



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO BANCÁRIA ANO LECTIVO 2013/2014

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular GESTÃO DA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Área Científica GESTÃO

Classificação curricular OBRIGATÓRIA **Ano / Semestre** 1º / 1º

| Créditos ECTS | Horas de trabalho do aluno | Carga horária das sessões de ensino | |
|------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | | Natureza Colectiva (NC) | Orientação Tutorial (OT) |
| 4 | 108 | T: 30; P: 30 | |

DOCENTES

Responsável Jorge Manuel Marques Simões

Teóricas Bruno Miguel Silva Valada

Teórico-Práticas

Práticas Bruno Miguel Silva Valada

Prático-Laboratorial

CATEGORIA

Professor Adjunto

Equip. Assistente 1º Triénio

Equip. Assistente 1º Triénio

OBJECTIVOS

Perceber a gestão da produção aplicada à área dos serviços. Compreender a importância e natureza das operações na banca. Compreender a especificidade das operações de serviços bancários. Utilizar modelos de decisão para ajudar ao desenho de sistemas de produção de serviços. Compreender o papel da produção e da tecnologia na obtenção de vantagens competitivas.

PROGRAMA PREVISTO

1- Enquadramento da Gestão da Produção na área dos Serviços

2- Contexto Bancário - Evolução do sector

3- Processos de Produção: o serviço como um sistema

3.1- Características particulares dos serviços

3.2- Tipos de processos produtivos de serviços

4- Estratégia das Operações

4.1- A produção como arma competitiva

4.2- Componentes da estratégia das operações

4.3- Tipos de estratégias

4.4- Eficiência das operações

5- Escolha da Tecnologia

5.1- A cadeia de valor

5.2- Modelo M1-M2-M3

- 6- Modelos de Apoio à Decisão**
 - 6.1- Descrição do Modelo - Fluxograma
 - 6.2- Análise económico-financeira – VAL
 - 6.3- Programação Linear - SIMPLEX
- 7- Desenho de Sistemas de Produção de Serviços**
 - 7.1- Estrutura base e características
 - 7.2- Localização dos Balcões – Modelo Gravitacional
- 8- As Filas de Espera**
 - 8.1- Elementos essenciais
 - 8.2- Modelos matemáticos de gestão de filas
- 9- Desenho e Layout de Instalações de Serviços**
 - 9.1- Desenho
 - 9.2- Layout de produto
 - 9.3- Layout de processo
- 10- Desenho do Trabalho**
 - 10.1- Racionalização de tarefas
 - 10.2- Enriquecimento de tarefas
- 11- Gestão da Capacidade de Serviço**
 - 11.1- Alteração da procura
 - 11.2- Controlo da oferta
- 12- Gestão de Redes de Balcões / Canais Alternativos**

BIBLIOGRAFIA

- Arnold, J. R. T.; Chapman, S. N. (2000); Introduction to Materials Management, Prentice Hall
- Brealey, Richard A.; Myers, Stewart C. (1999); Princípios de Finanças Empresariais, Editora McGraw Hill
- Brilman, Jean (2000); As Melhores Práticas de Gestão no Centro do Desempenho, Edições Sílabo, Lisboa
- Buckingham, Marcus (2005). Gestor de Sucesso, Biblioteca Exame, Lisboa
- Chiavenato, Idalberto (1999). Introdução à teoria geral da administração, Editora Campus, Rio de Janeiro
- Davis, Steven I (1990); A Excelência na Banca, Publicações Dom Quixote
- Lisboa, João; Coelho, Arnaldo; Coelho, Filipe; Almeida, Filipe (2004); Introdução à Gestão de Organizações, Vida Económica, Lisboa.
- Maricourt, Renaud (1995); Os Samurais da Gestão – Produção, Marketing e Finanças no Japão, Edições Sílabo, Lisboa
- Pinto, João Paulo (2006); Gestão de Operações na Indústria e nos Serviços, Biblioteca Indústria e Serviços, Lidel
- Pacheco, Maria Amélia; Almeida, Nunes de (2005); Aprender a Gerir as Organizações no Século XXI, Áreas Editora Lisboa
- Fitzsimmons, L; Sullivan, R. (1982); Service Operations Management, McGraw Hill
- Schroder, R.; Operations Management, McGraw Hill

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

| | |
|-------------------------------|---|
| Avaliação Contínua | Frequência (100%). Aprovação com mínimo 10 valores |
| Avaliação Restantes Épocas | Prova Escrita (100%). Aprovação com mínimo 10 valores |

OBSERVAÇÕES

HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

| Dia | Horário | Local |
|-----|---------|-----------|
| 6ª | 19:00 H | Gab. O209 |

E.T.E. 17.01.2014

Ata nº 45

Item 6 d)



2

