



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

AUDITORIA E FISCALIDADE

ANO LECTIVO

2008/2009

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	GESTÃO DE OPERAÇÕES		
Área Científica	GESTÃO		
Classificação curricular	OBRIGATÓRIA	Ano / Semestre	3º/2º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
3	81	TP: 45	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	José Manuel B P Nogueira	Equip Assist 2º Triénio
Teóricas		
Teórico-Práticas	José Manuel B P Nogueira	Equip Assist 2º Triénio
Práticas		
Prático-Laboratorial		

OBJECTIVOS

O aluno deverá obter uma capacidade de realizar uma previsão da procura para conseguir realizar um planeamento de produção de bens e serviços e projectar uma distribuição

PROGRAMA PREVISTO

PREVISÃO DA PROCURA

- 1- Introdução
- 2- Métodos de Previsão
  - 2.1- Métodos subjectivos
  - 2.2- Métodos objectivos
- 3- A escolha do método de previsão
- 4- Modelos de alisamento de séries temporais
- 5- Modelos de decomposição de séries temporais
- 6- Medidas de avaliação das previsões / dos modelos

PLANEAMENTO DA PRODUÇÃO E DA DISTRIBUIÇÃO

- 1- Introdução

## **2- Métodos de Planeamento TOP-DOWN**

- 2.1- Método Gráfico**
- 2.2- Regra decisão Linear**
- 2.3- Programação Linear : Modelo dos Transportes**
- 2.4- Programação Linear : Modelo Geral**

## **ESTRATÉGIAS PARA INFLUENCIAR A PROCURA**

- 1- Introdução**
- 2- Sistema de marcações**
- 3- Organização de sistemas de espera**
- 4- Instituição de incentivos económicos**

## **ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR PROCURA NÃO UNIFORME**

- 1- Introdução**
- 2- Turnos de Trabalho**
- 3- Trabalho Part-Time**
- 4- Níveis de Serviço**
- 5- Capacidade extra**
- 6- self-services**

## **ANALISE FILAS DE ESPERA**

- 1- Introdução**
- 2- Estrutura dos sistemas de filas de espera**
- 3- Resolução matemática de problemas de filas de espera**
- 4- Principais conclusões**

## BIBLIOGRAFIA

DILWORTH, James – Operations and Non operations Management  
COPPER, James F. – Logística e Planeamento da Distribuição  
COURTOIS, A – Gestão da Produção

## WEBGRAFIA

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Trabalho teórico-prático (obrigatório em exame).
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Trabalho teórico-prático (obrigatório em exame).

## OBSERVAÇÕES

## HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia	Horário	Local
-----	---------	-------

