

Dúvidas Frequentes (FAQ)

DICA: Utilize o **atalho do seu navegador para localizar uma palavra chave e encontrar mais facilmente a sua dúvida**. Nos teclados, geralmente é a opção de atalho Ctrl + F, no seu celular ou tablet também há uma opção para localizar textos nas telas, verifique nas configurações do navegador utilizado em seu dispositivo.

1. O que é Voucher ou Código Voucher e como posso obtê-lo?

O Voucher ou Código Voucher é um código de acesso utilizado para validar e habilitar o formulário de cadastro do Portal, onde o usuário preencherá as principais informações para acessar o Portal e Cursos.

Este código é distribuído através dos Canais de Comunicação do Banco Santander, para clientes Santander elegíveis a obter este benefício (Plataforma de Cursos Online) ou através de empresas parceiras e iniciativas do Grupo.

O Voucher que você recebe lhe dá acesso a alguns cursos específicos da plataforma ou todos os cursos, dependendo da oferta que você receber.

2. O que são dados de acesso e como posso obtê-los? E como eu crio uma senha “forte”?

Os dados de acesso são informações utilizadas para realizar o acesso à plataforma e serve também para identificar o usuário. É um nome de usuário e senha, exemplo: Nome de usuário: e-mail@email.com.br / Senha: Email@2018. Estes dados são criados pelo próprio usuário no momento do cadastro.

Para criar uma senha forte, é necessário que você utilize letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais, tais como: -, #, *, @ e entre outros. Não recomendamos que você utilize frases prontas, data de nascimento, número de CPF e informações facilmente decifráveis.

3. Esqueci minha senha, o que devo fazer?

Para recuperar os dados de acesso, o usuário deve clicar na opção “Esqueceu o seu usuário ou senha?” Que fica na tela principal da Plataforma, logo abaixo do botão “Acessar”. Ao clicar nesta opção, digitar o e-mail cadastrado na plataforma ou o nome de usuário e clicar no botão “Buscar”, o sistema enviará uma mensagem com um link da plataforma, para o e-mail cadastrado no sistema, para que o usuário possa redefinir a sua senha.

É importante verificar sempre a caixa de lixo ou spam, pois nossas mensagens podem ser enviadas para estes locais.

4. Não recebi o e-mail de recuperação dos dados de acesso. O que devo fazer?

Verifique se o e-mail digitado está correto e coincide com o que foi informado ao se cadastrar na Plataforma. Caso ainda assim não receber, veja se não houve um direcionamento automático para sua caixa de spam. Se não encontrar o e-mail, contate o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.

5. Quando posso começar os cursos?

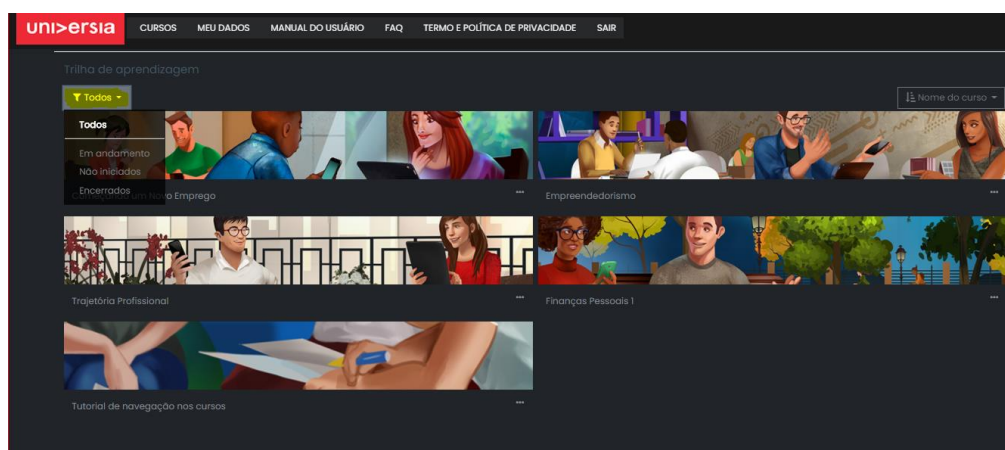
No mesmo instante que realizar a sua inscrição na Plataforma, após receber e confirmar o seu cadastro no seu e-mail registrado na Plataforma.

6. Não recebi o e-mail de confirmação de cadastro, o que devo fazer?

Verifique a caixa de lixo e spam do seu e-mail, caso não encontrar, entre em contato com o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.

7. Acessei a plataforma, mas não visualizo nenhum curso, o que devo fazer?

Ao acessar pela primeira vez, caso você não consiga visualizar nenhum curso, clique no menu “Cursos”, verifique se o filtro está na opção “Todos” (conforme imagem abaixo), se estiver e, mesmo assim não aparecer, entre em contato com o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.



8. Quais são os cursos disponíveis? Qual é a carga horária de cada curso?

Os cursos são liberados de acordo com o voucher que foi disponibilizado para o usuário. A plataforma contém cursos online de Finanças Pessoais (dividido em 2 partes com 1h cada), Empreendedorismo (1h) e cursos com temas de carreira: Começando um novo emprego (1h) e Trajetória Profissional (1h). Além de um módulo tutorial com as principais informações para a navegação nos cursos.

O curso de Finanças Parte 2 é liberado após concluir o Finanças Parte 1.



9. Tenho que esperar algum tempo para realizar o próximo curso?

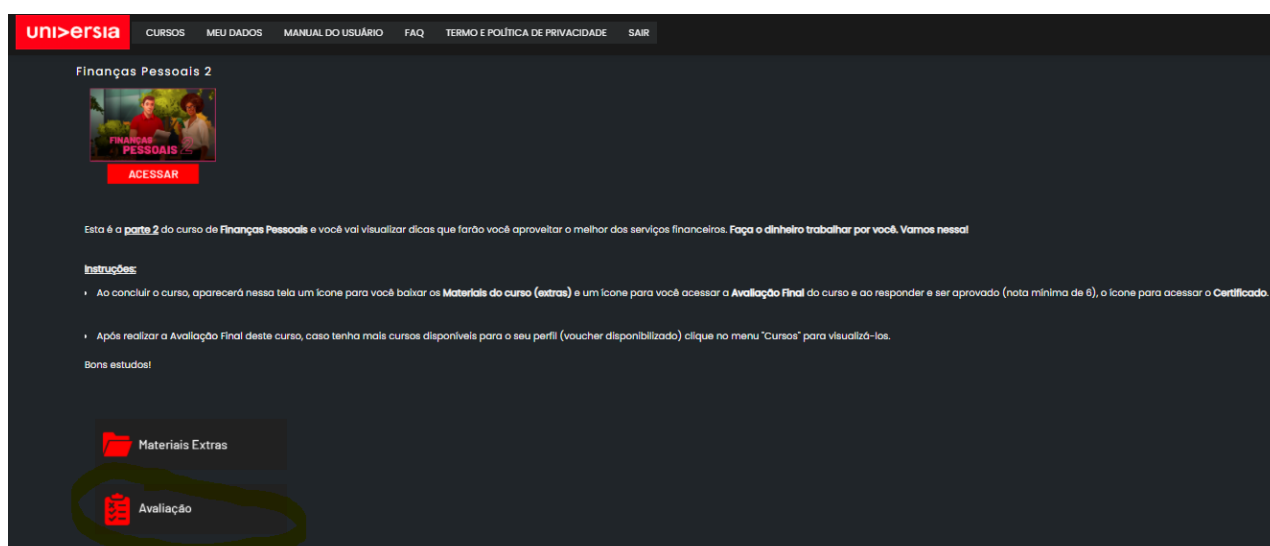
O módulo de Finanças parte 2 só é liberado após você concluir o módulo Finanças parte 1, e este processo de liberação pode levar em torno de 60 segundos, é necessário aguardar e atualizar a página para que o mesmo apareça. Para os demais cursos, isso não é necessário. Caso tenha dúvidas, entre em contato com o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.

10. Os cursos possuem avaliação e certificado?

Sim, os cursos possuem certificado de conclusão.

Ao realizar os cursos de Finanças Parte 1 e 2, você deverá responder uma Avaliação Final deste curso e obter 60% de aproveitamento, o mesmo serve para os demais cursos. Você pode obter até quatro certificados, realizando os cursos de Finanças + Empreendedorismo e os dois de Carreira.

A Avaliação fica disponível na tela do curso, assim que você concluir o mesmo (conforme imagem abaixo). E o ícone do certificado aparecerá nessa mesma tela assim que você concluir a avaliação e for aprovado.



11. Se eu realizar somente o curso de Finanças Pessoais eu ganho certificado?

Sim, após concluir o curso de Finanças Parte 1 e 2 e responder a Avaliação, atingindo 60% de aproveitamento, você ganha o certificado deste curso.

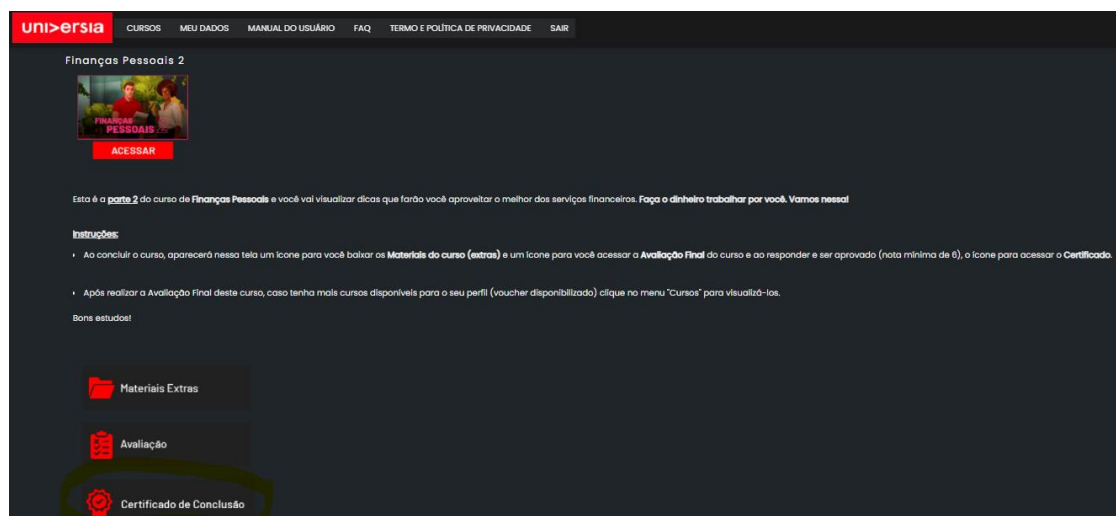
12. Caso eu não for aprovado nas Avaliações dos cursos, o que devo fazer?

Caso obtenha uma nota menor que 6, você pode refazer a avaliação. Ao tirar uma nota igual ou maior que 6 você não pode refazer as avaliações (por que você já está apto a receber o certificado).

13. Como eu obtenho os certificados?

Os certificados ficam disponíveis na plataforma, na tela que contém as principais informações do curso (conforme imagem abaixo). Ao acessar esta tela, clique no ícone "Certificado de Conclusão" e em seguida clique no botão

“Visualizar certificado”, o sistema vai realizar o Download do arquivo que estará em PDF diretamente em sua máquina, geralmente é salvo na pasta “Downloads” ou “Documentos” do seu computador.



14. Caso eu não conseguir emitir o meu certificado, o que devo fazer?

Certifique-se de que realmente concluiu a avaliação final do curso e foi aprovado, se mesmo assim a opção do certificado não aparecer na Plataforma na tela do curso, fale com o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br

15. Se eu não quiser solicitar o certificado logo que acabo o curso, posso deixar para depois?

Sim, o certificado fica disponível em seu perfil, na tela do curso.

16. O certificado é válido como horas complementares/extracurriculares na minha faculdade?

Sim, se a sua Instituição de Ensino aceitar este tipo de atividade como horas complementares. Apresente o certificado do curso na sua Instituição.

17. Qual o prazo para concluir os cursos? Se este tempo expirar, o que devo fazer?

Você terá um mês para realizar os cursos a partir do dia do seu cadastro na Plataforma. Após este período, os cursos expiram e você perde o acesso. Caso isso acontecer e você tiver interesse em concluir o curso, você pode falar com o nosso suporte e verificar se é possível uma prorrogação.

18. Como será a aprendizagem?

Trata-se de uma aprendizagem autônoma e flexível na qual você estabelece seu próprio ritmo de estudo e tempo de dedicação. Com os recursos multimídia a aprendizagem acontece de forma dinâmica.

19. Quem desenvolveu o conteúdo dos cursos?

Os cursos de Carreira e Empreendedorismo foram desenvolvidos pela Fundação Instituto de Administração – FIA, referência nesses temas.

O curso de Finanças Pessoais foi desenvolvido pelo Banco Santander (o curso não possui ligação com produtos e serviços do banco, trata-se apenas de conteúdo voltado a educação financeira, com algumas dicas de como aproveitar melhor os produtos e serviços bancários).

20. Quais são os conteúdos de cada curso?

Você vai encontrar estas informações detalhadamente no módulo Introdutório (tutorial). De forma resumida, seguem abaixo:

- Finanças Pessoais 1 e 2: Educação Financeira, Organização das finanças, Dicas sobre renegociação de dívidas, Dicas sobre como aproveitar melhor os produtos financeiros: poupança, crédito, investimento e etc.
- Começando um novo emprego: Dicas para quem está começando em um novo emprego, comunicação organizacional, ambiente corporativo e protagonismo na carreira.
- Trajetória Profissional: Dicas para quem está buscando uma recolocação no mercado, elaborar um CV corretamente, comportamento em entrevistas, uso de ferramentas digitais e planejamento de carreira.
- Empreendedorismo: Dicas para estruturar o seu negócio e tirá-lo do papel e formalização de empresas.

21. Posso realizar mais de um curso ao mesmo tempo?

Sim, e na ordem que desejar.

22. Posso fazer download ou imprimir algum material?

Os cursos são 100% online, porém, todos eles possuem material extra com dicas para o aluno continuar estudando, estes materiais são apresentados no decorrer dos cursos e no final de cada um, quando o usuário conclui os mesmos, na tela com a descrição (conforme imagem abaixo). Pode ser baixado ou impresso, possuem as extensões: ZIP (arquivos compactados, tais como: PDF, PPT (Power Point), XLS (Excel), DOC (Word) e etc).

23. Por que os cursos demoram para carregar?

Algumas telas demoram um pouco para carregar em razão de alguns vídeos ou devido a oscilação da conexão da internet do usuário. Nestes casos, solicitamos que aguarde um pouco ou tente mais tarde, inclusive testando em outro navegador. Caso o problema persistir, contate o nosso suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.

24. Quando o curso é considerado 100% concluído?

O curso é considerado 100% concluído apenas quando você acessar todas as telas do mesmo, realizar a avaliação final e emitir o certificado. Cada item deste vale 33,3% de progresso, ou seja, ao concluir o curso, observe que na tela “Meus Cursos” o progresso do seu curso constará 33%, quando você responder a avaliação, passará para 66% e ao emitir o certificado, o seu curso estará com 100% de progresso (inclusive, passará a aparecer no item “Encerrados” desta mesma tela).

25. Qual a resolução mais adequada para visualizar o curso?

A resolução recomendada para o seu monitor é de 1024 X 768 ou superior.

26. Necessito de Internet para acessar o curso?

Sim, é necessário a conexão com a Internet de no mínimo 2MBpb.

27. Quais os requisitos mínimos para acessar o curso?

Requisitos mínimos de Hardware:

Memória RAM de 4Gb (no mínimo)

Processador 1.6GHz.

Requisitos mínimos de Software:

Sistema Operacional: Windows 7 ou superior, Linux, MAC OS

Navegadores: Google Chrome (a partir da versão 56), Edge (a partir da versão 17), Firefox (a partir da versão 62), Safari (a partir da versão 12), Opera (a partir da versão 56).

28. Consigo acessar os cursos através de Mobile?

Sim, porém, devido a capacidade dos navegadores de celulares/tablets a resolução dos cursos é reduzida. Em aparelhos mais antigos os cursos podem possuir lentidão no carregamento ou não funcionar corretamente. A resolução ideal para os cursos são as utilizadas em Notebooks, PCs e etc.

29. Quais são os requisitos mínimos para acessar os cursos através de Mobile?

Possuir equipamento com Android: OS 5.0 ou superior e iOS 8.0 ou superior.

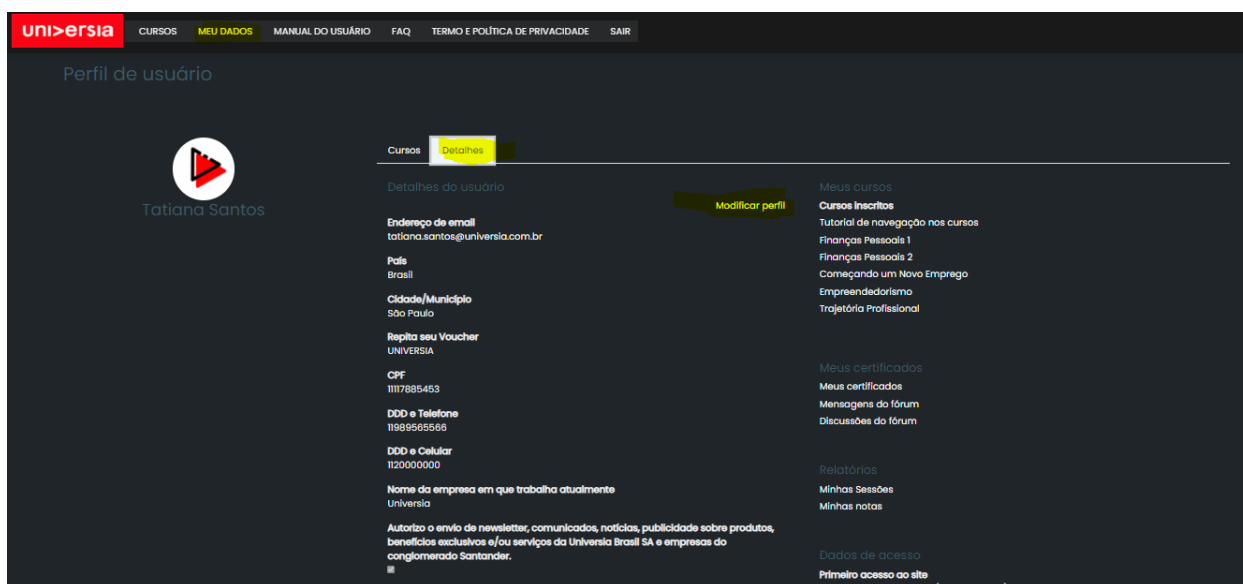
30. Consigo acessar o curso de qualquer navegador de internet?

Sim, com exceção do Internet Explorer que está saindo de linha, e inclusive já está sendo substituído por outro navegador da Microsoft chamado Edge. O navegador mais recomendado é o Google Chrome, mas pode ser utilizado também o Edge, Mozilla Firefox, Safari e Opera.

31. Como posso alterar meus dados na plataforma?

Através do Menu “Meus Dados” que fica no topo da tela da plataforma, é possível alterar/atualizar os dados. Ao acessar, clique na opção “Detalhes” e na opção “Modificar perfil” (conforme imagem abaixo), edite as informações e salve.

Importante: seu nome completo deve ser cadastrado corretamente, pois, o certificado será emitido com os dados que o usuário cadastrar, caso necessário, faça uma atualização no item indicado acima.



32. Como posso alterar minha senha na plataforma?

Na mesma opção “Esqueceu minha senha” na Home do Portal, conforme descrito no item 3 acima, é possível redefinir a sua senha.

Ou utilizando o endereço: https://proximopasso.universia.com.br/login/change_password.php?id=1 estando logado na plataforma, para modificar a sua senha atual por outra que desejar.

33. Posso algum custo com esta plataforma e cursos?

Não, a plataforma e cursos são gratuitos, assim como os certificados. Além dos cursos, divulgamos alguns benefícios que você pode usufruir por ser nosso aluno e termos parcerias com algumas instituições. Nestes casos, se houver o interesse por algum serviço poderá receber um desconto na contratação, que é de responsabilidade do nosso parceiro.

34. Se eu tiver interesse em obter algum benefício exclusivo com as parcerias da Universia, a quem devo solicitar?

Você deve entrar em contato com o nosso atendimento/suporte: suporte_cursosbr@universia.com.br.

35. Os Youtubers/Especialistas dos cursos são de verdade? Os Canais realmente existem?

Não, são especialistas fictícios, porém, os conteúdos são verdadeiros, com dicas importantes em formato de vídeos, para você acompanhar os conteúdos dos cursos.

36. Caso tenha recebido alguma oferta do Santander atrelada ao uso dessa plataforma, ela ocorre de forma automática? Em quanto tempo é efetivada?

Sim, ocorre de forma automática e é efetivada em até 30 dias após a conclusão do curso.

37. Onde consigo visualizar o progresso dos meus cursos?

Através do Menu “Meus Dados” que fica no topo da tela da plataforma, é possível visualizar seu progresso nos cursos. Ao acessar, clique na opção “Cursos” (conforme imagem abaixo).

A imagem mostra a interface de usuário da plataforma Uni>ersia. No topo, há um menu com opções: CURSOS, MEU DADOS (destacado), MANUAL DO USUÁRIO, FAQ, TERMO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE e SAIR. Abaixo, o perfil de usuário de Tatiana Santos é exibido. À esquerda, há um ícone de play e o nome 'Tatiana Santos'. À direita, sob o título 'Cursos', há uma lista de cinco cursos com seus respectivos progressos:

Curso	Progresso
Começando um Novo Emprego	100%
Empreendedorismo	60%
Trajetória Profissional	100%
Finanças Pessoais 1	100%
Finanças Pessoais 2	100%

38. Onde eu posso tirar minhas dúvidas ou relatar algum problema?

Você pode nos enviar mensagem com suas dúvidas ou problemas através do nosso Suporte, no e-mail: suporte_cursosbr@universia.com.br. O atendimento é realizado em até 48h após o envio da sua mensagem, em horário comercial de segunda a sexta feira.