



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Passo Estratégico de Noções de Administração Pública p/ TRT 18 (AJAA)

Professor: Gustavo Garcia, Vinicius Rodrigues de Oliveira

**Processo organizacional: planejamento,
direção, comunicação, controle e avaliação**

**Comunicação na gestão pública e gestão de
redes organizacionais**

**Características básicas das organizações
formais modernas: tipos de estrutura
organizacional, natureza, finalidades e critérios
de departamentalização.**

Introdução	01-07
Análise Estatística	07-09
Análise das Questões	10-33
Questionário	33-46
Conclusão	47

Introdução

Olá, pessoal, tudo bem? Começaremos agora o *Passo Estratégico* da disciplina **Noções de Administração Pública, Administração de Recursos Humanos e Gestão Pública** para o cargo de Analista

Judiciário - Área Administrativa do **Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.**

Creio que muitos de vocês já conheçam o “Passo”, no entanto vamos aproveitar esse **relatório inicial** para darmos uma breve visão como analistas, coaches e, principalmente, como concurseiros do que é e de como o “Passo” pode te ajudar no caminho até a conquista do cargo público.

Temos notado que na elaboração das provas as bancas de concursos têm se especializado em explorar cada vez mais as diversas fontes de informação existentes, seja na doutrina especializada, nos incontáveis atos normativos legais ou infralegais, na jurisprudência, em periódicos, ou seja, em qualquer fonte que contenha conteúdo “cobrável” em prova.

Com isso, os materiais destinados a concursos têm ficado cada vez extensos, inflados, pois precisam contemplar todas essas atualizações e, por uma questão de responsabilidade e compromisso com o candidato, manter o conteúdo já cobrado no passado.

Os cursos do Estratégia já têm essa preocupação em dar destaque aos assuntos e pontos da matéria que estão sendo cobrados com mais frequência nos concursos. No entanto, devido ao enorme volume de informações necessárias para cobrir todo o edital, é comum que o aluno ainda se sinta inseguro acerca daquilo que efetivamente deve guardar para a prova, daquele núcleo de conhecimento que lhe proporcionará uma pontuação competitiva para a aprovação.

E é nesse contexto que enxergamos as duas primeiras grandes vantagens do “Passo”. A primeira é a **possibilidade de identificar, com base em análise estatística real, consistente, com que frequência e aprofundamento determinado assunto da disciplina está sendo cobrado nas provas para o cargo almejado e nas demais provas organizadas pela banca examinada.**

Vejam que esse tipo de informação pode ser determinante para a sua aprovação, pois o exame em conjunto do conteúdo dos relatórios de todas as disciplinas permite que o aluno faça a escolha mais racional dentre as possíveis, quando considerado o tempo disponível para o estudo até a data da prova.

Dessa forma, o aluno poderá contar com todas as informações necessárias para que possa – se for preciso - privilegiar uma disciplina ou um assunto de uma determinada disciplina em detrimento de outros.

E isso pode ser a diferença entre conquistar ou não a vaga almejada.

A segunda vantagem é um desdobramento da primeira: trata-se da inédita **possibilidade de irmos uma camada mais fundo no nosso filtro e identificar, dentro de cada assunto do edital examinado, quais pontos são preferidos e de que forma são cobrados pela banca.**

É isso mesmo que você acabou de ler, **sempre que for possível ou relevante**, não nos limitaremos a reconhecer que o assunto X foi cobrado com maior frequência que o assunto Y. Vamos mostrar de que forma foi cobrado e, sempre que possível, quais pontos dentro daquele assunto são preferidos pela banca. Acreditem, em algumas provas o estudo de 3 ou 4 pontos (não falo de itens do edital e sim de pontos – subitens), já garantiria 70 a 80% de rendimento na disciplina. Um candidato com bom senso e preparo acertaria as demais questões mesmo sem ter estudado a fundo o assunto. **É esse tipo de percepção que buscamos proporcionar.**

Costumo dizer que o estudo para concursos públicos deve ser feito em camadas, ou seja, na primeira leitura o candidato deve se preocupar em aprender o núcleo essencial da matéria e não esgotar completamente a matéria. Nas leituras seguintes, deve progressivamente ir se

aprofundando nos detalhes absorvidos até chegar em um nível de conhecimento acumulado que seja satisfatório para a preparação escolhida.

O Passo Estratégico expõe essas camadas para o aluno, deixa claro qual conteúdo deve ser priorizado em um primeiro momento e quais conteúdos merecerão atenção – se for o caso – em momento posterior. O aluno que, por falta de tempo ou opção estratégica de preparação, optar por ir para a prova com um conhecimento básico saberá com precisão até que ponto deve se dedicar à disciplina. E diria que o mesmo serve para o aluno que quer chegar com o conteúdo avançado, ou seja, até onde vale a pena adquirir conhecimento na disciplina.

Percebam que um levantamento desse tipo, com esse nível de detalhes, é algo inédito, um verdadeiro raio-x do edital. Apesar de tomarmos como referência a última prova do cargo almejado, também nos preocupamos com o passado e com as demais provas organizadas pela banca, incluindo as mais recentes. Isso **nos permitiu perceber o comportamento atual da banca** e, a depender do caso, sugerir possíveis novidades em futuros editais.

Além disso, o Passo Estratégico também trará **simulados periódicos com questões inéditas** e será uma grande ferramenta para que o aluno possa **orientar as suas futuras revisões da disciplina**. Em suma, o “Passo” servirá como um **roteiro para a preparação dos alunos iniciantes** e como um **bom plano de revisão para os mais experientes!**

Neste primeiro relatório serão abordados os seguintes assuntos do edital do TRT-18/2013:

a) Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação;

b) Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais; e**c) Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.**

Os relatórios desse Passo Estratégico englobarão mais de um assunto/tema, com o intuito de entregar todas as análises e pontos críticos da disciplina antes das provas! 😊

A programação segue abaixo:

Aula 0: Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação. Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.
Aula 1: Gestão estratégica: planejamentos estratégico, tático e operacional. Negócio, missão, visão de futuro, valores. Diagnóstico organizacional. Análise dos ambientes interno e externo. Planejamento estratégico no Judiciário Brasileiro: Resolução no 70/2009 do Conselho Nacional de Justiça.
Aula 2: Simulado 01
Aula 3: Indicadores de desempenho. Tipos de indicadores. Variáveis componentes dos indicadores. Gestão por Processos.
Aula 4: Gestão por Projetos. Gestão de contratos.
Aula 5: Simulado 02
Aula 6: Gestão da Qualidade: excelência nos serviços públicos. Ciclo PDCA: planejar, fazer, verificar, agir. Avaliação da Gestão Pública –

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Critérios de avaliação da gestão pública.
Aula 7: Gestão de resultados na produção de serviços públicos. Convergências e diferenças entre a gestão pública e a gestão privada.
Aula 8: Simulado 03
Aula 9: Gestão de clima e cultura organizacional.
Aula 10: Gestão de processos de mudança organizacional: Conceito de mudança. Mudança e inovação organizacional. Dimensões da mudança: estratégia, cultura organizacional, estilos de gestão, processos, estrutura e sistemas de informação. Estratégias para obter sustentação ao processo de mudança.
Aula 11: Simulado 04
Aula 12: Modelos de Gestão de Pessoas – Evolução dos modelos de gestão de pessoas. Fatores condicionantes de cada modelo. Gestão Estratégica de Pessoas. Possibilidades e limites da gestão de pessoas como diferencial competitivo para o negócio. Possibilidades e limites da gestão de pessoas no setor público. Planejamento de RH.
Aula 13: Gestão de pessoas do quadro próprio e terceirizadas. Gestão de desempenho. Gestão do desempenho. Competência interpessoal.
Aula 14: Simulado 05

Por fim, é importante ter em mente que **o material do Passo Estratégico não substitui o estudo do conteúdo regular da disciplina**. Portanto, esse material deverá ser utilizado de forma complementar ao estudo regular, preponderantemente para **revisões**, para **aprimoramento final** e para identificar **o que não poderá “de jeito nenhum” ser esquecido ou deixado para trás**, tudo bem?

Vamos ao relatório?

Análise Estatística

Antes de iniciarmos a análise estatística propriamente dita, acho interessante nesse **primeiro relatório** fazer alguns esclarecimentos acerca dos critérios adotados para o levantamento e manipulação dos dados estatísticos.

Como primeiro ponto, é importante delimitar a amostra utilizada para realizar a presente análise. Para esta análise foram selecionadas as **provas para Tribunais e outros órgãos análogos (tais como Ministério Público, Defensoria e Procuradoria) realizadas nos últimos 5 anos (desde 2012) pela banca Fundação Carlos Chagas (FCC)**, cujos editais tinham um grau relevante de similaridade com o nosso.

Além disso, foi necessário levar em consideração o **alto grau de permeabilidade** da disciplina durante o levantamento estatístico. E o que queremos dizer com isso? É que **é muito comum que os conteúdos cobrados “dentro” da disciplina Administração Pública também estejam presentes em outras disciplinas congêneres, tais como Gestão Pública, Administração de RH, Gestão de RH, Gestão de Pessoas, etc. Por essa razão, todas essas provas vieram para estatística.**

No que diz respeito aos dados em si, as disciplinas Administração Pública e Gestão de Pessoas foram divididas em **19 tópicos** (o que resulta em uma distribuição projetada de **5,26% para cada tópico**), aglomerados conforme a incidência e correlação a fim de serem elaborados **os relatórios abordando todo o conteúdo programático.**

Quanto aos tópicos em si, valem as mesmas considerações quanto à permeabilidade da matéria. Em outras palavras, **alguns tópicos aparecem descritos de forma diferente em alguns editais, mas**

abordam um conteúdo idêntico ou similar. Para fazer a análise estatística, portanto, aglomerei esses tópicos conexos para gerar os dados que seguem.

Bem, é isso. Vamos aos dados estatísticos!

Assunto	Total de questões das provas das disciplinas	Total de questões em que o assunto foi efetivamente abordado	Percentual de incidência do assunto nas provas da banca
Processo Organizacional	272	27	9,93%
Gestão de Redes Organizacionais	272	5	1,84%
Estrutura Organizacional	272	20	7,35%

Na tabela acima são quantificadas as questões que cobraram o assunto em relação ao número total de questões analisadas. O assunto **processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação** teve média bem superior à média esperada de **5,26% por tópico**. O assunto **gestão de redes organizacionais** apresentou **1,84%**, o que equivale a aproximadamente 1/3 da incidência esperada, enquanto o assunto **estrutura organizacional** também ficou acima da média esperada, totalizando **7,35%** das questões.

Neste ponto, vale destacar uma questão metodológica. No edital de 2012, o assunto **gestão de redes organizacionais** veio inserido em um tópico denominado **comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais**. No entanto, a estatística acima apresentada reuniu as questões que tratavam do assunto **comunicação** exclusivamente dentro do respectivo subtópico de mesmo nome contido no assunto **processo organizacional**, de modo que os dados referentes ao tópico

comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais, na prática, dizem respeito apenas a **gestão de redes organizacionais**.

Dito isto, e aprofundando um pouco mais os dados, verificamos que as 27 questões sobre Processo Organizacional foram assim distribuídas:

Processo organizacional: Planejamento	04 questões
Processo organizacional: Direção	04 questões
Processo organizacional: Comunicação	11 questões
Processo organizacional: Controle.	03 questões
Processo organizacional: Avaliação.	05 questões

1. Conclusões:

Com base nos dados históricos acima, podemos concluir que o tópico **Processo Organizacional** é relativamente bastante cobrado nas provas e deve ser priorizado, pois representa 9,93% da prova, quase o dobro da média esperada de 5,26% por tópico!

Esse tópico vem assim detalhado no edital: **Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação**.

Já o tópico **Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais**, que aqui analisamos tão somente como **gestão de redes organizacionais**, é de estudo rápido e, assim, apesar de representar apenas 1,84% da prova, merece a correspondente atenção.

O tópico **estrutura organizacional** também deve ser estudo com afinco, pois representa 7,35% da prova.

Somados, os assuntos deste relatório representam quase 20% da prova!

Análise das Questões

A partir de agora, veremos quais são as peculiaridades das questões cobradas pela banca sobre o tema.

A exemplo de como se deu na análise estatística, aqui também incluiremos as questões sobre **comunicação** dentro do tópico **processo organizacional**, apresentando um bloco separado de questões exclusivamente referentes a **gestão de redes organizacionais**.

As questões cobradas pela banca FCC nas provas avaliadas raramente misturavam diferentes temas, sendo cobradas em sua maioria apenas um assunto por questão. Naturalmente, alguns assuntos são permeáveis entre si, mas a rigor cada questão costuma abordar um único assunto, o que é um facilitador para o candidato! 😊

Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação

(2015 – TRT3 – Analista Judiciário/Biblioteconomia)

A função administrativa que consiste em medir e corrigir o desempenho a fim de assegurar que os objetivos organizacionais e os planos estabelecidos para alcançá-los sejam atingidos, é a de

- a) organização.
- b) planejamento.
- c) controle.
- d) previsão.
- e) direção.

De acordo com a definição, o *Controle* é a função administrativa pela qual os resultados obtidos pela organização/direção são medidos/analizados e comparados com o que havia sido planejado, para que possam ser realizadas as correções e que os objetivos organizacionais definidos no planejamento sejam devidamente alcançados. Portanto, o gabarito opção **C**.

(2014 – TRT19 – Analista Judiciário/Área Administrativa)

Como etapa importante do processo organizacional, insere-se a avaliação que consiste, segundo definição doutrinária, em uma operação na qual é julgado o valor de uma iniciativa organizacional, a partir de um quadro referencial ou um padrão comparativo previamente definido. A propósito do tema é INCORRETO afirmar que:

- a) os indicadores são parâmetros que quantificam e medem os resultados, possuindo uma função descritiva e uma função valorativa.
- b) a avaliação de desempenho deve contemplar os níveis institucional, administrativo-gerencial e técnico-operacional.
- c) é a partir da definição clara de objetivos e metas que a organização irá avaliar os resultados e identificar os erros cometidos no processo de execução.
- d) a avaliação de desempenho promove a aprendizagem e a disseminação de conhecimento nas organizações.
- e) a avaliação de desempenho contempla um conjunto de metas, incluindo, necessariamente, economicidade, custo-benefício e satisfação.

A palavra **necessariamente** na assertiva E ajudou a chegar ao gabarito, pois nem sempre fatores como economicidade ou custo-benefício são integrantes do conjunto de metas estabelecidas. Gabarito assertiva **E**.

(2015 – TRE/RR – Analista Judiciário/Biblioteconomia)

Em relação ao planejamento, é correto afirmar que

- a) o planejamento operacional decide "o que fazer" e "como fazer".
- b) o planejamento estratégico é o desdobramento do planejamento tático.
- c) as grandes estratégias de uma organização são definidas a partir da soma de seus planos táticos.
- d) o planejamento em bibliotecas e unidades de informação localiza-se, frequentemente, nos níveis da alta administração e estratégico.
- e) o planejamento da unidade de informação ocorre de forma independente, sem vinculação direta com o da direção da organização.

É muito importante que o candidato conheça e saiba diferenciar os **3 principais tipos de planejamento**, cobrados constantemente nas provas; os planejamentos **Estratégico, Tático e Operacional**.

Vamos à análise de cada uma das alternativas:

- a) CORRETO. No planejamento operacional ocorrerá o maior nível de

detalhamento da execução do plano, sendo o mais específico para a tarefa. Ele definirá quais as tarefas (o que fazer) serão executadas e a forma como elas serão executadas.

b) INCORRETA. A assertiva inverte, na verdade o Planejamento Tático é o desdobramento do Planejamento Estratégico.

c) INCORRETA. As grandes estratégias, como podemos deduzir pelo nome, vêm do plano estratégico, e não do planejamento tático.

d) INCORRETA. Quando falamos em unidades dentro da organização, deixa de ser planejamento estratégico, que engloba toda a organização, para ser o planejamento tático ou operacional.

e) INCORRETA. Não existe planejamento da unidade (tático) sem que este esteja integrado ao planejamento mais amplo, da organização (planejamento estratégico).

(2014 – TJ-AP – AJ Administração)

Sobre as barreiras da Comunicação Interna é INCORRETO afirmar:

a) A presença de grupos multidisciplinares que trabalham as informações nas organizações é uma barreira para a gestão da comunicação interna.

b) As barreiras administrativas ocorrem quando a empresa processa suas informações considerando a distância física, grupos com diferentes culturas, relações de poder etc.

c) As barreiras pessoais referem-se à personalidade de cada comunicador, seu estado de espírito, suas emoções, seus valores e na forma como se comporta dentro de determinado contexto.

d) A sobrecarga de informações caracteriza uma barreira na comunicação, uma vez que há um limite de atenção cerebral.

e) O meio mais rico de comunicação é o face a face, caracterizado pela riqueza das expressões adicionais.

O erro fica por conta da assertiva A, que diz que grupos multidisciplinares que trabalham a informação podem dificultar a comunicação interna, uma vez que esses grupos têm mais condições de estabelecer um protocolo de comunicação que alcance uma quantidade maior de pessoas.

Gestão de redes organizacionais

(2012 - TST - AJAA)

Considere as seguintes assertivas:

I. Visto que os objetivos organizacionais são alterados ao longo do tempo, as redes de comunicação também mudam.

II. As redes de comunicação informal contribuem para uma vantagem competitiva de uma área ou organização.

III. Rumor é uma rede de comunicação organizacional informal ao longo do qual informações não oficiais fluem rapidamente.

Está correto o que se afirma em

a) I e II, apenas.

b) II e III, apenas.

c) I e III, apenas.

d) I, II e III.

e) I, apenas.

A questão foi retirada da obra Administração Contemporânea, de Jones G. e George J., 4 ed, 2008, pg. 582:

Visto que os objetivos organizacionais são alterados ao longo do tempo, as redes de comunicação organizacional também mudam. As redes de comunicação informal podem contribuir para a vantagem competitiva de uma organização porque ajudam a garantir que os membros da organização tenham as informações necessárias quando precisam que ela cumpra seus objetivos. Rumor é uma rede de comunicação informal ao longo da qual informações não oficiais fluem rapidamente, mesmo que nem sempre exatas.

Gabarito letra **D**.

(2013 - TRT-RJ – AJAA)

As redes organizacionais:

- a) dizem respeito à coordenação das ações individuais, perspectivas de curto prazo, com vistas ao alcance de resultados imediatos.
- b) podem ser estabelecidas entre diferentes pessoas e/ou instâncias de uma mesma organização, entre organizações e seus diferentes clientes externos e entre diferentes organizações públicas.
- c) constituem sistemas de fluxo de trabalho e delimitação de competências, visando ao aprimoramento de todas as etapas produtivas, com foco na qualidade.

d) são estabelecidas exclusivamente no âmbito interno de cada instituição, com vistas a propiciar a coordenação flexível e o reforço das hierarquias em linha, com permanentes e claras definições de tarefas.

e) constituem sistemas internos e externos de comunicação, que objetivam sofisticar os mecanismos de controle e emitir comandos claramente delimitados, de molde a atingir pessoas que operam em diferentes unidades de trabalho.

A letra A está incorreta, pois uma rede não envolve somente ações individuais, mas também relações entre grupos e empresas. Além disso, não visam apenas resultados imediatos, de curto prazo.

Já a letra B descreve bem o conceito de redes organizacionais. Elas podem ser construídas por pessoas, grupos e organizações, sejam elas privadas ou públicas.

Já a letra C não faz sentido. Uma rede pode não estar delimitando nenhuma competência, nem precisa estar focada em algum processo produtivo. As redes de políticas públicas, por exemplo, não costumam ter essa característica.

A letra D também está equivocada, pois uma rede costuma sim ter participantes de fora da organização. Assim, não são estabelecidas exclusivamente no âmbito interno da instituição.

Finalmente, a letra E está também errada. As redes não buscam criar mecanismos sofisticados de controle. Sua lógica é a da parceria, não o controle, seja ele hierárquico ou não. Dessa forma, o gabarito é mesmo a letra B.

(2013 – TRT-SC – AJAA)

As denominadas redes organizacionais:

- a) podem ser definidas como um conjunto de sistemas fundados na tecnologia da informação, com centralização de ações para consecução de objetivos comuns.
- b) correspondem a um conjunto de órgãos que atuam de forma centralizada e coordenada.
- c) fundamentam-se na gestão de processos e pessoas com o objetivo de maximizar os resultados pretendidos.
- d) consistem em um conjunto organizado de objetivos estratégicos, indicadores e metas, alinhados a um sistema de coordenação.
- e) utilizam o modelo de gestão horizontal, sem controle hierárquico, com interação e compartilhamento de ideias para gerar soluções.

As redes não são centralizadas, pelo contrário. Sua lógica é a da descentralização, com parceiros distribuídos e com uma relação de interdependência. Desse modo, tanto a letra A quanto a letra B estão equivocadas.

A letra C não faz sentido, pois a gestão de redes não é fundamentada na gestão de pessoas ou na gestão de processos.

No caso da letra D, o erro é que as redes organizacionais envolvem atores que podem ter objetivos e metas distintos, mesmo que estejam envolvidos em temas de interesse mútuo.

Finalmente, a letra E está correta e é o gabarito da banca. As redes são coordenadas através de uma relação de parceria, não de subordinação hierárquica.

(2013 – TRT-PR – AJAA)

A estratégia de redes representa um grande potencial de aumento da efetividade da gestão pública. Esta afirmativa é verdadeira, desde que seja evitado o problema típico na gestão de redes organizacionais que é:

- a) a indefinição na responsabilização pela obtenção dos resultados.
- b) o excesso de atores com influência nas decisões.
- c) a dificuldade de gerir uma grande quantidade de informação.
- d) a rigidez formal dos processos de gestão em rede.
- e) a necessidade de aumentar a cadeia hierárquica burocrática.

A gestão de redes não é algo simples. Como não existe uma relação de supervisão e controle hierárquico, a coordenação dos diversos “atores” envolvidos é algo complexo, pois eles podem ter capacidades e interesses distintos.

Além disso, existe uma maior dificuldade de apontar responsabilidades pelos resultados, sejam eles positivos ou negativos. Desta forma, o gabarito é a letra A. Já a letra B está incorreta. O excesso de atores com poder de influência não é necessariamente algo ruim.

O mesmo podemos dizer da letra C. Existem sistemas que nos possibilitam gerir essas informações na gestão de redes. A letra D é absurda, pois as redes não são rígidas, pelo contrário. Finalmente, a letra E está errada, pois nas redes não existe essa cadeia hierárquica. A relação é de parceria, não de hierarquia. O gabarito é, portanto, a letra A.

(2012 – TRT-PE – AJAA)

As redes organizacionais se caracterizam por:

- a) enfatizar a especialização do conhecimento por meio de estruturas matriciais.
- b) possuir mecanismos de controle formais, orientados por comandos hierárquicos claramente individualizados.
- c) priorizar interações interindividuais, segmentadas e orientadas para o curto prazo.
- d) funcionar por meio de mecanismos de coordenação linear e vertical.
- e) constituir unidades interdependentes orientadas para identificar e solucionar problemas.

As redes são estruturas que funcionam de modo participativo e englobam diversos atores que buscam alcançar um objetivo de interesse mútuo. Esses “atores” trabalham em um relacionamento de parceria (e não subordinação) e interdependência.

A letra A está errada, pois as estruturas matriciais são um tipo diverso de estrutura organizacional que envolve, sim, a hierarquia. A letra B também está equivocada. Não existem esses mecanismos de controle formal nas redes organizacionais.

A letra C está errada pelo trecho em que cita a orientação para o curto prazo. A letra D está incorreta pelo mesmo motivo da letra B: a coordenação não é vertical, ou seja, não existe subordinação e hierarquia nas redes. Desta forma, o gabarito é mesmo a letra E.

Estrutura organizacional

(2015 – TRT4 – AJAA)

As redes organizacionais envolvem a agregação de múltiplos atores e interação para compartilhamento de ideias e recursos de forma ágil e eficiente. O Estado-rede combina vários princípios da atuação Administrativa, incluindo:

- I. Subsidiariedade: o Estado deve ser substituído pela sociedade quando sua atuação não seja essencial.
- II. Flexibilidade: estrutura administrativa flexível para adaptação às mutações internas e externas.
- III. Centralização: existência de um canal exclusivo de comunicação, com vistas a evitar a dispersão de esforços.

Está correto o que se afirma APENAS em

- a) III
- b) II e III
- c) II
- d) I e II
- e) I

A questão explora o conceito de Estado-rede, de Castells (1999), o qual é caracterizado por um conjunto de princípios:

Subsidiariedade: Que significa uma ampla descentralização pela qual se transfiram poder e recursos aos níveis mais próximos aos cidadãos e aos seus problemas, num âmbito em que a gestão do problema possa ser feita eficazmente.

Flexibilidade: Com o qual se passaria de um Estado decretador a um Estado negociador, de um Estado controlador a um Estado interventor. Num mundo de empresas-rede e de Estado-rede, a administração também deve ir assumindo uma estrutura reticular e uma geometria variável em sua atuação.

Coordenação: A administração deve estabelecer mecanismos permanentes de cooperação com as administrações locais, regionais, nacionais e supranacionais de todas as instituições presentes na rede operada pelo Estado.

Participação cidadã: Sem a qual não haverá legitimidade.

Transparência administrativa: Com a qual se possa assegurar um novo vínculo entre Estado e sociedade.

Modernização tecnológica: Uma administração nova, ágil, flexível, descentralizada, participativa, só pode operar em um certo nível de complexidade, munida de um novo sistema tecnológico.

Transformação dos agentes da administração: Deve ser proposta pela profissionalização dos agentes que, por serem mais competentes, serão melhor pagos.

Retroação na gestão: Que permite que as unidades administrativas corrijam seus próprios erros num constante processo.

Um princípio irradiante dos princípios apresentados pelo autor é a **descentralização** e não a centralização. Gabarito **D**.

Martelli, Carla Gandini Giani. Estado-rede: a possibilidade do Estado na sociedade informacional. Perspectivas: Revista de Ciências Sociais, v. 24/25, 2001/2002.

(2013 – TRT18 - AJAA)

O conceito: especialização horizontal na organização através da criação

de departamentos para cuidar das atividades organizacionais; é decorrente da divisão do trabalho e da homogeneização das atividades refere-se a

- a) centralização.
- b) descentralização.
- c) departamentalização.
- d) reengenharia.
- e) downsizing.

O enunciado traz o conceito de departamentalização, questão bem fácil. As demais opções são técnicas Gabarito **C**.

(2016 – PGE/MT - Analista Administrador)

Considere que determinada empresa, de pequeno porte, que atue em uma área específica de mercado – produzindo específico componente eletrônico para montadoras de automóveis – pretenda diversificar a sua produção, passando a produzir outros componentes eletrônicos, de interesse de indústrias que produzem eletrodomésticos. Diante de tal perspectiva, referida empresa decidiu adequar sua estrutura a uma lógica de atuação por projetos, com órgãos de existência limitada à duração de cada projeto, mantendo outros, de natureza permanente, para apoio funcional. De acordo com os modelos descritos pela literatura, o tipo de estrutura adequado para atingir tal escopo consiste na denominada estrutura

- a) Departamentalizada, onde são fixadas metas para cada unidade de

produção.

- b) Divisional, que permite especialização por produto.
- c) Funcional, na qual os resultados são apurados de acordo com cada projeto.
- d) Compartimentalizada, com relativa autonomia para cada departamento.
- e) Matricial, na qual o projeto se constitui em centro de resultado.

O enunciado da questão descreve uma situação em que a empresa adequa a sua estrutura a uma lógica de **atuação por projetos**, com órgãos de existência limitada à duração de cada projeto, **mantendo outros, de natureza permanente**, para apoio funcional.

As duas partes grifadas são as “palavras-chave” para chegarmos ao gabarito da questão.

Quando a empresa já atua em uma área específica do mercado, de forma continuada, neste caso, produzindo específico componente eletrônico para montadoras de automóveis, ela apresentará uma **estrutura FUNCIONAL**.

Com a diversificação da sua produção, passando a produzir outros componentes eletrônico, com a existência limitada à duração de cada projeto (caráter temporário), a empresa passará a apresentar também a **estrutura por PROJETOS**.

Como sabemos, quando uma empresa apresenta a combinação das estruturas funcional e de projeto concomitantemente, ela apresentará uma **estrutura MATRICIAL**.

As estruturas matriciais podem dar maior ênfase a um ou outro tipo de

estrutura (funcional ou de projeto) - o que vai determinar suas matrizes fracas, balanceadas ou fortes.

Portanto, o gabarito da questão é a **letra E**.

(2015 – TRT15 – Analista Judiciário/Biblioteconomia)

Sobre as estruturas organizacionais, considere:

- I. O grupamento das atividades de uma entidade em órgãos é efetuado de acordo com critérios de departamentalização que, entre outros, podem ser: por produtos, por clientes ou por área geográfica.
- II. Dentre as relações formais verificadas na estrutura organizacional de uma instituição, pode-se citar a autoridade de linha, ou seja, aquela exercida pelo chefe de um órgão diretamente sobre seus subordinados.
- III. A denominada estrutura matricial, descrita por Fayol, pressupõe, no primeiro nível de departamentalização, as funções de produção, comercialização, finanças e administração.

Está correto o que consta APENAS em

- a) II e III.
- b) I e III.
- c) I e II.
- d) III.
- e) I.

Vamos à análise de cada um dos itens.

I - CORRETO. Há diversos critérios a serem usados para a departamentalização dentro de uma organização. As principais formas de departamentalização são: funcional; por produtos/serviços; geográfica; divisional; por processos; por projetos; por clientes; etc. Os critérios mencionados estão todos corretos.

II - CORRETO. A autoridade de linha é uma das características presentes e importantes das relações formais na estrutura organizacional da instituição.

III - INCORRETO. O princípio da autoridade única de Fayol (unidade de comando) determina que não deverá haver dupla subordinação dentro da estrutura empresarial, devendo cada funcionário responder exclusivamente a apenas um chefe. Esse conceito é incompatível com a estrutura matricial.

Gabarito opção **C**.

(2015 – TRE-RR – AJAA)

As sociedades modernas são constituídas de organizações, que podem ser formais ou não. Quanto às organizações formais modernas ou burocracias, para distingui-las das organizações ou grupos informais, elas apresentam como características principais,

a) formalização das comunicações, impessoalidade nos relacionamentos e profissionalismo como critério de contratação e de promoção.

b) estrutura organizacional formada por níveis hierárquicos rígidos,

regras implícitas e individualismo.

c) divisão de trabalho coordenada para reunir, unificar e harmonizar as atividades da organização, previstas nos fluxogramas.

d) departamentalização por função, que define as responsabilidades dos servidores individualmente e como integrantes de um grupo.

e) são coercitivas, utilitárias e normatizadas.

Formalidade, impessoalidade e profissionalismo são características da burocracia. Regras implícitas não são típicas da burocracia. A divisão do trabalho é rígida, com competência pré-definidas em níveis hierárquicos verticalizados. Gabarito letra **A**.

(2012 – TST – AJAA)

Ao receber um relatório contendo informações sobre a departamentalização do Tribunal Superior do Trabalho, nota-se de sua leitura que contém órgãos típicos de linha e de staff. Os órgãos que representam denominações típicas de linha e de staff são:

a) Gabinete da Presidência, Secretarias-Gerais, Secretarias de Comunicação Social e de Tecnologia da Informação, como de linha e, como staff, a Assessoria Parlamentar e o Cerimonial da Presidência.

b) Gabinete da Presidência, Secretarias de Comunicação Social e Administrativa, como órgãos de linha e, como staff, a Assessoria Parlamentar e as Secretarias-Geral Judiciária e de Orçamento e Finanças.

c) Secretaria-Geral da Presidência, Cerimonial, Secretaria de Comunicação Social, como de linha e, como staff, a Assessoria de Tecnologia de Informação e a Secretaria Administrativa.

d) Gabinete Diretor, Secretarias de Administração, Orçamento e Finanças, e como staff, a Secretaria de Gestão de Pessoas e a Ouvidoria.

e) Gabinete Diretor, Ouvidoria, Secretarias-Gerais, Secretarias de Administração e Orçamento, e como staff, a Secretaria de Gestão de Pessoas e o Cerimonial da Presidência

Órgãos de linha: são órgãos que possuem função executiva e de comando. Ex.: Presidência, Diretorias, Gerências, Superintendência, Secretarias, etc.

"Staff": são órgãos de assessoramento ou assistência, vinculados a órgãos de linha, mas sem poder de comando. Ex.: Assessoria Parlamentar, Assessoria Jurídica, Assessoria Técnica, Assistente Administrativo, etc.

Gabarito letra **A**.

(2015 – CNMP – Técnico do CNMP)

Sobre estrutura organizacional, é correto afirmar:

- a) O grau de descentralização é outra decisão importante no delineamento da estrutura; quanto mais centralização maior será a falta de coordenação e controle.
- b) A formalização, explicitada em manuais de organização que descrevem níveis de autoridades e responsabilidades dos vários departamentos, assegura que, na operação, não exista a estrutura informal.

- c) A unidade de comando, princípio da administração clássica, é aplicada em todos os tipos de estrutura quando feito processo de departamentalização.
- d) A definição precisa de direitos e obrigações dos membros da organização traduzidas em funções bem delineadas é uma característica de organizações mecanicistas.
- e) Um dos pontos a observar na estrutura é a amplitude de controle. Quanto menor a amplitude de controle, menor o número de níveis hierárquicos.

Vamos analisar cada uma das assertivas.

- a) INCORRETA. O nível de centralização/descentralização é um importante fator no delineamento da estrutura. Todavia, a conclusão seguinte é incorreta. Na verdade, quanto maior for a centralização, maior será o controle realizado pelos níveis hierárquicos mais elevados da organização.
- b) INCORRETA. Nenhum nível de formalização implementado poderá assegurar a ausência da organização informal, pois ela sempre existirá em algum grau dentro da organização.
- c) INCORRETA. A afirmação está incorreta pois na departamentalização matricial os empregados respondem hierarquicamente a mais de uma linha de comando, o que é o oposto do que determina o conceito de unidade de comando.
- d) CORRETA. As organizações mecanicistas possuem como característica a definição precisa dos direitos e das obrigações dentro da organização, o que se transforma em funções bem delineadas.
- e) INCORRETA. A correlação entre amplitude de controle e níveis

hierárquicos está errada na questão. Na verdade, quanto menor a amplitude de controle, maior será a cadeia de comando, se considerarmos fixo o número de funcionários.

(2012 – TST – AJAA)

Além de violar o princípio da unidade de comando, a adoção de uma estrutura matricial possui, ainda, como desvantagem,

- a) apresentar uma relativa inconsistência na maneira pela qual as políticas e procedimentos internos são cumpridos.
- b) reter os funcionários em um projeto por tempo maior que o necessário.
- c) requerer habilidade especial de gerentes de projetos em negociar recursos com gerentes funcionais.
- d) alocar, no gerenciamento, pessoas que apresentam baixa motivação em relação ao projeto.
- e) subestimar os projetos, independentemente de serem ligados a esferas superiores.

A estrutura matricial tem como desvantagens:

- podem existir dúvidas quanto à responsabilidade pela tomada de uma decisão dentro do projeto, isto pode atrasar a realização do mesmo;
- os diferentes gerentes de projeto podem “competir” pelos recursos técnicos disponíveis na empresa, fazendo com que o uso dos mesmos

deixe de ser realizado da melhor maneira possível;

- em estruturas matriciais fortes, o problema do atraso na conclusão do projeto é tão grave quanto na estrutura projetizada;
- é necessário que o gerente de projetos possua uma habilidade especial em negociar recursos com os gerentes funcionais;
- a estrutura matricial viola o princípio de gerenciamento da unidade de comando: os funcionários da empresa possuem dois chefes, o gerente do projeto e o gerente funcional.

Opção **C**.

(2015 – CNMP – Analista do CNMP/Gestão Pública)

Sobre estrutura organizacional e tipos de departamentalização, é correto afirmar que a

- a) estrutura por Processos tem como vantagens: especialização do trabalho, maior satisfação das pessoas, maior concentração e utilização dos recursos especializados.
- b) estrutura Matricial implica a utilização de pessoas de alta qualificação e a quebra do princípio da unidade de comando, de Taylor.
- c) grande desvantagem da estrutura por Produto ou Serviço é a facilidade na análise dos resultados (os mais variados) e na coordenação das atividades-meio e atividades-fim para a realização do produto ou serviço.
- d) estrutura por Clientela tem, como exemplo, as instituições que cuidam do menor, do índio e dos imigrantes.

e) vantagem da estrutura Funcional está no fato de proporcionar uma maior integração entre departamentos, facilitando a gestão por processos.

Vamos à análise de cada uma das opções.

a) INCORRETA. A descrição dessa assertiva é compatível com a departamentalização funcional e não com a por processos.

b) INCORRETA. A utilização de pessoas de alta qualificação não é uma característica da estrutura matricial, além disso, a estrutura matricial rompe com o princípio da unidade de comando de FAYOL - e não de Taylor.

c) INCORRETA. A facilidade na análise dos resultados (os mais variados) e na coordenação das atividades-meio e atividades-fim para a realização do produto ou serviço não é uma desvantagem da estrutura por produto/serviço. Além disso, a afirmativa é incoerente quando afirma que uma "facilidade" seria uma desvantagem.

d) CORRETA. As unidades/estruturas organizacionais que são divididas de acordo com seus diferentes clientes (no exemplo: menor, índio, imigrante) compõem uma estrutura por cliente.

e) INCORRETA. Diferente do que afirma a assertiva, a partir do momento em que as funções são separadas por setores/departamentos, a integração entre eles diminui devido à distância física e à maior independência dos processos dentro da empresa.

(2013 - TRT-RJ – AJAA)

As redes organizacionais:

- a) dizem respeito à coordenação das ações individuais, perspectivas de curto prazo, com vistas ao alcance de resultados imediatos.
- b) podem ser estabelecidas entre diferentes pessoas e/ou instâncias de uma mesma organização, entre organizações e seus diferentes clientes externos e entre diferentes organizações públicas.
- c) constituem sistemas de fluxo de trabalho e delimitação de competências, visando ao aprimoramento de todas as etapas produtivas, com foco na qualidade.
- d) são estabelecidas exclusivamente no âmbito interno de cada instituição, com vistas a propiciar a coordenação flexível e o reforço das hierarquias em linha, com permanentes e claras definições de tarefas.
- e) constituem sistemas internos e externos de comunicação, que objetivam sofisticar os mecanismos de controle e emitir comandos claramente delimitados, de molde a atingir pessoas que operam em diferentes unidades de trabalho.

A letra A está incorreta, pois uma rede não envolve somente ações individuais, mas também relações entre grupos e empresas. Além disso, não visam apenas resultados imediatos, de curto prazo.

Já a letra B descreve bem o conceito de redes organizacionais. Elas podem ser construídas por pessoas, grupos e organizações, sejam elas privadas ou públicas.

Já a letra C não faz sentido. Uma rede pode não estar delimitando nenhuma competência, nem precisa estar focada em algum processo produtivo. As redes de políticas públicas, por exemplo, não costumam ter essa característica.

A letra D também está equivocada, pois uma rede costuma sim ter participantes de fora da organização. Assim, não são estabelecidas exclusivamente no âmbito interno da instituição.

Finalmente, a letra E está também errada. As redes não buscam criar mecanismos sofisticados de controle. Sua lógica é a da parceria, não o controle, seja ele hierárquico ou não. Dessa forma, o gabarito é mesmo a letra B.

Questionário de Revisão

Nesta seção, iremos apresentar os principais pontos do tópico organizados em forma de questionário com o objetivo de servir como **orientação de estudo**. A ideia é que cada pergunta sirva como uma etapa do roteiro de revisão para o aluno. Assim, tendo encontrado as respostas para as questões apresentadas, o aluno terá percorrido as **partes mais relevantes desse assunto**. Funciona, portanto, como um *checklist*, com respostas simples, que devem ser guardadas pelo candidato.

Para o aluno iniciante na disciplina, sugiro que utilize esse questionário para fazer uma **leitura mais direcionada** do conteúdo no material em pdf e, assim, consiga fazer **marcações de qualidade que servirão para revisões futuras**.

Agora, **para o aluno que já estudou a matéria**, creio que a melhor tática seja utilizar o questionário como um **roteiro de revisão** e, assim, eventualmente, **aperfeiçoar suas próprias anotações**.

Caso tenha iniciado seus estudos há pouco tempo, esteja ciente de que este material, de forma alguma, se propõe a substituir o conteúdo regular da disciplina, que contém todos os tópicos do edital de forma detalhada.

O foco do Passo Estratégico é relembrar (para os que já estão há mais tempo nos estudos) os tópicos que não podem ser esquecidos ou direcionar (para os iniciantes) o foco, dando uma noção do que priorizar.

O Passo Estratégico deve ser utilizado (como roteiro) em conjunto o material teórico regular!

Vamos ao questionário propriamente dito.

Questionário

- 1. Quais são as 4 funções do processo administrativo?**
- 2. Quais são os 3 tipos (níveis) de planejamento dentro do contexto do processo administrativo?**
- 3. Quais são as 5 principais características fundamentais do planejamento estratégico?**
- 4. Do que se trata a atividade Organização?**
- 5. Em que frentes de atividades se subdivide a Direção?**
- 6. Do que se trata a atividade Controle?**
- 7. Quais atividades/fases são necessárias para o estabelecimento de um novo controle?**
- 8. Quais são as funções da comunicação?**
- 9. Cite algumas barreiras no processo de Comunicação.**
- 10. Quais os tipos de comunicação existentes quando se leva em consideração o seu sentido (fluxo)?**
- 11. Quais elementos compõem o processo de comunicação?**
- 12. O que diferencia um canal pobre de um canal rico?**

13. Qual a diferença entre comunicação eficiente e comunicação efetiva?

14. Cite alguns tipos de ruídos que podem surgir no processo de comunicação.

15. Qual a diferença entre comunicação formal e informal?

16. Descreva os tipos de redes de comunicação organizacional.

17. Do que se trata organização em linha clássica?

18. Do que se trata organização funcional clássica (staff)?

19. Do que se trata organização linha-staff?

20. Quais são as principais formas estruturais da organização?

21. Quais são os principais tipos de departamentalização?

22. O que são organogramas e fluxogramas?

23. Defina descentralização, desconcentração e delegação para a ciência da Administração Geral.

24. Do que se trata a estrutura matricial (ou em grade)?

1. Quais são as 4 funções do processo administrativo?

As 4 funções que compõem o processo administrativo são:

- **Planejamento:** é a função por meio da qual são definidos os objetivos da organização e desenhadas as atividades para que os objetivos sejam alcançados.

- **Organização:** é a função que organiza e estrutura os recursos disponíveis para que tudo que foi definido na fase de planejamento possa ser executado adequadamente.
- **Direção:** é a função relativa à condução da execução do que foi planejado, de forma a garantir que a ocorra conforme planejado.
- **Controle:** é a função responsável por coletar dados, realizar medições tanto das atividades realizadas pela organização quanto dos resultados obtidos. Sua finalidade é comparar as medições com o que foi previamente planejado e, assim, poder realizar possíveis adequações aos objetivos definidos no planejamento.

2. Quais são os 3 tipos (níveis) de planejamento dentro do contexto do processo administrativo?

Os três principais tipos de planejamento são:

- **Planejamento Estratégico:** é o planejamento elaborado pelo nível mais alto da organização (presidência e diretorias). Nele toda a organização é englobada, incluindo a sua interação com o ambiente externo. Está relacionado com os objetivos de longo prazo bem como à eficácia e à efetividade da organização. Nesse nível, há a presença do controle estratégico.
- **Planejamento Tático:** é o desdobramento do planejamento estratégico. É realizado pelas gerências intermediárias, voltado para cada departamento/unidade específica da organização. É voltado para os objetivos de médio prazo. Nesse nível, há a presença do controle tático.
- **Planejamento Operacional:** é o nível mais elementar dos três níveis de planejamento. Trata-se do desdobramento do Planejamento Tático. Consiste na formalização das metodologias, procedimentos e

tarefas a serem aplicadas no dia-a-dia da organização. Está associado aos objetivos de curto prazo e é voltado para a eficiência. Nesse nível, há a presença do controle operacional.

3. Quais são as 5 principais características fundamentais do planejamento estratégico?

As cinco principais características fundamentais do planejamento estratégico são:

- Adaptação da organização a um **ambiente mutável**;
- É um plano voltado para o futuro, visando o **longo prazo**;
- Aborda a **organização como um todo** de forma global e sistêmica;
- É construído por meio do **consenso**, considerando a diversidade de interesse de todos os envolvidos;
- É uma forma de **aprendizagem organizacional**, em que se aprende por meio da adaptação ao ambiental complexo.

4. Do que se trata a atividade Organização?

Em nível estratégico: É relacionada ao desenho da estrutura organizacional;

Em nível tático: É relacionada ao desenho da estrutura de órgãos, cargos, rotinas e procedimentos de cada departamento;

Em nível operacional: É relacionada à definição de métodos e processos de trabalho e de operação.

5. Em que frentes de atividades se subdivide a Direção?

Comunicação

Motivação

Liderança

6. Do que se trata a atividade Controle?

O controle é uma das funções do processo administrativo. Sua importância consiste em **garantir que os objetivos definidos no planejamento sejam atingidos**. A função controle realiza comparações entre o planejado e o que está sendo executado, a ponto de realizar modificações/correções no decorrer do processo, sem precisar esperar a sua finalização.

7. Quais atividades/fases são necessárias para o estabelecimento de um novo controle?

Para todo novo controle a ser estabelecido, devem ser definidos os seguintes aspectos:

Objetivo: a definição do controle deve estar associada à definição de um objetivo, meta, um plano etc.

Medição: a execução desse controle dependerá de um meio de medição para que ela ocorra.

Comparação: uma vez realizada a medição, é necessário que haja um procedimento definido para realizar a comparação com o padrão definido.

Correção: uma vez realizada a comparação, as medidas corretivas são o mecanismo que permitirá alcançar o resultado desejado.

8. Quais são as funções da comunicação?

A comunicação organizacional serve para **CONTROLE, MOTIVAÇÃO, EXPRESSÃO EMOCIONAL e INFORMAÇÃO.**

9. Cite algumas barreiras no processo de Comunicação.

Há diversas barreiras associadas ao processo de comunicação, algumas delas são:

Filtragem (no emissor)

Percepção Seletiva (no destinatário)

Sobrecarga de informações

Aspectos emocionais (fonte e destinatário)

Idioma/semântica/má codificação e decodificação

Silêncio (*que também pode ser uma comunicação*)

Medo de comunicação (medo da reação do destinatário)

10. Quais os tipos de comunicação existentes quando se leva em consideração o seu sentido (fluxo)?

Quando consideramos em que sentido flui a comunicação, podemos classificá-las em:

Comunicação horizontal (lateral): é a comunicação que se dá entre membros de um mesmo grupo, de grupos do mesmo nível, de gestores do mesmo nível ou qualquer pessoa que esteja no mesmo nível dentro da organização

Comunicação vertical: é a comunicação que se dá entre pessoas de diferentes níveis da organização, podendo ser ascendente ou descendente.

Comunicação vertical descendente (top-down): é a comunicação que flui dos níveis organizacionais mais elevados para os mais baixos. Dos gestores para seus subordinados.

Comunicação vertical ascendente (bottom-up): é a comunicação que flui dos níveis organizacionais mais baixos para os mais elevados. Comunicação que parte dos funcionários de níveis mais inferiores e é direcionada aos seus gestores.

11. Quais elementos compõem o processo de comunicação?

Os elementos que compõem o processo de comunicação são:

Fonte – elemento que inicia o processo de comunicação. É quem deseja enviar uma mensagem inicialmente;

Transmissor – é o elemento que codifica a mensagem, preparando-a para então possa ser transmitida pelo canal;

Canal – é o meio escolhido pela fonte escolhe para enviar a mensagem;

Receptor – é o modo ou instrumento que decodifica a mensagem a ser entregue ao destinatário;

Destino – é o elemento o qual deverá receber a mensagem. É a pessoa para qual a fonte direcionou sua mensagem;

Ruído – é qualquer alteração indesejada na mensagem originalmente transmitida. É inerente a qualquer processo de comunicação, do mais simples ao mais elaborado (pode ser mitigado, mas não eliminado);

Retroação ou feedback – é o fluxo comunicativo de retorno do destino, direcionado à fonte inicial, confirmando o sucesso ou não do processo de comunicação.

12. O que diferencia um canal pobre de um canal rico?

Os canais são definidos como Rico ou Pobre de acordo com a sua capacidade de transmitir mais detalhes, ou não, da mensagem proposta.

Canais ricos são mais completos, tendem a transmitir a mensagem de forma mais completa, sendo mais eficazes para mensagens mais complexas, delicadas. Esse tipo de canal costuma ser de uso mais demorado e mais custoso. Nesses tipos de canais há uma mão dupla de comunicação muito mais rápida, sendo assim, o feedback é instantâneo.

Canais pobres são mais simples, apresentam dificuldades em transmitir mensagens mais complexas, pois não são capazes de captar e transmitir todas as suas nuances. Por outro lado, são canais mais adequados para mensagens simples e que precisam atingir um número maior de destinos. Eles são mais rápidos e de custo menor quando comparamos com os canais ricos.

13. Qual a diferença entre comunicação eficiente e comunicação efetiva?

A comunicação **eficiente** ocorre quando se utiliza a menor quantidade possível de recursos para que ocorra.

Como o objetivo da comunicação é transmitir uma informação (na medida do possível, fidedigna), a comunicação é **efetiva** quando é recebida e adequadamente compreendida pelo receptor.

14. Cite alguns tipos de ruídos que podem surgir no processo de comunicação.

O ruído no processo de comunicação pode ter origem em qualquer um dos elementos que compõem a comunicação. Vejamos alguns exemplos:

- Conhecimento (in)adequado do idioma utilizado no processo de comunicação entre fonte e destino;
- Interpretação pessoal do destino (nem sempre se entende o que se objetiva transmitir). Diferenças culturais contribuem para esse tipo de ruído.
- O canal escolhido irá: ter perdas à medida que a mensagem é transmitida; ter outras mensagens sendo transmitidas e se misturando à original, etc.
- A objetividade da fonte é fonte de ruído também, uma vez que o destino não entende qual é o principal objetivo do que está sendo transmitido, podendo inclusive diminuir sua atenção no processo de recepção da mensagem, o que aumentaria ainda mais o ruído.

15. Qual a diferença entre comunicação formal e informal?

A **comunicação formal** observa os modelos e canais determinados pela organização.

A **comunicação informal** utiliza os canais de comunicação não convencionais, não oficiais, que não foram determinados pela organização.

16. Descreva os tipos de redes de comunicação organizacional.

As redes **FORMAIS** de comunicação estão classificadas em:

Rede tipo Cadeia: nesse tipo de rede, cada superior realiza a comunicação formalmente com seus subordinados. A precisão da comunicação é elevada, já sua velocidade é moderada, uma vez que a comunicação precisar “caminhar” por toda a sequência formal até alcançar todos.

Rede tipo Círculo: rede de comunicação na qual cada integrante tem contato lateral com algumas pessoas, fazendo com que a comunicação se distribua na forma de círculo pela organização. Elas são mais rápidas, mas tendem a perder qualidade ao serem retransmitidas.

Rede tipo Roda: é a rede que se organiza em torno de uma pessoa, o centro da rede. Todas as outras pessoas da rede se situam ao seu redor. Neste caso, a comunicação é precisa e flui rapidamente. No entanto, seus membros possuem baixa satisfação.

Rede tipo todos os Canais: trata-se de uma rede em que as pessoas possuem liberdade para contribuir no processo e não há a figura de um líder em torno de quem as informações são centralizadas. A satisfação dos membros é alta, assim como a velocidade da comunicação, porém possui baixa precisão.

Como exemplo de redes **INFORMAIS** de comunicação, temos a **rede de rumores**.

17. Do que se trata organização em linha clássica?

É aquela organização cujas chefias exercem autoridade sobre as pessoas, seguindo uma cadeia hierárquica.

18. Do que se trata organização funcional clássica (staff)?

É aquela baseada na premissa de existência de setores especializados dentro de cada função administrativa (princípio da assessoria). Os chefes, nesse caso, são especialistas dentro de sua área de competência.

19. Do que se trata organização linha-staff?

É uma combinação dos dois modelos, com a presença de órgão de execução (com autoridade linear) e outros de assessoria (com especialização funcional).

20. Quais são as principais formas estruturais da organização?

Funcional: adequadas para organizações que atuam em ambientes seguros, sem necessidade de mudanças tecnológicas, favorecendo assim a especialização profissional.

Divisional: adequada a empresas que operam em ambientes mutáveis de média a alta instabilidade. Seu ponto forte é a adaptação das unidades a diferentes tipos de produtos, regiões e clientes.

Híbrida: adequada a organizações de grande porte que possuem tanto as unidades funcionais quanto as divisionais. Pode operar em ambientes estáveis ou não.

Matricial: adequada para contextos bastante instáveis, em que cada demanda recebida é tratada por um processo moldado para esse fim. Tem como pontos fortes o compartilhamento flexível de recursos humanos e a adequação para decisões complexas.

Orientada para processos: adequada para evoluir de uma formação funcional para uma estrutura mais flexível, coordenada por equipes. Tem como pontos fortes a redução do isolamento entre os departamentos e a diminuição do tempo de resposta, com decisões mais ágeis.

21. Quais são os principais tipos de departamentalização?

Os principais tipos de departamentalização são:

Funcional

Por Programas, produtos ou serviços

Geográfica

Divisional

Por Processos

Por Clientes

Por Projetos

Mista.

22. O que são organogramas e fluxogramas?

Organogramas são gráficos que representam a estrutura de uma organização. Neles são representadas as relações entre diferentes departamentos, funcionários, etc.

Fluxogramas representam os fluxos de produtos, informações ou recursos nos processos existentes dentro da empresa.

23. Defina descentralização, desconcentração e delegação para a ciência da Administração Geral.

Descentralização é a transferência da responsabilidade do centro do poder da organização para a sua base (nível organizacional, de caráter permanente)

Delegação é a transferência da competência para uma posição hierarquicamente inferior, agilizando a tomada de decisões (nível pessoal, de caráter temporário)

Desconcentração: é a separação física das atividades em instalações diversas.

24. Do que se trata a estrutura matricial (ou em grade)?

É um modelo organizacional que utiliza dois tipos de departamentalização, sendo mais comum a combinação da estrutura funcional com a estrutura por projetos.

Tem como vantagens a qualidade nas decisões e a boa coesão da equipe

Tem como desvantagens o excesso de tempo para a tomada de decisões, o fato de as responsabilidades não ficarem claras, a existência de um grande grau de conflito e a diluição de prioridades

Podem ser de matriz fraca (autoridade do gerente funcional é mais importante), matriz forte (autoridade do gerente de projetos é mais importante) ou de matriz balanceada (autoridades equivalentes).

Conclusão

Prezados, encerramos aqui o primeiro Passo Estratégico da disciplina Noções de Administração Pública, Administração de Recursos Humanos e Gestão Pública direcionado para o concurso para AJAA do TRT-18/2017.

Bons estudos!

Um grande abraço,

Gustavo Garcia

Instagram: @profgustavogarcia

Para acessar meus artigos, clique [aqui](#).

Vinícius de Oliveira

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.