



ESCOLA NACIONAL  
de SEGUROS

PÓS-GRADUAÇÃO - NÍVEL DE EXTENSÃO - EM  
GESTÃO COMERCIAL DO SEGURO – 2018

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 Gestão Comercial do Seguro** 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.

Na oportunidade, gostaríamos de ressaltar que o pré-requisito para os Cursos de pós-graduação, em nível de extensão, da Escola Nacional de Seguros é o ensino superior completo, e em casos especiais, consideraremos o notório saber do candidato que eventualmente não possua nível superior. Estes casos particulares deverão ser alvo de avaliação curricular pela coordenação do curso.

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 9 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**

Os gestores comerciais desempenham importante papel na cadeia produtiva do seguro, pois são eles que estão prospectando, oferecendo produtos, resolvendo problemas, buscando soluções, e fornecendo atendimento de manutenção.

Os cursos atuais oferecidos a estes profissionais, focam na formação técnica de produtos ou nas técnicas de vendas. Portanto, existe uma lacuna na formação dos gestores comerciais que pode ser suprida por meio de um curso que propicie formação holística, englobando além da técnica de seguros, o planejamento, o controle e a gestão do ambiente e dos recursos envolvidos no processo de comercialização.

Dentro deste objetivo, o curso capacitará os profissionais para que eles desempenhem suas funções com segurança, ou seja, com visão estratégica do mercado de seguros, dos produtos comercializados, e das técnicas de comercialização e de controle, propiciando ao profissional aumento do seu rendimento e a potencialização dos seus resultados e dos resultados da sua equipe.

## PÚBLICO-ALVO

O curso é direcionado para:

- Gestores de departamentos, Gerentes de sucursais, filiais e áreas de negócios de seguradoras.
- Gestores comerciais e Executivos seniores de venda.
- Corretores de seguro.
- Gestores de unidades de administradoras de benefícios.
- Líderes de equipes de seguradoras e de corretoras.
- Gestores de empresas da cadeia de valor do seguro – como centrais de atendimento, centrais de serviços 24 horas e empresas de vistoria e de regulação de sinistros.

## REQUISITOS

Graduação completa ou experiência comprovada de atuação no mercado de seguros, mediante análise curricular e entrevista com a coordenação do curso.

## ESTRUTURA CURRICULAR

O curso é composto por 9 disciplinas. Possui carga horária total de 120 horas-aula, com duração aproximada de 5 meses.

## GRADE CURRICULAR

Disciplina	Carga Horária (h/a)
Ambiente de negócios de seguros	12
Produtos e serviços em seguros	24
Cenários Econômicos	12
Planejamento estratégico de vendas	12
Negociações complexas em seguros	12
Gestão do relacionamento com o cliente	12
Ferramentas de suporte à gestão comercial	12
Gestão de equipe de vendas	12
Marketing de serviços	12
<b>Total</b>	<b>120</b>

## 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:

- a) Notas mínimas de 7,0 (sete) para cada disciplina;
- b) 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

**Ambiente de negócios de seguros (12 h/aula)** - Sistema jurídico brasileiro e relação com o mercado de seguros. Fundamentos e estrutura do mercado de seguros. Os agentes do setor de seguros. Principais relacionamentos institucionais. Elementos jurídicos do contrato de seguro. Contratos individuais e de adesão. Pontos de atenção nos contratos de seguro, previdência e saúde. Direito do Consumidor. O Código de Defesa do Consumidor e a atividade seguradora. Aspectos relacionados às formas de comercialização. Aspectos relacionados ao uso de canais eletrônicos.

**Produtos e serviços em seguros (24 h/aula)** - Conceitos de produtos e serviços. Benefícios. Seguros de Auto. Seguros de riscos de propriedade. Seguros de Responsabilidade Civil. Seguros de Transporte. Planos de Capitalização. Serviços de assistência. Produtos padronizados e não padronizados.

**Cenários Econômicos (12 h/aula)** – Fundamentos para análise de conjuntura. Métodos e prática adotados na construção de cenários. Cenários econômicos internacionais. Cenário econômico brasileiro. Cenário econômico do mercado de seguros internacional e brasileiro.

**Planejamento estratégico de vendas (12 h/aula)** - Identificação das principais forças direcionadoras dos negócios. Estimativa de potencial de mercado. Análise da concorrência. Planejamento de vendas. Segmentação de mercado. Tipos de canal de distribuição.

**Negociações complexas em seguros (12 h/aula)** – Fundamentos de negociação. O processo e as fases da negociação. Atitudes e estilos dos negociadores. Estratégias e táticas de negociação. Percepção, cognição e comunicação. Dilemas éticos em negociação. Negociações complexas: múltiplas partes, coalizões e equipes.

**Gestão do relacionamento com o cliente (12 h/aula)** - O ciclo de vida das operações de seguro. Estratégias genéricas de competição. Cadeia de valor do seguro. Posicionamento competitivo. Comportamento do consumidor. Diferenciação através da entrega de serviços. Padrão de excelência nos atendimentos. Tratamento de falhas e recuperação da confiança do cliente.

**Ferramentas de suporte à gestão comercial (12 h/aula)** – Matemática Financeira: juros, taxas, descontos e séries de pagamentos. Contabilidade gerencial e indicadores: princípios, principais demonstrativos contábeis e financeiros. Regimes de caixa e de competência. Principais indicadores de desempenho de carteiras.

**Gestão de equipe de vendas (12 h/aula)** - Definição da equipe. Tendências que impactam os profissionais de vendas. O processo de vendas. Efetividade das vendas: diagnóstico da situação atual, identificação das necessidades e definição das metas de negócio. Treinamento para vendas. Definição de métricas e indicadores de suporte à gestão. Liderança e motivação de equipes.

**Marketing de serviços (12 h/aula)** – Introdução. Tipos de serviço. Estratégia de marketing de serviços. Marketing de seguros. Prestação de serviços e canais eletrônicos.

### CORPO DOCENTE

**Danilo Silveira:** engenheiro químico, é especialista em gestão de riscos e seguros, com participação em cursos no Brasil e no exterior. É executivo do mercado de seguros, onde atua há mais de 35 anos, tendo exercido cargos de direção em seguradoras de grande porte do mercado brasileiro.

**Eli Antônio De Marchi:** Executivo do mercado de serviços financeiros, tendo atuado em bancos, financeiras e administradoras de cartões; empreendedor e consultor. Graduado em Administração de Empresas (FGV), MBA em Gestão Empresarial e Docência (FGV). Professor de disciplinas das áreas de marketing, vendas, negociação e estratégia.

**Jacqueline Vidigal Aricó:** graduada em Administração, é pós-graduada em Marketing. É consultora e palestrante especializada na área de Gestão de Marketing e Serviços das Associações (ALSHOP, APAS, ACATS, ACAPS, FEBRABAN e REALTEC). Possui cursos de especialização em Marketing na Browns School (Austrália) e Global Village (Canadá). É professora em cursos de pós-graduação. Autora de mais de 20 artigos em revistas especializadas. É diretora da Treina&Ação - Gerenciamento e Treinamento em Marketing e Serviços.

**Júlio Carvalho:** mais de 20 anos no mercado segurador, exercendo cargos diretivos em multinacionais de seguros. Graduado em Administração de Empresas pelas Faculdades Integradas de Botucatu e especialista em E-Business pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-RJ). Mestre em Estratégia pela FGV e doutorando em Comportamento do Consumidor e Sustentabilidade.

**Lívia Borges:** é executiva do mercado segurador, professora e palestrante. Graduada em Agronomia pela Universidade Federal de Lavras. Na mesma instituição, obteve o título de Mestre em Estatística e Experimentação Agropecuária. É Doutora em Estatística pela Universidade de São Paulo. Atualmente, professora de cursos de pós-graduação e especialização da Escola Nacional de Seguros.

**Marcelo Galiciano Nunes:** atua no mercado segurador desde 1995, nas áreas jurídicas de grandes seguradoras. Graduado em Direito pela Universidade de Guarulhos. Mestre em Direito pela PUC-SP e especialização em Business Administration pela University of California at Berkeley (EUA). Atuou em escritórios de advocacia com foco em fusões, aquisições, seguros e societário. É professor de cursos de pós-graduação da Escola Nacional de Seguros.

**Newton Siqueira:** atua na área de seguros, com ênfase em planejamento empresarial, técnicas de vendas e negociação. Graduado em Ciências Econômicas pela Faculdade de Economia, Finanças e Administração de São Paulo (FEFASP) e Especialista em Engenharia Econômica pela mesma instituição. Atualmente é professor da Escola Superior Nacional de Seguros de São Paulo e coordenador do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Seguro - Faculdades Oswaldo Cruz. Autor do livro "Sucesso ao Alcance do Corretor de Seguros".

**Robson Rodrigues:** é economista sênior do Banco Bradesco, instituição em que atua desde novembro de 2004. Graduado em Economia pela FEA-USP. Na mesma instituição obteve o título de mestre em Economia. Professor da pós-graduação na Escola Nacional de Seguros. Tem trabalhos aceitos em publicações e encontros acadêmicos e é autor em capítulos de dois livros publicados pela editora Campus: "Brasil Globalizado: o Brasil em um mundo surpreendente" e "Brasil pós-crise: agenda para a próxima década". Atua como economista desde 1998, tendo trabalhado na MCM Consultores Associados e na HSBC Asset Management.

**Valdir Alves da Silva:** é professor de graduação e pós-graduação na área de Exatas e Ciências Atuariais. Pós-Graduação em Educação Matemática pela Universidade Nove de Julho. Mestrado em Psicologia (Formação de Conceitos Matemáticos) pela Universidade São Marcos. Graduado em Ciências com Habilitação Plena em Matemática pela Faculdade São Marcos. Coordenador de diversos sociais, dentre eles, o Alfabetização Solidária e Universidade Solidária do Governo Federal (UNISOL) com ações em diversos estados brasileiros e o Programa Universidade para Todos (PROUNI), além do Programa de Financiamento Estudantil (FIES). Pesquisador no campo da Educação Matemática.

## 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.