



EXXOS NORTEADDORES



METODOLOGIA



Construção coletiva

Articulação das singularidades, valorização das diferenças como constitutivo do próprio coletivo para a elaboração de produto educativo.



Aprendizagem baseada em problemas

Método centrado no aluno, que passa a ser o protagonista que busca solucionar um problema a partir de um contexto.



Aprendizagem focada em projetos

Pretende-se vincular teoria e prática, sendo o projeto um recurso de interação para o grupo, com foco na realização.



Grupos operativos / trabalhos

Trabalho com grupos, caráter investigativo.



Gamificação e simulação

Utiliza elementos de jogos como elementos engajadores dos participantes.



Aprendizagem cooperativa

Alia interatividade entre os participantes, interdependência produtiva e responsabilidade individual.



Fóruns de discussões

Intercâmbio de ideias e experiências sobre problemas ou temas específicos



Metodologia participativa e cooperativa

Atuação efetiva dos participantes no processo educativo.



Exposição dialogada e reflexiva

Exposição de conteúdo com a participação ativa do grupo.

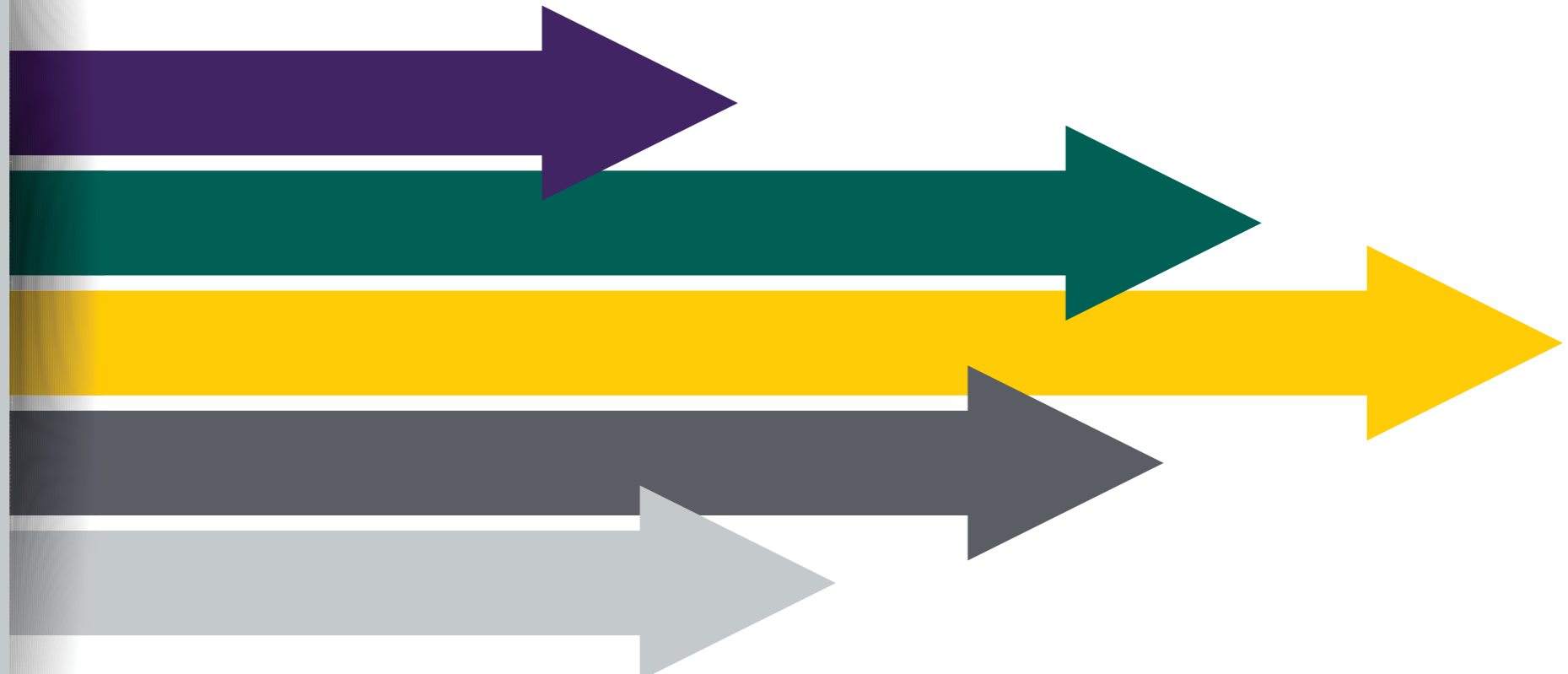


Plano de ação

Execução em etapas, para a concretização de um objetivo.

1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Eixos norteadores



OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS



Foco em: oferta da melhor assistência/experiência ao beneficiário; sistema de saúde; gestão da operadora e garantia da competitividade; alinhamento da qualidade do serviço prestado com exigências da ANS; manutenção e aumento da carteira.

[SAIBA +]

COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED



Abordagem conceitual e inovadora das cooperativas de trabalho médico. Sistema Unimed: funcionamento, sistema político, papel institucional, rede.

[SAIBA +]

GESTÃO EMPRESARIAL



Conhecimentos técnicos das diversas áreas da organização integrados à prática, para obtenção de melhores resultados. Fundamentos de gestão como estratégia para a garantia da qualidade dos serviços.

[SAIBA +]

COMPORTEAMENTO E VALORES



Pautados nos valores estabelecidos institucionalmente, este eixo fundamenta os comportamentos essenciais esperados pela organização na atuação profissional.

[SAIBA +]

GESTÃO ESTRATÉGICA

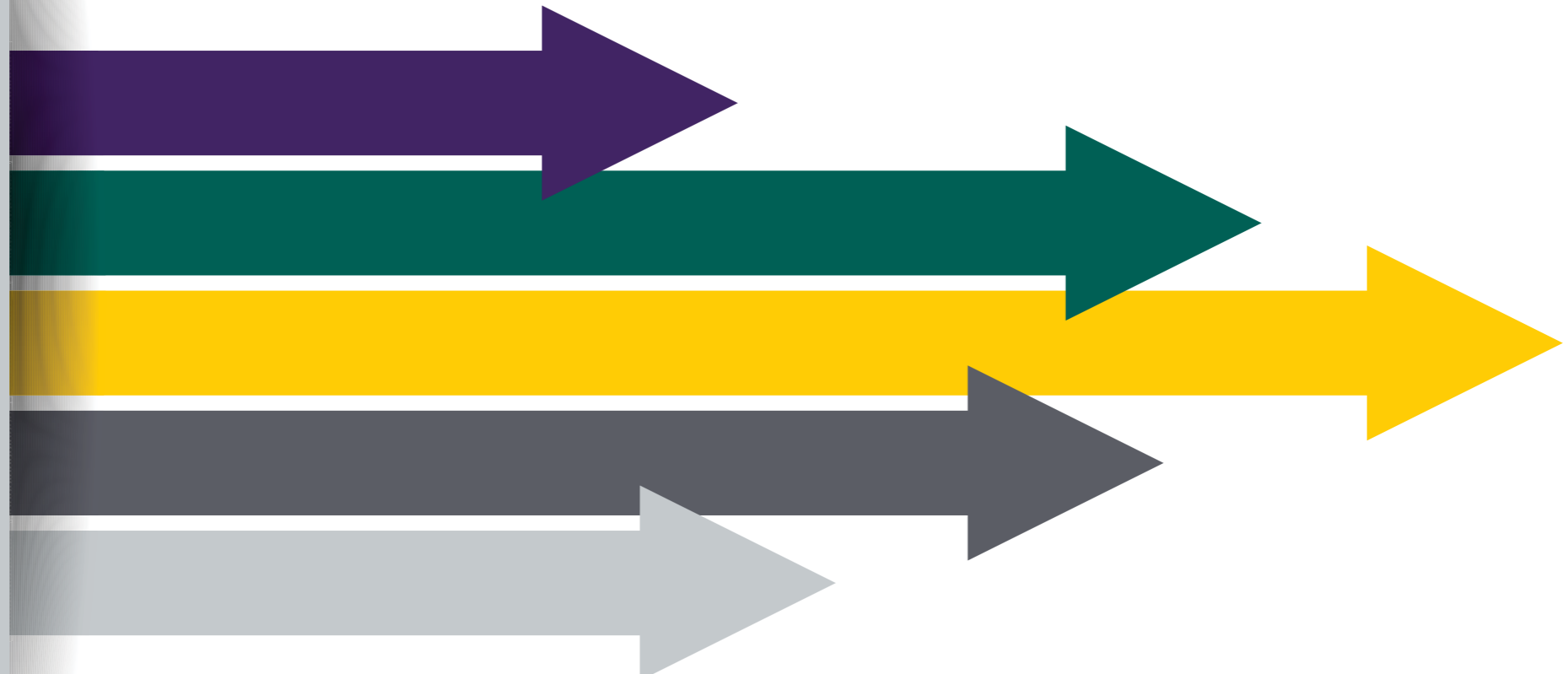


Conhecimentos estratégicos da organização que influenciam diretamente na tomada de decisão e condução do negócio, de forma a manter sua sobrevivência, crescimento e competitividade.

[SAIBA +]

1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS



OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS

COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED

GESTÃO EMPRESARIAL

COMPORTAMENTO E VALORES

GESTÃO ESTRATÉGICA

Qualidade, compliance, sustentabilidade e indicadores.

REGULAÇÃO

- Regulação e regulamentação ANS;
- Judicialização na assistência à saúde;
- Regulação Anvisa.

GESTÃO DE OPERADORA

- Sistema de Saúde no Brasil;
- Gestão de operadoras de planos de saúde;
- Gestão do beneficiário/carteira;
- Gestão de recursos próprios;
- Gestão de redes e prestadores;
- Intercâmbio;
- Gestão de contratos;
- Aquisição de materiais;
- Auditoria médica e enfermagem;
- Aquisição e retenção de clientes;
- Gestão de produtos;
- Gestão atuarial;
- Sinistralidade e custos e Gestão e relacionamento com o cooperado.

SAÚDE

- Medicina Baseada em Evidências;
- Modelo assistencial com coordenação de cuidado pela APS;
- Modelos de remuneração;
- Programas de promoção e prevenção da saúde;
- Gerenciamento de doenças.

CLIENTE

- Satisfação e experiência do cliente/beneficiário;
- Sistemas de avaliação e monitoramento;
- SAC e ouvidoria.

SERVIÇO DE SAÚDE

- Redes assistenciais;
- Saúde e segurança do paciente; Urgência e emergência;
- Linhas de cuidado; Epidemiologia;
- Atendimento suporte básico de vida e/ou avançado; Sistemas de um cuidado em rede;
- Abordagem autocuidado;
- Controle de infecções;
- Medicação;
- Raciocínio clínico;
- Interação com paciente/beneficiário.

1. Metodologia

2. Eixos Norteadores

2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS

2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed

2.3. Gestão empresarial

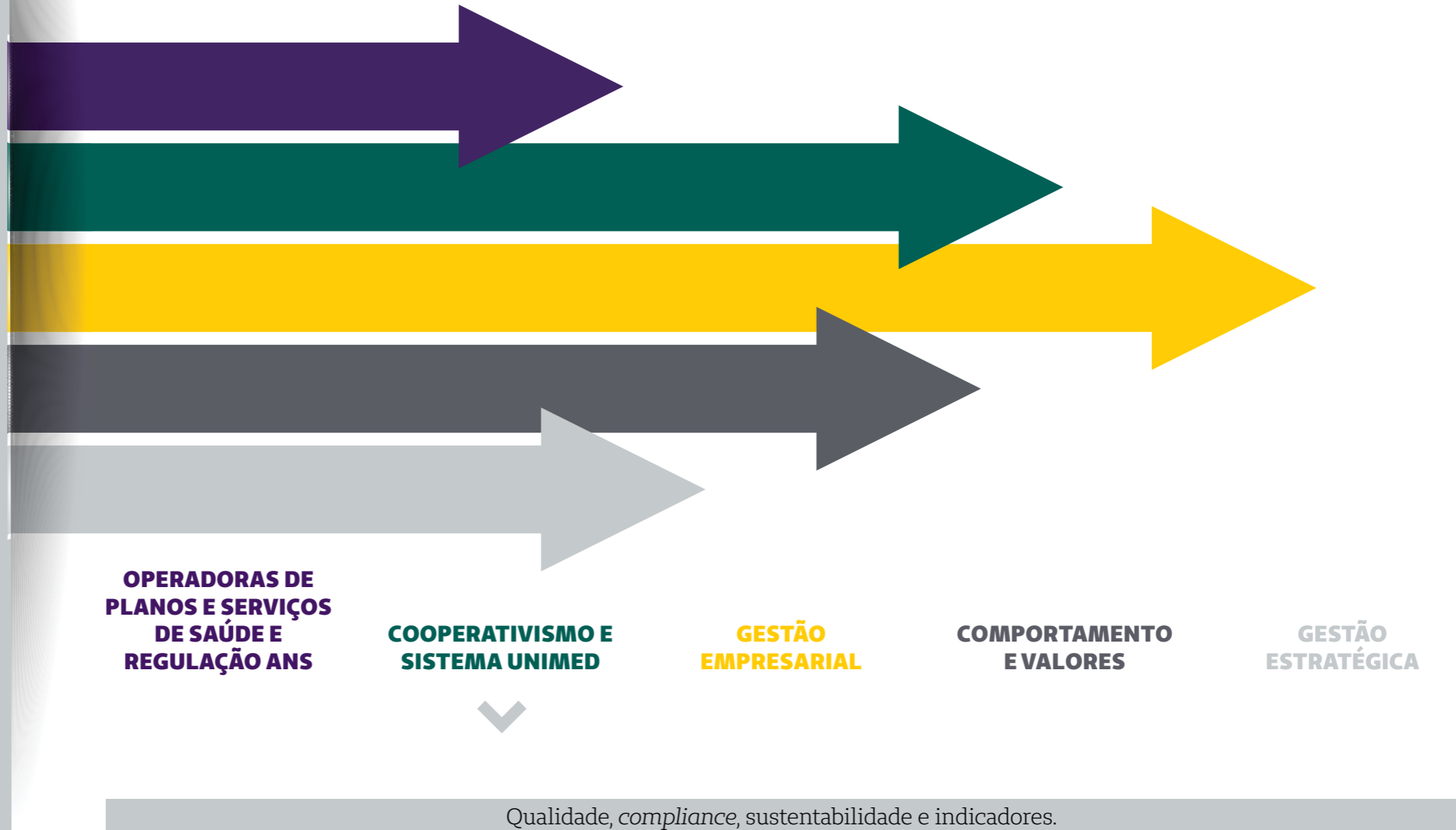
2.4. Comportamento e valores

2.5. Gestão estratégica

3. Trilhas de aprendizagem

3.1. Cadeia de valor Fesp

Cooperativismo e Sistema Unimed



COOPERATIVISMO

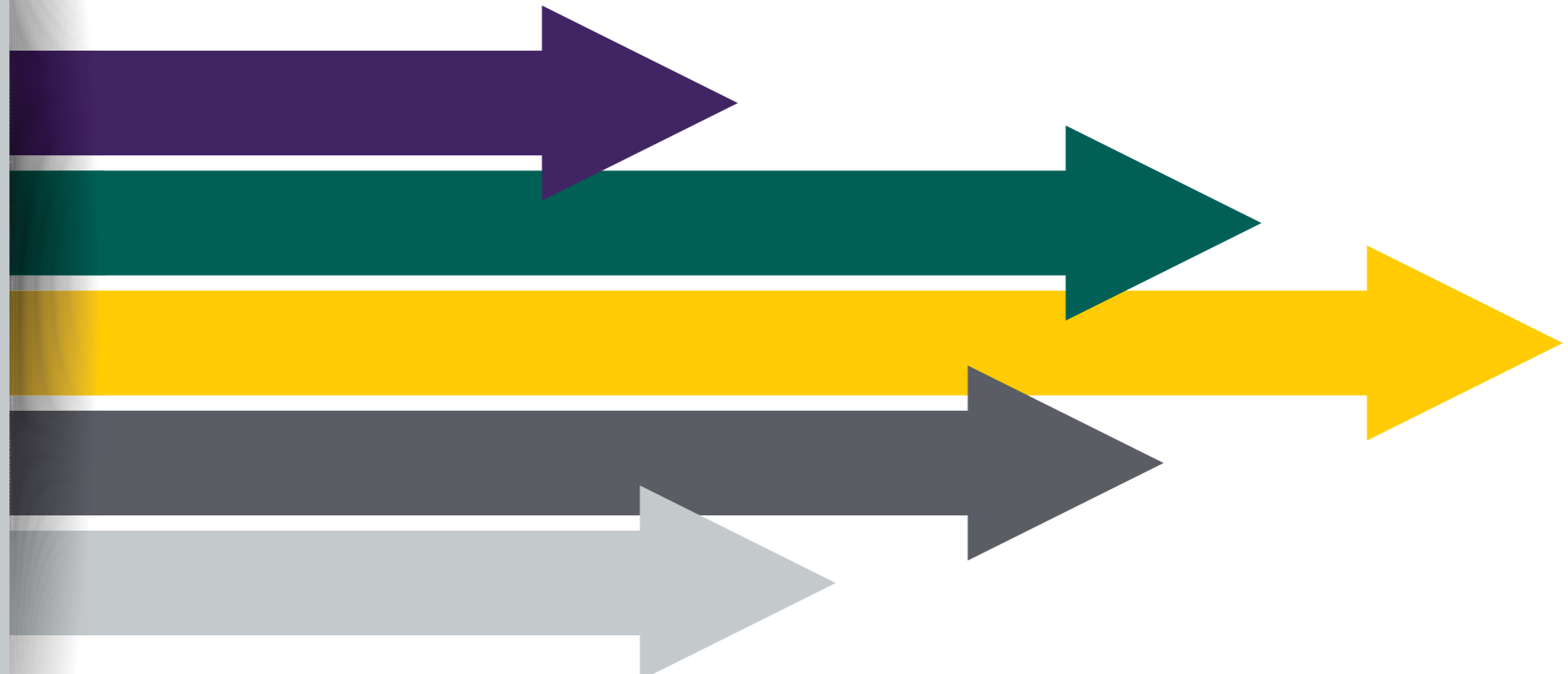
- Estrutura, classificação e princípios;
- Cooperativa de serviço médico;
- Organização do quadro social;
- Aspectos contábeis e societários de uma cooperativa;
- Aspectos legais e tributários.

SISTEMA UNIMED

- Hierarquia organizacional;
- Papéis e atribuições;
- Sistema político.

1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Gestão empresarial



OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS

COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED

GESTÃO EMPRESARIAL

COMPORTAMENTO E VALORES

GESTÃO ESTRATÉGICA



Qualidade, compliance, sustentabilidade e indicadores.

COMERCIALIZAÇÃO

- Comercial, vendas e pós-venda;
- Novos produtos.

ATENDIMENTO

- Atender empresa contratante;
- Atender o beneficiário; Atender administradoras e corretoras;
- Gerir a rede de prestadores
- Atender e assessorar as Unimeds.

GESTÃO ORÇAMENTÁRIA FINANCEIRA

- Gestão financeira, tributos e faturamento.

PESSOAS

- T&D e DP;
- Saúde e segurança no trabalho;
- Segurança ocupacional.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

- Compras e relacionamento com fornecedores
- Suprimentos e logística;
- Manutenção predial e RNs obrigatórias;
- Gestão de riscos;
- Gestão documental;
- Gestão empresarial/negócio;
- Gestão jurídica.

GOVERNANÇA DE TI

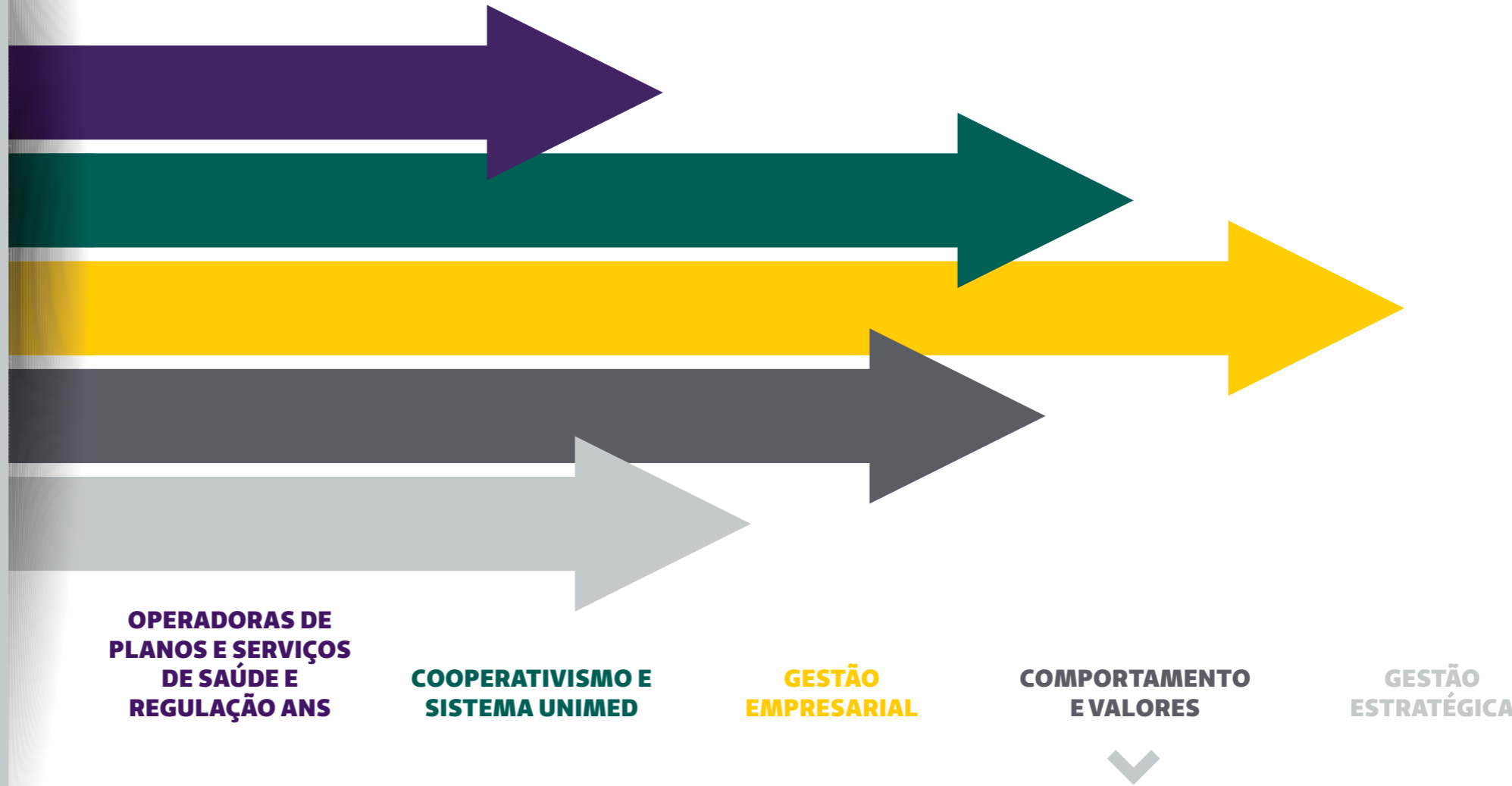
- Soluções e inovação em TI;
- Segurança da informação;
- BI - Big data, data mining, Qlikview e Portfólio de serviços e produtos;
- Taxonomia da inovação.

MERCADO

- Pesquisa de mercado.

1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Comportamento e valores



MODELO DE GESTÃO POR COMPETÊNCIA = Recrutamento e seleção + Remuneração + T&D.

VALORES NORTEADORES

- **Motivação e propósito:** Sintonia entre metas pessoais e objetivos da organização.
- **Liderança:** Promoção de empenho, modelo de referência, criação e manutenção de rede.
- **Gestão da Mudança:** Adequação às mudanças de mercado, competitividade.
- **Ética:** Compromisso com missão, visão e valores da organização. Respeitar Código de conduta e programa de *compliance*.
- **Gestão do tempo:** Senso de priorização.

GERAL – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- **Intercooperação:** Relacionamento, trabalho em equipe.
- **Foco no/do cliente:** Empatia, escuta ativa e satisfação do cliente (beneficiário e Unimed).
- **Foco no resultado:** Planejamento e monitoramento de recursos e prazos, senso de priorização e alta performance.
- **Melhoria contínua:** Inovação incremental e contínua, redução de custos e recursos.

- **Gestão do conhecimento:** Aprendizado contínuo, disseminar conhecimento / treinamento interno
- **Comunicação:** Clareza nas relações, clareza de papéis, feedback (dar e receber), como falar em público.
- **Inteligência emocional:** Flexibilidade, engajamento, resiliência, otimismo, esperança, automotivação e autoeficácia.

ESPECÍFICO – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- **Negociação:** Relacionamento assertivo, acordos mutuamente satisfatórios.
- **Atuação estratégica:** Entrega de produtos alinhados com a visão, missão e valores da organização.
- **Visão e atuação sistêmica:** Processos integrados, visão de mercado, gestão de risco, definição de indicadores. Trabalho em rede, ganho em escala.
- **Gestão de pessoas (equipes):** Motivação, gestão de conflito e sucessão.
- **Foco em segurança:** Segurança na assistência à saúde.
- **Assumir responsabilidade - tomada de decisão:** Análise de situação com implicação de risco.

1. Metodologia

2. Eixos Norteadores

2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS

2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed

2.3. Gestão empresarial

2.4. Comportamento e valores

2.5. Gestão estratégica

3. Trilhas de aprendizagem

3.1. Cadeia de valor Fesp

Gestão estratégica

OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS

COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED

GESTÃO EMPRESARIAL

COMPORTEAMENTO E VALORES

GESTÃO ESTRATÉGICA

Qualidade, *compliance*, sustentabilidade e indicadores.

GOVERNANÇA

- Governança corporativa/cooperativa;
- Gestão de riscos e controles Internos;
- Pensamento e planejamento estratégico;
- Gestão da qualidade e segurança.

INOVAÇÃO

- Gestão da inovação;
- Novas tecnologias em saúde;
- Digitalização da Informação;
- Inteligência Artificial;
- Modelos de remuneração;
- Inteligência Competitiva.

GESTÃO

- Gestão em saúde;

- Tecnologias de gestão;
- Gestão do conhecimento;
- Monitoramento econômico-financeiro;
- Gerenciamento de resultados;
- Relevância de dados;
- Gestão estratégica de pessoas;
- Gestão estratégica de rede.

GESTÃO DA MARCA

- Gestão de comunicação corporativa;
- Gestão/política de marketing e mídias sociais.

MERCADO

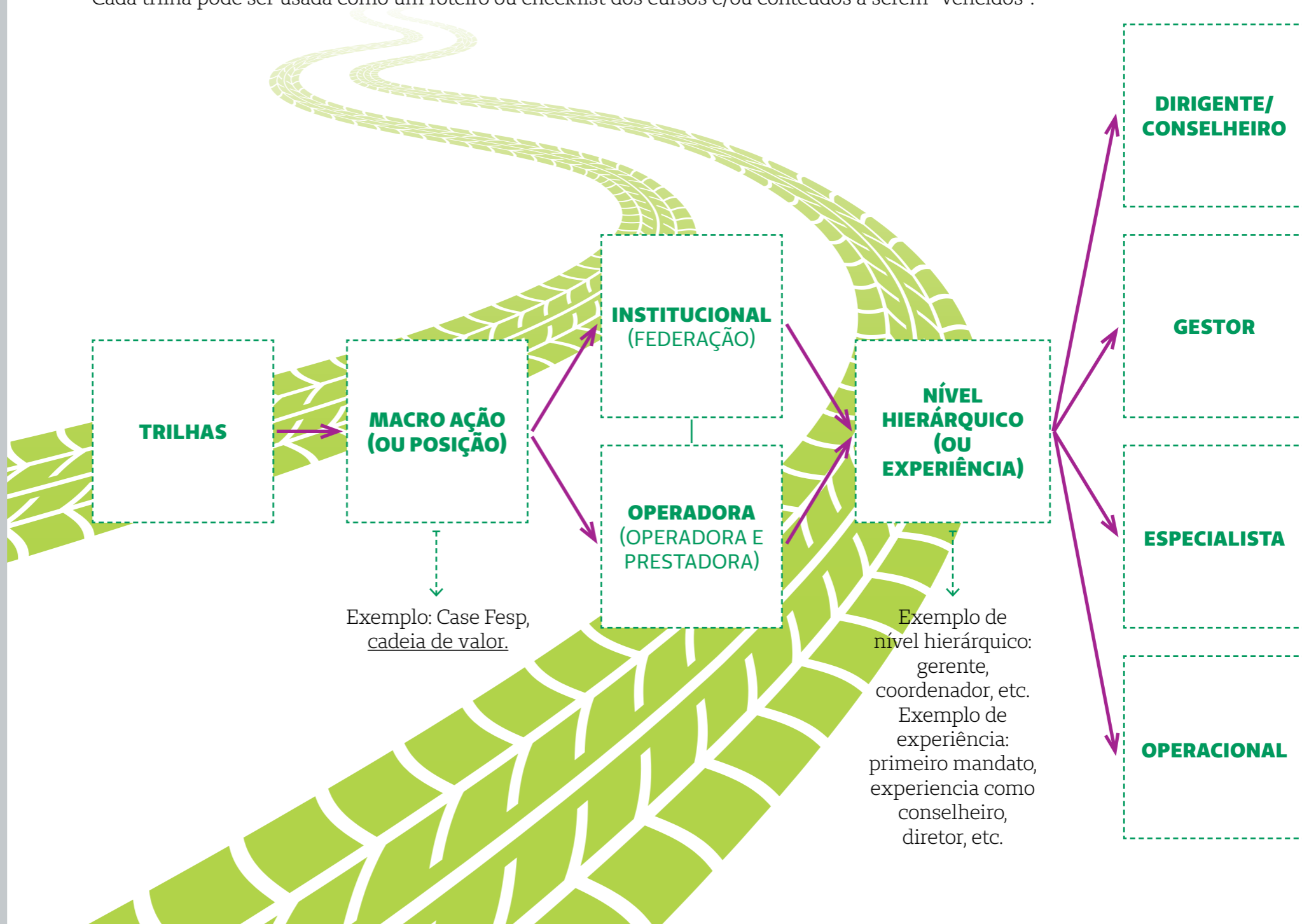
- Visão de mercado;
- Tendências e cenários.

1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Trilhas de aprendizagem

TRILHAS DE APRENDIZAGEM

conjunto de conhecimentos específicos que permitam a aprendizagem contínua e o desenvolvimento de competências. Cada trilha pode ser usada como um roteiro ou checklist dos cursos e/ou conteúdos a serem “vencidos”.



1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp

Cadeia de Valor Fesp

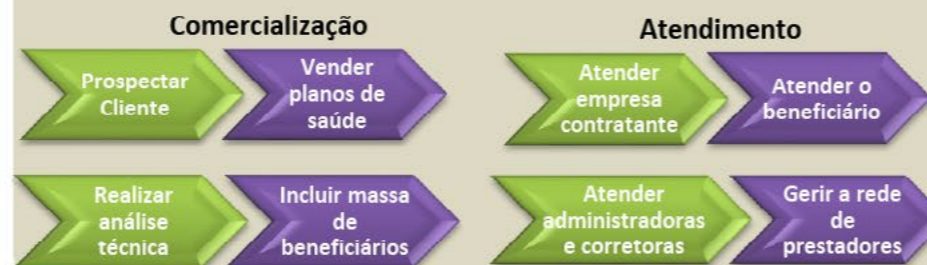
DESENVOLVIMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL ALINHADO COM CADEIA DE VALOR DA FESP

Processo da Governança e Gestão



Gestão de Liderança

Processos da Operadora



Gestão da Conformidade

Processos do Institucional



Processos de Apoio



1. Metodologia
2. Eixos Norteadores
 - 2.1. Operadoras de planos e serviços de saúde e regulação ANS
 - 2.2. Cooperativismo e Sistema Unimed
 - 2.3. Gestão empresarial
 - 2.4. Comportamento e valores
 - 2.5. Gestão estratégica
3. Trilhas de aprendizagem
 - 3.1. Cadeia de valor Fesp