
Ano Letivo 2019-20

Unidade Curricular GESTÃO DE OPERAÇÕES E QUALIDADE EM SAÚDE

Cursos GESTÃO DE UNIDADES DE SAÚDE (2.º Ciclo)
Tronco comum

Unidade Orgânica Faculdade de Economia

Código da Unidade Curricular 14671038

Área Científica GESTÃO

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino Presencial

Docente Responsável Carlos Joaquim Farias Cândido

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carlos Joaquim Farias Cândido	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 4,5OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 4,5OT

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
1º	S1	18TP; 18OT; 3O	168	6

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não tem.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Após frequência e aprovação nesta unidade curricular o aluno deverá ser capaz de:

- 1) compreender os princípios e as ferramentas básicas da gestão das operações e da gestão da qualidade;
- 2) utilizar as ferramentas básicas da gestão das operações e da gestão da qualidade;
- 3) compreender e analisar de forma crítica a literatura científica na área.

Conteúdos programáticos

1. Gestão de Operações em Saúde

- 1.1. A importância estratégica das operações
- 1.2. Conceção da cadeia de abastecimento, processos e layout
- 1.3. Gestão de stocks

2. Gestão da Qualidade em Saúde

- 2.1. Conceitos de qualidade
- 2.2. Sistemas de gestão da qualidade (TQM, Seis Sigma, ISO 9000, ACSA)
- 2.3. Qualidade em serviços e em saúde
- 2.4. Controlo de qualidade e controlo estatístico de qualidade
- 2.5. Melhoria de processos e ferramentas da qualidade

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os objetivos visam a compreensão e a capacidade de utilização de ferramentas da área, bem como a capacidade de análise crítica de casos e de artigos científicos.

No primeiro ponto discute-se o que é a Gestão de Operações e enfatiza-se a importância estratégica da gestão de operações. Posteriormente apresenta-se uma componente relacionada com a conceção dos sistemas de prestação de serviços de saúde e discute-se como é que os gestores de operações participam na conceção da cadeia de abastecimento, dos processos e layout, para que a organização possa dar resposta aos requisitos do mercado e atingir os seus objetivos de performance. Seguem-se dois tópicos importantes relacionados com planeamento e controlo de operações.

O segundo ponto do programa introduz os principais conceitos de qualidade, discute os sistemas de gestão da qualidade, incluindo a acreditação e a certificação, e familiariza os estudantes com alguns dos mais importantes instrumentos de gestão e de melhoria da qualidade

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Esta unidade curricular é lecionada com base em sessões teórico-práticas que servem para expor os pontos do programa apresentados anteriormente e para a resolução de exercícios ou de casos para a consolidação de conhecimentos.

A avaliação de conhecimentos consiste numa prova escrita individual sem consulta com a ponderação de 100%.

Para aprovar na unidade curricular o aluno terá que obter, no mínimo 9,5 valores na prova individual.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A abordagem nesta unidade curricular é simultaneamente analítica e aplicada. Os conteúdos serão, portanto, lecionados em aulas de natureza mista (teórico/práticas), com recurso a exercícios/exemplos/casos de estudo ilustrativos, de forma a facilitar a ligação da teoria com a prática. A resolução de exercícios, discussão de casos e discussão de artigos científicos irá contribuir para a consolidação dos conhecimentos e simultaneamente desenvolver a capacidade de análise crítica dos alunos. O apoio tutorial servirá para acompanhar o estudo dos estudantes. A realização de uma prova escrita individual, a discussão em aula de exercícios/exemplos/casos de estudo permitem à equipa docente aferir até que ponto o aluno atingiu os objetivos de aprendizagem propostos. .

Bibliografia principal

- Gestão de Operações

Ozcan Y (2017) Analytics and Decision Support in Health Care Operations Management, 3ª Edição, Wiley.

Slack N, Brandon-Jones A e Johnston R (2016). Operations Management, 8ª Edição, Pearson.

Taylor, A. e Taylor, M. (2009). Operations management research: contemporary themes, trends and potential future directions. International Journal of Operations & Production Management 29 (12): 1316 - 1340.

(Nota: Os slides incluem outras referências relevantes)

- Gestão da Qualidade

Evans, Quality and Performance Excellence ? Management, Organization and Strategy, International Edition, South-Western.

De Feo e Barnard, Juran Institute's Six Sigma Breakthrough and Beyond, Quality Performance Breakthrough Methods, McGraw Hill.

Spath, Introduction to Healthcare Quality Management, Health Administration Press.

Moullin, Delivering Excellence in Health and Social Care, Open University Press.

Kelly, Applying Quality Management in Healthcare: A Systems Approach, Health Administration Press.

Academic Year 2019-20

Course unit GESTÃO DE OPERAÇÕES E QUALIDADE EM SAÚDE

Courses HEALTH CARE SERVICES MANAGEMENT
Tronco comum

Faculty / School THE FACULTY OF ECONOMICS

Main Scientific Area GESTÃO

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Presential

Coordinating teacher Carlos Joaquim Farias Cândido

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carlos Joaquim Farias Cândido	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 4,5OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 4,5OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	18	0	0	0	0	18	3	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

No prior knowledge required.

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

After attending and passing this course unit the student should be able to:

- 1) understand the principles and basic tools of operations management and quality management;
- 2) use the basic tools of operations management and quality management;
- 3) to understand and analyze critically the scientific literature in the area.

Syllabus

1. Operations Management in Healthcare

- 1.1. The strategic importance of operations
- 1.2. Design of the supply chain, processes and layout
- 1.3. Inventory Management

2. Quality Management in Healthcare

- 2.1. Concepts and principles of quality
- 2.2. Quality management systems (TQM, Six Sigma, ISO 9000, ACSA)
- 2.3. Quality in Services and in Healthcare
- 2.4. Quality control and statistical process control
- 2.5. Process improvement and quality tools

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

The first point of the program discusses what is Operations Management and emphasizes the importance of operations management for healthcare organizations. Subsequently, a component related to the design of service provision systems is presented discussing how operations managers participate in the design of the supply chain, the processes and layout, so that the organization can respond to the requirements of the market and achieve its performance goals. Finally, in the first point we also discuss some concepts and models relevant for capacity management and for inventory planning and control, two important topics for healthcare providers.

The second point introduces key quality concepts and principles, discusses quality management systems, including accreditation and certification, and familiarizes students with some of the most important management and quality improvement tools, with particular relevance to Total Quality Management (TQM) and Six Sigma methodologies.

Teaching methodologies (including evaluation)

This curricular unit is taught based on theoretical-practical sessions that serve to expose the points of the syllabus presented earlier and to the resolution of exercises or discussion of cases for the consolidation of knowledge. The knowledge assessment consists of an individual written test with a weighting of 100%. To approve, the student must have, at least, 9,5 values out of 20 in the individual test.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The approach in this curricular unit is both analytical and applied. The contents will therefore be taught in classes of mixed nature (theoretical / practical), using illustrative exercises / examples / case studies, in order to facilitate the connection between theory and practice. Tutorial support will accompany student study. Conducting an individual written test, discussion in class exercises / examples / case studies to gauge the extent to which the student has attained the proposed learning objectives.

Main Bibliography

- Operations Management

Ozcan Y (2017) Analytics and Decision Support in Health Care Operations Management, 3ª Edição, Wiley.

Slack N, Brandon-Jones A e Johnston R (2016). Operations Management, 8ª Edição, Pearson.

Taylor, A. e Taylor, M. (2009). Operations management research: contemporary themes, trends and potential future directions. International Journal of Operations & Production Management 29 (12): 1316 - 1340.

(Observation: slides provide additional references)

- Quality Management

Evans, Quality and Performance Excellence ? Management, Organization and Strategy, International Edition, South-Western.

De Feo e Barnard, Juran Institute's Six Sigma Breakthrough and Beyond, Quality Performance Breakthrough Methods, McGraw Hill.

Spath, Introduction to Healthcare Quality Management, Health Administration Press.

Moullin, Delivering Excellence in Health and Social Care, Open University Press.

Kelly, Applying Quality Management in Healthcare: A Systems Approach, Health Administration Press.