

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aul

Resumos em PDF de Administração Geral, Públicas e Gestão de Pessoas para Concursos

Professor: Carlos Xavier

**AULA 00: Resumos de:
Conceitos iniciais de administração. Teoria Geral
da Administração – Evolução das Teorias de
Administração. Processo administrativo.
Comunicação organizacional. Processo decisório**

Sumário

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Apresentação do curso..... | 2 |
| 2. | Resumo - TGA | 6 |
| 3. | Resumo: processo administrativo e comunicação. | 7 |
| 4. | Resumo: processo decisório. | 9 |

Observação importante:

Este curso é protegido por direitos autorais (copyright), nos termos da Lei 9.610/98, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

Grupos de rateio e pirataria são clandestinos, violam a lei e prejudicam os professores que elaboram os cursos. Valorize o trabalho de nossa equipe adquirindo os cursos honestamente através do site Estratégia Concursos.

1. Apresentação do curso

Oi!!

Esse é um curso diferente. A ideia é que você tenha resumos sobre todos os tópicos mais cobrados de administração geral, pública e gestão de pessoas, de modo que possa utilizá—los sempre como base para revisão do conteúdo, tenha ou não estudado comigo no curso completo para o seu concurso específico.

Este curso será baseado apenas em PDFs e em resumos, sem nenhuma questão anterior de nenhuma banca. Confira essa aula demonstrativa para entender melhor!

Proponho o seguinte cronograma para os resumos em PDF:

| AULA | CONTEÚDO | DATA |
|---------|--|------------|
| Aula 00 | <u>Resumos de:</u> Conceitos iniciais de administração. Teoria Geral da Administração – Evolução das Teorias de Administração. Processo administrativo. Comunicação organizacional. Processo decisório | 14/01/2018 |
| Aula 01 | <u>Resumos de:</u> Estrutura e departamentalização Gestão de Projetos Gestão de Processos. Estatística aplicada à gestão de processos. | 21/01/2018 |
| Aula 02 | <u>Resumos de:</u> | 28/01/2018 |

| | | |
|----------------|--|------------|
| | <p>Mudança Organizacional.</p> <p>Teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade. Ferramentas de gestão da qualidade. Qualidade e Excelência nos serviços públicos: FNQ.</p> <p>Indicadores. 6 Es do desempenho.</p> | |
| Aula 03 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Escolas do pensamento estratégico.</p> <p>Visão geral sobre planejamento estratégico, metodologia e ferramentas. Planejamento baseado em cenários.</p> <p>Ferramentas estratégicas de destaque em concursos: SWOT, Balanced Scorecard, Modelo Porter.</p> | 07/02/2018 |
| Aula 04 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Modelos de Administração Pública. Evolução da Administração Pública no Brasil.</p> <p>Gestão por resultados na produção de serviços públicos. Convergências e diferenças entre a gestão pública e privada. Empreendedorismo governamental e novas lideranças no setor público. Processos participativos de gestão pública: conselhos de gestão, orçamento participativo, parceria entre governo e sociedade.</p> <p>Governo Eletrônico. Transparência na administração pública. Noções de Cidadania. Controle social e cidadania. Governabilidade, Governança e accountability. O Estado oligárquico e patrimonial, o Estado autoritário e burocrático, o Estado de bem-estar, o Estado regulador.</p> | 17/02/2018 |
| Aula 05 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Intermediação de interesses (clientelismo, corporativismo e neocorporativismo). Mudanças institucionais: organizações sociais, Organização da Sociedade Civil de Interesse</p> | 21/02/2018 |

| | | |
|----------------|--|------------|
| | <p>Público (OSCIP), agência reguladora, agência executiva.</p> <p>Processo de formulação e desenvolvimento de políticas: construção de agendas, formulação de políticas, implementação de políticas. As políticas públicas no Estado brasileiro contemporâneo: Descentralização e democracia; Participação, atores sociais e controle social; Gestão local, cidadania e equidade social.</p> | |
| Aula 06 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Visão geral sobre gestão de pessoas.</p> <p>Liderança</p> <p>Motivação.</p> | 28/02/2018 |
| Aula 07 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Avaliação de desempenho</p> <p>Cultura e clima.</p> <p>Gestão por competências</p> | 07/03/2018 |
| Aula 08 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Recrutamento e Seleção.</p> <p>Capacitação de pessoas. Gestão do conhecimento e aprendizagem..</p> | 14/03/2018 |
| Aula 09 | <p><u>Resumos de:</u></p> <p>Grupos e equipes.</p> <p>Gestão de conflitos.</p> <p>Cargos, carreiras e salários. Qualidade de Vida no Trabalho.</p> | 21/03/2018 |

Alguém pode estar se perguntando:

- Carlos, e se eu quiser estudar o conteúdo completo, você me recomenda algum curso?!

- R.: Sim! Recomendo os seguintes cursos meus no Estratégia:

Administração para concursos:

<https://www.estrategiaconcursos.com.br/curso/administracao-para-concursos-com-videoaulas-curso-regular-2017-201707180223/>

Gestão de pessoas para concursos:

<https://www.estrategiaconcursos.com.br/curso/gestao-de-pessoas-para-concursos-com-videoaulas-curso-regular-2017-201707180219/>

Então, estão prontos para iniciarmos o conteúdo?

Boa aula!

Prof. Carlos Xavier

www.facebook.com/professorcarlosxavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier

Observação importante:

Este curso é protegido por direitos autorais (copyright), nos termos da Lei 9.610/98, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

Grupos de rateio e pirataria são clandestinos, violam a lei e prejudicam os professores que elaboram os cursos. Valorize o trabalho de nossa equipe adquirindo os cursos honestamente através do site Estratégia Concursos.

2. Resumo - TGA

| Teoria | Ênfase | Abordagem da organização | Características básicas da administração | Concepção do homem | Comportamento organizacional do indivíduo | Sistema de incentivos |
|---------------------------|---|---|---|---------------------------------------|--|--|
| Teoria Clássica | Na estrutura | Organização formal | Engenharia humana / engenharia de produção | Homem Econômico | Ser isolado que reage como indivíduo | Incentivos materiais e salariais |
| Teoria da Adm. Científica | Nas tarefas | Organização formal | Engenharia humana / engenharia de produção | Homem Econômico | Ser isolado que reage como indivíduo | Incentivos materiais e salariais |
| Relações Humanas | Nas pessoas | Organização informal | Ciência social aplicada | Homem Social | Ser social que reage como membro do grupo social | Incentivos sociais e simbólicos |
| Neoclássica | No ecleticismo: tarefas, pessoas e estrutura. | Organização formal e informal | Técnica social básica e administração por objetivos | Homem Organizacional e Administrativo | Ser racional e social focado no alcance de objetivos individuais e organizacionais | Incentivos mistos, tanto materiais quanto sociais. |
| Burocracia | Na estrutura | Organização formal | Sociologia da burocracia | Homem Organizacional | Ser isolado que reage como ocupante de um cargo | Incentivos materiais e salariais |
| Estruturalista | Na estrutura e ambiente | Organização formal e informal | Sociedade de organizações e abordagem múltipla | Homem Organizacional | Ser social que vive dentro de organizações | Incentivos mistos, tanto materiais como sociais. |
| Comportamental | Nas pessoas e ambiente | Organização formal e informal | Ciência comportamental aplicada | Homem Administrativo | Ser racional tomador de decisões quanto à participação nas organizações | Incentivos mistos |
| Sistemas | No ambiente | Organização como um sistema | Abordagem sistêmica: administração de sistemas | Homem Funcional | Desempenho de papéis | Incentivos mistos |
| Contingência | No ambiente e tecnologia, sem desprezar tarefas, pessoas e estrutura. | Variável dependente do ambiente e da tecnologia | Abordagem contingencial: administração contingencial. | Homem Complexo | Desempenho de papéis | Incentivos mistos |

Fonte: Elaborado pelo autor. Adaptado de Chiavenato (2011).

3. Resumo: processo administrativo e comunicação.

1- Processo administrativo é o conjunto das funções administrativas, consideradas como um todo integrado. Ele vem da literatura neoclássica, que busca explicar como as funções administrativas são desenvolvidas pelas organizações.

As funções do processo administrativo são:

Planejamento: é a função responsável pela tomada de decisão sobre o futuro desejado e os caminhos para alcançá-lo. Inclui a tomada de decisão sobre os meios a serem utilizados;

Organização: trata-se da função de estruturar os recursos disponíveis para que tudo aquilo que foi planejado possa ser executado (como quando você "organiza" sua casa). Abrange tarefas, pessoas, órgãos e relações.

Direção: é a função de conduzir a execução dos trabalhos que foram planejados, para que os objetivos da organização possam ser atingidos, com base em liderança e comunicação para motivação dos funcionários.

Controle: trata-se da função administrativa na qual os resultados obtidos pela organização/direção são analisados em função daquilo que havia sido planejado.

Vale lembrar que a função "organização", está relacionada ao desenho da estrutura organizacional (estratégica); da estrutura de órgãos, cargos, rotinas e procedimentos de cada departamento (tática); e definição de métodos e processos de trabalho e de operação (operacional). Trata, especificamente, da obtenção dos meios para que se possa pôr em prática o planejamento.

Veja aqui um resumo em vídeo sobre **processo administrativo**:

<https://www.youtube.com/watch?v=I2Ihg18K-S0>

2- Comunicação

A comunicação pode ser formal ou informal. A comunicação formal é aquela que se dá por canais oficiais de comunicação. A comunicação informal, é aquela que se dá por meio dos grupos informais dentro da organização – espontâneos.

Tanto nas organizações quanto nos grupos, a comunicação exerce diferentes funções. De forma geral, considera-se que ela pode servir para controlar, motivar, gerar expressão emocional e para transmitir informações.

Algumas barreiras à comunicação podem ser: A Filtragem; Percepção seletiva; Sobrecarga de informação; Aspectos emocionais; Idioma/semântica/má codificação e decodificação; Silêncio; Medo da comunicação; Diferenças de gênero; Comunicação “politicamente correta” e o Sistema cognitivo.

Existem diferentes elementos do processo de comunicação. Geralmente se considera que são os seguintes: *Fonte; o transmissor; o canal; o receptor; o destino e o ruído*.

A comunicação pode ser realizada de forma verbal (oral ou escrita) e não verbal.

3- Redes de comunicação.

A comunicação organizacional se utiliza de redes que podem ser de caráter formal e informal.

É possível classificar as redes formais nos seguintes tipos principais:

Rede tipo cadeia: É uma rede de comunicações formal estruturada de acordo com a cadeia de comando. Cada chefe se comunica formalmente com seus subordinados e vice-versa.

Rede tipo círculo: são redes de comunicação na qual cada integrante tem contato lateral com algumas pessoas, fazendo com que a comunicação forme um círculo pela organização.

Rede tipo roda: trata-se de uma rede que se organiza em torno de uma pessoa, que é o centro da rede, favorecendo a liderança.

Rede tipo todos os canais: trata-se de uma rede onde as pessoas possuem liberdade para contribuir no processo, e não há a figura de um líder em torno de quem as informações são centralizadas.

Além dessas redes de comunicação formal, existe ainda a *rede de rumores*, que é uma rede informal de comunicações na organização.

Veja aqui um resumo em vídeo sobre **Comunicação:**

<https://www.youtube.com/watch?v=5kLrLKeOFGQ>

4. Resumo: processo decisório.

Processo decisório é o que permite a escolha entre caminhos a seguir com base no problema ou oportunidade apresentados.

Existem três modelos comuns em prova para a tomada de decisão: **O modelo intuitivo**: é um modelo no qual a tomada de decisão é feita por meio de um processo inconsciente, baseado na intuição. **O modelo racional**: trata-se da decisão tomada de modo a maximizar o valor do resultado. E o **modelo da racionalidade limitada**: aqui, considera-se que não há uma única decisão que seja "a melhor de todas", mas sim um conjunto de decisões diferentes que satisfazem diferentes critérios.

Chiavenato (2011) afirma que o processo decisório envolve sete etapas: *Percepção da situação que envolve algum problema; Análise e definição do problema; Definição dos objetivos; Procura de alternativas de solução ou de cursos de ação; Escolha (seleção) da alternativa mais adequada ao alcance dos objetivos; Avaliação e comparação das alternativas; Implementação da alternativa escolhida.*

Outro ponto importante é conhecer os **diferentes estilos decisórios**. Duas características diferenciam os estilos decisórios: Quanto ao uso da informação: Podem ser Maximizadores ou Satisfacientes, ou quanto ao foco em alternativas para decisão: Podem ser Unifoco Ou Multifoco.

Você deve considerar que todas as decisões possuem os seguintes elementos: **1.O estado da natureza; 2.A situação; 3. O tomador de decisões; 4. Os objetivos;5. As preferências; 6. Estratégia; 7. O resultado/consequências**

As principais armadilhas na tomada de decisão são: **Armadilha de âncora, ou ancoragem**: Consiste em dar maior peso a informações anteriores, que "ancoram" indevidamente o pensamento. **Armadilha de Status quo**: há certa acomodação ao *status quo* e o gestor tende a gerar alternativas e informações semelhantes às que foram pensadas no passado ou apresentá-las sob nova roupagem. **Armadilha de custo irrecuperável, ou custo afundado**: Acontece quando as decisões são tomadas hoje com base em perdas e ganhos ocorridas no passado. **Armadilha de evidência confirmadora**: consiste em buscar ou aceitar evidências marcantes e polêmicas, mas não confirmadas, para justificar o instinto do tomador de decisão. **Armadilha do uso de tabelas comparativas**: A forma através da qual os problemas e oportunidades são estruturados podem influenciar na escolha do decisor sem que este perceba. **Armadilha de estimativa / precisão**: A autoconfiança das pessoas em sua precisão faz com que essas tomem como certos os eventos e informações que na verdade são meras especulações com baixa precisão. **Armadilhas de confiança e de prudência**: o excesso de confiança e de

prudência faz com que as pessoas desconsiderem as diferentes possibilidades intervenientes ou busquem um excesso de informações que pode até prejudicar o processo decisório.

Principais técnicas para a tomada de decisões programadas:

| Técnicas tradicionais | Técnicas modernas |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Hábitos e costumes• Procedimentos administrativos padronizados;• Estrutura organizacional com subobjetivos claros• Expectativas comuns na organização;• Canais de comunicação bem definidos. | <ul style="list-style-type: none">• Análises matemáticas;• Planilhas;• Pesquisa operacional;• Programas de computador;• Simulações computacionais;• Processamento de dados |

Principais técnica para a tomada de decisões não programadas:

| Técnicas tradicionais | Técnicas modernas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Julgamento, intuição e criatividade;• Contratação de executivos especializados;• Normas práticas (guias) para tomada de decisões imprevistas. | <ul style="list-style-type: none">• Heurística: raciocínio largo e empírico, baseado em âncoras de pensamento, disponibilidade de informações, etc. Podem advir de:• Treinamento dos tomadores de decisão;• Sistemas de apoio à decisão corporativa |

Além de saber tudo isso, é importante também conhecer as principais técnicas de apoio à tomada de decisões, que se aplicam nas diferentes etapas do processo decisório, conforme a seguir:

| Etapas do processo decisório | Principais ferramentas de apoio |
|--|---|
| Identificação do problema/opportunidade | Gráfico de Ishikawa 5W2H Diagrama de Pareto |
| Diagnóstico | Gráfico de Ishikawa 5W2H Diagrama de Pareto |
| Geração de alternativas | Brainstorming Brainwriting |
| Escolha de uma alternativa | Análise de vantagens x desvantagens Tabela de decisões e árvore de decisões Análise do campo de forças Modelo multicriterial |
| Avaliação da decisão | Análise de vantagens x desvantagens Tabela de decisões e árvore de decisões Análise do campo de forças Modelo multicriterial |

Um vídeo de resumo que preparei no youtube para esse tópico (extra):

<https://www.youtube.com/watch?v=MEOLpP8O6-4>

Um abraço!

Prof. Carlos Xavier

www.facebook.com/professorcarlosxavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.