



ESCOLA NACIONAL
de SEGUROS

MBA GESTÃO DE RISCOS E SEGUROS – 2019



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 do curso **MBA Gestão de Riscos e Seguros** da Escola Nacional de 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 processo seletivo para os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola compreende análise curricular e, se necessário, entrevista com o coordenador acadêmico. Desta forma, solicitamos a realização de sua inscrição em nosso site e o envio do *curriculum vitae* atualizado. Após o recebimento, nossa equipe dará prosseguimento às atividades necessárias ao andamento do processo.

Atenciosamente,

DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR

www.ens.edu.br/mbas

APRESENTAÇÃO DO CURSO

A ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS

Fundada em 1971, a Escola Nacional de Seguros tem a missão de desenvolver o mercado de seguros através da geração e difusão de conhecimento e da capacitação de profissionais. A Instituição atende às necessidades dos profissionais brasileiros através da educação continuada, ajudando-os a enfrentar um mercado com forte competitividade.

Desde a sua criação, a Escola 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, através de convênios de cooperação técnica.

Com sede no Rio de Janeiro, ela conta com outras 9 Unidades para manter o elevado padrão de qualidade de ensino e ratificar sua condição da maior e melhor Escola de Seguros do Brasil.

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

OBJETIVO GERAL

O MBA em Gestão de Riscos e Seguros tem como objetivo geral dotar os participantes de uma visão abrangente e sistêmica do gerenciamento de riscos nas redes empresariais e do mercado segurador, como vetor fundamental para a sustentabilidade de longo prazo das empresas e para o desenvolvimento socioeconômico.

O curso busca apoiar os gestores na tomada de decisão quanto aos riscos e as alternativas para seu tratamento e mitigação, destacando os riscos que podem ser transferidos para companhias de seguros. Os participantes serão capacitados em um conjunto de técnicas e ferramentas úteis na análise, na avaliação e nos processos de tomada de decisão referentes aos mais variados problemas de coberturas securitárias e de gerenciamento de riscos empresariais.

PÚBLICO-ALVO

O curso é direcionado para profissionais que atuam com administração de riscos e seguros nas diversas atividades industriais, comerciais e de serviços; empresários, gerentes e técnicos de empresas seguradoras, corretoras de seguros, reguladoras e de outras empresas que fazem parte da cadeia produtiva do seguro.

METODOLOGIA

Com base em atividades presenciais e extraclasse e com apoio de bibliografia, a metodologia visa ampliar o conhecimento dos participantes na administração de riscos e de seguros, bem como desenvolver conteúdos e referências técnicas atuais e mais específicas para o mercado segurador, através de artigos técnicos e de trabalhos de conclusão de curso (TCCs). A identificação do campo de interesse na pesquisa e nos estudos do participante será feita durante o processo seletivo. O desenvolvimento do TCC se realizará no decorrer do

curso, utilizando-se de aulas com exposição dialogada, recursos suplementares de ensino a distância (EAD), debates teórico-conceituais para diagnóstico das formas de intervenção orientadas a resultados, estudos de caso, apresentação de vídeos, palestras e seminários.

ESTRUTURA CURRICULAR

O curso é composto por 21 disciplinas e o Trabalho de Conclusão de Curso. Possui carga horária total de 480 horas-aula, distribuídas em quatro módulos, com duração aproximada de 20 a 22 meses.

GRADE CURRICULAR

Disciplina	Carga Horária (h/a)
I. Estabelecimento do Contexto	80
1. Planejamento Estratégico	20
2. Governança Corporativa e Controles Internos	20
3. Ética e Responsabilidade Social Corporativa	20
4. Cenários Econômicos	20
II. Processo de Avaliação de Riscos	160
5. Identificação e Análise de Riscos	20
6. Fundamentos da Gestão dos Riscos Financeiros	20
7. Gestão de Riscos Legais e Conformidade Normativa	20
8. Gestão de Riscos e Segurança no Trabalho	20
9. Segurança Física, Patrimonial e de Operações	20
10. Gestão de Riscos Ambientais	20
11. Gestão de Riscos na Cadeia de Suprimentos	20
12. Gestão de Riscos Cibernéticos	20
III. Tratamento de Riscos	200
13. Métodos Qualitativos para Tomada de Decisão Gerencial em Riscos	20
14. Métodos Quantitativos para Tomada de Decisão em Gerência de Riscos e Seguro	20
15. Análise Financeira e de Investimentos	20
16. Gestão de Projetos	20
17. Gestão de Seguros Corporativos	20
18. Mercados Nacional e Internacional de Resseguros	20
19. Administração de Sinistros: Regulação e Indenização	20
20. Análise de Probabilidade Aplicada a Negócios	20

Disciplina	Carga Horária (h/a)
21. Contabilidade Gerencial e Indicadores	20
22. Sistemas de Informação e Tecnologias de Monitoramento e de Informações Geográficas	20
IV. Projeto e Pesquisa	40
23. Tópicos Especiais em Gestão de Riscos e Seguros	8
24. Metodologia para Projetos de Pesquisa Aplicada	32
Total	480

Adicionalmente, uma atividade de integração, com duração de 4 horas/aula, será também desenvolvida com os participantes 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:

- Notas mínimas de 7,0 (sete) para cada disciplina, para as atividades teóricas e práticas, e para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC);
- Apresentação, ao final do curso, de monografia em formato de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), elaborado sob a orientação de um professor, a ser escolhido de acordo com as opções de temas apresentados pelo Coordenador Acadêmico;
- Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento). A frequência será apurada em cada disciplina e devidamente registrada em diários de classe.

As avaliações de rendimento escolar serão realizadas por meio de prova escrita e/ou por trabalho. Em cada disciplina haverá pelo menos uma avaliação de rendimento escolar individual. Quando a avaliação se der por meio de prova escrita, esta ocorrerá em data previamente agendada na programação do curso.

Àquele que perder a prova de primeira chamada será oferecida uma outra de segunda chamada, a ser realizada nas dependências da Escola, em data e hora divulgadas pela Coordenação Acadêmica. A ausência do aluno, nesta prova de segunda chamada, equivalerá à atribuição de nota 0 (zero).

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO BÁSICO

Módulo 1 – Estabelecimento do Contexto da Gerência de Riscos (80 h/a)

Planejamento Estratégico (20 h/a) - Fundamentos da estratégia. Planejamento e gestão estratégica da cadeia produtiva. O processo de planejamento estratégico. Análise externa: estrutura do mercado, forças competitivas e grupos estratégicos. Análise interna: recursos, capacidades e competências-chave. Vantagem competitiva e desempenho: abordagens da criação de valor de valor econômico, lucratividade e criação de valor para o acionista. Modelos de negócios. Formulação da estratégia. Implementação da estratégia.

Governança Corporativa e Controles Internos (20 h/a) - Definição de controles internos e riscos. Committee Of Sponsoring Organizations (COSO). Lei Sarbanes-Oxley. Governança corporativa. Principais princípios e conceitos abordados pelo: Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBOVESPA). Motivação para investimento em governança corporativa. Controles internos, comitê de auditoria e auditorias interna e externa.

Ética e Responsabilidade Social Corporativa (20 h/a): A Ética e sua relação direta com o mundo contemporâneo. A lógica hegemônica do mercado como paradigma das relações sociais. Relações do mundo corporativo com o mercado. Conflitos de interesse. Responsabilidade social. Histórico e cenário atual do desenvolvimento sustentável. Principais conceitos. Partes interessadas (*stakeholders*). Investimento Social Privado (ISP). Responsabilidade Social Empresarial (RSE). Sustentabilidade. Desenvolvimento sustentável. Conceito *Triple Bottom Line* (TBL). Sustentabilidade como estratégia de negócio. Gestão e governança da sustentabilidade. Principais iniciativas nacionais e internacionais. Implantação dos Princípios para Sustentabilidade.

Cenários Econômicos (20 h/a) – Fundamentos para a análise de conjuntura. Métodos e prática adotados na construção de cenários. Cenários econômicos internacionais. Cenário econômico brasileiro.

Módulo 2 – Avaliação de Riscos (160 h/a)

Identificação e Análise de Riscos (20 h/a) - Tipos de patrimônio. Valores de patrimônio sujeitos a perdas e despesas relacionadas. Origem da Responsabilidade Civil. Caracterização da Responsabilidade Civil. Reparação de danos. Perda de pessoas chave; Perda de receita e sua origem. Conceituação de riscos orgânicos e operacionais. Identificação das exposições a perdas. Matriz da exposição a perdas. Comitê integral de riscos. Ferramentas para a identificação das exposições a perdas (FMEA, HAZOP; COSO, COBIT, TAPA, PMI). Mapeamento de riscos (*Risk Mapping*). Implantação de uma área de gestão de riscos efetiva. Chief Risk Officer (CRO). Processos de gerenciamento de riscos orgânicos. Planos de contingência. Resiliência e gestão estratégica, tática e operacional dos riscos. ISO 31000.

Fundamentos da Gestão de Riscos Financeiros (20 h/a) - Gestão de Riscos Financeiros. Risco de crédito, de mercado, operacionais e de subscrição. O mercado de seguros, capitalização e previdência. Modelos de solvência baseados em riscos. Risco de liquidez. Inspeção de riscos. Medidas quantitativas de Risco de mercado. Visão de portfólio. Abordagens previstas nos tratados de Basiléia. Lei *Sarbanes-Oxley* (SOX). Conceito de distribuição de perdas. Operações de futuros para proteção de eventuais (des)valorizações cambiais. Montagem de operações de tesouraria. Identificando as operações de Hedge. Análise de cenários.

Gestão de Riscos Legais e Conformidade Normativa (20 h/a) - Fontes legislativas. Conceitos básicos. Direito contratual: elementos fundamentais do seguro, características principais do contrato de seguro, instrumentos do contrato de seguro, as partes contratantes, obrigações do segurado, obrigações do segurador, o risco, o prêmio, a importância segurada, cosseguro, resseguro, o sinistro, a indenização, sub-rogação, rescisão contratual e prescrição. Responsabilidades na intermediação do contrato de seguro. Interpretação do contrato de seguro, conformidade e a solução de litígios pela via judicial. Direito Comercial e o Código de Defesa do Consumidos (CDC). Responsabilidade Civil e os contratos de seguros. Conceito de *compliance* aplicado aos contratos.

Gestão de Riscos e Segurança no Trabalho (20 h/a) - Apresentação. Objetivos. Histórico. Expressão formal do risco. Aspectos gerais do estudo do risco. Técnicas empregadas na análise de riscos (Método Gretener, *checklists*, análise preliminar de perigo, análise de perigos e operabilidade, análise de modos e efeitos de falhas, árvore de falhas). Risco no trabalho (NR 5, NR 6, NR 7, NR 9, NR 23 NR 25 e NR29). COSIP. CIPA. Fundamentos da proteção contra incêndio. Condições estruturais da empresa. Legislação vigente. Ação proativa. Preservação dos recursos humanos. Materiais e imagem da empresa. Gestão dos custos dos acidentes do trabalho e o passivo trabalhista. Estudo do SAT (Seguro Acidente do Trabalho). Benefícios da Lei 10666. Sistema de gestão SSO (Segurança e Saúde Ocupacional) ISO 18001. Ergonomia e a produtividade. Gestão de Riscos Patrimoniais e de Operações (20 h/a). Administração da segurança: princípios, definições e conceitos básicos. Avaliação de riscos e vulnerabilidades. Programas de prevenção e perdas. Planos de emergência, de contingência e recuperação. Controles de acesso: empregados e visitantes. Alarmes, barreiras, dispositivos eletrônicos, elétricos e mecânicos. Iluminação e comunicações. Controle de inventário. Tipos de investigação. Certificações de gerentes de segurança: *Certified Protection Professional* (CPP) na *American Society for Industrial Security* (ASIS). Segurança pessoal. A política de segurança no trânsito de mercadorias e pessoas. Tipos, custos e prevenção de acidentes. Gestão de riscos na logística de distribuição de mercadorias. Padrão *Transport Asset Protection Association* (TAPA) e Normas do *International Ship and Port Facility Security Code* (ISPS Code). Alinhamentos das normas no transporte multimodal.

Gestão de Riscos Ambientais (20 h/a) - Poluição: introdução e conceitos. Tipos de poluentes e características. Tipos de fonte de poluição dos sistemas de produção e de transportes. Eficiência energética. Análise de empreendimentos dependentes de estudos e relatórios de impacto ambiental (EIA/RIMA). Aspectos técnicos, econômicos, financeiros e jurídicos. Análise da resiliência esperada e realizada em incidentes, acidentes e desastres ambientais.

Gestão de Riscos na Cadeia de Suprimentos (20 h/a) - Conceitos básicos. Cenário atual. Redes organizacionais e logísticas. Identificação dos fatores intrínsecos de riscos. Ambiente competitivo e necessidade de mudanças. Determinação do posicionamento da corporação em relação ao risco. Visão de custo para de valor: Mudança de paradigma. Mapa de riscos corporativos. Os riscos e os impactos nas redes de negócios. Modelo estratégico de negócios de administração dos riscos. Competitividade e construção de ambientes empresariais que adicionam valor. Inovação na administração dos riscos. Decisão fundamental na rede de negócios e na logística empresarial: Fazer ou comprar (*Make or Buy*). *Incoterms*. Acidentes e segurança operacional. Alinhamento corporativo para a mitigação dos riscos e a continuidade dos negócios. *Supply Chain Risk Management*. Melhores práticas utilizadas no Brasil e no exterior. Formulação de medidas corretivas e preventivas aplicáveis. Administração dos riscos como fator de lucratividade de longo prazo.

Gestão de Riscos Cibernéticos (20 h/a) - Sistemas de informações para a administração dos processos e segurança das informações. Risco de TI e suas relações com os negócios. Identificação das ameaças, vulnerabilidades, probabilidade de ocorrência. Análise de impacto, determinando a perda da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. As normas ISO existentes. Aspectos técnicos e do risco de TI e as boas práticas na administração dos riscos em contratos de *outsourcing*. Política e diretrizes de segurança da informação. Normas internas de autenticação e uso de senha. Segurança na integração. Similaridades dos requisitos normativos. Documentos eletrônicos. Certificação digital para validação de transações comerciais e bancárias a partir da Internet. Coleta adequada de provas eletrônicas para fins administrativos, de auditoria e judiciais. Documentação do sistema integrado e de auditorias internas. Relações de convergência entre os modelos normativos de sistemas de gestão e modelos de gestão. Gestão de continuidade de negócio.

Módulo 3 – Tratamento de Riscos (200 horas/aula)

Métodos Qualitativos para Tomada de Decisão Gerencial em Riscos (20 h/a) - Introdução à administração integral de riscos empresariais (*Enterprise Risk Management*). Posicionamento da corporação em relação ao risco. Formulação de medidas corretivas e preventivas aplicáveis. Identificação das fontes de riscos da corporação. Identificação dos fatores intrínsecos de riscos. Determinação da probabilidade de ocorrência das perdas totais. Índice Custo de Risco. Administração de riscos como um processo gerencial. Governança corporativa e a administração de riscos. Política de administração de riscos (*Risk Management Policy Statement*) e os objetivos organizacionais. Técnicas de controle e mitigação de riscos. Prevenção e redução de perdas. Transferência contratual da exposição à perda. Critérios e mecanismo da análise estratégica de controle de riscos de uma organização. Estruturação do programa de administração e transferência de riscos. Implantação do programa de administração de riscos. Auditoria do sistema de administração de riscos. Financiamento tradicional e alternativo de riscos. Sistema de controle interno das organizações. Gerenciamento de risco como um processo contínuo. Administração de sinistros. Plano de recuperação de desastres. Diferença entre a administração de sinistros e o ajuste de perdas. Processo de tomada de decisões gerenciais integrados à administração de riscos. Certificação ALARYS *International Risk Manager* (AIRM).

Métodos Quantitativos para Tomada de Decisão em Gerência de Riscos e Seguros (20 h/a) - Conceitos básicos. Cálculo atuarial geral. Análise empírica dos dados. Aplicação dos testes numéricos e gráficos de normalidade. Descrição do método empírico de custeio e precificação. Estimativa da perda esperada e cálculo da taxa de prêmio. Descrição do método paramétrico clássico. Estimativa dos parâmetros da distribuição de probabilidade. Ajuste da densidade de probabilidade. Cálculos da probabilidade de perda: perda esperada variando o nível de cobertura dos contratos. Cálculo da taxa de prêmio. Estimativa dos parâmetros da distribuição e ajuste da densidade de probabilidade. Cálculo da perda esperada variando o nível de cobertura dos contratos. Comparação das taxas calculadas.

Análise Financeira e de Investimentos (20 h/a) - Juros simples. Montantes compostos. Frequência de capitalização. Taxas: nominal, proporcionais, reais ou efetivas, equivalentes. Descontos: simples e compostos. Anuidades postergadas e antecipadas. Equivalência e valor do dinheiro no tempo. Fluxo de caixa (Incremental). Método do valor atual e da taxa de retorno. Comparação dos métodos. Taxas múltiplas de retorno. Investimentos mutuamente exclusivos.

Gestão de Projetos (20 h/a) - Conceitos básicos. Ferramentas e metodologias para gestão eficaz de projetos. Projetos versus ações e melhoria. Ciclo de vida, fases e etapas. Complexidade e incerteza. Fatores de sucesso e insucesso em projetos. Qualificação e quantificação por valor esperado dos riscos. Estratégias e plano de respostas aos riscos. Planejamento de reservas. Ferramentas para elaboração e acompanhamento de projetos. Gestão de Riscos como um dos fatores críticos de sucesso em projetos. Certificação e elaboração de projetos segundo recomendações do PMI (*Project Management Institute*).

Gestão de Seguros Corporativos (20h/a) - A evolução do seguro no Brasil. A Constituição e o mercado segurador. Sistema Financeiro Nacional e sistema segurador. Previdência privada e previdência pública. Métodos de custeamento da previdência. Seguros: conceitos básicos. O mercado de seguros, capitalização e previdência. Ramos e modalidades. Tipos de contratos, Coberturas básicas e adicionais. Apólices de seguros. Responsabilidade Civil facultativa e obrigatória. Limites máximos de indenização.

Mercados Nacional e Internacional de Resseguros (20 h/a) - Introdução ao resseguro; resseguro, cosseguro e retrocessão. Introdução aos diferentes modelos de regulação das operações de resseguro no mundo. Condições de acesso e regras de operação do mercado de resseguros. A função do resseguro no mercado. Principais atores e relacionamentos. Estabelecimento de limites técnicos. Resseguro internacional. Mercados americano, europeu e asiático. Características e especificidades dos mercados internacionais. Resseguradores cativos. Atuação dos *brokers*. Impacto do clima e de grandes acidentes. Tendências.

Administração de Sinistros: Regulação e Indenização (20 h/a) - Conceitos básicos. Sinistros. Salvados. Caracterização e importância. Inspeções prévias e validação de planos e normas de gerenciamento de riscos (PGR/NGR). Métodos de vistorias aos bens sinistrados. Levantamento dos prejuízos sofridos. Modelos de relatórios de informação de causa, natureza e extensão das avarias. Análise de conformidade da cobertura do sinistro, com os termos da apólice. Modelos de relatórios de informação de causa, natureza e extensão das avarias. Análise de conformidade da cobertura do sinistro, com os termos da apólice. Regulação do processo de sinistro. Liquidação de sinistros. Prevenção de ilícitos.

Análise de Probabilidade Aplicada a Negócios (20 h/a) - Definição, conceito e aplicação de Estatística. Distribuição de frequência. Medidas de tendência central. Medidas de dispersão. Teoria da probabilidade. Distribuição de probabilidade. Amostragem. Testes de hipóteses e significância. Covariância e correlação. Regressão linear.

Contabilidade Gerencial e Indicadores (20 h/a) - As demonstrações contábeis. O balanço patrimonial. A demonstração do resultado do exercício. As demonstrações complementares. Notas explicativas. Relatório dos administradores. Parecer dos auditores. Objetivos da análise das demonstrações contábeis. Metodologias de análise: vertical, horizontal e através de índices. Análise através de índices. Principais indicadores utilizados no mercado de seguros. A importância relativa de cada índice.

Sistemas de Informação e Tecnologias de Monitoramento e de Informações Geográficas (20 h/a) - Sistemas de Informação. Tipos de Sistemas de Informação. Políticas e sistemas de segurança da informação. Classificação e caracterização dos diferentes de tecnologias aplicadas ao gerenciamento de riscos. Sistemas de proteção perimetral de monitoramento, rastreamento das operações. Monitoramento eletrônico de ativos de bens: CFTV, Sistemas Embarcados e de Pedágio Eletrônico. Transportes e GIS – *Geographic Information System* (Sistemas de Informações Geográficas). Tecnologias aplicadas: Rádio frequência (RFID), satélite, telefonia móvel, híbridas ou combinadas. AVL (*Automatic Vehicle Location*). Rastreamento e monitoramento e telemetria. Modelos de avaliações de desempenho técnico, custos e benefícios. Sensoriamento ambiental bens móveis e imóveis: controles de temperatura, umidade, presença, biometria e reconhecimento de pessoas e ativos. Conceitos, critérios de seleção das tecnologias atendendo aos critérios éticos, econômicos e de homologação para coberturas securitárias.

Módulo 4 – Projeto e Pesquisa (40 horas/aula)

Tópicos Especiais em Gestão de Riscos e Seguros (8 h/a) - Desenvolvidos em seminários e palestras técnicas sobre os diversos temas relacionados à administração de riscos aplicados aos contratos de seguros. Serão encontros com duração de no mínimo 4 horas/aula, nos quais serão apresentados e discutidos assuntos relacionados às diversas atividades relacionadas à gestão de riscos, coberturas securitárias e modelos de negócios no campo do mutualismo.

Metodologia para Projetos de Pesquisa Aplicada (32 h/a) - O Trabalho de Conclusão de Curso será individual e deverá ter caráter de aplicabilidade dos assuntos apresentados no curso, nas atividades profissionais e práticas dos participantes. A identificação do tema a ser pesquisado será realizada durante o processo seletivo. Os alunos terão até 120 dias após a última aula do curso para entregar seu TCC. As aulas teóricas expositivas tratarão de: Formas do conhecimento. Técnicas de estudo. Estrutura e organização de trabalhos acadêmicos. Pesquisa científica. Bibliografia. Abordagens qualitativas e quantitativas. Construção e validação de Instrumentos. A elaboração da monografia. Os seminários de acompanhamento do desenvolvimento do TCC serão encontros com duração de no mínimo 4 horas/aula, nos quais os alunos apresentarão um pré-projeto, plano de pesquisa e a versão final do seu trabalho e terão o suporte de um orientador.

MATERIAL DIDÁTICO E AMBIENTE EAD

MATERIAL DIDÁTICO

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.

Obs.1: 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.

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, que será feita no prazo de 15 dias úteis.