



# MBA

Executivo em  
Administração:  
Clínicas e  
Hospitais

## 1. COORDENAÇÃO

---

Prof.<sup>a</sup> Maria Laiz Athayde Marcondes Zanardo

Doutora em Administração Empresas na área de concentração de Produção e Operações Industriais, pela EAESP - FGV. Mestre em Administração de Empresas na área de concentração de Administração Hospitalar e Sistemas de Saúde, pela EAESP - FGV. Especialista em Administração Hospitalar e Sistemas de Saúde, pela EAESP - FGV / PROAHSA - Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo e Bacharel em Estatística, pela Universidade de São Paulo. Sua experiência profissional inclui cargos de liderança na área administrativa e de informação e análise nos Hospitais Israelita Albert Einstein, Sírio Libanês, Samaritano e Geral de Itapeverica da Serra. Atua como professora convidada desde 1996 em escolas técnicas e, atualmente, em cursos de pós-graduação /MBA nos programas FGV *In Company* e/ou Management, onde igualmente, coordena cursos. É pesquisadora associada do FGV Saúde na linha de pesquisa de administração hospitalar e de sistemas de saúde.

## 2. FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

---

É uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, fundada em 20 de dezembro de 1944, com o objetivo de ser um centro voltado para o desenvolvimento intelectual do país, reunindo escolas de excelência e importantes centros de pesquisa e documentação focados na economia, na administração pública e privada e na história do país.

A estrutura acadêmica da FGV é composta por Escolas e Institutos, com grande tradição e intensa produção intelectual:

**CPDOC** - Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil

**Direito SP** - Escola de Direito de São Paulo

**Direito Rio** - Escola de Direito do Rio de Janeiro

**EAESP** - Escola de Administração de Empresas de São Paulo

**EBAPE** - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas

**EESP** - Escola de Economia de São Paulo

**EPGE** - Escola de Pós-Graduação em Economia

**EMAp** - Escola de Matemática Aplicada

**FGV Projetos** – Consultoria para organizações públicas e privadas

**FGV Social** – Centro de Políticas Sociais

**IBRE** - Instituto Brasileiro de Economia

**IDE** – Instituto de Desenvolvimento Educacional

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>

### **3. INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL - IDE**

---

O IDE foi criado no final de 2003 com o objetivo de coordenar e gerenciar uma rede de distribuição única para os produtos e serviços educacionais produzidos pela FGV, através de suas Escolas e Institutos.

Por intermédio de parcerias com diversas universidades da Europa e dos Estados Unidos, os alunos dos cursos administrados pelo IDE têm a possibilidade de participar de programas de curta, média ou longa duração em universidades estrangeiras.

### **4. CERTIFICAÇÃO**

---

O MBA Executivo em Administração: Clínicas e Hospitais é certificado por uma das melhores instituições de ensino do país, que tem grande expressão no cenário educacional:

#### **ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS – EBAPE**

A EBAPE foi criada em abril de 1952, com o apoio das Nações Unidas, voltada inicialmente para o aperfeiçoamento de profissionais do setor público brasileiro, e teve um papel pioneiro no ensino universitário ao instituir o primeiro curso superior de Administração Pública do país. Com o passar dos anos, expandiu sua atuação também para a área de gestão empresarial privada, oferecendo uma série de programas de educação continuada. Os projetos de pesquisas desenvolvidos pela EBAPE abrangem as áreas do governo e da iniciativa privada, gerência do setor público e privado, políticas públicas, gestão social, inovação tecnológica, produtividade industrial, entre outros. A EBAPE também publica, bimestralmente, a revista de Administração Pública, o periódico Cadernos EBAPE.br e a Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão.

### **5. SOBRE O MBA**

---

O MBA Executivo em Administração: Clínicas e Hospitais tem por objetivo levar os participantes a compreenderem a importância de analisar cenários para a tomada de decisões com mais consistência, considerando as peculiaridades inerentes aos Serviços de Saúde. Em uma área onde, na maioria das vezes, os recursos são escassos, saber otimizar esses recursos e maximizar os resultados é essencial para assistir os clientes, pacientes e usuários com qualidade e segurança.

Os alunos estarão aptos a mobilizarem as competências hoje compreendidas como essências para todo o gestor, liderança, com uma visão sistêmica abrangente e de longo-prazo, ser um bom negociador, um desenvolvedor de equipes, um gestor de mudanças e conflitos, a competência de trabalhar com planos, ações e resultados; um comunicador eficaz, com responsabilidade ética e social.

Este curso é oferecido com estrutura modularizada contemplando entradas anuais de alunos, o que proporcionará maior possibilidade de networking e, conseqüentemente, melhor aproveitamento, levando-se em conta uma maior diversidade de competências.

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>

## 6. A QUEM SE DESTINA

---

Gestores de Clínicas e Hospitais e profissionais de saúde com no mínimo 04 anos de experiência que queiram assumir posições de gestão.

## 7. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

---

Os participantes serão avaliados em cada disciplina através de provas individuais, sem consulta e trabalhos em grupos, sendo necessária a nota final de 7,0 (sete) em cada disciplina, para sua aprovação e certificação.

## 8. CERTIFICAÇÃO

---

- ✓ Os cursos de Pós-Graduação Lato Sensu, MBA, nível Especialização da Fundação Getulio Vargas atendem às determinações da Resolução do CNE/CES 01/2018 de 06/04/2018, do Conselho Nacional de Educação e da Câmara de Educação Superior;
- ✓ Será outorgado pela Fundação Getulio Vargas o certificado de “Curso de Pós-Graduação Lato Sensu, MBA Executivo em Administração: Clínicas e Hospitais, Nível Especialização” aos participantes que atenderem a todos os critérios de aprovação estabelecidos no regulamento do curso do módulo nacional;
- ✓ Será outorgado pelas universidades internacionais, em seus locais de origem, o certificado de participação do respectivo módulo internacional;
- ✓ A Fundação Getulio Vargas fará o apostilamento da participação no módulo internacional cursado aos alunos que atenderem a todos os critérios de aprovação em ambos os cursos.

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>

## 9. PROGRAMA - MÓDULO NACIONAL

<b>MBA EXECUTIVO EM ADMINISTRAÇÃO: CLÍNICAS E HOSPITAIS</b>		
	Aula Inaugural e de Integração	
<b>NÚCLEO FORMAÇÃO DA VISÃO ESTRATÉGICA</b>		
1	Gestão Estratégica	24
2	Marketing	24
3	Gestão de Pessoas	24
4	Contabilidade Financeira	24
5	Gestão de Custos em Saúde	24
6	Fundamentos de Gerenciamento de Projetos	24
<b>NÚCLEO PECULIARIDADE DA ÁREA DE SAÚDE</b>		
7	Gestão da Informação, Inovação e Internet das Coisas em Saúde	24
8	Gestão do Espaço Físico em Clínicas e Hospitais	24
9	Logística Aplicada à Saúde	24
10	Aspectos Jurídicos em Saúde	24
11	Gerenciamento de Casos e Medicina Baseada em Evidências	24
12	Sistemas Integrados de Operadoras de Saúde	24
<b>NÚCLEO COMPETÊNCIAS E FERRAMENTAS DE COMPLIANCE</b>		
13	Gestão dos Serviços de Saúde	24
14	Qualidade e Acreditação em Saúde	24
15	Auditoria em Saúde	24
16	Negociação e Gestão de Conflitos em Clínicas e Hospitais	24
17	Responsabilidade Ética e Social	24
18	Plano de Negócios em Saúde	24
<b>CARGA HORÁRIA</b>		<b>432</b>

**STRONG FGV- Alphaville:**

Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000  
[alphaville.fgv@strong.com.br](mailto:alphaville.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/alphaville/](http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/)

**STRONG FGV- Osasco:**

Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP  
 (11)2789-6161  
[osasco.fgv@strong.com.br](mailto:osasco.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/osasco/](http://www.strong.com.br/unidades/osasco/)

## 10. MÓDULO INTERNACIONAL

CURSO	CARGA HORÁRIA
<i>Business and Management for International Professionals</i> University of California - Irvine	54
<i>Public Policy, Finance and Investment Strategies</i> University of Chicago - Harris School	49
<b>Gestão de Negócios</b> Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial ISCTE /INDEG - Lisboa	40
<i>China Business &amp; Economic Strategies for Managers</i> Asia-Pacific Institute of Business – Chinese University of Hong Kong	40
<i>Management of Innovation, Quality, Clusters, International Brands and Business</i> – Fondazione CUOA – Centro Universitario Organizzazione Aziendale – Vicenza - Itália	40
<i>International Business Law</i> University of California - Irvine	54
<i>Study Abroad in Innovation Management</i> School of International Business and Entrepreneurship (SIBE) Stuttgart - Alemanha	80
<i>Innovation</i> University of California – Santa Cruz (Silicon Valley) / Irvine	54

## 11. DESCRITIVO DAS DISCIPLINAS

### **Gestão Estratégica**

Evolução do pensamento estratégico (O que é estratégia; As escolas do pensamento estratégico); A administração estratégica e o alinhamento (Administração estratégica; Gestão estratégica; Governança corporativa); Referenciais estratégicos (Definições dos referenciais estratégicos; A definição do negócio da organização; A elaboração da visão de futuro; Missão: o propósito da existência da organização); Análise do ambiente externo (Cenários e análise do ambiente geral; Oportunidades e ameaças; A análise da indústria; Modelo das cinco forças competitivas); Análise do ambiente interno (O quadro geral da análise do ambiente interno; Recursos, capacidades e competências essenciais; Competências essenciais; Diagnóstico das forças e fraquezas; Fatores críticos de sucesso; A matriz SWOT e a avaliação estratégica); A formulação da estratégia competitiva (A matriz de *Ansoff*; O modelo Porter das estratégias genéricas; O posicionamento estratégico); Objetivos estratégicos (Definição de objetivos;

#### **STRONG FGV- Alphaville:**

Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000  
[alphaville.fgv@strong.com.br](mailto:alphaville.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/alphaville/](http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/)

#### **STRONG FGV- Osasco:**

Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP  
 (11)2789-6161  
[osasco.fgv@strong.com.br](mailto:osasco.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/osasco/](http://www.strong.com.br/unidades/osasco/)



Conteúdo dos objetivos); O *Balanced Scorecard* (BSC) - (Conceitos do modelo; As perspectivas do BSC; A construção do BSC).

## **Marketing**

Conceitos e definições básicas de Marketing (O escopo, conceitos e papéis do Marketing nas empresas; Orientação da empresa para o mercado; Análise do ambiente de Marketing em diferentes tipos de empresa); Comportamento do Consumidor (Conceitos sobre o comportamento do consumidor; Processo de decisão de compra); Segmentação e Posicionamento do mercado (Níveis de segmentação do mercado; Padrões e procedimentos para a segmentação dos mercados; Diferenciação da oferta ao mercado; Posicionamento da oferta ao mercado); Mix de Marketing frente ao mercado (Estratégias de produto e marca; Estratégias de preço; Estratégias de distribuição; Estratégias de comunicação integrada); Influência da tecnologia nas estratégias de ciclo de vida da adoção da tecnologia; Tendências de Marketing (Marketing Digital; Mídias Sociais; Métricas de Marketing).

## **Gestão de Pessoas**

Condicionantes externos e as mudanças organizacionais (Características da sociedade do conhecimento; Globalização e hipercompetição; Escassez de recursos e pressões por produtividade; Mudanças políticas, econômicas, sociais e tecnológicas: reflexos sobre as organizações); Tendências da gestão organizacional contemporânea (Valores do modelo industrial de gestão; Práticas tradicionais da gestão organizacional; Valores do modelo pós-industrial; Novas relações de trabalho: *home office*, teletrabalho e *crowdsourcing*; Estratégias envolvendo processos de impatriação e expatriação de funcionários); Alinhamento dos interesses corporativos e individuais (Diferenças intergeracionais: atitudes e valores; Estratégias para integração das gerações; Competências necessárias ao profissional do séc. XXI); Comportamento humano na organização (Liderança, motivação e comprometimento; Comunicação interpessoal assertiva; Necessidades interpessoais, sentimentos e comportamentos; Construção da parceria Líder x Liderado).

## **Contabilidade Financeira**

A contabilidade e o sistema de informação contábil (Origem da contabilidade; Usuários das informações contábeis; A informação contábil; Objetivos da contabilidade; Limitações da contabilidade; A contabilidade financeira e a contabilidade gerencial; Estrutura conceitual para apresentação das demonstrações contábeis; Pressupostos básicos; Limitações na relevância e na confiabilidade das informações); Estrutura das Demonstrações Contábeis (Conceito de demonstrações contábeis de propósito geral; Balanço patrimonial; Demonstração do resultado do exercício; Demonstração do resultado abrangente total; Demonstração dos fluxos de caixa; Demonstração das mutações do patrimônio líquido; Demonstração do valor adicionado; Notas explicativas; Relatório da administração; Relatório dos auditores independentes); Elaboração das demonstrações contábeis (Método das partidas dobradas; Regime de caixa e regime de competência; Elaboração das demonstrações a partir de transações que não envolvem contas de resultados; Elaboração das demonstrações a partir de transações que envolvem inclusive contas de resultados); Análise econômico-financeira (Objetivos da análise econômico-financeira; Análise vertical; Análise horizontal; Análise por indicadores; Elaboração do relatório).

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>

## **Gestão de Custos em Saúde**

O aumento do valor de qualquer organização de saúde, assim como o fortalecimento de sua sustentabilidade, através do gerenciamento eficiente dos recursos disponíveis (Contextualização da importância da Gestão de Custos em Saúde: Linguagem e pensamento de um gestor na busca de aumento do valor; A Contabilidade de Custos alinhada ao propósito da organização e em benefício de todos os envolvidos); Abordagem holística e estratégica dos sistemas de custeio (Construção da base técnica necessária para a Gestão de Custos: Indicadores de geração de valor; Conceituação e classificação de custos); Sistema de Custeio por Absorção (A importância deste sistema; Os pontos fortes e fracos; A Margem Bruta; Departamentalização; Análises comparativas); Sistemas de Custeio Variável e ABC (A importância destes sistemas; Os pontos fortes e fracos; Margem de Contribuição e Ponto de Equilíbrio; Revisão de Processos).

## **Fundamentos de Gerenciamento de Projetos**

Histórico e evolução da gerência de projetos (Características de um projeto; Conceito e definição de projeto; Fatores de sucesso); Estruturas organizacionais para gerenciamento (Funcional; Matricial; Projetizada); Grupos de processos de gerenciamento e ciclo de vida do projeto (Iniciação; Planejamento; Execução; Controle; Finalização); Áreas de Conhecimento em Gerência de Projetos segundo PMBOK (Escopo; Tempo; Custos; Qualidade; Comunicação; Recursos; Riscos; *Stakeholders*; Aquisições; Integração).

## **Gestão da Informação, Inovação e Internet das Coisas em Saúde**

A importância da Tecnologia da Informação em saúde e dos sistemas de informação gerencial em saúde – SIG (Os Sistemas de informação gerencial em saúde (SIGs) e suas particularidades; Modelo de *Venkatraman* e o mapeamento do nível de maturidade organizacional); Os fatores críticos de sucesso na escolha, implantação e gestão dos SIGs (Estratégias de escolha, implantação e manutenção de um SIG; Gestão e segurança da informação em saúde); TI em saúde na segurança do paciente, gestão de processos críticos e processo decisório (Governança clínica e governança em TI; Suporte a decisão clínica e os SIG em saúde; Integração, qualidade de dados, Big data e predição em saúde); Inovação e transformação digital em saúde (Cultura de inovação e competitividade; e-Saúde e Internet das coisas - IOT).

## **Gestão do Espaço Físico em Clínicas e Hospitais**

A legislação pertinente e o histórico (Evolução dos Edifícios hospitalares; Hospitais de Referência – Características); A gestão dos projetos e otimização dos espaços (Etapas e rede de precedências; Viabilidade: técnica – econômica; Projetos, simuladores, balanceamento; Cronogramas e metas); Os processos e as necessidades técnicas específicas da área (Caracterização e Desenvolvimento do Processo de Gestão do Espaço Físico; Principais Atividades; Ciclo dos Processos que integram as atividades); O ambiente que acolha adequadamente o cliente/paciente/usuário e as creditações (Comissionamento; Manutenção; Programas de qualidade).

## **Logística Aplicada à Saúde**

Abordagem sistêmica da logística em saúde (Os novos cenários de competitividade e a necessidade de uma cultura de mudança; O novo perfil profissional exigido; A Cadeia Logística de Suprimentos e as variáveis de vantagem competitiva); Qualificação de fornecedores e

**STRONG FGV- Alphaville:**

Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000

[alphaville.fgv@strong.com.br](mailto:alphaville.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/alphaville/](http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/)

**STRONG FGV- Osasco:**

Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP  
(11)2789-6161

[osasco.fgv@strong.com.br](mailto:osasco.fgv@strong.com.br) ou acesse nossa página:  
[www.strong.com.br/unidades/osasco/](http://www.strong.com.br/unidades/osasco/)



aquisição de materiais e medicamentos (Planejamento e organização; Diretrizes e estratégias; Modalidades de compra. *E-procurement*. Processo de *Sourcing*; Melhores práticas; Execução de Compras; Gerência de contratos); Gerência de estoques e Movimentação e dispensação de estoques (Planejamento na Gestão de Estoques; Definição de objetivos, estratégias e Política de Estoques; Modelo Logístico de Suprimento; Controle de Estoques); Ações de melhoria da eficiência logística em saúde (Conceitos e atividades principais de controle; Avaliação de Desempenho).

### **Aspectos Jurídicos em Saúde**

A saúde na constituição (Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990; Lei nº 12.653 de 28 de maio de 2012; Resolução Normativa nº 319 de 5 de março de 2013 – ANS; A Judicialização da Saúde); Responsabilidade Civil em Saúde (Responsabilidade Subjetiva fundamentada na culpa; Responsabilidade Objetiva fundamentada no risco); Reflexos jurídicos da evolução tecnológica do setor (Prontuário médico; Contrato de prestação de serviços médico hospitalares; Papel da Área Jurídica em Clínicas e Hospitais; A estrutura departamento jurídico dentro do Hospital); Terceirização de serviços médicos (Riscos da terceirização).

### **Gerenciamento de Casos e Medicina Baseada em Evidências**

A Medicina baseada em evidências (O valor da Medicina Baseada em Evidências no sistema de saúde brasileiro; O caminho para implementar a mudança; Liderança e gestão da comunicação na sedimentação de novas práticas assistenciais); O processo de tomada de decisão (Implementando o modelo de mudança em saúde); Os protocolos (Incorporação de protocolos assistenciais baseados em diretrizes científicas; Prestação de serviço de qualidade com resultados assistenciais positivos); Análises Econômicas em Saúde.

### **Sistemas Integrados de Operadoras de Saúde**

Saúde Suplementar (Regulação de mercado; Agência reguladora); Evolução dos planos privados de saúde no Brasil (Conceito; Especificações; Formação de Preço; Rede Prestadora; Comercialização); Características e Objetivos Básicos das Operadoras de Saúde (Conceito; Modalidade; Porte; Registro; Estratégia das Operadoras de Saúde); Gestão do relacionamento com prestadores de serviços (Gestão das despesas assistenciais).

### **Gestão dos Serviços de Saúde**

A reorganização da Gestão Hospitalar ao redor do mundo (Comparando sistemas de saúde em diferentes países da Europa, da América do Norte e Brasil); Saúde dos Hospitais no Brasil - SUS (Reformas do sistema de saúde no Brasil); O Novo papel da Gestão Saúde no Brasil (Gestão de hospitais em São Paulo como exemplo de Gestão Moderna); Visão Sistêmica do Serviço de Saúde (Liderança; Estratégias e Planos; Clientes/pacientes/usuários; Sociedade; Informações e Conhecimento; Pessoas; Processos; Resultados).

### **Qualidade e Acreditação em Saúde**

Conceito de Qualidade e a Acreditação dos serviços de saúde (Histórico da Acreditação à nível mundial; Histórico da Acreditação no Brasil); Ferramentas de avaliação, monitoramento e controle (ISO; PNQ; MEG; PNGS; CQH; *Joint Comimssion*; ONA); Acreditação em saúde (Como é o processo; Principais barreiras ao processo de acreditação).

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>

## Auditoria em Saúde

Auditoria contábil e financeira (Auditoria Interna; Auditoria Externa); Auditoria dos sistemas de informação; Auditoria operacional dos processos de saúde (Auditoria do Sistema Público; Auditoria em Saúde Suplementar; Auditoria de Contas; Auditoria de Enfermagem; Auditoria Médica; Auditoria assistencial ou Auditoria Clínica); Auditoria de qualidade dos serviços. Relatórios de auditoria em saúde).

## Negociação e Gestão de Conflitos em Clínicas e Hospitais

A negociação como instrumento de gestão e liderança de equipes (Conceito; Ciclo; Variáveis fundamentais); Características do bom negociador (Aspectos Comportamentais na Negociação); Os ambientes de negociação e os principais tipos e abordagens; O processo, planejamento e preparação de negociações (A peculiaridade da Gestão dos Conflitos em Clínicas e Hospitais; Os feudos, os egos, o poder, o tênue limite entre a abrangência de ação de cada categoria profissional).

## Responsabilidade Ética e Social

O papel da responsabilidade social, da ética e dos valores pessoais e profissionais (Conceitos básicos sobre ética na saúde; A Bioética e a discussão do direito à Saúde; Ética em Administração Hospitalar); A Ética e Responsabilidade Social aplicadas na Saúde; O código de ética como reflexo da cultura organizacional (A Construção do Código de Ética e Conduta); Avaliação da Cidadania Corporativa (Programas e Projetos de Responsabilidade Social em Organizações da Saúde).

## Plano de Negócios em Saúde

Estratégia competitiva e plano de Marketing (BSC. Ideias e oportunidades, Posicionamento, 5 forças, SWOT); Viabilidade de negócios (Comercial, técnica e financeira. Tamanho do mercado e concorrentes, barreiras de entrada. Tecnologia, fluxo de caixa, ponto de equilíbrio, *payback* e TIR); Plano de operações (Fluxograma operacional, capacidade de produção e atendimento, qualidade em saúde, normas, auditoria e *compliance*, experiência do paciente, análise dos 5 *gap's*. Diferenciais competitivos); Plano de implantação (Escopo, integração, riscos, comunicação, tempo, custos, pessoas - PMBOK).

<b>STRONG FGV- Alphaville:</b>	<b>STRONG FGV- Osasco:</b>
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
<a href="mailto:alphaville.fgv@strong.com.br">alphaville.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
<a href="http://www.strong.com.br/unidades/alphaville/">www.strong.com.br/unidades/alphaville/</a>	<a href="mailto:osasco.fgv@strong.com.br">osasco.fgv@strong.com.br</a> ou acesse nossa página:
	<a href="http://www.strong.com.br/unidades/osasco/">www.strong.com.br/unidades/osasco/</a>