
Ano Letivo 2022-23

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

Código CNAEF (3 dígitos) 345

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos) 3, 4, 16

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	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 3OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 3OT

* 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 gestão das operações e a gestão por processos. Objetivos de desempenho das operações. Características dos processos. Representação dos processos. Análise de processos (cálculo da capacidade teórica; identificação de gargalos; cálculo de taxas médias de utilização).

1.2. A gestão da cadeia de abastecimento e os seus atuais riscos e desafios. Gestão de stocks.

1.3. Planeamento e gestão da capacidade. Gestão de filas de espera.

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

McLaughlin, D. and Olson, J. (2017), Healthcare Operations Management. Health Administration Press.

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

Slack, N., Brandon-Jones, A. (2019), Operations Management, 9th Edition, Prentice Hall.

(Nota: Os slides incluem outras referências relevantes)

- Gestão da Qualidade

Evans & Lindsay (2020) Managing for Quality and Performance Excellence, Boston, Cengage.

Joshi et al. (2019) The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools, Chicago, Health Administration Press.

Spath (2022) Applying Quality Management in Healthcare: A Systems Approach, Chicago, Health Administration Press.

(Nota: Os slides incluem outras referências relevantes)

Academic Year 2022-23

Course unit HEALTH CARE SERVICES MANAGEMENT

Courses HEALTH CARE SERVICES MANAGEMENT
Common Branch

Faculty / School THE FACULTY OF ECONOMICS

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 345

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives) 3, 4, 16

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	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 3OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 3OT

* 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. Operations management and process management. Operations performance goals. Process characteristics. Process diagrams. Process analysis (theoretical capacity; identification of bottlenecks; average utilization rates)
- 1.2. Supply chain management, its risks, and challenges. Inventory management.
- 1.3. Planning and managing capacity. Managing waiting lines.

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

McLaughlin, D. and Olson, J. (2017), Healthcare Operations Management. Health Administration Press.

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

Slack, N., Brandon-Jones, A. (2019), Operations Management, 9th Edition, Prentice Hall.

(Observation: slides provide additional references)

- Quality Management

Evans & Lindsay (2020) Managing for Quality and Performance Excellence, Boston, Cengage.

Joshi et al. (2019) The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools, Chicago, Health Administration Press.

Spath (2022) Applying Quality Management in Healthcare: A Systems Approach, Chicago, Health Administration Press.

(Observation: slides provide additional references)

