

---

**Ano Letivo** 2020-21

---

**Unidade Curricular** GESTÃO DE OPERAÇÕES E QUALIDADE EM SAÚDE

---

**Cursos** GESTÃO DE UNIDADES DE SAÚDE (2.º Ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Faculdade de Economia

---

**Código da Unidade Curricular** 14671038

---

**Área Científica** GESTÃO

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** Português

---

**Modalidade de ensino** Presencial (e/ou ensino à distância).

---

**Docente Responsável** Carlos Joaquim Farias Cândido

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carlos Joaquim Farias Cândido	O; OT; TP	TP1; OT1; LO1	9TP; 9OT; 1.5O
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	O; OT; TP	TP1; OT1; LO1	9TP; 9OT; 1.5O

\* 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
- 

## **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.

### **Bibliografia principal**

- Gestão de Operações

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

**Slack, N. e Brandon-Jones, A. (2019). Operations Management, 9ª Edição, Prentice Hall.**

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** 2020-21

**Course unit** HEALTH CARE SERVICES MANAGEMENT

**Courses** HEALTH CARE SERVICES MANAGEMENT

**Faculty / School** THE FACULTY OF ECONOMICS

**Main Scientific Area**

**Acronym**

**Language of instruction** Portuguese

**Teaching/Learning modality** In class (and/or online).

**Coordinating teacher** Carlos Joaquim Farias Cândido

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carlos Joaquim Farias Cândido	O; OT; TP	TP1; OT1; LO1	9TP; 9OT; 1.5O
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	O; OT; TP	TP1; OT1; LO1	9TP; 9OT; 1.5O

\* 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

### 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.

---

### Main Bibliography

- Operations Management

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

**Slack, N. e Brandon-Jones, A. (2019). Operations Management, 9ª Edição, Prentice Hall.**

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.