

## DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ) – PLATAFORMA EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

### CURSO

#### 1. Por que eu recebi esse curso?

Todos os inscritos no Programa Ibero-Americanas 2020 (na plataforma <https://www.becas-santander.com/>) receberão uma licença de um curso chamado **Experiência Internacional** a ser cursando em uma plataforma online, criada especialmente para os inscritos no Programa, a plataforma é: [experienciainternacional.com.br](http://experienciainternacional.com.br)

#### 2. Qual é o objetivo do curso?

Apoiar os inscritos a entenderem o mundo dos intercambistas para que possam aproveitar da melhor forma uma experiência internacional, bem como as opções que existem e algumas formas de conquistar esse intercâmbio, além da própria bolsa em que o universitário se inscreveu.

#### 3. Como é feito o meu cadastro na plataforma?

O seu cadastro é feito de forma automática após a sua inscrição no Programa Ibero-Americanas, pela equipe da Universia Brasil, empresa do grupo Santander, responsável pela disponibilização desse curso aos inscritos no Programa.

#### 4. Quando vou receber a licença do curso?

O curso/plataforma estará disponível aos inscritos a partir do dia **23/08/2020**. Os usuários receberão o e-mail com instruções e dados de acesso em **até 5 dias úteis**, após a sua inscrição no Programa. Para os usuários que se inscreverem no dia 02/03/2020 a 23/08/2020 receberão a licença até o dia 25/03/2020.

#### 5. Caso eu não queira realizar esse curso o que devo fazer?

Solicitar a sua desistência (descadastramento na Plataforma) através de e-mail para [suporte\\_cursosbr@universia.com.br](mailto:suporte_cursosbr@universia.com.br)

#### 6. O que eu ganho fazendo esse curso?

Além de conhecer mais sobre intercambio através dos conteúdos que serão disponibilizados no curso, os participantes terão a chance de conquistar 5 bolsas do Programa Ibero-Americanas, para isso, serão considerados ganhadores, os 5 melhores colocados no ranqueamento da plataforma.

#### 7. É necessário acessar todas as telas do curso para participar do ranking (curso concluído)?

Sim, é necessário consumir o conteúdo do curso na íntegra, inclusive os recursos multimídia, tais como vídeos e podcasts, para que o curso seja considerado “concluído” e o aluno esteja em condições de participar do ranking.

#### 8. Como será o ranqueamento?

Queremos escolher os alunos mais engajados no curso, sendo assim, consideraremos:

- 1º status do curso concluído e aproveitamento a partir de 70%;
- 2º média das notas nas avaliações dos 3 módulos - sendo considerada nota a partir de 7 (somente as primeiras tentativas em cada avaliação). São 3 avaliações com 10 questões cada uma, e cada questão terá um peso diferente;

- 3º tempo que você levou para responder as três avaliações (menor tempo – em dias/mês/ano – horas-minutos e segundos) – será somado o tempo que você levou para responder cada avaliação – a mesma é considerada encerrada quando você responder a última questão e enviá-la;
- 4º caso haja empate, consideraremos o menor tempo total de curso (tempo total que você levou para realizar o curso - em dias/mês/ano – horas-minutos e segundos).

#### **9. Posso ser desclassificado do ranking do curso Experiência Internacional?**

Sim. Há um tempo mínimo de leitura em cada tela do curso, bem como o tempo utilizado na reprodução dos vídeos, stories e podcasts. Se for constatado que o aluno realizou o curso em um tempo inferior ao tempo mínimo requerido, o mesmo poderá ser desclassificado do ranking do curso. Salientamos que o principal critério de classificação é o aproveitamento do aluno (nota média nas avaliações), realizar o curso rapidamente sem consumir os conteúdos, poderá desclassificar o aluno.

#### **10. Quando posso começar o curso?**

Imediatamente após ter recebido o e-mail com os dados de acesso e confirmar o seu cadastro na plataforma.

#### **11. Quais conteúdos fazem parte do curso? E qual é a carga horária?**

O curso está dividido em 3 módulos com carga horária de 1 (uma) hora de conteúdo no total. O conteúdo é dividido em:

- **Módulo 1: Decisão: principais fatores que você deve considerar**
  - **Tópico 1:** Primeiros passos para viver uma experiência internacional
  - **Tópico 2:** Tipos de intercâmbio: como escolher o melhor?
  - **Tópico 3:** Duração dos intercâmbios: qual a minha disponibilidade?
  - **Tópico 4:** Escolha do país e escolha da instituição: para onde eu vou?
  - **Tópico 5:** De olho no planejamento financeiro.
- **Módulo 2: Preparação: como estar pronto para aproveitar ao máximo?**
  - **Tópico 1:** Mentoring: quem pode me ajudar?
  - **Tópico 2:** Direto da fonte: dicas para buscar as informações certas.
  - **Tópico 3:** Mobilidade estudantil: o preparo começa antes do embarque.
  - **Tópico 4:** Dicas para aproveitar ao máximo a sua experiência internacional.
- **Módulo 3: Transformação: os impactos pessoais e profissionais dessa experiência**
  - **Tópico 1:** Conhecendo a Curva W: momentos importantes na vida de um intercambista
  - **Tópico 2:** O iceberg da cultura: como compreender a diversidade.
  - **Tópico 3:** Desenvolvendo as soft skills.
  - **Tópico 4:** Mão na massa: foco, disciplina, produtividade e organização.

#### **12. Devo realizar o curso em 2 (duas) horas?**

Não, o curso possui 2 (duas) horas de conteúdo programado, porém, você pode realizar o curso de acordo com a sua disponibilidade, no entanto, fique atento as regras para participar do ranqueamento do curso. O ideal é que você priorize o seu engajamento e aproveitamento no curso e faça isso no menor tempo possível, principalmente ao iniciar as Avaliações de cada Módulo (verifique o item 7).

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

Todos os inscritos no curso terão até o dia **25/08/2020** para concluir o curso, sendo que as inscrições no mesmo ocorrerão até o dia 23/08/2020 (último dia para se inscrever no Programa Ibero-Americana). Mas, fique atento ao ranqueamento do curso, pois o tempo que você leva para concluir as avaliações do curso e o curso, contarão (verifique o item 7).

#### 14. O curso possui avaliação e certificado?

Sim possui. No final de cada módulo há uma avaliação do módulo e no final a sua nota será a média das três avaliações. Para ser aprovado e receber o certificado é necessário obter nota mínima de 7.

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

Você pode repetir as avaliações de cada módulo quantas vezes for necessário até obter a nota mínima para ser aprovado (a partir de 7), uma vez que obter a nota mínima para ser aprovado, não é possível realizar a avaliação novamente. É importante salientar que para o ranking do curso, somente a primeira tentativa é válida, por isso, é importante responder a avaliação com atenção.

#### 16. Se eu começar a responder a avaliação, posso deixar para concluir depois?

Pode, porém, enquanto a avaliação não for concluída o tempo continua a ser contado e isso pode lhe prejudicar no ranking do curso, o ideal e recomendado é que você inicie e conclua a avaliação até o final, respondendo com atenção. Inclusive recomendamos que você faça a avaliação no momento em que puder se **concentrar e que tenha uma conexão boa com a internet.**

#### 17. Como eu obtenho o certificado?

O certificado ficará disponível em seu perfil, assim que você concluir o curso e for aprovado. Dessa forma, você poderá imprimi-lo ou salvá-lo em PDF, para localizá-lo, saia do curso e observe a tela principal onde consta o botão para iniciar o curso, neste botão, constará o seu certificado no canto esquerdo.



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

Verifique se de fato concluiu o curso e respondeu todas as avaliações do curso e foi aprovado. Se ainda assim, o certificado não aparecer em seu perfil (na sala de aula) entre em contato conosco: [suporte\\_cursosbr@universia.com.br](mailto:suporte_cursosbr@universia.com.br)

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

Os certificados ficam disponíveis na plataforma, durante o período de validade da sua licença que será até o dia 25/08/2020.

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

Sim, se a sua Instituição de Ensino Superior (IES) aceitar esse tipo de atividade como horas complementares. Apresente o certificado do curso na sua Instituição e informe-se sobre a validade.

## **21. Como será a aprendizagem?**

É um curso online, onde a aprendizagem é 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.

## **22. Quem desenvolveu o conteúdo dos cursos?**

Foi o [Santander Universidades](#) através da [Universia Brasil](#) e seus parceiros de tecnologia e conteúdo.

## **23. Posso fazer download ou imprimir algum material?**

Sim, no decorrer do curso há alguns materiais extras e conteúdos que serão indicados para que você possa salvar em seu equipamento ou imprimi-los. Inclusive algumas atividades do curso que acreditamos serem importantes você ter com você, principalmente anotações importantes, resultados de exercícios e etc.

## **24. Quando o curso é considerado 100% concluído?**

Quando você acessar todas as telas do curso e responder todas as avaliações do mesmo, será considerado um usuário concludente do curso.

## **PLATAFORMA**

## **25. O que são dados de acesso e como posso obtê-los?**

Os dados de acesso são as informações que você precisa para realizar o seu acesso (login) na plataforma, são eles: nome de usuário (que será o seu e-mail ou CPF) e uma senha que será criada pela Universia e enviada para você através do seu e-mail.

## **26. Esqueci minha senha ou usu, o que devo fazer?**

Para recuperar os dados de acesso, você deve clicar na opção “Esqueci a minha senha” ou “Esqueci meu nome de usuário” que fica na tela principal da Plataforma (Home), logo abaixo dos campos de login. Ao clicar nestas opções, você deve digitar o e-mail cadastrado na plataforma e clicar no botão “Enviar Link”, o sistema enviará uma mensagem com um link da plataforma, para o e-mail cadastrado informado, para que o usuário possa redefinir a sua senha, no caso do nome de usuário, o sistema enviará uma mensagem informando o nome de usuário relacionado ao e-mail cadastrado informado.

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

## **27. 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](mailto:suporte_cursosbr@universia.com.br).

## **28. Não recebi o e-mail de confirmação de cadastro, o que devo fazer?**

Verifique se a sua inscrição no Programa Ibero-Americana foi concluída com sucesso e também observe 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](mailto:suporte_cursosbr@universia.com.br).

### **29. Acessei a plataforma, mas não visualizo nenhum curso, o que devo fazer?**

Ao acessar a plataforma pela primeira vez, você vai visualizar a tela principal do seu perfil, você deve clicar em “Salas de Aula” e em seguida clicar no nome do curso “Experiência Internacional”, caso esse curso não aparecer pra você nessa opção, contate o nosso suporte: [suporte\\_cursosbr@universia.com.br](mailto:suporte_cursosbr@universia.com.br).

### **30. Qual a resolução mais adequada para visualizar o curso?**

Não há uma resolução específica, a plataforma é responsiva e se adequa à resolução e formato da sua tela. Em celulares com telas pequenas, pode ser que a visualização/resolução fique reduzida (qualidade).

### **31. Necessito de Internet para acessar o curso?**

Sim, é necessária a conexão com a Internet para acessar a plataforma e o curso.

### **32. Quais os requisitos mínimos para acessar o curso em computadores/notebooks?**

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, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari.

### **33. Consigo acessar os cursos através de Mobile?**

Sim, porém, devido a capacidade dos navegadores de celulares/tablets a resolução do curso é reduzida. Em aparelhos mais antigos o curso pode possuir lentidão no carregamento ou não funcionar corretamente.

### **34. Quais são os requisitos mínimos para acessar os cursos através de Mobile?**

Possuir um smartphone com as últimas versões do Android, iOS e outros sistemas operacionais, com os navegadores citados no item 33.

### **35. Consigo acessar o curso de qualquer navegador de internet?**

A Plataforma e o Curso são compatíveis com as versões mais atuais do Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Microsoft Edge.

### **36. Como posso alterar meus dados na plataforma?**

Ao logar, clique no ícone de usuário no canto superior direito da tela e clique na opção “Meu Perfil”. Depois de clicar nessa opção, vai aparecer todos os seus dados, você pode editá-los e clicar em “Salvar”. Recomendamos que não altere o seu e-mail, pois utilizamos o mesmo em nossa base para identifica-lo e para comunicações necessárias.

### **37. Como posso alterar minha senha na plataforma?**

No mesmo local indicado na opção acima.

### **38. Posso algum custo com esta plataforma e curso?**

Não, a plataforma e o curso é gratuito para todos os inscritos no Programa Ibero-Americanas do Santander.

### **39. 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](mailto: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 (dias úteis).