



ESCOLA NACIONAL
de SEGUROS

FORMAÇÃO EXECUTIVA MÉDIA DURAÇÃO EM
GESTÃO DE SERVIÇOS E O SETOR SAÚDE

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 de **Formação Executiva média duração em Gestão de serviços e o setor saúde** 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.

Na oportunidade, gostaríamos de ressaltar que o pré-requisito para os Cursos Formação Executiva, da Escola Nacional de Seguros é o ensino superior completo, e em casos especiais, consideraremos o notório saber do candidato que eventualmente não possua nível superior. Estes casos particulares deverão ser alvo de avaliação curricular pela coordenação do curso.

As inscrições devem ser realizadas através do nosso site e a nossa equipe dará prosseguimento às atividades necessárias de confirmação de matrícula.

Atenciosamente,

Mario Couto Soares Pinto
DIRETOR DE ENSINO SUPERIOR

APRESENTAÇÃO DO CURSO

A ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS (ENS)

Fundada em 1971, a Escola Nacional de Seguros (ENS) tem a missão de **desenvolver o mercado de seguros** por meio da geração e difusão de conhecimento e da capacitação de profissionais. Atuando dentro do modelo da educação continuada, a Instituição atende às necessidades dos profissionais brasileiros, ajudando-os a enfrentar um mercado com forte competitividade.

Desde a sua criação, a ENS 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, ao estabelecer convênios de cooperação técnica.

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

Presente em mais de 60 localidades de todas as regiões do Brasil, por meio da atuação de duas coordenações regionais (Rio de Janeiro e São Paulo) e de parcerias com outras instituições, a ENS atende a mais de 40 mil alunos e participantes por ano, em cursos e outros programas educacionais, presenciais e *online*. Consegue, assim, manter e expandir o elevado padrão de qualidade que é sua marca, bem como ratificar sua condição de maior e melhor escola de seguros do Brasil.

OBJETIVOS

- ♦ Discutir os principais conceitos na Prestação de Serviços;
- ♦ Compreender especificidades da administração de Serviços de Saúde;
- ♦ Discutir a Complexidade Organizacional e os Serviços de Saúde;
- ♦ Estrutura, processos e resultados e o Setor Saúde;
- ♦ Pontos críticos em relação à eficiência e produtividade. A Gerência de Operações;
- ♦ A importância da comunicação em Organizações de Saúde; Qualidade e Segurança;
- ♦ Verificar e discutir modelos alternativos de gestão: a compra de serviços;
- ♦ Entender a qualidade em serviços de saúde e o papel da interação cliente-fornecedor;
- ♦ Discutir o comportamento humano nas organizações; o relacionamento com os funcionários;
- ♦ Avaliar a qualidade da prestação de serviços nas organizações visando empreender ações de melhoria no desempenho.
- ♦ Ferramentas da qualidade; Qualidade e custos;
- ♦ Qualidade, Certificações e a Segurança do paciente;
- ♦ O IHI - Triple Aim; A experiência do paciente.

PÚBLICO-ALVO

O curso é direcionado para:

- Profissionais de nível superior com inserção no setor de assistência médico hospitalar e atenção à saúde ou que desejem aprofundar-se no tema.

REQUISITOS

Ensino Superior Completo.

ESTRUTURA CURRICULAR

O curso possui carga horária total de 30 horas-aula, com duração aproximada de 2 meses.

GRADE CURRICULAR

Disciplina - Gestão de serviços e o setor saúde
<i>O Setor Serviços</i>
<i>A Organização de Serviços de Saúde</i>
<i>Gestão de Serviços de Saúde</i>
<i>Construção de valor para o cliente</i>
<i>Aprimoramento da qualidade em serviços</i>
<i>Critérios Para a Avaliação dos Serviços</i>
<i>Casos para Discussão</i>

AVALIAÇÃO

Para ter direito à certificação, o aluno deverá cursar com assiduidade, obrigatoriamente, em todas as disciplinas do curso, com frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento). A frequência será apurada no total da carga horária do Curso, devidamente registrada em diários de classe.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. O Setor Serviços

- 1.1 Definições de serviços.
- 1.2 Características dos serviços.
- 1.3 A complexidade Organizacional.

2. A Organização de Serviços de Saúde

- 2.1 Características especiais.
- 2.2 Necessidades, expectativas e desejos.

2.3 Informação e Comunicação.

2.4 Utilidade, Valor, Satisfação.

3. Gestão de Serviços de Saúde

3.1 Princípios Gerais.

3.2 O ser humano e as organizações de saúde.

3.3 Motivação.

3.4 Liderança.

3.5 Gerência de Operações.

3.6 Modelos Alternativos de Produção.

3.7 Compra de Serviços.

4. Construção de valor para o cliente

4.1 Conceitos.

4.2 Entrega de valor.

5. Aprimoramento da qualidade em serviços

5.1 Conceito e dimensões da qualidade.

5.2 Qualidade em serviços.

5.3 Percepção da qualidade.

5.4 Segurança do Paciente.

6. Critérios Para a Avaliação dos Serviços

6.1 Metas.

6.2 Indicadores.

6.3 Contratualização.

7. Casos para Discussão

7.1 Notas sobre Administração em um Hospital.

7.2 O caso do hospital da mudança.

7.3 Relato de um Sobrevivente.

COORDENAÇÃO ACADÊMICA

Prof. Leonardo Justin Carâp: Médico, Doutor em Eng^a de Produção; Mestre em Administração de Empresas. Professor da Faculdade de Medicina da Universidade Federal Fluminense; Médico do Ministério da Saúde; Titular da Qualimed, Planejamento & Gestão de Saúde; ex-Coordenador de Projetos de Saúde na FGV Projetos; vem atuando como docente em diversos programas de pós-graduação em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Na área de formação profissional, foi também o responsável pelo desenvolvimento e implantação da Residência Médica em Administração Hospitalar no HU da UFF; Como executivo, foi Diretor Administrativo e Diretor Geral deste mesmo Hospital de Ensino do MEC, no qual liderou o desenvolvimento do seu Plano Diretor. Trabalha prestando consultoria e assessoria em gestão de serviços de saúde a diversas instituições públicas e privadas de saúde. Atuou como analista de projetos de financiamento de organismos nacionais e internacionais

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/termo de prestação de serviços educacionais.

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.