

SUMÁRIO

CAPÍTULO I

NOÇÕES BÁSICAS DE ADMINISTRAÇÃO	17
1. Conceitos Básicos	17
1.1. O que é Administração?.....	17
1.2. O que é Administração Pública?	18
1.3. O que são as organizações?	19
1.4. Importância da Administração	21
1.5. Convergências entre a iniciativa pública e a privada	22
1.6. Divergências entre a iniciativa pública e a privada	22
2. Principais funções administrativas	24
3. Papéis gerenciais.....	24
4. Habilidades gerenciais.....	25
4.1. Habilidades gerenciais gerais.....	25
4.2. Habilidades gerenciais específicas.....	26
5. Missão e visão organizacional	26
5.1. Princípios e valores organizacionais.....	28
5.2. Objetivos e metas	28
5.3. Estratégias	30
5.4. Políticas organizacionais.....	31
6. Cultura e clima organizacional	32
7. Clientes internos e externos.....	33
8. Públicos de interesse (stakeholders).....	34
9. Centralização e descentralização	36
10. Eficiência, eficácia e efetividade organizacionais	37
11. Níveis organizacionais.....	41
11.1. Nível estratégico (NE)	41
11.2. Nível tático (NT)	42
11.3. Nível operacional (NO).....	42
12. Questões.....	43
12.1. Questões comentadas	43
12.2. Questões de concursos	51

CAPÍTULO II

PLANEJAMENTO	59
1. Introdução.....	59
1.1. Princípios gerais do planejamento	60
1.2. Tipos de filosofia de planejamento	63
1.2.1. Planejamento conservador ou defensivo	63
1.2.2. Planejamento otimizante ou analítico	63
1.2.3. Planejamento adaptativo, prospectivo ou ofensivo	64
1.3. O processo de planejamento	65
1.4. Os componentes do plano.....	67
1.5. Fatores críticos de sucesso.....	68
1.6. <i>Benchmarking?</i>	68
1.7. Dimensões do planejamento.....	69
2. Benefícios do planejamento.....	69
3. Tipos de planejamento.....	71
3.1. Planejamento estratégico	75
3.1.1. Planejamento de cenários.....	79
3.1.2. Abordagens da construção de cenários.....	81
3.1.2.1. Abordagem projetiva	81
3.1.2.2. Abordagem prospectiva	82
3.1.3. Tipos de cenários.....	82
3.1.4. Valores.....	83
3.1.5. Diagnóstico institucional/estratégico.....	84
3.1.6. Definição de questões, objetivos e estratégias	90
3.1.7. Objetivos, metas e estratégias	93
3.1.7.1. Estratégias segundo Ansoff.....	96
3.1.7.2. Estratégias segundo Porter	97
3.1.7.3. A matriz de Stevenson contempla quatro posturas	99
3.2. Planejamento tático.....	101
3.3. Planejamento operacional	102
4. Questões.....	104
4.1. Questões comentadas.....	104
4.2. Questões de concursos – Bloco 01.....	110
4.3. Questões de concursos – Bloco 02	118
4.4. Questões 2018 – Planejamento	133
4.5. Simulado – Questões de concursos.....	147

CAPÍTULO III

ORGANIZAÇÃO	151
1. Introdução.....	151
2. Estrutura organizacional	152
2.1. Departamentalização	153
2.1.1. Vantagens da departamentalização	153
2.1.2. Desvantagens da departamentalização	153
2.1.3. Princípios da departamentalização	153
2.2. Diferenciação.....	154
2.3. Integração.....	154
2.4. Tipos de departamentalização.....	155
2.5. Tipos de estruturas.....	163
3. Organizações virtuais	174
4. Divisão do trabalho.....	175
5. Amplitude administrativa	176
6. Questões.....	178
6.1. Questões comentadas	178
6.2. Questões de concursos	189
6.3. Questões 2018 – Organização	192

CAPÍTULO IV

DIREÇÃO	199
1. Introdução.....	199
1.1. Os estilos de direção	200
2. Comportamento ou desempenho organizacional.....	207
2.1. Motivação	207
2.2. Ciclo motivacional	208
2.3. As necessidades humanas.....	209
3. Motivação e comportamento.....	213
4. Diferença entre gerente e líder	220
5. Liderança.....	222
5.1. Tipos de poder	224
5.2. Teorias sobre liderança.....	225
6. Trabalho em equipe.....	239
6.1. Características da verdadeira equipe	240
6.2. Objetivos do trabalho em equipe	241

6.3. Estágios de desenvolvimento	244
6.4. Habilidades para o trabalho em equipe	244
7. Comunicação organizacional	246
7.1. Processo de comunicação.....	246
7.2. Características de uma boa comunicação	250
7.3. Tipos de comunicação	250
7.4. Redes formais de comunicação	252
7.5. Como melhorar a comunicação interpessoal	254
8. Questões	256
8.1. Questões comentadas	256
8.2. Questões de concursos	262
8.3. Questões 2018 – Direção	273

CAPÍTULO V

CONTROLE.....	289
1. Introdução.....	289
2. O processo de controle	292
3. Indicadores de desempenho.....	293
4. Características do controle	293
5. Tipos de controle	296
6. Características da medida disciplinar	302
7. Questões	303
7.1. Questões comentadas.....	303
7.2. Questões de concursos	307
7.3. Questões 2018 – Controle	308

CAPÍTULO VI

CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL	315
1. Introdução.....	315
1.1. Gestão da cultura organizacional.....	320
2. Clima organizacional	324
2.1. Gestão do clima organizacional.....	326
3. Questões.....	328
3.1. Questões comentadas.....	328
3.2. Questões de concursos	329
3.3. Questões 2018 – Cultura e Clima Organizacional	331

CAPÍTULO VII

GESTÃO DE PROCESSOS.....	343
1. Introdução.....	343
2. Mapeamento de processos	347
3. Análise e melhoria de processos	349
4. Modelagem de processos	350
5. Fluxograma.....	354
6. <i>Workflow</i>	356
7. Qualidade e produtividade nas organizações.....	357
8. Novas tecnologias gerenciais e organizacionais e sua aplicação na Administração Pública	358
8.1. Metodologia de gestão estratégica da qualidade.....	358
8.2. Melhoria contínua (Kaizen).....	361
8.3. Enxugamento (<i>downsizing</i>)	363
8.4. Terceirização (<i>outsourcing</i>)	364
8.5. Redução do tempo de ciclo de produção	365
8.6. Reengenharia	366
8.7. <i>Benchmarking</i>	370
8.8. <i>Brainstorming</i>	372
8.9. Gráfico de Ishikawa	373
8.10. Princípio de Pareto/Diagrama de Pareto.....	376
8.11. Histogramas.....	377
8.12. Folhas de verificação.....	378
8.13. Gráfico de dispersão	379
8.14. Cartas de controle	379
8.15. Fluxograma	380
8.16. Matriz GUT.....	381
8.17. 5W2H.....	382
8.18. Os 14 princípios de Deming.....	383
8.19. Ciclo PDCA	384
9. GesPública	388
10. Gestão de desempenho	393
10.1. Indicadores de desempenho	393
10.2. Elementos da cadeia de valor e dimensões do desempenho	394
11. Carta de serviços	396
12. Mudança organizacional.....	399

13. Questões.....	408
13.1. Questões comentadas	408
13.2. Questões de concursos	412
13.3. Questões 2018 – Gestão de Processos	417

CAPÍTULO VIII

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	423
1. Introdução.....	423
1.1. Administração Pública patrimonialista.....	424
1.2. Administração Pública burocrática	426
1.3. Administração Pública gerencial – nova gestão pública.....	447
1.4. Governança e governabilidade	450
1.5. Accountability	454
1.6. Evolução da administração gerencial	455
1.7. O aparelho do Estado e as formas de propriedade	457
2. Governo eletrônico e transparência.....	460
3. Empreendedorismo governamental e novas lideranças no setor público	464
3.1. Qualidade do governo.....	465
3.2. Gestão de resultados na produção de serviços públicos	467
4. Questões	469
4.1. Questões comentadas	469
4.2. Questões de concursos	470
4.3. Questões 2018 – Administração Pública	478

CAPÍTULO IX

GESTÃO DE PROJETOS: CONCEITOS. FUNDAMENTOS. CICLO DE VIDA. FERRAMENTAS. BENEFÍCIOS	491
1. Introdução.....	491
1.1. PMBOK (<i>Project management body of knowledge</i>)	493
1.2. Estrutura Analítica do Projeto – EAP	494
1.3. Escopo.....	495
1.4. Ciclo de vida do projeto	495
1.5. Escritório de projetos.....	497
1.6. Áreas de gerenciamento.....	498
2. Questões.....	498
2.1. Questões de concursos	498
2.2. Questões 2018 – Gestão de Projetos	508

ANEXO DE QUESTÕES	517
1. Modelos teóricos de Administração Pública: patrimonialista, burocrático e gerencial.....	517
2. Estruturação da Administração Pública no Brasil.....	523
3. Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação. Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização. Cultura e clima organizacional.....	529
4. Convergências e diferenças entre a gestão pública e a gestão privada. Empreendedorismo governamental e novas lideranças no setor público. Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais.....	535
5. Novas tecnologias gerenciais: reengenharia e qualidade; impactos sobre a configuração das organizações públicas e sobre os processos de gestão.....	543
6. Excelência nos serviços públicos. O paradigma do cliente na gestão pública. Gestão de resultados na produção de serviços públicos. Tecnologia da informação, organização e cidadania. Governo Eletrônico.....	549
7. Noções de elaboração, análise, avaliação e gerenciamento de projetos	555
8. Planejamento Estratégico: Conceitos. Princípios. Etapas. Níveis. Métodos.....	559
9. Gestão de Projetos: Conceitos. Fundamentos. Ciclo de vida. Ferramentas. Benefícios	566
10. Visão geral sobre a Administração Pública. Convergências e diferenças entre a gestão pública e a gestão privada	569
11. Questões 2017 (Simulação geral).....	570
12. Questões 2022	591
13. Questões Comentadas	608
14. Revisão de Administração Pública	635
14.1. Questões Comentadas.....	635
15. Revisão de Gestão por Processos	661
50 TEMAS DE REDAÇÃO COMENTADAS	681
BIBLIOGRAFIA	719