



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

<b>CURSO</b>	<b>GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO BANCÁRIA</b>	<b>ANO LECTIVO</b>	2011/2012 ✓
--------------	--	--------------------	-------------

**FICHA DA UNIDADE CURRICULAR**

<b>Unidade Curricular</b>	<b>GESTÃO DA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS</b>		
<b>Área Científica</b>	<b>GESTÃO</b>		
<b>Classificação curricular</b>	<b>OBRIGATÓRIA</b>	<b>Ano / Semestre</b>	1º / 1º ✓

<b>Créditos ECTS</b>	<b>Horas de trabalho do aluno</b>	<b>Carga horária das sessões de ensino</b>	
		<b>Natureza Colectiva (NC)</b>	<b>Orientação Tutorial (OT)</b>
4 ✓	108 ✓	T: 30; P: 30 ✓	

<b>DOCENTES</b>		<b>CATEGORIA</b>
Responsável	Bruno Miguel Silva Valada	Equip. Assistente 1º Triénio
Teóricas	Bruno Miguel Silva Valada	Equip. Assistente 1º Triénio
Teórico-Práticas		
Práticas	Bruno Miguel Silva Valada	Equip. Assistente 1º Triénio
Prático-Laboratorial		

**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**

<b>Dia</b>	<b>Horário</b>	<b>Local</b>
A definir com os alunos	A definir com os alunos	Gab. O203

