



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DE OPERAÇÕES
Ano Lectivo 2019/2020

1. Unidade Orgânica

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa (1º Ciclo)

2. Curso

Gestão de Empresa

3. Ciclo de Estudos

1º

4. Unidade Curricular

GESTÃO DE OPERAÇÕES (24125)

5. Área Científica

6. Ano curricular

3º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

1º Semestre



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

8. Tipo de aula e carga horária (tempo de trabalho)

Aulas Teóricas:	
Aulas Práticas:	
Aulas Teórico-práticas:	30,00
Orientação Tutorial:	20,00

9. Créditos

6,00

10. Coordenador da Área Científica

11. Regente

Prof. Doutora MANUELA MARIA CARDOSO DE OLIVEIRA

12. Assistentes

13. Língua de ensino

Português

14. Objectivos Gerais

Definir os principais problemas que se colocam ao gestor de Operações nos sectores dos serviços e da indústria. Ministrando um conjunto de ferramentas de natureza técnica que permitam suportar o conjunto de decisões a tomar aos níveis estratégico, de planeamento e operacional.

15. Objectivos Específicos

Enquadrar a Gestão de Operações em todas as suas vertentes na abordagem aos principais problemas e desafios nos sectores da indústria e dos serviços. Caracterizar com uma perspectiva global, a função de Operações em diferentes tipos de indústria e serviços. Definir e manusear um conjunto de ferramentas específicas ao nível da avaliação da Performance, da definição de capacidade, de ERP, de MRP, Forecasting e Lean Synchronization com vista ao suporte de decisões.

16. Competências a adquirir

Capacidade para definir e resolver, de forma integrada, os principais problemas que se colocam ao Gestor no âmbito das Operações. Ter capacidade para estabelecer e controlar um sistema operativo aos vários níveis, utilizando e manuseando um conjunto de ferramentas técnicas apropriadas que permitam suportar as decisões.

17. Metodologia de ensino

O ensino terá uma característica eminentemente prática e será amplamente ilustrado através de casos de referência. As sessões tutórias serão utilizadas no suporte de pequenos trabalhos de natureza académica e no desenvolvimento de casos.



18. Conteúdos Programáticos

Gestão de Operações

- Introdução
- O que é a Gestão de Operações
- Diferentes organizações e a importância da Gestão de Operações
- O processo input-transformation-output
- Hierarquia de Processos
- As actividades inerentes à Gestão de Operações

Performance das Operações

- Objectivo: qualidade
- Objectivo: celeridade
- Objectivo: fiabilidade
- Objectivo: flexibilidade
- Objectivo: custo
- Trade-offs entre os objectivos da performance

Estratégia nas Operações

- Estratégia e Estratégia nas Operações
- Perspectivas "top-down" e "bottom-up"
- Requisitos de Mercado e recursos disponíveis
- O Processo da Estratégia nas Operações

Design de Processos

- Em que consiste o Design de Processos
- Quais os seus efeitos?
- Os diferentes tipos de processos
- O design de processos em detalhe

Concepção de Produtos e Serviços

- Porquê é tão importante um bom design
- Benefícios do design interactivo

Design da Cadeia de Abastecimento

- A perspectiva da cadeia de abastecimento
- Configurando a cadeia de abastecimento
- Capacidade
- Gestão da capacidade a longo prazo

Forecasting

- Forecasting - conhecendo as opções
- A essência simples do forecasting

Layout and flow

- O que é o layout
- Tipos básicos de layout
- Que tipo de layout escolher para implementar

Pessoas, funções e modelos de organização

- Pessoas nas organizações
- Estratégias de recursos humanos
- Design de organizações



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

- Design de funções

A Natureza do Planeamento e Controlo

- O que é o planeamento e controlo
- Como a oferta e a procura podem afectar o planeamento e controlo
- Actividades de planeamento e controlo

Planeamento e Controlo da Capacidade

- O que é a gestão da capacidade
- Aferição da procura e da capacidade
- Planos alternativos de capacidade
- Diferentes abordagens à escolha de um plano de capacidade e controlo

Planeamento e Controlo de Stocks

- O que é o stock
- Qual é a necessidade de se criar stock
- Desvantagens de manter stock
- Volume de stock ideal - quanto encomendar
- Decidir o timing - quando encomendar
- Sistemas de análise e controlo de stocks

Planeamento e Controlo da Cadeia de Abastecimento

- O que é a gestão da cadeia de abastecimento
- Actividades inerentes à gestão da cadeia de abastecimento
- Diferentes relações na cadeia de abastecimento
- Comportamento da cadeia de abastecimento
- Aperfeiçoamento da cadeia de abastecimento

Enterprise Resource Planning (ERP)

- O que é a ERP
- Implementação de sistemas ERP

Materials Requirements Planning (MRP)

- Plano Mestre de Produção
- Bill of Materials (BOM)
- Registos de stock

Lean Synchronization

- O que é Lean Synchronization
- Eliminando desperdícios
- Aplicando lean synchronization à cadeia de abastecimento

Planeamento e Controlo de Projectos

- O que entendemos por projecto
- Em que consiste uma bem sucedida gestão de projectos
- Planeamento de projectos e processos de controlo
- Planeamento de redes

Gestão da Qualidade

- O que é qualidade e porque se revela tão importante
- Diagnosticar problemas de qualidade
- Em conformidade com as especificações



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

- Total quality management (TQM)
- Statistical process control (SPC)
- Gráficos de controlo
- Variações na qualidade dos processos
- Processos de controlo, aprendizagem e conhecimento
- Procedimento de amostragem
- Planos de amostragem
- Gestão do risco
- Em que se baseia a gestão do risco
- Medindo as potenciais causas do insucesso
- Prevenindo a ocorrência do insucesso
- Mitigando os efeitos do insucesso
- Recuperando dos efeitos do insucesso
- Organização para o aperfeiçoamento
- Porque é necessário organização para o aperfeiçoamento
- Fazendo a ponte entre aperfeiçoamento e estratégia
- O papel da informação
- Estabelecer prioridades - por onde começar
- Cultura de aperfeiçoamento
- Implementação do aperfeiçoamento
- Operações e Corporate Social Responsibility (CSR)
- O que é a responsabilidade social empresarial

19. Métodos de Avaliação

A estabelecer de acordo com o regulamento geral de avaliação. São no entanto de referir que serão elementos de apreciação: o desenvolvimento de casos estudo (de frequência semanal), investigação e dois testes realizados a meio do semestre e no final.

20. Recursos Didáticos

Elementos bibliográficos citados.

Software SPSS® e STATA®.

Links de interesse à unidade curricular (para investigação adicional):

www.opsman.org

www.iomnet.org

www.sussex.ac.uk/users/dt31/TOMI/

www.ft.com

www.aom.pac.edu/bps/

www.cranfield.ac.uk/som

www.weforum.org

21. Palavras Chave

Gestão de Operações;

Performance;

Estratégia;

Forecasting;

Enterprise Resource Planning;



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

23. Bibliografia Principal

Autor(es): Lisboa, J. V.; Gomes, C. F.
Título: Gestão de Operações
Edição: Ano: 2018
Local:
Editora: VidaEconómica

Autor(es): Stevenson, William J.
Título: Operations Management
Edição: 12ª Edição Ano: 2014
Local: NY
Editora: McGraw-Hill/Irwin Series

Autor(es): Slack, N.; Jones, A.B.; Johnston, R.
Título: OPERATIONS MANAGEMENT
Edição: 7ª Ano: 2014
Local: USA
Editora: Pearson

24. Bibliografia Complementar

Autor(es): Reid, R.; Sanders, N.R.
Título: OPERATIONS MANAGEMENT
Edição: 5ª Ano: 2013
Local: New Jersey
Editora: John Wiley

Autor(es): Winston, W.L.
Título: Essentials of Operations Management
Edição: 1ª Ano: 2010
Local: London
Editora: Sage



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Ficha técnica MIP	
Título	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DE OPERAÇÕES': Ano Lectivo 2019/2020
Autor	Prof. Doutora MANUELA MARIA CARDOSO DE OLIVEIRA
Classificação	-
Descritores	-
Colaborador(es)	-
Data/Hora	19-07-2019 18:01:00
Formato de dados	Texto, PDF
Estatuto de utilização	Acesso público
Relação	Versão 1,0
(c) Universidade Lusíada de Lisboa, 2019	