

# MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

# GESTÃO DE OPERAÇÕES

MODALIDADE E-LEARNING



À nossa volta é possível identificar inúmeros exemplos de operações. Seja no sector dos serviços, na indústria, no sector público ou privado, todos os dias encontramos gestores confrontados com a necessidade de gerir eficientemente os seus recursos para que a empresa alcance os seus objetivos.

Gerir operações é gerir interesses em constante conflito, otimizar recursos escassos, e não perder de vista os objetivos da empresa.

Esta é uma área de conhecimento, em que a atenção dada, ainda não é suficiente. A oferta formativa existente é incompleta e escassa. Por esta razão, a CLT concebeu o MBA em Gestão de Operações orientado a profissionais de vários sectores para que apoiem a sua empresa na melhoria dos resultados operacionais e financeiros.

**“Melhore o *bottom line* do negócio com a Gestão de Operações”**

[www.cltservices.net](http://www.cltservices.net)



## O PAPEL DAS OPERAÇÕES

A função “operações” é uma das três funções inerentes a qualquer negócio, de tal forma que a sua gestão é diária. Sempre que há uma necessidade ou um pedido a satisfazer, a gestão de operações (GO) entra em Acção reunindo os meios (recursos) necessários (incluindo conhecimento) para que esse pedido seja executado nas condições requeridas (tempo, preço e outras especificações) pelo cliente.

A GO acontece ao nível mais baixo da hierarquia de gestão, *ie*, ao nível do *shop floor* (planta fabril, chão de fábrica, ou ainda *gemba* como apelidado pelos Nipónicos). Este é o palco das operações, é aí que se reúnem os principais recursos da empresa e é aí que o produto ou serviço é elaborado.

Foi a pensar nas dificuldades e nas lacunas de formação dos gestores de operações que a CLT estruturou este MBA. Totalmente concebido e lecionado por um especialista na área, com largo currículo profissional e académico e que, de um modo claro e simples, irá transmitir conhecimentos e as melhores práticas de gestão a quem frequentar este MBA.

## O MBA GESTÃO DE OPERAÇÕES (MGO)

Com a duração de 25 semanas letivas, o MGO está estruturado em dez módulos (ou unidades curriculares) repartidos por 45 lições, o que corresponde a 40 unidades de crédito (ECTS).

Sendo uma formação em *e-learning*, está organizado para facilitar a autoaprendizagem aos formandos. No final de cada módulo estes têm uma sessão com o formador para esclarecimento de dúvidas ou apoio na resolução de trabalhos. A duração é de aproximadamente seis meses, tempo previsto 150h, composto de autoaprendizagem e sessões com formador.

---

*A gestão de operações tem impacto no desempenho operacional e financeiro do negócio.*

---

## A QUEM SE DIRIGE?

O MGO tem como público-alvo profissionais ligados às atividades de gestão do dia-a-dia da empresa (produção ou serviços), gestão de encomendas, compras, gestores da cadeia de fornecimento.

Gestores de empresas e os responsáveis pelos departamentos de planeamento e de produção podem também beneficiar com a participação no MGO.

Podem ainda candidatar-se à frequência do MGO pessoas que pretendam fazer a sua requalificação profissional e optar por uma área de elevada empregabilidade a nível mundial.

## BENEFÍCIOS ESPERADOS

A frequência do MGO garante-lhe os seguintes benefícios:

- Adquirir conhecimentos e competências no domínio da Gestão de Operações;
- Adquirir competências para avaliar sistemas de operações já implementados e desenhar novos sistemas integrados e colaborativos;
- Domínio de metodologias e ferramentas da moderna Gestão de Operações;
- Possibilidade de definir os requisitos de um sistema de informação para a Gestão de Operações;
- Possibilidade de avaliar e selecionar o modelo de planeamento e controlo de operações que mais se ajuste às necessidades da sua empresa;
- Competências para o desenvolvimento de sistemas de avaliação do desempenho operacional;
- Competência para o desenvolvimento e implementação de ferramentas de Gestão de Operações em vários ambientes empresariais.



A todos os formandos é entregue uma cópia do livro “Gestão de Operações – na Indústria e nos Serviços” (3ª Edição).

Esta foi a primeira obra do autor deste MBA e nela está reproduzido o seu conhecimento e experiência no domínio da Gestão de Operações.

Os formandos que já possuam este livro podem optar por outro da colecção CLT.

## ESTRUTURA PROGRAMÁTICA

O MGO é composto por dez módulos (45 lições). Os materiais de apoio para cada lição são disponibilizados na plataforma Moodle da CLT e destes fazem parte documentos, livros e filmes.

No final de cada módulo é realizada uma sessão de contacto entre formandos e formador com a duração de 1h30, ao sábado de manhã em datas definidas pelo cronograma de cada edição do MGO.

A Avaliação é feita no final de cada módulo com elaboração de trabalhos. Esta sessão acontece aos sábados

## PROGRAMA DAS UNIDADES CURRICULARES

### UC1. INTRODUÇÃO À GESTÃO DE OPERAÇÕES

- O que é a gestão de operações
- A evolução histórica da GO
- A GO na indústria e nos serviços
- A atividade de gestão
- Estratégias de Fabrico
- Da produção em massa à produção magra (lean)
- Novos conceitos novos desafios
- Avaliação do desempenho

### UC2. ESTRATÉGIA DE OPERAÇÕES

- Estratégia de operações

### UC3. MODELO DE PLANEAMENTO

- Princípios e conceitos
- Modelo de referência para o planeamento e controlo de operações

### UC4. PLANEAMENTO A LONGO PRAZO - MPS (MASTER PRODUCTION PLANNING)

- Planeamento mestre
- MPS – Plano mestre de produção
- RCCP – Validação do plano mestre

### UC5. PLANEAMENTO A MÉDIO PRAZO – MRP (MATERIALS REQUIREMENTS PLANNING)

- MRP - conceitos de suporte
- Cálculos MRP
- Validação dos planos de materiais
- Cálculos CRP
- Do MRP ao ERP

### UC6. PLANEAMENTO A CURTO PRAZO - SFC (SHOP FLOOR CONTROL)

- Enquadramento do planeamento a curto prazo
- Soluções para o SFC
- Regras heurísticas de sequenciamento
- O controlo de operações nos serviços

### UC7. OPTIMIZED PRODUCTION TECHNIQUE & THEORY OF CONSTRAINTS

- OPT - princípios e conceitos
- TOC - teoria das restrições
- Métricas da TOC
- Produção sincronizada

### UC8. GESTÃO DE SERVIÇOS

- Os Serviços
- A Gestão de Serviços
- A qualidade nos serviços
- Ferramentas lean nos serviços
- Filas de espera

### UC9. GESTÃO DA CADEIA DE FORNECIMENTO - SCM (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

- O que é a cadeia de fornecimento?
- SCM - evolução do conceito
- Gestão de materiais
- A análise ABC
- Avaliação de desempenho na cadeia de fornecimento
- A redução de stocks na cadeia de fornecimento
- A evolução para a lean SCM

### UC10. ANTROPOMETRIA, ERGONOMIA, MÉTODOS E TEMPOS

- Considerações antropométricas
- Análise ergonómica de postos de trabalho
- Estudo dos métodos de trabalho
- Análise e registo de dados
- Fundamentos da medição do tempo
- Métodos de medida do tempo

## COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

João Paulo Pinto, PhD, MSc(Eng) ■ [mgt@cltservices.net](mailto:mgt@cltservices.net) ■ 936.000.079