

FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR
ANO LETIVO DE 2016-2017

CURSO DE MESTRADO EM GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE

Unidade curricular:

Gestão por Processos

Curricular Unit:

Business Process Management

Objetivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 carateres);

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

Conteúdos programáticos (1000 carateres):

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 serviços de urgência;
Estudos de Caso.

Syllabus (1000 caracteres)

Approach to the concept of Process Model and Process Management;
Methodologies to define and characterize the processes;
Methodologies for process management;
Methodologies for the Performance Management processes;
Study examples of models in Business Process Management service and a hospital emergency service;
Study examples of management indicators for a service and a hospital emergency room;
Case Studies.

Referências bibliográficas (máximo três títulos):

IPQ (2015). NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade- Requisitos. Caparica: IPQ.
Pires, A. R. (2007). Qualidade: Sistemas de Gestão da Qualidade. 3ª Edição. Lisboa: Edições SILABO.
Juran, J. M., Feo, J. A. (2010). Juran's Quality Handbook. 6ª Edição. New York: Edições McGraw-Hill.