

# **MÓDULO I - Qualificação Técnica de Nível Médio de** **ANALISTA DE SEGUROS**

## **I.1 TEORIA GERAL DE SEGUROS I**

**Função: Planejamento dos Processos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conceitos fundamentais do seguro
2. Evolução histórica do seguro
3. Operação do Seguro
4. O contrato de Seguro
5. Sistema tarifário na área de seguro
6. Tipos de seguros
7. Ramos do seguro
8. Estudo de casos na área de seguros

## **I.2 ANÁLISE DE RISCOS**

**Função : Planejamento dos Processos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conceitos de perigo e de risco
2. Fatores de risco
3. Principais tipos de risco
4. Riscos seguráveis
5. Os riscos para as organizações e as pessoas
6. O impacto financeiro dos riscos sobre as organizações e pessoas
7. A estrutura das organizações e seus processos
8. Os processos operacionais e os riscos
9. Os sistemas de prevenção e controle de riscos
10. Análise da tabela prazo curto
11. Margem de Solvência

## **I.3 SEGURANÇA PATRIMONIAL, DO TRABALHO E DO PROCESSO**

**Função : Planejamento dos Processos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Plano de prevenção contra incêndios
2. Treinamento para evacuação em caso de incêndios
3. Tipos de extintores de incêndio
4. Engenharia de segurança
5. Mapeamento de risco
6. Prevenção de risco contra pessoas e patrimônio
7. Aplicação de testes de funcionamento de equipamentos contra fogo
8. Aplicação e normas de combate a incêndio
9. Legislação e normas de saúde e segurança do trabalho
10. Prevenção de risco contra pessoas e patrimônio
11. Saúde ocupacional
12. Procedimentos para evacuação em situação de risco
13. Custos na segurança do trabalho
14. CIPA
15. Segurança, saúde, meio ambiente e controle ambiental

## **I.4 ADMINISTRAÇÃO EMPRESARIAL**

**Função: Planejamento Organizacional**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conceitos fundamentais da administração empresarial
2. Os setores empresariais
3. Organização e estrutura das empresas
4. Noções de planejamento estratégico e tático
5. Normas de segurança do trabalho e do patrimônio
6. Legislação específica sobre os contratos terceirizados e agregados
7. Tipos de contratos de prestação de serviços
8. Elaboração de contratos para serviços terceirizados

## **I.5 LEGISLAÇÃO SECURITÁRIA**

**Função : Planejamento de Processos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Os princípios básicos do Direito
2. Conceitos fundamentais da legislação securitária
3. O sistema nacional de seguros: Dec. Lei 73/66, e Decreto Federal nº 60.459/67 o Código Civil Brasileiro e a Lei Federal 8666/93
4. Operações de seguro
5. Estrutura formal e legal de um contrato de seguros
6. Tipos de contrato de seguros
7. Técnicas de seguros e resseguros
8. Lavagem de Dinheiro

## **I. 6 LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA**

**Função : Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Estudos de textos técnicos/ comerciais aplicados à área de seguros, através de:
  - indicadores linguísticos:
    - vocabulário;
    - morfologia;
    - sintaxe;
    - semântica;
    - grafia;
    - pontuação;
    - acentuação, etc.
    -
  - indicadores extralinguísticos:
    - efeito de sentido e contextos sócio-culturais;
    - modelos preestabelecidos de produção de texto
2. Conceitos de coerência e de coesão aplicadas à análise e a produção de textos técnicos específicos da área de seguros:
  - ❖ ofícios;
  - ❖ memorandos;
  - ❖ comunicados;
  - ❖ cartas;
  - ❖ avisos;
  - ❖ declarações;
  - ❖ recibos;
  - ❖ carta-currículo;
  - ❖ *curriculum vitae*;
  - ❖ relatório técnico;
  - ❖ contrato;

- ❖ memorial descritivo;
  - ❖ memorial de critérios;
  - ❖ técnicas de redação
3. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação
  4. Princípios de terminologia aplicados à área de seguros:
    - ❖ glossário com nomes e origens dos termos utilizados pela seguros;
    - ❖ apresentação de trabalhos de pesquisas
    - ❖ orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho para conclusão de curso

## **I.7 BANCO DE DADOS**

### **Função: Uso e Gestão de Computadores e Sistemas Operacionais**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Sistema operacional
2. Pacote Office, foco em Excel
3. Excel – fundamento
4. Funções: formatação condicional
5. Fórmulas avançadas de Excel
6. Tabelas e Gráficos Dinâmicos
7. Criar formulários
8. Como criar um banco de dados
9. Montar consultas a partir do Banco de Dados
10. Estruturação de arquivos
11. Gerenciamento eletrônico da informação
12. Aplicativo *Access*
13. Gerenciamento de informações para o planejamento de seguros
14. Criação de *Banco de Dados* com as seguintes características:
  - ❖ cadastrar valor e modalidade dos seguros efetuados e vencidos,
  - ❖ seguradoras e corretores
  - ❖ custos de seguros
  - ❖ índice de sinistralidade
  - ❖ prazos e condições de pagamento
15. Sistemas de coleta de informação
16. Sistema de arquivamento de documentos digitais
17. Sistema de cadastramento de corretores, segurados e apólices

## **I.8 CONTABILIDADE BÁSICA DE SEGUROS**

**Função: Planejamento de Processos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1.Contabilidade Básica:

- origem
  - evolução histórica
  - conceito
  - normas técnicas
  - critérios e princípios contábeis
- 2.Estrutura Normal de Balanços de Empresa Comerciais ou Industriais
  - 3.Estrutura Especial de Balanço de Seguradora
  - 4 Principais Operações – Análise Econômico-Financeira de Seguradoras
  - 5.Demonstrações Contábeis das Seguradoras
  - 6.Provisões Técnicas
  - 7.Principais Indicadores das Seguradoras
  - 8.Relatórios Gerenciais

## **I.9 OPERAÇÕES FINANCEIRAS**

**Função : Ciclo Tributário, Financeiro e Contábil**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

- 1.Indicadores econômicos de mercado
- 2.Capitalização simples e composta
- 3.Taxa real de juros
- 4.Operações de desconto
- 5.Equivalência de capitais
- 6.Amortização – tipos de financiamentos
- 7.Depreciação

## **MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de** **ANALISTA DE SINISTROS**

### **II.1 ADMINISTRAÇÃO DOS PROCESSOS DE SINISTROS**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Fluxos documentais do processo de sinistros
2. Medidas administrativas decorrentes da comunicação de sinistros
3. Provisão para indenizações
4. Seleção e escolha de reguladores e peritos
5. Atividade de regulação e informações geradas
6. Análise de cobertura e cálculo de indenização
7. Comunicações com segurados sobre sinistros
8. Controle da sinistralidade e seus impactos no resultado de carteira
9. Geração de relatórios gerenciais

### **II.2 AVALIAÇÃO DE BENS E PREJUÍZOS**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Princípios de engenharia de avaliações
2. Avaliação de máquinas, equipamentos e instalações elétricas, mecânicas e civis
3. Pesquisa e custos de reposição das máquinas, equipamentos e instalações elétricas
4. Conceitos de depreciação
5. Levantamentos de campo
6. Análise e avaliação de danos por sinistros – elétricos, mecânicos e civis
7. Análise pericial e pesquisa de causas de acidentes
8. Técnicas de elaboração de laudos técnicos e periciais
9. Testes para a análise de bens recuperáveis
10. Testes de verificação de reparação de bens

### **II.3 AVALIAÇÃO DE PERDAS OPERACIONAIS**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Fatores de riscos e apuração de perdas operacionais
2. Perícias e investigação de causas.
3. Testes de causas
4. Aspectos jurídicos relacionados às perdas
5. Laudos técnicos

## **II.4 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Relações Humanas:
  - ❖ conceitos;
  - ❖ importância das Relações Humanas para os Serviços Jurídicos
2. Técnicas de trabalho em equipe
3. Comunicação:
  - ❖ empatia e comunicação;
  - ❖ comunicação verbal e não-verbal;
  - ❖ canais de comunicação
4. Critérios de imagem e *marketing* pessoal
5. Ética e moral:
  - ❖ princípio fundamental da ética
  - ❖ fundamentos da ética
6. Código de Ética Profissional do Técnico Jurídico
7. Legislação Trabalhista
8. Código de Defesa do Consumidor

## **II. 5 GESTÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE**

**Função : Controle e Avaliação da Gestão de Pessoal**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Serviços como diferencial competitivo
2. Importância dos Serviços: operação dos serviços
3. Estratégias de operação de serviços
4. Comportamento do consumidor
5. Principais tipos de clientes e técnicas de atendimento;
6. Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente
7. Projeto do processo de serviços
8. Qualidade e melhoria dos processos dos serviços
9. Serviços como diferencial competitivo
10. Importância dos Serviços;
11. Operação dos serviços
12. Estratégias de Operação de serviços
13. Comportamento do consumidor
14. Principais tipos de clientes e técnicas de atendimento;
15. Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente;
16. Projeto do processo de serviço
17. Qualidade e melhoria dos processos dos serviços

## **II. 6 INGLÊS INSTRUMENTAL**

### **Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conversação: formas de comunicação cotidianas (telefonemas, e-mails, contratos, etc.)
2. Vocabulário: campos semânticos da Área de Seguros
3. Elaboração de textos simples
  - ❖ Técnicas de leitura instrumental
  - ❖ Elaboração de perguntas e respostas
  - ❖ Textos técnicos, publicitários, classificados e telegráficos

## **II.7 GESTÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA**

### **Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conceitos básicos
2. Tabelas e gráficos
3. Distribuição de frequência
4. Representação gráfica de uma distribuição de frequência
5. Medidas de tendência central
6. Medidas de dispersão
7. Probabilidades
8. Noções sobre controle estatístico do processo
9. Estatística aplicada a estudo de mercados
10. Medidas estatísticas de posição, tendência e riscos e suas representações gráficas
11. Medidas estatísticas de posição de tendências, dispersão e suas representações gráficas
12. Estatística de movimentação e resultados
13. Metodologia para coleta de informações e tabulação de dados
14. Definições e Simbologias de Tábuas de Mortalidade e Funções Biométricas

## **II.8 GESTÃO ESTRATÉGICA DE CUSTOS**

### **Função: Operação dos ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Elaborar relatórios estatísticos
2. Controle de estoques
3. Depreciação
4. Cálculo e contabilização de impostos
5. Custo comercial
6. Custo Industrial
7. Demonstrações financeiras

8. Custo fixo e variável
9. Calculo do custo e preço de venda
10. Ponto de equilíbrio financeiro

## **II. 9 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM SEGUROS**

### **Função: Estudo e Planejamento**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Estudo do cenário da área profissional
  - ❖ Características do setor (macro e micro regiões)
  - ❖ Avanços tecnológicos
  - ❖ Ciclo de Vida do setor
  - ❖ Demandas e tendências futuras da área profissional
  - ❖ Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor.
2. Identificação e definição de temas para o TCC
  - ❖ Análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade.
3. Definição do cronograma de trabalho
4. Técnicas de pesquisa:
  - ❖ Documentação Indireta (pesquisa documental e pesquisa bibliográfica)
  - ❖ Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas
  - ❖ Documentação Direta (pesquisa de campo, de laboratório, observação, entrevista e questionário)
  - ❖ Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo (questionários, entrevistas, formulários etc.)
5. Problematização
6. Construção de hipóteses
7. Objetivos: geral e específicos (Para quê? e Para quem?)
8. Justificativa (Por quê?)

# **MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM SEGUROS**

## **III.1 GESTÃO OPERACIONAL DOS NEGÓCIOS E FLUXOS DOCUMENTAIS**

### **Função : Controle e Avaliação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Fluxos e Procedimentos relativos à operação de seguros.
2. Processo de Gestão e Sistema de Informações Gerenciais.
3. Acompanhamento das informações regulatórias: emissão e gestão do controle do negócio.
4. Controle do conjunto de relatórios gerenciais, utilizado para :

controle do negócio

apoio à tomada de decisão.

## **III.2 GERENCIAMENTO DE RISCOS OPERACIONAIS**

### **Função : Controle e Avaliação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Conceitos sobre empresa, sua estrutura organizacional e de negócios
2. Conceitos fundamentais de gerência de riscos
3. Processos de gerenciamento de riscos: identificação, quantificação e tratamento
4. Medidas de controle de riscos: mitigação, retenção e transferência
5. Planos de cobertura: danos materiais, responsabilidade civil, interrupção de negócios e obrigações contratuais
6. Implantação e acompanhamento de medidas de controle de riscos
7. Controle de custo global do risco
8. Geração de relatórios gerenciais

## **III.3 GESTÃO DE SEGURADORA E CORRETORA DE SEGUROS**

### **Função : Controle e Avaliação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Princípios de gestão empresarial
2. Conceitos de organização e administração de seguradoras e corretoras
3. Objetivos de seguradora e corretora e sua inserção no mercado
4. Procedimentos de avaliação de relatórios gerenciais por carteiras e por ramos por seguros
5. Procedimentos de avaliação:

do gerenciamento das atividades

do planejamento da empresa

6. Medidas de desempenho e fatores influentes

7. Processos de melhoria:

identificação de oportunidades

## **III.4 GESTÃO DA QUALIDADE**

**Função : Controle e Avaliação dos Ciclos de Gestão**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Qualidade

Evolução da Qualidade

Princípios básicos da Qualidade

Qualidade total

Ferramentas da Qualidade

ISO 9000

Termos e definições

Controle de documentos e dados

Rastreabilidade de produtos

2. Regras para ações preventivas e corretivas e de melhoria.

3. Manuais operacionais

4. Controle de processo

5. Controle de produtos não conforme

6. Políticas, normas e controle de qualidade em produtos e serviços

7. Monitoramento e medição de processos e produtos

8. Auditorias internas da qualidade

9. Certificação de Qualidade.

### **III.5 GESTÃO AMBIENTAL**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Adoção de gestão de qualidade ambiental: Série ISO 14.000
2. Métodos de avaliação ambiental
3. Legislação de proteção ao meio ambiente
4. Sistema de custos ambientais
5. Ecossistemas

### **III.6 MATEMÁTICA ATUARIAL**

**Função : Ciclo de Produção e Informações**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Noções de Risco
  2. Exposição ao Risco
  3. Importância Segurada
  4. Frequência de Sinistro
  5. Severidade ou Sinistro Médio
  6. Grau Médio de Danos
  7. Desvio Padrão
  8. Prêmio – Definição
  9. Indenização – Definição
  10. Mensuração dos Riscos
- Prêmio Estatístico e Taxa Estatística
  - Prêmio Puro e Taxa Pura
  - Carregamento de Segurança
  - Prêmio Comercial e Taxa Comercial
  - Redução da Importância Segurada – Cláusula de Rateio
  - Estudo das Franquias – Introdução
  - Franquia Simples
  - Franquia Dedutível
  - Seguros a Primeiro Risco
  - Primeiro Risco Absoluto
  - Primeiro Risco Relativo

- ☐ Seguros a Segundo, Terceiro e Enésimo Risco
- ☐ Limite Técnico
- ☐ Probabilidade e Tábuas Biométricas
- ☐ Probabilidade Matemática
- ☐ Probabilidade Estatística
- ☐ Esperança Matemática
- ☐ Provisões Técnicas – Legislação e Noções Básicas

### **III.7 *MARKETING* DE SEGUROS**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

#### **BASES TECNOLÓGICAS**

- 1 Produto Seguro
2. Macroambiente do Seguro no Brasil
3. Evolução do Mercado
4. Panorama Atual do Mercado
5. *Marketing*
  - ☐ Conceito Básico de *Marketing*
  - ☐ Ferramentas de *Marketing*
  - ☐ Planejamento de Produtos
  - ☐ *Marketing* de Seguros
6. Situação atual do *Marketing* de Seguros
7. *Marketing* de Seguros na Prática
8. *Marketing* de Relacionamento e Fidelização de Clientes
9. Oportunidades e Canais de Distribuição
10. Estratégias de Vendas
11. Técnicas de Negociação

## **III.8 TEORIA GERAL DE SEGUROS II**

**Função : Operação dos Ciclos de Gestão**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Estrutura Técnica da Operação de Seguros
2. Contratos de Seguros de Danos
3. Contratos de Seguros de Pessoas
3. Contrato de Seguro e o Código Civil
4. Contrato de Seguro e o Código de Defesa do Consumidor
5. Seguros Proporcionais e Seguros Não-Proporcionais
6. Mecanismos de Pulverização do Risco
7. Tipos de Riscos nos Contratos de Seguros
8. Coberturas/Garantias nos Diferentes Contratos de Seguros
9. Provisões Técnicas

## **III.9 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM SEGUROS**

**Função : Desenvolvimento e Gerenciamento de Projetos**

### **BASES TECNOLÓGICAS**

1. Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc.
2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc.
3. Definição dos procedimentos metodológicos
  - ❖ Cronograma de atividades
  - ❖ Fluxograma do processo
4. Dimensionamento dos recursos necessários
5. Identificação das fontes de recursos
6. Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação
7. Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação.
8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas.
9. Sistemas de gerenciamento de projeto
10. Formatação de trabalhos acadêmicos