também será cancelada. Além disso, a vaga ocupada será liberada para outro ocupante na turma do curso. Caso, no futuro, o participante seja matriculado novamente na capacitação, ele deverá refazê-la na íntegra.

4. Critérios de Avaliação

O sistema de avaliação é composto por atividades sugeridas diversificadas podendo ser questões objetivas ou fechadas, questões dissertativas ou abertas e autoavaliação.

É considerado aprovado o participante que realizar 100% das atividades previstas em cada curso do programa e obtiver aproveitamento igual ou superior a 70% (nota 7,0).

5. Certificação

A certificação dos participantes ocorrerá em dois momentos, com a certificação de conclusão dos cursos e com a certificação de conclusão do programa.

Do curso

O participante que concluir o curso com aproveitamento igual ou superior ao mínimo exigido fará jus ao Certificado de Conclusão do Curso. Os certificados serão disponibilizados diretamente no portal do curso, com numeração de registro gerada via sistema. O participante poderá gravar o arquivo do certificado e realizar a impressão do mesmo. Será solicitado que, num período máximo de 60 dias após a conclusão do curso, o participante emita e imprima seu certificado.

Do programa

O participante que concluir todos os cursos previsto no seu programa fará jus ao certificado relativo ao programa. Os certificados de conclusão do programa serão entregues diretamente pelos gestores da CAIXA. Dessa forma, os certificados de conclusão do programa não serão disponibilizados aos participantes diretamente na plataforma.

6. Dicas de estudo

Veja algumas características importantes que você deve entender para que seu aproveitamento seja o melhor possível na educação *on-line*.

- **Estude com autonomia, respeitando seu ritmo:** Em cursos a distância, não existem aulas pré-estabelecidas como em um presencial. Nessa modalidade, as “aulas” são, na realidade, unidades de estudo que contêm diversos recursos para que você estude com autonomia e aprenda no seu próprio ritmo e de acordo com a sua disponibilidade de tempo. A aula é apresentada como um conjunto de slides e por vídeos complementares, além de apostilas de apoio, com textos recomendados de estudo, todos *on-line*. Além disso, você participa das unidades de estudo na hora em que quiser ou puder. Não existem horários marcados!
- **Construa o próprio conhecimento:** O material exposto nas lições *on-line* é o mínimo necessário para que você tenha contato com os temas propostos. Depende de você aprofundar seu conhecimento com os materiais adicionais sugeridos, ou fazendo pesquisas.
- **Tenha disciplina, hábito e persistência:** Nessa modalidade de ensino, esses são aspectos fundamentais. A maior causa do insucesso de alunos na EaD é a falta de autodisciplina e de um hábito eficaz de estudo. Reserve pelo menos uma hora ao dia para estudar o material disponibilizado e fazer os exercícios e trabalhos. Prepare-se para as avaliações de conhecimento. Crie o hábito de estudar em horários pré-determinados, como em um curso presencial.
- **Evite o acúmulo de atividades:** A flexibilidade é uma das vantagens de um programa a distância. Por isso, alterações de dias e horários fazem parte da rotina de estudos. Apenas tome cuidado para que a flexibilidade não atrapalhe seu rendimento e se torne uma completa ausência de rotina de estudo. Os materiais permanecem disponíveis, e você pode compensar o tempo perdido se dedicando em dobro. Nunca “falte” ou se ausente por períodos prolongados, pois o acúmulo de conteúdos pode desestimulá-lo. Você poderá triplicar ou quadruplicar o tempo diário de estudos para compensar atrasos, mas avalie bem a viabilidade desse tempo extra.
- **Faça os exercícios e trabalhos sugeridos:** Outro fator de sucesso no aprendizado *on-line* é realizar as tarefas sugeridas nas unidades de estudo. Elas possuem um propósito pedagógico e sua função é reforçar o aprendizado por meio da prática e da repetição. Procure também fazer pesquisas e exercícios por conta própria, treinando o conhecimento recém-adquirido e ajudando na sua fixação. Além disso, as tarefas entregues, quando solicitadas, auxiliam o

professor a avaliar o seu progresso no curso, bem como permitem a elaboração de estratégias que potencializem seu aprendizado e sua participação.

- **Participe das discussões, expresse-se:** O ensino *on-line* não é centrado na figura do professor, e sim no aluno. Portanto, sua eficiência, dinamismo e motivação dependerão estritamente de você e de sua participação. O diálogo é implementado pelas ferramentas de comunicação disponíveis no site, como *e-mail* e fóruns de discussão. Não se iniba!
- **Contribua com seu conhecimento:** Faça perguntas, responda aos desafios propostos pelo tutor e participe dos debates. A interação com os demais alunos também representa um complemento do aprendizado. Habitue-se a ler as contribuições dos colegas. Normalmente, a sua dúvida já pode ter sido manifestada por outro aluno. Em outros casos, você poderá responder às dúvidas dos colegas. Lembre-se de que todos nós possuímos conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo da vida. Essa troca de experiência enriquecerá a participação de todos. Se você não “falar” nada durante o curso, será um aprendiz invisível para o tutor e demais aprendizes.
- **Verifique e registre seu progresso:** Aprender é progredir. O objetivo do ensino é mudar alguma coisa em você. Reveja a lista de objetivos de seu curso e avalie se conseguiu cumprir pelo menos 80% deles. Volte a estudar o material, ou pergunte ao tutor, caso não tenha conseguido.
- **Use o diário de bordo:** Trata-se de uma ferramenta individual que, quando utilizada, ajuda o organizar o conhecimento. Registre o que você fez em uma determinada sessão de estudo, quais foram as dificuldades e facilidades, que assunto gostaria de aprofundar ou conhecer mais etc. Anote as ideias que teve relativas ao seu trabalho ou ao seu negócio. Frequentemente, deparamo-nos com novos conteúdos rapidamente, e pensamos na sua aplicação nas atividades diárias. Não deixe que essa ideia se perca! Anote e reveja posteriormente. Você também poderá encaminhar dúvidas específicas ao tutor que revisará esse seu diário e sugerirá ações a fim de aprimorar seu aprendizado.

Bons estudos!