

CURSO DE MESTRADO EM GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE

Unidade curricular:

Gestão por Processos

Curricular Unit:

Process Management

Docente responsável (preencher o nome completo):

Responsible academic staff member (fill in the fullname):

Julio Manuel Faceira Guedes

Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 caracteres);

No final da disciplina os alunos terão as competências necessárias para coordenar a gestão por processos de uma organização e gerir algum dos processos enquadrados na abordagem por processos.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

At the end of the course the students will have the skills necessary to coordinate the management processes of an organization and manage some of the processes covered by the process approach.

Conteúdos programáticos (1000 caracteres):

Abordagem ao conceito de Processo e Modelo de Gestão por Processos;
Metodologias para definição e caracterização dos processos;
Metodologias para gestão dos processos;
Metodologias para a Gestão do Desempenho dos processos;
Estudo de exemplos de Modelos de Gestão por Processos num serviço de internamento e num serviço de urgência;
Estudo de exemplos de indicadores de gestão para um serviço de internamento e um serviço de urgência;
Estudos de Caso.

Syllabus (1000 caracteres)

Approach to the concept of Process Model and Process Management;
Methodologies for characterization and definition of processes;
Methodologies for process management;
Methodologies for the Performance Management processes;
Study examples of models in Business Process Management and inpatient service in the emergency department;
Study examples of management indicators for a service and a hospital emergency room;



Case Studies.

Referências bibliográficas (máximo três títulos):

Documentação a distribuir pelo Professor;

Norma NP EN ISO 9001: 2008

Jorg Becker, Martin Kugeler, Michael Rosemann (eds.). Process Management. IS`BN 3-540434-99-2.

Thom, Willim (2009), People, Process and Performance Management in Project Management.

O regente (data e assinatura):