

EXAME PARA CERTIFICAÇÃO TÉCNICA DE ASSISTENTE TÉCNICO DE SEGUROS

REGULAMENTO



SUMÁRIO

	Páginas
Do Exame	03
Da Inscrição	03
Do Exame e das Provas	03
Das Disciplinas e Aprovação	04
Do Resultado	04
Do Certificado	04
Das Disposições Gerais	05
Anexo I – Conteúdo Programático e Bibliografia Básica	06

DO EXAME

Art. 1º A ENS, estabelecida à Rua Senador Dantas, 74 – térreo, 2ª sobreloja, 3º e 4º andares, promoverá a realização e direção operacional do Exame para Certificação Técnica de Assistente Técnico de Seguros.

DA INSCRIÇÃO

Art. 2º A inscrição para o Exame deverá ser efetuada no *site* da ENS, no endereço www.ens.edu.br, na aba Exames, opção Assistente Técnico de Seguros.

Art. 3º O valor da taxa de inscrição no Exame será de R\$ 100,00 (cem reais).

§ 1º 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 ENS quando o candidato fará jus ao reembolso integral do valor pago.

§ 2º Os candidatos participantes do Programa de Fidelidade ENS farão jus a um desconto de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da taxa de inscrição.

Art. 4º A inscrição do candidato será efetivada em até 48 (quarenta e oito) horas após confirmação do pagamento da taxa de inscrição. Será enviado, para o endereço de e-mail indicado pelo candidato, um comunicado de confirmação com as informações relativas à realização do Exame.

Art. 5º A taxa de inscrição do Exame é pessoal e intransferível, válida exclusivamente para este Exame. Caso o candidato desista da realização do Exame 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.

Parágrafo Único: 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 ENS, nem mesmo na inscrição para outro Exame, nos termos do parágrafo acima, uma vez que essa taxa é destinada a cobrir os gastos com a realização do presente Exame.

Art. 6º A ENS não se responsabiliza por pagamentos realizados e não compensados, ficando sob a responsabilidade do candidato a consulta junto à instituição bancária que realizou o pagamento.

Art. 7º A inscrição implica a irrestrita aceitação por parte do candidato dos termos deste Regulamento, de seu Anexo e do Regulamento para Realização de Provas Online da ENS, bem como de atos que os suplementem, modifiquem ou interpretem.

Art. 8º É obrigação e responsabilidade do candidato consultar as regras dispostas neste Regulamento, em seu Anexo, bem como nos demais comunicados relativos ao presente Exame divulgados no *site* da ENS.

DO EXAME E DAS PROVAS

Art. 9º A prova será realizada de forma online por meio do ambiente virtual de Aprendizagem AVA e de acordo com as regras do presente Regulamento.

§ 1º A prova ficará disponível pelo período de 30 (trinta) dias após a confirmação da inscrição. Ao final desse período, será encerrado o acesso do candidato ao ambiente de avaliação, tendo sido realizado ou não o Exame.

§ 2º A participação do candidato no Exame se caracteriza pela disponibilidade dos serviços contratados, razão pela qual não haverá, em hipótese alguma, devolução da taxa de inscrição ou compensações de quaisquer espécies caso o candidato não realize a prova no prazo previsto neste Regulamento.

Art. 10 No período disponível para realização da prova, o candidato poderá acessar a avaliação em qualquer dia e horário, sendo permitida apenas 01 (uma) tentativa.

Parágrafo Único: O candidato terá até 2(duas) horas para concluir a prova, a partir do momento em que clicar em “Começar”. O tempo de prova será controlado pelo cronômetro virtual, que encerrará a aplicação da prova quando o tempo limite for atingido.

Art. 11 As provas serão constituídas de questões múltipla-escolha. Para cada uma das questões, são apresentadas 5 (cinco) alternativas de resposta classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E), das quais apenas 1 (uma) será a alternativa de resposta correta.

Art. 12 Todas as questões da prova serão elaboradas de acordo com o conteúdo programático publicado neste Regulamento (Anexo I).

Parágrafo Único: O candidato não poderá alegar desconhecimento quanto ao conteúdo programático e bibliografia básica deste Exame.

DAS DISCIPLINAS E APROVAÇÃO

Art. 13 O Exame será constituído de 30 (trinta) questões elaboradas e distribuídas de acordo com o conteúdo programático constante do Anexo I.

Art. 14 A constituição do Exame, quanto à distribuição das disciplinas e a quantidade de questões obedecerá ao estabelecido a seguir. O candidato que obtiver o mínimo de 60% de acertos no agrupamento das disciplinas será considerado aprovado.

CERTIFICAÇÃO PARA ASSISTENTE TÉCNICO DE SEGUROS	
Disciplinas	Número de Questões
Teoria Geral do Seguro	5
Atendimento ao consumidor	4
Código de Defesa do Consumidor	4
Prevenção à Lavagem de Dinheiro	3
Lei Geral de Proteção de Dados	4
Operações de Seguros	5
Procedimentos Operacionais para Corretoras de Seguros	5
Mínimo de 60% de acertos = 18 questões.	30

A ENS não fornecerá exemplares das questões.

DO RESULTADO

Art. 16 Ao final da avaliação, será apresentado ao candidato o resultado do exame.

DO CERTIFICADO

Art. 17 O certificado digital será disponibilizado ao final da avaliação, somente para candidatos aprovados, no período de 30 dias. O documento será gerado no formato PDF.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18 A nenhum candidato será permitido alegar desconhecimento deste Regulamento e seu Anexo ou de qualquer outro ato referente ao Exame, assim como da legislação vigente.

Parágrafo Único: Todas as informações relacionadas ao Exame serão divulgadas no *site* da ENS no endereço www.ens.edu.br, clicar em Exames, opção Assistente Técnico de Seguros.

Art. 19 Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos pela Diretoria Geral da ENS.

Maria Helena Cardoso Monteiro

Diretora de Ensino Técnico

ENS

Rua Senador Dantas, 74 - Térreo, 2ª sobreloja, 3º andar

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

www.ens.edu.br

secretaria@ens.edu.br

Central de Informações: 0800-025-3322

ANEXO 1**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO E BIBLIOGRAFIA BÁSICA****Conteúdo Programático:****TEORIA GERAL DO SEGURO****1 – O Seguro - Conceito e Estrutura Regulatória**

- Introdução
- Importância do Corretor de Seguros
- O Seguro no tempo
- Necessidade de Gerenciar os Riscos
- Definições de Seguro
- Objetivo e Finalidade do Seguro
- Estrutura do Mercado Segurador
- Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP)
- Sistema Nacional de Saúde
- Seguros no Brasil

2 – Princípios Básicos do Seguro

- Características do Seguro
- Elementos Básicos e Essenciais do Seguro
- Divisão e Classificação do Seguro

3 – Etapas do Seguro

- Etapas da Operação de Seguros
- Instrumentos Contratuais
- Cobrança de Prêmio
- Prazo de Vigência do Seguro
- Sinistro e Indenização
- Disposições contratuais
- Riscos Cobertos e não cobertos ou excluídos

4 – Mecanismos de Pulverização do Risco

- A pulverização do Risco
- Cosseguro
- Resseguro
- Retrocessão

5 – Noções básicas sobre os principais ramos de seguros

- Seguros de Automóveis
- Seguros Compreensivos (Residenciais, Condominiais e Empresariais)
- Riscos Nomeados e Riscos Operacionais
- Lucros Cessantes
- Riscos Diversos
- Seguros de Transportes
- Seguros de Aeronáuticos
- Seguro de Cascos Marítimos (Embarcações)
- Seguros de Responsabilidade Civil
- Seguros de Crédito
- Seguro de Garantia

- Seguro de Riscos de Engenharia
- Seguro Rural
- Seguros de Pessoas
- Habitacional
- Previdência Complementar Aberta
- Riscos Especiais

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

- Atendimento ao Cliente
- Comunicação
- O Perfil do Profissional de Atendimento
- O Cliente
- Atendimento
- Atendimento Telefônico
- Atendimento Online
- 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.

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 612/2020.
- 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.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**1. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) a quem se aplica, onde se aplica, quais objetivos e princípios.**

- Introdução
- A quem se aplica
- Onde deve ser aplicada a lei
- Objetivos da lei
- Princípios da LGPD

2. LGPD – Terminologia Utilizada**3. Dados Pessoais – Requisitos para tratamento e compartilhamento de dados**

- Requisitos para tratamento de dados pessoais
- Compartilhamento de dados pessoais

4. Direitos do Titular de dados pessoais e término do tratamento de dados pessoais

- Direitos do titular de dados pessoais
- Término do Tratamento de dados pessoais

5. Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e responsabilidades

- Agente de tratamento
- Responsabilidades dos agentes de tratamento de dados pessoais
- Segurança no tratamento de dados
- Comunicação imediata de riscos ou danos
- Boas práticas e governança

6. Sanções Aplicáveis aos Agentes de Tratamento de Proteção de Dados**7. Autoridade Nacional de Proteção de Dados****8. Tratamento de Dados Sensíveis e de dados de crianças e adolescentes**

- Dados pessoais sensíveis
- Proteção de dados de crianças e adolescentes

9. LGPD e o dia a dia do corretor de seguros

- Prospecção de clientes
- Obtenção de dados pessoais para elaboração do perfil do proponente
- Recebimento do pagamento das comissões
- Envio de apólices ao segurado
- Acompanhamento de sinistro e do pagamento da indenização
- Requerimento de dados pela SUSEP ou por ordem judicial
- Renovação da apólice

OPERAÇÕES DE SEGUROS**1. Operações nas Seguradoras**

- Planejamento Empresarial Estratégico, Tático e Operacional
- O que São Operações?
- A Função Operações
- Estrutura das Seguradoras
- Processos e Operações
- Cadeia de Valor
- Cadeia de Suprimentos
- Sistema de Valor

- Indicadores de Desempenho de Operações
 - Estabelecimento de Metas
 - Benchmarking
- 2. Processo Primário nas Seguradoras**
- Desenvolvimento e Manutenção de Produtos de Seguros
 - Cotação de Seguros
 - Contratação e Emissão da Proposta
 - Subscrição de Riscos
 - Emissão da Apólice
 - Endosso
 - Cobrança do Prêmio
 - Atendimento a Clientes
 - Aviso, Regulação e Liquidação de Sinistros
- 3. Operações nas Corretoras de Seguros**
- Operações no Âmbito das Corretoras de Seguros
 - Primeiros Passos
 - Processos Críticos na Operação de Uma Corretora de Seguro

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA CORRETORA DE SEGUROS

- 1. Noções De Ética Profissional**
- Valores, moral e ética
 - O que é ética profissional?
 - Códigos de conduta e programas de ética nas empresas
 - A ética e o ambiente de negócios
 - A ética na tomada de decisão de nos negócios
 - Código de conduta ética profissional
 - Noções Básicas de Comportamento no trabalho
- 2. Atendimento E Responsabilidade Civil Profissional**
- Atendimento – canais de comunicação
 - Canais de comunicação Off-line com o cliente
 - Contato com o cliente e com as seguradoras ao telefone
 - Canais digitais (on-line) para comunicação com o cliente
 - Atendimento na corretora
 - Inter-relacionamento funcional
 - Responsabilidade civil profissional
- 3. Procedimentos Administrativos**
- Mapeamento de processos
 - Linguagem formal e informal – formas usuais de comunicação
 - Principais orientações ao cliente
 - Controles internos e guarda de documentos
 - Seguro de automóvel
 - Seguro de pessoas
 - Seguros de transportes

Bibliografia Básica

Apostila ENS **ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR/** edição 2021
Apostila ENS **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR/** edição 2021
Apostila ENS **PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO/** edição 2021
Apostila ENS **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS/** edição 2021
Apostila ENS **OPERAÇÕES DE SEGUROS/** 6ª edição 2022
Apostila ENS **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS/** 4ª edição 2019