

PROGRAMA

RA CERTIFICAÇÕES

MANUAL DO CANDIDATO

ÍNDICE

Introdução.....	p. 3
Benefícios do programa.....	p. 5
Regras do programa.....	p. 7
Preparação para o exame.....	p. 9
Jornada no exame.....	p. 10
Suporte.....	p. 11

INTRODUÇÃO

O QUE É

O RA Certificações é o programa de certificações profissionais fornecidas pelo Reclame AQUI. As certificações são exames online que validam os níveis de conhecimento, habilidade e experiência de um profissional da área de atendimento e experiência do cliente, bem como suas especialidades.

PARA QUEM É

Profissionais de atendimento e experiência do cliente. Recomendamos que o profissional tenha pelo menos 6 (seis) meses de experiência na área, independentemente da modalidade de certificação escolhida.



Com as certificações, desejamos reconhecer profissionais e torná-los disseminadores de boas práticas de uma cultura focada no cliente.

COMO FUNCIONA?

COMPRA

Você adquire um acesso ao exame pelo site cursos.raeduca.com.br.

Após a confirmação da prova, o acesso à plataforma é liberado e você recebe uma notificação por email. Você tem um prazo de até 6 meses para concluir a prova.



EXAME

É uma prova objetiva, realizada de forma online, com 50 questões e 2h30 de duração.

Cada candidato tem direito a 2 tentativas. Em caso de reprovação, o candidato pode tentar novamente após 6 meses.



RESULTADO

Ao obter 70% ou mais de acertos no exame, você recebe um título de profissional certificado pelo Reclame AQUI, válido por dois anos.

O QUE AVALIAMOS NOS EXAMES?

CONHECIMENTO TÉCNICO

HABILIDADES COMPORTAMENTAIS

Os tópicos e aprofundamento das questões dependem da modalidade de cada exame. O conteúdo é sempre avaliado através de questões teóricas e situações reais de atendimento.

BENEFÍCIOS

Por que obter uma certificação?

Ao participar do programa RA Certificações, o candidato recebe o reconhecimento oficial do Reclame AQUI, a maior plataforma de reputação e confiança da América Latina.

A certificação valida que você, profissional, possui o conhecimento e as habilidades exigidas para atuar em uma função relacionada ao atendimento e experiência do cliente.

Esse é um importante reconhecimento para a sua carreira e abre novas oportunidades de crescimento profissional no mercado.

Para empresas, o **reconhecimento do Programa RA Certificações** ajuda a montar um time com os melhores profissionais do mercado, preparados para aplicar as melhores práticas de atendimento, relacionamento, fidelização e construção de reputação.

BENEFÍCIOS PARA CANDIDATOS

- Valorização profissional;
- Crescimento de carreira;
- Diferencial no mercado de trabalho;
- Engajamento com a empresa;
- Disseminador de boas práticas.

BENEFÍCIOS PARA EMPRESAS

- Diferencial de mercado (operações que já são RA 1000 podem conquistar o selo **Operação Certificada Reclame AQUI®**);
- Formação de banco de talentos;
- Employer branding;
- Desenvolvimento e reconhecimento de colaboradores.

REGRAS

Pré-requisitos

- Ser maior de idade (a partir de 18 anos completos);
- É recomendado que o profissional tenha pelo menos 6 (seis) meses na função.

Crítérios de participação

- Realizar o pagamento do exame;
- Cumprir os pré-requisitos;
- Estar de acordo com os **Termos e Condições do Programa RA Certificações**, descritos no Regulamento do Programa.



Durante a realização do exame, é vedado ao participante:

- Deixar de enviar sua foto e a foto do documento pessoal no momento de entrada na plataforma;
- Realizar o exame por meio de smartphone ou tablet;
- Aceitar assistência de terceiros (presencialmente ou remotamente);
- Navegar em outras abas/telas do navegador durante a realização do teste (ou seja, sair da tela do exame);
- Ausentar-se do computador durante a realização do exame;
- Possuir, acessar ou consultar materiais/conteúdos (online ou impressos) durante o exame;
- Usar ou fazer referência a dispositivos (incluindo dispositivos móveis/telefones), materiais ou programas que possam ser usados para violar a validade ou os resultados o exame, como monitores adicionais e software de desktop remoto ou compartilhamento de tela;
- Gravar, fotografar ou tirar prints de tela;
- Compartilhar com terceiros qualquer informação de identificação de teste, nome de usuário ou outras credenciais que lhe tenham sido fornecidas;
- Reivindicar resultados do exame ou qualquer certificação que não tenha obtido validamente;
- Divulgar o conteúdo das questões ou materiais do exame;
- Interromper o compartilhamento de tela e de webcam, comprometendo o monitoramento durante a realização da prova;
- Desviar o rosto de forma que impossibilite o monitoramento durante a realização da prova.

DIREITOS DO CANDIDATO

- Realizar até 2 (duas) tentativas do exame, desde que o participante não tenha infringido as recomendações listadas anteriormente;
- Não ter a tentativa contabilizada em casos de oscilação de internet e/ou luz elétrica;
- Receber, em até 5 (cinco) dias úteis, via email e pela plataforma, os resultados do seu exame;
- Realizar o exame em até 6 (seis) meses após a compra do acesso;
- Obter, em caso de aprovação, uma certificação (credencial) válida por até 2 (dois) anos;
- Obter, em caso de reprovação, a oportunidade de realizar novamente o exame após 6 (seis) meses.



PREPARAÇÃO

Como se preparar para o exame?

O RA Educa disponibiliza uma série de cursos gratuitos que podem ajudar você a se preparar para os exames de certificação. São eles:

Curso de Formação Profissional Reclame AQUI

Com ele você rever todas as regras de funcionamento da plataforma Reclame AQUI e os principais tópicos relacionados à gestão do canal. [Inscreva-se AQUI](#)

Atendimento ao Cliente: habilidades fundamentais

Repassamos os princípios do atendimento ao cliente, bem como as técnicas e processos mais atualizados. [Inscreva-se AQUI](#)

Caso deseje, o candidato também pode revisitar outros conteúdos do Reclame AQUI, como o [Blog Reclame AQUI](#), os [Manuais Reclame AQUI](#), aprender com outros profissionais na [Comunidade Reclame AQUI](#) ou adquirir outros [cursos do RA Educa](#).

Faça parte da Comunidade do Reclame AQUI com especialistas em experiência do cliente

Este é um espaço dedicado a **troca de conhecimento, ideias e experiências** entre os melhores **profissionais e empresas do mercado**

Quero conhecer

Já faço parte



SUPOORTE

Precisa de ajuda?

Você pode contar com o suporte do time RA Educa a qualquer momento! Entre em contato com a gente pelo e-mail raeduca@reclameaqui.com.br ou pelo whatsapp disponível no site cursos.raeduca.com.br.

Não deixe de ler o Regulamento completo do Programa RA Certificações, disponível na plataforma RA Educa.



Todo o **conhecimento**
do Reclame AQUI no
atendimento da
sua empresa

