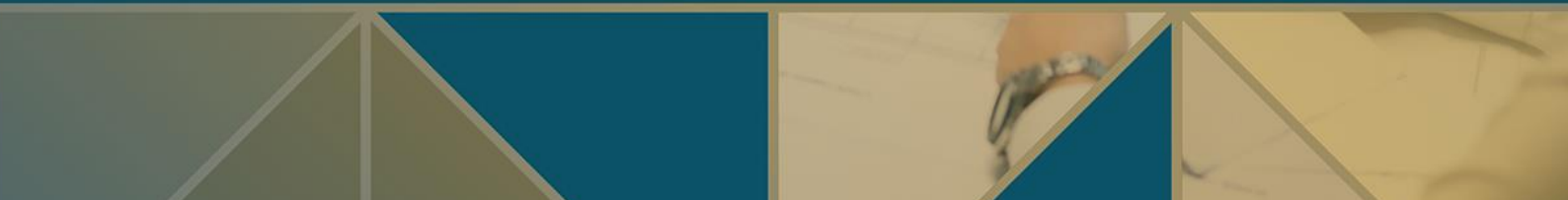




PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO COMERCIAL
DO SEGURO - ONLINE



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 da **Pós-graduação – Nível de Extensão - em Gestão Comercial do Seguro - Online** da Escola de Negócios e 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. O valor do investimento encontra-se em um anexo específico.

Na oportunidade, gostaríamos de ressaltar que o pré-requisito para os Cursos de pós-graduação, em nível de extensão, da Escola de Negócios e 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,

DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR

APRESENTAÇÃO DO CURSO

A ESCOLA DE NEGÓCIOS E SEGUROS

Fundada em 1971, a Escola de Negócios e Seguros (ENS) tem a missão de promover uma educação transformadora, por meio de programas de excelência, que contribuam para o desenvolvimento de profissionais capacitados a atuar em diversas áreas de negócios, além de estimular e disseminar a cultura de seguros. Atuando dentro do modelo da educação continuada, a Instituição atende às necessidades dos profissionais brasileiros, ajudando-os a enfrentar um mercado com forte competitividade.

Desde a sua criação, a ENS 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, ao estabelecer convênios de cooperação técnica.

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

Presente em mais de 60 localidades de todas as regiões do Brasil, por meio da atuação de duas coordenações regionais (Rio de Janeiro e São Paulo) e de parcerias com outras instituições, a ENS atende a mais de 25 mil alunos e participantes por ano, em cursos e outros programas educacionais, presenciais e online. Consegue, assim, manter e expandir o elevado padrão de qualidade que é sua marca, bem como ratificar sua condição de maior e melhor escola de seguros do Brasil.

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 8 disciplinas. Possui carga horária total de 120 horas, com duração aproximada de 5 a 6 meses.

GRADE CURRICULAR

Disciplina	Carga Horária (h)
Cenários e Ambiente de Negócios	12
Relações Comerciais e Jurídicas do Seguro	12
Planejamento Estratégico de Vendas	24
Customer Experience (CX)	12
Gestão de Equipe de Vendas e Canais de Distribuição	12
Marketing de Serviços	12
Negociações Complexas em Seguros	12
Inovação e Transformação Digital no Mercado de Seguros	24
Total	120

EXECUÇÃO E METODOLOGIA DO CURSO

Com carga horária total de 120 (cento e vinte) horas, o curso de pós-graduação em nível de extensão será 100% online com aulas ao vivo. As aulas acontecerão de segunda à sexta-feira, das 19h às 21h30min.

As disciplinas terão intervalo de uma semana entre elas (em alguns casos, por conta de feriados e agenda dos professores, esse intervalo pode variar para mais ou para menos).

As disciplinas serão ministradas através da plataforma de ensino a distância da ENS, somada a utilização de ferramentas de suporte à aprendizagem do ambiente virtual, principalmente por meio de atividades de fóruns de discussão e disponibilização de conteúdos e cases para resenhas e debates síncronos durante o período de uma semana que compreenderá cada disciplina.

MATERIAL DIDÁTICO E AMBIENTE EAD

MATERIAL DIDÁTICO

Os cases, leituras, pré-works e outros materiais que poderão ser utilizados como embasamento para a discussão nas disciplinas, serão enviados com até uma semana de antecedência para os alunos matriculados.

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.

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) na carga horária total do curso. A frequência será apurada considerando o acesso e participação nos encontros ao vivo.

A avaliação dos alunos levará em conta a participação nas discussões no ambiente virtual, eventuais produções de pré-work e pós-work, resenhas de leituras recomendadas, e/ou outros métodos aplicados por cada docente.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Cenários e Ambiente de Negócios (12h)

- Analisar a conjuntura macroeconômica nacional e internacional;
- Avaliar o cenário econômico brasileiro;
- Analisar o cenário do mercado segurador nacional e internacional;
- Entender os fundamentos, métodos e práticas adotadas na construção de cenários e na análise conjuntural.

Relações Comerciais e Jurídicas do Seguro (12h)

- Entender a estrutura do mercado segurador;
- Identificar os agentes do setor de seguros e as relações institucionais;
- Conhecer os principais contratos de seguro, previdência e saúde, individuais e por adesão;
- Revisar o código de defesa do consumidor a luz da atividade seguradora;
- Conhecer e avaliar os formatos de comercialização.

Planejamento Estratégico de Vendas (24h)

- Apresentar os métodos, ferramentas, e compostos do mapeamento de mercado, dentre eles: concorrência, segmentação, público-alvo, distribuição regional, precificação e outros;
- Definir atuação comercial por estimativa do potencial de mercado;
- Desenvolver o planejamento comercial, incluindo: produtos, canais de distribuição, promoção de vendas, preços alvo, metas e indicadores de acompanhamento.

Customer Experience – CX - (12h)

- Apresentar a cadeia de valor do seguro e o ciclo de vida de suas operações;
- Entender os novos comportamentos do consumidor;
- Identificar estratégias inovadoras baseadas nas necessidades e comportamentos dos consumidores, e alinhar com o operacional das empresas de seguros;
- Apresentar o padrão de excelência nos atendimentos;
- Avaliar dados, análises e tecnologias de interação que aprimoram a oferta de serviços;
- Tratar falhas e promover a recuperação da confiança do cliente.

Gestão de Equipe de Vendas e Canais de Distribuição (12h)

- Apresentar estratégias de canais para expansão de mercados e suporte ao atingimento de metas;
- Modelar estratégias go-to-market, associadas a integração de times para o atingimento de metas (overarching strategies);
- Determinar mercados e estratégias de distribuição para novos produtos;
- Definir métricas e indicadores de suporte a gestão;
- Avaliar métodos de recrutamento, estruturação, remuneração e comissionamento da força de vendas para obtenção dos melhores resultados;
- Identificar elementos de baixa performance e aprender a como solucionar problemas e motivar a equipe.

Marketing de Serviços (12h)

- Apresentar diferentes tipos de serviços, suas características e classificações;
- Avaliar as melhores estratégias de marketing de serviços para o setor de seguros;
- Definir modelos de gestão do marketing de serviços, compreendendo as interações e o composto de marketing;
- Entender o processo de tomada de decisão do consumidor de serviços de seguros;
- Definir a atuação do marketing de serviços em canais eletrônicos;
- Desenhar processos de implementação do marketing de serviços.

Negociações Complexas em Seguros (12h)

- Apresentar os fundamentos da negociação, o processo e as suas fases;
- Identificar atitudes e estilos dos negociadores;
- Aprender estratégias e táticas de negociação;
- Conhecer os dilemas éticos em uma negociação;
- Apresentar métodos de negociações complexas, múltiplas partes, coalizões e equipes.

Inovação e Transformação Digital no Mercado de Seguros (24h)

- Apresentar os fundamentos da ciência de dados aplicada a análise do consumo;
- Conhecer os componentes que fazem parte da transformação digital no mercado segurador e como a tecnologia impulsiona e transforma a relação de consumo;
- Analisar novas formas de interação com o consumidor e conhecer exemplos de produtos disruptivos;
- Apresentar ferramentas para desenvolvimento de projetos de inovação, tais como: Agile, Design Thinking, Canvas e outros.

CORPO DOCENTE

Luiz Macoto Sakamoto (Coordenador Acadêmico): Foi diretor vice-presidente da Yasuda Seguros. Graduado em Engenharia pela Escola Politécnica da USP (1978). Pós-graduado em Administração pela FGV-SP e pela PUC-RJ, com especialização em seguros, resseguro, subscrição de riscos e gerenciamento de riscos. É Associate in Reinsurance (2001), Associate in Commercial Underwriting (2003), Associate in Risk Management (2004) pelo Insurance Institute of America

(Estados Unidos), Associate in Marine Insurance Management (AMIM) pelo The Institutes (2011), e CPCU - Chartered Property Casualty Underwriter pelo The American Institute for CPCU (2008).

Alexandre Antunes Teixeira: Mestre em economia pela EESP-FGV. Tem mais de 20 anos de experiência em análise econômica. Foi sócio da MCM Consultores e economista da LCA Consultores. Professor de macroeconomia no curso de pós-MBA da FIPE, é chefe de pesquisa da Beta Capital Consultoria e economista-associado da MCM Consultores.

Ricardo Nishimura: Profissional com 25 anos de experiência, tendo trabalhado nas áreas de Operações, Projetos, Processos e Novos Negócios de seguradoras e insurtechs.

Publica e palestra sobre assuntos relacionados a Insurtech, Open Insurance, Tecnologia aplicada a seguros, Inovação, Transformação Digital e novos canais e formas de distribuição de seguros. Profundo conhecedor do ecossistema de seguros no Brasil, dedica-se atualmente a aconselhar empreendedores e board de startups para a tomada de decisões estratégicas de posicionamento no mercado, bem como a construção de um networking de valor

Lívia Borges: 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.

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.

Maurício Tanabe: Experiência na área jurídica e de recursos humanos, com ênfase em Direito Sindical, Trabalhista, Previdenciário e Segurança do Trabalho desenvolvida em escritórios de advocacia de grande porte e empresas multinacionais. Professor do MBA, LLM, Especialização em Direito Empresarial e Gestão Comercial, na disciplina de Negociações Complexas da Fundação Getúlio Vargas, nas escolas FGV/EBAPE, Direito Rio e FGV Law São Paulo e na Escola de Negócios e Seguros (ENS).

Obs1: Por conta da agenda e disponibilidade dos docentes, podem ocorrer alterações de professores em algumas disciplinas.

Obs2: 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.