

GESTÃO DE OPERAÇÕES

Duração: 22 horas

Docente: João Paulo Pinto, Prof. Doutor

A Gestão de Operações refere-se a todas as actividades de planeamento, coordenação, acompanhamento e controlo das actividades empresariais envolvidas na satisfação dos pedidos do cliente. Destes pedidos fazem parte as encomendas, pedidos de informação, reclamações, pedidos de orçamento e comunicação com o cliente. Da moderna Gestão de Operações fazem hoje parte disciplinas como: Operações (fabrico e/ou serviços), Logística, Compras, Qualidade, Manutenção de equipamentos e instalações. A preocupação pela total satisfação dos clientes e dos demais stakeholders (partes interessadas no negócio) coloca na Gestão de Operações uma enorme responsabilidade e constante desafio em melhorar.

Conteúdo programático:

Introdução à Gestão de Operações
Conceitos e definições de base
Avaliação do desempenho operacional
Noções de planeamento e de controlo
Níveis de planeamento
Planeamento a longo e médio - prazo
O modelo MRP/CRP
Programação e controlo de operações
Análise de case studies

Trabalho prático

Deadline de entrega: data da última sessão

- Caracterizar o sistema de planeamento e controlo de operações da Empresa, dando ênfase aos seguintes aspectos:
 - Desenhar o actual sistema;
 - Caracterizar intervenientes e ferramentas disponíveis;
 - Identificar oportunidades de melhoria;
 - Desenhar o modelo de referência para a empresa em questão.

Modelo de avaliação:

- Trabalho prático: 70%;
- Assiduidade e Participação: 30%

Bibliografia de Referência:

CHASE RB, JACOBS FR e AQUILANO NJ, 2006. *Operations management for competitive advantage with global cases*. McGraw-Hill International Editions.
PINTO, JPO, 2006. *Gestão de Operações na indústria e serviços*. Edições Lidel, Lisboa.
SLACK N, CHAMBERS S e JOHNSTON R, 2004. *Operations management*. Prentice Hall / Financial Times.
STEVENSON WJ, 2002. *Operations management*. McGraw-Hill International Editions.