



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO BANCÁRIA

ANO LECTIVO

2009/2010

### 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		CATEGORIA
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

- ML*
- 5.2- Modelo M1-M2-M3
  - 6- Modelos de Apoio à Decisão
    - 6.1- Critérios e características
    - 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.
- Davis, Steven I (1990); A Excelência na Banca, Publicações Dom Quixote
- Brealey, Richard A.; Myers, Stewart C. (1999). Principios 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.
- Faria, José Carlos (2002). Administração – Teorias e Aplicações, THOMSON PIONEIRA, Lisboa.
- Lisboa, João; Coelho, Arnaldo; Coelho, Filipe; Almeida, Filipe (2004). Introdução à Gestão de Organizações, Vida Económica, Lisboa.
- Lysons, C. K. (1990). O Aproveitamento na Empresa, Editorial Presença, 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

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Frequência (100%). Aprovação com mínimo 10 valores

#### OBSERVAÇÕES

#### HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia	Horário	Local
Sexta-feira	A definir com os alunos	Gab. O203