

Estabelecimento	Universidade de Lisboa University of Lisbon
Unidade Orgânica	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas School of Social and Political Sciences
Plano de Estudos	Licenciatura em Administração Pública
Study Plan	Licenciado em Administração Pública
Tipo (diurno ou pós-laboral)	Diurno
Type	Diurno

Descritor | Subject File

Unidade Curricular	Administração de Recursos Partilhados	
Subject	Administração de Recursos Partilhados	
Docente responsável e respectivas horas de contacto <i>Lecturer in charge and its contact time</i>	Maria Helena Gonçalves Costa Ferreira Monteiro helenamonteiro@iscsp.ulisboa.pt	35 h
Outros docentes e respectivas horas de contacto <i>Other lecturers and their contact time</i>		

Ano Lectivo | Academic Year 2020-21

Ano Curricular | Course Year 3^o | 3rd

Semestre | Semester 1^o

Créditos ECTS | ECTS Credits

Carga Lectiva 2.5 horas/semana

Teaching Load 2.5 hours/week

Língua Português

Language Português

Tempo Trabalho | Workload **Total:** 130 h **Contacto:** TP = 35 h | OT = 27 h

Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

Dotar os alunos com os principais conceitos para compreender e implementar serviços partilhados nos sectores privado e público. Abordar a implementação de serviços partilhados como uma estratégia de gestão para aumentar a qualidade, a eficiencia e eficácia das organizações, quer no sector privado quer no sector público.

Apresentar e discutir os vários modelos de funcionamento de serviços partilhados. Fortalecer os conceitos de "Processos de Negócio" e aplicações de Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação como plataformas de utilização e difusão de serviços partilhados. Abordar o percurso de planeamento, montagem, avaliação e evolução dos serviços partilhados.

Learning outcomes of the curricular unit

To provide students with the main concepts for the understanding and implementation of shared services in private and public sectors. To approach the implementation of shared services as a management strategy for improving quality, efficiency and effectiveness in private and public organizations. To present and discuss different models to deliver shared services. To strengthen the concept of Business Process and Business Process Analysis and understand ICT solutions as support to the value chain activities in a public organization and to the shared services delivery process. To focus on the the framework of planning, implementation, assessment and evolution of shared services units.

**Conteúdos Programáticos -
Síntese**

O programa da UC aborda os conceitos e as dinâmicas fundamentais associadas à adopção do modelo de serviços partilhados nas organizações públicas e privadas. É dada relevância particular aos processos e à utilização das TIC.

Resumed Syllabus

The program of the curricular unit addresses the concepts and fundamental dynamics associated with the adoption of the model of shared services in public and private organizations. Especial attention is given to the processes and the use of ICT

Conteúdos Programáticos

1. Modelos Organizativos Centralizados vs Descentralizados
2. As Organizações - Clientes, Canais, Serviços, Pessoas e Riscos
3. Unidades de Serviços Partilhados (USP) - Os Modelos de Negócio
4. Processos e Actividades Organizacionais - Aplicação do Modelo CANVAS e a Cadeia de Valor da Organização
5. Sistemas e Soluções Tecnológicas base das USP
6. Benchmarking e Avaliação das Unidades de Serviços Partilhados (USP)
7. Framework para o Faseamento de Concepção, Implementação e Evolução de Unidades de Serviços Partilhados (USP)

As sessões conceptuais são acompanhadas de exercicios para consolidação e discussão da aplicação dos conceitos.

Syllabus

1. Centralized vs Decentralized Organizational Models
2. Organizations - Customers, Channels, Services, People and Risks
3. Shared Service Units (USP) - Business Models
4. Organizational Processes and Activities - Application of the CANVAS Model and the Organization's Value Chain
5. USP - Systems and Technological Solutions
6. Benchmarking and Evaluation of Shared Services Units (USP)
7. Framework for the Phasing of Conception, Implementation and Evolution of Shared Service Units (USP)

Conceptual sessions are accompanied by exercises to consolidate and discuss the application of concepts.

Metodologia de Ensino e Avaliação

Metodologia de Ensino - Utilização de sessões presenciais e à distancia. Exposição das matérias acompanhadas de exemplos e exercícios. Exercícios práticos de aplicação das matérias dadas em cada capítulo. Apresentação e discussão de casos concretos do sector público. Estímulo à auto-aprendizagem, através da leitura de textos científicos e pesquisas de políticas e experiências concretas para análise e exposição em aula. Incentivo ao trabalho em equipa à distancia, nomeadamente na resolução de exercícios. Apresentações por convidados externos.

Metodologia de Avaliação - Exame Final (100%)

Teaching and Assesment Methodologies

Teaching Methodology - Use of face-to-face and remote sessions. Exhibition of materials accompanied by examples and exercises. Practical exercises to apply in each chapter. Presentation and discussion of concrete cases in the public sector. Encouraging self-learning through reading scientific texts and researching policies and concrete experiences for analysis and exposure in class. Encouraging team work at a distance, namely in solving exercises,. Presentations by external guests.

Evaluation Methodology - Final Exam (100%)

Bibliografia principal

- Bangemann, T. O. (2005). *Shared Services in Finance and Accounting*. England: Gower Publishing Limited.
- Bergeron, B. (2013). *Essentials of Shared Services*. USA: Wiley.
- Bilhim, J. A. (2013). *Teoria Organizacional - Estruturas e Pessoas* (7.ª Ed). Lisboa : ISCSP-UTL.
- Bilhim, J. (2014). *Ciência da Administração*. Lisboa : ISCSP .
- Brown, D., & Wilson, S. (2008). *The Black Book of Outsourcing - How to Manage the Changes, Challenges, and Opportunities*. New Jersey e Canada : Wiley.
- Davenport, T. (1993). *Process Innovation: Reengineering work through information technology*. Boston: HBSPress.
- Henriques, T. (2019). *Gestão de Sistemas de Informação. Frameworks, Modelos e Processos*. Lisboa: FCA
- Laudon & Laudon (2015). *Management Information Systems* (14th ed) Pearson
- Monteiro, M. H. (Março de 2011). *Os Serviços Partilhados e a Administração Pública*. Interface.Lisboa
- Reilly, P. & Williams, T. (2016). *How To Get Best Value From HR: The Shared Services Option*. Routledge;
- Artigos Científicos

Main Bibliography

- Bangemann, T. O. (2005). *Shared Services in Finance and Accounting*. England: Gower Publishing Limited.
- Bergeron, B. (2013). *Essentials of Shared Services*. USA: Wiley.
- Bilhim, J. A. (2013). *Teoria Organizacional - Estruturas e Pessoas* (7.ª Ed). Lisboa : ISCSP-UTL.
- Bilhim, J. (2014). *Ciência da Administração*. Lisboa : ISCSP .
- Brown, D., & Wilson, S. (2008). *The Black Book of Outsourcing - How to Manage the Changes, Challenges, and Opportunities*. New Jersey e Canada : Wiley.
- Davenport, T. (1993). *Process Innovation: Reengineering work through information technology*. Boston: HBSPress.
- Henriques, T. (2019). *Gestão de Sistemas de Informação. Frameworks, Modelos e Processos*. Lisboa: FCA
- Laudon & Laudon (2015). *Management Information Systems* (14th ed) Pearson
- Monteiro, M. H. (Março de 2011). *Os Serviços Partilhados e a Administração Pública*. Interface.Lisboa
- Reilly, P. & Williams, T. (2016). *How To Get Best Value From HR: The Shared Services Option*. Routledge;
- Scientific Articles

Data | *Date*

13-11-2020