

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Resumos em PDF de Administração Geral, Públicas e Gestão de Pessoas para Concursos - 2019

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



	Mudança Organizacional. Teóricos e suas contribuições para a gestão da qualidade. Ferramentas de gestão da qualidade. Qualidade e Excelência nos serviços públicos: FNQ. Indicadores. 6 Es do desempenho.	
Aula 03	<u>Resumos de:</u> Escolas do pensamento estratégico. Visão geral sobre planejamento estratégico, metodologia e ferramentas. Planejamento baseado em cenários. Ferramentas estratégicas de destaque em concursos: SWOT, Balanced Scorecard, Modelo Porter.	07/02/2018
Aula 04	<u>Resumos de:</u> Modelos de Administração Pública. Evolução da Administração Pública no Brasil. 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. 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.	17/02/2018
Aula 05	<u>Resumos de:</u> Intermediação de interesses (clientelismo, corporativismo e neocorporativismo). Mudanças institucionais: organizações sociais, Organização da Sociedade Civil de Interesse	21/02/2018

	Público (OSCIP), agência reguladora, agência executiva. 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.	
Aula 06	<u>Resumos de:</u> Visão geral sobre gestão de pessoas. Liderança Motivação.	28/02/2018
Aula 07	<u>Resumos de:</u> Avaliação de desempenho Cultura e clima. Gestão por competências	07/03/2018
Aula 08	<u>Resumos de:</u> Recrutamento e Seleção. Capacitação de pessoas. Gestão do conhecimento e aprendizagem..	14/03/2018
Aula 09	<u>Resumos de:</u> Grupos e equipes. Gestão de conflitos. Cargos, carreiras e salários. Qualidade de Vida no Trabalho.	21/03/2018

Alguém pode estar se perguntando:

- Carlos, e se eu quiseser 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.



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
• Hábitos e costumes • Procedimentos administrativos padronizados; • Estrutura organizacional com subobjetivos claros • Expectativas comuns na organização; • Canais de comunicação bem definidos.	• 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
• Julgamento, intuição e criatividade; • Contratação de executivos especializados; • Normas práticas (guias) para tomada de decisões imprevistas.	• 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/oportunidade	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.