



UNIVERSIDADE LUSÍADA  
LISBOA

Programa da Unidade Curricular  
GESTÃO DE OPERAÇÕES

Ano Lectivo 2023/2024

**1. Unidade Orgânica**

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

**2. Curso**

MESTRADO EM GESTÃO

**3. Ciclo**

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  
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 ECTS

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. Objetivos 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. Objetivos 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  
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  
LISBOA

MARCOS HISTÓRICOS DA GESTÃO DA PRODUÇÃO E OPERAÇÕES

CONCEITOS FUNDAMENTAIS DA GESTÃO DA PRODUÇÃO E OPERAÇÕES

Os 5 P da gestão da produção

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

Serviço como complemento da manufatura

Tendências da indústria

QUALIDADE E CUSTOS NA INDÚSTRIA

Conceito de qualidade

Evolução do conceito qualidade

Requisitos do processo de gestão da qualidade

Custos de qualidade

Caracterização dos custos de qualidade

Prevenção

Curva da banheira

Falhas

Custos de falhas internas

Custos de recuperação

QUALIDADE TOTAL

Principais metodologias: Deming, Taguchi

Sistema de controlo de qualidade total

Princípios

Requisitos do sistema de controlo de qualidade total

GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL

Conceito e caracterização da gestão pela qualidade total

Princípios da gestão pela qualidade total

Técnicas de gestão de qualidade total

Implementação de uma estratégia da gestão pela qualidade total

Métodos de gestão de qualidade

ISO serie 9000

ISO serie 14000

Círculos de qualidade



UNIVERSIDADE LUSÍADA  
LISBOA

Métodos estatísticos de Taguchi  
Métodos de Ishikawa  
Método de Pareto  
Inspeção da gestão pela qualidade total

#### ENGENHARIA CONCORRENTE

Conceito  
Comparação da engenharia concorrente e da engenharia  
Transferência de poder de decisão  
Vantagens e desvantagens

#### SISTEMA PRODUTIVO E DE OPERAÇÃO

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

#### ESTRUTURA DO LAYOUT DA OPERAÇÃO

Tipos de estrutura e 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

#### 9 CASOS PRÁTICOS

### 19. Métodos de Avaliação

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

### 20. Recursos Didáticos

Apresentação das aulas em PowerPoint.  
Bibliografia recomendada.  
Bases de dados de publicações científicas da mediateca da Universidade Lusíada.  
Artigos dados pela docente para análise.



UNIVERSIDADE LUSÍADA  
LISBOA

## 21. Objetivos de Sustentabilidade

A tomada de decisão deve ser baseada nos eixos da sustentabilidade: económico, social e ambiental.

Económicas: adotar medidas que visam aumentar sua eficiência para gerar empregos e remunerar o capital investido.

Social: respeitar os direitos humanos, promover a igualdade de oportunidades, agindo de forma justa com seus colaboradores e partes interessadas.

Ambiental: centrar os seus esforços na conservação e gestão dos recursos naturais, bem como na proteção da paisagem e do ambiente.

## 22. Palavras Chave

Gestão de Operações.

Planeamento.

Controlo dos custos.

Controlo estatístico da qualidade.

Qualid



UNIVERSIDADE LUSÍADA  
LISBOA

### 23. Bibliografia Principal

Autor(es): R. B. Chase; N. J. Aquilano e F. R. Jacobs  
Título: Production and Operations for Competitive Advantage  
Edição: 11.<sup>a</sup> Ano: 2011  
Local: EUA  
Editora: McGraw Hill/

---

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

---

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

---

### 24. Bibliografia Complementar

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

---

Autor(es): Stevenson, William J.  
Título: Operations Management  
Edição: 13.<sup>a</sup> Ano: 2017  
Local: New York  
Editora: McGraw-Hill Education

---



UNIVERSIDADE LUSÍADA  
LISBOA

| Ficha técnica MIP / MIP Datasheet |                                                                             |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Título / Title                    | Programa da unidade curricular 'GESTÃO DE OPERAÇÕES': Ano Lectivo 2023/2024 |
| Autor / Author                    | Prof. Doutora MARIA MANUELA MARTINS SARAIVA SARMENTO COELHO                 |
| Classificação / Classification    | -                                                                           |
| Descritores / Descriptors         | -                                                                           |
| Colaborador(es) / Colaborator(s)  | -                                                                           |
| Data Hora / Date Time             | 15-07-2023 12:22:00                                                         |
| Formato de dados / Data Format    | Texto / Text, PDF                                                           |
| Estatuto de utilização / Usage    | Acesso público / Public Access                                              |
| Relação / Relation                | Versão 1,0                                                                  |
| (c) Universidade Lusíada, 2024    |                                                                             |