



Projeto Pedagógico de Curso

Pós-Graduação *Lato Sensu*

MBA em Gestão de clínicas e consultórios

Sumário

1.	Nome do Curso e Área do Conhecimento	2
2.	Características Técnicas do Curso	2
3.	Público Alvo.....	2
4.	Critérios de Seleção	2
5.	Justificativa do Curso	3
6.	Objetivos do Curso.....	3
7.	Metodologia de Ensino e Aprendizagem	4
8.	Estágio Não Obrigatório.....	6
9.	Matriz Curricular	7
10.	Carga Horária	7
11.	Conteúdo programático	7
2.	Infraestrutura Física e Pedagógica	24

1. Nome do Curso e Área do Conhecimento

Nome do Curso: MBA em Gestão de clínicas e consultórios

Área de Avaliação (CAPES): Interdisciplinar

Grande Área (CAPES): Multidisciplinar (9.00.00.00-5)

Área do Conhecimento (CAPES): Interdisciplinar (9.01.00.00-0)

Classificação OCDE: Negócios, administração e direito

2. Características Técnicas do Curso

Modalidade: Educação a Distância

Número máximo de vagas por Polo/Unidade: 100 alunos

Período de Oferecimento: O curso possui entrada intermitente, respeitadas as datas de início e de fim cadastradas na oferta, bem como observado o período indicado para a sua integralização.

O curso é multiprofissional e atende todas as exigências legais do MEC, no entanto, não se propõe a atender resoluções específicas de um único conselho de classe. Para isso, é fundamental que cada interessado faça um estudo comparativo entre a matriz proposta pela nossa instituição e as exigências do seu órgão de classe.

3. Público Alvo

O curso destina-se aos profissionais portadores de Diploma de Curso Superior reconhecido nas diversas áreas e que desejam ampliar seu conhecimento acerca do gerenciamento de clínicas e consultórios, atuar como gestores e/ou consultores tanto no âmbito público quanto privado.

4. Critérios de Seleção

O ingresso na pós-graduação será realizado por meio de inscrição no portal da Instituição e entrega dos documentos solicitados. Em seguida, analisados pela área competente.

5. Justificativa do Curso

É comum entre os profissionais da saúde certa dificuldade em abrir e administrar sua própria clínica ou consultório, em contrapartida, é cada vez mais comum o interesse em empreender por parte destes profissionais. Neste sentido, o curso de MBA em Gestão de Clínicas e Consultórios pretende contribuir para clarificação do processo de abertura e gerenciamento destes estabelecimentos, assim como na instrumentalização dos alunos para prestar consultorias nesta área. A matriz curricular deste curso foi elaborada com o objetivo de proporcionar ao profissional uma visão ampliada do planejamento, gerenciamento e da organização necessária para a abertura e gestão destes estabelecimentos, respaldada em conhecimentos interdisciplinares das áreas de administração, direito, contabilidade, inovação em saúde, marketing, epidemiologia e planejamento estratégico, dentre outras.

6. Objetivos do Curso

6.1 Objetivo Geral

- O curso tem como principal objetivo o de apoiar profissionais na gestão de consultórios e clínicas médicas, odontológicas e/ou multidisciplinares.

6.2 Objetivos Específicos

- Apresentar aos estudantes os fundamentos, processos e tendências do empreendedorismo.
- Apresentar os conceitos acerca da qualidade em serviços e a satisfação do cliente.
- Orientar o planejamento estratégico de marketing, estrutura da gestão de marca e percepção digital.
- Apresentar a estruturação, aspectos legais e normatização em saúde no âmbito da saúde suplementar e SUS.
- Apresentar os recursos de tecnologia e inovação do trabalho em saúde e sua aplicabilidade.
- Apresentar os conceitos, aplicabilidade e relevância da epidemiologia como instrumento no contexto da saúde.
- Orientar no processo de planejamento, abertura e gestão de uma clínica ou consultório.
- Auxiliar os profissionais da saúde a compreenderem conceitos sobre gestão de carreira e empreendedorismo para atuarem com visão empresarial realista, estratégica e sustentável.

7. Metodologia de Ensino e Aprendizagem

O desenvolvimento das disciplinas do curso se dará no ambiente virtual, onde o aluno cumprirá 40 horas por disciplina.

Estas 40 horas são compostas pelo estudo dos diversos insumos pedagógicos disponibilizados, como:

- ✓ materiais de leitura;
- ✓ videoaulas;
- ✓ slides;
- ✓ podcasts;
- ✓ indicações de leituras extras como artigos e capítulos de livros.

Como parte do modelo acadêmico, também contabilizamos:

- ✓ a interação com os tutores para esclarecimentos de dúvidas pedagógicas (via Fórum);
- ✓ a realização da avaliação disciplinar pelo aluno.

Vale ressaltar que cada aluno é único e tem seu próprio tempo para aprendizagem. Alguns conseguem assimilar o conteúdo com mais agilidade, outros precisam retomar as leituras e videoaulas para tornar sua aprendizagem efetiva.

O tempo gasto pelo aluno para o entendimento de cada disciplina depende também da sua familiaridade com o tema, ou seja, o conhecimento prévio que o aluno tem em relação a temática abordada.

No ambiente virtual, o aluno encontrará o conteúdo das disciplinas, organizados em temas/webaulas.

Para cada um deles, o aluno realizará um conjunto de atividades baseadas em leitura de textos de fundamentação teórica e acesso a recursos audiovisuais.

Um tutor apoiará as atividades realizadas no ambiente virtual, atendendo o aluno nas suas dúvidas por meio de ferramentas de comunicação.

O aluno, ao iniciar os seus estudos, terá um encontro presencial para acolhida/ambientação; esse encontro terá como objetivos:

- ✓ Integrar o aluno ao curso de Pós-Graduação.
- ✓ Dialogar e esclarecer as dúvidas sobre a proposta pedagógica do curso e as regras acadêmicas.
- ✓ Apresentar ao aluno o Ambiente Virtual de Aprendizagem (o primeiro acesso; o envio de documentos; os serviços de secretaria e financeiro; a disciplina Ambientação; a tutoria online; o boletim acadêmico; as disciplinas e seus conteúdos; a biblioteca virtual; entre outros).
- ✓ Proporcionar um momento de Network aos pós-graduandos.

Avaliação do Desempenho do Aluno

O aluno deverá realizar as atividades propostas no ambiente virtual. A realização das atividades irá compor sua frequência no curso, que será considerada para a sua aprovação.

A atividade avaliativa que o aluno realizará para compor a sua média é a Avaliação Virtual (AV); essa atividade é obrigatória e estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, conforme cronograma de seu curso.

Para a aprovação em cada uma das disciplinas, o aluno deverá obter frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) e nota igual ou superior a 7,0 (sete).

As notas devem ser expressas no intervalo de 0 (zero) a 10 (dez).

O aluno que obtiver média inferior a 7,0 (sete) nas disciplinas terá direito ao Programa de Dependência e Recuperação – PDR, mediante a solicitação de requerimento e respeitando o período de jubilação do curso.

O PDR será realizado no ambiente virtual de aprendizagem, sendo que o aluno terá acesso ao conteúdo da disciplina e realizará uma Avaliação Virtual - AV, e a nota obtida substituirá a média do aluno.

Para a obtenção do **Certificado** de Pós-graduação *Lato Sensu* – especialização, o aluno deverá cumprir todas condições seguintes:

- ✓ Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) em todas as disciplinas;
- ✓ Nota igual ou superior a 7,0 (sete) em todas as disciplinas.

Certificação

O Certificado de conclusão de curso de Especialização será acompanhado por histórico escolar, em cumprimento às exigências da Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação.

Composição do Corpo Docente

O corpo docente do curso é constituído por profissionais qualificados, com comprovado saber em sua área de atuação, conforme Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, sendo integrado, no mínimo, por 30% (trinta por cento) de portadores de título de pós-graduação *stricto sensu*, isto é, portadores de títulos de Mestrado e Doutorado, obtidos em programas de pós-graduação *stricto sensu* devidamente reconhecidos pelo poder público em território nacional, ou revalidados, conforme legislação vigente. Os demais docentes são certificados em nível de especialização, pós-graduação *lato sensu*, de reconhecida capacidade técnico-profissional.

8. Estágio Não Obrigatório

O estágio curricular não obrigatório tem como finalidade estimular o aluno a desenvolver atividades extracurriculares, para que possa inter-relacionar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o curso e aplicá-los na solução de problemas reais da profissão, proporcionando o desenvolvimento da análise crítica e reflexiva para os problemas socioeconômicos do país, de acordo com a Resolução de Estágio curricular não obrigatório vigente na Instituição.

Os principais objetivos da prática do estágio curricular não obrigatório são:

- I. proporcionar o exercício do aprendizado comprometido com a realidade socioeconômica-política do país;
- II. propiciar a realização de experiências de ensino e aprendizagem visando à educação profissional continuada, alicerçada no desenvolvimento de competências e habilidades e ao exercício do pensamento reflexivo e criativo; e
- II. incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da cultura.

A carga horária é definida pela concedente de estágio, não podendo ultrapassar a carga horária máxima de 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, as quais podem ser realizadas em empresas públicas ou privadas, instituição de pesquisa, órgãos governamentais e não governamentais, e as próprias unidades da Universidade, desde que sigam às condições adequadas para que o estagiário possa aprofundar os seus conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no curso.

Para o Curso de Pós-Graduação EAD, a prática do estágio curricular não obrigatório é permitida durante a vigência do curso, não podendo exceder em um mesmo campo de estágio o período de 2 (dois) anos.

Os estágios curriculares não obrigatórios devem estar apoiados em Termo de Compromisso e de comum acordo com a Instituição, devendo explicitar não somente os aspectos legais específicos, como também os aspectos educacionais e de compromisso com a realidade social.

O Planejamento do Estágio Curricular Não Obrigatório é de responsabilidade do coordenador de curso/professor orientador e também do Departamento de Estágios.

9. Matriz Curricular

DISCIPLINAS	CH PRÁTICA	CH TEÓRICA	CH TOTAL
Ambientação	0h	0h	0h
Qualidade em serviços e a satisfação do cliente	0h	40h	40h
Vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental	0h	40h	40h
Gestão de clínicas e consultórios	0h	40h	40h
Aspectos legais e normatizações em saúde	0h	40h	40h
Aspectos regulatórios relativos a abertura de um serviço de saúde	0h	40h	40h
Tecnologia e inovação do trabalho em saúde	0h	40h	40h
Gestão estratégica da marca e percepção digital	0h	40h	40h
Empreendedorismo	0h	40h	40h
Gestão de Carreira	0h	40h	40h

10. Carga Horária

A carga horária de 360h constitui o conteúdo ministrado em 9 (nove) disciplinas.

11. Conteúdo programático

Disciplina: Ambientação

Ementa: Histórico da Educação a Distância. Legislação da Educação a Distância no Brasil. Potencialidades da Educação a Distância. Flexibilidade de Acesso. Tecnologias para apoio à pesquisa. Aprendizagem colaborativa. Características do aluno na EAD. Boa convivência virtual: netiquetas.

Conteúdo Programático 1: Histórico da Educação a Distância.

Conteúdo Programático 2: Legislação da Educação a Distância no Brasil.

Conteúdo Programático 3: Potencialidades da Educação a Distância.

Conteúdo Programático 4: Flexibilidade de Acesso.

Conteúdo Programático 5: Tecnologias para apoio à pesquisa.

Conteúdo Programático 6: Aprendizagem colaborativa.

Conteúdo Programático 7: Características do aluno na EAD.

Conteúdo Programático 8: Boa convivência virtual: netiquetas.

Bibliografia:

ALVES, L. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Associação Brasileira de Educação A Distância**, São Paulo, v. 10, n. 7, p.85-92, out. 2011. Mensal. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2018.

GOTTARDI, M. de L. A autonomia na aprendizagem em educação a distância: competência a ser desenvolvida pelo aluno. **Associação Brasileira de Educação a Distância**, São Paulo, v. 14, n. 8, p. 110-123, dez, 2015. Mensal. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/edicoes/2015/08_A_AUTONOMIA_NA_APRENDIZAGEM.pdf> Acesso em: 19 fev. 2018.

LITTO, F. M. FORMIGA, M. M. M. (org.) **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância, uma visão integrada**. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

MORAES, M. C. **O Paradigma educacional emergente**. Campinas – SP: Papirus, 1997.

MORAN, J. M. MASETTO, M. T. BEHRENS, M. A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. 21ª Ed. Campinas, SP: Papirus, 2013.

MORAN, J. M. **O Uso das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação na EAD - uma leitura crítica dos meios**. <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/T6%20TextoMoran.pdf>. Acesso em: 16 de fev de 2018.

PIVA, D. J. PUPO, R. GAMEZ, L. OLIVEIRA, S. **EAD na Prática: Planejamento, métodos e ambientes de educação online**. São Paulo: Elsevier, 2011.

Disciplina: Qualidade em serviços e a satisfação do cliente

Ementa: A disciplina de Qualidade em Serviços e Satisfação do Cliente, traz a discussão teórica, prática e estratégica destas duas variáveis, bem como dos modelos de mensuração reconhecidos internacionalmente.

Objetivo da disciplina: Apresentar os conceitos acerca da qualidade em serviços e a satisfação do cliente, bem como a importância destas variáveis no contexto organizacional de resultados, a sua operacionalização e mensuração, para que o aluno desenvolva habilidades que o direcionem ao delineamento de estratégias e a tomada de decisões assertivas.

Competências e Habilidades:

- Desenvolver no aluno a capacidade em desenvolver planos de gestão de atendimento
- Capacitar o aluno para avaliar a jornada do cliente em negócios e promover melhorias de qualidade
- Compreender os cenários de mercado e oportunidades ligadas a qualidade no atendimento
- Ensinar o aluno a analisar e compor estratégias e táticas de experiência do cliente

Conteúdo Programático 1: Percepção do Cliente: conceitos. Comportamento do Consumidor. Necessidade de mensuração da qualidade em serviços e da satisfação dos clientes. A mente do cliente e o neuroatendimento.

Conteúdo Programático 2: Pressupostos acerca dos serviços e da qualidade em serviços. A importância da qualidade em serviços para o sucesso das organizações. O papel dos serviços na oferta de bens tangíveis: agregando valor aos produtos, com um pacote de serviços. A importância do POP – Procedimento Operacional Padrão e Scripts de atendimento.

Conteúdo Programático 3: As expectativas dos Clientes. A qualidade em serviços como fator determinante da satisfação dos clientes. As dimensões da qualidade em serviços: o que os clientes

avaliam? O tripé da Experiência do Cliente. Modelo OETE de atendimento ao cliente. Gestão 1D3A1H. Como eliminar fricções de atendimento.

Conteúdo Programático 4: O modelo SERQUAL de mensuração da qualidade percebida pelo cliente em serviços. Questionário para avaliação da percepção dos clientes acerca da qualidade em serviços. O que deve ser adequado ou melhorada a partir dos resultados obtidos do SERVQUAL. Tipos de pesquisas de satisfação: NPS, CSAT, CES.

Bibliografia:

CORRÊA, H. L. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes.** São Paulo: Atlas, 2002

FITZSIMMONS, J. A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** Porto Alegre; Bookman, 2005

COELHO, F. **Customer Experience Descomplicado.** Santa Catarina. Editora Autores do Brasil, 2020.

BLANCHARD, K. **Experiência inesquecível para o cliente: Estratégias para revolucionar o atendimento.** Figurati, 2015.

Demais referências:

LOVELOCK, C. H. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2002

NÓBREGA, K. C. **Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações.** São Paulo: Atlas, 2013

KOTLER, P. **Marketing de Serviços profissionais.** São Paulo: Manole, 2002

Disciplina: Vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental

Ementa: Epidemiologia descritiva e analítica. Indicadores de saúde. Sistemas de informações em saúde. Vigilância epidemiológica das doenças de notificação obrigatória. Programa Nacional de Imunização. Estrutura da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Sistemas de Inspeção Municipal, Estadual e Federal. A contribuição das ações de vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental na promoção da saúde e prevenção de doenças. A vigilância epidemiológica sanitária e ambiental no contexto da área de abrangência da Unidade de Saúde da Família.

Competências e Habilidades:

- Identificar os indicadores de saúde e sistemas de informações em saúde.
- Compreender os conceitos relacionados à vigilância em saúde pública das doenças de notificação compulsória.
- Compreender a Estrutura da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
- Ser capaz de identificar a contribuição das ações de vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental na promoção da saúde e prevenção de doenças.

Conteúdo Programático 1: Epidemiologia descritiva e analítica. Indicadores de saúde e sistemas de informações em saúde.

Conteúdo Programático 2: Vigilância em saúde pública das doenças de notificação compulsória. Programa Nacional de Imunização.

Conteúdo Programático 3: Estrutura da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Sistemas de Inspeção Municipal, Estadual e Federal.

Conteúdo Programático 4: A contribuição das ações de vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental na promoção da saúde e prevenção de doenças no contexto da área de abrangência da Unidade de Saúde da Família.

Bibliografia:

BRASIL. Ministério do Planejamento, desenvolvimento e gestão. **Indicadores:** orientações básicas aplicadas à gestão pública. Brasília: MP, 3 ed., 2018, 36 p.

ROUQUAYROL, M. Z.; DA SILVA, M. G. C. **Epidemiologia & Saúde.** - 8. ed. - Rio de Janeiro: Medbook, 2018. 752 p.

PORTARIA N°264, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2020, que altera a portaria de consolidação n° 4/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, para incluir a doença de chagas crônica, na lista nacional de notificação compulsória de doenças, agravos e eventos de saúde pública nos serviços de saúde públicos e privados em todo o território nacional. Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0264_19_02_2020.html. Acesso em: 13.08.2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Vigilância em saúde. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/vigilancia-em-saude/sobre-vigilancia-em-saude>, Acesso em: 13.08.2020. 2017

Bibliografia complementar:

GALLEGUILLOS, T.G.B. **Epidemiologia**: indicadores de saúde e análise de dados. 1. ed. São Paulo: Érica, 2014.

PEREIRA, M.G. **Epidemiologia**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Guanabara koogan, 2018.

Disciplina: Gestão de clínicas e consultórios

Ementa: A disciplina pretende viabilizar nos profissionais o desenvolvimento de competências específicas para gestão de suas clínicas ou consultórios, com base numa visão sistêmica, global e multifuncional das organizações de saúde visando a sustentabilidade do negócio.

Objetivo da disciplina: A disciplina pretende auxiliar os profissionais da saúde e empreendedores da área para atuarem com visão empresarial realista, estratégica e sustentável. Pretende ainda desenvolver habilidade de analíticas e instrumentalizar o aluno para atuar conforme a realidade mercadológica vigente.

Conteúdo Programático 1: Empreendedorismo e criação de novos negócios: atitude empreendedora do profissional de saúde, empreendedorismo social na saúde, ferramentas para criação e desenvolvimento de novos negócios.

Conteúdo Programático 2: Marketing de serviços: princípios do marketing aplicado a serviços, marketing de serviços profissionais, aplicações dos conceitos no dia-a-dia.

Conteúdo Programático 3: Estratégia competitiva para serviços de saúde: modelo para análise estratégica dos negócios, posicionamento estratégico, formulação e implementação de estratégias.

Conteúdo Programático 4: Operacionalização dos serviços de saúde: mapa de negócios e processos, dimensionamento do processo, identificando e corrigindo dificuldades operacionais.

Conteúdo Programático 5: Planejamento financeiro do serviço: questões de demonstrações contábeis-financeiras, gerenciamento de caixa, análise de relatórios.

Conteúdo Programático 6: Quadro de funcionários: impacto nos negócios e questões trabalhistas.

Conteúdo Programático 7: Análise tributária: alíquotas, planejamento tributário do negócio e impacto nos negócios.

Conteúdo Programático 8: Resultados do trabalho: indicadores de desempenho dos negócios, alinhamento entre indicadores e estratégias, monitoramento das estratégias e uso de mapas estratégicos.

Bibliografia:

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Cartilha sobre prontuário eletrônico: a certificação de sistemas de registro eletrônico de saúde. São Paula, fev. 2012. Disponível em < https://portal.cfm.org.br/crmdigital/Cartilha_SBIS_CFM_Prontuario_Eletronico_fev_2012.pdf > Acesso em 5. Set.2018.

DORNELAS, José. Empreendedorismo - **Transformando Ideias em Negócios**. Editora LTC: 2014.

MARION, José Carlos. **ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS - Contabilidade empresarial**. 7. ed. 2012. São Paulo: Atlas, 2012.

SCHNEIDER, Elton Ivan; BRANCO, Henrique. **A caminhada empreendedora: a jornada de transformação de sonhos em realidade**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

SILVA, Alcion Alves. **Empreendedorismo na área da saúde: gestão estratégica**.1. ed. Curitiba: Grupo Prática Clínica, 2014.

Disciplina: Aspectos legais e normatizações em saúde

Ementa: O direito à saúde e o SUS. A estruturação, organização e financiamento do SUS. Normas dos planos de saúde e regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Planos de saúde e as relações de consumo. Direito do consumidor em serviços de saúde. Código de ética. Princípios e valores éticos fundamentais na saúde. Implicações éticas na área da saúde e a responsabilidade civil na assistência à saúde.

Competências e Habilidades:

- Compreender a organização do Sistema Único de Saúde e sua relação com a saúde suplementar
- Conhecer as principais normas e regulamentações que operam a saúde suplementar
- Identificar os aspectos éticos e legais na assistência à saúde

Conteúdo Programático 1: A saúde como direito do cidadão. Sistemas de saúde. O processo de construção do SUS e seus aspectos políticos, institucionais e legais.

Conteúdo Programático 2: Lei Orgânica da Saúde. Competências e responsabilidade da União, dos Estados e Municípios na gestão e financiamento do SUS. A saúde suplementar e sua relação com o SUS.

Conteúdo Programático 3: Saúde suplementar. Normas e regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Os planos privados de assistência à saúde. Operadoras de saúde e as relações de consumo

Conteúdo Programático 4: Ética em saúde. Direito do consumidor na prestação de serviços de saúde. Requisitos legais e exigências na prestação de serviços de saúde. Responsabilidade civil na assistência à saúde.

Bibliografia básica:

BRASIL, Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Legislação estruturante do SUS**. Brasília : CONASS, 2011a. Disponível em

http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/para_entender_gestao_sus_v13.pdf. Acesso em 11 out 2020

_____. **Lei 8080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm1990a – LEI 8080. Acesso em 11 out 2020.

_____. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 30 nov. 2021.

_____. **Lei n. 9656**, de 3 de junho de 1998. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9656compilado.htm. Acesso em: 30 nov. 2021.

COHEN, C. OLIVEIRA, R. A. (org). **Bioética, direito e medicina**. 1ª edição – Barueri: Manole, 2020.

ROUQUAYROL, M. Z. SILVA, M. G. C. **ROUQUAYROL – Epidemiologia & Saúde**. 8ª edição – Rio de Janeiro: Medbook, 2018.

Bibliografia complementar:

FIGUEIREDO, L. V. **Curso de direito de saúde suplementar (manual jurídico de planos e seguros de saúde)**. 2ª edição – Rio de Janeiro: Forense, 2012.

PAIM, J. S. Sistema Único de Saúde (SUS) aos 30 anos. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, 23(6):1723-1728, 2018. DOI: 10.1590/1413-81232018236.09172018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v23n6/1413-8123-csc-23-06-1723.pdf>. Acesso em 06 out 2020.

SOUTO, L. R. F. OLIVEIRA, M. H. B. de. Movimento da Reforma Sanitária Brasileira: um projeto civilizatório de globalização alternativa e construção de um pensamento pós-abissal. **SAÚDE DEBATE**. Rio de Janeiro, v. 40, n. 108, p. 204-218, jan-mar 2016. DOI: 10.1590/0103-1104-20161080017.

Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sdeb/v40n108/0103-1104-sdeb-40-108-00204.pdf>. Acesso em: 01 out 2020.

Disciplina: Aspectos regulatórios relativos a abertura de um serviço de saúde

Ementa: É comum entre os profissionais da saúde certa dificuldade em abrir e administrar sua própria clínica ou consultório. Neste sentido, a presente disciplina pretende contribuir para clarificação do processo de abertura e orientação com relação à aspectos essenciais relacionados a uma gestão sustentável e equilibrada.

Objetivo da disciplina: Orientar no processo de planejamento e abertura de uma clínica ou consultório, clarificar o processo burocrático, orientar no planejamento financeiro, administração de recursos humanos e estratégias de marketing.

Conteúdo Programático 1: Antes de mais nada: planejamento. Definir o investimento, localidade, número de salas para atendimento, público alvo. Perspectiva para este segmento.

Conteúdo Programático 2: Despesas envolvidas no processo: importância da realização de orçamentos, gastos com funcionários, arquitetos, legalização. Definir as despesas fixas.

Conteúdo Programático 3: Modelo de tributação: pessoa física, pessoa jurídica e tipos de tributação, definir o CNAE e responsável técnico.

Conteúdo Programático 4: Documentação: ISSQN, alvará da Vigilância Sanitária, obtenção do CNES, alvará de localização e autorização do corpo de bombeiros (Código de Segurança Contra Incêndio e Pânico - diferem de estado para estado), Gerenciamento dos resíduos – cadastro na AMLURB.

Conteúdo Programático 5: Estrutura necessária. Ambiente, banheiros masculino e feminino, banheiro para deficientes. O atendimento ao cliente é a base de um negócio sustentável, importância da equipe capacitada e empática, planejamento do quadro de funcionários, definição clara das tarefas e responsabilidades.

Conteúdo Programático 6: Utilização de softwares: prontuário eletrônico. Pesquisas de satisfação na recepção para medir a qualidade do cliente. Processo de apoio ao atendimento (agenda inteligente).

Conteúdo Programático 7: Planejamento de marketing: importância do investimento em marketing para o lançamento da clínica/consultório. Identidade visual, posicionamento virtual, desenvolvimento de site, redes sociais.

Conteúdo Programático 8: Gerenciamento competente e estratégico: ciclo do empreendimento, evitar desperdícios, software de gestão.

Bibliografia:

AMBRÓSIO, V. **Plano de marketing: um roteiro para ação**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

ANDERSEN, Torben J. **Gestão Estratégica: uma introdução**. Tradução: Ariovaldo Griesi. São Paulo: Saraiva, 2014. ISBN: 978-85-02-62197-8.

Canvas OSTERWALTER, A; *et al.* **Business Model Generation: Inovação Em Modelos De Negócios** Cidade: Atlas, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Cartilha sobre prontuário eletrônico: a certificação de sistemas de registro eletrônico de saúde. São Paula, fev. 2012. Disponível em < https://portal.cfm.org.br/crmdigital/Cartilha_SBIS_CFM_Prontuario_Eletronico_fev_2012.pdf > Acesso em 5. Set.2018.

DORNELAS, José. Empreendedorismo - **Transformando Ideias em Negócios**. Editora LTC. 2014.

SCHNEIDER, Elton Ivan; BRANCO, Henrique. **A caminhada empreendedora: a jornada de transformação de sonhos em realidade**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

SILVA, Alcion Alves. **Empreendedorismo na área da saúde: gestão estratégica**.1. ed. Curitiba: Grupo Prática Clínica, 2014.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 5ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2011.

Disciplina: Tecnologia e inovação do trabalho em saúde

Ementa: Princípios e conceitos básicos em informática. A internet e sua aplicabilidade como ferramenta de comunicação na área da saúde. Uso de tecnologia e inovação nos diferentes cenários em saúde. Informática e educação em saúde.

Objetivo da disciplina: Proporcionar uma aproximação aos principais conceitos e aplicabilidade do uso da informática e tecnologias de inovação na prática da assistência e educação em saúde.

Competências e Habilidades:

- Identificar as características pertinentes ao profissional de saúde no contexto da tecnologia e inovação;
- Utilizar ferramentas tecnológicas para a prática em saúde;
- Comunicar-se com clareza e assertividade no ambiente virtual;
- Utilizar a tecnologia a favor do paciente e do profissional nas instituições de saúde.

Conteúdo Programático 1: Conceitos e princípios básicos sobre informática e conhecendo os cenários e desdobramentos da informática nos serviços de saúde (Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação em saúde).

Conteúdo Programático 2: A evolução da internet como instrumento de comunicação, trabalho, ensino e pesquisa. Uso das tecnologias da informação nas práticas e processo de trabalho em saúde.

Conteúdo Programático 3: Inovações tecnológicas em Segurança do Paciente e utilização de tecnologias nos diversos cenários e níveis de atenção: Tele saúde, Realidade Virtual e videoconferências.

Conteúdo Programático 4: Informática na Educação em Saúde e principais desafios no contexto do uso de tecnologias da informática nos serviços de saúde.

Bibliografia básica

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. Política nacional de ciência, tecnologia e inovação em saúde. Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos, Departamento de Ciência e Tecnologia, 2. ed., p.44 (Série B. Textos Básicos em Saúde) Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

WHO. Compendium of innovative health technologies for low-resource settings 2021. Covid-19 and other priorities. Geneva. World Health Organization; 2021.

Bibliografia complementar

ALBUQUERQUE, E.M; SOUZA, S.G; et al. Pesquisa e inovação em saúde: uma discussão a partir da literatura sobre economia da tecnologia. Ciênc. Saúde coletiva [online], v.9, n.2, p. 277-294, 2004.

MINAYO, M.C.S. O papel da Ciência e Tecnologia em Saúde Coletiva no Brasil. Tempus Actas de Saúde Coletiva, [S.l.], v. 6, n. 2, Abr. 2012.

WHO. Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: World Health Organization; 2021.

Demais referências:

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Ciência e Tecnologia, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Ações de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde para a Amazônia Legal. Rev. Saúde Pública [online]. 2007, vol.41, n.1, pp. 158-162. ISSN 0034-8910.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. Agenda nacional de prioridades de pesquisa em saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos, Departamento de Ciência e Tecnologia. – 2. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

DANEMAYER, J.; et al. Measuring assistive technology supply and demand: a scoping review. Assistive Technology, v. 33, n. sup1, p. S35-S49, 2021. Editora Ltda, 1997.

GUIMARAES, R.. Bases para uma política nacional de ciência, tecnologia e inovação em saúde. Ciênc. Saúde coletiva [online], vol.9, n.2, pp. 375-387, 2004. ISSN 1413-8123.

LORENZETTI, J.; TRINDADE, L.L.; PIRES, D.P.; et al. Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, v.21, n.2, p. 432-439, 2012.

OLIVEIRA, G.B. MS Project & Gestão de Projetos. Makron Books, São Paulo, 2005.

RIBEIRO, F. A Construção de Redes Colaborativas de Ensino, Pesquisa e Assistência ao Diagnóstico e ao Tratamento em Saúde no Brasil. Telemedicina e Telessaúde –Informática Pública, 2008.

SANTOS, S.G. Uso dos recursos de Internet na Enfermagem: uma revisão. Rev. bras. enferm., vol.59 no.2 Brasília Mar./Apr. 2006

SOARES, C. Etiqueta – Guia de Boas Maneiras na Internet. São Paulo, Novatec Editora Ltda, 1997.

WHO. Global report on assistive technology. Geneva: World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF), 2022

WHO. Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: World Health Organization; 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. Global perspectives on assistive technology: proceedings of the great consultation 2019, World Health Organization, Geneva, Switzerland, 22–23 August 2019. Volume 1. 2019.

Disciplina: Gestão Estratégica da Marca e Percepção Digital

Ementa:

- Fundamentos da Gestão Estratégica de Marcas; Percepção Digital de Marcas; Estratégias de Marketing Digital para Gestão de Marcas; Adaptação e Inovação Digital na Gestão de Marcas.

Competências e Habilidades:

- Proporcionar aos estudantes uma compreensão aprofundada sobre a gestão estratégica de marcas no contexto digital, abordando os principais conceitos, técnicas e estratégias para construir e fortalecer a percepção digital das marcas.

Conteúdo Programático:

- **Conteúdo 01:** Fundamentos da Gestão Estratégica de Marcas.

- Conceitos e definições de marca;
- Propósito, valores e identidade de marca;
- Estratégias de posicionamento de marca.

- **Conteúdo 02:** Percepção Digital de Marcas.
 - A importância da percepção digital no ambiente de negócios;
 - Análise da percepção digital: monitoramento e métricas;
 - Construção de experiências digitais de marca.

- **Conteúdo 03:** Estratégias de Marketing Digital para Gestão de Marcas.
 - Conteúdo e storytelling digital;
 - Presença e engajamento nas redes sociais;
 - Personalização e segmentação na comunicação digital.

- **Conteúdo 04:** Adaptação e Inovação Digital na Gestão de Marcas.
 - Tendências tecnológicas e impacto na gestão de marcas;
 - Estratégias de branding em dispositivos móveis;
 - Transformação digital e cultura organizacional.

Bibliografia Básica:

CASAS, A. L. L. **Marketing Digital**. Grupo GEN, 2021.

CHAFFEY, D., SMITH, P. R. **Marketing Digital**: Estratégia, Implementação e Prática. 6ª ed. Pearson Education Brasil, 2017.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. **Marketing 4.0**: do tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

KOTLER, P. KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14ª ed. Pearson Education Brasil, 2012.

MARQUES, V. **Marketing Digital 360**. Grupo Almedina (Portugal), 2018.

ROCHA, M. D. A.; OLIVEIRA, S. L. I. **Gestão estratégica de marcas** (Coleção Marketing em Tempos Modernos). Saraiva, 2017.

SERRALVO, F. A. **Gestão de Marcas no Contexto Brasileiro**. Saraiva, 2012.

TURCHI, S. R. **Estratégia de Marketing Digital e E-Commerce**. 2ª ed. Grupo GEN, 2018.

Bibliografia Complementar:

AAKER, D. A. **Relevância de Marca**. Grupo A, 2011.

ARRUDA, R. **Comunicação Inteligente Storytelling**. Alta Books, 2019.

ASSAD, N. **Marketing de Conteúdo**. Grupo GEN, 2016.

KAPFERER, J. N. **As marcas, capital da empresa**: criar e desenvolver marcas fortes. Tradução de Arnaldo Ryngelblum. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

KELLER, K. L. **Strategic Brand Management**: Building, Measuring, and Managing Brand Equity. Pearson Education. 2013.

MAX, F. **Storytelling e suas aplicações no mundo dos negócios**. Grupo GEN, 2015.

MORAIS, L. F. M. **Transformação digital**: como a inovação digital pode ajudar no seu negócio para os próximos anos. Saraiva, 2020.

RIES, A.; TROUT, J. **Posicionamento**: a batalha pela sua mente. Pioneira. 2005.

Disciplina: Empreendedorismo

Ementa: A proposta desta disciplina é apresentar aos estudantes os fundamentos, processos e tendências do empreendedorismo, mostrando a necessidade do empreendedor ampliar o seu entendimento sobre o mercado e as estratégias de negócios para obter os resultados esperados.

Competências e Habilidades

- Propiciar o conhecimento das habilidades que um empreendedor deve ter
- Compreender como a realidade socioeconômica e o ambiente interferem nas decisões do empreendedor.
- Propor ações para o crescimento contínuo e sustentado.
- Propiciar ao aluno o conhecimento necessário para iniciar um novo negócio.

Conteúdo Programático

Conteúdo Programático 1: O perfil do empreendedor.

Evolução do conceito de empreendedor ao longo da história pontuando: tipos de empreendedor; Atitudes e Habilidades Empreendedoras; Características dos comportamentos empreendedores; as diferentes maneiras de empreender. Empreendedorismo Social x Corporativo; Intraempreendedorismo x empreendedorismo.

Conteúdo Programático 2: Analisando oportunidades

Avaliação de Oportunidades. Geração de ideias de negócios e fonte de ideias; transformando ideias em oportunidade de negócios; como avaliar oportunidades de negócios; um pouco sobre criatividade e inovação. Análise de Mercado: macro e microambientes

Conteúdo Programático 3: Plano de Negócios

Planejamento estratégico de negócio; Descrição da empresa; Produtos e Serviços; Plano de marketing; Plano de produção e prestação de serviços; Plano Financeiro; Alternativas para captação de recursos para novos empreendimentos; Parcerias e alianças estratégicas;

Conteúdo Programático 4: Iniciando o negócio

Pensando a empresa. Tipos de empresas: Micro/MEI; franquias, incubadoras, start ups, ciclo de vida de empresa, ciclo de vida de produto; Análise do setor de atuação; nicho de mercado, público-Alvo. Recursos e Parcerias. Lançamento do produto/serviço.

Bibliografia básica:

BARON, Robert A.; SHANE, Scott A.; **Empreendedorismo: Uma visão do processo**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning: 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo dando asas ao espírito empreendedor**. 2.ed. rev. e atualizada São Paulo: Saraiva, 2007.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Transformando ideias em negócios**. São Paulo: Atlas, 2016.

LONGENECKER, J. C.; PALICH, L. E. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Thomson, 2007.

OSTERWALTER, Alexander; PIGNEUR, Yves. **Business Model Generation: Inovação Em Modelos De Negócios**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

Bibliografia Complementar:

ARAUJO FILHO, Geraldo Ferreira. **Empreendedorismo criativo**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

DRUKER, Peter Ferdinand. **Inovação e espírito empreendedor**. São Paulo: Pioneira, 1987.

RIES, Eric. **A Startup Enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia do Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2006. 7ª Ed.

Disciplina: Gestão de carreira

Ementa: Esta disciplina deve abordar os conhecimentos relacionados à Gestão de Carreira e as dimensões ligadas a evolução do trabalho no mundo contemporâneo. Mais especificamente trata dos seguintes temas: Área de atuação profissional. Papel do profissional no cenário atual e as implicações desse papel na formação profissional. Condições atuais do mercado de trabalho no Brasil e suas implicações. Estratégias de evolução de trabalho. Autoconhecimento. A carreira e suas fases de desenvolvimento. Planejamento de carreira e plano de ação para busca dos objetivos pessoais e profissionais.

Competências e Habilidades:

- Capacitar o estudante na gestão da sua própria carreira profissional, identificando objetivos de longo prazo (função que almeja) na sua trajetória profissional, bem como as competências e comportamentos necessários, para o alcance dos seus objetivos de carreira;
- Mostrar a importância de uma atitude protagonista para o sucesso na carreira;

- Habilitar o leitor (aluno de qualquer área do conhecimento) ao planejamento estratégico da sua carreira, visando obter as competências, habilidades e as atitudes necessárias ao desenvolvimento da sua carreira.

Conteúdo Programático 1: Contexto. Dados do mercado de trabalho no Brasil. Cultura Brasileira nas Organizações. Visão Internacional e Grandes Tendências. O futuro do trabalho. Carreira em T.

Conteúdo Programático 2: Identidade. Vocação, Paixões, Comportamentos, Talentos, Missão Profissional.

Conteúdo Programático 3: Desenvolvimento. Competências técnicas. Competências Comportamentais. Skills que o mercado exige. Sugestões Práticas de dilemas comuns.

Conteúdo Programático 4: Mostrar o Trabalho. Empregabilidade e Networking. Como crescer na carreira. Como utilizar a marca pessoal como recurso para vender o seu trabalho. Como utilizar as redes para propagar o que você faz.

Bibliografia:

DUTRA, Joel Souza (Org.). **Gestão de carreira na empresa contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2010.

DUTRA, Joel Souza. **Administra o de Carreira**. São Paulo: Atlas, 2006.

MOGGI, Jair; BURKHARD, Daniel. **Assuma a dire o de sua carreira**. São Paulo: Negócios, 2003.

EPSTEIN, David. **Porque os generalistas vencem em um mundo de especialistas**. São Paulo: Globo Livros, 2020.

VELOSO, Elza Fátima Rosa. **Carreiras sem fronteiras e transi o profissional no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2012.

Bibliografia Complementar:

ASHER, Donald. **How to Get Any Job, Second Edition: Career Launch and Re-Launch for Everyone Under 30 (or How to Avoid Living in Your Parents' Basement)**. Berkeley: Ten Speed Press, 2011.

BALASSIANO, Moisés; COSTA, Isabel de S  A. **Gestão de carreiras: dilemas e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2012.

BOLLES, Richard N. How to find your mission in life? Toronto: **Ten Speed Press**, 2001.

BOCK, Laszlo. **Um novo jeito de trabalhar**. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

BUCKINGHAM, Marcus; CLINTON, Donald O. **Descubra seus pontos fortes**. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

BURNETT, Bill; EVANS, Dave. **O Design da sua vida**. São Paulo: Rocco, 2017.

GALDINI, Danilca; MAGLIOCCA, Renata; ESTEVES, Sofia. **Carreira: você está cuidando da sua?** Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2011.

GUILLEBEAU, Chris. **Nasci Para Isso - Como Encontrar O Trabalho Da Sua Vida**. São Paulo: Companhia das letras, 2017.

IBARRA, Hermínia. **Identidade de carreira: A experiência é a chave para reinventá-la**. São Paulo: Gente, 2009.

MEYER, Erin. **A Regra é Não Ter Regras: A Netflix e a Cultura da Reinvenção**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.

LEPERE, Nicole. **How to do the work**. New York, 2021.

TEPERMAN, Joseph. **Anticarreira: O Futuro do Trabalho, o Fim do Emprego e do Desemprego**. São Paulo, 2019.

2. Infraestrutura Física e Pedagógica

O aluno encontrará todo o conteúdo do curso e assistirá às aulas gravadas no ambiente virtual. Para assistir às aulas é fundamental que as especificações abaixo sejam obedecidas, possibilitando, assim, uma recepção de maior qualidade dos vídeos.

Hardware:

- Processador Intel Core 2 Duo ou superior.
- 2Gb de Memória RAM.
- Placa de vídeo com resolução 1024x768, qualidade de cor 32 bit e compatível com Microsoft DirectShow.
- Microsoft DirectX 9.0c ou posterior.

Software:

- Navegador: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer (sempre atualizado).
- Sistema Operacional: Windows XP ou posterior.
- Adobe Flash Player (atualizado).
- Plugin de vídeos SilverLigth (atualizado)

Rede:

- Conexão com a Internet banda larga de no mínimo 2 MB.
- Em caso de acesso em ambientes corporativos além da velocidade, é necessário verificar as condições de segurança de rede de sua empresa e se certificar que o site não estará bloqueado.

Adicionalmente, é prevista a utilização da biblioteca virtual para consultas bibliográficas e pesquisa de assuntos referentes às disciplinas ministradas.

