

Revisão Objetiva  
**ADMINISTRAÇÃO**  
**para CONCURSOS**

*mapas mentais, esquemas e dicas*



Aprendizagem Objetiva

# SUMÁRIO

<b>1 Introdução a Administração Geral</b> .....	<b>6</b>	Departamentalização.....	<b>28</b>
Conceito Iniciais Administração.....	6	Tipos de Departamentalização.....	29
Funções Administrativas.....	8	Princípios da Departamentalização .....	30
Níveis Organizacionais.....	9	Estrutura Organizacional.....	31
<b>2 Planejamento</b> .....	<b>10</b>	Estrutura Organizacional Linear.....	32
Princípios Gerais do Planejamento.....	11	Estrutura Organizacional Funcional.....	33
Tipos de Filosofia do Planejamento.....	12	Estrutura Organizacional Matricial.....	34
Processo do Planejamento.....	13	Estrutura Organizacional Divisional.....	35
Missão, Visão e Valores.....	14	Estrutura Organizacional em Rede .....	36
Análise SWOT/FOFA.....	15	Estrutura Mecanicista versus Estrutura Orgânica.....	37
5 Forças de Porter.....	16	<b>4 Direção</b> .....	<b>38</b>
Matriz BCG.....	17	Conceito de Direção.....	38
Estratégias de Porter.....	18	Sistemas de Direção (Likert).....	39
Matriz de ANSOFF.....	19	Teoria Z.....	40
Matriz de SWOT/STEVENSON.....	20	Motivação.....	41
Fatores críticos de sucesso.....	21	Teorias Motivacionais.....	43
Benefícios do Planejamento.....	22	Teoria Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	44
Tipos de Planejamento.....	23	Teoria X e Y.....	45
<b>3 Organização</b> .....	<b>24</b>	Teorias de Conteúdo.....	46
Conceito de Organização.....	24	Teoria Hierarquia das Necessidades de Maslow versus	47
Outros Conceitos de Organização.....	25	Teoria ERC / ERG de Alderfer.....	
Centralização versus Descentralização.....	26	Teorias de Processo.....	48
Estrutura Organizacional.....	27	Teorias da Liderança.....	49

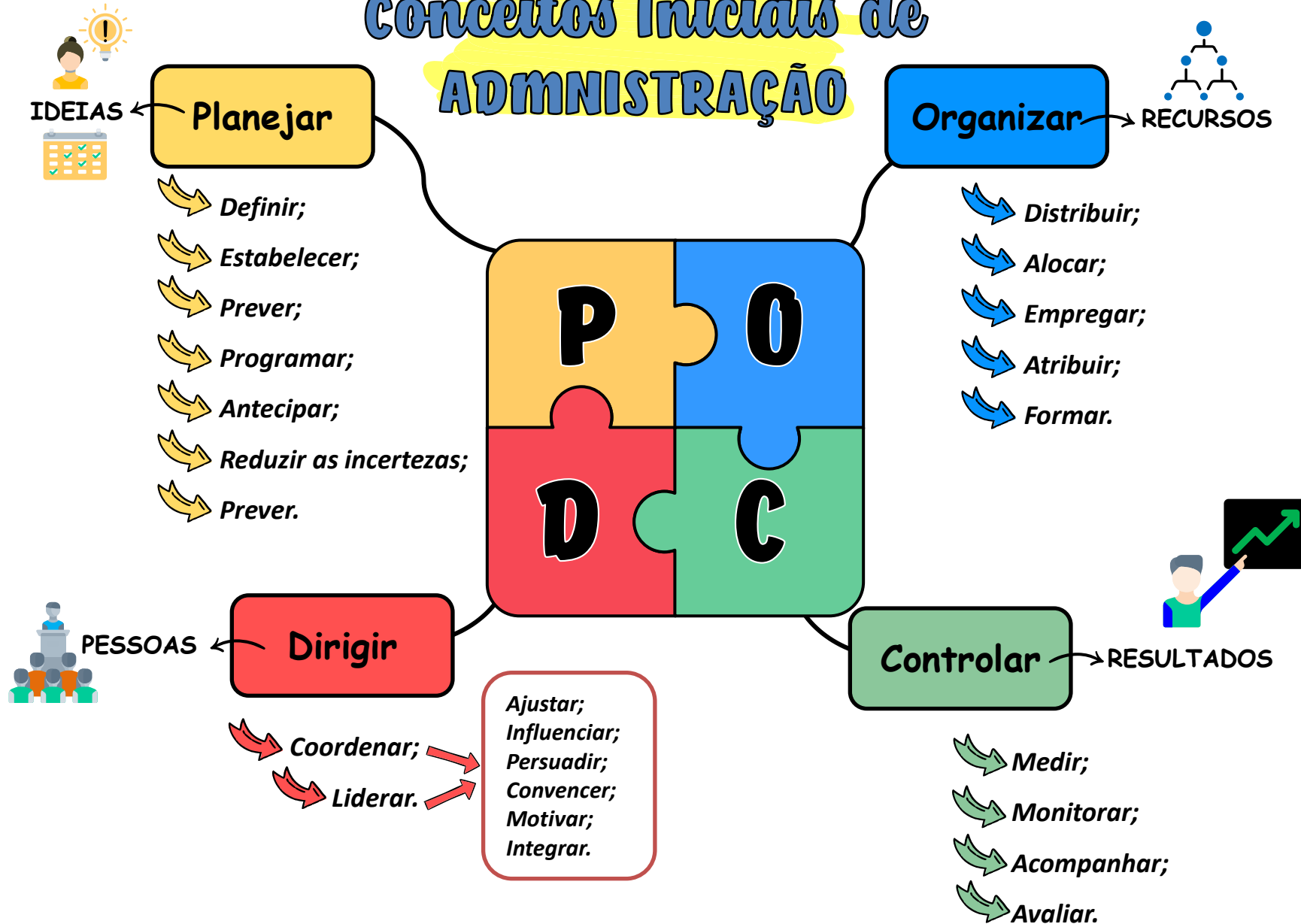
# SUMÁRIO

Teorias dos Estilos De Liderança (Comportamentais).....	50
Teoria dos Traços De Personalidade.....	51
<b>5 Controle.....</b>	<b>52</b>
Tipos de Controle .....	53
Indicadores de controle.....	54
Critérios Básicos e Indicadores de Controle.....	55
Propriedades dos Indicadores.....	56
Qualidade dos Indicadores.....	57
<b>6 E's do Desempenho.....</b>	<b>58</b>
Etapas e Passos para Construção de Indicadores.....	59
<b>6 Comunicação.....</b>	<b>60</b>
Formas de Comunicação.....	60
Fluxo de Comunicação.....	61
Processo de Comunicação.....	62
Canais de Comunicação.....	63
Barreiras de Comunicação.....	64
Tipologias das Barreiras de Comunicação.....	65
<b>7 Clima Organizacional e Cultura Organizacional .....</b>	<b>66</b>
Clima Organizacional.....	66
Cultura Organizacional.....	67
Aspectos da Cultura Organizacional.....	68
Níveis da Cultura Organizacional.....	69
Elementos da Cultura Organizacional.....	70
<b>8 Gestão de Pessoas.....</b>	<b>71</b>
Princípio da Responsabilidade de Linha e Função de Staff.....	71
Evolução da Gestão de Pessoas.....	72
Objetivos da Gestão de Pessoas.....	73
Processo de Gestão de Pessoas.....	74
Processo de Agregar Pessoas.....	75
Recrutamento.....	76
Técnicas de Seleção.....	77
Processo Decisório da Seleção.....	78
Processo de Desenvolver Pessoas.....	79
Treinamento de Pessoas.....	80
Gestão de Conflitos.....	81
Abordagens de Conflitos.....	82
Estilos de Gestão de Conflitos.....	83
Avaliação de Desempenho.....	85
Erros de Avaliação.....	86
Métodos Tradicionais de Avaliação.....	87
Vantagens e Desvantagens dos Métodos Tradicionais de	88
Métodos Modernos de Avaliação.....	89
Gestão por Competência.....	90
Processo de Decisão.....	92

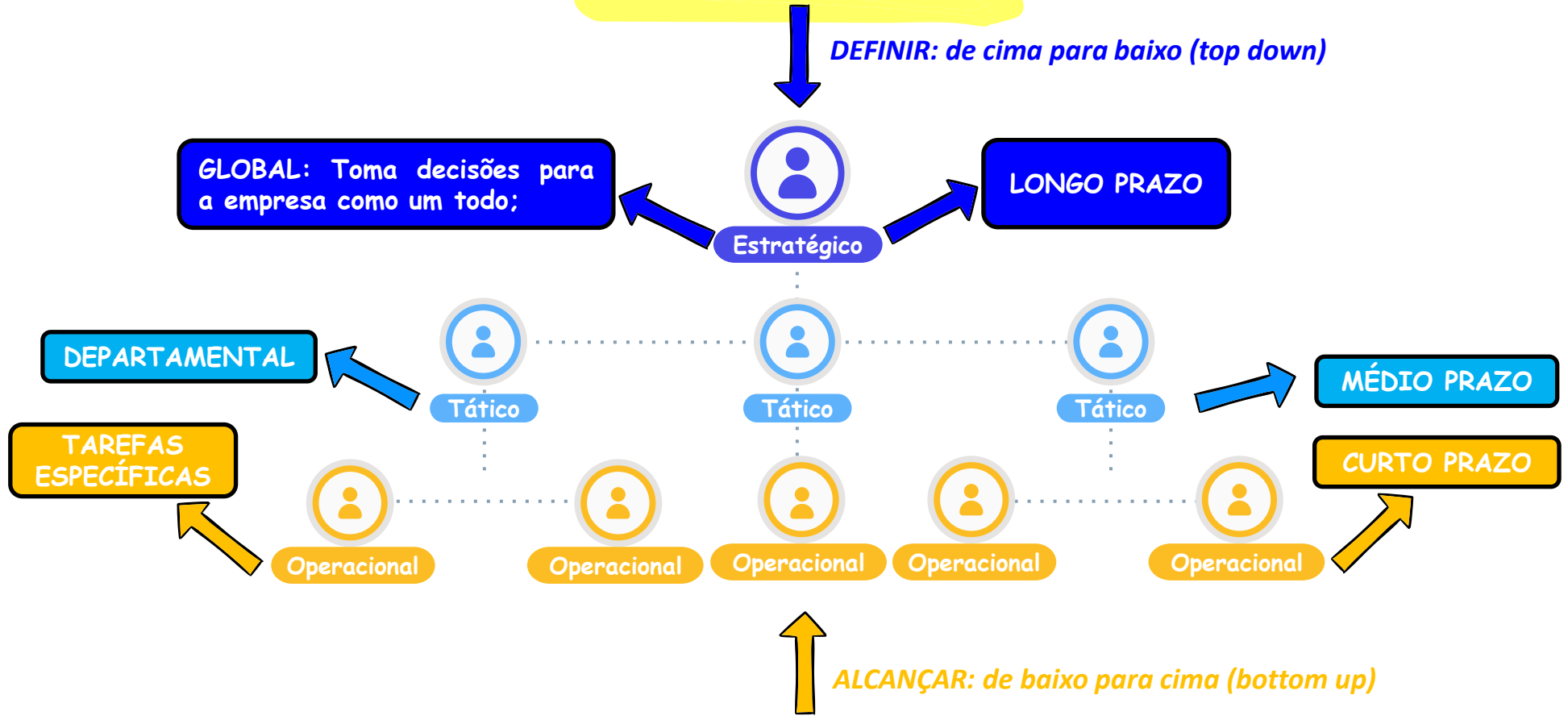
# SUMÁRIO

Chefe versus Líder.....	93	14 Princípios da Qualidade de Deming.....	117
Tipos de Poder.....	94	Teóricos da Qualidade.....	118
Sistemas de Direção (Likert).....	95	Ferramentas da Qualidade.....	119
Teoria Z.....	96	<b>10 Gestão de Processos.....</b>	<b>122</b>
Motivação.....	97	Tipologia/Categoria dos Processos.....	123
Teorias Motivacionais.....	99	Níveis ou hierarquias dos Processos.....	124
Teoria Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	100	Mapeamento de Processos.....	125
Teoria X e Y.....	101	Ciclo PDCA.....	126
Teorias de Conteúdo.....	102	Ciclo Processos de Trabalho.....	127
Teoria Hierarquia das Necessidades de Maslow versus	103	Principais Etapas do Processo.....	128
Teoria ERC / ERG de Alderfer.....		Estágios do Processo.....	129
Teorias de Processo.....	104	Metodologias de Melhoria de Processos.....	130
Teorias da Liderança.....	105	Melhoria Contínua versus Reengenharia.....	134
Teorias dos Estilos De Liderança (Comportamentais)....	106		
Teoria dos Traços De Personalidade.....	107		
Teorias de contingência.....	108		
Teorias Emergentes de Liderança (Novas Teorias de			
Liderança).....	111		
Teoria da Equidade.....	113		
<b>9 Gestão da Qualidade.....</b>	<b>114</b>		
Conceitos de Qualidade.....	114		
Eras da Qualidade.....	115		
Gestão da Qualidade Total.....	116		

# Conceitos Iniciais de ADMNISTRAÇÃO



# NÍVEIS ORGANIZACIONAIS





Onde a empresa quer chegar em um determinado tempo.

# VISÃO O QUE EU QUERO SER?

Exemplo DISNEY:

Ser uma das empresas líderes do mundo em entretenimento e viagens familiares

Atitude, comportamento e busca de resultados comuns



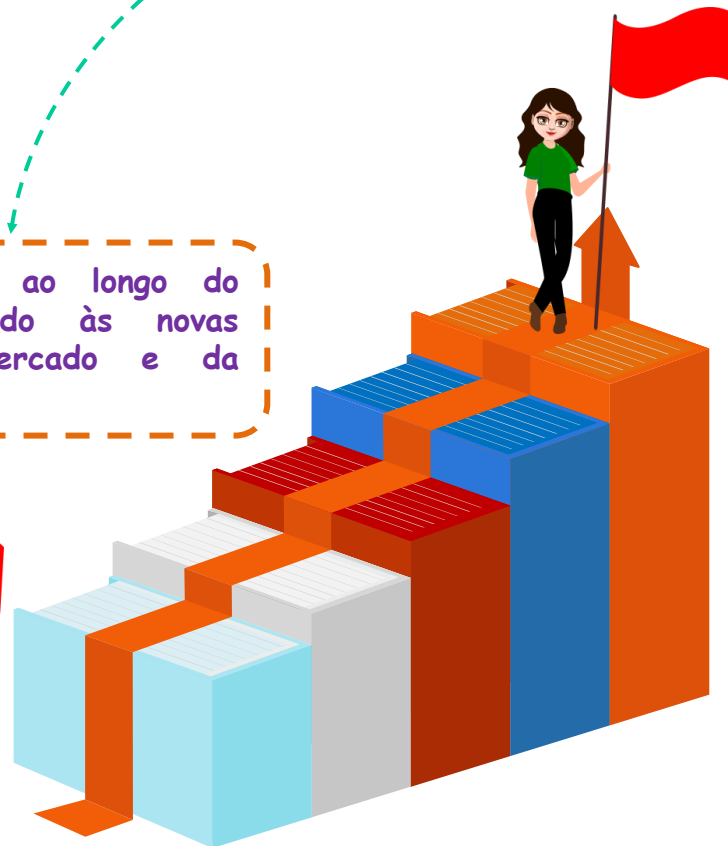
# VALORES

DNA da empresa

EXEMPLOS:

- Transparência
- Criatividade
- Sustentabilidade
- Inovação
- Ética
- Responsabilidade social

Podem ser revistas ao longo do tempo, se adequando às novas necessidades do mercado e da empresa.



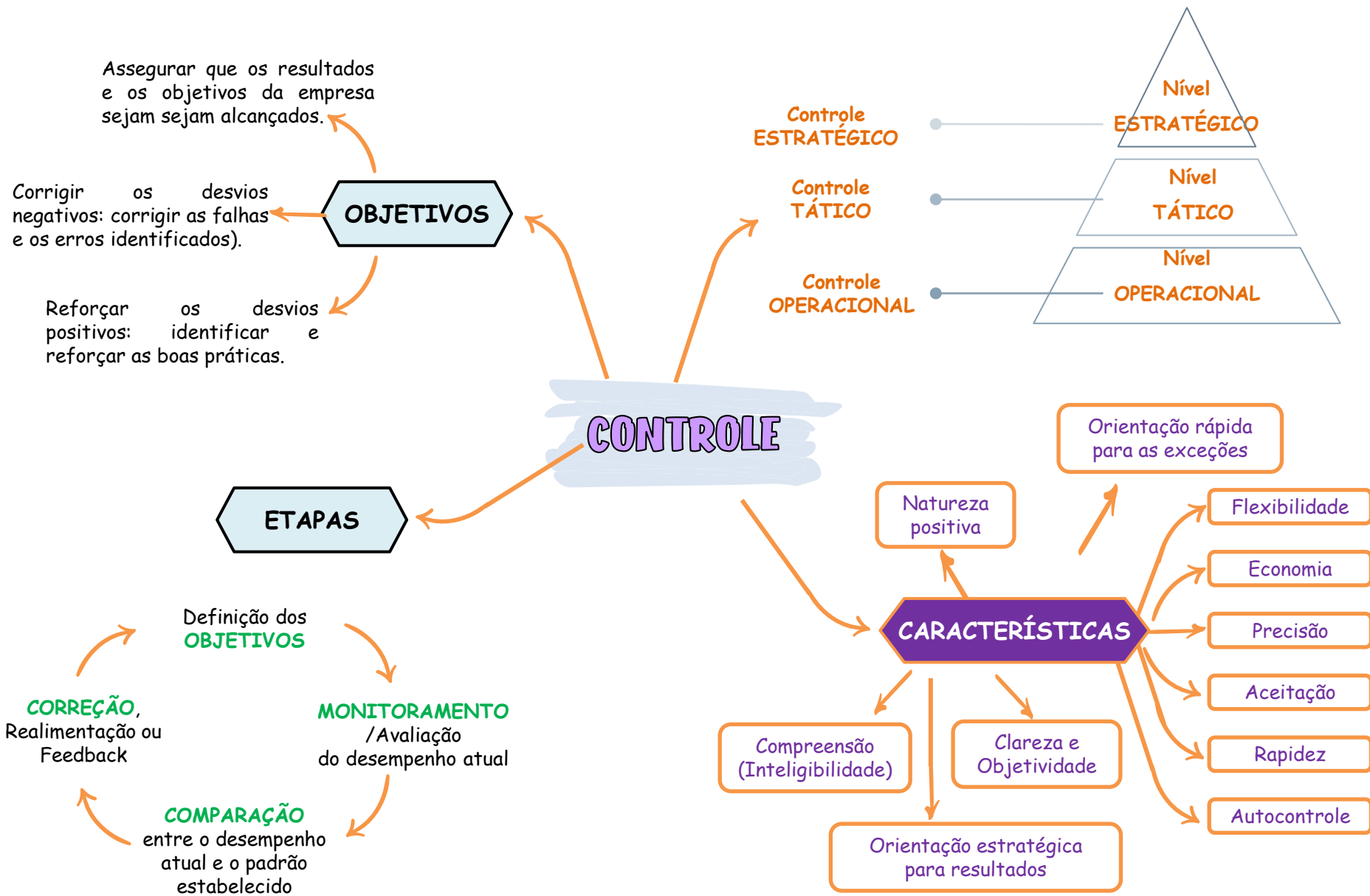
# MISSÃO

O QUE EU SOU?

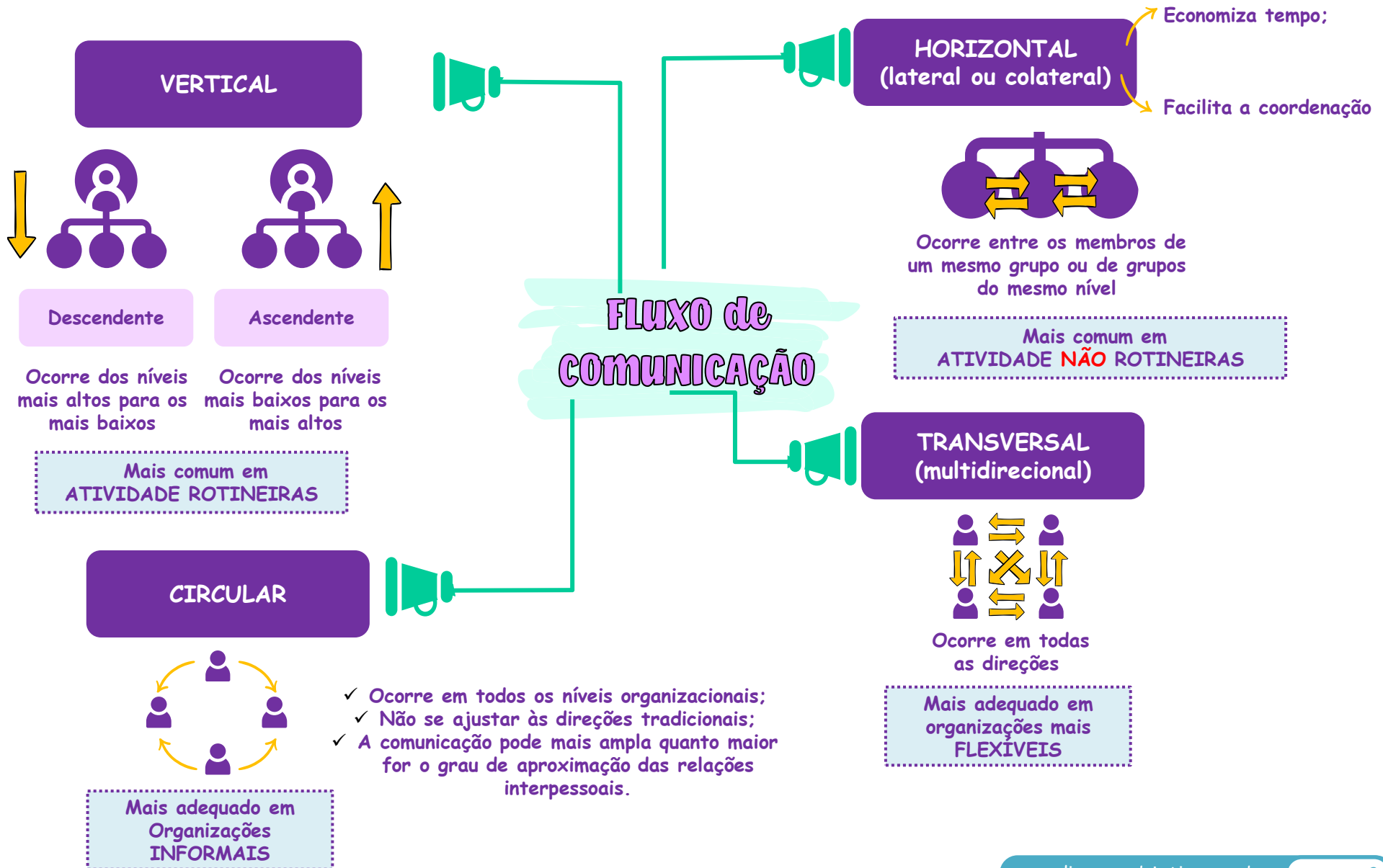
PROPÓSITO:  
razão de ser do negócio;

Exemplo DISNEY:

Criar felicidade para as pessoas de todas as idades em todo o mundo









Processos de provisão de pessoas (incluir novas pessoas na empresa);  
**RECRUTAMENTO e SELEÇÃO.**

**ATRIBUIÇÕES/TAREFAS**

de cada cargo:

- ✓ desenho de cargos;
- ✓ desenho organizacional;
- ✓ análise e descrição de cargos;
- ✓ orientação das pessoas;
- ✓ avaliação do desempenho.



- ✓ Manter **CONDIÇÕES PSICOLÓGICAS e AMBIENTAIS SATISFATÓRIAS;**
- ✓ Evitar que os trabalhadores decidam sair da organização;
- ✓ Gerir a cultura e o clima organizacional;
- ✓ Adotar programas de higiene e qualidade de vida.

**SALÁRIOS; BENEFÍCIOS; PROMOÇÃO.**  
Recompensas pelo trabalho realizado.

- Acompanhar:
- ✓ **ATIVIDADES;**
  - ✓ **RESULTADOS.**


- ✓ **TREINAMENTO;**
- ✓ **Desenvolvimento organizacional;**
- ✓ **Gestão da aprendizagem;**
- ✓ **Desenvolvimento de carreiras.**



INDICADORES DE DESEMPENHO  
que facilitam a execução do  
planejamento estratégico.



Entrega o **Conhecimentos**  
**Habilidades**  
**Atitudes**



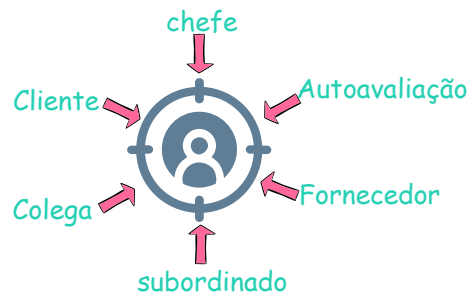
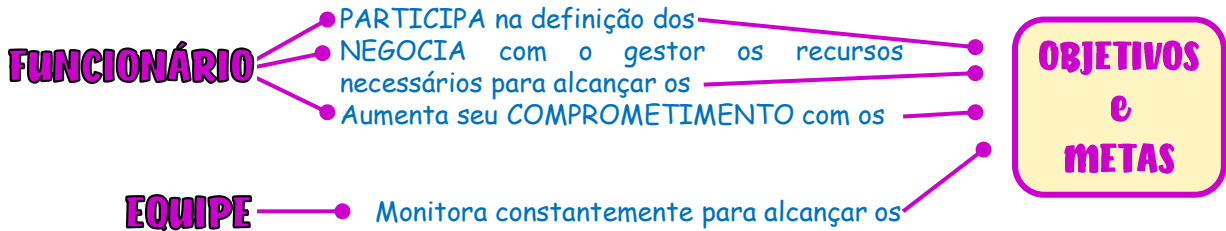

**BSC**  
(Balanced Scorecard)

**AVALIAÇÃO  
por COMPETÊNCIAS**

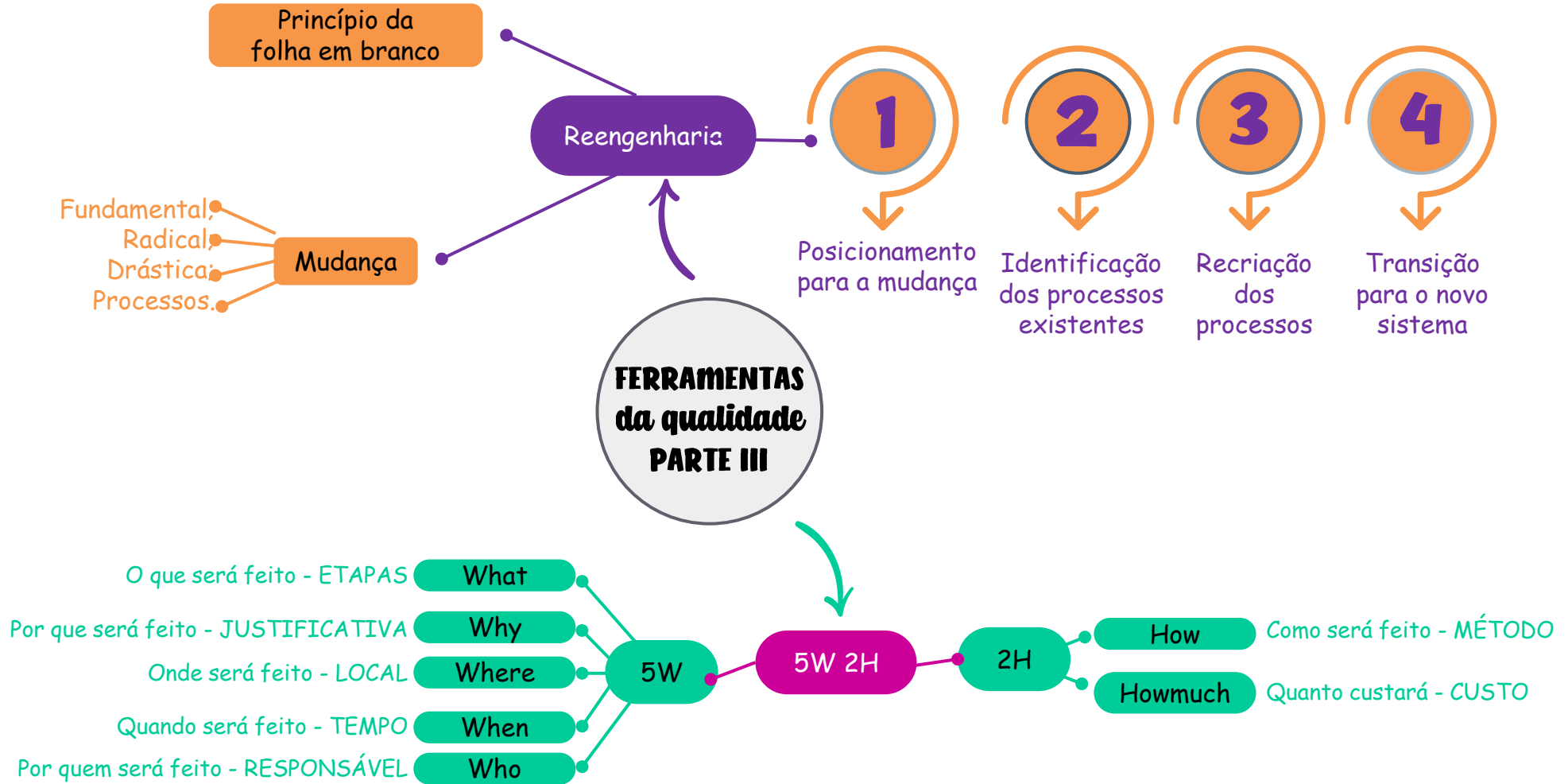
**MÉTODOS  
MODERNOS  
DE AVALIAÇÃO**

**APPO**  
(Avaliação Participativa Por Objetivos)

**AVALIAÇÃO 360°**  
(circular)



Analisa todas as partes que interagem com o indivíduo.



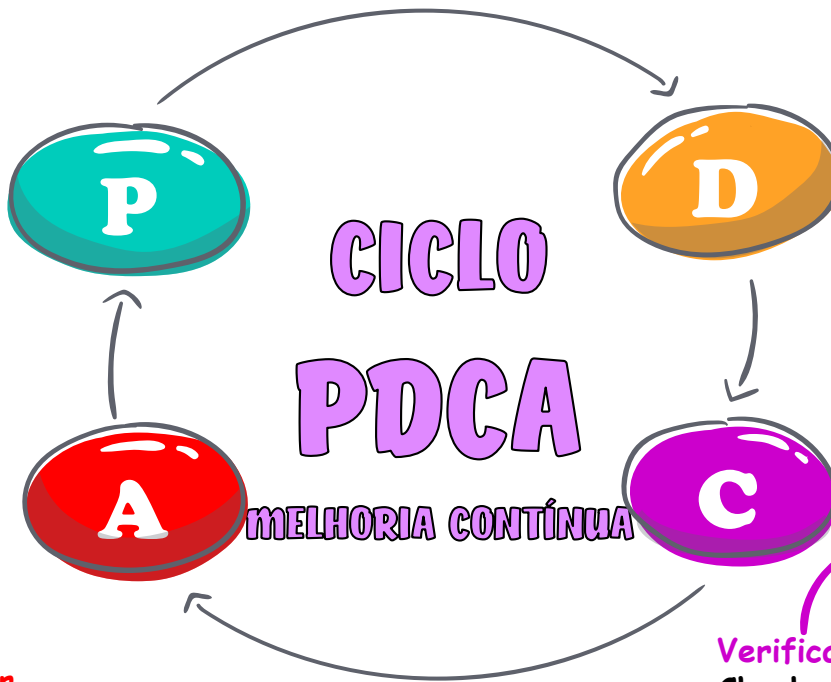


Identificar o problema e definir uma solução.

### foco na DEFINIÇÃO

Planejar  
Plan

- ✓ estabelecer metas de controle;
- ✓ estabelecer maneiras de atingir as metas.



EXECUTAR o plano de ação definido e treinar os responsáveis pela ação.

Fazer  
Do

### foco no PROCESSO

- ✓ executar as tarefas como definidas no plano;
- ✓ coletar dados para verificação do processo.

manter o que deu certo e corrigir o que deu errado

### foco na AÇÃO

Agir  
Act

- ✓ ações corretivas;
- ✓ Ações preventivas;
- ✓ implementação de mudanças para corrigir os problemas e evitar sua recorrência;
- ✓ busca aprimorar continuamente os processos e resultados.

Verificar se as metas definidas estão sendo alcançadas.

Verificar  
Check

### foco no RESULTADO

- ✓ verificação e o monitoramento dos resultados obtidos;
- ✓ coleta DE INFORMAÇÕES relevantes para avaliar o desempenho dos processos;
- ✓ identificar desvios;
- ✓ analisar tendências;
- ✓ comparar com os indicadores antes definidos;
- ✓ fornece a base para tomar decisões sobre as próximas ações.

### CARACTERÍSTICAS DO CICLO PDCA:

- ✓ Padroniza as informações de Controle;
- ✓ Reduz e evita erros lógicos;
- ✓ Facilita o entendimento das informações;
- ✓ Melhora a realização das atividades;
- ✓ Proporciona resultados mais confiáveis.

*“Sucesso é o acúmulo de  
pequenos esforços,  
repetidos dia e noite.”*

Robert Collier



**Aprendizagem Objetiva**