



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

Equipe de professores da Escola Nacional de Seguros.

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.