



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Programa da Unidade Curricular
GESTÃO DE OPERAÇÕES

Ano Lectivo 2021/2022

1. Unidade Orgânica

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa (2º Ciclo)

2. Curso

Mestrado em Gestão

3. Ciclo de Estudos

2º

4. Unidade Curricular

GESTÃO DE OPERAÇÕES (70202)

5. Área Científica

6. Ano curricular

1º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

2º Semestre



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

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

Aulas Teóricas:	
Aulas Práticas:	
Aulas Teórico-práticas:	15,00
Orientação Tutorial:	20,00

9. Créditos

7,50

10. Coordenador da Área Científica

11. Regente

Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO

12. Assistentes

13. Língua de ensino

Português

14. Objectivos Gerais

Os objetivos gerais da unidade curricular "Gestão de Operações" são aprofundar os conhecimentos adquiridos na licenciatura, de forma a que o futuro Mestre possa contribuir para a gestão, no âmbito da indústria de serviços ou de manufatura.

15. Objectivos Específicos

Dotar o aluno de um nível complementar de competências sucedâneas à licenciatura, na área específica das Operações e particularmente no domínio das ferramentas utilizadas na gestão da qualidade, na gestão de projetos, e na gestão dos processos tendo em vista a tomada de decisão no planeamento estratégico, tático e operacional.

16. Competências a adquirir

As principais capacidades a adquirir serão:

- Capacidade para formular os problemas, nos domínios específicos referidos, em situações semiestruturadas e não estruturadas.
- Capacidade de utilizar de forma ajustada os instrumentos que permitam obter as soluções.
- Capacidade de analisar os resultados e elaborar planos novos ou de melhoria.

17. Metodologia de ensino



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

As sessões permitirão obter uma formação teórica sólida, nos domínios especificados, sempre concretizada por aplicações de natureza prática que permitem sedimentar e clarificar o conhecimento sobre as matérias ministradas. Os alunos ao longo da unidade curricular desenvolverão de grupo (casos de estudo) e individuais (Problemas).

18. Conteúdos Programáticos



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

MARCOS HISTÓRICOS DA GESTÃO DA PRODUÇÃO E OPERAÇÕES

CONCEITOS FUNDAMENTAIS DA GESTÃO DA PRODUÇÃO E OPERAÇÕES

Os 5 p?s da GO

Sistema aberto e fechado

Integração da gestão da produção e operações na estratégia empresarial

PERSPETIVAS DA GESTÃO DA PRODUÇÃO

Função produção

Competências do gestor de operações

Tomada de decisões

INDÚSTRIA DE MANUFATURA E INDÚSTRIA DE SERVIÇOS

Comparação entre a manufatura e os serviços

O serviço como complemento da manufatura

Tendências da indústria

QUALIDADE NA INDÚSTRIA

Conceito de qualidade

Evolução do conceito qualidade

Requisitos do processo de gestão da qualidade

CUSTOS DE QUALIDADE

Conceito do custo da qualidade

Caracterização dos custos de qualidade

Prevenção

Curva da banheira

Falhas

Custos de falhas internas

Custos de recuperação

CONTROLO DE QUALIDADE TOTAL

Conceito de qualidade total

QUALIDADE TOTAL

Principais metodologias: Demming, Taguchi,

SISTEMA DE CONTROLO DE QUALIDADE TOTAL

Objetivos do TQC

Princípios de TQC

Requisitos do sistema de TQC

GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Conceito do TQM
Princípios da TQM
Técnicas de gestão de qualidade total

ENGENHARIA CONCORRENTE

Conceito da EC
Comparação da engenharia concorrente e da engenharia

TRANSFERÊNCIA DE PODER DE DECISÃO

Vantagens
Bónus

IMPLEMENTAÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA TQM

Caracterização da GQT
Métodos de gestão de qualidade
ISO Serie 9000
ISO Serie 14000
Círculos de qualidade
Métodos Estatísticos de Taguchi
Métodos de Ishikawa
Método de Pareto
Inspeção

SISTEMA PRODUTIVO (OPERAÇÃO)

Organização do sistema produtivo
Operacional
Produção em contínuo
Produção repetitiva
Produção em descontínuo
Produção por projeto ou obra

ESTRUTURA DO LAYOUT DA OPERAÇÃO

Tipos de estrutura ? layout
Estrutura processual - job shop
Estrutura de produto - flow shop
Estrutura intermédia
Tecnologia de grupo

PRODUÇÃO VS. RELAÇÃO COM O CLIENTE

PLANEAMENTO DA GESTÃO DE OPERAÇÕES

Planeamento estratégico
Planeamento tático
Planeamento da produção
Síntese dos planeamentos



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

19. Métodos de Avaliação

Trabalho de grupo (com 2 alunos) com relatório, apresentação oral e debate.

20. Recursos Didáticos

Material apresentado nas aulas

Bibliografia recomendada

Publicações existentes na Biblioteca e Mediateca da Universidade Lusíada

21. Palavras Chave

Gestão de Operações, Planeamento, Controlo, Qualidade



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

23. Bibliografia Principal

Autor(es): R. B. Chase; N. J. Aquilano e F. R. Jacobs
Título: Production and Operations for Competitive Advantage
Edição: 6.^a Ano: 2006
Local: EUA
Editora: McGraw Hill/Irwin

Autor(es): Heizer, Jay; Render, Barry; Munson, Chuck
Título: Operations Management - Sustainability and Supply Chain Management
Edição: 12.^a Ano: 2017
Local:
Editora: Pearson

Autor(es): Slack, N.; Jones, A.B.; Johnston, R.
Título: Operations Management
Edição: 7.^a Ano: 2014
Local: EUA
Editora: Pearson

24. Bibliografia Complementar

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

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



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Ficha técnica MIP	
Título	Programa da unidade curricular 'GESTÃO DE OPERAÇÕES': Ano Lectivo 2021/2022
Autor	Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO
Classificação	-
Descritores	-
Colaborador(es)	-
Data/Hora	19-07-2021 14:29:00
Formato de dados	Texto, PDF
Estatuto de utilização	Acesso público
Relação	Versão 1,0
(c) Universidade Lusíada de Lisboa, 2021	