

Por Maria Helena Monteiro (*)

O ano de 2020 foi extraordinário e muito difícil para o mundo todo. Nem é preciso falar dos impactos da pandemia, todos amplamente noticiados, e que ainda se fazem sentir em todos os países, e em todas as camadas da população. O mundo mudou, as relações comerciais mudaram, o trabalho mudou. O formato de aulas e reuniões foi revolucionado por novas tecnologias, às quais tivemos que nos adaptar, com maior ou menor facilidade.

Quando avaliamos o que ocorreu com a experiência desse ano pandêmico, vale a pena questionar: do que realmente sentimos falta? Não é difícil apontar para o convívio com outras pessoas, viagens, encontros, atividades de lazer coletivas. Tivemos que abrir mão de quase tudo, em função do vírus que ainda assombra a humanidade. Falamos com call centers impessoais, tivemos que lidar com discursos vazios de autoridades e recorremos às plataformas online para fazer compras – longe das lojas físicas – e consultar médicos e psicólogos.

Mas uma coisa não mudou: a necessidade de um aconselhamento especializado nas diversas fases da nossa vida, ou do nosso negócio, para mitigar riscos por meio dos seguros. A maior consciência da mortalidade que, infelizmente, o vírus trouxe, também teve reflexos nos seguros de vida. O risco maior de ataques cibernéticos, que proliferaram, provocou a contratação de seguros para o mundo virtual. O próprio seguro saúde foi avaliado sob outra perspectiva, diante dos hospitais públicos lotados e da infraestrutura precária da saúde pública.

O seguro existe há séculos, vem sendo aprimorado com o tempo – em processo intenso de automação, como quase tudo – e foi se tornando uma ciência cada vez mais complexa. É quase impossível conhecer todos os ramos e todas as alternativas de seguros, daí as especializações que têm sido criadas. No ramo de benefícios, de pessoas, de bens, de responsabilidade, e tantos outros. Mas existe uma função crucial para a comercialização dos seguros em nosso país: a do corretor de seguros.

Esse profissional é treinado de maneira árdua, durante mais de 400 horas de estudo, e passa por provas e exames para aferir seus conhecimentos. Ele chega ao final de um curso de habilitação com um conhecimento de 24 disciplinas essenciais para que possa orientar e indicar as melhores opções ao consumidor. É ele quem busca, entre as seguradoras, o produto mais adequado para as necessidades de seus clientes.

Há 50 anos, o mercado de seguros percebeu a necessidade do rigor na formação desses profissionais, e criou a Escola de Negócios e Seguros (ENS), que, desde então, presta um relevante serviço ao setor, formando essa mão de obra. Todos os corretores de seguros do Brasil passaram pela ENS, e é um orgulho que um setor tão sofisticado e variado mantenha, há meio século, uma escola dedicada a este segmento. Como tudo, a ENS também evoluiu, e hoje é uma escola respeitada em outras áreas de ensino superior, mas sem abandonar as suas raízes.

Durante o ano passado, um curso intensivo para formação de corretores de seguros atraiu mais de 2.200 alunos, em 550 municípios do país. Isso porque o modelo mudou, possibilitando que alunos pudessem cursar as aulas em qualquer lugar, remotamente, sem perder a qualidade do ensino e da aprendizagem. O investimento tinha sido feito e, quando a pandemia chegou, foi muito rápido: o formato dos cursos foi modificado, atingindo uma base muito maior de municípios. A ENS habilitou, em 2020, mais de 3 mil corretores de seguros para o mercado, que agora poderão levar os seguros até rincões pouco atendidos anteriormente.

Isso significará um desenvolvimento sem precedentes na indústria de seguros. E 2021 começou com novas disciplinas no Curso para Habilitação de Corretores de Seguros (CHCS) – 1.500 alunos já matriculados. Todos os anos, é imprescindível que os alunos tenham o material totalmente atualizado, de acordo com as mudanças normativas e legislativas, e aprendam sobre os novos produtos de seguros.

Além do CHCS, outro curso da ENS que desperta interesse crescente é a Graduação Tecnológica em Gestão de Seguros. Na verdade, são duas formações em um único curso. A graduação não apenas oferece diploma de nível superior em Administração, mas permite aos aprovados, ao final do curso, prestar com gratuidade o Exame para Habilitação de Corretores de Seguros. Assim, ao final de dois anos do curso, os egressos aprovados no Exame também terão o certificado de habilitação como corretor de seguros.

Podemos afirmar, sem sombra de dúvidas, que essas são profissões do presente, que continuarão a ser relevantes no futuro. Muita coisa foi substituída pelas máquinas, mas o relacionamento pessoal, a troca de ideias, o conhecimento especializado, jamais perderão espaço.

Adquirir um seguro não é uma compra de impulso. É preciso reflexão, conhecimento e confiança no profissional que aconselha. Seguro não é um bem tangível – sua entrega é definida no futuro, e muitas vezes no longo prazo. O corretor atua na assistência técnica, no atendimento e no cuidado permanente e direto com seu cliente/segurado. Se há coisa da qual sentimos falta nessa pandemia, é esse contato humano, especializado, que continua agregando enorme valor em tempos de incertezas.

(*) **Maria Helena Monteiro** é diretora de Ensino Técnico da Escola de Negócios e Seguros (ENS).

Fonte: FENACOR. Artigo publicado no Estadão, em 10.02.2021