

**Material de
apoio à
apresentação
Onboarding
EAD**

Material de apoio à apresentação Onboarding EAD

Proposta de aprendizagem Omni Learning.



A intenção é descentralizar o processo de aprendizagem.
Fica claro o papel das áreas no desenvolvimento do Assistente.

Participação ativa de Gestores, Qualidade, Apoio e Assistentes no processo de aprendizagem contínua.
Definição de escopos no processo para melhor acompanhamento do desenvolvimento.

Previsão de horário

Abertura – 09:00
Intervalo – 10:30 – 10:50
Almoço – 12:30 – 13:30
Intervalo – 15:00 – 15:30
Finalização – 18:00

Métodos



Aula expositiva:

Utilizaremos o teams. Faremos uso do PowerPoint.

Será o método mais utilizado tendo em vista quantidade de conteúdos.

Objetivo: Trazer conhecimento de grande parte do conteúdo teórico aos Treinandos.



Sala de aula invertida:

Disponibilização de conteúdo previamente para estudo dirigido. Após o estudo há aula online síncrona (ao vivo) para esclarecimento de dúvidas.

Objetivo: Trabalhar os princípios da Heutagogia para valorizar o processo de autoaprendizagem.



Resolução de problemas:

Utilizaremos o Jamboard e/ou o Zoom para trabalharmos conceitos de reclamação e avaliação.

Objetivo: Desenvolver a capacidade analítica para reconhecer e dar o perfeito direcionamento aos problemas.



Gamificação:

Utilização de jogos como Escape, Quis, e jogos de tabuleiro online para testagem de aprendizagem.

Objetivo: Gerar interesse, leveza e engajamento nas avaliações de aprendizagem.



Aprendizagem híbrida:

Disponibilização de conteúdo também no formato offline. Utilizaremos vídeos e documentos para que nem sempre seja online. Este método é utilizado em conjunto com outros aqui mencionados.

Objetivo: Reduzir/mesclar o tempo de exposição à tela do computador para os treinandos e facilitadores.



Palestra:

Apresentação do CRC e áreas de apoio para os treinandos. Está contemplada uma apresentação de um Assistente, falando sobre a experiência de atender. Utilizaremos o Teams ou zoom.

Objetivo: Promover conhecimento sobre os processos das áreas de apoio dando uma visão geral do funcionamento do CRC e uma visão do que os espera no atendimento.



Interação com os pares:

Troca de conhecimento com Assistentes que já atuem. Será importante ao final da formação pois não teremos o “carrapato”.

*Sem ferramenta definida.

Objetivo: Compartilhar conhecimento do dia a dia do atendimento. Aumenta o vocabulário e gera confiança nos processos compartilhados.



Estudo de caso:

Análise de situações que não estão enquadradas na resolução de problemas mas têm grande relevância no atendimento. Ex: Resgate.

Utilizaremos o Jamboard para esta atividade.

Objetivo: Incentivar o comportamento de dono e o foco no cliente em demandas importantes.

Métodos/ recursos complementares



Discussão: Utilização da ferramenta Zoom para dividir os grupos para atividades colaborativas interativas.



Googar: Pesquisar de temas importantes para incentivar o autodesenvolvimento.



Link-me: Utilização de QR-Code para direcionar o estudo dirigido.



CRC Play: Principal ferramenta para os trabalhos Offline.



Podcast: Utilizaremos para conteúdos menos complexos e importantes para memorização.

Ementa de Formação inicial - Previdência e Seguro de Pessoas

CERTIFICAÇÃO

Mercado financeiro:

Capítulo 1

O que é Mercado Financeiro?
Sistema Financeiro Nacional
Órgãos Normativos do SFN
Intermediários Financeiros do SFN

Capítulo 2

Principais Taxas da Economia
Políticas Econômicas

Capítulo 3

Principais Índices (Mercado e Inflação)
Fundos de Investimento
O que é Benchmark

Capítulo 4

Títulos Públicos e Privados (RF e RV)
Risco
Tributação e IOF

Previdência:

Capítulo 1

O que é Previdência?

Base histórica

Previdência Social

- O problema no Setor
- Previdência uma questão de mudança.

Capítulo 2

O que é Previdência complementar

Regimes Financeiros

Modalidades de Planos

Fases do Plano

Tipos de Renda

Benefícios Complementares

Capítulo 3

Carências

Tipos de Planos

Taxas

Fundos de Investimento

Capítulo 4

Imposto de Renda e Benefício Fiscal

Tributação nos Planos de Previdência

- IR no Resgate
- IR na Renda

Portabilidade

- Entrada
- Saída

Planos Empresariais

- EAPC
- EFPC

Seguro de Pessoas:

Capítulo 1

Afinal, o que é Seguros de Pessoas
Quais são os objetivos dos Seguros de Pessoas
Tipos de Seguros de Pessoas
Ramos dos Seguros

Capítulo 2

A Estrutura do Mercado Segurador
Conceito de Risco
Os Riscos Sociais
Você Acha que Todo Risco é Segurável?
Pulverização de Riscos

Capítulo 3

Conceito de Seguro
Critérios para Avaliação de Risco
Modalidades de Planos
Como Calcular o Prêmio do Seguro?
Formas, Periodicidades e Atualização dos Pagamentos

Capítulo 4

Coberturas

- O que é um Acidente Pessoal?

Planos do Mercado de Seguros por Sobrevivência
Perfil VGBL
Modalidades de FIE
Família de Fundos
Tributação

- Tabelas de IR
- Tipos de Renda

Capítulo 5

Seguros Coletivos

- Coberturas dos Seguros Coletivos
- Seguros Prestamistas

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Capítulo 1

Os Avanços do CDC

Consumidor e Fornecedor no CDC

Capítulo 2

O Seguro e o CDC

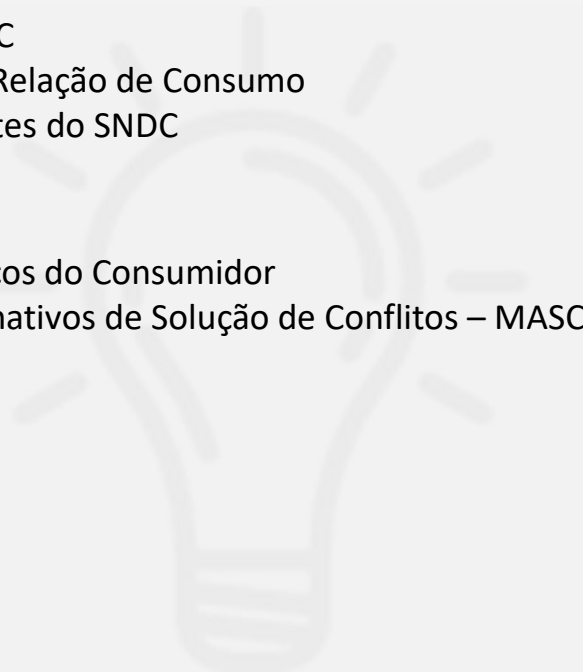
O Seguro como Relação de Consumo

Orgãos Integrantes do SNDC

Capítulo 3

Os Direitos Básicos do Consumidor

- Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASC



Excelência no Atendimento:

Capítulo 1

Atendimento a Clientes

Objetivo do Atendimento a Clientes nas Empresas

Razões para a Excelência no Atendimento ao Cliente

Capítulo 2

Técnicas de Atendimento

Fidelizando o Cliente pelo Atendimento

Represente a Experiência Icatu Seguros

Capítulo 3

Comunique-se Bem e Ouça o Cliente

Domínio do Atendimento

Conclusões

Avaliação obrigatória

ATENDIMENTO

Atendimento – O início:

Intraligados

Base

Fique Ligado

Apresentação e Navegabilidade da Ferramenta

Localização do Roteiros - Identificação na Base

Navegação e Orientações de uUso e Aplicabilidades

Botão atendimento

Scripts

Direcionamento de Atendimento

Localização de Telefones de contato

Site Icatu

Apresentação do site da Icatu Seguros e suas Funcionalidades

PREVIDÊNCIA INDIVIDUAL

Previdência aberta individual:

CONCEITO

PGBL e VGBL individuais:

Comercializados e não comercializados

- Fase de Diferimento
- Fase de Concessão

BDs:

Produtos Linha Invida

- Invida Aposentadoria
- Invida Aposentadoria Plus
- Premium

FGB

- Produtos Canadá Life
- Produtos Nationwide

Previdência aberta individual: SISTEMAS

Módulo I

Chamado:

Apresentação da Ferramenta
Conceitos das Manifestações

Módulo II

Sistema Produto - PGBL

Sistema de Apoio – Meus Docs, OnBase, XPORT, Sisprev, etc.

Sistema de Atendimento – Chamado:

- Navegação
- Usabilidade
- Simulações de Registros

Módulo III

Procedimentos PGBL e VGBL

- Resgate
- Cancelamento de Certificado

Avaliação utilizando o forms.

PREVIDÊNCIA INDIVIDUAL

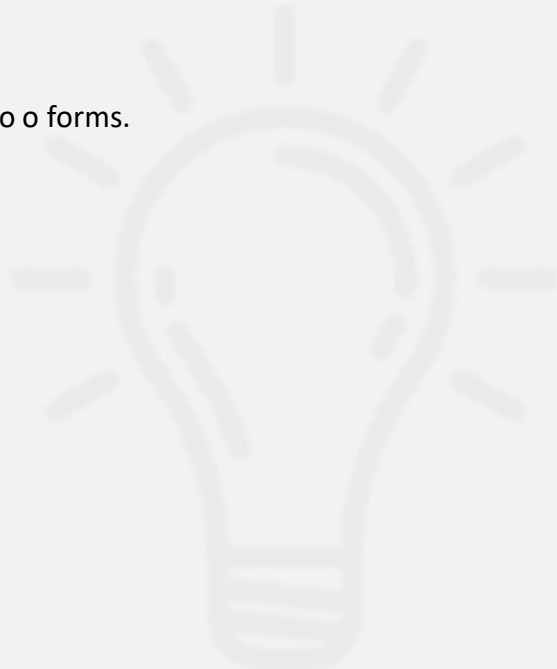
PROCEDIMENTOS

Módulo I

Procedimentos PGBL e VGBL

- ✓ Resgate
- ✓ Cancelamento de Certificado

Avaliação utilizando o forms.



Instituídos:

Módulo I

Produtos:

ACIAPrev, APCDPprev, CNBPrev, OABPrev e SBOTPrev.

Sistema

- Stock Prev

Módulo II

Procedimentos:

Solicitações

2º via solicitada pelo participante

Alterações

Demandas de Sinistro

Aportes e Apropriações de Pagamento

Cancelamentos

Confirmações de documentos

Cartas

Devolução

Esclarecimentos

Formulários

Gravações

Históricos de Atendimento

Implantação

Informe de Rendimentos

Portabilidades

Protocolos

Reagendamentos

Recadastramento de Renda

Recuperação de Receita

Resgates

Simulações (Renda e Resgate)

Suspensão Temporária

Curatela

Visita de Corretor

Módulo III

Reclamação

- Motivos

- Registros

Informação

Opinião

PRODUTOS

Módulo I

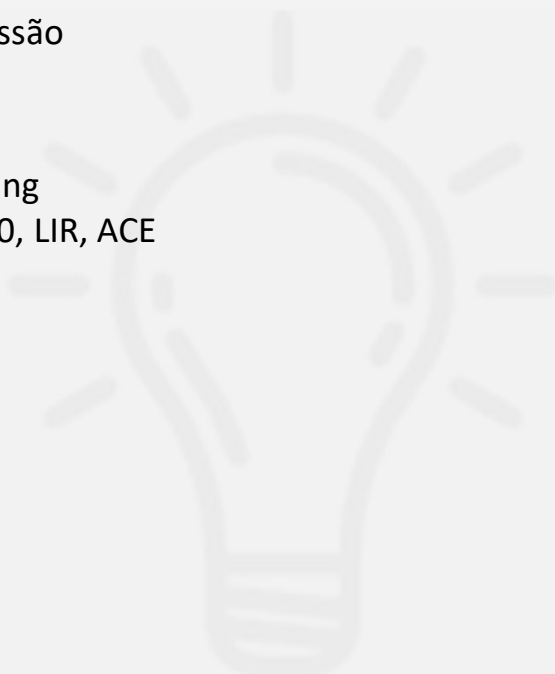
Produtos de Previdência Corporate

- Fase de diferimento
- Fase de concessão

Módulo II

Conceitos de Vesting

Resolução 139/140, LIR, ACE



SISTEMAS E PROCEDIMENTOS

Módulo I

Chamado:

- Apresentação da Ferramenta
- Conceitos das Manifestações

Módulo II

- Sistema Produto – Sisvida, TelNet, etc.
- Sistema de Apoio – Meus Docs, OnBase, Sisp, etc.
- Sistema de Atendimento – Chamado:
 - ✓ Navegação
 - ✓ Usabilidade
 - ✓ Simulações de Registros

Módulo III

Quadro comparativo entre planos individuais e empresariais

Avaliação

CONCEITOS

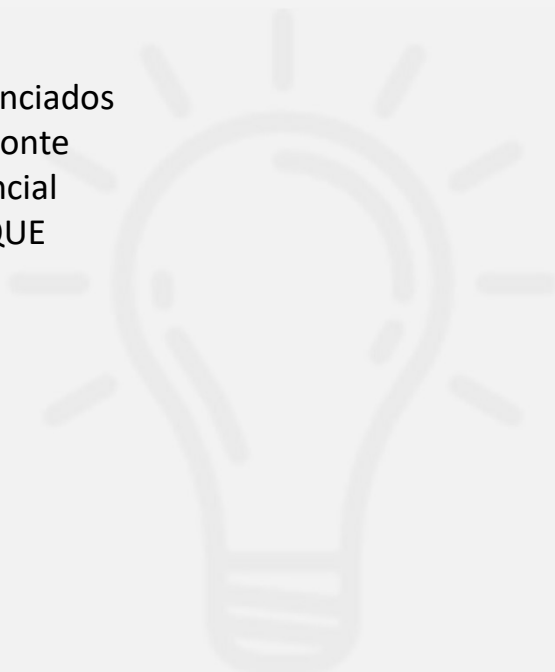
Módulo I

Produtos de Vida comercializados e não comercializados

Módulo II

Produtos diferenciados

- ✓ Horizonte
- ✓ Essencial
- ✓ UNIQUE



SISTEMAS E PROCEDIMENTOS

Módulo I

Chamado:

- Apresentação da Ferramenta
- Conceitos das Manifestações

Módulo II

- Sistema Produto – Sisvida, TelNet, etc.
- Sistema de Apoio – Meus Docs, OnBase, Sisp, etc.
- Sistema de Atendimento – Chamado:
 - ✓ Navegação
 - ✓ Usabilidade
 - ✓ Simulações de Registros

Módulo III

Procedimentos

- Procedimentos diversos
- ✓ Procedimento de Cancelamento

Avaliação