

Janeiro/2024

Versão V2.2

Alteração do título da certificação profissional na subseção 1.3.1.

REGULAMENTO

Programa de Certificação Profissional Reclame AQUI (RA Certificações)

1. Introdução

1.1 Sobre o regulamento

O Programa de Certificação Profissional Reclame AQUI (doravante RA Certificações) é regido pelo presente regulamento, disponível no site cursos.raeduca.com.br. Este regulamento rege as operações-chave do programa, pois contém os direitos e obrigações das pessoas certificadas que participarem ou tenham participado do Programa de Certificação Profissional Reclame AQUI.

1.2 Sobre o Programa RA Certificações

O programa RA Certificações foi desenvolvido e é gerenciado pelo RA Educa, área educacional do grupo Reclame AQUI.

O programa é voltado para o reconhecimento formal de conhecimentos, habilidades e experiência de profissionais com a plataforma Reclame AQUI e com as boas práticas de atendimento e experiência do cliente praticadas no mercado brasileiro. O programa é voluntário e está disponível para todos que atendam os requisitos de acesso à categoria de certificação a qual pretendem concorrer.

O programa tem por finalidade o reconhecimento formal de conhecimentos e habilidades de profissionais a partir de critérios objetivos e de aceitação geral, promovendo a qualidade no mercado de trabalho como um todo, bem como a disseminação de uma cultura corporativa centrada no cliente.

A certificação profissional é um processo voluntário. Os participantes que demonstrarem que atendem os requisitos do programa, realizam o exame de certificação e, caso atinjam o nível de performance esperada, obtêm uma credencial (certificação) válida por 2 (dois) anos.

As credenciais emitidas pelo programa comprovam que foi obtida evidência objetiva do conhecimento ou habilidade dos profissionais participantes face aos critérios estabelecidos neste regulamento. A reunião de evidências é feita através da realização de exames, os quais serão detalhados adiante.

1.2 Propósito e objetivos

O Programa RA Certificações foi desenvolvido com o objetivo de reconhecer profissionais que atuam como especialistas em Reclame AQUI, auxiliando-os a validar seus conhecimentos, a conquistar reconhecimento no mercado de trabalho e a disseminar uma cultura centrada no cliente nas empresas em que atuam.

Por isso, o foco do programa está na avaliação de habilidades e competências necessárias para o desempenho competente de uma função/ocupação profissional, especificamente a do especialista em Reclame AQUI. Logo, a avaliação independe de uma turma, aula, curso ou outro programa de educação/formação específico, uma vez que ela **não é projetada para avaliar a aprendizagem de um conteúdo de uma aula/curso, mas sim o desempenho desse profissional ante tarefas específicas do dia a dia.**

Os conhecimentos, habilidades e competências exigidas no programa são identificados através do estudo contínuo das funções e especificações exigidas pelo mercado de trabalho para um especialista Reclame AQUI, bem como as boas práticas recomendadas pelo próprio Reclame AQUI. O conteúdo do programa é atualizado periodicamente, conforme necessário, para garantir que o exame continue a refletir a prática ocupacional ou profissional especificada.

O exame também se destina a medir ou evoluir as competências do profissional por meio da recertificação ou revalidação, que ocorre 2 (dois) anos após a emissão da certificação. O processo de recertificação ou revalidação não ocorre automaticamente, mas sim conforme interesse/solicitação do próprio participante. As etapas envolvidas neste processo serão disponibilizadas nos canais de contato oficiais do RA Educa (cursos.raeduca.com.br)

1.3 Categorias do programa

1.3.1 Para profissionais

Certificação	Descrição	Status
Especialista Reclame AQUI - Atendente	O Especialista Reclame AQUI - Atendente é o profissional que opera o Reclame AQUI no dia a dia. Esse profissional é responsável por executar atendimentos, analisar e solucionar reclamações e acompanhar os principais indicadores, auxiliando na construção da estratégia. Essa certificação é indicada para profissionais que tenham pelo menos 6 meses de experiência com o Reclame AQUI.	DISPONÍVEL
Especialista Reclame AQUI - Gestor	O Especialista Reclame AQUI - Gestor é o profissional que lidera uma operação de atendimento de canais críticos, entre eles o canal Reclame AQUI. Esse profissional é responsável por acompanhar métricas e indicadores, traçar planos de ação, acompanhar a qualidade e desenvolvimento dos atendimentos e auxiliar na resolução de tratativas. Essa certificação é indicada para profissionais que tenham experiência liderando times de atendimento ao Reclame AQUI.	NÃO DISPONÍVEL

1.3.2 Para empresas

Certificação	Descrição	Status
Selo Atendimento Certificado Reclame AQUI	<p>Para que uma empresa obtenha o Selo Atendimento Certificado Reclame AQUI é preciso que 90% dos colaboradores atendentes/gestores da equipe Reclame AQUI da marca candidata tenham sido aprovados no exame de certificação.</p> <p>O Selo Atendimento Certificado Reclame AQUI poderá ser obtido por empresas que possuam reputação ÓTIMO ou RA1000 na aba de 6 meses da Plataforma Reclame AQUI e que possuam uma operação de atendimento Reclame AQUI com no mínimo 3 pessoas.</p> <p>O Selo será disponibilizado para a empresa com um guia de aplicação e poderá ser utilizado em divulgações institucionais durante 12 meses. Após esse período, a operação da empresa precisará ser recertificada.</p>	DISPONÍVEL

2. Termos e condições do programa

Ao se registrar para realizar o programa de Certificação Profissional Reclame AQUI (o “RA Certificações”), o participante concorda em cumprir os Termos e Condições deste programa, abaixo descritos.

2.1 Sobre a elegibilidade ao exame profissional

Para ser um profissional elegível ao exame, o participante deve ter pelo menos 18 anos. **É recomendado que, para realizar o exame de certificação Especialista Reclame AQUI - Atendente, o participante tenha pelo menos 6 (seis) meses de experiência trabalhando com a plataforma Reclame AQUI. Para realizar o exame de certificação nível Especialista Reclame AQUI - Gestor, é recomendado que o participante tenha experiência liderando times de atendimento Reclame AQUI.**

Para adquirir um acesso ao exame, o participante deve realizar o registro na **Plataforma RA Educa** (cursos.raeduca.com.br), dando aceite nos termos de uso e na política de privacidade da plataforma. Nesse processo, deve registrar seus dados pessoais (nome legal completo, telefone, e-mail, CPF e endereço) e selecionar uma forma de pagamento (cartão de crédito ou boleto bancário) no checkout.

Após a confirmação de pagamento, o participante receberá um email (enviado por raeduca@reclameaqui.com.br) notificando a liberação do acesso à **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br). Na plataforma, o participante terá acesso a 5 (cinco) horas de conteúdo gravado, com exercícios e material complementar para leitura, que são disponibilizados para quem deseja estudar/revisar conceitos antes de realizar o exame.

Dentro da Área de Membros RA Educa, também estará disponível o link de acesso à **Área do Exame**. Ao clicar no link, o participante será direcionado para a área privada do exame, na qual deve se registrar com nome legal completo, e-mail, telefone e um documento de identificação válido (CPF, CNH ou Carteira de Reservista).

2.2 Sobre o tratamento de dados

As informações coletadas em todas as etapas do processo, desde a compra até a realização do exame, estão sujeitas à Política de Privacidade do Reclame AQUI, disponível em <https://www.reclameaqui.com.br/politica-de-privacidade/>.

2.3 Sobre as responsabilidades do candidato

Ao aceitar estes termos de uso, o participante também está de acordo com as orientações abaixo descritas.

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;
- 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.

Conforme o regulamento, é direito do participante:

- 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, 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 Reclame AQUI - Atendente e/ou Especialista Reclame AQUI - 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.

Ainda conforme este regulamento, ao aceitar os termos de uso, o participante compromete-se a realizar o exame:

- Utilizando os navegadores Chrome ou Firefox em suas versões mais recentes/atualizadas;
- Autorizando a plataforma de exames RA Educa a acessar o compartilhamento de tela e de webcam;
- Seguindo as demais orientações de uso da plataforma, descritas no Manual do Candidato.

2.4 Isenção de responsabilidade, liberação e limitação de responsabilidade

O Reclame AQUI/RA Educa não faz representações ou garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, sobre qualquer certificação ou sua participação no exame. Ao candidatar-se ao programa, o participante concorda em liberar e isentar de responsabilidade o Reclame AQUI/RA Educa e suas subsidiárias, afiliadas, fornecedores, distribuidores, agências de publicidade/promoção e fornecedores, e cada uma de suas respectivas empresas controladoras e os respectivos diretores, funcionários e agentes de cada uma dessas empresas (coletivamente, as “partes liberadas”) de e contra qualquer reivindicação ou causa de ação, incluindo, mas não se limitando a, lesões pessoais, morte ou danos a ou perda de propriedade, decorrentes da participação no exame ou recebimento de qualquer certificação.

As partes liberadas não são responsáveis por: (1) qualquer informação incorreta ou inexata, seja causada por participantes, erros de impressão ou humanos ou por qualquer dos equipamentos ou programas associados ao exame; (2) falhas técnicas de qualquer tipo, incluindo, mas não se limitando a mau funcionamentos, interrupções ou desconexões em linhas telefônicas ou em hardware ou software de rede; (3) intervenção humana não autorizada em qualquer parte do processo de inscrição ou do exame; (4) erro técnico ou humano que possa ocorrer na administração do exame ou no processamento das inscrições; ou (5) qualquer lesão ou dano a pessoas ou propriedade que possa ser causado, direta ou indiretamente, em todo ou em parte, pela sua participação no exame ou recebimento de qualquer certificação.

2.5 Geral

O Reclame AQUI/RA Educa reserva o direito de cancelar, suspender e/ou modificar o Exame, ou qualquer parte dele, e este Acordo. O Reclame AQUI/RA Educa também reserva o direito de desqualificar qualquer indivíduo que esteja agindo em violação deste acordo.

3. Adesão ao regulamento

A adesão a este Regulamento é efetivada no momento de inscrição do participante no programa RA Certificações com o preenchimento dos seus dados pessoais na **Plataforma RA Educa** (cursos.raeduca.com.br) e a posterior verificação e confirmação dos dados fornecidos .

Uma vez confirmada a inscrição, o participante receberá uma notificação por email com instruções para login na **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br), na qual estará disponível o acesso ao exame.

O participante tem direito ao atendimento online através do e-mail: raeduca@reclameaqui.com.br ou pelo autoatendimento via WhatsApp disponível na **Plataforma RA Educa** (cursos.raeduca.com.br).

Atualizações realizadas na Plataforma RA Educa (cursos.raeduca.com.br), na **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br) e na **Área do Exame**, seja de cunho operacional, técnico ou comercial, poderão ser feitas pelo Reclame AQUI/RA Educa sem aviso prévio.

4. Requisitos

O Reclame AQUI/RA Educa reserva-se o direito de não aceitar o processo de inscrição do candidato caso:

- O participante não tenha 18 anos completos;
- Os dados pessoais do participante não estejam preenchidos na plataforma;
- Haja divergência no preenchimento dos dados do participante, de forma que não seja possível identificar sua inscrição;
- Não seja identificada a confirmação de pagamento do exame;
- Não sejam cumpridos quaisquer outros requisitos citados neste Regulamento.

A decisão e os motivos da não aceitação da inscrição serão comunicados por mensagem eletrônica ao participante.

5. Etapas do programa

5.1 Inscrição

O programa RA Certificações não exige dos participantes nenhum nível de escolaridade mínima para inscrever-se nos exames de certificação. Qualquer pessoa física pode se inscrever diretamente no programa, desde que tenha 18 anos completos.

Para realizar a inscrição, basta acessar a **Plataforma RA Educa** (cursos.raeduca.com.br) e seguir as orientações descritas no formulário de inscrição. A veracidade das informações prestadas pelo participante são de total responsabilidade deste.

5.2 Disponibilização de conteúdo

Após a confirmação da inscrição, o participante receberá acesso à **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br). Nesta plataforma, será disponibilizado ao participante 5 (cinco) horas de conteúdo gravado, além de exercícios e material complementar para leitura.

Este conteúdo não é pré-requisito para a realização do exame, mas pode ser utilizado pelo participante que deseja revisar conteúdos e se preparar melhor antes de realizar a prova.

O candidato está ciente que não poderá divulgar, armazenar, reproduzir, direta ou indiretamente, no todo ou em parte, individualmente ou em conjunto com terceiros, qualquer informação ou conteúdo disponibilizado, a qualquer pessoa sob pena de ferir os direitos autorais do Reclame AQUI/RA Educa e os direitos de imagem dos especialistas.

Na **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br), o participante encontrará o link para acessar e realizar o exame a qualquer momento. Ao clicar no link, o participante será redirecionado para a **Área do Exame**, na qual deverá

identificar-se preenchendo seu nome completo, email e telefone. Os dados precisam ser os mesmos utilizados no processo de inscrição no programa.

5.3 Exame

O objetivo do exame é avaliar o domínio do conhecimento, habilidades ou competências necessárias para a certificação. A avaliação é conduzida de maneira padronizada, de forma segura e ambiente supervisionado. A conclusão bem-sucedida da avaliação é necessária para receber a certificação.

A eficácia do exame é revista regularmente para garantir sua utilidade contínua para medir o conhecimento, habilidades e competências visadas pelo programa.

5.3.1 Formato e duração do exame

O exame de certificação para o nível **Especialista Reclame AQUI** é uma prova objetiva com 50 (cinquenta) questões de múltipla-escolha, divididas por temas e subtemas, as quais são distribuídas em 20 (vinte) questões para avaliação de conteúdo teórico e 30 (trinta) questões para estudos de caso (situações-problema).

A prova é disponibilizada para realização de forma remota, totalmente online, no dia e horário preferível para o candidato, desde que respeitado o prazo máximo de 6 (seis) meses após a aquisição do acesso ao exame.

O candidato deve responder a todas as questões, obrigatoriamente, dentro do tempo máximo de prova de 2h30 (duas horas e trinta minutos). O exame é realizado em plataforma que garante a idoneidade do processo, com acompanhamento e validações de segurança.

A correção da prova é feita eletronicamente via sistema e o resultado final é atribuído de acordo com a confirmação de resposta de cada questão feita pelo usuário.

As provas são elaboradas pelo Reclame AQUI/RA Educa. O Reclame AQUI/RA Educa reserva-se o direito de escolher o formato de prova, método de avaliação e frequência de atualização do banco de questões, sempre comunicando aos participantes tais informações e a eles garantindo o método e formato de avaliação disponíveis.

5.3.2 Conteúdos do exame

O exame de certificação é estruturado para avaliar as competências e habilidades de um profissional especialista em Reclame AQUI. Entende-se, aqui, habilidade como a capacidade adquirida por um profissional para realizar uma atividade/papel/função; competência como a coordenação dessas habilidades com conhecimentos e atitudes.

Todas as questões propostas pelo exame refletem o conteúdo programático abaixo:

Tópico	Descrição
Fundamentos de CX	atenção às interações; ser único; soluções personalizadas (design e inovação); comunicação assertiva; compreensão do cliente, cultura de centralidade no cliente;
Reputação	conceito; qual a relevância da reputação; principais canais reputacionais; diferenciais entre canais reputacionais.
Indicadores Reclame AQUI	compreensão sobre principais métricas RA (índice de solução, voltaria a fazer negócio, reputação, nota do consumidor); períodos de atualização dos indicadores e regra de cálculos;
Boas práticas Reclame AQUI	técnicas de abordagem/atendimento, acompanhamento e tratativa de chamados; respostas públicas, solicitação de avaliação; gestão de casos graves (clientes atritados);
Ferramentas Reclame AQUI	funcionalidades da plataforma (Área logada para empresas; Réplicas; Notificações);

Código de Defesa do Consumidor (CDC)	principais orientações da legislação e aplicação à cenários no Reclame AQUI
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	regras gerais de privacidade e LGPD aplicadas à cenários no Reclame AQUI
Moderação de Conteúdo Reclame AQUI	pilares da moderação, regras gerais, regras gerais aplicadas a segmentos, exemplos de casos aceitos e não aceitos
Soft skills aplicadas à comunicação e relacionamento com clientes	gestão de tempo (aplicada à gestão de backlog e de processos do dia a dia); comunicação não-violenta aplicada às respostas públicas; empatia e colaboração leitura e interpretação de texto aplicada a estudos de caso.

O conteúdo programático do exame também está publicado na Plataforma RA Educa (cursos.raeduca.com.br). O participante deve consultar periodicamente a plataforma para verificar novidades sobre os programas de certificação, seus temas, sub-temas e bibliografias, além de outras informações e matérias pertinentes.

5.3.3 Ambiente do exame

Na **Área de Membros RA Educa** (membros.raeduca.com.br), será disponibilizado o link de acesso à **Área de Exame**, na qual a prova está hospedada.

O exame de certificação é supervisionado e, por isso, precisa ser executado por computador com compartilhamento de tela e acesso à webcam. É recomendado ter uma conexão estável de internet com pelo menos 512 kbps de velocidade durante o teste. **O exame de certificação não é suportado em aparelhos mobile** (celulares, smartphones ou tablets).

Para executar o teste, é preciso seguir as instruções técnicas disponibilizadas pela Mettl (fornecedora da Área de Exame), disponíveis eletronicamente em:

<https://support.mettl.com/portal/pt/kb/articles/iniciando-um-teste-supervisionado>

5.3.4 Resultados do exame

O resultado da prova será divulgado em até 5 (cinco) dias úteis após a finalização do exame, por mensagem eletrônica enviada ao participante. Na mensagem, o candidato receberá o percentual de acerto e a nota final da prova.

Por padrão, cada participante tem direito a duas tentativas durante a realização do exame. Caso realize a primeira tentativa e obtenha percentual de acerto abaixo da nota de corte, desde que não tenha infringido as normas do regulamento, o candidato poderá tentar novamente. A equipe Reclame AQUI/RA Educa liberará uma nova tentativa para o candidato em até 2 (dois) dias úteis. Ao optar por realizar uma nova tentativa, o candidato está ciente que a nota da primeira tentativa não será registrada.

Caso o candidato alcance desempenho igual ou superior à nota de corte na primeira tentativa, não será fornecida uma nova tentativa.

É considerado aprovado o participante que obtiver percentual de acerto igual ou superior a 70%. Nesse caso, o candidato também receberá, por e-mail, o link para acesso à certificação, bem como arquivo *.pdf e o manual/guia de uso da marca e o selo da respectiva certificação.

É considerado reprovado o participante que obtiver percentual de acerto abaixo de 70%. Nesse caso, o candidato também receberá, por e-mail, uma comunicação sobre o seu resultado e poderá realizar uma nova tentativa 6 (seis) meses depois.

Por medidas de precaução contra o vazamento de conteúdo restrito do banco de questões, os gabaritos de provas não são divulgados.

5.4. Emissão da certificação

Os dados de registros da certificação serão mantidos pelo Reclame AQUI/RA Educa em sistema interno, mas também podem ser acessados pelo participante através do link público, enviado por mensagem eletrônica. O link público contém o nome e a descrição da certificação, o nome do participante/candidato do exame, o ID do certificado, a data de aprovação e a data de validade, além da logo e identificação do Reclame AQUI/RA Educa e do Programa RA Certificações.

A certificação é atribuída aos profissionais que realizaram e foram aprovados no programa RA Certificações, reconhecendo a sua competência na categoria da certificação (Especialista Reclame AQUI - Atendente ou Especialista Reclame AQUI - Gestor Reclame AQUI). Cada certificação é individual, intransmissível e válida por 2 (dois) anos, conforme estabelecido por este regulamento. A certificação está condicionada à adesão e integral cumprimento deste regulamento pelo participante, podendo ser suspensa ou anulada por evidência comprovadas de conduta indevida ou desrespeito a este regulamento.

5.4.1 Recertificação

Após 2 (dois) anos, o participante poderá realizar o processo de recertificação/renovação da certificação, seguindo os critérios e procedimentos definidos pelo programa RA Certificações e publicizados, oportunamente, na Plataforma RA Educa (cursos.raeducacom.br).

6. Cancelamentos

O cancelamento da prova de certificação poderá ser realizado pelo Reclame AQUI/RA Educa, desde que resguardado os direitos de todas as partes envolvidas no processo e que as informações sejam divulgadas às mesmas através do contato de email disponível no sistema.

6.1 Cancelamento pelo usuário

O candidato poderá solicitar o cancelamento e/ou desistência do exame em até 7 (sete) dias a contar da data de inscrição e/ou pagamento, desde que não realizado o exame. O pedido deve conter os dados da inscrição e ser enviado para o email raeducacom.br@reclameaqui.com.br.

É assegurado ao consumidor o direito de restituição do valor pago, em moeda vigente, caso o pedido de cancelamento seja feito no prazo de 7 (sete) dias a partir da compra ou recebimento do produto e/ou serviço, conforme estabelecido no artigo nº 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/1990), desde que não realizado exame. Caso o prazo seja excedido, não haverá restituição.

6.2 Cancelamento pelo Reclame AQUI/RA Educa

O Reclame AQUI/RA Educa se reserva o direito de cancelamento do exame caso seja identificada fraude ou vazamento que comprometa a realização e/ou fidedignidade dos resultados, desde que seja observado o descrito no item 6.

7. Sanções

O Reclame AQUI/RA Educa poderá aplicar sanções ao participante se verificar descumprimento do estabelecido neste regulamento. Em função da gravidade, a sanção aplicada pode traduzir-se em:

- i. Suspensão da certificação por prazo determinado
- ii. Anulação definitiva da certificação

As sanções determinadas, bem como sua justificativa, serão comunicadas ao participante por mensagem eletrônica.

O participante está ciente que caso seja identificada conduta que fere os Termos de Uso do site Reclame AQUI, disponibilizado no link <https://www.reclameaqui.com.br/termos-de-uso/>, também estará sujeito às sanções previstas nesta cláusula.

8. Atualização do Regulamento

Este regulamento poderá ser alterado a qualquer momento pelo Reclame AQUI/RA Educa e republicado na Plataforma RA Educa (cursos.raeduca.com.br).

9. Atendimento e suporte

Para dúvidas, sugestões ou feedbacks, o participante ou interessado no programa RA Certificações poderá entrar em contato com o Reclame AQUI/RA Educa pelos canais raeduca@reclameaqui.com.br ou pelo autoatendimento por WhatsApp disponível na Plataforma RA Educa (cursos.raeduca.com.br).