

# CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL: ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

O momento favorece sessões de treinamento online, mas, independente da forma, capacitar sua equipe é fundamental para sair da crise do coronavírus com um importante diferencial competitivo

**D**izer isso parece uma obviedade: treinar sua equipe é fundamental para que a sua empresa se desenvolva. Ainda assim, a realidade do mercado mostra que o óbvio muitas vezes fica em segundo plano – por falta de recursos para investir, por falta de tempo ou (o que é mais comum) por falta de visão de negócio. Quando uma empresa investe em treinamentos e desenvolvimentos, ela ganha times de alta performance e aumento na sua produtividade. Também é importante que os colaboradores sejam orientados a colocar em prática, no dia a dia de trabalho, tudo o que aprenderam – conhecimento sem ação é inútil. Essa equipe também vai saber lidar com as adversidades do mercado.



Outro benefício é a satisfação dos colaboradores com a própria empresa. Ao participar de um treinamento promovido por seus empregadores, o indivíduo se sente valorizado (tanto diante da organização quanto aos olhos do mercado). E profissional valorizado é parte de um clima organizacional mais positivo. A retenção de talentos também se fortalece – que profissional não quer pertencer a uma empresa que investe na sua evolução?

**Então conheça agora o que há de mais avançado em termos de capacitação para profissionais de companhias de seguros, reguladoras e oficinas.**



## TREINAMENTO TÉCNICO

Quando falamos em capacitação técnica, o CESVI BRASIL é referência para o mercado segurador e reparador. Com uma estrutura que abrange oficina-modelo (um verdadeiro laboratório de reparação), salas de aula prática e teórica (com recursos audiovisuais) e grande auditório, o centro de pesquisa ainda dispõe de um corpo

docente formado por técnicos que são autoridades em suas áreas de conhecimento.

Com todos esses recursos, o CESVI oferece um leque de opções de treinamento para diversos públicos da cadeia automotiva: oficinas, seguradoras, reguladoras, montadoras, concessionárias, empresas de bloqueio e rastreamento, frotistas, entre outros.

No caso do CESVI, essa atividade faz parte de sua própria razão de ser: ampliar o conhecimento



desses setores para contribuir com o conhecimento técnico dos mercados de seguros e de reparação, visando à redução da sinistralidade.

O CESVI sabe que um treinamento técnico bem desenvolvido precisa partir de um levantamento das atividades em que a equipe precisa de evolução. Os treinamentos presenciais do CESVI têm foco em desenvolvimento técnico com grande parte da carga horária dedicada aos exercícios práticos. As turmas são de, no máximo, 12 participantes, visando garantir a



qualidade da capacitação.

A grade de treinamentos presenciais no modelo in-company (feitos dentro da empresa do cliente) abrange 17 treinamentos, mas pode se estender a demandas customizadas, de acordo com a necessidade de capacitação de cada empresa.

## CONFIRA OS CURSOS PRESENCIAIS OFERECIDOS PELO CESVI:

- Atualização de inspetores de sinistros em automóveis – Nível introdutório.
- Atualização de inspetores de sinistros em automóveis – Nível intermediário.
- Inspetores de sinistros em automóveis.
- Inspetores de sinistros em motocicletas.
- Orçamentação para inspetores em automóveis.
- Eletrônica embarcada em automóveis para inspetores de sinistros.
- Capacitação técnica para atendentes de call center de seguradoras.
- Formação de guincheiros.
- RAT – Reconstrução de acidentes de trânsito.
- Utilização de bancada de estiramento.
- Funilaria em automóveis.
- Pintura em automóveis.
- Orçamentação para oficinas de reparação.
- Reparação de funilaria e pintura rápida e ultrarrápida.
- Polimento técnico.
- REP – Reparação em peças plásticas de automóveis.
- RSP – Reparação sem pintura.

O CESVI desenvolve seus treinamentos técnicos sempre em parceria com o cliente, buscando ser ainda mais assertivo nas soluções solicitadas sob demanda.

Às vezes, as organizações também usam “aprendizagem combinada”, que é treinamento presencial combinado a uma solução online com suporte humano, como na interação por meio de fóruns ou canais similares.

## TREINAMENTO ONLINE

Muitas vezes, o treinamento online também é mais acessível, especialmente quando feito para grandes grupos. Isso porque muitas pessoas podem ser capacitadas em uma única aplicação, enquanto os cursos presenciais têm limitação física.

Devido à gama de recursos que podem ser empregados, o treinamento online pode criar uma experiência ativa que possibilita acomodar uma variedade de estilos de aprendizagem.



Segundo a ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), existe um crescimento constante dessa modalidade em todos os níveis de formação e segmentos.

Com o momento atípico para o Brasil e o mundo provocado pela Covid-19, que exige distanciamento social, o mercado de treinamentos online teve um boom.

E esse tipo de treinamento não segue um padrão único. Há basicamente dois modelos principais, que você vai conhecer agora.



O aprendizado **síncrono** envolve a troca de informações em tempo real entre as pessoas. Um exemplo é uma aula ao vivo transmitida aos alunos, que podem fazer perguntas e tê-las respondidas pelo instrutor em tempo real.





Outro modelo é o treinamento **assíncrono**, que ocorre de forma não simultânea. Você pode ler, assistir ou ouvir recursos no seu computador à hora que lhe for mais conveniente, e participar de uma discussão num fórum com seus colegas de turma. Pode completar testes e avaliações online ou enviar atribuições para um instrutor por e-mail.

O CESVI sempre teve uma plataforma com modelo de treinamentos online assíncronos, com treinamentos sem interação em tempo real. Recentemente, impulsionado pelo atual cenário da pandemia de coronavírus, o centro de pesquisa lançou uma trilha de treinamentos do modelo síncrono: é o Digital Training.



## DIGITAL TRAINING

O novo formato vem surpreendendo de forma positiva os alunos que estão passando pela experiência a distância. Esse modelo de capacitação conta com todo o corpo técnico de instrutores do CESVI, que por ser um centro de pesquisa consolidado e com parcerias globais acaba trazendo o que existe de mais atualizado e consistente quando o assunto é capacitação.

**O Digital Training conta atualmente com 11 soluções, que possibilitam customização, por serem modulares, e desenvolvimento de conhecimentos específicos, de acordo com a necessidade:**

1. Introdução aos veículos elétricos e híbridos: o impacto no mercado segurador.
2. Técnicas e estratégias de negociação em regulação de sinistros.
3. Regulação por imagem: qualidade e produtividade.
4. Eletrônica automotiva aplicada à regulação de sinistros.

5. Processos e técnicas de recuperação de peças.
6. Processos e técnicas de pintura.
7. Processos e técnicas de reparação de peças e chapas metálicas.
8. Gerenciamento de resíduos em oficinas de reparação.
9. Processos e técnicas de reparação rápida e ultrarrápida.
10. Mecânica para inspetores de sinistro.
11. Nexo causal e identificação de fraudes para inspetores de sinistros.

Trata se de uma experiência 100% digital com uma carga horária de 1h30min por módulo. As apresentações são realizadas por plataforma de comunicação de videoconferência em tempo real. O conteúdo é elaborado para capacitar seguradoras, reguladoras, montadoras, associações de oficinas e concessionárias. Nesse modelo a distância, sem todos os recursos de uma apresentação presencial, a assertividade na

transmissão do conteúdo é vital para atingir o principal objetivo de um treinamento: transformar o aprendizado em algo útil para superar os desafios do dia a dia do profissional.

Em tempos de crise, essa capacitação vem permitindo um aprimoramento técnico e conceitual dos colaboradores que, por sua vez, permitirá uma curva de retomada muito mais vigorosa quando houver o reaquecimento do mercado – já que os colaboradores se mantiveram ativos e atualizados.



## CASE DE SUCESSO

Um dos primeiros clientes a treinar seus colaboradores por meio do Digital Training do CESVI foi a HDI Seguros. No total, foram mais de 100 inspetores de sinistro dessa seguradora que passaram por sete módulos de

aprimoramento profissional e atualização – tudo por videoconferência, em tempo real, numa solução personalizada para as necessidades da companhia.

“A HDI Seguros é humana, digital e inovadora. Por isso, investe em capacitação de toda a sua equipe, realizando treinamentos constantes. E, neste momento de pandemia, o programa do CESVI nos ajudou a manter este cronograma”, afirma Frank Ohi, diretor de Sinistro da HDI.



**Frank Ohi,**  
diretor de Sinistro da HDI

“O formato do CESVI, que conta com muita interação e fácil acesso, além de conteúdo atualizado e excelentes professores, permitiu treinamentos eficazes e com qualidade mesmo a distância. Tivemos um feedback muito positivo dos colaboradores quanto ao treinamento. Sempre que possível, repetiremos outros módulos dessa capacitação.”

Recentemente, o CESVI realizou seu Digital Training para a formação dos inspetores de sinistros da reguladora BrasilReg, uma empresa que investe periodicamente em capacitação, realizando treinamentos trimestrais com 100% do seu time. O programa impressionou o diretor da empresa, Eduardo Markezi. “É um formato inovador para o setor, sem dúvida veio para ficar. Houve muita interação e, mesmo a distância, tudo foi de fácil acesso. O treinamento oferece conteúdo atualizado e excelentes professores.” Markezi também comentou como esse tipo de treinamento veio a calhar em tempos de distanciamento social.

“Sem a possibilidade de agrupar todos em salas de treinamento devido à pandemia, conseguimos fazer isso a distância sem perder a qualidade. Todos os nossos colaboradores aprovaram o formato e já não veem a hora de uma segunda rodada com novos temas.”



**Eduardo Markezi,**  
diretor da BrasilReg



## PROFISSIONAL DO FUTURO

Em função das inovações tecnológicas, o mundo de hoje é testemunha de mudanças rápidas e significativas. Mais da metade dos empregos que os jovens de hoje terão no futuro ainda nem existem. Por isso, é indiscutível a relevância do papel das instituições no desenvolvimento dessa capacitação – habilidades que os alunos que estão hoje no Ensino Fundamental precisam desenvolver para atingir todo o seu potencial daqui alguns anos. A ONU realizou recentemente um estudo com as dez principais características que o profissional precisará ter ou desenvolver para as necessidades das empresas e carreiras do futuro. São elas:

### **FLEXIBILIDADE COGNITIVA**

1

É a capacidade que nós temos de “pensar fora da caixa”, imaginar diferentes estratégias para chegar a um mesmo objetivo. Essa forma de pensar nos leva a concluir tarefas independentemente da situação em que o profissional está inserido.

## NEGOCIAÇÃO

É uma habilidade de obter sucesso em negociações do tipo ganha-ganha. Quem negocia tem sua necessidade atendida e preza pelo atendimento da necessidade da outra parte.

# 2

## ORIENTAÇÃO PARA SERVIR

Quando falamos de um mundo colaborativo, todos os profissionais precisam estar orientados para servir, independentemente de seu nível hierárquico. Só assim será possível alcançar os melhores resultados para a companhia.

# 3

## JULGAMENTO E TOMADA DE DECISÕES

Ser um profissional autônomo assumindo suas próprias responsabilidades e decisões será vital para a evolução de uma carreira; julgar e decidir fazem parte do cotidiano de um profissional que está sempre ativo no desenvolvimento de novas atividades da empresa.

# 4



## **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

5

Esta é uma das principais características, principalmente quando falamos em evolução visando cargos de gestão. Saber lidar com a pressão e não deixar isso te afetar emocionalmente é uma das principais habilidades que precisam ser desenvolvidas para se chegar ao sucesso profissional.

## **COORDENAÇÃO COM OS OUTROS**

O trabalho em grupo é essencial para a entrega de atividades complexas. Várias cabeças concentradas numa determinada solução agregam pontos de vista e formatos diferentes para se chegar a uma entrega com qualidade e execução melhores do que se fosse feita por uma única pessoa.

6

## **GESTÃO DE PESSOAS**

7

Como uma corporação é basicamente alicerçada em indivíduos, saber orientar, desenvolver e liderar são as principais características exigidas de um gestor.

# 8

## CRIATIVIDADE

Para superar desafios do mundo corporativo que ainda nem existem, a criatividade será mais exigida do que nunca.

## PENSAMENTO CRÍTICO

Uma evolução contínua de melhorias em processos e soluções no dia a dia sairá de um pensamento crítico construtivo.

# 9

## RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COMPLEXOS

Com avanço da tecnologia, a complexidade dos problemas pela frente também aumenta. E isso torna a capacidade de saber lidar com essas questões complicadas uma habilidade muito desejada pelas empresas.

# 10



### GUILHERME SERRAZES

Analista de Pesquisa e Desenvolvimento