

GUIA EDUCACIONAL

Agência de Correios Comercial - (ACC)

INTRODUÇÃO

Preliminarmente ao início das atividades e durante a ocupação profissional dos funcionários da Agência de Correios Comercial - **ACC**, estabelece-se que os Correios devem fornecer a capacitação necessária a esses profissionais visando à correta execução do trabalho na unidade.

Assim, disponibilizamos esse guia educacional com informações quanto à capacitação profissional destinada aos funcionários de ACC com o objetivo de facilitar ao público-alvo o acesso aos estudos e a conclusão dos treinamentos de modo eficiente.

Boa leitura!

SUMÁRIO

1. TREINAMENTO	4
1.1. Curso presencial	5
1.2. Treinamento em Local de Trabalho - TLT	6
1.2.1. Preenchimento da Lista de Frequência	7
1.2.2. Fluxo operacional para capacitação via TLT	8
1.3. Curso a distância	9
1.3.1. Estrutura de curso a distância da UniCorreios	10
2. CONTA <i>EXTRANET</i>	15
3. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - AVA	16
3.1. Acesso ao ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios	17
3.2. Inscrição em curso a distância da UniCorreios	18
PRISMA - SINALIZAÇÃO DE ESTUDOS	21

1

TREINAMENTO

A área responsável pelas ações de educação dos Correios é representada pela Universidade Corporativa dos Correios - **UniCorreios**.

O contato entre a **ACC** e a UniCorreios será realizado por intermédio da Gerência Regional de Atendimento - **GERAT** ou Gerência Regional de Operações - **GEOPE**, de acordo com a Superintendência Estadual - SE a qual a agência está vinculada. Essas gerências são responsáveis pela operacionalização da rede de atendimento própria e terceirizada dos Correios, em âmbito estadual.

Conforme a grade de treinamentos disponibilizada pela UniCorreios, todos os profissionais que atuarão na gestão administrativa, área financeira, atendimento e expedição da ACC deverão ser capacitados para realização de suas devidas atividades na unidade.

O público-alvo dos cursos varia de acordo com o assunto abordado e a função exercida pelo profissional da ACC: **Gestor**, **Operador de Atendimento** e **Operador de Serviços Internos**.

Os treinamentos oferecidos aos profissionais serão aplicados na forma e nas condições definidas pelos Correios, devendo a ACC viabilizar a participação de seus respectivos empregados.

As ações de educação disponibilizadas poderão ser apresentadas nas seguintes modalidades: presencial, presencial mediada por tecnologia, em local de trabalho e a distância.



ATENÇÃO

A execução operacional ou administrativa por profissional não treinado constitui descumprimento de cláusula contratual, sujeita à penalidade prevista em contrato.

1.1 CURSO PRESENCIAL

Modalidade de ação educacional voltada ao desenvolvimento de competências do público-alvo onde facilitador e participantes se encontram simultaneamente no mesmo espaço físico em dia(s) e horário(s) previamente definidos. No caso de curso presencial mediado por tecnologia, o encontro é realizado virtualmente mediante utilização de ferramentas tecnológicas.

Os cursos presenciais geralmente são adotados para treinamentos cujo conteúdo possui maior complexidade, podendo ser utilizadas metodologias como aula expositiva, simulações e práticas vivenciais. Já a aprendizagem pode ser verificada com o resultado de trabalhos individuais e/ou em grupo, questionários ou sondagens realizadas pelo facilitador durante a ação de educação.

As aulas presenciais são ministradas em endereços indicados pelos Correios, podendo ocorrer em localidade diferente da instalação do estabelecimento da ACC.

Conforme o recebimento de convocação de indicados a participantes, o gestor da ACC deve encaminhar os profissionais designados a comparecer em data, horário e local informados.

Ao final do curso, os certificados serão entregues aos alunos aprovados e com frequência igual ou superior a **75%**, sendo necessário manter uma cópia do certificado arquivada na ACC.

1.2 TREINAMENTO EM LOCAL DE TRABALHO - TLT

Metodologia dinâmica de treinamento realizado presencialmente no local de trabalho com o objetivo de aperfeiçoamento, capacitação, atualização e suporte na melhoria do desempenho dos profissionais.

Com carga horária de 1 (uma) hora, os treinamentos em local de trabalho dos Correios utilizam exposição dialogada e discussão dirigida como práticas pedagógicas, devendo ser ministrados pelo gestor da ACC, enquanto facilitador da ação de educação.

O TLT possui a seguinte estrutura:

- ▶ **Ficha Técnica** - informações gerais sobre o assunto a ser abordado no treinamento: objetivo, indicador estratégico, conteúdo, público-alvo, recursos instrucionais para aplicação e bibliografia.
- ▶ **Ações do Facilitador** - lista de ações que o facilitador deve realizar antes e durante a sessão de ensino.
- ▶ **Apresentação** - texto de boas-vindas e introdução do assunto a ser abordado no treinamento.
- ▶ **Desenvolvimento** - roteiro composto por informações elucidativas acerca do assunto a ser ministrado pelo facilitador.
- ▶ **Verificação da Aprendizagem** - conteúdo composto de perguntas e respostas para interação entre facilitador e equipe, a fim de verificar a compreensão do conteúdo e confirmar se o objetivo do treinamento foi alcançado pelos participantes.
- ▶ **Anexo** - informações complementares ao assunto a ser abordado no treinamento.

O registro da facilitação do TLT, bem como da participação dos empregados, é realizado mediante preenchimento do formulário **Lista de Frequência**, documento que valida a execução da ação de educação.

Após o preenchimento completo da lista de frequência, o gestor da ACC deve digitalizá-la e encaminhar o arquivo, em formato PDF, via e-mail à GERAT/GEOPE. O formulário físico deverá ser arquivado na unidade para fins de auditoria.

Regularmente, a GERAT/GEOPE divulga cronogramas para aplicação de TLTs, conforme o assunto e o público-alvo de cada treinamento.



ATENÇÃO

O treinamento em local de trabalho não contempla certificado de conclusão para participantes e facilitador.

1.2.1 PREENCHIMENTO DA LISTA DE FREQUÊNCIA

Na figura a seguir, apresentamos o leiaute do formulário **Lista de Frequência**, indicando os dados a serem preenchidos nos respectivos campos destacados.

O formulário **Lista de Frequência** da Agência de Correios Comercial (ACC) é composto por várias seções e campos para preenchimento. As chamadas destacadas no diagrama indicam os seguintes campos:

- Nome do TLT**: Campo para o nome do Técnico de Logística e Treinamento.
- Data de aplicação**: Campo para a data da aplicação.
- 50 minutos**: Campo para o tempo de aplicação.
- Deixar em branco**: Indicação para deixar campos vazios.
- Horário de aplicação**: Campo para o horário da aplicação.
- Local da terceirizada**: Campo para o local da empresa terceirizada.
- Nome da terceirizada**: Campo para o nome da empresa terceirizada.
- Assinatura do gestor da terceirizada**: Campo para a assinatura do gestor da empresa terceirizada.
- Data de aplicação**: Campo para a data da aplicação.
- Assinatura dos participantes**: Campo para a assinatura dos participantes.
- Motivo da ausência de participantes (se houver)**: Campo para o motivo da ausência dos participantes.
- Nome completo dos participantes (profissionais da terceirizada)**: Campo para o nome completo dos participantes.
- CPF dos participantes (profissionais da terceirizada)**: Campo para o CPF dos participantes.
- Nome da terceirizada**: Campo para o nome da empresa terceirizada.

O formulário também contém uma tabela para a frequência, com colunas para **SEQ.**, **NOME**, **MATRÍCULA**, **LOTAÇÃO** e **DIA/FREQUÊNCIA**.

Fonte: Elaborada pelos Correios, 2020.

1.2.2 FLUXO OPERACIONAL PARA CAPACITAÇÃO VIA TLT

Confira a seguir as etapas do fluxo operacional referente à capacitação via TLT, a serem realizadas pelo gestor da ACC.

- 1°. Consulte o cronograma para aplicação dos devidos TLTs conforme definição e divulgação da GERAT/GEOPE.
- 2°. Defina qual TLT irá facilitar.
- 3°. Comunique previamente à equipe sobre o TLT a ser realizado no local de trabalho, informando o objetivo do treinamento e a data e horário em que será realizada a sessão de ensino.
- 4°. Obtenha o arquivo do TLT desejado acessando a página da ACC no ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios.



ATENÇÃO

Os arquivos estão disponíveis na seção Módulos TLT para o gestor do quadro Bloco de Notas.

- 5°. Estude previamente o conteúdo do TLT.
- 6°. Imprima o formulário “Lista de Frequência”, fornecido pela GERAT/GEOPE.
- 7°. Preencha a lista de frequência.
- 8°. Aplique o TLT à equipe.
- 9°. Verifique a aprendizagem dos participantes.
- 10°. Acolha assinatura dos participantes na lista de frequência.
- 11°. Assine a lista de frequência, no campo relativo ao facilitador.
- 12°. Encaminhe via e-mail à GERAT/GEOPE o arquivo, em formato PDF, referente à lista de frequência.
- 13°. Arquive, na própria unidade, a via física da lista de frequência, assinada por facilitador e participantes.

1.3 CURSO A DISTÂNCIA

Conhecida como EaD, a educação a distância permite que o aluno gerencie seu próprio estudo, visto que não exige a presença física dele em um ambiente formal de ensino-aprendizagem. Pertencentes a essa modalidade, os cursos on-line utilizam tecnologia para transmissão e recebimento de informações, sendo necessário o uso da internet para que sejam realizados.

Em **cursos autoinstrucionais**, em que o aluno é responsável pelo seu próprio processo de aprendizagem, o comprometimento do estudante durante o treinamento é fundamental para que ele obtenha resultados efetivos e, conseqüentemente, melhore o desempenho dele em suas respectivas atividades profissionais.

Nos **cursos com tutoria**, a ação é mediada por um facilitador de aprendizagem, denominado tutor, que acompanha as atividades, bem como motiva e orienta o aluno, proporciona-lhe condições de aprendizagem autônoma.

Os cursos a distância da UniCorreios estão hospedados em um Ambiente Virtual de Aprendizagem - **AVA**, plataforma que viabiliza a capacitação on-line.

Para acessar os cursos a distância da rede de atendimento terceirizada, o aluno deve informar a **chave de inscrição** do treinamento desejado.



ATENÇÃO

A chave de inscrição é um código alfanumérico fornecido pela GERAT/GEOPE à ACC.

A fim de evitar possíveis interrupções, recomendamos a impressão e utilização do **Prisma - Sinalização de Estudo** sobre a mesa ou o computador durante a aprendizagem para informar às pessoas presentes no ambiente físico que o aluno está em treinamento. O arquivo do referido prisma está disponível na [página 21](#) desse guia.



SAIBA MAIS

Realize o curso on-line Estudo e Aprendizagem a Distância e explore mais o assunto.

Confira no capítulo 3 desse guia como acessar esse e outros treinamentos no ambiente virtual de aprendizagem destinado à rede de atendimento terceirizada dos Correios.

1.3.1 ESTRUTURA DE CURSO A DISTÂNCIA DA UNICORREIOS

A imagem a seguir exemplifica a estrutura básica de um curso a distância da UniCorreios.

NOME DO CURSO	
	Guia do participante
	Síntese do Conteúdo
	Créditos
	Competências
	Carga Horária
	Material Complementar
Ver	
	Disponível se: A atividade Guia do Participante esteja marcada como concluída
Avisos	
Conteúdo do Curso	
Lição 1 - Título	
	Solução educacional da Lição 1 - Título
Concluir a atividade	
	Disponível se: A atividade Material Complementar esteja marcada como concluída
Lição 2 - Título	
	Solução educacional da Lição 2 - Título
Concluir a atividade	
	Disponível se: A atividade Solução educacional da Lição 1 - Título esteja marcada como concluída
	Avaliação de Aprendizagem Final
Receber uma nota	
	Disponível se: A atividade Solução educacional da Lição 2 - Título esteja marcada como concluída
Avaliação de Reação e Certificado	
O preenchimento da avaliação de reação e a emissão do certificado são obrigatórios para a conclusão do curso.	
	Avaliação de Reação - Autoinstrução
	Disponível se:
	- A atividade Avaliação de Aprendizagem esteja marcada como concluída - Você obtém a pontuação necessária em Total do curso
	Certificado
	Disponível se:
	- A atividade Avaliação de Reação - Autoinstrução esteja marcada como concluída - Você obtém a pontuação necessária em Total do curso

A seguir, apresentamos cada item dessa estrutura.

NOME DO CURSO

 Guia do participante
A fazer: Concluir a atividade

 Síntese do Conteúdo

 Créditos

 Competências

 Carga Horária

 Material Complementar
Restrito Disponível se: A atividade Guia do Participante esteja marcada como concluída

 Avisos

Guia do Participante - informações sobre as etapas do curso e dicas para tornar a aprendizagem mais eficiente.

Síntese do Conteúdo - tópicos do conteúdo do curso.

Créditos - dados referentes à elaboração da ação de educação, tais como profissionais envolvidos e data de elaboração/atualização.

Competências - lista das competências que serão desenvolvidas pelo aluno com a conclusão do curso.

Carga Horária - dado referente à carga horária, em horas, do curso.

Material Complementar (opcional) - pasta com arquivos cujas informações complementam o conteúdo do curso.



ATENÇÃO

O acesso ao material complementar é liberado após a visualização do guia do participante.

Avisos - publicação de eventuais avisos referentes ao curso.



!!! ATENÇÃO

O curso apresentará a quantidade de lições necessárias, conforme o conteúdo abordado.

Conteúdo do Curso

 Lição 1 - Título

 Solução educacional da Lição 1 - Título
 Disponível se: A atividade Material Complementar esteja marcada como concluída

 Lição 2 - Título

 Solução educacional da Lição 2 - Título
 Disponível se: A atividade Solução educacional da Lição 1 - Título esteja marcada como concluída

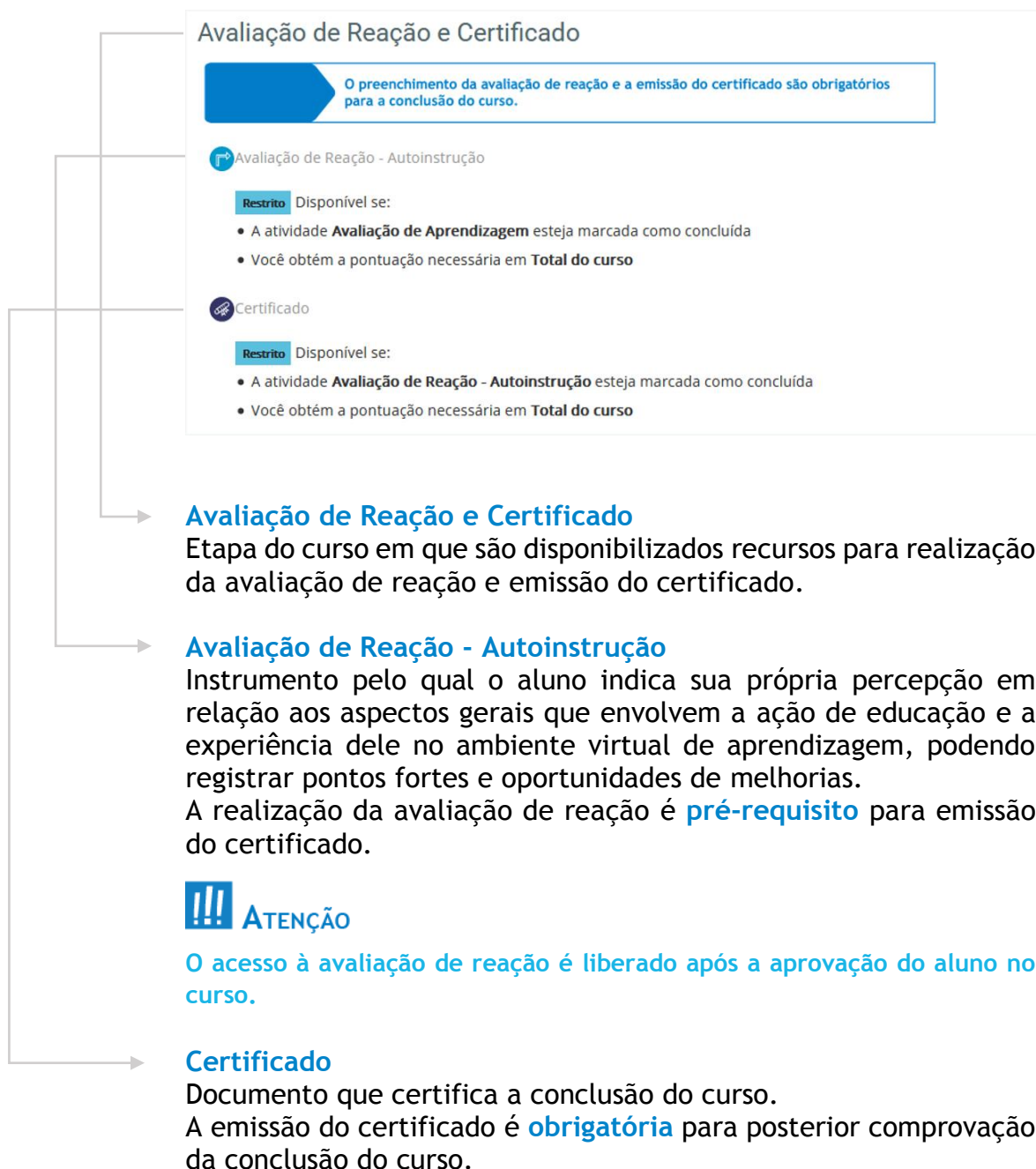
 Avaliação de Aprendizagem
 Disponível se: A atividade Solução educacional da Lição 2 - Título esteja marcada como concluída

Avaliação de Aprendizagem

Instrumento composto por questões cujo objetivo é verificar o conhecimento adquirido pelo aluno após estudo do conteúdo do curso.

Confira as regras para realização da avaliação de aprendizagem.

- ▶ Normalmente, o tempo para realização de cada avaliação é de **90 minutos** ininterruptos.
- ▶ Cada avaliação possui **3 tentativas** permitidas, sendo necessário aguardar 15 minutos entre o término de uma tentativa e o início de outra.
 - Em curso que possui **somente uma** avaliação de aprendizagem, é computada a maior nota obtida dentre as tentativas realizadas.
 - Em curso que possui **mais de uma** avaliação de aprendizagem, é considerada a maior nota obtida em cada avaliação, dentre as tentativas realizadas, sendo computada a média ponderada entre as notas consideradas.
- ▶ Para aprovação, é necessário obter mínimo de **70% de aproveitamento**, considerando a média ponderada das notas do curso.



!!! ATENÇÃO

O acesso para emissão do certificado é liberado após a realização da avaliação de reação.

Após a conclusão de cursos a distância da UniCorreios realizados por profissionais da unidade (inclusive o gestor), é responsabilidade da ACC:

- ▶ encaminhar via e-mail o arquivo, em formato PDF, referente ao certificado de cada curso realizado à GERAT/GEOPE; e
- ▶ manter na unidade, para efeito de auditoria, uma cópia (física ou digital) de cada certificado emitido.

2

CONTA *EXTRANET*

O acesso ao ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios é realizado por meio da conta *extranet*.

Confira como o gestor da ACC deve proceder para solicitar o cadastro da conta para os profissionais da própria unidade.

- 1°. O gestor da ACC envia à GERAT/GEOPE os dados do usuário para criação da conta.
- 2°. A GERAT/GEOPE envia os dados do usuário à área de tecnologia.
- 3°. A área de tecnologia cria a conta do usuário.
- 4°. A área de tecnologia envia os dados da conta do usuário à GERAT/GEOPE.
- 5°. A GERAT/GEOPE envia os dados da conta do usuário ao gestor da ACC.

3

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - AVA

Como mencionamos anteriormente, os cursos a distância destinados aos profissionais dos Correios estão hospedados nos ambientes virtuais de aprendizagem da UniCorreios.

No caso da rede de atendimento terceirizada, a plataforma utilizada é a **UniEAD**, disponível neste endereço: <https://uniead.correios.com.br>.

Nesse ambiente, os alunos podem realizar a capacitação on-line conforme disponibilidade e ritmo de aprendizagem de cada um.



DICA

A utilização do navegador Mozilla Firefox garante a exibição de todo o layout e o conteúdo do ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios.

3.1 ACESSO AO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM DA UNICORREIOS



ORIENTAÇÕES

Antes de acessar o ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios, certifique-se de que já possui os dados da sua conta *extranet*.

1. Abra o navegador **Mozilla Firefox**.
2. Digite <https://uniead.correios.com.br> na barra de endereço.
3. Tecle **Enter**.
4. Clique no botão **Entrar**, localizado no canto superior direito da página.
5. Digite o número de seu **CPF** no campo **Usuário**.
6. Digite a sua **senha da extranet** no campo **Senha**.

7. Clique em **ENTRAR**.
8. Atualize seu perfil digitando seus dados pessoais nos campos:
 - a) Nome.
 - b) Sobrenome.
 - c) Endereço de e-mail: e-mail pessoal.
 - d) Cidade/Município: cidade e estado onde a ACC está localizada.
Exemplo: Porto Alegre - RS.
9. Clique em **Atualizar perfil**.
10. Prossiga conforme as seguintes opções.

Se deseja...	Então...
Retornar à página principal	10.1. Clique em Início , localizado no canto superior esquerdo da tela.
Sair do sistema	10.1. Clique em Nome do aluno , localizado no canto superior direito da tela. 10.2. Clique em Sair .



ATENÇÃO

A atualização dos dados é necessária somente no primeiro acesso ao ambiente.

3.2 INSCRIÇÃO EM CURSO A DISTÂNCIA DA UNICORREIOS



DICA

Antes de iniciar os estudos, posicione o **Prisma - Sinalização de Estudo**, disponível para impressão no fim desse guia, em local visível e próximo ao computador em que você realizará o curso.

1. Acesse o ambiente virtual de aprendizagem da UniCorreios.
2. Clique em **REDE TERCEIRIZADA**.



REDE TERCEIRIZADA

3. Clique em **ACC**.

ACC

4. Clique no perfil desejado.



ATENÇÃO

O menu **Todos os Profissionais** apresenta os cursos que possuem como público-alvo todos os empregados.

5. Clique no curso desejado.
6. Digite a **Chave de inscrição** do curso (código alfanumérico fornecido pela GERAT/GEOPE).
7. Clique em **Inscreva-me** para efetivar a matrícula no curso.
8. Clique em **H-P Guia do Participante**.
9. Abra e leia o arquivo referente ao guia do participante.
10. Retorne à tela do curso.
11. Clique em **Próxima Atividade**, localizada no canto inferior direito da tela.
12. Leia a **síntese do conteúdo** do curso.
13. Clique em **Próxima Atividade**.
14. Leia os **créditos** do curso.

15. Clique em **Próxima Atividade**.
16. Leia as **competências** que serão desenvolvidas durante o curso.
17. Clique em **Próxima Atividade**.
18. Leia a **carga horária** do curso.
19. Clique em **Próxima Atividade**.
20. Consulte os arquivos disponibilizados como material complementar do curso, se houver.
21. Clique em **Próxima Atividade**.
22. Leia os **avisos** referentes ao curso, se houver.
23. Clique em **Próxima Atividade**.



ATENÇÃO

O acesso às atividades do curso é liberado à medida em que o aluno as conclui. Se uma determinada atividade apresentar a mensagem **Restrito**, certifique-se de que a anterior tenha sido concluída. Se necessário, tecle F5 para atualizar a página.

24. Abra o arquivo referente à devida solução educacional.
25. Estude o conteúdo.
26. Retorne à tela do curso.
27. Clique em **Próxima Atividade**.
28. Repita o procedimento dos itens 24 ao 27 para todas as soluções educacionais que antecedem uma avaliação de aprendizagem.
29. Leia as orientações referentes à avaliação de aprendizagem.
30. Clique em **Tentar responder o questionário agora**.
31. Leia o aviso sobre o limite de tempo para finalizar a avaliação.
32. Clique em **Iniciar tentativa**.
33. Responda às questões.
34. Clique em **Finalizar tentativa ...**.
35. Verifique se todas as respostas foram salvas.
36. Clique em **Enviar tudo e terminar**.
37. Clique novamente em **Enviar tudo e terminar** para confirmar o envio da tentativa.
38. Confira a revisão.
39. Clique em **Próxima Atividade**.

40. Repita o procedimento dos itens 24 ao 39 se houver outras soluções educacionais e avaliações de aprendizagem.



ATENÇÃO

Para aprovação no curso a distância é necessário obter mínimo de 70% de aproveitamento.

41. Leia as afirmações da **Avaliação de Reação - Autoinstrução**.
42. Selecione em cada afirmação o ponto da escala que melhor descreve o quanto você concorda com cada uma delas.
43. Digite **comentários adicionais** e/ou **outras oportunidades de melhoria** nos devidos campos da avaliação, se necessário.
44. Clique em **Enviar**.
45. Clique em **Próxima Atividade**.
46. Clique em **Obtenha o seu certificado** para concluir o curso.



ATENÇÃO

A conclusão do curso é efetivada somente após a emissão do certificado.

47. Salve o arquivo do seu certificado no seu computador.



ATENÇÃO

É responsabilidade da ACC:

- encaminhar via e-mail à GERAT/GEOPE o arquivo, em formato PDF, referente ao certificado de cada curso realizado por todos os profissionais da agência; e
- manter na unidade, para efeito de auditoria, uma cópia (física ou digital) de cada certificado emitido por todos os profissionais da agência.

48. Clique em **Nome do aluno**, localizado no canto superior direito da tela.
49. Clique em **Sair**.

COLE AQUI

Dobre nas linhas pontilhadas.
Cole a área indicada.
Coloque o prisma sobre sua mesa ou computador enquanto estiver estudando.

Dobre

- Cumpra os horários estabelecidos para estudo.
- Tenha autodisciplina no comprometimento das atividades propostas.
- Evite interrupções.
- O êxito de seu aprendizado depende, principalmente, de você.

DICAS PARA UM BOM APRENDIZADO A DISTÂNCIA

Universidade Correios - educação ao seu alcance



Dobre



Estou em treinamento.

Agradeço a compreensão!

Dobre

Dobre nas linhas pontilhadas.
Cole a área indicada.
Coloque o prisma sobre sua mesa ou computador enquanto estiver estudando.

COLE AQUI

