



Supply Chain em Serviços

Academia Online **Operações e Supply Chain**

Descrição do módulo

A área da prestação de serviços destinados ao consumidor final tem uma face quase oculta, mas fundamental para o bom funcionamento da própria atividade. Trata-se da *supply chain*, ou cadeia de valor, associada ao serviço, invariavelmente alvo de pouco escrutínio mas que frequentemente se torna o “bode expiatório” de eventuais disrupções à atividade.

Um dos resultados desta falta de visibilidade são os investimentos considerados estratégicos muito raramente serem centrados na *supply chain* – que por sua vez cria voluntarismo e circuitos informais, que se geram por falta de normalização de processos, e que são frequentemente fonte de enormes desperdícios, que se vão mantendo ocultos devido à referida falta de visibilidade.

Este módulo endereça este *loop* crítico. Os Participantes serão desafiados a identificar os circuitos principais de uma *supply chain* em serviços, e a identificar onde estão os pontos de bloqueio que são geradores de ineficiência e desperdício. Com isto, conseguirão aplicar metodologias para dimensionar uma cadeia de valor específica de serviços, e dominar as bases para medir o impacto esperado da adoção de melhores práticas nesta área.

Temas abordados:

- Pontos-chave de uma *supply chain* em serviços;
- Dimensionamento de *supply chain* – quais os fatores a ter em conta?;
- Como selecionar melhores métodos ou modelos;
- Constrangimentos típicos na adoção de novos métodos, e como mitigar resistência à mudança;
- Medição do impacto de alteração de modelo (sucesso só é considerado como tal quando quantificado).

No final do módulo, cada Participante será capaz de:

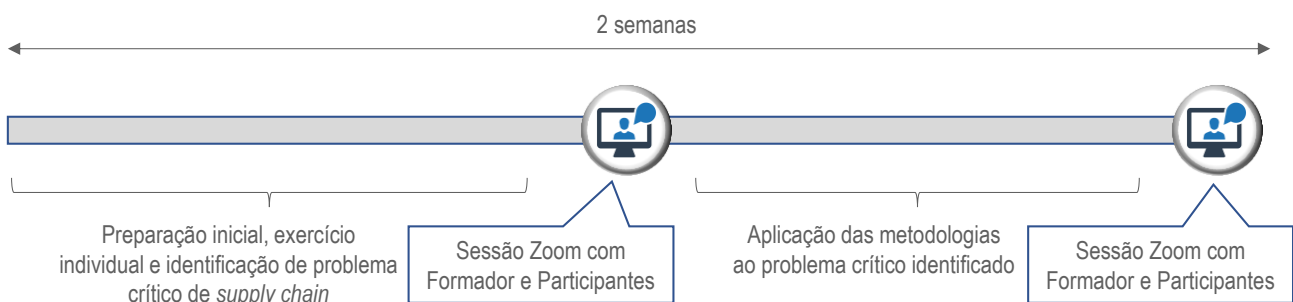
1. Identificar as principais características e ineficiências de uma *supply chain* em serviços;
2. Aplicar metodologias para otimização e dimensionamento de *supply chain* em serviços;
3. Medir e quantificar o impacto da adoção de novos modelos de funcionamento.

Abordagem

O módulo terá um tempo total de aprendizagem para cada Participante de 5 horas. Será dividido em 5 fases:

1. Preparação inicial: visualização de vídeos (3-4 mins cada) de introdução ao módulo e conteúdos iniciais;
2. Exercício individual: identificação de pontos-chave de uma *supply chain* em caso de estudo fornecido pelo Formador. Identificação e análise de um problema crítico de *supply chain* no contexto profissional do próprio Participante;
3. Preparação da sessão Zoom: vídeos de conteúdo adicionais e identificação de um projeto do contexto profissional de cada Participante, sobre o qual serão aplicadas as metodologias do resto do módulo;
4. Primeira sessão Zoom (duração de 1h30): introdução, análise e aplicação de várias metodologias de otimização de modelos logísticos e *supply chain*;
5. Exercício individual: cada Participante aplicará ao problema crítico que identificou as metodologias introduzidas na sessão Zoom, submetendo os resultados na plataforma. Com base nesta submissão, o Formador dará *feedback* a cada um dos Participantes sobre os seus resultados;
6. Segunda sessão Zoom (duração de 1h30): discussão dos resultados do exercício, dúvidas e debate sobre tópicos da seleção e implementação das soluções, incluindo partilha de melhores práticas sobre as mesmas.

A abordagem encontra-se esquematizada em baixo:



Nota biográfica

Gonçalo é Diretor Internacional da empresa BIQ Health Solutions, que se dedica a criar soluções de *Supply Chain* para unidades de Saúde, bem como ferramentas de apoio à prática clínica sustentadas em mobilidade e *barcoding*.

Neste contexto, esteve envolvido em projetos de consultoria para definição de modelos de otimização logística para hospitais e redes de saúde, e no desenvolvimento e implementação destas soluções em mais de 50 hospitais em vários países.

Tem 16 anos de experiência em atividades de consultoria em logística para Saúde, e esteve na génese da expansão da empresa para mercados internacionais, estando esta hoje presente em mais de 10 mercados.

É Engenheiro Industrial com especialização em Logística (NOVA – FCT).

