



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

A certificação profissional (Programa RA Certificações) é um exame online que valida os níveis de conhecimento, habilidade e experiência profissional com o Reclame AQUI e com as boas práticas de atendimento e experiência do cliente.

### PARA QUEM É

Profissionais de atendimento que trabalham com o Reclame AQUI. Para realizar o exame da certificação **Especialista Reclame AQUI - Atendente®** é recomendado ter pelo menos 6 (seis) meses de experiência com Reclame AQUI.



Com as certificações, desejamos reconhecer **profissionais** que atuam com RA, bem como promovê-los a serem **disseminadores** de boas práticas de uma cultura focada no cliente.

## COMO FUNCIONA?

### REVISÃO

Ao adquirir o exame, você ganha um curso gravado (5h) cujo objetivo é revisar conteúdos que já são utilizados no dia a dia no dia a dia profissional.

O curso ajuda você a relembrar conceitos importantes e conta com um quiz para praticar.



### EXAME

Prova objetiva, realizada de forma online, com 50 questões e 2h30 de duração. As questões trazem situações reais de atendimento.

O exame é realizado em plataforma que garante a segurança da prova através do monitoramento em tempo real.



### RESULTADO

Ao obter 70% ou mais de acerto no exame, você recebe o certificado **Certificado Especialista Reclame AQUI - Atendente@** válido por 2 anos.

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

## O QUE AVALIAMOS NO EXAME?

CONHECIMENTO TÉCNICO		HABILIDADES COMPORTAMENTAIS	
Reputação	Relacionamento	Comunicação não-violenta	Resiliência
Fidelização	Processos de atendimento	Gestão de tempo	Empatia
Jornada do cliente	Técnicas de atendimento	Leitura e interpretação	Autonomia
Fundamentos de CX	Indicadores	Negociação	
Moderação	CDC e LGPD		
Selo RA 1000	Plataforma RA		
Gestão de backlog	Comunicação escrita		

O conteúdo é avaliado através de situações reais de atendimento.

# BENEFÍCIOS

## Por que obter uma certificação??

Ao participar do programa, 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 com Reclame AQUI no dia a dia.

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

Para empresas, o **Especialista Reclame AQUI - Atendente®** é um profissional valioso, pois está preparado para aplicar as melhores práticas de atendimento, relacionamento, fidelização e construção de reputação, além de ser um importante **diferencial de mercado**.

## 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 de experiência com Reclame AQUI.

## 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);
- 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;
- 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) de Especialista e/ou Gestor Reclame AQUI, 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?

Ao adquirir um acesso ao exame, o candidato ganha acesso ao curso de revisão.

Esse curso tem como objetivo revisar conteúdos que já são utilizados no dia a dia no dia a dia profissional. O curso ajuda você a lembrar conceitos importantes e conta com um quiz para praticar.

O acesso ao curso e ao exame são liberados automaticamente após a confirmação da compra. Para ambos, o tempo de acesso é de **6 meses** a partir da compra.

Caso deseje, o candidato também pode visitar 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

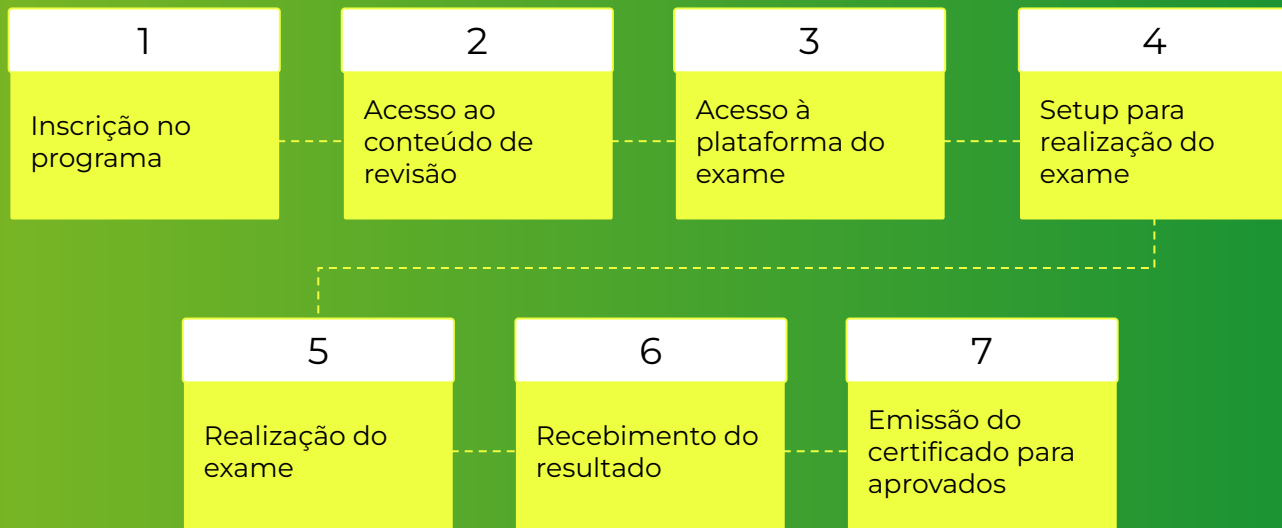
Este é um espaço dedicado a **troca de conhecimento, ideias e experiências** entre os melhores **profissionais e empresas do mercado**

Quero conhecer

Já faço parte



# EXAME



## SUORTE

### 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](mailto:raeduca@reclameaqui.com.br) ou pelo [whatsapp](#) disponível no site [cursos.raeduca.com.br](https://cursos.raeduca.com.br).

**Não deixe de ler o [Regulamento completo do Programa RA Certificações](#).**



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

