

# SUMÁRIO

## PARTE I – ADMINISTRAÇÃO GERAL

<b>1. INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>15</b>
1.1. A Administração, o Administrador e as Organizações .....	15
1.2. Funções Administrativas .....	26
Gabaritos .....	54
<b>2. TEORIAS ADMINISTRATIVAS .....</b>	<b>55</b>
2.1. Abordagem Clássica da Administração .....	55
2.2. Abordagem Humanística da Administração .....	81
2.3. Abordagem Neoclássica da Administração .....	87
2.4. Abordagem Burocrática da Administração .....	98
2.5. Abordagem Estruturalista da Administração .....	107
2.6. Abordagem Comportamental da Administração .....	114
2.7. Abordagem Sistêmica da Administração .....	149
2.8. Abordagem Contingencial da Administração .....	161
Gabaritos .....	171
<b>3. CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>173</b>
3.1. Clima Organizacional .....	173
3.2. Cultura Organizacional .....	186
Gabaritos .....	222

<b>4. PROCESSO DE PLANEJAMENTO .....</b>	<b>223</b>
4.1. Introdução ao Processo de Planejamento .....	223
4.2. Introdução ao Planejamento Estratégico .....	245
4.3. Diagnóstico de Ambiente .....	281
4.4. Intenção Estratégica (Missão, Visão e Valores) .....	294
4.5. Estratégia e Análise Competitiva .....	300
4.6. Matriz GUT .....	317
4.7. Planejamento em Cenários .....	322
4.8. Eficiência, Eficácia e Efetividade .....	324
4.9. Indicadores .....	332
4.10. <i>Balanced Scorecard</i> .....	350
4.11. Redes e Alianças .....	388
4.12. Planejamento Tático e Planejamento Operacional .....	388
Gabaritos .....	396
<b>5. PROCESSO DECISÓRIO; EMPOWERMENT .....</b>	<b>399</b>
5.1. Processo Decisório .....	399
5.2. <i>Empowerment</i> .....	428
Gabaritos .....	434
<b>6. ORGANIZAÇÃO E DESENHO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>435</b>
Gabaritos .....	521
<b>7. ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS .....</b>	<b>523</b>
7.1. Representações Gráficas .....	523
7.2. Arranjo Físico e <i>Layout</i> .....	530
7.3. Técnicas de Levantamento de Dados e Informações .....	536
7.4. Formulários e Manuais Administrativos .....	540
Gabaritos .....	546
<b>8. LIDERANÇA .....</b>	<b>547</b>
Gabaritos .....	595

<b>9. COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>597</b>
Gabaritos .....	622
<b>10. GRUPOS E EQUIPES .....</b>	<b>623</b>
Gabaritos .....	656
<b>11. GESTÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>657</b>
Gabaritos .....	673
<b>12. GESTÃO DE PROCESSOS .....</b>	<b>675</b>
Gabaritos .....	720
<b>13. PROCESSO DE CONTROLE E AVALIAÇÃO .....</b>	<b>721</b>
Gabaritos .....	740
<b>14. GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL .....</b>	<b>741</b>
Gabaritos .....	770
<b>15. GERENCIAMENTO PELAS DIRETRIZES; GESTÃO POR COMPETÊNCIAS; GESTÃO DO CONHECIMENTO .....</b>	<b>771</b>
15.1. Gerenciamento pelas Diretrizes .....	771
15.2. Gestão por Competências .....	776
15.3. Gestão do Conhecimento .....	800
Gabaritos .....	818

## PARTE II – ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

<b>16. CONVERGÊNCIAS E DIFERENÇAS ENTRE A GESTÃO PÚBLICA E PRIVADA; GOVERNABILIDADE E GOVERNANÇA; ACCOUNTABILITY (TRANSPARÊNCIA) .....</b>	<b>821</b>
16.1. Convergências e Diferenças entre a Gestão Pública e Privada .....	821
16.2. Governabilidade e Governança .....	834

16.3. *Accountability* (transparência) ..... 843

**Gabaritos ..... 852**

## **17. NOÇÕES GERAIS SOBRE ESTADO; ORGANIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ..... 853**

17.1. Noções Gerais sobre Estado ..... 853

17.2. Organização do Estado e da Administração Pública ..... 859

Gabaritos ..... 894

## **18. MODELOS DE GESTÃO PÚBLICA; REFORMAS ADMINISTRATIVAS ..... 895**

18.1. Modelo Patrimonialista de Gestão Pública ..... 895

18.2. Modelo Burocrático de Gestão Pública ..... 898

18.3. Modelo Gerencial de Gestão Pública ..... 908

18.4. Reforma Burocrática no Brasil ..... 923

18.5. Reforma Gerencial no Brasil ..... 937

Gabaritos ..... 955

## **19. EXCELÊNCIA E QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS (GESPÚBLICA E MEGP) ..... 957**

Gabaritos ..... 982

## **20. GESTÃO POR RESULTADOS; GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV) ..... 983**

20.1. Gestão por Resultados ..... 983

20.2. Governo Eletrônico (e-Gov) ..... 997

Gabaritos ..... 1008