



GESTÃO DE OPERAÇÕES EM SAÚDE

Unidade curricular:

Gestão de Operações em Saúde

Docente responsável:

Maria Isabel Azevedo Rodrigues Gomes

Outros docentes:

N/A

ECTS:

4

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

No final desta unidade curricular os alunos devem ser capazes de:

- Identificar e abordar de forma estruturada problemas de decisão, de filas de espera e de *layout* de infra-estruturas.
- Usar métodos quantitativos para obtenção de soluções para os problemas identificados.
- Usar a informação obtida para induzir e motivar mudanças organizacionais.

Objetivos de aprendizagem

Teoria da decisão:

- Perante um problema de decisão, identificar o decisor, as ações alternativas e os estados da natureza.
- Quantificar a consequência de cada para alternativa/estado da natureza.
- Identificar a decisão a tomar pelos critérios de Laplace, MaxiMin (ou MiniMax), Hurwicz, Máximo (Mínimo) Valor Esperado, e mínima Perda de Oportunidade Esperada.

Filas de Espera:

- Perante a descrição de um problema identificar que se trata de um sistema de filas de espera M/M/1 ou M/M/S.
- Para os dois sistemas anteriores, calcular as medidas de desempenho relativas ao número de indivíduos e tempo de permanência no sistema e na fila de espera e determinar as probabilidades associadas *Layout* de infra-estruturas.
- Comparar dois layouts distintos com base nos critérios: minimização da distância, *systematic layout planning*.
- Desenvolver uma análise ABC para um conjunto de artigos.



INSTITUTO DE HIGIENE E
MEDICINA TROPICAL
DESDE 1902



UNIVERSIDADE
NOVA
DE LISBOA

GESTÃO DE OPERAÇÕES EM SAÚDE

Conteúdos programáticos:

- I. Teoria da decisão: Introdução à teoria da decisão; Estratégias para a tomada de decisão em contexto de incerteza; Estratégias para a tomada de decisão em contexto de risco; Estratégias para a tomada de decisão em presença de valores não monetários e com múltiplos atributos
- II. Sistemas de Filas de Espera: conceitos básicos, tipos de filas de espera, principais medidas de desempenho dos modelos com um ou múltiplos servidores
- III. *Layout* de infra-estruturas: conceitos fundamentais, *layout* de unidades de prestação de cuidados de saúde, *layout* de infra-estruturas de armazenagem