



Síntese da Gestão, Administração e Organização



Retrospectiva

Atualmente, a administração de uma organização é um complexo de atividades voltadas a resultados, envolvendo planejamento, organização, direção e controle.

Os processos administrativos sofreram muitas mudanças nos últimos tempos.

Os pioneiros das administração (Frederick Taylor, Henry Fayol e Elton Mayo) dedicaram-se, no início do século XX, à aplicação da ciência à administração.




Retrospectiva

O desenvolvimento da Administração Científica caracterizou o período posterior à Segunda Guerra Mundial.

No início da década de 1990, o mundo globalizado experimenta mudanças frequentes e rápidas, aumentando ainda mais a complexidade do mundo organizacional.


O surgimento de novas situações administrativas exigem processos eficazes e adequados na busca de soluções que mantenham as organizações competitivas.



A gestão e a funcionalidade das organizações no mundo moderno

Em 1916, Henry Fayol lançou as bases da administração moderna, onde planejar, organizar, dirigir e controlar são os princípios orientativos de qualquer organização.

Um século depois, os princípios de Fayol continuam orientando economistas, administradores e empreendedores, como fórmula de sucesso de qualquer organização: gestão bem planejada, corretamente organizada, diligentemente dirigida e controlada.



A gestão e a funcionalidade das organizações no mundo moderno

Mas, não exatamente como Fayol defendia em seu modelo de administração.

Na era da tecnologia da informação, as estruturas organizacionais apresentam contornos muito diferentes daqueles que Fayol sistematizou.

Novos conceitos foram incorporados aos processos administrativos, como qualidade, produtividade, efetividade, competitividade, entre outros.



Qualidade

A palavra qualidade, dependendo da sua utilização, apresenta vários significados:

- Qualidade é uma adequação à finalidade ou uso.
- Qualidade é a totalidade dos aspectos e características de um produto ou serviço, importantes para satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos clientes.
- Qualidade é a conformidade com as exigências.

Qualidade é toda propriedade ou característica de um produto ou serviço relacionadas à sua capacidade de satisfazer às necessidades explícitas ou implícitas dos que o utilizam, isto é, dos clientes, sem prejudicar os que são afetados pelo uso do produto ou serviço.



Qualidade

No caso de um produto, qualidade inclui a aparência estética; a durabilidade; a segurança; a confiabilidade; a precisão; o desempenho; o custo da sua operação; a facilidade, as características e as informações adequadas para instalação, uso e manutenção; a cortesia e a presteza no atendimento ao cliente; a assistência técnica e a garantia prestadas pelo fabricante; a uniformidade e padronização dos produtos colocados à venda; e tudo mais que não só o usuário mas todos os que são afetados pelo uso do produto possam considerar importante para eles próprios ou para a sociedade.

Portanto, fica claro que quem decide se um produto é ou não de boa qualidade é o cliente.



Qualidade

Para que um produto ou serviço possa ser considerado como “produto ou serviço de qualidade” por quem o adquire, necessita atender às condições:

- Estar em conformidade com as especificações
- Possuir um valor compensador
- Estar adequado para o uso
- Ser atrativo e possuir preço competitivo



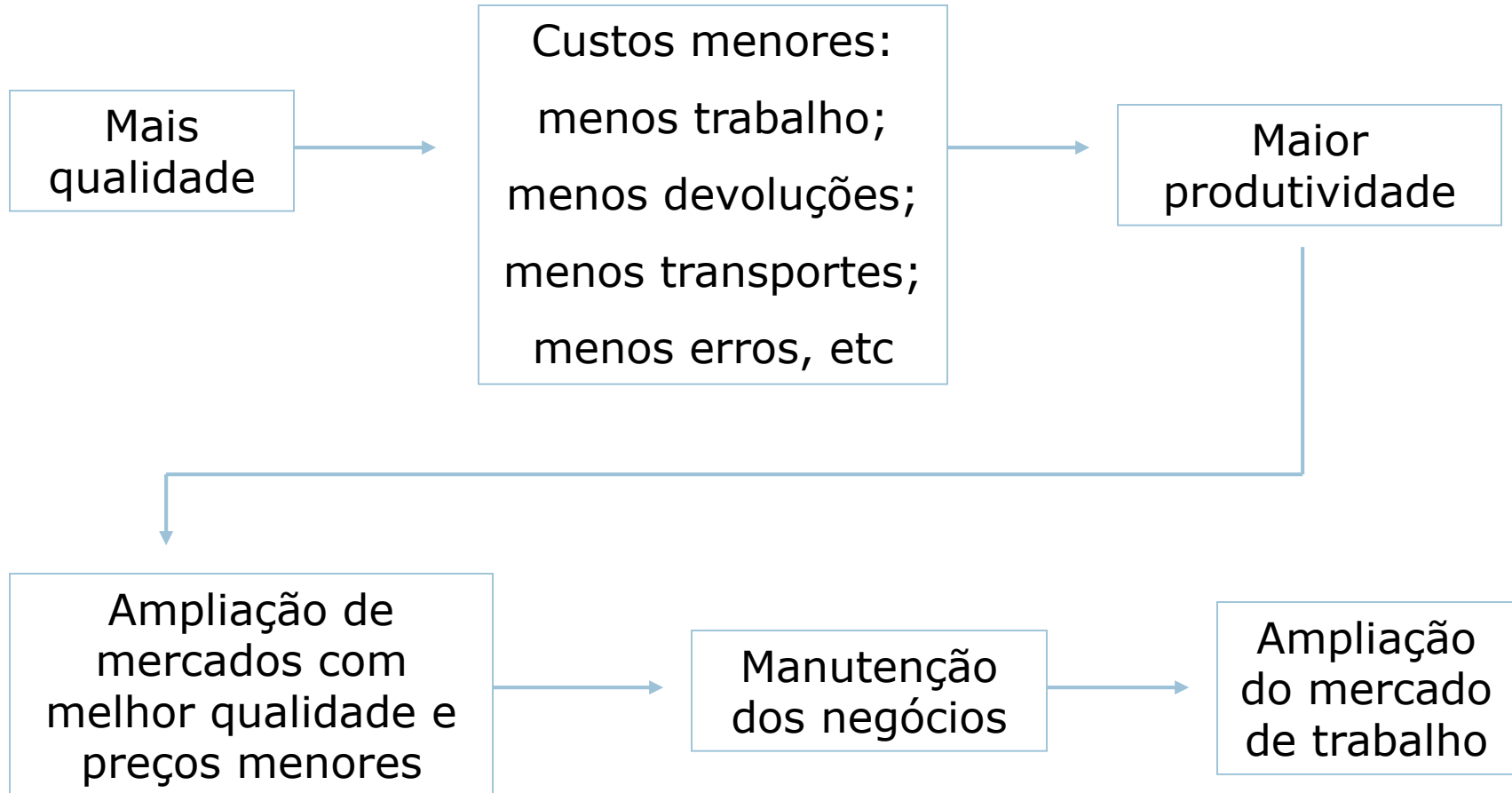
Qualidade

Nas organizações existem dois conceitos de qualidade:

- Qualidade interna – maneira pela qual uma organização administra a qualidade dos seus processos, produtos e serviços.
- Qualidade externa – percepção que o cliente tem a respeito do produto ou serviço que compra e utiliza.

Sem qualidade interna não é possível construir e manter a imagem da qualidade externa.

Mais qualidade com custos menores





Qualidade

Custos da baixa qualidade:

- Perda de vendas; re-trabalho; desperdícios de material; transportes inúteis; ameaças à sociedade.

Etapas da qualidade:

- Identificar o público alvo e suas necessidades;
- Desenvolver produtos que respondam a estas necessidades;
- Desenvolver processos capazes de produzir estes produtos com a qualidade requerida.



Qualidade

As organizações enfatizam o conceito de qualidade externa pelo reforço e investimento na qualidade interna, como forma de se manterem produtivas e, conseqüentemente, competitivas.

Para conseguir qualidade interna, as organizações valorizam e investem em conceitos como eficiência, eficácia, produtividade e efetividade.



Eficiência

Eficiência significa fazer as coisas de forma certa. Eficiência diz respeito aos recursos para alcançar os objetivos.

O custo do trabalho e a utilização de equipamentos são exemplos de medidas de eficiência. Um gestor pode alcançar um objetivo com um mínimo de recursos ou pode ultrapassar o objetivo com os mesmos recursos.

Portanto, um gestor eficiente é aquele que consegue operar sua unidade de trabalho diariamente com um custo mínimo de recursos.



Eficiência

Consiste em fazer bem feito, no sentido mais amplo, aquilo que está sendo feito, considerando todos os aspectos e sua tendência, mas sem considerar se o que está sendo feito é realmente o que deveria ser feito.

A eficiência engloba, portanto o conceito de produtividade, uma vez que engloba todos os fatores.

A eficiência está relacionada aos meios e à forma utilizados para atingir resultados, sem considerar se estes resultados são válidos.



Eficácia

Eficácia relaciona-se aos fins, à capacidade de alcançar os resultados projetados.

Um gestor eficaz é aquele cuja unidade de trabalho alcança diariamente as metas de produção, em quantidade e qualidade de resultados.



Eficácia

Consiste em fazer aquilo que efetivamente precisa ser feito para atingir resultados que sejam válidos para a organização, isto é, fazer a coisa certa ou correta.

A eficácia não está diretamente ligada aos meios nem à forma, mas sim à capacidade de se atingir resultados válidos, isto é, que precisam ser atingidos.



Efetividade

A efetividade é a soma da eficiência e da eficácia, está baseada na regularidade, praticidade, durabilidade e constância. Efetividade significa fazer as coisas certas de maneira certa.

É a medida da utilidade do produto ou serviço considerando-se a sociedade como um todo e não apenas o consumidor ou a organização.

A efetividade é a base para o sucesso administrativo: obtenção de eficiência e eficácia simultaneamente na utilização dos recursos organizacionais.



Produtividade

Produtividade diferencia-se da produção. A produção é simplesmente a quantidade produzida, sem valor e uso.

A produtividade é a relação entre os resultados obtidos e os recursos consumidos. Está relacionada à capacidade de produzir cada vez mais e melhor, com máxima satisfação dos clientes.

Portanto, existe produtividade quando existir qualidade interna e externa.



Produtividade

Produtividade é a relação entre os produtos obtidos e os fatores de produção empregados na sua obtenção.

A produtividade é obtida pela divisão entre a produção obtida e um dos fatores empregados na produção ou entre a produção obtida e um conjunto ponderado dos fatores de produção.



Competitividade

Competitividade é a capacidade de uma organização em oferecer produtos e serviços mais adequados às necessidades e expectativas do mercado, trazendo soluções inovadoras ao cliente.

Competitividade é fazer mais e melhor do que as outras organizações, a um custo mais baixo e com uma satisfação maior ao cliente.

As organizações bem sucedidas têm por característica intensos e contínuos esforços na busca de competitividade.



Competitividade

As organizações bem sucedidas apresentam as estruturas organizacionais mais descentralizadas; o controle é cada vez mais flexível, a burocracia é substituída pela inovação e pela criação de conhecimento; têm os níveis hierárquicos cortados até o essencial, enfatizam o trabalho em equipe, desenvolvem novos modelos de produção, experimentam novas estruturas organizacionais, mantêm a sintonia com o cliente.

Enfim, encontram novas formas de atuar, mais simples, ágeis e competitivas.