

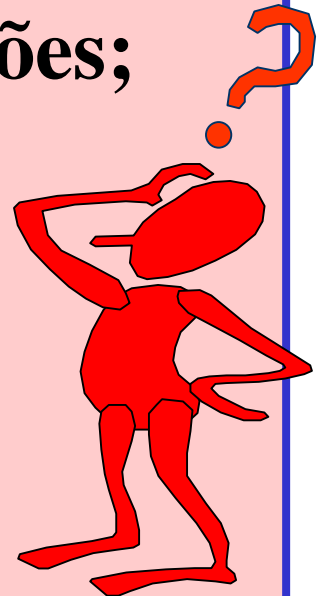
TEORIA

- * Conjunto coerente de suposições elaborado para explicar a relação entre dois ou mais fatos observáveis e prover uma base sólida para se prever eventos futuros.
- * Conjunto de conceitos e idéias que explica e prediz fenômenos físicos e sociais.

Por que estudar as Teorias da Administração?

Teorias:

- guiam as decisões da administração na compreensão dos processos fundamentais;
- propiciam uma visão das organizações;
- dão consciência sobre o ambiente empresarial;
- são fontes de novas idéias.



ADMINISTRAÇÃO

TEORIA

+

PRÁTICA



O que é ADMINISTRAÇÃO?

“ Administração é um tipo de esforço humano cooperativo que possui um alto grau de racionalidade.”

(Dwight Waldo)

“ Processo de fazer com que as atividades sejam realizadas eficiente e eficazmente com e através de outras pessoas.”

(Stephen Robbins e Mary Coulter)

O que é ADMINISTRAÇÃO?

“ Conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos organizacionais ou metas.”

(Reinaldo O. da Silva)

**CONSELHO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO - CFA
LEI N° 4.769 - 09/09/65**

**ADMINISTRAÇÃO
É
PARA
ADMINISTRADOR**

CAMPOS DE ATUAÇÃO

- Administração Financeira
- Administração de Material
- Administração Mercadológica
- Administração da Produção
- Administração de Pessoal e Relações Industriais
- Orçamento
- Organização e Métodos

ORGANIZAÇÃO

Sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas para alcançar um objetivo específico

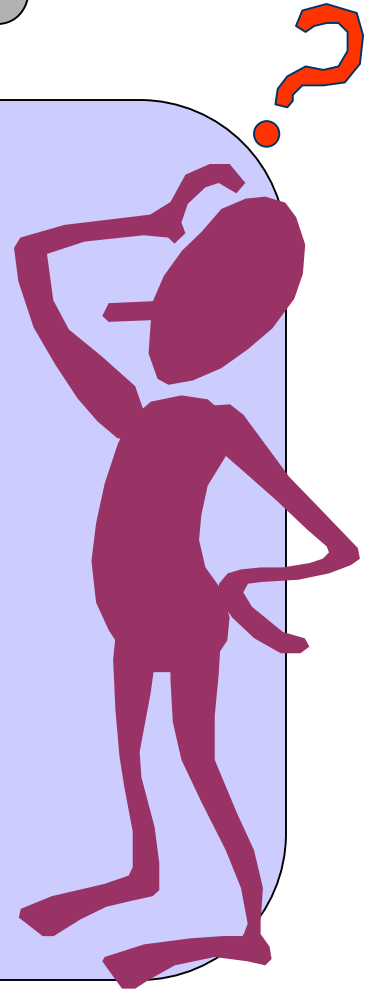
Somente existe quando:

- * há pessoas capazes de se comunicarem**
e
- * que estão dispostas a contribuírem com ação conjunta.**

ORGANIZAÇÃO

Tipos:

- ☞ Comerciais
- ☞ Industriais
- ☞ Religiosas
- ☞ Militares
- ☞ Filantropicas
- ☞ Educacionais
- ☞ Não-Governamentais
- ☞ Governamentais
- ☞ Culturais



RECURSOS

- **FINANCEIROS**
 - **HUMANOS**
 - **MATERIAIS**
 - **PATRIMONIAIS**
 - **TECNOLÓGICOS**

EFICIÊNCIA

Operar de modo que os recursos sejam o mais adequadamente utilizados

- **Ênfase nos meios**
 - **Resolver problemas**
- **Salvaguardar os recursos**
- **Cumprir tarefas e obrigações**
 - **Treinar os subordinados**

EFICÁCIA

Fazer as coisas certas, do modo certo e no tempo certo

- Ênfase nos resultados
- Atingir objetivos corretamente
 - Obter acerto nas decisões
 - Agregar valor
- Proporcionar eficácia aos subordinados

FUNÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

- 1- PLANEJAMENTO** – definir metas, estabelecer estratégias e ações a partir da análise da situação atual e dos recursos disponíveis.
- 2- ORGANIZAÇÃO** - reunir e coordenar os recursos disponíveis para o alcance dos objetivos.
- 3- DIREÇÃO/LIDERANÇA** – orientar e estimular as pessoas a serem grandes executores. Criar um ambiente cooperativo, com fluxo constante de informações, resolução de conflitos e criação de condições para o desenvolvimento das pessoas.
- 4- CONTROLE** – comparar/monitorar a performance da organização conforme o planejado.

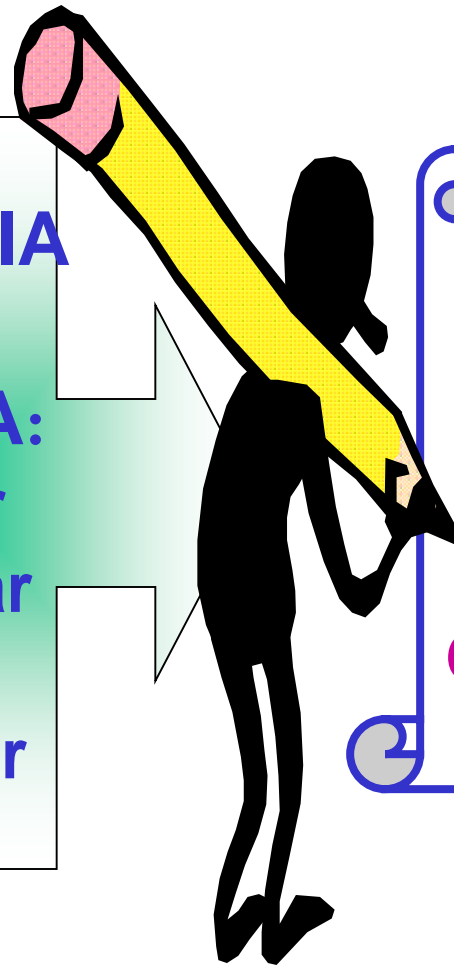
PROCESSO ADMINISTRATIVO



**EFICIÊNCIA
E**

EFICÁCIA:

- Planejar
- Organizar
- Dirigir
- Controlar



**ALCANCE
METAS:**

LUCRO
CRESCI-
MENTO

**COMPETITI-
VIDADE**

EFICÁCIA	Alta	Baixa eficiência/Alta eficácia O administrador escolhe metas certas para alcançar, mas faz mau uso dos recursos para alcance das metas. Resultado: um produto que o consumidor quer, mas muito caro para que ele o compre.	Alta eficiência/Alta eficácia O administrador escolhe metas certas para perseguir e faz bom uso dos recursos para alcance das metas. Resultado: um produto que o consumidor quer, a um qualidade e preço que ele pode pagar.
	Baixa	Baixa eficiência/Baixa eficácia O administrador escolhe metas erradas para alcançar e faz mau uso dos recursos. Resultado: baixa qualidade de produtos, que o consumidor não quer.	Alta eficiência/Baixa eficácia O administrador escolhe metas inadequadas, mas faz bom uso dos recursos no alcance das metas. Resultado: um produto de alta qualidade, que o consumidor não
		Baixa	Alta
		EFICIÊNCIA	

Figura 1.7 Relação entre eficiência, eficácia e desempenho organizacional. (Adaptado de Jones, G. et al., *Contemporary Management* e 2 ed., New York, Irwin/McGraw-Hill, 2000.)

NÍVEIS DA ADMINISTRAÇÃO

Alta Administração (Diretoria)	Estabelecer objetivos, políticas e estratégias (Estratégico)
Média Administração (Gerência)	Implementar tarefas, coordenar e solucionar conflitos (Tático)
Administração Operacional (Supervisão)	Dirigir e supervisionar o trabalho operacional (Operacional)
Pessoal não- administrativo (Operações)	Utilizar suas habilidades técnicas nas várias tarefas

Habilidades Administrativas

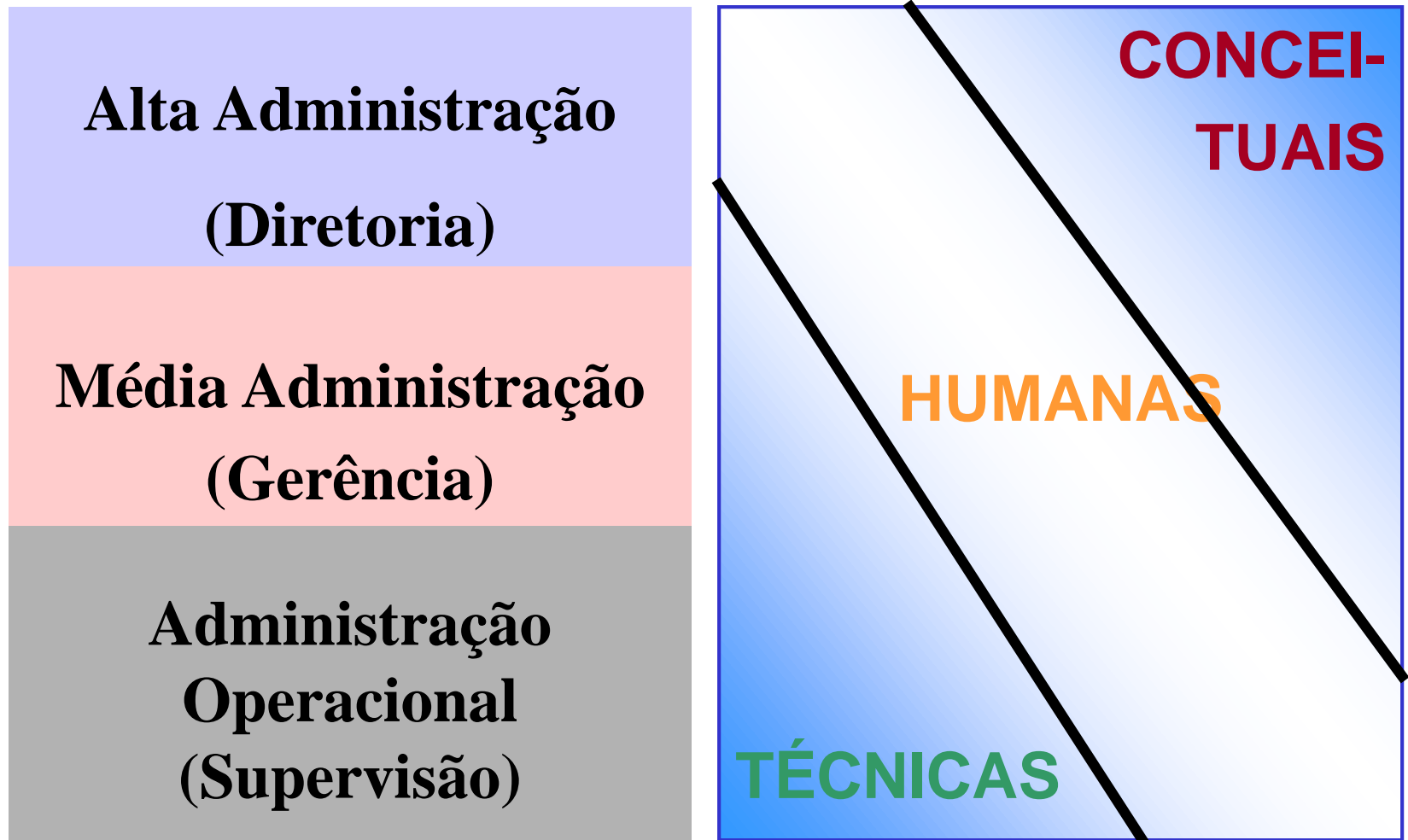
São as destrezas específicas para transformar conhecimento em ação, que resulte no desempenho desejado para alcance das metas.

1 - **Técnicas** – desempenho, conhecimentos e competências operacionais; especializado.

2 - **Humanas** – lidar com pessoas; exercer liderança; compreender atitudes e motivações.

3 - **Conceituais** – pensar e formar conceitos sobre situações para a tomada de decisões; compreender a complexidade global.

Níveis e Habilidades Administrativas



PAPÉIS ADMINISTRATIVOS

(Henry Mintzberg)

- Conjunto de expectativas de comportamento de um indivíduo, em situações específicas.

CATEGORIAS:

- INTERPESSOAIS
- INFORMACIONAIS
- DECISORIAIS

Papéis Interpessoais

**Desempenhados para o
relacionamento e interação com
outras pessoas:**

- **Chefe**
- **Líder**
- **Ligação**

Papéis Informacionais

Desempenhados ao trocar e processar informações:

- **Monitor**
- **Disseminador**
- **Interlocutor**

Papéis Decisoriais

Desempenhados quando os administradores tomam decisões:

- **Empreendedor**
- **Solucionador de conflitos**
- **Alocador de recursos**
- **Negociador**

ADMINISTRAÇÃO – Arte ou Ciência?

- Ciência pelo conjunto de conhecimentos sistematizados e baseados em certos princípios capazes de aplicação generalizada.
- Arte no sentido que os seus princípios não são desenvolvidos por causa do conhecimento em si, mas pela necessidade de aplicação desses conhecimentos em situações específicas.

COMUNICAÇÃO

**Ato de entender alguém
e fazer-se entendido;
transferir e compreender
um significado;
tornar comum, comungar,
repartir, participar.**

Comunicação nas Organizações

Comunicar é...

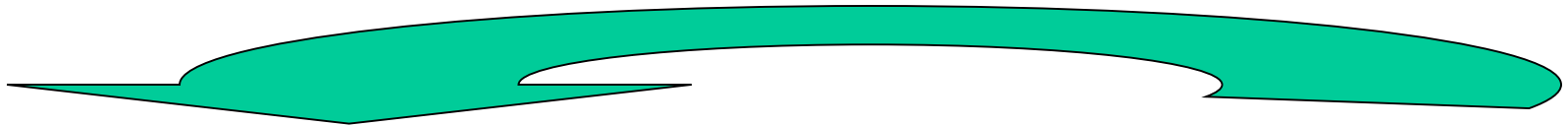
- ... passar sinais, símbolos, mensagens, comportamentos e palavras da fonte emissora para um ou mais receptores, com o objetivo de provocar e receber uma resposta
- A comunicação é um dos mais importantes instrumentos do administrador no dia-a-dia.
- Seu êxito depende da atuação pessoal do comunicador e do suporte recebido por este por parte da empresa
- A comunicação pode ser ineficiente por desmotivação, despreparo ou desinformação do comunicador

Porque as Empresas Comunicam

- **Motivar empregados**
- **Coordenar atividades internas**
- **Ensinar novas habilidades aos funcionários**
- **Estimular novas idéias**
- **Ganhar a opinião pública**
- **Captar investidores**
- **Preencher seu papel como boas cidadãs**
- **Auxiliar a tomada de decisão**
- **Estimular vendas**

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

FEEDBACK



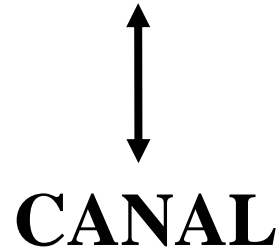
EMISSOR → MENSAGEM → RECEPTOR

CÓDIGO



REPERTÓRI

O



CÓDIGO



REPERTÓRI

O

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

- **VERBAIS:**

- **Escritas**

- **Orais**

- **NÃO-VERBAIS:**

- **pelo Olhar**

- **Mímica ou Gestual**

- **Posturais**

- **Conscientes e Inconscientes**

Funções da Comunicação

- Informação
- Motivação
- Emoção
- Controle

BARREIRAS NAS COMUNICAÇÕES

- A) Símbolos não contextualizados**
- B) Percepção Seletiva: Audição e Visão**
- C) Reações Emocionais**
- D) Intermediários**
- E) Cultura ou Diferenças de Linguagem**
- F) Sinais não-verbais**

COMUNICANDO PERFEITAMENTE

- Saiba o que vai dizer, o que quer comunicar;
- Conheça o público → mensagem adequada;
- Consiga compreensão → atenção; utilize a simplicidade; use pausas; provoque *feedback*; pergunte; aprenda a ouvir;
- Busque a memorização;
- Consiga a escuta ativa;
- Desenvolva empatia;
- Utilize aplicações práticas.



O COMETA HALLEY

Do Diretor para o Gerente

- A pedido do presidente, na sexta-feira às 17hs o Cometa Halley vai aparecer sobre a fábrica
- Se chover, por favor reúna os funcionários todos com capacetes e os encaminhe ao refeitório onde o raro fenômeno terá lugar, o que ocorre a cada 78 anos a olho nu

O COMETA HALLEY

Do Gerente para o Supervisor

- A convite do nosso querido presidente, o cientista Halley de 78 anos, vai aparecer nu na fábrica, usando apenas capacete, quando irá explicar o fenômeno da chuva para os seguranças no pátio.

O COMETA HALLEY

Do Supervisor para o Chefe

- Todo mundo nu, na próxima sexta-feira, às 17h pois o mandachuva do presidente Halley, estará lá para mostrar o raro filme Dançando na Chuva
- Caso comece a chover, o que ocorre a cada 78 anos, por motivo de segurança coloque o capacete

O COMETA HALLEY

Aviso para Todos

- Nesta sexta-feira o presidente fará 78 anos.
- A festa será às 17h no pátio da fábrica
- Vão estar lá Bill Halley e seus Cometas
- Todo mundo pelado de capacete
- O espetáculo vai rolar mesmo que chova, porque a banda é um fenômeno

FEEDBACK

- **Retorno de uma comunicação.**
- **Fornece informações sobre a compreensão da mensagem e seus efeitos no receptor.**
- **Propicia melhorias de desempenho.**
- **Pode ser Negativo ou Positivo**

a) Aplicabilidade

b) Neutralidade

c) Especificidade

d) Oportunidade

e) Direto

f) Objetividade