



kroton 

TREINAMENTO PARA
ALUNOS AVALIADORES

OBJETIVO GERAL: Monitoramento a experiência do aluno Kroton durante 6 meses, onde ele avaliará não somente a parte física das instituições, mas seu coordenador, tutor, professor, ambiente de aula e dará a sua percepção sobre a experiência preenchendo um relatório mensal com todas interações dos serviços, profissionais e docentes, considerando marca educacional, modalidade e curso onde está matriculado.

ÁREA RESTRITA



Realizar a leitura completa do seu:
Treinamento e Relatório



Data de envio mensal
Treinamento e Relatório

BONIFICAÇÃO



Pela participação e entrega da avaliação seguindo os critérios e pontos que devem ser avaliados mensalmente a Kroton aplicará um desconto de **30% sobre a mensalidade do aluno.**

COMPROVANTES/ EVIDÊNCIAS



Print Screen de todas interações mensais obrigatórias - **Com data e horário**



E-mails de comunicação recebido ou enviado



SMS de comunicação recebido ou enviado



WhatsApp de comunicação recebido ou enviado



Boletins de notas e presença mensal



Print Screen do conteúdo programático e cronograma

Aluno :

Todas as comunicações enviadas ou recebidas devem ser realizado o “print screen” ou um “Pdf” e ser anexado no relatório antes do envio mensal.



Alunos matriculados atualmente em uma das marcas educacionais Kroton.

Deverá estar matriculado em um dos cursos de graduação definidos para essa avaliação.

Podendo estar cursando nas modalidades “Presencial, Semi Presencial e EAD ou modalidade mista entre essas”.

Poderá estar cursando do **primeiro ao penúltimos semestre**.

Caro Graduando

Essa avaliação será sua vivência diária com a instituição, será de suma importância que as informações estejam bem detalhadas a fim de entender as necessidades de melhoria e soluções para uma melhor experiência.

Siga nossas orientações, sua participação é sigilosa não informe colegas de sala, amigos ou colaboradores da instituição sobre sua participação nessa avaliação, se questionando ignore e diga que **“não sabe do que se trata”**.

Durante o período de 6 meses, você deverá manter a frequência mínima de 75% em suas aulas e não trocar de curso ou trancar sua matrícula, temos ciência que por vezes não temos o poder de controlar algumas situações, então mantenha contato com o **Analista da OnYou** para que possamos lhe auxiliar ou tomar ações que evite sua nulidade nessa avaliação e participação.

Se atente com os prazos e atividades obrigatórias descritas nesse treinamento, você deverá executar as atividades, preencher o relatório, anexar as evidências de forma contínua e nossa equipe de analista estará acompanhando esse processo e fazendo follow-ups para reforçar a necessidade desse preenchimento contínuo.

Importante! Se durante o processo for identificado pela que as orientações, prazos, baixa qualidade de informações ou sua descrição na participação em relação essa avaliação você será retirado da lista e bonificações definidas.

Abaixo listamos de forma atividade que deverão ser realizadas mensalmente nessa avaliação

- 1** Todos os meses você deverá utilizar os canais de comunicação da instituição disponíveis para os alunos da sua modalidade de ensino, sempre registrando uma dúvida ou solicitando orientação para entender o tempo de resposta e interação efetiva do canal com o aluno.
- 2** Analisar todos os ambientes disponibilizados ao aluno da sua modalidade, plataforma, sala de aula, banheiros, refeitório, biblioteca, laboratórios e qualidade e disponibilidade de acessórios ou ainda ferramentas para uso educacional ligados ao seu curso
- 3** Analisar se o conteúdo programático planejado foi executado pelo docente e se esse possuía de fato conhecimento para transmitir sobre o assunto e se houve algum que se destacou de forma positiva ou negativa no mês da avaliação.
- 4** Avaliação mensal do PDA – Portal do aluno em termos de conectividade, funcionalidade , acessos e usabilidade.
- 5** Coleta e registro de todas as comunicações independente do canal, elas devem ser renomeadas com o nome do canal e data antes de serem anexadas, e todas devem ser descritas em detalhes nos campos respectivos do relatório a ser preenchido
- 6** Envio mensal deverá ocorrer na data informada para que não tenhamos atrasos na compilação dos dados mensais, seu comprometido com o preenchimento prévio é fundamento para qualidade da informação e suporte da equipe de Analista OnYou.

Material didático

- ☐ Conteúdo disponibilizado era ilustrado para facilitar a compreensão;
- ☐ Conteúdo programático do mês foi seguido, estava de acordo com as expectativas ;
- ☐ Material didático era claro, organizado, coerente, assertivo;
- ☐ O material didático disponibilizado agregou ao seu curso.



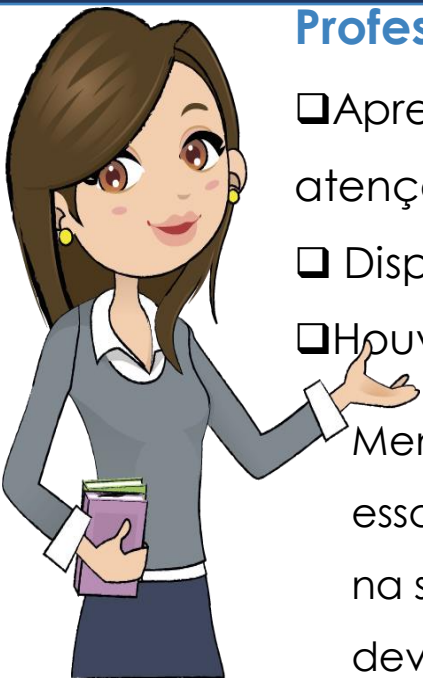
Distribuição das aulas

- ☐ Havia matérias EAD e presenciais no seu curso;
- ☐ Porcentagem das matérias EAD e presenciais foram adequadas;
- ☐ Diversidade de disciplinas EAD/Presencial foi suficiente para o aprendizado;

Qualidade das aulas

Conteúdo disponibilizado conforme sua modalidade e curso contribui para sua preparação para o mercado de trabalho, ou as suas aulas são aplicáveis ou focada apenas na teoria.

Professores

- 
- ☐ Apresentaram conteúdos clareza no ensino, dinamismo das aulas (com formato que mantinham a atenção e que contribuíssem para o aprendizado);
 - ☐ Disponibilidade em esclarecer as dúvidas;
 - ☐ Houve algum professor com destaque positivo/negativo.

Tutores e Coordenadores.

Mensalmente você deverá levar para o seu coordenador e tutor um questionamento e aguardar resposta, essa resposta deverá retornar em até 5 dias uteis, caso não tenha retorno dentro prazo estabelecido, informe na sua avaliação que não houve retorno. Se o contato for realizado dentro do prazo ou após os 5 dias, você deverá registrar que recebeu retorno registrando a data e anexando resposta.

Essa solicitação deve ser efetuada por e-mail ou por abertura de chamado, conforme a maneira que a unidade trabalhar, mesmo que o retorno recebido for pessoalmente no caso de alunos da modalidade “Presencial”

Importante: Essa tarefa é obrigatória e deverá ser realizada todos os meses durante os 6 meses de avaliação e toda comunicação realizada deverá ser salva em Print screen ou PDF e anexada no relatório como evidência da tarefa realizada.

Você deverá entrar em contato com preferencialmente com um dos motivos abaixo:

Não recebimento da grade de horários

Dúvidas sobre trabalhos ou avaliações

Dificuldade de acessar o AVA
(Ambiente Virtual de Aprendizagem)

Dificuldade acessar o PDA (Portal Digital do Aluno)

Dúvidas em relação ao conteúdo em sala

Poderá usar outros motivos além desses, desde que bem justificado.



Laboratório

Alguns cursos possuem aulas em laboratório ou salas de simulação, alguma de suas aulas forem realizadas em um ambiente simulado ou de teste ou mesmo em laboratórios de especialidade você deverá analisar :

- ☐ Disponibilidades de materiais para as atividades em laboratórios;
- ☐ Condições de uso dos materiais;
- ☐ Limpeza;

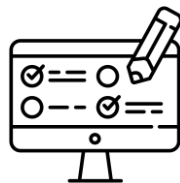
Todos os alunos devem avaliar a estrutura física e digital e das marcas educacionais que estão matriculados, aqueles de estão cursando as modalidades “EAD e Semipresencial” deverão considerar suas avaliações físicas baseados nas visitas que realizadas ao campus ou polos presenciais durante o mês. E os alunos na modalidade presencial devem acessar a plataforma AVA onde estão as disciplinas online.



Salas



Administrativo



Plataforma AVA

Se ao acessar **AVA** e a plataforma apresentar problemas, você deverá abrir um chamado e anexar no relatório e se receber resposta essa também deverá ser anexada.



Conectividade



Iluminação



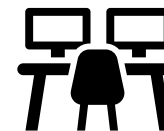
Manutenção



Temperatura



Limpeza



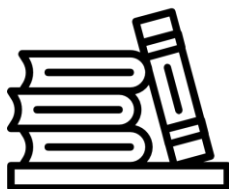
Móveis



Organização



Refeitórios



Biblioteca

Todos os canais de atendimento devem ser acessados mensalmente para tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer reclamações orientamos que utilize os assuntos abaixo:

CANAIS AVALIADOS MENSALMENTE - OBRIGATÓRIOS

CRA: Call Center disponível os todos os alunos mensalmente deverão ligar no Call Center, esse número é disponibilizado pela própria unidade. Pode ocorrer de em algumas unidades o fechamento ser presencial porém o início deverá ser pelo Call center

SAA (Secretária de Atendimento ao Aluno):

O aluno obrigatoriamente deverá se deslocar até a unidade para fazer uma solicitação de atendimento, para cursos **presenciais e Semi**, ele poderá efetuar em um dia de aula, para alunos EAD terão que se deslocar mensalmente, mas ficará disponível para o aluno responder caso tenha utilizado.

TENTATIVAS

3 TENTATIVAS POR MÊS

Todos os alunos avaliadores deverão realizar essa interação

1 TENTATIVAS POR MÊS

Alunos do Semi e Presencial, será Obrigatório para todos.

EAD – Se visitar o campus/polo no mês.

ASSUNTOS

- Boleto -> qualquer dúvida
- Ajuste de horário -> exclusivo calouro)
- AVA-> qualquer dúvida/motivo é válido
- Requerimentos (exclusivo veterano)

- Dificuldade de acessar o AVA;
- Dificuldade acessar o PDA;
- Boleto com valor diferente do contratado;
- Não recebimento do boleto;
- Aluno não sabe a data de início das aulas;
- Não recebimento da grade de horários.

SAA (Secretária de Atendimento ao Aluno): Se o aluno preferir, poderá utilizar outro motivo plausível e será informado em sua avaliação. Será avaliado se foi fácil conseguir o suporte da unidade, se o atendimento foi cordial ágil e se atendeu a necessidade. **Se a unidade informar que será necessário abrir um chamado, o aluno abrirá e aguardará um retorno em até 5 dias úteis. Se não houver retorno nesse período, encerrará essa parte da avaliação.**

Todas as comunicações enviadas ou recebidas devem ser realizado o “print screen” ou um “Pdf” e ser anexado no relatório antes do envio mensal.

Os canais de **WhatsApp** devem ser acessados mensalmente para tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer reclamações:

TENTATIVAS

WhatsApp - Atendimento Robotizado: WhatsApp da unidade, porém, apenas no atendimento robotizado, sem falar com um atendente. Cada unidade tem o seu número e o aluno deverá buscar o número junto a sua unidade.

WhatsApp - Atendimento Humano: facilidade de acesso, motivo para acessar, cordialidade, agilidade e qualidade das soluções. com o WhatsApp da unidade, cada unidade tem o seu número e o aluno deverá buscar o número junto a sua unidade.

3 TENTATIVAS POR MÊS

Todos os alunos
avaliadores deverão
acessar esse canal nos
dois formatos

WhatsApp - Atendimento Robotizado: Serão efetuadas 3 tentativas de contato em dias úteis, caso o aluno não tenha retorno encerrará essa parte da avaliação. Será avaliado se conseguiu contato, se o suporte foi fácil, ágil, se foi feito um autoatendimento e se conseguiu uma solução sem falar com uma pessoa, apenas nos menus automáticos. Para esse canal será considerado um retorno em até 2 dias úteis após o primeiro contato do aluno com a instituição. Se a instituição não tiver número de WhatsApp ou que não permita interação robotizada, será reportado na avaliação e essa seção não será avaliada.

WhatsApp - Atendimento Humano: Serão efetuadas 3 tentativas de contato em dias úteis, caso o aluno não tenha retorno encerrará essa parte da avaliação. Será avaliado se conseguiu contato com uma pessoa, se o suporte foi fácil, ágil, se foi feito um autoatendimento e se conseguiu uma solução, atendendo a sua necessidade. Para esse canal será considerado um retorno em até 2 dias úteis após o primeiro contato do aluno com a instituição. Se a instituição não tiver número de WhatsApp ou que não permita interação humana, será reportado na avaliação e essa seção não será avaliada.

Todas as comunicações enviadas ou recebidas devem ser realizado o “print screen” ou um “Pdf” e ser anexado no relatório antes do envio mensal.



Durante cada mês de monitoramento, o aluno deverá reportar quantas vezes a instituição proativamente o aciona. Nessa régua **NÃO** será contabilizada as vezes que o aluno proativamente pediu auxílio, mas sim, as vezes que a instituição se comunicou sem precisar de um estímulo. As interações poderão ser e-mails, SMS, mensagens nos canais digitais sobre qualquer assunto. A ideia dessa etapa é compreender quantas vezes o aluno é acionado, dia de acionamento e motivos.

No seu relatório você deverá registrar a quantidade de comunicações que recebeu no mês e sua descrição:

- * Canal
- * Detalhe da comunicação “assunto”.
- * Data
- * Horário da comunicação

Todas as comunicações recebidas devem ser realizado o “print screen” ou um “Pdf” e ser anexado no relatório antes do envio mensal.

RÉGUA DE COMUNICAÇÃO				
159. Quantas vezes a instituição entrou em contato proativamente com você? (requerido)				
<input type="radio"/> 1	<div>Modelo para preenchido</div>			
<input type="radio"/> 2				
<input type="radio"/> 3				
<input checked="" type="radio"/> 4				
<input type="radio"/> 5				
<input type="radio"/> 6				
<input type="radio"/> 7				
<input type="radio"/> 8				
<input type="radio"/> 9				
<input type="radio"/> 10				
	Canal do Contato	Detalhe o motivo do contato	Data	Horário
1º contato	SMS	INFORME SOBRE O FERIADO	21/04/2022	10:33
2º contato	WhatsApp	Lembrando sobre a entrega do livro	28/04/2022	12:40
3º contato	WhatsApp	Informando sobre a data vencimento da mensalidade	01/05/2022	10:15
4º contato	E-mail	Com a nota fiscal da mensalidade	03/05/2022	08:57

BOLETIM DE NOTAS e Faltas

Você deverá anexar mensalmente antes do envio o boletim com suas notas e o comprovante de presença nas aulas que você encontrará na área do aluno.

Notas e Faltas		Modelo	
Matrícula:			
Curso:	Serie/Turma:	Grade:	
Unidade:	Situação:	Data Atual:	

Código	Disciplina	Turma Especial	Tipo	Obs	NP1	NP2	Faltas
36A3		---	GR	OK	4,9	NL	000
36A4		---	GR	OK	4,3	NL	000
36A5		---	GR	OK	6,5	NL	000
36A6		---	GR	OK	5,1	NL	000
36A7		---	GR	OK	NL	NL	000
54A1		---	GR	OK	9,5	NL	006
685Q		---	GR	OK	NL	NL	000
D194		ONLINE	GR	OK	NL	NL	000
D45C		ONLINE	GR	OK	NL	NL	000

Não realize nenhuma edição no arquivo, esse será o comprovante que você está respeitando as regras de presença nas aulas e se mantém no curso e modalidade informado.

Se ao acessar a **área do aluno (PDA)** e a plataforma apresentar problemas, você deverá abrir um chamado e anexar no relatório e se receber resposta essa também deverá ser anexada.

Se ao acessar visualizar apenas um documento com as duas informações Notas e Faltas deverá anexar duas vezes o arquivo conforme solicitado no relatório.

Se for documentos separado anexar cada um no campo indicado

BOLETIM E FREQUENCIA DE AULAS

PERGUNTA

ANEXAR O SEU BOLETIM MENSAL
Essa informação deverá ser retirada da sua area do aluno, não realize nenhum tipo de edição no arquivo

PERGUNTA

ANEXAR SEU COMPROVANTE DE FREQUENCIA DE AULAS
Essa informação deverá ser retirada da sua area do aluno, não realize nenhum tipo de edição no arquivo

Agora que você tem todas as informações para a avaliação, basta responder a **certificação** no sistema e obter **100% de pontuação** para estar apto a realizá-la!

(Caso não alcance essa pontuação após a segunda tentativa, entre em contato conosco!)

Para que sua visita seja considerada e você receba o reembolso e/ou remuneração acordado, **todos os requisitos** devem ser seguidos e **todos os pontos** devem ser avaliados. Além do **envio, que deverá ser realizado dentro do prazo de 12 horas**, conforme as instruções!

Agradecemos sua parceria e desejamos que tenha uma ótima experiência!



Dúvidas? Entre em contato!

clienteoculto@onyou.com.br

- ✓ Responda seu relatório com o máximo de detalhes possível;
 - ✓ Mesmo após o envio, precisamos que você esteja disponível para esclarecer possíveis dúvidas sobre a avaliação. Portanto, fique atento ao seu e-mail/telefone/WhatsApp;
 - ✓ Guarde as evidências e os dados sobre a avaliação por 45 dias;
- Sua avaliação será desconsiderada, se:**
- ✓ Você não responder nossa solicitação ou as respostas forem incompletas;
 - ✓ Caso falte evidências obrigatórias.