

Link – Assistente de Atendimento Jornada 90 Dias

Anexo 1 – Descrição de Cargo Assistente de Atendimento

Gestão de Projetos | **Resumo Executivo**



Jornada 90 Dias

Status de aprovação: **Aprovado**
Status do Projeto: **Encerramento**

Objetivo do Projeto

Padronização do aprendizado dos novos colaboradores e gestão do conhecimento.

Gerente do Projeto:

Lisiane Chechi Prestes

Orçamento Previsto

R\$0,00

Área Responsável:

Pessoas e Cultura

Norteadores / Áreas

Norteadores estratégicos que está alinhado	Áreas que terão impacto
Pessoa Física	Desenvolvimento de Negócios - Comunicação/Marketing/Cooperativismo - Operações

Indicadores de Sucesso

Entrega de um processo formal de nivelamento de conhecimento, tendo adesão de 100% das agências para com colaboradores novos

Início do Projeto: 01/05/2025

Encerramento do Projeto: 31/12/2025

Anexo 2 - Termo de Abertura do Projeto

Conteúdos



Sicredi Aprende
Jornada do Associado PF para GN

30 DIAS

30 DIAS

30 DIAS

60 DIAS

90 DIAS

Avaliação de Conhecimentos de 45 dias

Avaliação de Conhecimentos de 90 Dias

Mapa de Execução de Atividades Práticas

30 DIAS

Cadastro
Conta corrente (Abertura de Conta, Concessão de Limite, Cheque Especial, Cartão, Pix e Canais)
Estudos para CPA

60 DIAS

Crédito Fácil
Consignado
Captação - Poupança

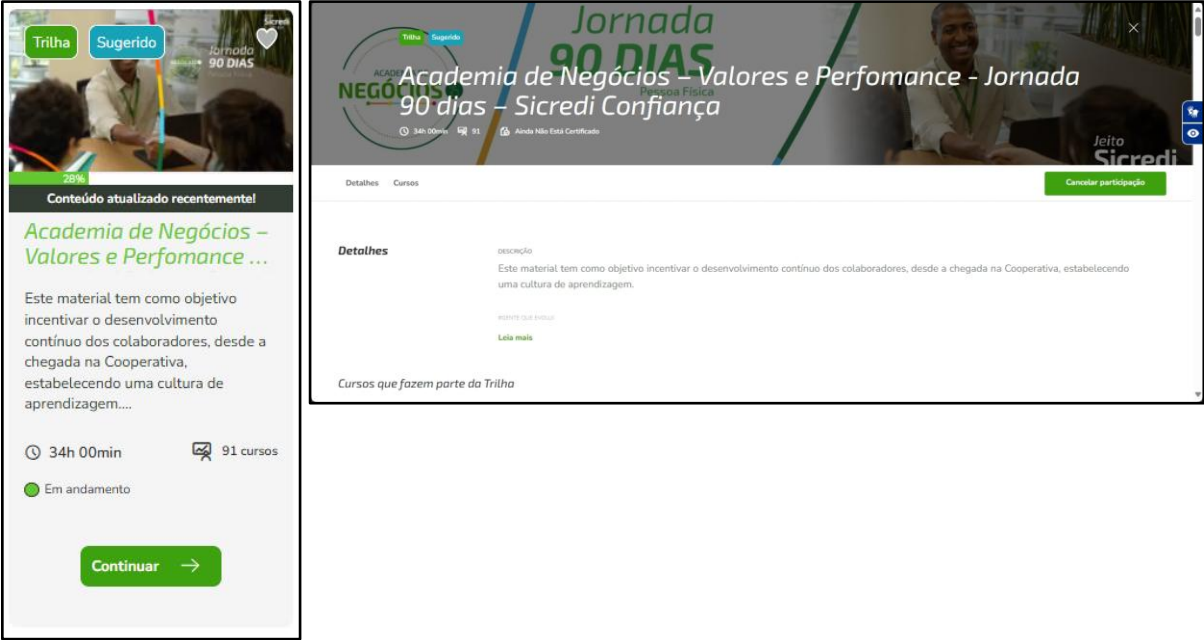
90 DIAS

Consórcio: Automóvel e Moto
Seguro de Residência
Seguro de Vida

Ferramentas:

Matriz de Comunicação
Rede Colaborativa
Código de Conduta

Anexo 3 - Conteúdos da Jornada 90 Dias



Anexo 4 - Trilha no Sicredi Aprende

Jornada 90 dias [90 dias] #659372

Dados da Empresa

Unidade: 10 - 10 - Alegria
Responsável: Fernando Jardel Bertoldo Bozz

Dados da Solicitação

E-mail Colaborador 90 dias: arthur_rossi@sicredi.com.br
Padrinho: Jadriel Fabrício Torzeschi
E-mail Padrinho: torzeschi_jadriel@sicredi.com.br

Sabe orientar sobre o uso do aplicativo Sicredi?
Realiza com autonomia

Cadasta canais?
Realiza com autonomia

Entende e explica o extrato de conta?
Realiza com autonomia

Consegue apolar no caixa eletrônico?
Realiza com autonomia

Consegue identificar quais sistemas necessita acesso para atender o associado e os processos do dia a dia?
Realiza com autonomia

Possui clareza da oferta básica e oferece as soluções para o associado?
Realiza com apoio

Observação 06
Verifica com colegas mais experientes quando tem dúvidas.

Consegue orientar e conduzir o associado para a jornada de associação, com documentos necessários, assinaturas etc?
Realiza com autonomia

Possui domínio na negociação e cadastro de produtos e serviços?

Realiza com apoio

Observação 08
Apresenta pouco de insegurança nas negociações, porém dentro da normalidade pela pouca experiência que o associado possui.

Consegue explicar a diferença entre Poupança e Sicredinvest Pós Fixado?
Realiza com autonomia

Consegue realizar uma abordagem para aplicar recursos que estão em conta corrente?
Realiza com autonomia

Consegue ofertar cartões, Pix e Canais digitais?
Realiza com autonomia

Realiza a oferta de Consórcios?
Aprendizado não observado

Observação 12
ainda possui insegurança nesse produto

Demonstra conhecimento sobre o produto Consórcio?
Realiza com apoio

Observação 13
ainda apresenta insegurança.

Realiza a oferta de Seguros?
Realiza e apenas verifica com o padrinho

Observação 14
fez ofertas, uma proposta efetivada com auxílio da colega Gabriela.

Demonstra conhecimento sobre o produto Seguros?
Realiza com autonomia

media avaliação
8,13

[Link – Mapa de Execução de Atividades Práticas Jornada 90 Dias](#)

Anexo 5 - Mapa de Execução de Atividades Práticas



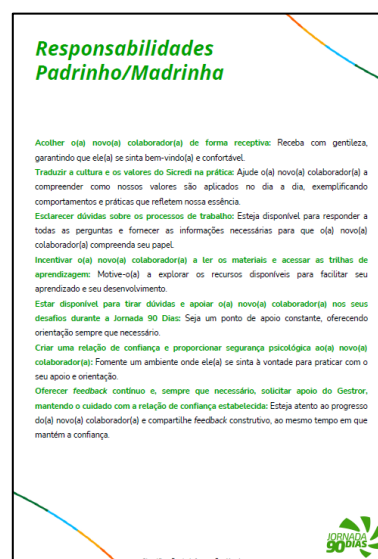
[Link – Avaliação de Conhecimento de 45 Dias](#)
Anexo 6 - Avaliação de Conhecimento de 45 dias



[Link – Avaliação de Conhecimento de 90 Dias](#)
Anexo 7 - Avaliação de Conhecimento de 90 dias



[Link – Guia do Padrinho Jornada 90 Dias](#)
Anexo 8 - Guia do Padrinho





Procedimentos e Boas Práticas ao Colaborador

- ✓ Seja pontual e organizado, mantenha a calma e foque na avaliação;
- ✓ Dentro do Sicredi Aprende, na lupa de pesquisa, digite: Avaliação 01 - 45 dias - Jornada 90 dias;
- ✓ Clique em: "Continuar", e depois em: "Sim, iniciar avaliação";
- ✓ São 20 questões e 30 minutos para responder a avaliação;
- ✓ 2 tentativas;
- ✓ Ao fim, é só clicar em Finalizar Avaliação e pronto!



Procedimentos e Boas Práticas ao Gestor

- ✓ Seja pontual e organizado, reserve uma sala silenciosa, com boa conexão a internet e um notebook para o colaborador realizar a avaliação;
- ✓ Mantenha postura profissional e discreta, sem interferir no conteúdo ou execução da avaliação;
- ✓ Acolha o colaborador após a avaliação, sem julgamentos;
- ✓ Respeite as regras da instituição e preserve o sigilo, instrua o colaborador a não compartilhar questões e respostas com outros;

Anexo 9 - Card de Boas Práticas

Pessoas e Cultura

Como Vender Serviços

Nos dias 09 e 10 aconteceu o módulo Realização do Programa CVS para a turma do RS. A metodologia reuniu dinâmicas de grupo, filmagens e trocas, com o intuito de potencializar a abordagem comercial dos participantes.



E-NPS 100%

Jornada 90 Dias

A Jornada capacita novos colaboradores para oferecer um atendimento de excelência, fortalecendo a imagem da Cooperativa e incentivando o crescimento profissional.

Mariele Berwanger, da Célula de Relacionamento e Negócios, concluiu os 90 dias de capacitação e compartilhou sua experiência.

"Para mim, a jornada de 90 dias trouxe muito conhecimento, especialmente por estar iniciando na Cooperativa e ainda não conhecer nada sobre a área. Os cursos foram fundamentais para entender o sistema, os produtos e serviços, os valores e a história do Sicredi. Esse conhecimento tem sido essencial para aplicar na prática do dia a dia e me sentir mais segura nos atendimentos."

E-NPS 100%

Programa de Capacitação de Líderes

Um mergulho profundo em duas temáticas de liderança com a facilitação da Fundação Dom Cabral marcaram o Programa de Capacitação de Liderança nos dias 17 e 18.

NPS 100%



LIDERANÇA

Mais Sicredi

O Mais Sicredi tem como objetivo proporcionar uma imersão nos valores do cooperativismo, fortalecer o engajamento com a cultura cooperativista e ampliar a compreensão sobre a transformação, o posicionamento e o modelo de negócio do Sicredi.

Os colaboradores
Diego Lussani,
Neila Daronca,
Jayne Boeno,
Sandra Griebler
e Paula Fernanda
participaram da turma 07





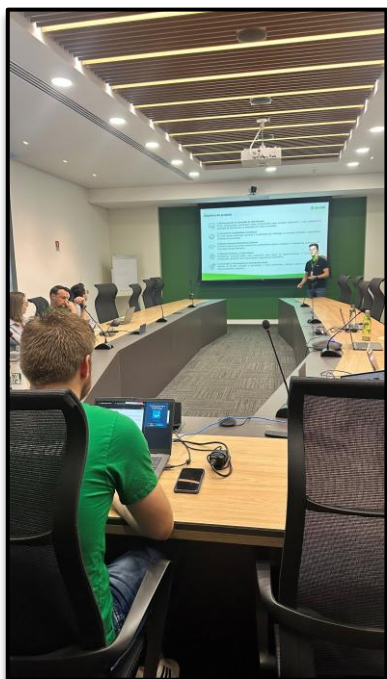
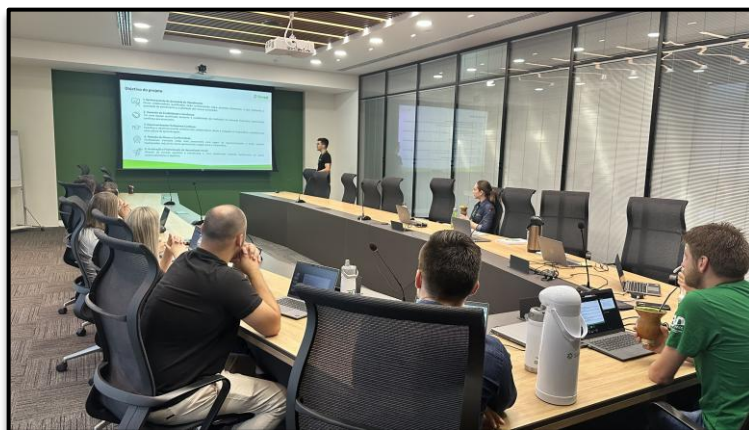
[Link – Dashboard Novo Colaborador Jornada 90 Dias](#)

Anexo 11 - Dashboard Indicadores Individuais



[Link – Dashboard Coletivo Jornada 90 Dias](#)

Anexo 12 - Dashboard Indicadores Coletivos



Anexo 13 - Rito de Encerramento dos Projetos em 29/12/2025

Conheça os novos Jovens Aprendizes
iniciaram suas atividades no dia 27/10


Bianca dos Santos Pereira
Relacionamento e Comunicação


Leonardo Muller Rosseti
Clube de Serviços Comunitários


Flávia André Mader
Agência de Independência


Helena Soares de Souza
Operações


Pedro Martins
Agência Tópico de Meio Ambiente


Luís Ricardo Gomes Warburg
Clube de Serviços Comunitários


Laila Diethrich
Pessoas e Cultura

Integrar

Jornada de 90 dias

A Jornada prepara os novos colaboradores para oferecer um atendimento de excelência, fortalecendo a credibilidade da Cooperativa e promovendo o desenvolvimento contínuo. Ao longo de 90 dias, esse processo garante integração, aprendizado e alinhamento com os valores da instituição.

Nesta etapa, nove colaboradores concluíram a Jornada, demonstrando dedicação e compromisso com a qualidade no atendimento.

Jeito Sicredi de ser
E-NPS 100%


Kebur Urmas
Humana/RS


Tales de Godoy
Sede


Karlyne Chaves
São João del-Rei/MG


Brenniver Marques
São João del-Rei/MG


Daniel Silvestri
Sede


Karlyne Chaves
São João del-Rei/MG


Arthur Rossi
Alegria/RS

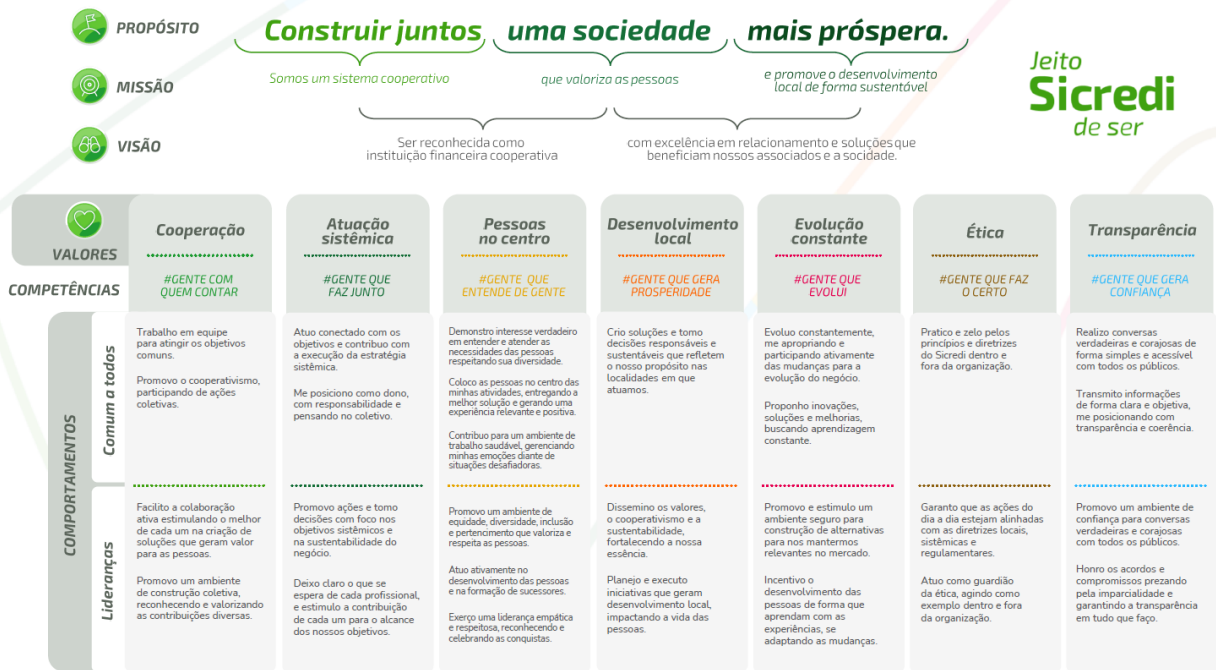

Rafael Felton
Tupacuru/MG - Centro


Augusto Linsenes
Sede

Confira o depoimento!
"O conteúdo foi bem estruturado, claro e a experiência de aprendizado superou minhas expectativas. A boa nota que recebi nas provas só reforça o quanto valeu a pena o empenho e comprometimento com essa jornada, com certeza ela contribuiu para meu desenvolvimento nesses primeiros 90 dias de Sicredi." - Tales Godoy

Desenvolver

Anexo 14 - Extraído do informativo interno Por Dentro da Coop. Edição Outubro/2025



Anexo 15 – Onepage de Competências

[Link – Percepção dos Participantes Jornada 90 Dias](#)

Anexo 16 – Percepção dos Participantes



Descrição		Forma de Aprendizagem		Status de Implantação	
Profissional:		70% (Experiência - Ações Dia-Dia)		Concluída	✓ REF!
Cargo:		20% Social (benchmark, networking, coach, mentoria)		Cancelada	✓ REF!
Data:		10% Formal (estudos, leituras, cursos)		Não iniciada	✓ REF!

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL									
Conteúdo	Forma de Aprendizagem	Força /Frequência/ Desafios	O que (AÇÃO)	Como	Resultados Esperados	Envolvidos	Quando		
							Previsto	Realizado	Cancelada?
	10%								
	20%								
	70%								

[Link – Modelo PDI](#)

Anexo 17 – Modelo de PDI

Nota

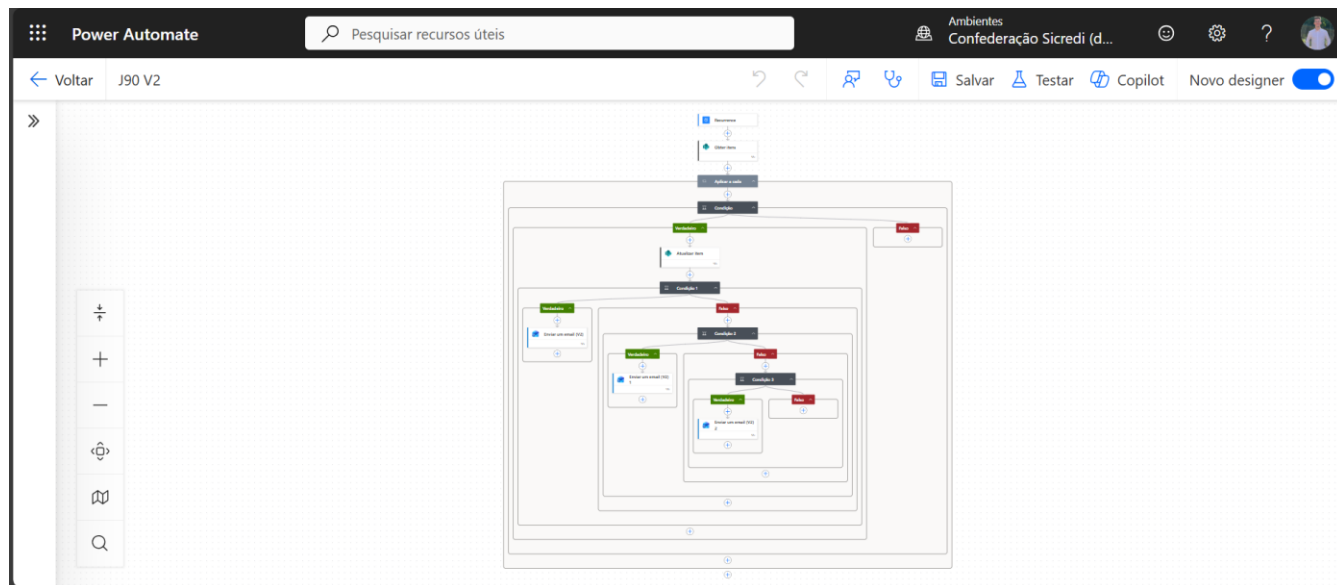
10

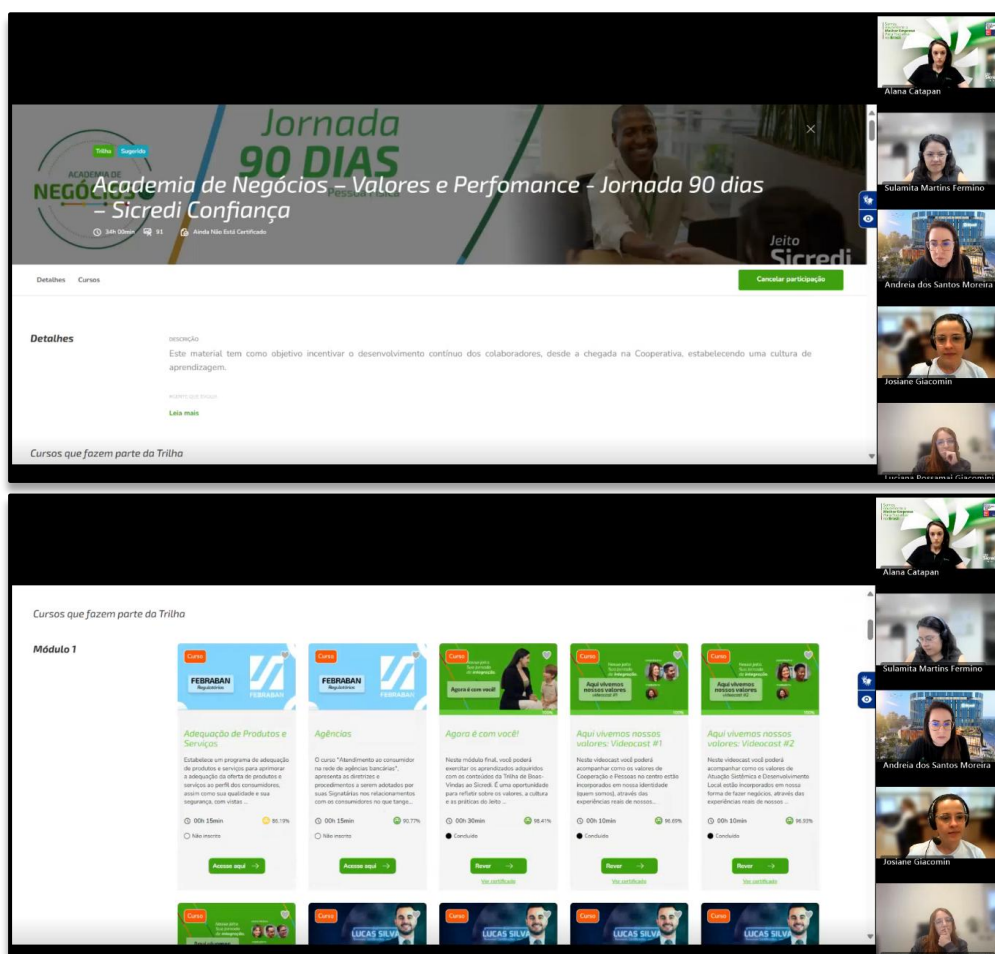
Justifique sua Nota

A colaboradora Carla demonstrou, desde o início do treinamento elevado nível de competência e comprometimento. A apresentou aprendizado rápido das rotinas e procedimentos, assimilando com facilidade os conteúdos repassados durante o período de integração.

Destaca-se pela responsabilidade, zelo e preocupação constante em executar as atividades da forma correta, sempre alinhada às normas e valores da cooperativa. Demonstra postura ética, atenção aos detalhes e senso de responsabilidade no desempenho de suas funções.

Carla também evidencia forte vontade de aprender, esta aberta a novos conhecimentos, o que, aliado ao seu desempenho atual, revela grande potencial de crescimento e desenvolvimento profissional dentro da cooperativa.

Anexo 18 – Evidência do Feedback do Padrinho**Anexo 19 – Evidência de Automação de Controles**



Anexo 20 - Trocas de Boas Práticas da Central Sicredi Sul Sudeste - 16/10/25



CERTIFICADO

Certificamos que o(a) colaborador(a) **X** concluiu com êxito a **Jornada 90 Dias**, com aproveitamento **de X%**, com carga horária total de 100 horas.

Três de Maio (RS), 31 de Janeiro de 2026.



Anexo 21 - Certificado de Conclusão da Jornada

Onboarding Sicredi Confiança

Jornada de Integração Sistêmico

Fase 01 "Estou chegando"

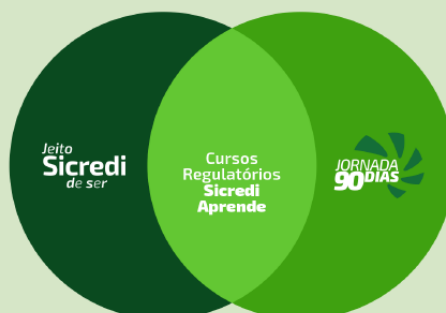
Conteúdo: E-mail de Boas-vindas Sistêmico, Código de Conduta, Mapa da Jornada e Vídeo inicial.
Resultado esperado: segurança e confiança.
Pré-Integração.

Fase 02 "Primeiros Passos"

Conteúdo: Jogo Primeiros Passos, Apresentação da Jornada Gamificada e Guia Jeito Sicredi de Ser.
Resultado esperado: pertencimento e entusiasmo.
Dia 01: Boas-vindas com gestor e equipe no local de trabalho.
Conteúdo: E-mail de boas-vindas da Cooperativa.
Dia 02: Workshop Jeito Sicredi de Ser, com as áreas da Sede.
Primeiros dias.

Fase 03 "Eu Sou Cooperativo"

Conteúdo: Trilha boas-vindas, Treinamentos regulatórios e fundamentais da função no Sicredi Aprende, Missão "Meu Papel no Coletivo" e Jogo Jeito Sicredi de Ser online.
Resultado esperado: interesse e foco.
Até 30 dias.



Fase 05 "Integração"

Conteúdo: Trilha de Integração local, com duração de 28 horas, dividida em 7 encontros de 4 horas online.
De 91 a 120 dias.

Fase 04 "Evolução Constante"

Conteúdo: Treinamentos complementares da função, missões "Negócios do Sicredi, Sicredi Faz a Diferença" e E-book "Recapitulando a Jornada."
Resultado esperado: energia e entusiasmo.
De 31 a 90 dias.

Jornada 90 Dias Local

De 02 à 30 dias

Lançamento da Jornada no Workshop Jeito Sicredi de Ser;
Definição do Padrinho;
Prática assistida.
Conteúdo: Jornada do Associado PF para GN, Cadastro, Conta corrente (Abertura de conta, Concessão de limite, Cheque especial, Cartão, Pix e Canais), estudos para CPA, Matriz de comunicação, Rede colaborativa e Código de conduta.

De 31 à 60 dias

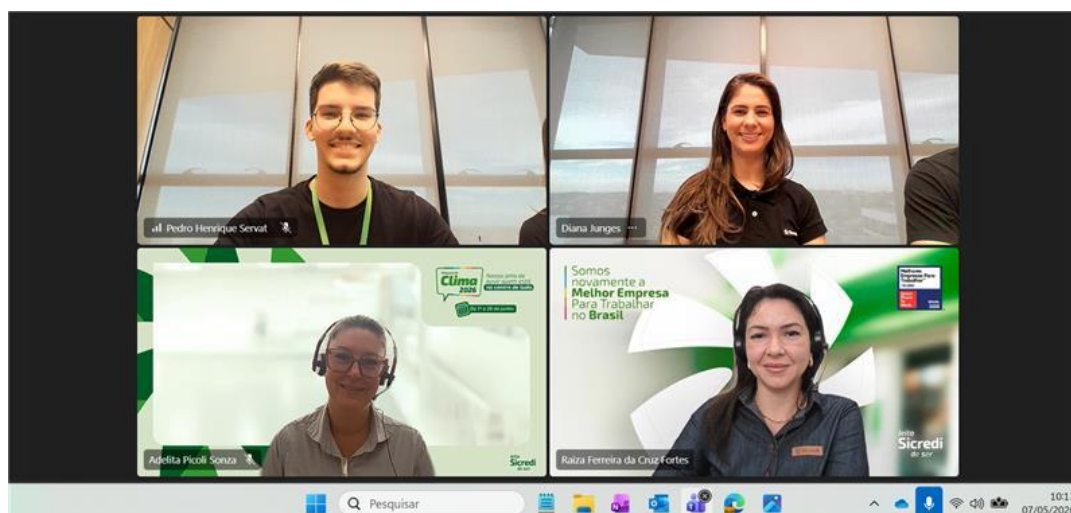
Conteúdo: Crédito Fácil, Consignado, Captação - Poupança.
Prática assistida.
Avaliação de Conhecimento de 45 Dias no Sicredi Aprende.
Resultado esperado: ≥7,00.

De 61 à 100 dias

Conteúdo: Consórcio: Automóvel e Moto, Seguro de Residência e Seguro de Vida.
Prática assistida.
Avaliação de Conhecimento de 90 Dias no Sicredi Aprende.
Resultado esperado: ≥7,00.
Mapa de Execução de Atividades Práticas.
Envio do Dashboard Novo Colaborador para o Gestor.



Anexo 22 – Onboarding da Sicredi Confiança



Anexo 23 – Compartilhamento de Boas Práticas com a Cooperativa Vale do Jaguari

[Link – Audiovisual Institucional Sicredi Confiança](#)

Anexo 24 – Audiovisual Institucional Sicredi Confiança