



ESCOLA NACIONAL  
de SEGUROS

PÓS-GRADUAÇÃO EM NÍVEL DE EXTENSÃO EM  
DESIGN THINKING APLICADO AO  
PLANEJAMENTO E GESTÃO DE UNIDADES E  
SISTEMAS DE SAÚDE – 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 de **Pós-graduação em nível de Extensão em *Design Thinking* aplicado ao planejamento e gestão de unidades e sistemas de 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

## **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.

## **APRESENTAÇÃO DO CURSO**

O *Design Thinking* é uma metodologia que se utiliza de um conjunto de processos na abordagem de problemas que terão a sua proposta de solução desenvolvida de forma coletiva e colaborativa por aqueles diretamente envolvidos nesses problemas. Funciona como base filosófica para o processo decisório e como crença de *modus operandi* efetivo para a elaboração das melhores e mais customizadas repostas possíveis aos desafios do planejamento e das operações em organizações. Nesse caso específico, nas complexas organizações de saúde e seus sistemas.

Reúne a capacidade de combinar e potencializar, no contexto do problema a enfrentar, a criatividade dos atores organizacionais e das pessoas diretamente envolvidas com as respostas desejadas, tornando-as o centro do desenvolvimento de um projeto.

A geração de soluções adequadas e adaptadas em função da correta identificação do contexto político institucional e de operações é papel dos indivíduos em atividade nas organizações, mais que apenas uma responsabilidade dos gerentes e gestores.

No ambiente de forte complexidade que caracteriza as organizações de saúde e a sua organização em sistemas e subsistemas que desafiam os financiadores, gestores e todos os stakeholders o *design thinking* apresenta-se como uma forma de abordar e solucionar problemas a partir da oferta de capacitação metodológica para a criação coletiva de soluções como premissa para a interconexão dos indivíduos nas organizações, revigorando seus processos de criação colaborativa e elevando o nível de inovação resolutiva.

Conforme o Internacional Council of Societies of Industrial Design, o design é uma atividade criativa que busca estabelecer as qualidades multidisciplinares dos objetos, dos processos, dos serviços e dos seus sistemas em ciclos de vida inteiros. Dessa forma, o *Design Thinking* assume o processo de elaboração de soluções como fator central da humanização das tecnologias, o que é uma demanda precípua e desafio perene na gestão dos serviços e sistemas de saúde.

Como modelo de práticas, o *Design Thinking* prioriza o trabalho colaborativo através da atuação de equipes multidisciplinares e/ou multiprofissionais em busca de soluções inovadoras. A análise da cultura organizacional e dos diversos contextos vivenciais e decisórios que a configuram permite a melhor identificação das barreiras e a geração das alternativas adequadas para a elaboração das soluções.

### **OBJETIVO GERAL**

O objetivo do curso é capacitar os participantes nos conceitos e práticas do *Design Thinking* e da Gestão Estratégica visando a sua aplicabilidade no Planejamento e na Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Busca-se que a integração desses elementos possa gerar Valor para os Sistemas de Saúde e a melhor Organização e Gestão de suas complexas unidades.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Facilitar os conteúdos e os meios para que os alunos adquiram o domínio teórico e prático das ferramentas do *Design Thinking* e da sua aplicabilidade para o setor saúde.
- Oferecer a necessária convergência de capacitação acerca dos conceitos de Estratégia e Gestão para a utilização adequada de algumas ferramentas de interesse ao tema.
- Promover o treinamento de abordagem integrada para resolução de problemas complexos.
- Capacitar e orientar o aluno na elaboração de Proposta de Intervenção para aplicação no seu campo de trabalho, estudo ou interesse em gestão clínica, administrativa ou de operações em unidades ou sistemas de saúde.

### **PÚBLICO-ALVO**

O curso é direcionado para:

Profissionais de formações distintas que atuam (ou pretendem atuar) em Sistemas, Instituições e Organizações de Saúde com envolvimento na elaboração ou execução dos processos de Planejamento e Programação dos Serviços e suas atividades; Formuladores de Políticas de Atenção e Assistência à saúde; Gestores Clínicos e Administrativos; Gerentes de Operações; Estudantes de pós-graduação e Pesquisadores

### **REQUISITO**

Graduação completa.

## ESTRUTURA CURRICULAR

O curso é composto por 4 disciplinas. Possui carga horária total de 108 horas-aula, com duração aproximada de 5 meses.

### GRADE CURRICULAR

Disciplina	Carga Horária (h/a)
<b>Introdução à metodologia</b>	<b>12</b>
<b>Gestão de Serviços em Saúde</b>	<b>24</b>
<b>Planejamento e Gestão Estratégicos</b>	<b>24</b>
<b><i>Design Thinking</i></b>	<b>36</b>
<b>Proposta de intervenção e apresentações</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>

### 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;
- 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.

As avaliações de rendimento escolar serão realizadas por meio de prova escrita e/ou por trabalho.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### 1. Introdução à metodologia

A identificação e Análise de Problemas; O Planejamento, Programação e a Gestão Estratégica nas Organizações e Sistemas de Saúde; Possibilidades, Potencialidades e as Vantagens do uso da lógica, metodologia e ferramentas do Design Thinking para a criação de soluções consistentes com as características do ambiente externo e interno da organização e do sistema, e a contextualização objetiva e subjetiva de cada problema a resolver. Aviso de sinistros e seus efeitos jurídicos e administrativos.

#### 2. Gestão de Serviços em Saúde

As organizações prestadoras de serviços e o ambiente de produção. Produtos vs. Serviços; as particularidades dos serviços e a Especificidade dos Serviços de Saúde; a Complexidade Organizacional e as Instituições de Saúde; o Cliente nos Serviços de Saúde e a Avaliação da Qualidade; Necessidades, Expectativas e Desejos; Satisfação em ambiente com Desnível

Informacional; as Pessoas na Organização; Grupos e Cultura; Motivação; o papel da Liderança; Modelos de Gestão e de Produção; A Compra de Serviços; Governança e Governabilidade; Indicadores de Desempenho em Serviços

### **3. Planejamento e Gestão Estratégicos**

A compreensão acerca da Missão Institucional; a justificativa de existência da Instituição ou Organização de Saúde na sociedade; A identidade e a direcionalidade assumidas e a resposta à algumas perguntas-chave: Qual é o nosso negócio? Quem é o nosso cliente? O que é importante para o cliente? O que deveria ser o nosso negócio? Qual será o nosso negócio no futuro? São respostas capazes de oferecer as Diretrizes Orientadoras para que a Identificação e Análise dos Fatores Ambientais Internos e Externos à organização permitam chegar ao Futuro Desejado; Análise das principais Ameaças e Oportunidades para a Organização; Identificação dos Pontos Fortes, Pontos Fracos e Competências Internas já desenvolvidas por sua organização e Planos de Ação compatíveis com as necessidades e objetivos estratégicos frente aos recursos disponíveis.

### **4. Design Thinking**

As soluções coletivas e a valorização do trabalho realizado como contraponto à padronização massificada dos processos produtivos com fluxo contínuo e subdivisão de tarefas herdada do taylorismo; Contemplar e privilegiar a interdisciplinaridade como geradora de melhores soluções; Compreender as necessidades e as funções de todos os players e stakeholders para a elaboração de melhores soluções; Promover a atividade criativa coletiva visando estabelecer as qualidades multidisciplinares dos sistemas e dos serviços em ciclos de vida inteiros; Assumir o processo de elaboração de novas soluções como fator central da humanização das tecnologias, desafio permanente na gestão dos serviços e sistemas de saúde; Permitir aos players a liberdade de ideias e a experimentação até a modelagem final das soluções procuradas; Promover o raciocínio abduutivo como ferramenta predominante sobre as formas tradicionais e normalmente utilizadas de raciocínio dedutivo e/ou indutivo; Permitir o surgimento de novas ideias quando os dados observados não se ajustam com o modelo existente ou desejado; Buscar inferências para uma melhor explicação e novos pontos de vista para os dados; Desafiar as explicações aceitas e inferir novos mundos possíveis e efetivos.

## **COORDENADOR ACADÊMICO**

**Prof. Leonardo Carap (Coordenador Acadêmico):** Médico, Doutor em Eng<sup>a</sup> 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.