

**30º EXAME PARA CERTIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL PARA  
FUNCIONÁRIOS DE SOCIEDADES SEGURADORAS**

**R E G U L A M E N T O**

**JUNHO/2020**



## SUMÁRIO

	<b>Páginas</b>
Do Exame	3
Da Inscrição	3
Da Necessidade de Atendimento Especial	4
Da Confirmação da Inscrição	5
Do Exame e das Provas	5
Da Aprovação	7
Dos Gabaritos e dos Recursos	7
Da Correção e do Resultado	8
Da Certificação	8
Da Homologação	9
Das Disposições Gerais	9

## ANEXOS

1 - Calendário do Exame	10
2 - Locais de Prova	10
3- Procedimentos para Inscrição	11
4- Áreas de Atuação, Segmentos, Disciplinas e Critérios para Aprovação	12
5 - Conteúdo Programático e Bibliografia Básica	14
4 - Sobre Necessidade de Atendimento Especial	17

## 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 das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização e das entidades abertas de previdência complementar.

**Art. 2º** O Exame para Certificação Técnica Profissional reger-se-á pela legislação vigente, com base na Resolução nº 115/2004, do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP – e da Circular nº 290/2005, da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP – 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 [www.ens.edu.br](http://www.ens.edu.br), o candidato deverá escolher a modalidade de inscrição e a cidade em que prestará o Exame (Anexo 1). Os procedimentos para inscrição dos candidatos Pessoas Físicas e Jurídicas estão no Anexo 2.

**a)** O candidato terá o prazo de até 07 (sete) dias corridos, contados da data de efetivação da inscrição, para desistir do Exame. Ultrapassado o prazo mencionado, não haverá restituição do valor pago, exceto na hipótese de cancelamento do Exame pela Escola quando o candidato fará jus ao reembolso integral do valor pago.

**b)** Só é permitido ao candidato efetivar uma **única** inscrição, com **exceção** da Área de Atendimento ao Público, na qual o candidato poderá se inscrever nos 03 (três) segmentos disponíveis: de Seguros, de Vida e Previdência Complementar, e de Capitalização.

**c)** A taxa de inscrição do Exame é pessoal e intransferível, válida exclusivamente para este Exame. Caso o candidato desista da realização do Exame após o pagamento da taxa de inscrição, não terá direito a reembolso da taxa, não poderá repassar a taxa para a inscrição de outra pessoa, nem poderá utilizar o valor da taxa para pagamento de inscrição de outro Exame, para si ou terceiro.

**d)** O valor da taxa destinada ao pagamento do Exame **não** poderá ser utilizado, a título de crédito, na aquisição de outros serviços/produtos oferecidos pela Escola, nem mesmo na inscrição para outro Exame, nos termos do § 4º, uma vez que essa taxa é destinada a cobrir os gastos com a realização do presente Exame.

## Áreas de Atuação, Segmentos e Valores

ÁREAS	SEGMENTOS			
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Seguros Valor da taxa: R\$ 285,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 285,00	Capitalização Valor da taxa: R\$ 285,00	Seguros, Vida e Previdência Compl. e Capitalização Valor da taxa: R\$ 835,00
VENDA DIRETA	Seguros Valor da taxa: R\$ 400,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 400,00	Capitalização Valor da taxa: R\$ 285,00	-
REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS	Seguros – RE Massificados e Multirriscos Valor da taxa: R\$ 400,00	Seguros – RE Automóveis Valor da taxa: R\$ 400,00	Vida e Previdência Complementar Valor da taxa: R\$ 400,00	-
CONTROLES INTERNOS	Controles Internos Valor da taxa: R\$ 400,00			

### DA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL

**Art.4º** As necessidades especiais dos portadores de deficiência (PCD) 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 5)

**a)** O candidato deverá encaminhar à Escola o atestado médico que comprove a necessidade especial. O comprovante deve ser encaminhado para o e-mail [exames@ens.edu.br](mailto:exames@ens.edu.br) com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data do Exame.

**b)** O candidato que não se manifestar, na forma e no prazo contido no parágrafo acima, não terá atendimento especial do dia da realização da prova.

**Art.5º** Os candidatos com necessidades especiais participarão do Exame em igualdade de condições com os demais no que se refere ao conteúdo da prova, avaliação, critérios de aprovação, dia, horário, local de prova e nota mínima exigida.

**a)** A solicitação, por si só, não garante ao candidato o atendimento especial. O pedido será deferido ou indeferido pela Escola, após análise, obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

## DA CONFIRMAÇÃO DA INSCRIÇÃO

**Art.6º** 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.

**a)** Caso o candidato não receba a confirmação do Exame, poderá ter essas informações, acessando o *site* da Escola, em “**Acompanhe sua Inscrição**”; digitando sua matrícula e senha.

**b)** Ao receber a Confirmação de Inscrição é obrigação do candidato ou de seu representante legal conferir se os dados cadastrais estão corretos. O candidato que não receber a Confirmação de Inscrição ou que constatar qualquer irregularidade nas informações cadastradas deverá entrar em contato no endereço eletrônico [exames@ens.edu.br](mailto:exames@ens.edu.br)

**c)** É de responsabilidade do candidato manter seu endereço de correspondência e eletrônico atualizado junto à Escola.

**Art.7º** 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.8º** As provas terão início nos locais onde se realizará o Exame, pontualmente, **às 19h (horário de Brasília)**, quando serão abertos os lacres dos envelopes das provas.

**a)** Os candidatos deverão estar no local das provas 01 (uma) hora antes do seu início, **não sendo permitida a entrada de nenhum candidato em sala após a abertura dos lacres dos envelopes das provas.**

**b)** As provas do Exame terão duração máxima de 03 (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.

**c)** 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).

**d)** 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. Nenhum outro material poderá ser utilizado ou consultado, incluindo qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação. Também não será permitido o uso de telefones celulares ou qualquer tipo de equipamento fotográfico, que deverão permanecer desligados durante todo o exame.

**Art.9** Ao terminar a prova, o candidato entregará, obrigatoriamente, ao fiscal de sala o Caderno de Questões (Prova) e a Folha de Respostas preenchida a caneta, com o tipo de prova identificado e devidamente assinada.

**a)** 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.

**b)** Os 2 (dois) últimos candidatos só poderão sair juntos.

**Art.10** A constituição do Exame, quanto às Áreas de Conhecimento, Segmentos e à Distribuição das Disciplinas, obedecerá ao estabelecido nas disposições dos Anexos 3 e 4.

**a)** O Exame será realizado, em um único dia, para as 04 (quatro) áreas: de Atendimento ao Público; de Venda Direta; de Regulação e Liquidação de Sinistros, e de Controles Internos.

**Art.11** O acesso aos locais de prova **não será permitido** aos candidatos que:

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

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

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

**c)** A Escola não se responsabiliza por acontecimentos exógenos ao exame (por exemplo: trânsito, acidentes, problemas de saúde e fenômenos da natureza) que impeçam o candidato de comparecer, ao local do exame no dia e hora agendados. E tampouco restituir o valor referente à taxa de inscrição, seja qual for o motivo alegado.

**Art.12** Todas as questões das provas serão elaboradas com base no conteúdo programático das disciplinas publicado neste Regulamento. (Anexo 4)

**a)** As provas serão escritas, e delas constarão questões e/ou problemas, sob a forma de múltipla escolha, com 05 (cinco) alternativas de respostas.

**Art.13** As provas serão entregues aos candidatos, já impressas, sendo vedados esclarecimentos sobre o enunciado das questões ou sobre o modo de resolvê-las.

**a)** Somente serão consideradas válidas as respostas assinaladas na folha de respostas. Serão invalidadas respostas que apresentarem rasuras ou dupla marcação na folha de respostas. A resposta em branco, também, será considerada invalidada.

**b)** 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.14** Durante a realização das provas **será desclassificado** e sem direito a recurso o candidato que:

- for surpreendido com cola ou em comunicação, verbal ou escrita, ou por qualquer outro meio fraudulento, com outro candidato ou pessoa estranha;
- portar ou fazer uso de quaisquer instrumentos eletrônicos de comunicação,
- utilizar-se de sinais ou de quaisquer outros meios que quebrem o sigilo e permitam a identificação da sua prova;
- negar-se a cumprir as normas estabelecidas pela Escola;
- manifestar-se ou comportar-se de forma desrespeitosa ou inconveniente.

**Art.15** Uma vez verificada qualquer uma das situações previstas nos incisos do artigo anterior, o fiscal recolherá a prova e a folha de respostas 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.16** Será considerado aprovado o candidato que obtiver o mínimo de **60%** (sessenta por cento) de acertos no grupamento das disciplinas do segmento de cada área de conhecimento, como especificado no Anexo 3.

### **DO GABARITO E DOS RECURSOS**

**Art.17** Os **gabaritos preliminares** e as provas serão divulgados, a partir do 1º dia útil após o término do Exame, a partir das 14 horas, no *site* da Escola [www.ens.edu.br](http://www.ens.edu.br), *área de Downloads*. As provas ficarão disponíveis durante o prazo de recurso. Após esse prazo serão retiradas do *site* da Escola. Os gabaritos ficarão disponíveis para consulta até 48 horas após a divulgação do resultado final.

**a)** 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. O candidato deverá acompanhar no *site* da Escola o gabarito preliminar durante o período de recursos até a divulgação do resultado final.

**b)** Qualquer alteração no gabarito só será divulgada durante o julgamento dos recursos recebidos, pela Banca Examinadora. No caso de alteração do gabarito, o prazo para recurso será estendido por mais 24h (vinte e quatro horas), a contar do horário da divulgação do gabarito alterado. As provas continuarão disponíveis no *site* nas 24h (vinte e quatro horas) seguintes junto ao gabarito retificado.

**c)** 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.

**d)** 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.

**e)** As questões que vierem a ser anuladas pela Banca Examinadora, após a realização das provas serão identificadas no gabarito correspondente.

**Art.18** 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 de 48 horas (2 dias úteis), contado a partir da divulgação **do gabarito preliminar**.

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

**b)** Os recursos deverão ser digitalizados e encaminhados por *e-mail* para o endereço: [recursos@ens.edu.br](mailto:recursos@ens.edu.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).

c) 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.

d) O parecer da Banca Examinadora é irrecorrível, **não admitindo apelação**.

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

f) **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 DO RESULTADO

**Art.19** A correção das provas e a apuração de seus resultados são de responsabilidade única da Escola.

a) A Escola manterá as folhas de respostas sob sua guarda por 06 (seis) meses, a contar da data de realização do Exame, período após o qual essas folhas de respostas serão incineradas.

b) O candidato que discordar do resultado poderá solicitar cópia da folha de respostas, após a apuração do resultado oficial do Exame, mediante preenchimento do Formulário disponível no *site* da Escola e posterior envio para o e-mail: [exames@ens.edu.br](mailto:exames@ens.edu.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.

c) A divulgação do resultado será no dia 15/07/2020, após o término da análise dos recursos. Para consultar seu resultado acessar o *site* da Escola, clicar em **Área do Aluno**; digitando seu *login* e senha.

**Art.20** 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.21** Terá seu certificado emitido o candidato aprovado de acordo com os critérios contidos no art. 15 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 Geral  
Rua Senador Dantas, 74 - Térreo  
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205

a) 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. 22** A Diretoria de Ensino Técnico da Escola emitirá e expedirá, em até 15 (quinze) dias úteis após a divulgação dos resultados, os Certificados dos candidatos aprovados que tenham cumprido o estabelecido no art. 21 deste Regulamento.

### **DA HOMOLOGAÇÃO**

**Art.23** A homologação do Exame de Certificação Técnica será feita com a emissão do Certificado de aprovação assinado pelo Diretor Geral da Escola de Negócios e Seguros – ENS.

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 24** A nenhum candidato será permitido alegar desconhecimento deste Regulamento e seus Anexos ou de qualquer outro ato referente ao Exame para Certificação em que se tenha inscrito.

a) Todas as informações relacionadas ao Exame para Certificação Técnica - Seguradoras serão divulgadas no site da Escola <http://www.ens.edu.br/exames-detalhes/exame-para-certificacao-tecnica-seguradoras>

**Art.25** Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos pela Diretoria da Escola Nacional de Seguros – ENS ou por delegação deste.

**Art.26** 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 de Negócios e Seguros - ENS**

Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º, 4º e 5º andares

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

[www.ens.edu.br](http://www.ens.edu.br)

[secretariageral@ens.edu.br](mailto:secretariageral@ens.edu.br)

Tel.: (21) 3380-1017/3380-1018

Central de Informações: 3003-3949

**ANEXO 1**

**CALENDÁRIO E LOCAIS DE PROVAS**

	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>DATA</b>
<b>INSCRIÇÃO E CONFIRMAÇÃO</b>	Período de Inscrição	<b>06/04 a 17/07/2020</b>
	Último dia para pagamento da taxa de inscrição	<b>17/07/2020</b>
	Remessa da Confirmação de Inscrição para o candidato	A partir de <b>05/08/2020</b>
<b>PROVA</b>	<b>17 de agosto de 2020</b>	
<b>RESULTADOS / CERTIFICADOS</b>	Divulgação do Gabarito Preliminar e Provas	18/08/2020, às 14 horas.
	Recursos	<b>Das 14h do dia 18/08/2020 às 14h do dia 19/08/2020.</b>
	Divulgação dos Resultados e Gabarito Final	A partir de <b>17 de setembro de 2020</b> , após o término da análise dos recursos.
	Expedição dos certificados	15 dias úteis após a divulgação dos resultados.

**LOCAIS DE EXAME**

<b>CIDADES</b>	
1	Belo Horizonte - MG
2	Florianópolis - SC
3	Brasília - DF
4	Curitiba - PR
5	Goiânia - GO
6	Porto Alegre - RS
7	Recife - PE
8	Rio de Janeiro - RJ
9	Salvador - BA
10	São Paulo - SP

**FORMAS DE CONTATO:**

SECRETARIA DA ESCOLA: (21) 3380-1010/ 1017/ 1018/1019/1042/1544

3003-3949 (ligação local)

[secretariageral@ens.edu.br](mailto:secretariageral@ens.edu.br)

## ANEXO 2

### PROCEDIMENTOS PARA INSCRIÇÃO

#### I – Pessoa Física

- Escolher a Área e o Segmento para o qual deseja certificação;
- escolher a localidade de realização do Exame;
- 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. Você deverá preencher todos os campos obrigatórios do aluno. Após o preenchimento, clicar na aba “responsável financeiro” e marcar “usar dados do aluno”;
- selecionar a forma de pagamento e clicar em Exames;
- confirmar seus dados informados, 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;
- 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;
- efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia **22/05/2020**;
- a Escola só efetivará a inscrição dos candidatos que efetuarem o pagamento da taxa do Exame através do boleto *online*, conforme informado no Calendário do Exame constante no Anexo 1;
- os candidatos deverão manter sob sua posse, para eventuais comprovações, o boleto de pagamento autenticado pelo Banco;

#### II – Pessoa Jurídica (sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar)

- A empresa deverá acessar o *site* da Escola, no endereço:  
<http://www.ens.edu.br/exames-detalhes/exame-para-certificacao-tecnica-seguradoras>
- escolher a Área, o Segmento (ver quadro na página anterior), 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”.
- 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.
- acessar o *link* e efetuar as inscrições dos colaboradores/funcionários.
- cada candidato receberá por e-mail cadastrado, pela empresa, a confirmação de inscrição.
- efetuar o pagamento da taxa de inscrição, impreterivelmente, até o dia do vencimento do boleto bancário.

**ANEXO 3**

**Áreas de Atuação, Segmentos, Disciplinas e Critérios para Aprovação**

**I – Área de Atendimento ao Público**

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	Conceitos Básicos de Seguros Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Vida e de Previdência Complementar	Previdência Complementar Seguros de Pessoas Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Capitalização	Fundamentos de Capitalização Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9
Seguros, de Vida e Previdência Complementar, de Capitalização	Conceitos Básicos de Seguros Atendimento ao Consumidor Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Previdência Complementar Seguros de Pessoas Fundamentos de Capitalização Prevenção à Lavagem de Dinheiro	20	12

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

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros RE – Massificados e Multirriscos Seguros de Automóveis Estratégias de Comercialização de Seguros Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	20	12
Vida e de Previdência Complementar	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	20	12
Capitalização	Fundamentos de Capitalização Estratégias de Comercialização Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	15	9

### III – Área de Sistemas de Controles Internos

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
Seguros, de Vida e Previdência Complementar, e de Capitalização	Legislação de Seguros, Previdência e Capitalização Noções Básicas de Gestão de Riscos Controles Internos Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18

### IV – Área de Regulação e Liquidação de Sinistros

SEGMENTO	DISCIPLINAS	Nº de Questões	Nº Mínimo de Acertos para Aprovação
RE Massificados e Multiriscos	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros Seguros RE – Massificados e Multiriscos Noções de Subscrição de Riscos/ Regulação de Sinistros-RE Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18
RE - AUTO	Noções de Direito do Seguro Conceitos Básicos de Seguros RE – Seguros de Automóveis Noções de Subscrição de Riscos Regulação de Sinistros Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18
Vida e de Previdência Complementar	Previdência Complementar Seguros de Pessoas Noções de Subscrição de Riscos Regulação de Sinistros – Vida e Previdência Código de Defesa do Consumidor Ética Profissional Prevenção à Lavagem de Dinheiro	30	18

## ANEXO 4

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DAS DISCIPLINAS

#### **Conceitos Básicos de Seguros**

O Seguro no Tempo / Princípios Básicos do Seguro /O Contrato de Seguro / Riscos, Prêmios, Vigência, Franquias e Sinistros/ Garantias, Formas de Contratação e Pulverização dos Riscos / Ramos de Seguro

#### **Atendimento ao Consumidor**

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

#### **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 Dívida 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 da Seguradora/ O Código de Ética do Mercado de Seguros, Previdência Complementar e Capitalização

#### **Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

Controles Internos Específicos para a 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 SUSEP 445/2012/ Pessoas Politicamente Expostas - PEP/ Resolução COAF 29, de 07 de Dezembro de 2017 / Critérios de Identificação, Monitoramento e Comunicação de Operações/ A Comunicação de Operações à SUSEP

#### **Previdência Complementar**

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

#### **Seguros de Pessoas**

Conceitos Básicos / Coberturas de Risco / Cobertura por Sobrevivência

#### **Fundamentos de Capitalização**

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

#### **Noções de Direito do Seguro**

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

**RE – Massificados e Multiriscos**

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

**Seguros de Automóveis**

O Seguro de Automóveis / Seguros de Automóveis – Casco / Seguro de Responsabilidade Civil Facultativo de Veículos (RCF) / Seguros de Contratação Obrigatória para Veículos / Seguro de Acidentes Pessoais de Passageiros – APP / Condições Gerais (Casco, RCF e APP) / Cálculo do Prêmio / Contratação do Seguro / Sinistros

**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

**Noções de Mercado Financeiro e Cálculos**

**Noções de Mercado Financeiro:** Sistema Financeiro Nacional – SFN / Políticas e Conceitos Econômicos / Produtos e Serviços Financeiros / Fatores de Decisão e Critérios de Análise de Investimentos. **Cálculos:** Conceitos Básicos / Juros Simples / Juros Compostos

**Legislação de Seguros, Previdência e Capitalização**

O Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP) / O Sistema de Previdência Complementar / A Capitalização no Contexto dos Seguros Privados / Consolidação das Principais Normas

**Noções Básicas de Gestão de Riscos**

Introdução / Risco/ Riscos à Sociedade, Indicadores de Vulnerabilidade e Matrizes de Probabilidade e Impacto/ Riscos Expostos nas Organizações e Interesses das Corporações/ Gerenciamento de Riscos/ Processos como Fontes de Riscos / Necessidades de Gerenciamento de Riscos sob a Ótica de Controles Internos nas Seguradoras

**Controles Internos**

Um Pouco de História/ Aspectos Conceituais do Controle Interno/ Evolução do Cenário Internacional e Nacional de Regulação / Modelos de Referência de Controles Internos e Gestão de Riscos/ Considerações Práticas a Respeito do Controle Interno/ Métodos e Ferramentas para a Implantação do Controle Interno/ Ouvidoria/ Governança Corporativa/ Auditoria/ Prevenção Contra Fraudes/ *Compliance*

**Noções de Subscrição de Riscos – RE**

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Ramos Elementares

**Regulação de Sinistros – RE**

Regulação de Sinistro: Regulação e Liquidação de Sinistro / Documentação Necessária à Regulação de Sinistro / Inspetor ou Regulador de Sinistros / Trabalhos da Regulação / Apólice / Salvados / Valor em Risco / Prejuízos e Indenizações / Aspectos Práticos nas Regulações de Sinistro / Principais Coberturas / Relatório Padrão

**Regulação de Sinistros – Auto**

Regulação e Liquidação de Sinistros de Automóveis / Regulação e Liquidação de Sinistros com Perda Parcial / Regulação e Liquidação de Sinistros com Indenização Integral – Colisão / Regulação e Liquidação de Sinistros com Indenização Integral – Roubo ou Furto Total / Regulação e Liquidação de Sinistros de Danos Corporais

**Noções de Subscrição de Riscos – Auto**

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Seguros de Automóveis

**Noções de Subscrição de Riscos em Vida e Previdência**

Aspectos Gerais da Subscrição de Riscos / Processo Interno de Subscrição de Riscos / Subscrição de Seguros de Pessoas e Previdência

**Regulação do Processo de Sinistro em Previdência Complementar e Seguros de Pessoas**

Regulação do Processo de Sinistro / Regulação do Processo de Sinistro em Previdência Complementar / Regulação do Processo de Sinistro de Seguros de Pessoas / Principais Dúvidas ou Questionamentos – Pagamento de Benefício ou Resgates

**BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

Manuais de Certificação Técnica Seguradoras, editados pela ENS – Edição 2018



**ANEXO 5**  
**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 a Folha de Respostas 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 na Folha de Respostas e com o texto transcrito no Caderno de Provas.
- necessidade da prova ser confeccionada de forma ampliada. Neste caso, será oferecido, **apenas**, Folha de Respostas ampliada 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 na Folha de Respostas.
- Amamentação/Lactante - necessidade para acomodação de crianças em fase de amamentação, acompanhadas de adultos indicados por responsáveis. O adulto acompanhante deverá obedecer às normas de sigilo e segurança.

A lactante deverá encaminhar atestado, conforme o art. 6º, § 1º, deste Regulamento. Após iniciar o Exame, a lactante que tiver necessidade de amamentar somente poderá ausentar-se da sala acompanhada por um dos fiscais do exame. 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.

Não haverá compensação do tempo de amamentação em relação ao tempo da prova.

**Maria Helena Cardoso Monteiro**  
**Diretora de Ensino Técnico**  
**Escola de Negócios e Seguros – ENS**  
Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º, 4º e 5º andares  
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-205  
Tel.: (21) 3380-1010/3380-1017/3380-1018/3380-1019  
[www.ens.edu.br](http://www.ens.edu.br) - [exames@ens.edu.br](mailto:exames@ens.edu.br)  
Central de Informações: 3003-3949