



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 das Organizações Desportivas

**3. Ciclo de Estudos**

1º

**4. Unidade Curricular**

GESTÃO DE OPERAÇÕES (C1128)

**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](http://www.opsman.org)

[www.iomnet.org](http://www.iomnet.org)

[www.sussex.ac.uk/users/dt31/TOMI/](http://www.sussex.ac.uk/users/dt31/TOMI/)

[www.ft.com](http://www.ft.com)

[www.aom.pac.edu/bps/](http://www.aom.pac.edu/bps/)

[www.cranfield.ac.uk/som](http://www.cranfield.ac.uk/som)

[www.weforum.org](http://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 17:40:00
Formato de dados	Texto, PDF
Estatuto de utilização	Acesso público
Relação	Versão 1,0
(c) Universidade Lusíada de Lisboa, 2019	