

IGP-SC

Instituto Geral de Perícias de Santa
Catarina

Noções de Administração Geral

SUMÁRIO

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO GERAL.....	5
■ CONCEITOS BÁSICOS	5
ADMINISTRAÇÃO	5
ORGANIZAÇÃO	7
EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, EFETIVIDADE.....	12
■ TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO	13
■ PROCESSO ADMINISTRATIVO	19
FUNÇÕES DE PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE.....	19
■ NÍVEIS HIERÁRQUICOS	27
■ PAPÉIS E COMPETÊNCIAS GERENCIAIS	31
■ PRINCIPAIS TIPOS DE DECISÕES	32
■ PLANEJAMENTO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	36
DEFINIÇÃO, PROCESSO, NÍVEIS	36
■ ASPECTOS COMPORTAMENTAIS DA ORGANIZAÇÃO	42
LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DESEMPENHO	42
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: HABILIDADES E ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO	51
GESTÃO DE PESSOAS: ESTILOS DE LIDERANÇA.....	56
■ PLANEJAMENTO BASEADO EM CENÁRIOS	63
■ PROCESSO DECISÓRIO: TÉCNICAS DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS E PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	64
FATORES QUE AFETAM A DECISÃO E TIPOS DE DECISÕES.....	67
■ GESTÃO POR COMPETÊNCIAS	70
■ TRABALHO EM EQUIPE, MOTIVAÇÃO, EMPODERAMENTO	73
■ CONTROLE ADMINISTRATIVO: INDICADORES DE DESEMPENHO	76

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

CONCEITOS BÁSICOS

ADMINISTRAÇÃO

Aspectos Gerais da Administração

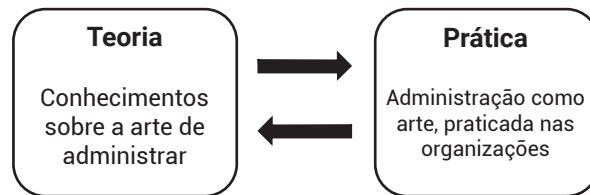
Toda organização necessita de pessoas para a sua sobrevivência e sucesso, ainda que em menor escala. Com o aumento da competitividade entre as organizações, a qualidade da administração realizada tem sido fator fundamental para o bom desempenho.

A palavra administração é oriunda do latim *ad* (direção, tendência para) e *minister* (subordinação, obediência) e pode ser definida como aquele que realiza uma atividade sobre o comando de terceiro.

A administração pode assumir diversos significados. Dentre eles, é possível destacar:

- **Ação:** a administração é um processo que envolve análise dos ambientes interno e externo, tomada de decisão, comunicação, coordenação, participação, entre outras atividades. **É preciso atentar para as principais ações do administrador**, também conhecidas como funções administrativas ou processo administrativo, sendo eles: **planejar, organizar, dirigir e controlar (PODC)**. O sucesso das organizações está totalmente relacionado com o desempenho das pessoas, especialmente dos administradores. Portanto, compreender a administração como ação significa que a eficiente administração pode contribuir para que a empresa tenha uma performance de excelência. Destaca-se também que as atividades do administrador são diferentes das atividades operacionais e técnicas;
- **Um grupo de pessoas:** aqueles que administram conjuntos de recursos (sejam financeiros, humanos, materiais etc.) são administradores ou gerentes. São eles que executam as atividades do processo administrativo – **PODC**. Esses gerentes possuem autoridade e responsabilidade. Autoridade porque têm o poder de tomar decisões, mobilizar o trabalho dos funcionários e acionar recursos. A responsabilidade está associada à possibilidade de os gerentes serem cobrados por outros gerentes, acionistas, clientes, trabalhadores e até mesmo pela sociedade em função da maneira como estão administrando e pelas consequências de suas decisões;
- **Uma arte que exige habilidades:** a administração é uma arte porque é uma área de ação humana. As habilidades requeridas para a administração (especialmente técnicas, humanas ou conceituais) não necessariamente são inatas, mas podem ser adquiridas e aprimoradas a partir de experiências e estudos. Ainda que nem sempre saibamos os nomes e as características dos administradores das grandes empresas, sempre existem talentos humanos associados ao sucesso coletivo;

- **Uma disciplina:** apesar de presente desde os primórdios da humanidade, a administração é uma disciplina recente, tendo surgido no início do século XX. A profissionalização dos gestores foi fundamental para que as organizações se tornassem mais eficientes. Assim, teorias, livros, escolas e pesquisadores têm estudado a administração enquanto uma ciência e disciplina. A administração é formada não apenas pela teoria, mas também pela prática, sendo ambos relacionados. Essa relação entre teoria e prática, constantemente percebida na disciplina da administração pode ser visualizada na figura a seguir:



Fonte: adaptado de Maximiano (2000, p. 29).

Visto que a administração é uma disciplina, o conteúdo de seu estudo depende da teoria ou escola considerada. Isso significa que cada autor busca abordar assuntos relacionados com sua orientação teórica. Para ficar mais claro, o quadro a seguir apresenta algumas das principais teorias administrativas e seus enfoques.

TEORIA	ENFOQUE
Administração Científica	Racionalização do trabalho no nível operacional
Teoria Clássica e Teoria Neoclássica	Organização formal, princípios gerais da administração, funções do administrador
Teoria da Burocracia	Organização formal burocrática, racionalidade organizacional
Teoria Estruturalista	Organização formal e informal, análise intra-organizacional e análise interorganizacional
Teoria das Relações Humanas	Organização informal, motivação, liderança, comunicações e dinâmica de grupo
Teoria do Comportamento Organizacional	Estilos de administração, integração dos objetivos organizacionais e individuais
Teoria do Desenvolvimento Organizacional	Mudança organizacional planejada, abordagem de sistema aberto
Teoria Estruturalista	Análise intraorganizacional e análise ambiental, abordagem de sistema aberto
Teoria da Contingência	Análise ambiental, abordagem de sistema aberto

Fonte: Chiavenato (2004).

Podemos dizer que a tarefa da administração e, conseqüentemente, dos administradores consiste, em primeiro lugar, em compreender os objetivos organizacionais. A partir de então, é necessário transformar os objetivos em ação, o que ocorre por meio do processo administrativo de planejamento, organização, direção e controle.