

MESTRADO

MESTRADO EM DIREÇÃO E GESTÃO DE
CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

esneca
BUSINESS SCHOOL

BRAMAS013

- O DIPLOMA TEM A APOSTILLA DE HAIA -



DESTINATÁRIOS

O Programa destina-se especialmente a pessoas interessadas em adquirir conhecimentos sobre Direção e Gestão de Clínicas Odontológicas e que pretendam assegurar um percurso ascendente nesta área, com especial elevação e consolidação de competências.

Permite conhecer a análise de mercado, o espaço físico, a empresa, a gestão da clínica, a organização empresarial, os recursos humanos, a comunicação empresarial interna, o ambiente de trabalho, os riscos laborais, os aspectos económicos e financeiros, a gestão de compras, os objetivos de vendas, as estratégias de marketing, a fidelização de clientes, o relacionamento com o paciente, os protocolos e o software de gestão integral. Além disso, no final de cada unidade didática o aluno encontrará exercícios de autoavaliação que lhe permitirá acompanhar de forma autónoma os conhecimentos adquiridos ao longo do curso.

O aluno receberá acesso a um curso inicial, onde encontrará informações sobre a metodologia de aprendizagem, a titulação que irá receber, o funcionamento do Campus Virtual, o que fazer quando o aluno finalizar e informações sobre o Grupo Esneca Formación.

CONTENÚDO PROGRAMÁTICO

CARGA HORÁRIA
600 HORAS



MODALIDADE
ONLINE



CURSO DE INICIAÇÃO
ONLINE



TUTOR
PESSOAL



IDIOMA
PORTUGUÊS



DURAÇÃO
ATÉ 1 ANO
*Prorrogável



VALOR

VALOR ORIGINAL: 2976\$

VALOR ATUAL: 744\$

VALOR APROXIMADO EM REAIS: 2400 BRL

*Valor expresso em Dólares Americanos

CERTIFICAÇÃO OBTIDA

Uma vez finalizados os estudos e feitas as avaliações, o aluno receberá um diploma que certifica o “**MESTRADO EM DIREÇÃO E GESTÃO DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS**”, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avaliada por nossa condição de sócios da CECAP e AEEN máxima instituição espanhola em formação e qualidade.

Os diplomas são certificados pela Apostila de Haia, por meio da qual a autenticidade e validade do Diploma é reconhecida e garantida em qualquer país signatário do convênio.

REDES SOCIAIS



CONTEÚDO DE FORMAÇÃO

MÓDULO 1. ANÁLISE DE MERCADO

UNIDADE DIDÁTICA 1. SITUAÇÃO DO SETOR E PLANO DE EMPRESA

1. Ideia de negócio
 - Técnicas para desenvolver ideias
2. Mercado

UNIDADE DIDÁTICA 2. ANÁLISE DO AMBIENTE

1. Macroambiente
 - Fatores políticos e legais
 - Fatores socioculturais
 - Fatores econômicos
 - Fatores tecnológicos e científicos
2. Microambiente
 - Clientes
 - Concorrência

UNIDADE DIDÁTICA 3. ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA

1. Rivalidade entre os concorrentes
2. Ameaça de novos concorrentes
3. Ameaça de produtos ou serviços substitutos
4. Poder de negociação dos provedores
5. Poder de negociação dos clientes

UNIDADE DIDÁTICA 4. ANÁLISE INTERNA

UNIDADE DIDÁTICA 5. ANÁLISE SWOT

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 2. ESPAÇO FÍSICO

UNIDADE DIDÁTICA 1. ESTABELECIMENTO

1. Estrutura das instalações

UNIDADE DIDÁTICA 2. REGULAMENTOS E LEGISLAÇÃO

1. Licença de abertura
2. Regulamento de Proteção de Dados
 - Registro das atividades de processamento
 - Análise de risco
 - Avaliação do impacto
 - Contratos com terceiros
 - Página virtual
 - Consentimento do paciente
 - Direitos dos usuários
 - Contratos dos funcionários
 - Notificação de violação de segurança

- Nomeação de um DPD

UNIDADE DIDÁTICA 3. MATERIAL

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 3. EMPRESA

UNIDADE DIDÁTICA 1. ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

1. De acordo com a propriedade do capital
2. De acordo com o tamanho
3. De acordo com o setor
4. De acordo com a forma jurídica
5. De acordo com o âmbito de atuação

UNIDADE DIDÁTICA 2. FILOSOFIA DA EMPRESA

1. Missão, visão e valores
2. Ética empresarial
3. Responsabilidade social corporativa

UNIDADE DIDÁTICA 3. ARQUITETURA, IDENTIDADE E IMAGEM DA MARCA

1. Arquitetura ou identidade da marca
2. Imagem da marca

UNIDADE DIDÁTICA 4. LIDERANÇA

1. Comunicação

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 4. DIREÇÃO DA CLÍNICA

UNIDADE DIDÁTICA 1. DIREÇÃO EMPRESARIAL

1. Modelos de direção
2. Teoria situacional da liderança
3. Direção por objetivos
 - Estrutura e fases
 - Tipos de objetivos e metas

UNIDADE DIDÁTICA 2. FIGURA DO DIRETOR

1. Autoridade

UNIDADE DIDÁTICA 3. FIGURA DO LÍDER

1. Componentes do líder
2. Tipos de líderes
3. Estilos de liderança

UNIDADE DIDÁTICA 4. GESTÃO EMPRESARIAL

1. Áreas de desenvolvimento

UNIDADE DIDÁTICA 5. EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 5. ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. HIERARQUIA DAS FUNÇÕES

UNIDADE DIDÁTICA 2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

1. Organização formal e informal

UNIDADE DIDÁTICA 3. DEPARTAMENTOS

1. Critérios de departamentalização

UNIDADE DIDÁTICA 4. ORGANOGRAMA

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 6. RECURSOS HUMANOS

UNIDADE DIDÁTICA 1. O QUE SÃO OS RECURSOS HUMANOS?

1. Fases e comportamento do trabalho em grupo
2. Contratação de pessoal
 - Contratação interna
 - Contratação externa
 - Contratação mista

UNIDADE DIDÁTICA 2. SELEÇÃO DE PESSOAL

UNIDADE DIDÁTICA 3. PROJETER POSTOS DE TRABALHO

1. Modelo clássico ou tradicional
2. Modelo humanista ou de relações humanas
3. Modelo situacional

UNIDADE DIDÁTICA 4. SALÁRIO E REMUNERAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 5. SEGURANÇA LABORAL

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 7. COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL INTERNA

UNIDADE DIDÁTICA 1. COMUNICAÇÃO INTERNA

1. Elementos da comunicação
2. Barreiras de comunicação
3. Uso da comunicação interna

4. Classificação e gestão da comunicação interna

UNIDADE DIDÁTICA 2. COMUNICAÇÃO ESCRITA

1. Aviso ou anúncio
2. Memorando
3. Saudação
4. Convite

UNIDADE DIDÁTICA 3. COMUNICAÇÃO ORAL

1. Falar
2. Ouvir
3. Conversa telefônica
4. Tecnologia

UNIDADE DIDÁTICA 4. COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

1. Olhar
2. Expressão facial
3. Gestos
4. Aparência

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 8. CLIMA LABORAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

UNIDADE DIDÁTICA 2. MOTIVAÇÃO

1. Teorias de conteúdo
 - Hierarquia ou pirâmide das necessidades de Maslow
 - Teoria X Y de McGregor
 - Teoria biofatorial de Herzberg
 - Teoria das motivações sociais de McClelland
 - Teoria ERC de Alderfer
2. Teorias de processo
 - Teorias da expectativa ou da instrumentalidade
 - Teoria da equidade de Adams
 - A teoria da finalidade ou das metas de Locke

UNIDADE DIDÁTICA 3. CONFLITOS LABORAIS

1. Processo de tramitação do conflito laboral
2. Métodos de resolução de conflitos trabalhistas

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 9. RISCOS OCUPACIONAIS

UNIDADE DIDÁTICA 1. TRABALHO E SAÚDE

UNIDADE DIDÁTICA 2. NORMATIVA

UNIDADE DIDÁTICA 3. AVALIAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 4. FATORES DE RISCO OCUPACIONAL

1. Agentes físicos
 - Lombalgia
 - Síndrome do túnel do carpo
 - Perda da audição
 - Lesões oftálmicas
2. Agentes químicos
3. Agentes biológicos
4. Agentes psicosociais

UNIDADE DIDÁTICA 5. DANOS

1. Acidentes de trabalho
2. Doenças ocupacionais
3. Outras patologias

UNIDADE DIDÁTICA 6. PREVENÇÃO

1. Medidas de prevenção sobre o elemento humano
2. Medidas técnicas de prevenção
3. Medidas de prevenção político-social

UNIDADE DIDÁTICA 7. PRIMEIROS AUXÍLIOS E SITUAÇÕES DE URGÊNCIA

1. Regra dos 4E e PAS
2. Práticas de ressuscitação cardiopulmonar (RCP)
3. Kit de primeiros socorros
 - Manutenção do kit de primeiros socorros

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 10. ASPECTOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS

UNIDADE DIDÁTICA 1. GANHOS E PERDAS

1. Renda
 - Operacionais e não operacionais
2. Gastos
 - Operacionais e não operacionais

UNIDADE DIDÁTICA 2. RESULTADO

1. Amortização

UNIDADE DIDÁTICA 3. CONTA DE RESULTADOS

1. Ordenação da conta de resultados

UNIDADE DIDÁTICA 4. RÁCIO

1. Rácio de endividamento
2. Rácio de liquidez

3. Rácio de cobrança e pagamento
4. Rácio de rotação

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 11. GESTÃO DE COMPRAS

UNIDADE DIDÁTICA 1. LOGÍSTICA

UNIDADE DIDÁTICA 2. ARMAZÉM

UNIDADE DIDÁTICA 3. PLANEAMENTO DO APROVISIONAMENTO

1. Tipos de estoque

UNIDADE DIDÁTICA 4. INVENTÁRIO

1. Método ABC de gestão de inventários
2. Elaboração de um inventário
3. Tipos de inventários

UNIDADE DIDÁTICA 5. PLANEJAMENTO DAS COMPRAS

1. Tipos de compras

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 12. OBJETIVOS DE VENDA

UNIDADE DIDÁTICA 1. VENDAS

1. Orientação ao consumidor
2. Segmentação
3. Posicionamento
4. Promoções de vendas

UNIDADE DIDÁTICA 2. COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL EXTERNA

1. Planejamento da comunicação
2. Comunicação externa

UNIDADE DIDÁTICA 3. PUBLICIDADE

1. Tipos de publicidade

UNIDADE DIDÁTICA 4. ATENÇÃO AO CLIENTE

1. Fases do atendimento ao cliente
 - Avaliação
2. Queixas e reclamações
 - Fases de resolução

UNIDADE DIDÁTICA 5. TIPOS DE CONSUMIDORES

Resumo
Autoavaliação

MÓDULO 13. ESTRATÉGIAS DE MARKETING

UNIDADE DIDÁTICA 1. CONCEITO DE MARKETING

1. Valor do marketing

UNIDADE DIDÁTICA 2. ABORDAGEM DO MARKETING ESTRATÉGICO

1. Semelhanças e diferenças com o marketing operacional
2. Fases do marketing estratégico
3. Sistemas de informação do marketing
 - Sistema interno de dados
 - Sistema de inteligência de marketing
 - Sistema de apoio às decisões
 - Sistema de pesquisa de mercado

UNIDADE DIDÁTICA 3. MIX DE MARKETING

UNIDADE DIDÁTICA 4. PLANO DE MARKETING

UNIDADE DIDÁTICA 5. ESTRATÉGIAS DE MARKETING NAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

Resumo
Autoavaliação

MÓDULO 14. FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

UNIDADE DIDÁTICA 1. CONCEITOS E GENERALIDADES

UNIDADE DIDÁTICA 2. CRIAR VALOR

UNIDADE DIDÁTICA 3. EXPECTATIVAS

UNIDADE DIDÁTICA 4. CARACTERÍSTICAS

UNIDADE DIDÁTICA 5. TÉCNICAS

Resumo
Autoavaliação

MÓDULO 15. RELAÇÃO COM O PACIENTE

UNIDADE DIDÁTICA 1. PACIENTE E PROFISSIONAL

1. Primeira visita: crianças

UNIDADE DIDÁTICA 2. PSICOLOGIA ODONTOLÓGICA

1. Comunicação eficaz
2. Técnicas de comunicação assertiva

UNIDADE DIDÁTICA 3. ERROS FREQUENTES DE COMUNICAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 4. DIREITOS DOS USUÁRIOS E DOS PROFISSIONAIS

UNIDADE DIDÁTICA 5. HISTÓRIA CLÍNICA

1. Características
2. Conteúdo
3. Funções e usos
4. Apoio e conservação
5. Propriedade e acesso
6. Privacidade e confidencialidade
7. Processo

UNIDADE DIDÁTICA 6. SIGILO PROFISSIONAL

UNIDADE DIDÁTICA 7. CONSENTIMENTO INFORMADO

UNIDADE DIDÁTICA 8. CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 16. PROTOCOLOS

UNIDADE DIDÁTICA 1. QUALIDADE DOS TRATAMENTOS

1. Ações para melhorar a qualidade

UNIDADE DIDÁTICA 2. PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

UNIDADE DIDÁTICA 3. PROTOCOLOS DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

1. Protocolo na área ortodôntica
2. Protocolo geral de exame estomatognático
3. Protocolo de exploração para o diagnóstico específico de cáries
4. Protocolo de diretrizes de atuação clínica na cárie
5. Protocolo de restauração dentária utilizando obturações
6. Protocolo de exame para o diagnóstico da doença periodontal
7. Protocolo de tratamento dos condutos radiculares
8. Protocolo de reabilitação estomatognática mediante próteses estomatológicas (dentais) convencionais
9. Protocolo de traumatismos dentários
10. Protocolo de cirurgia periapical
11. Protocolo de implantologia oral
12. Protocolo de utilização de substitutos ósseos e enxertos
13. Protocolo de biopsia
14. Protocolo de limpeza e esterilização
 - Protocolo de limpeza depois de tratar o paciente

- Protocolo de asepsia dos equipamentos e superfícies
- Protocolo de assepsia dos instrumentos utilizados

UNIDADE DIDÁTICA 4. MELHORA CONTÍNUA

1. Consultoria
2. Pesquisa de satisfação

Resumo

Autoavaliação

MÓDULO 17. SOFTWARE DE GESTÃO INTEGRAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. O QUE É UM SOFTWARE DE GESTÃO INTEGRAL?

1. e-Saúde
2. Características do software de gestão para clínicas

UNIDADE DIDÁTICA 2. MÓDULOS UTILIZADOS EM CLÍNICAS DENTAIS

UNIDADE DIDÁTICA 3. PROGRAMAS DE GESTÃO PARA CLÍNICAS

Resumo

Autoavaliação