

Gestão Integrada de Operações

Equipa:

Ana Lúcia Martins
Eurico Dias
Henrique O'Neill
João Menezes
João Vilas-Boas
Tânia Ramos

Conteúdo & Avaliação

- Conteúdo
 - Ver ficheiro adicional com conteúdos do curso (FUC)
 - Ver ficheiro adicional com Planemanto das aulas
- Avaliação
 - Ao longo do semestre
 - No final do semestre
- Bibliografia básica
 - Slack, N.; Chambers, S.; Johnston, R. (2010). *Operations Management* – 6a edição, Prentice Hall
- Assiduidade
 - Pelo menos 80%

Programa

Introdução

CP1: Introdução à gestão de operações
CP2: Estratégia das operações

Design do sistema

CP3: Análise do processo
CP4: Desenvolvimento de produtos
CP5: Definição da rede de abastecimento
CP6: Organização do espaço e dos fluxos

Planeamento e controlo

CP7: Gestão da capacidade
CP8: Gestão de materiais
CP9: Gestão da cadeia de abastecimento
CP10: Sistemas ERP
CP11: JIT e sistemas lean
CP12: Gestão da qualidade

S 1

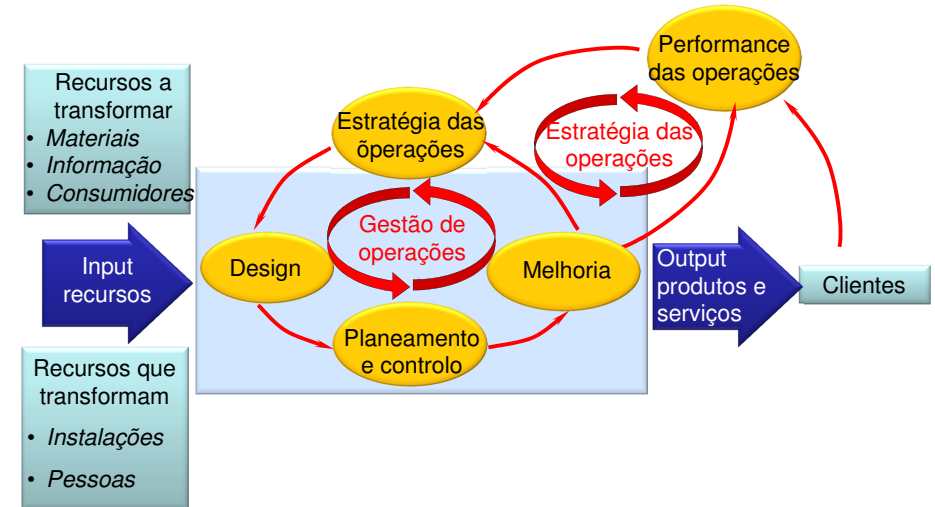
Introdução à Gestão de Operações



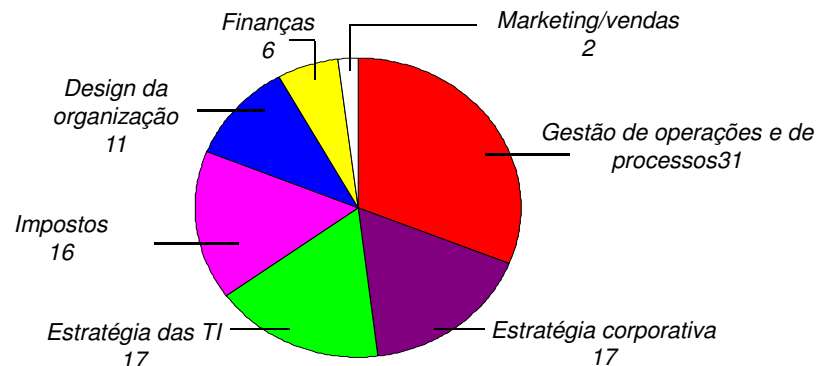
Pearson Education Ltd. Arnos Design

Definição de gestão de operações
Processo de transformação
Hierarquia de processos
Características dos processos

Gestão de operações é a actividade de gerir os recursos que estão afetos à produção e entrega de produtos e serviços.



O mercado dos serviços de consultoria - % das receitas mundiais das 40 maiores empresas de consultoria



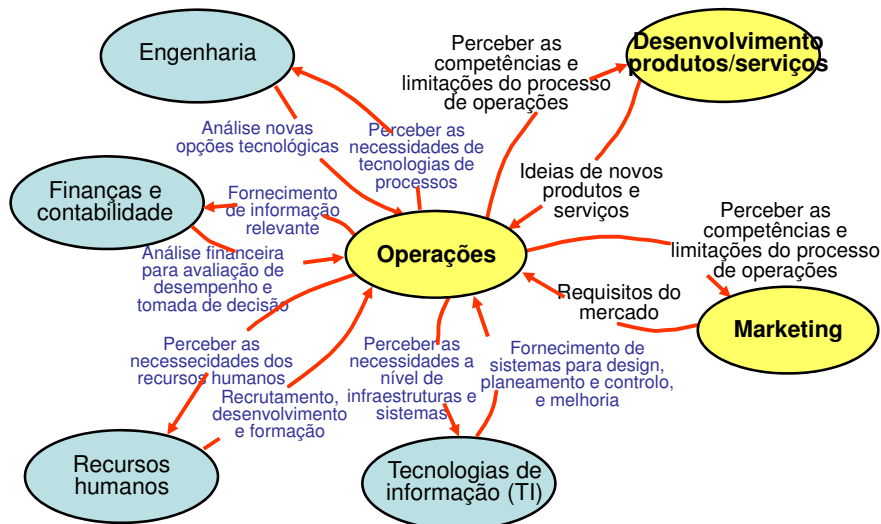
As operações estão em todo o lado

- A melhor maneira de começar a perceber a natureza das '*Operações*' é olhar à volta de si mesmo.
- Tudo o que pode ver à sua volta (excepto tecidos vivos) foi *produzido* por uma *operação*.
- Todos os serviços que consumiu hoje (estação de rádio, serviço de autocarro, aula, etc.) foi *produzido* por uma *operação*.
- Gestores de operações *criam* tudo o que comprar, onde se sentar, que veste, come, atira a alguém ou alguém atira a si.

As três funções básicas das empresas



Relações interfuncionais entre as operações e outras áreas funcionais



Gestão de operações em todos os tipos de organizações

Fábrica de montagem de automóveis – A gestão de operações usa máquinas para montar de modo eficiente produtos que satisfazem a procura actual dos consumidores



Médico (de clínica geral) – A gestão de operações usa conhecimento para diagnosticar patologias de modo eficaz de modo a tratar preocupações reais e percebidas dos pacientes



Consultor em gestão – A gestão de operações usa pessoas para criar de modo eficaz os serviços que satisfaçam as necessidades actuais e potenciais dos clientes



Instituições de apoio pós-calamidades – A gestão de operações usa os nossos recursos e os dos nossos parceiros para rapidamente disponibilizar materiais e serviços de apoio às comunidades atingidas



Agência de publicidade – A gestão de operações usa o conhecimento dos funcionários para apresentar ideias de modo criativo que satisfaçam os clientes e as suas necessidades reais



A gestão de operações usa...

equipamento

conhecimento

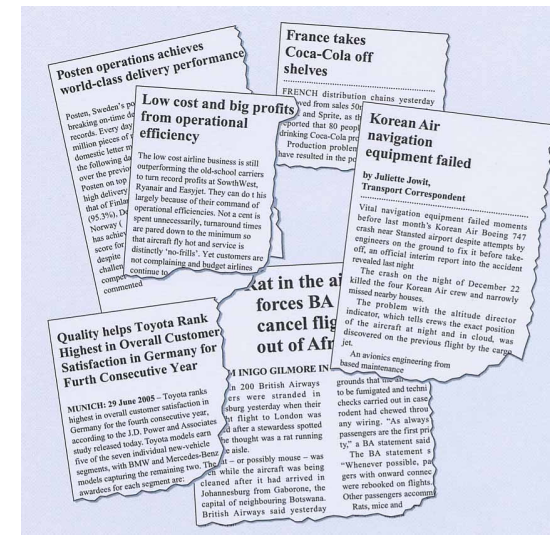
peessoas



Gestão Integrada de Operações – 2013-14

(Slack et al., 2010)

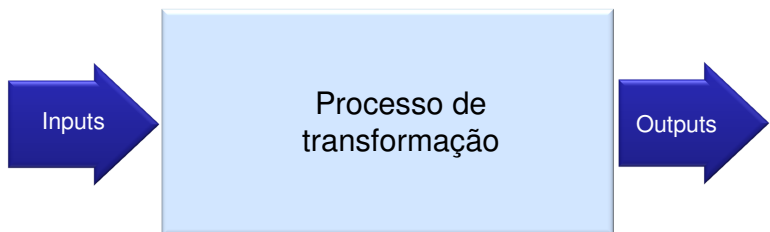
Operations management can make or break any organization



Gestão Integrada de Operações – 2013-14

(Slack et al., 2010)

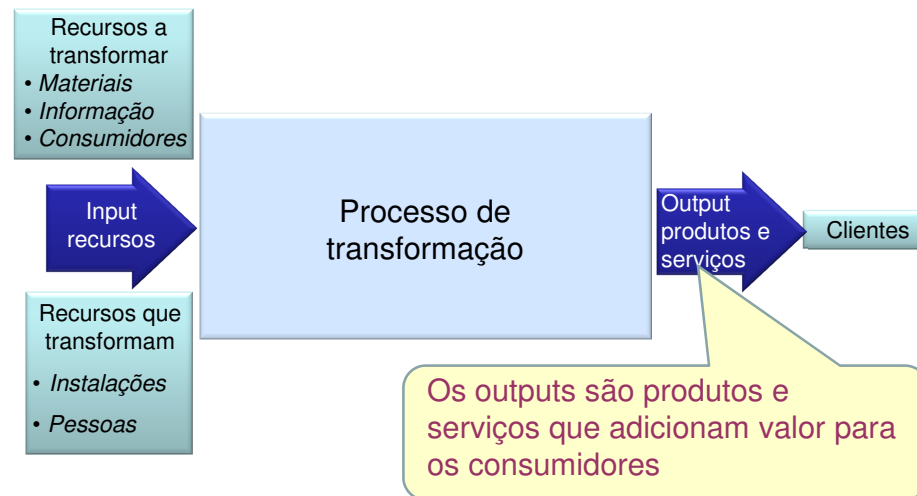
Todas as operações são processos de Input-transformação-output



Gestão Integrada de Operações – 2013-14

(Slack et al., 2010)

Inputs e outputs as operações



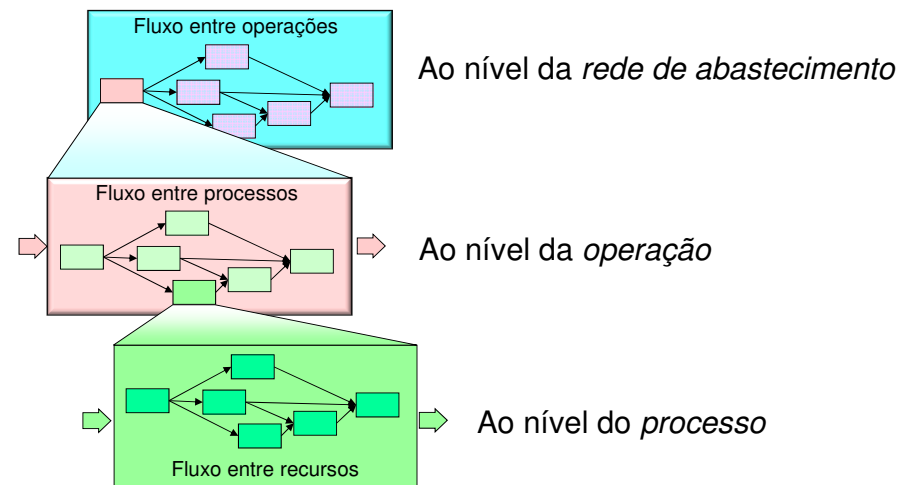
Gestão Integrada de Operações – 2013-14

(Slack et al., 2010)

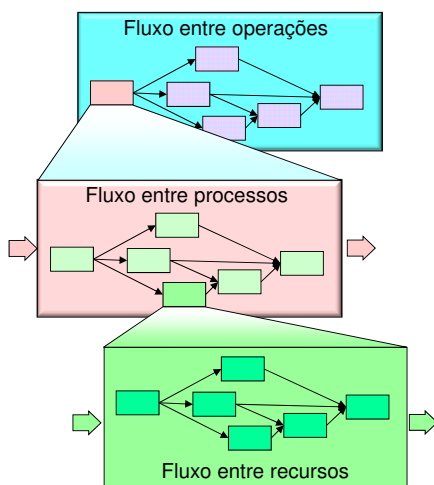
A maior parte das operações produzem produtos e serviços



As operações podem ser analisadas a três níveis



As operações podem ser analisadas a três níveis (Continuação)



A gestão de operações centra-se no fluxo de recursos transformados entre operações

Operações externas interagem com processos internos para formar a rede de abastecimento externa

Os processos formam uma "rede de abastecimento" interna e passam a ser clientes e fornecedores uns dos outros

Todas as funções usam processos para prestar serviços



Diferenças dentro de sectores são muitas vezes maiores que as diferenças entre sectores



Serviços financeiros

Centro de gestores de conta num grande banco comercial

Analista financeiro a aconselhar cliente num banco de investimento



Pearson Education Ltd. MindStudio



Produção de mobiliário

Produção em massa de cozinhas

Produção manual de reprodução de mobiliário antigo



Pearson Education Ltd. Rob Judges



Hotéis

Value-for-money hotel

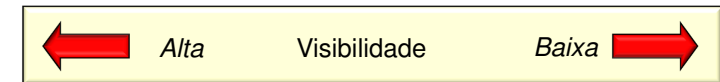
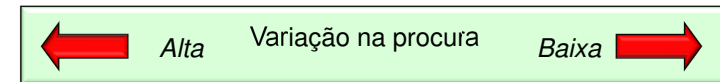
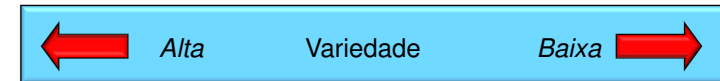
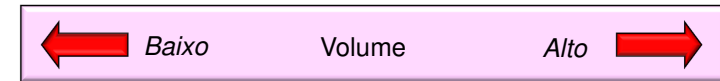
Lobby de um hotel internacional de luxo



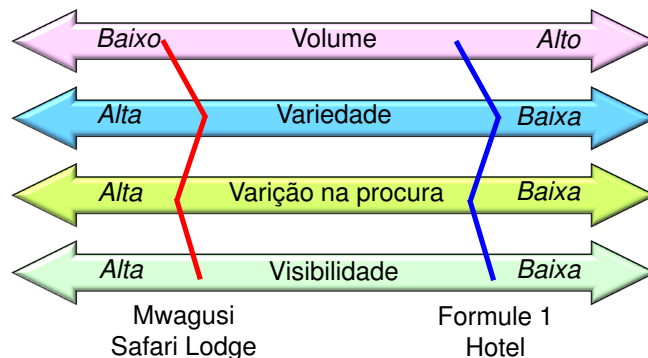
Photodisc. Photolink. Jack Star

Uma tipologia de operações e processos

Os 4 Vs



Um perfil 4V de duas operações



- É importante perceber como operações diferentes se posicionam nos 4 Vs.
- A sua posição é onde querem estar?
- As empresas compreendem as implicações estratégicas?