



ESCOLA NACIONAL
de SEGUROS

PÓS-GRADUAÇÃO - NÍVEL DE EXTENSÃO - EM
CAPACITAÇÃO GERENCIAL DE SEGUROS

Prezado(a) Sr.(a.),

Agradecemos seu interesse em nossos programas de ensino e lhe cumprimentamos pela iniciativa de buscar o seu aperfeiçoamento profissional.

Você está recebendo o programa do curso de **Pós-graduação – Nível de Extensão – em Capacitação Gerencial de Seguros** da Escola Nacional de Seguros. Nele você encontrará todas as informações sobre o curso e outros detalhes, como período de realização, horário, local e procedimentos para efetivação de sua matrícula.

As inscrições devem ser realizadas através do nosso site e a nossa equipe dará prosseguimento às atividades necessárias de confirmação de matrícula.

Atenciosamente,

Mario Couto Soares Pinto
DIRETOR DE ENSINO SUPERIOR

APRESENTAÇÃO DO CURSO

A ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS

Fundada em 1971, a Escola Nacional de Seguros tem a missão de desenvolver o mercado de seguros através da geração e difusão de conhecimento e da capacitação de profissionais. A Instituição atende às necessidades dos profissionais brasileiros através da educação continuada, ajudando-os a enfrentar um mercado com forte competitividade.

Desde a sua criação, a Escola vem contribuindo com o desenvolvimento da indústria do seguro ao oferecer programas educacionais, apoiar pesquisas técnicas, publicar vasta gama de títulos e promover eventos. Nesse período, também vem se notabilizando pela troca de experiências com instituições de ensino do Brasil e exterior, através de convênios de cooperação técnica.

Com sede no Rio de Janeiro, ela conta com outras 13 Unidades para manter o elevado padrão de qualidade de ensino e ratificar sua condição da maior e melhor Escola de Seguros do Brasil.

Em 2005, a Entidade obteve parecer favorável do Ministério da Educação – MEC para ministrar, no Rio de Janeiro, o Curso Superior de Administração com Linha de Formação em Seguros e Previdência, o primeiro do País com essas características. Assim, ela confirmou seu comprometimento com a alta qualificação de profissionais para um setor que vem se tornando cada vez mais complexo.

OBJETIVO GERAL

Oferecer o aprimoramento de competências de gestores através de disciplinas essenciais ao desenvolvimento e supervisão das atividades decorrentes das operações de Seguros, Previdência Privada Aberta e Saúde Suplementar.

PÚBLICO-ALVO

Colaboradores de empresas que desempenham funções de coordenação, supervisão ou gestão de áreas com ensino superior completo.

REQUISITOS

Nível Superior Completo (Bacharelado, Tecnólogo ou Politécnico)

ESTRUTURA CURRICULAR

O curso terá uma carga horária total de 172 horas-aula, distribuídas por três módulos.

GRADE CURRICULAR

O curso é composto pelas disciplinas constantes da tabela apresentada a seguir. Os conteúdos detalhados das disciplinas (ementas) estão apresentados no Anexo 1.

Módulos e disciplinas	Cargas horárias (h/a)
Estratégia e Planejamento	52
Workshop: Inovação em Negócios e Processos	16
Cenários Econômicos e Seguros	12
Workshop: Planejamento Empresarial ¹	24
Liderança	64
Gestão de Pessoas ¹	12
Workshop: Líder-coach e Gestão de Equipes ¹	24
Gestão, Indicadores-chave e Administração do Tempo	12
Workshop: Técnicas e Métodos para Apresentações ¹	16
Negócios de Seguros	56
Contratos, Direito do Consumidor e Qualidade de Serviço para Seguros, Previdência Privada Aberta e Saúde Suplementar ¹	16
Desenvolvimento de Produtos e Gestão de Operações ¹	16
Workshop: Orçamento Empresarial ¹	24
Total	172

Observações: ¹O aluno que obtiver aprovação na disciplina poderá solicitar o aproveitamento dos créditos correspondentes caso venha a cursar o MBA Gestão de Seguros e Resseguro, ofertado pela ENS, observadas as disposições do seu regulamento acadêmico.

AVALIAÇÃO

Para ter direito à certificação, o aluno deverá cursar com assiduidade e ser aprovado, obrigatoriamente, em todas as disciplinas do curso.

São critérios essenciais para aprovação:

- Notas mínimas de 7,0 (sete) para cada disciplina;
- Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento). A frequência será apurada no total da carga horária do Curso, devidamente registrada em diários de classe.

As avaliações de rendimento escolar serão realizadas por meio de prova escrita e/ou por trabalho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Cenários Econômicos e Seguros (12 h/a) - Fundamentos para a análise de conjuntura. Cenários econômicos internacionais. Cenário econômico brasileiro. Cenário econômico do mercado de seguros.

Contratos, Direito do Consumidor e Qualidade de Serviço para Seguros, Previdência Privada Aberta e Saúde Suplementar (16 h/a) - Sistema jurídico brasileiro e o mercado de seguros. O contrato de seguro. Redação de cláusulas e coberturas de seguro. Contratos individuais e de adesão. Pontos de atenção nos contratos de seguro e previdência. O Código de Defesa do Consumidor e a atividade seguradora. Aspectos relacionados às formas de comercialização. Aspectos relacionados ao uso de canais eletrônicos. Diferenciação através da entrega de serviços. Padrão de excelência nos atendimentos.

Desenvolvimento de Produtos e Gestão de Operações (16 h/a) – O processo de desenvolvimento de produtos. Gestão de operações e de processos. Cadeia de valor e cadeia de suprimentos. Arquitetura de Referência de Processos de Seguradoras. Indicadores-chave. Uso estratégico de sistemas de informação baseados em computador. A seguradora digital.

Gestão, Indicadores-chave e Administração do Tempo (12 h/a) - Definição de metas realistas. Priorização de metas de trabalho. Identificação dos resultados-chave. O relacionamento entre estratégia, operações e indicadores-chave. Definição dos indicadores-chave de uma organização. Gestão do desempenho com base em indicadores-chave. O processo de implementação dos indicadores-chave. Como e quando delegar. Organização de agendas pessoal e da equipe. Estratégias e técnicas para gestão do tempo. Recomendações para reuniões mais efetivas.

Gestão de Pessoas (12 h/a) - Gestão estratégica de pessoas. Comportamento humano nas organizações. Motivação. O processo de comunicação e gerenciamento de conflitos. Liderança nas organizações contemporâneas.

Workshop: Inovação em Negócios e Processos (16 h/aula) - Introdução. O processo da inovação. A organização inovadora. Geração e seleção de ideias. Ferramentas e orientações para colocar ideias em prática. *Business Model Canvas*: conceitos, formatos e técnicas.

Workshop: Líder-coach e a Gestão de Equipes (24 h/a) - O desafio da liderança. Estilos de liderança. Liderança situacional. Desempenho dos negócios e liderança. Coaching e *mentoring*. O que é coaching. Coaching nas organizações. Ouvir e questionar. Metodologia de coaching. O Modelo GROW. Definição de metas. Entendimento das metas SMART. Indicadores de desempenho. Relacionamento das metas à estratégia dos negócios. Liderança de equipes para foco nos resultados. O uso do feedback. Técnicas de feedback. Modelo para conversas difíceis. Comunicação e colaboração. Teoria dos papéis em equipes (Belbin). Formação e desenvolvimento de equipes de alto desempenho. Liderança e coaching.

Workshop: Orçamento Empresarial (24 h/a) - O processo de planejamento e orçamento. Objetivos e componentes do orçamento. Definição de metas e premissas. Orçamento de capital. Orçamentos de despesas com sinistros, administrativas e comerciais. Preparação, revisão e finalização do orçamento. Acompanhamento da execução orçamentária.

Workshop: Planejamento Empresarial (24 h/a) - Fundamentos da estratégia. O processo de planejamento estratégico. Análise externa e Análise interna. Vantagem competitiva e desempenho. Formulação da estratégia. Implementação da estratégia. O Balanced Scorecard (BSC). Mapas estratégicos e o processo de construção do BSC. Indicadores estratégicos.

Workshop: Técnicas e Métodos para Apresentações (16 h/a) - Planejamento de apresentações. O uso de ferramentas visuais. O apresentador e o ambiente de apresentação.

CORPO DOCENTE

Prof. Sidney Dias da Silva

Doutor em Ciências (Informática) pela PUC-Rio, é graduado em Administração Pública pela FGV/EAESP. É professor dos cursos de graduação e pós-graduação da ENS. Atua há mais de 35 anos na área de Tecnologia da Informação (TI). No mercado segurador brasileiro, foi por mais de 12 anos diretor (CIO) de seguradoras do conglomerado Banco do Brasil. Presidiu a Comissão de Processos e Tecnologia da Informação (CPTI) da Fenaseg/CNseg durante 4 anos (2005-2009), liderando iniciativas para a padronização de processos e de sistemas de informação no mercado segurador brasileiro. Foi funcionário de carreira do Banco Central do Brasil por 23 anos, tendo ocupado diversos cargos técnicos e de gestão, participando ativamente do projeto e da implementação do Sistema de Informações do Banco Central (Sisbacen). Participou de projetos de certificação digital no âmbito da ICP-Brasil e do Mercosul (Mercosul Digital). É membro do ISACA, da IEEE/Computer Society, da Association for Computing Machinery – ACM. É coach filiado à International Coach Federation - ICF. É corretor de seguros habilitado em todos os ramos.

Prof. Sandra Petroncare

Mestra em Economia pela PUC-SP, é graduada em Economia pela USP. É professora dos cursos de graduação e pós-graduação da ENS, atuando também como professora convidada em instituições como a BSP (Business School São Paulo), Fundação Vanzolini, Senac-Sorocaba e Faculdades Oswaldo Cruz; é tutora em programas da FGV-RJ (FGV Online). Como economista, possui experiência no setor financeiro, tendo atuado de forma destacada em temas relacionados com Macroeconomia, Microeconomia, Economia Internacional e Globalização e Finanças. É consultora e planejadora financeira com CFP (Certified Financial Planner).

MATERIAL DIDÁTICO E AMBIENTE EAD

MATERIAL DIDÁTICO

Ao início de cada módulo o material didático produzido pelos docentes para cada disciplina será disponibilizado no ambiente EAD. O conjunto de slides e apostilas terá formato PDF.

Caberá aos alunos, se assim desejarem, imprimir o material de cada disciplina para acompanhar as aulas.

AMBIENTE EAD

O ambiente foi criado com o objetivo de disponibilizar diversas atividades de interação e comunicação, tais como:

- Informações e referências importantes do curso (manual do aluno, regulamentos, horário etc.);
- Encaminhamento e postagem de avisos;
- Disponibilização dos conteúdos trabalhados pelo docente em sala de aula; e
- Ferramentas de comunicação com a coordenação do curso.

Obs.1: as turmas serão confirmadas em até 1 dia útil após o término das inscrições.

O cancelamento que se caracteriza pela desistência do aluno antes da realização de qualquer disciplina, obedecerá ao disposto no contrato/termo de prestação de serviços educacionais.

Na falta de "quórum" na opção escolhida o candidato poderá participar da análise de perfil para outros cursos disponíveis ou solicitar restituição integral do valor pago.