

**18º EXAME PARA CERTIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL PARA
FUNCIONÁRIOS DE CORRETORES DE SEGUROS**

REGULAMENTO

2017



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS

SUMÁRIO

	página
Do Exame	3
Da Inscrição	3
I – Pessoa Física	3
II – Pessoa Jurídica	4
Da Necessidade de Atendimento Especial	5
Da Confirmação da Inscrição	5
Do Exame e das Provas	6
Da Aprovação	9
Do Gabarito e dos Recursos	9
Da Correção e dos Resultados	10
Da Certificação	11
Da Homologação	11
Das Disposições Gerais	11
ANEXOS	
ANEXO 1 - Calendário do Exame	13
ANEXO 2 – Locais do Exame	14
ANEXO 3 –Conteúdo Programático e Bibliografia Básica	15
ANEXO 4 – SOBRE NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL	16

DO EXAME

Art. 1º. Cabe à Escola Nacional de Seguros – ENS, estabelecida à Rua Senador Dantas, 74 – Térreo, 2ª sobreloja, 3º e 4º andares, a responsabilidade pela realização e direção operacional do Exame para Certificação Técnica Profissional de empregados e assemelhados vinculados a corretores de seguros, que atuem diretamente no atendimento ao público e na venda direta de produtos de seguros, vida e previdência complementar e capitalização.

Art. 2º. O Exame para Certificação Técnica Profissional reger-se-á pela legislação vigente, com base na Resolução nº 149/2006, do CNSP - Conselho Nacional de Seguros Privados e pelas normas baixadas no presente Regulamento.

DA INSCRIÇÃO

Art. 3º. A inscrição para o Exame deverá ser efetuada no *site* da Escola no endereço <http://www.funenseg.org.br/Exames/CertificaçãoTécnicaCorretora>

§1º Cada candidato só poderá realizar apenas uma inscrição em uma única cidade.

§2º Só é permitido ao candidato efetivar uma **única** inscrição, **com exceção** das Áreas de: Atendimento ao Público, na qual o candidato poderá se inscrever nos 3 (três) segmentos: de Seguros, de Vida e Previdência Complementar Aberta, e de Capitalização; **ou** nos 2 (dois) segmentos: Seguros, de Vida e Previdência; e, ainda, na área de Venda Direta, na qual o candidato poderá se inscrever em 2 (dois) segmentos: de Seguros, e de Vida e Previdência.

§3º A taxa de inscrição do Exame é pessoal e intransferível, não podendo ser transferida para inscrição de outra pessoa, além de não ser válida de um Exame para o outro. Sendo essa taxa destinada a cobrir os gastos com a realização do Exame, **não haverá devolução da quantia recebida**, salvo no caso de cancelamento do Exame pela Escola.

§4º O valor da taxa destinada ao pagamento da inscrição, do Exame, **não** poderá ser utilizado, a título de crédito, na aquisição de outros serviços/produtos oferecidos pela Escola.

I – Pessoa Física

a) Escolher a Área e o segmento para o qual deseja certificação conforme quadro a seguir:

ÁREAS/ INSCRIÇÕES	SEGMENTOS				
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO (5 segmentos)	a) Seguros Valor da taxa: R\$235,00	b) Vida e Previdência Complementar Aberta Valor da taxa: R\$235,00	c) Capitalização Valor da taxa: R\$235,00	(2) d) Seguros; Vida e Previdência Complementar Aberta Valor da taxa: R\$375,00
VENDA DIRETA (4 segmentos)	a) Seguros Valor da taxa: R\$335,00	b) Vida e Previdência Compl. Aberta Valor da taxa: R\$335,00	c) Capitalização Valor da taxa: R\$235,00	(2) d) Seguros; Vida e Previdência Complementar Aberta Valor da taxa: R\$575,00	-

b) Escolher a localidade de realização do Exame;

c) Clicar em INSCRIÇÃO PESSOA FÍSICA e realizar sua inscrição seguindo as orientações da tela para o preenchimento da ficha com os seus dados cadastrais. Informar o nome completo sem abreviações. O candidato deverá preencher todos os campos obrigatórios do aluno. Após o preenchimento clicar na aba “responsável financeiro” e marcar “usar dados do aluno”;

d) Selecionar a forma de pagamentos e clicar em Exames;

e) Confirmar seus dados informados e clicar para visualizar o Regulamento e dar o aceite “li e concordo com os termos gerais do Regulamento”. Após clicar em concluir. Você receberá um *login* de acesso o qual deverá anotar;

f) Na próxima tela visualizar “instruções para inscrição”, e clicar na opção “emitir título para pagamento”. No e-mail informado você receberá a confirmação de inscrição com *login* e senha para acompanhar sua inscrição.

g) Efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia 10/03/2017.

h) A Escola só efetivará a inscrição dos candidatos que efetuarem o pagamento da taxa do Exame através do boleto *on-line*, conforme informado no Calendário do Exame constante do Anexo 1.

i) Os candidatos deverão manter sob sua posse, para eventuais comprovações o boleto de pagamento autenticado pelo Banco.

II – Pessoa Jurídica

A empresa deverá acessar o *site* da Escola, no endereço: <http://www.funenseg.org.br>, Exames/Certificação Técnica Corretora.

a) Escolher a Área, o Segmento (ver quadro acima), a localidade e após clicar em pessoa jurídica; Preencher o formulário “Solicitação de Venda de Exame para Pessoa Jurídica” para cada Área / Segmento informando a quantidade de vagas. Clicar em “enviar”.

- b)** A empresa receberá um e-mail constando as informações do número de vagas solicitados, *link*, *login*, senha e passo a passo para prosseguir nas inscrições de seus colaboradores/funcionários.
- c)** Acessar o *link* para efetuar as inscrições dos colaboradores/funcionários;
- d)** Cada candidato receberá por e-mail, cadastrado pela empresa, sua confirmação de inscrição;
- e)** Efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia do vencimento do boleto bancário.

DA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL

Art. 4º As necessidades especiais dos portadores de deficiência (PNE) e dos candidatos que necessitam de condições especiais para realização das provas deverão ser informadas durante a inscrição, a fim de que o local de prova possa ser adequado. (Ler Anexo 4).

§1º O candidato deverá encaminhar à Escola o atestado médico com CID que comprove a necessidade especial. O comprovante deve ser encaminhado para o e-mail execucao@funenseg.org.br com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência à data do Exame.

§2º O candidato que não se manifestar, na forma e no prazo contido no artigo acima, não terá atendimento especial do dia da realização da prova.

Art. 5º A candidata que tiver necessidade de amamentar durante a realização do exame, deverá levar um acompanhante que ficará em sala reservada e será responsável pela guarda da criança.

§1º Não haverá compensação do tempo de amamentação ao tempo da prova.

§2º A lactante deverá encaminhar atestado conforme art. 5 § 1º deste Regulamento. Após iniciar a prova, a lactante que tiver a necessidade de amamentar, somente poderá ausentar-se da sala acompanhada por um dos fiscais do exame.

Art. 6º Os candidatos portadores de necessidade especial participarão do Exame em igualdade de condições com os demais no que se refere ao conteúdo da prova, à avaliação, critérios de aprovação, dia, horário, local de prova e a nota mínima exigida.

Parágrafo Único: A solicitação não garante ao candidato o atendimento especial. O pedido será deferido ou indeferido pela Coordenadoria de Execução e Logística, após análise, obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

DA CONFIRMAÇÃO DA INSCRIÇÃO

Art. 7º A Escola enviará a **Confirmação de Inscrição**, contendo as informações relativas à realização do Exame para o endereço de e-mail indicado pelo candidato na ficha de inscrição.

§1º A data estabelecida para a Confirmação de Inscrição está indicada no calendário do Exame constante do Anexo 1. Caso o candidato não receba a confirmação do Exame, poderá ter essas informações, acessando o *site* da Escola, **Minha Escola; Acompanhe sua Inscrição**; digitar sua matrícula e senha.

§2º Ao receber a Confirmação de Inscrição, é obrigação do candidato ou de seu representante legal conferir os dados cadastrais informados à Escola. O candidato que não receber a Confirmação de Inscrição ou que constatar qualquer irregularidade nas informações cadastradas deverá entrar em contato no endereço eletrônico execucao@funenseg.org.br.

§3º É de responsabilidade do candidato o prejuízo decorrente da não atualização de seus endereços para correspondência e eletrônico junto à Escola.

Art. 8º A inscrição implica a irrestrita aceitação, por parte do candidato, dos termos deste Regulamento e seus Anexos, bem como de atos que os suplementem, modifiquem ou interpretem.

DO EXAME E DAS PROVAS

Art. 9º As provas terão início **nos locais onde se realizará o Exame**, pontualmente, às **19 horas (hora de Brasília)**; horário determinado para a abertura dos lacres das provas.

§1º Os candidatos deverão estar no local das provas 1 (uma) hora antes do seu início, **não sendo permitida a entrada de nenhum candidato em sala após a abertura dos lacres das provas.**

§2º. As provas do Exame terão duração máxima de 3 (três) horas, conforme a seguinte especificação:

- Provas com 10 questões – duração de 1 hora.
- Provas com 15 a 25 questões – duração de 2 horas.
- Provas com 30 ou mais questões – duração de 3 horas.

§3º Somente será admitido para realização do Exame o candidato que portar a Confirmação de Inscrição e um documento de identidade oficial com fotografia e com data de vencimento válida (carteira de identidade, identidade funcional de entidades de classe, certificado de reservista, carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação com foto ou passaporte).

§4º O candidato deverá levar consigo caneta esferográfica azul ou preta e máquina de calcular científica ou financeira que contemplem exponenciação. É recomendável o uso de máquina de calcular para a resolução das questões que envolvam cálculos. Não será permitido o empréstimo de máquina de calcular entre os candidatos.

Art. 10 Ao terminar a prova, o candidato entregará, obrigatoriamente, ao fiscal de sala o Caderno de Questões (Prova) e o Cartão-Resposta preenchido a caneta, com o tipo de prova identificado, devidamente assinado e datado no verso.

§1º O candidato **NÃO** poderá levar o Caderno de Questões (Prova). Os Cadernos de Questões (Prova), retidos, serão eliminados posteriormente. As respostas individuais (gabarito) poderão ser anotadas no quadro disponível na capa da prova. Esse quadro poderá ser destacado, na marca pontilhada, e levado pelo candidato.

§2º Os 2 (dois) últimos candidatos só poderão sair juntos.

Art. 11 A constituição do Exame quanto às Áreas de Conhecimento, Segmentos e à Distribuição das Disciplinas, obedecerá ao estabelecido nas disposições deste artigo.

Parágrafo único. O Exame será realizado, em um único dia, para as 2 (duas) áreas: de Atendimento ao Público; e Venda Direta.

I – Prova da Área de Atendimento ao Público:

a) Segmento: Seguros

Disciplinas: Conceitos Básicos de Seguros / Atendimento ao Consumidor / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

b) Segmento: Vida e Previdência Complementar Aberta

Disciplinas: Previdência Complementar / Seguros de Pessoas / Atendimento ao Consumidor / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

c) Segmento: Capitalização

Disciplinas: Capitalização / Atendimento ao Consumidor / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

d) 2 Segmentos: Seguros, e Vida e Previdência Complementar Aberta

Disciplinas: Conceitos Básicos de Seguros / Previdência Complementar / Seguros de Pessoas / Atendimento ao Consumidor / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

e) 3 segmentos: Seguros, Vida e Previdência Complementar Aberta, e Capitalização

Disciplinas: Conceitos Básicos de Seguros / Previdência Complementar / Capitalização / Seguros de Pessoas / Atendimento ao Consumidor / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / e Prevenção à Lavagem de Dinheiro

II – Prova da Área de Venda Direta de Produtos de Seguros, de Vida e Previdência Complementar Aberta, e de Capitalização:

a) Segmento: Seguros

Disciplinas: Conceitos Básicos do Seguro / Noções de Direito do Seguro / RE – Massificados e Multirriscos / Seguros Automóveis / Estratégias de Comercialização de Seguros / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

b) Segmento: Vida e Previdência Complementar Aberta

Disciplinas: Previdência Complementar / Seguros de Pessoas / Noções de Mercado Financeiro e Cálculos / Estratégia de Comercialização / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

c) Segmento: Capitalização

Disciplinas: Capitalização / Estratégias de Comercialização de Seguros / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

d) 2 Segmentos: Seguros, e Vida e Previdência Complementar Aberta

Disciplinas: Conceitos Básicos do Seguro / Noções de Direito do Seguro / RE – Massificados e Multirriscos / Seguros Automóveis / Previdência Complementar / Seguros de Pessoas / Noções de Mercado Financeiro e Cálculos / Estratégias de Comercialização de Seguros / Código de Defesa do Consumidor / Ética Profissional / Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Art.12 O acesso aos locais de prova **não será permitido** aos candidatos que:

- I - comparecerem fora do horário estabelecido;
- II - não apresentarem o documento de Confirmação de Inscrição e Documento de Identidade, com foto;
- III - comparecerem em local diferente do estabelecido no documento de Confirmação de Inscrição.

§1º Não haverá 2ª (segunda) chamada para qualquer prova, nem exames individuais, no caso do não comparecimento do candidato à prova, independentemente da causa.

§2º Em qualquer um dos casos previstos nos incisos deste artigo, o candidato será considerado ausente à respectiva prova do Exame, sendo, portanto, automaticamente reprovado.

Art.13 Todas as questões das provas serão elaboradas com base no conteúdo programático das disciplinas publicado neste Regulamento.

Parágrafo único. As provas serão escritas, e delas constarão questões objetivas e/ou problemas, sob a forma de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de respostas.

Art.14 As provas serão entregues aos candidatos, já impressas, sendo vedados esclarecimentos sobre o enunciado das questões ou sobre o modo de resolvê-las.

§1º As respostas deverão ser devidamente marcadas pelo candidato no cartão-resposta, que deverá ser preenchido e assinado no verso.

§2º Somente serão consideradas válidas as respostas assinaladas no cartão-resposta. **Serão invalidadas respostas que apresentem rasuras ou dupla marcação no cartão-resposta.** A resposta em branco, também, será considerada invalidada.

§3º Qualquer outra marcação, por mais leve que seja, em quadrícula diferente da opção escolhida, também invalida a questão. Para cada questão invalidada, será atribuída nota zero (0).

Art. 15 Durante a realização das provas, será desclassificado, sem direito a recurso, o candidato que:

I – for surpreendido com cola ou em comunicação, verbal ou escrita, ou por qualquer outro meio fraudulento, com outro candidato ou pessoa estranha;

II – portar ou fizer uso de quaisquer instrumentos eletrônicos de comunicação;

III – utilizar-se de sinais ou de quaisquer outros meios que quebrem o sigilo e permitam a identificação da sua prova;

IV – negar-se a cumprir as normas específicas estabelecidas pela Escola para a realização das provas;

V – manifestar-se ou se comportar-se de forma desrespeitosa ou inconveniente.

Art. 16 Uma vez verificada qualquer uma das situações previstas nos incisos do artigo anterior, o fiscal recolherá a prova e o cartão-resposta do candidato, efetuando no “Relatório de Aplicação de Provas” a anotação sumária da ocorrência. O candidato estará automaticamente reprovado no Exame. Esta decisão será irrecorrível.

DA APROVAÇÃO

Art. 17 Será considerado aprovado o candidato que obtiver o mínimo de **60%** de acertos no grupamento das disciplinas do segmento de cada área de conhecimento, como especificado no quadro que se segue:

I – Área de Atendimento ao Público

Segmentos	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	10	6
Vida e Previdência Complementar	15	9
Capitalização	10	6

Segmentos	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
2 segmentos (de Seguros; de Vida e Previdência Complementar)	20	12
3 segmentos (de Seguros; de Vida e Previdência Complementar; e de Capitalização)	25	15

II – Área de Venda Direta dos Produtos de Seguros, de Vida e Previdência Complementar Aberta, e de Capitalização

Segmentos	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	25	15
Vida e Previdência Complementar	20	12
Capitalização	15	9
2 segmentos: Seguros, e Vida e Previdência Complementar	35	21

Parágrafo único. Será considerado apto para Certificação Técnica Profissional o candidato que for aprovado de acordo com os critérios acima especificados.

DO GABARITO E DOS RECURSOS

Art. 18 Os gabaritos e as provas serão divulgados, a partir do 1º dia útil após o término do Exame, às 14 horas, no *site* da Escola www.funenseg.org.br. As provas ficarão disponíveis durante o prazo de recurso. Após esse prazo serão retiradas do *site* da Escola.

§1º O gabarito estará sujeito à retificação se constatada eventual troca de letra/opção indicada como resposta correta de alguma questão. Essa retificação não implicará anulação de questão.

§2º Qualquer alteração no gabarito só será divulgada após o julgamento, pela Banca Examinadora, dos recursos interpostos.

§3º A Escola anulará questões quando a Banca Examinadora constatar erro de formulação ou inexistência de resposta correta. Eventuais erros de impressão ou formatação só acarretarão anulação de questão se comprometerem a sua compreensão e resolução.

§4º Na hipótese de anulação de uma questão, a Escola atribuirá a todos os candidatos que realizaram a prova a respectiva pontuação, desconsiderando as respostas marcadas pelos candidatos para questão.

§5º As questões que vierem a ser anuladas pela Banca Examinadora, após a realização das provas serão identificadas no gabarito correspondente.

Art.19 Será admitido ao candidato um **único recurso por questão**, concernente ao conteúdo dessa questão e ao gabarito divulgado, desde que individual e devidamente fundamentado, apresentado no prazo 2 (dois) dias úteis, contado a partir da divulgação **do gabarito**.

§1º O recurso devidamente fundamentado, deverá ser redigido no formulário específico disponível no *site* da Escola, no ícone “Formulários para Recursos de Provas”

§2º Os recursos deverão ser digitalizados e encaminhados por *e-mail* para o endereço: recursos@funenseg.org.br obedecendo ao prazo informado e com a cópia do comprovante de pagamento da taxa no valor de R\$35,00 (trinta e cinco reais), por questão, em favor da Escola (Banco Bradesco/Ag. 3369-3 C/C 56489-3).

§3º O(s) recurso(s) apresentado(s) em conformidade com o estabelecido no *caput* deste artigo será(ão) analisado(s) pela Banca Examinadora, e a decisão de Recurso Deferido ou Recurso Indeferido será comunicada ao candidato, por *e-mail*, no dia da divulgação do resultado oficial.

§4º O parecer da Banca Examinadora é irrecorrível, **não admitindo apelação**.

§5º Em caso de deferimento do recurso apresentado e conseqüente anulação da questão correspondente, o candidato fará jus à devolução da taxa paga.

§6º Não serão acatados para análise pela Banca Examinadora os recursos que não atenderem às especificações do presente artigo (art.19), deste Regulamento, enfatizando os seguintes casos: recurso apresentado fora do prazo regulamentar; recurso que aborde mais de uma questão; recurso genérico (por exemplo, "questão mal formulada", ou "com gabarito errado", "não há resposta correta" etc.) e sem argumentação específica que sustente o questionamento apresentado pelo aluno; recurso fundamentado em bibliografia desatualizada, não indicada no respectivo Regulamento; recurso não acompanhado de recibo de pagamento; recursos coletivos; recursos com rasuras e recursos que indiquem cópia de recurso de origem coletiva.

DA CORREÇÃO E DOS RESULTADOS

Art.20. A correção das provas e a apuração de seus resultados são de responsabilidade única da Escola e será feita, exclusivamente, através da leitura ótica do cartão-resposta.

§1º A Escola manterá os cartões-resposta sob sua guarda por 6 (seis) meses, a contar da data de realização do Exame, período após o qual esses cartões-resposta serão incinerados.

§2º O candidato que discordar do resultado poderá solicitar cópia do cartão-resposta, após a apuração do resultado oficial do Exame, mediante preenchimento do Formulário disponível no *site* da Escola e posterior envio para o e-mail: execucao@funenseg.org.br junto com o comprovante de pagamento da taxa no valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), em favor da Escola (Bradesco – Ag. 3369-3; c/c 56489-3), no prazo máximo de 15 (quinze) dias. Passado esse prazo, não mais será concedida a verificação.

§3º A divulgação do resultado será no dia 05/05/2017, após o término da análise dos recursos. Para consultar seu resultado acessar o *site* da Escola, clicar no link **MINHA ESCOLA** (no topo do site); **Área do Aluno**; digitando seu *login* e senha.

Art.21 Extingue-se o prazo para quaisquer revisões de gabarito ou questionamentos sobre a formulação das questões após a publicação do gabarito definitivo e resultado final do Exame.

DA CERTIFICAÇÃO

Art.22 Terá seu certificado emitido o candidato aprovado de acordo com os critérios contidos no art. 17 deste Regulamento e quando apresentar à Escola, no endereço a seguir indicado, ou enviar por carta registrada, cópias autenticadas do RG e do CPF:

ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS - ENS
Secretaria da Escola
Av. Rio Branco, 277 sala 201
Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP-20040-009

Parágrafo único: As Empresas deverão encaminhar os documentos, cópias autenticadas do RG e do CPF, dos seus colaboradores/funcionários para o endereço acima indicado. Os certificados dos candidatos aprovados, inscritos por pessoa jurídica, serão encaminhados ao RH da Empresa.

Art.23. A Diretoria de Ensino Técnico da Escola emitirá e expedirá, em 30 (trinta) dias úteis após a divulgação dos resultados, os Certificados dos candidatos aprovados que tenham cumprido o estabelecido no Art. 22 deste Regulamento.

DA HOMOLOGAÇÃO

Art. 24 A homologação do Exame de Certificação Técnica será feita com a emissão do Certificado de Certificação Técnica assinado pelo Diretor Executivo da Escola Nacional de Seguros - ENS.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.25 A nenhum candidato será permitido alegar desconhecimento deste Regulamento e de seus Anexos ou de qualquer outro ato referente ao Exame para Certificação em que se tenha inscrito.

Art.26. Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos pela Diretoria da Escola Nacional de Seguros – ENS ou por delegação deste.

Art. 27 Os locais de realização das provas serão definidos pela Diretoria de Ensino Técnico no **período** de inscrição do Exame, podendo inserir ou cancelar locais de realização das provas de acordo com a demanda de candidatos.

Maria Helena Cardoso Monteiro

Diretora de Ensino Técnico

Escola Nacional de Seguros – ENS

Rua Senador Dantas, 74 - 2ª sobreloja, 3º e 4º andares

Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

Tel.: (21) 3094-1011 / 3094-1013 / 3094-1015

www.funenseg.org.br. - execucao@funenseg.org.br

Central de Informações: 08000-25-3322

ANEXO 1

CALENDÁRIO DO 18º EXAME DE CERTIFICAÇÃO TÉCNICA DE EMPREGADOS E ASSEMELHADOS VINCULADOS A CORRETORES DE SEGUROS

	REFERÊNCIA	DATA
INSCRIÇÃO E CONFIRMAÇÃO	Período de Inscrição	13/02/2017 a 10/03/2017
	Último dia para pagamento da taxa de inscrição	10/03/2017 até às 18 horas
	Remessa da Confirmação de Inscrição para o candidato	A partir de 30/03/2017
PROVA	05 de abril de 2017	
RESULTADOS / CERTIFICADOS	Divulgação do Gabarito	06/04/2017, às 14 horas
	Recursos	Das 14 horas do dia 06/04/2017 às 14 horas do dia 10/04/2017
	Divulgação dos Resultados	A partir de 05 de maio de 2017, após o término da análise dos recursos.
	Expedição dos certificados	30 dias úteis após a divulgação dos resultados.

ANEXO 2

LOCAIS DE EXAME

BELO HORIZONTE – MG	(31) 3272-1700/3272-1711
BLUMENAU - SC	(47) 3326-7105/3326-5203
BRASÍLIA – DF	(61) 3323-7032/3321-4718
CAMPINAS – SP	(19) 3212-0608/3242-2926
CURITIBA – PR	(41) 3264-9614/3263-3106
GOIÂNIA – GO	(62) 3945-1210
PORTO ALEGRE – RS	(51) 3224-6661/3224-1965
RECIFE – PE	(81) 3423-1134/3423-6653
RIBEIRÃO PRETO – SP	(16) 3620-2200/2288
RIO DE JANEIRO – RJ	(21)3094-1041/1042/1043/1044
SALVADOR – BA	(71) 3341-2688/2699
SANTOS – SP	(13) 3289-9852
SÃO PAULO – SP	(11) 5212-2100
VITÓRIA – ES	(21) 3094-1041/1042/1043/1044

ANEXO 3

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1 - Atendimento ao Consumidor

Atendimento ao Cliente/ Comunicação/O Perfil do Profissional de Atendimento/ O Cliente/ Atendimento/Atendimento Telefônico/Atendimento *On-line*/ Atendimento Díficeis

2 – Código de Defesa do Consumidor, Ética profissional e Prevenção à Lavagem de Dinheiro

O Código de Defesa do Consumidor/ Origem e Objetivos/ Conceito de Consumidor/Enquadramento da Atividade Securitária como Serviço/Vulnerabilidade e Hipossuficiência do Consumidor/ Direitos Básicos do Consumidor/Garantia de Cognoscibilidade/Responsabilidade Objetiva do Fornecedor pelo Fato do Serviço/Responsabilidade Subjetiva do Prestador de Serviço Profissional Liberal/Prescrição para a Ação de Responsabilidade Civil pelo Fato do Serviço/Desconsideração da Personalidade Jurídica/Oferta/Recusa do Fornecedor em Cumprir a Oferta/ Solidariedade/ Práticas Abusivas/ Cobrança de Dívidas já Paga/Cláusulas Abusivas/Contrato de Adesão/ Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASC/**Ética Profissional/**Conceituando Ética/Ética na Filosofia-Correntes de Pensamento/ Ética nos Negócios/A Ética no Desempenho Profissional/A Ética no Desempenho Profissional do Corretor de Seguros/Código de Ética do Corretor/**Prevenção à Lavagem de Dinheiro/Controles Internos** Específicos para Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo/Introdução/ O que É o Crime de Lavagem de Dinheiro?/Um Pouco de História/Responsabilidades/ A Lei 12.683/2012/Prevenção à Lavagem de Dinheiro no Mercado Segurador Brasileiro/ Os Controles Internos Demandados pela Circular 445/2012/Pessoas Politicamente Expostas – PEP/ Critérios de Identificação, Monitoramento e Comunicação de Operações/A Comunicação de Operações à SUSEP

3 -Conceitos Básicos de Seguros

O Seguro no Tempo / Princípios Básicos do Seguro / O contrato de Seguro / Operação de Seguro/Estrutura Técnica da Operação de Seguro / Ramos de **Seguro**

4 -Estratégias de Comercialização de Seguros

Mercado Segurador Brasileiro/ Falando de Estratégia/ Marketing/ Vendas/ Fundamentos e a Arte de Negociar/ Clientes: A Razão da Existência das Empresas

5 -Fundamentos de Capitalização

Capitalização: Histórico e Regulamentação / Fundamentos Técnicos Básicos e Normas de Contratação / Comparação entre as Modalidades

6 -Noções de Direito do Seguro

Direito e Seguro no Brasil: Noções / O Contrato de Seguro /O Seguro e o Código Civil

7 - Noções de Mercado Financeiro e Cálculos

Introdução / Razão / Proporção / Regra de Três / Juros Simples / Juros Compostos / Taxa de Juros / Produtos e Serviços Financeiros / Fatores de Decisão e Critérios de Análise de Investimentos

8 -Previdência Complementar Aberta

Previdência Social / Previdência Complementar / Planos de Entidades Abertas de Previdência Complementar / Informações Complementares

9 -RE – Massificados e Multirriscos

Seguros Patrimoniais/ Aspectos Operacionais/ Condições Contratuais/ Produtos e Coberturas

10 - Seguros de Automóveis

Os Seguros de Automóvel / Seguro de Automóveis (Casco) / Seguro de Responsabilidade Civil Facultativo de Veículos (RCF) / Seguros de Frotas / Seguro de Acidentes Pessoais de Passageiros - APP / **Seguros de Contratação Obrigatória para Veículos Automotores/** Condições Gerais – Casco, RCF e APP / Sinistros

11 - Seguros de Pessoas

Conceitos Básicos / Coberturas de Risco / Cobertura por Sobrevivência

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Manuais editados pela **Escola Nacional de Seguros - Funenseg – edição 2016**

ANEXO 4

SOBRE NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL

Entende-se por necessidade de atendimento especial:

- necessidade de auxílio de fiscal leitor. Neste caso, além de auxiliar na leitura da prova, o fiscal leitor, sempre sob a supervisão de outro fiscal devidamente treinado, transcreverá as respostas para o Cartão-Resposta e para o Caderno de Provas do candidato. Ao final da prova será lavrado um termo no qual o candidato concordará com as marcações que foram efetuadas no Cartão-Resposta e com o texto transcrito no Caderno de Provas.
- necessidade da prova ser confeccionada de forma ampliada. Neste caso, será oferecido, **apenas**, Cartão-Resposta ampliado e Caderno de Questões (Prova) com tamanho de letra correspondente a corpo 24 (vinte e quatro);
- necessidade de sala com fácil acesso, no caso de dificuldade de locomoção;
- necessidade de carteira e mesa separadas. Dependendo da disponibilidade do local, o candidato poderá ser alocado em uma sala sozinho. Nesse caso, o candidato será acompanhado por 2 (dois) fiscais.
- candidato que necessitar utilizar óculos escuros, protetores auriculares ou quaisquer acessórios de cobertura para cabeça;
- candidato que estiver impossibilitado de transcrever as respostas da prova. Nesse caso, o candidato será acompanhado por 2 (dois) fiscais. Ao final da prova será lavrado um termo no qual o candidato concordará com as marcações que foram efetuadas no Cartão-Resposta.

Maria Helena Cardoso Monteiro

Diretora de Ensino Técnico

Escola Nacional de Seguros – ENS

Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º e 4º andares

Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

Tel.: (21) 3094-1011 / 3094-1013/3094-1015

www.funenseg.org.br - execucao@funenseg.org.br

Central de Informações: 08000-25-3322