GRUPO NOBRE

MANUAL DO CURSO



GESTÃO · NEGOCIAÇÃO

Negociação e Administração *de Conflitos em Saúde*

Teorias e técnicas de negociação, negociação na auditoria em saúde, arbitragem, preparação, identidade, tipos de negociação, conceito e gestão de conflitos e formas de administrá-los nas organizações.

20h	6	12	
CARGA HORÁRIA	MÓDULOS	AULAS	CERTIFICADO AO FINAL

Conheça o caminho *até a sua qualificação.*

Este manual foi feito para você, enfermeiro, que está avaliando o curso **Negociação e Administração de Conflitos em Saúde**.

Aqui você encontra o que vai estudar, como o curso está organizado, como funcionam a avaliação e a certificação e o passo a passo da matrícula.

Leia com calma, anote suas dúvidas e fale com um consultor. Uma boa decisão de carreira começa com informação completa.



SUMÁRIO

01	Por que este curso faz diferença	03
02	O que muda na sua prática	04
03	Onde esse conhecimento é aplicado	05
04	O curso em uma página	06
05	Como o curso funciona	07
06	A jornada do aluno	08
07	O que você vai estudar	09
08	Da teoria à prática	11
09	Avaliação e certificação	12
10	Para quem é este curso	13
11	Como fazer a sua matrícula	14
12	Investimento	15
13	Sobre o Grupo Nobre	16

EM RESUMO

Negociar e administrar conflitos com técnica nos serviços de saúde.

Conflitos acontecem. *Resolver bem é uma competência.*

Divergências entre equipes, negociações com fornecedores e operadoras, glosas e disputas de recursos fazem parte da rotina da gestão em saúde. Mal conduzidos, geram desgaste, prejuízo e afetam o cuidado.

A negociação e a administração de conflitos podem ser aprendidas. Com preparação, técnica e compreensão dos tipos de conflito, o enfermeiro gestor alcança acordos melhores e preserva relações.

Negociação

Conflitos

Auditoria

Negociação
Técnicas e preparação.

Conflitos
Classificação e formas de administrar.

Auditoria
Negociação e arbitragem em saúde.

Quem negocia com técnica transforma conflito em solução.

Do impasse *ao acordo.*

Antes

- ✕ Evita negociações difíceis
- ✕ Negocia sem preparação
- ✕ Vê todo conflito como negativo
- ✕ Conhece pouco a arbitragem

Depois

- ✓ Conhece teorias e técnicas de negociação
- ✓ Aplica a negociação na auditoria e na arbitragem
- ✓ Prepara-se para negociar
- ✓ Diferencia tipos de negociação
- ✓ Classifica e administra conflitos



RESULTADO

Negociações mais eficazes e conflitos administrados de forma construtiva.

Onde a saúde *é gerida.*

O conteúdo é aplicado em hospitais, clínicas, operadoras, serviços públicos, home care e em qualquer cargo de coordenação ou gestão.

Hospitais
Coordenação e gerência de enfermagem.

Gestão de serviços
Indicadores e resultados.

Atenção primária
Gestão de unidades e equipes.

Home care
Gestão de serviços domiciliares.

Operadoras de saúde
Gestão de redes e processos.

Consultorias
Melhoria de processos.



Gestão em saúde: decisões melhores para um cuidado melhor.

Tudo o que você precisa saber, *de uma vez.*

20h	6	12	1
DE CARGA HORÁRIA	MÓDULOS	AULAS	CERTIFICADO AO FINAL

ITEM	INFORMAÇÃO
Curso	Negociação e Administração de Conflitos em Saúde
Carga horária	20 horas
Estrutura	6 módulos e 12 aulas
Fixação	Exercícios de fixação ao final de cada módulo
Avaliação	Avaliação final com nota mínima 7,0
Certificado	Emitido pelo Grupo Nobre ao concluir, com código de autenticidade
Público	Enfermeiros de nível superior
Pré-requisito	Graduação em Enfermagem

Negociar e administrar conflitos com técnica nos serviços de saúde.

Ficou alguma dúvida?

Um consultor do Grupo Nobre explica cada detalhe do curso e ajuda você a escolher o melhor caminho para a sua carreira.

WHATSAPP

(11) 96852-0143

Estudo organizado, *do fundamento à técnica.*

O conteúdo foi planejado para o enfermeiro que concilia estudo e escala de plantão. Cada módulo parte do que você precisa saber antes de chegar ao paciente e avança até a aplicação na rotina do serviço.

Módulos em sequência
6 módulos organizados do fundamento à aplicação clínica, para você avançar com base sólida.

Exercícios de fixação
Ao final de cada módulo, questões para consolidar o conteúdo e identificar o que precisa revisar.

Material de apoio
Conteúdo organizado para consulta rápida durante o estudo e depois, na rotina do serviço.

Avaliação final
Uma avaliação que confirma o domínio do conteúdo, com nota mínima 7,0 para a certificação.

SEQUÊNCIA DOS MÓDULOS

01 Teorias e técnicas de negociação

02 Negociação na auditoria

03 Preparação e identidade

04 Tipos de negociação

05 Conflitos e sua gestão

06 Conflitos nas organizações

No seu ritmo, *do primeiro ao último módulo.*

Da matrícula *ao certificado.*

1

Matrícula confirmada

Assim que o pagamento é confirmado, você recebe as orientações de acesso e as boas-vindas do Grupo Nobre.

2

Ambientação

Você conhece a organização do curso, o material de apoio e como funcionam os exercícios e a avaliação.

3

Os 6 módulos

De teorias e técnicas de negociação a conflitos nas organizações, com exercício de fixação ao fim de cada módulo.

4

Avaliação final

Uma avaliação que confirma o domínio do conteúdo, com nota mínima 7,0.

5

Certificado

Com tudo concluído, o certificado é emitido com código de autenticidade, pronto para o currículo.

6

Na sua rotina

Você leva para o serviço o conhecimento e a segurança para atuar com respaldo técnico.

20h
DE CARGA HORÁRIA

6
MÓDULOS

12
AULAS

DICA DE ESTUDO

Reserve dois momentos fixos por semana para estudar e faça os exercícios de fixação logo após cada módulo. A constância faz mais diferença do que longas horas de uma só vez.

Seis módulos, *da estratégia à prática.*

01 Teorias e técnicas de negociação

Teorias e o método de Harvard.

AULAS

- Negociação: Teorias
- Técnicas de Negociação de Harvard

02 Negociação na auditoria

Habilidades de negociação e arbitragem.

AULAS

- Habilidade de Negociação na Auditoria em Saúde
- Arbitragem e Auditoria

03 Preparação e identidade

Como se preparar para negociar.

AULAS

- A preparação para a negociação
- Negociação e Identidade

04 Tipos de negociação

A negociação na prática.

AULAS

- Tipos de Negociação
- Negociação na Prática

05 Conflitos e sua gestão

O que é conflito e como geri-lo.

AULAS

- O que é conflito?
- Gestão de Conflitos

06 Conflitos nas organizações

Classificação e formas de administrar.

AULAS

- Classificação dos Conflitos nas Organizações
- Formas de Administrar os Conflitos

O conteúdo *a serviço do plantão.*

MAPA DO CURSO

01 Teorias e técnicas de negociação

02 Negociação na auditoria

03 Preparação e identidade

04 Tipos de negociação

05 Conflitos e sua gestão

06 Conflitos nas organizações

SITUAÇÕES EM QUE VOCÊ VAI SABER AGIR

- Negociação de glosas com uma operadora
- Conflito entre equipes de turnos diferentes
- Negociação de contrato com fornecedor
- Disputa por recursos entre setores

AO FINAL, VOCÊ ESTARÁ PREPARADO PARA

- Preparar e conduzir negociações
- Aplicar técnicas de negociação
- Classificar e administrar conflitos
- Atuar em arbitragem

Da estratégia *à rotina.*

O curso organiza a gestão em um ciclo que você aplica no seu setor ou serviço.



01
Diagnosticar
Situação atual, dados e problemas.

02
Planejar
Objetivos, metas e recursos.

03
Organizar
Pessoas, processos e responsabilidades.

04
Executar
Ações com acompanhamento.

05
Medir
Indicadores e resultados.

06
Melhorar
Ajustes e aprendizado contínuo.

Regras claras, *do primeiro módulo ao certificado.*

COMO VOCÊ É AVALIADO

- Concluir 100% das aulas e atividades do curso
- Realizar os exercícios de fixação de cada módulo
- Obter nota mínima 7,0 na avaliação final

O SEU CERTIFICADO

- Emitido pelo Grupo Nobre ao concluir o curso
- Código de autenticidade para consulta
- Informa o nome do curso e a carga horária de 20 horas
- Válido para currículo, processos seletivos e comprovação de qualificação



Imagem ilustrativa do certificado.

TRANSPARÊNCIA

Este é um curso livre de qualificação profissional, previsto na Lei nº 9.394 (LDB). Cursos livres não dependem de autorização do MEC, que regula a graduação e a pós-graduação. A atuação no serviço segue a legislação profissional e os protocolos de cada instituição.

Feito para o enfermeiro *que lidera.*

01 **Ocupa cargo de coordenação**
ou gerência de enfermagem.

02 **Quer assumir posições de liderança**
na carreira.

03 **Atua em qualidade e processos**
nos serviços de saúde.

04 **Busca nova área de atuação**
na gestão em saúde.



Conhecimento para quem *faz a diferença no cuidado.*

PRÉ-REQUISITO

Graduação em Enfermagem. Curso voltado a enfermeiros de nível superior.



Visão de gestão
Ferramentas para decisões melhores.



Liderança
Pessoas e processos alinhados.

Quatro passos *até a sua vaga.*

01

Converse com um consultor

Tire suas dúvidas sobre o conteúdo, a certificação e as condições do curso.

02

Faça a sua inscrição

Informe seus dados ao consultor ou pelo site, incluindo o número do seu Coren.

03

Escolha como pagar

Pix, cartão de crédito ou financiamento estudantil, conforme as condições vigentes.

04

Comece a estudar

Com o pagamento confirmado, você recebe as orientações de acesso e já começa pelo Módulo 01.

TENHA EM MÃOS

- ✓ Dados pessoais e CPF
- ✓ Número de inscrição no Coren
- ✓ A forma de pagamento que prefere

ATENDIMENTO PELO WHATSAPP

(11) 96852-0143

INSTAGRAM

@nobreeducacao

Quatro passos separam você *da sua próxima conquista.*

Fale agora com um consultor

Atendimento pelo WhatsApp para tirar dúvidas e fazer a sua matrícula.

WHATSAPP

(11) 96852-0143

Um investimento *na sua carreira.*

O valor do curso, as formas de pagamento e as condições disponíveis no momento são apresentados pelo consultor do Grupo Nobre, que monta com você a opção que melhor cabe no seu planejamento.

Pix
Pagamento à vista, com confirmação rápida.

Cartão de crédito
À vista ou parcelado, conforme as condições vigentes.

Financiamento estudantil
Parcelamento sujeito a análise de crédito.

O QUE ESTÁ INCLUÍDO

- ✓ 6 módulos com 12 aulas
- ✓ Exercícios de fixação em todos os módulos
- ✓ Material de apoio para consulta
- ✓ Avaliação final
- ✓ Certificado Grupo Nobre com código de autenticidade
- ✓ Atendimento de consultores do início ao fim

20h
DE CONTEÚDO PARA A SUA CARREIRA

6
MÓDULOS DO FUNDAMENTO À PRÁTICA

1
CERTIFICADO GRUPO NOBRE

PRÓXIMO PASSO

Fale com um consultor e conheça *as condições para você.*

WHATSAPP
(11) 96852-0143

Formando enfermeiros *que fazem a diferença.*

O Grupo Nobre nasceu de uma convicção: educação de qualidade transforma vidas, e a enfermagem merece uma formação à altura da sua responsabilidade.

Hoje leva habilitações, pós-graduações e MBAs a enfermeiros de todo o Brasil, com conteúdo construído por professores que vivem a prática e com foco no que o profissional precisa para atuar com segurança e crescer na carreira.

GRUPO NOBRE

Habilitações
para ampliar a sua atuação

Pós-graduações
para aprofundar a especialidade

MBAs
para quem lidera e gerencia

Todo o Brasil
enfermeiros em todos os estados

DÚVIDAS?

Fale com um consultor.

WHATSAPP (11) 96852-0143

INSTAGRAM @nobreeducacao

GRUPO
NOBRE

Sua próxima conquista *começa aqui.*

WHATSAPP (11) 96852-0143 · INSTAGRAM @NOBREEDUCACAO