



Gestão Organizacional

Diego Silveira Costa Nascimento

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Campus Natal – Cidade Alta
diego.nascimento@ifrn.edu.br

31 de outubro de 2023

- 1 Administração
- 2 Estratégia
- 3 Organização
- 4 Gestão de Inovação
- 5 Gestão de Tempo
- 6 Gestão de Qualidade



Origem

Do latim *ad* (direção) e *minister* (subordinação ou obediência).



- 3.000 a.C, Mesopotâmia – Civilização Suméria. Escrituração de operações comerciais. Primeiros dirigentes e funcionários administrativos profissionais;
- Século XXVI a.C., Egito – Construção da grande pirâmide. Planejamento, organização e controle elaborados. Primeiro “livro” de administração da história: Deveres do Vizir, gravados em hieróglifos;
- VIII a.C. até IV A.D., Império Romano – Grande organização multinacional com instituições administrativas sofisticadas. Diversos tipos de dirigentes, participação popular no governo, legislação, estrutura, exército organizado e profissionalizado. Romanos foram precursores das organizações modernas;
- V a.C., Grécia – Democracia, ética, qualidade, método científico, teorização, estratégia, conhecimento e outras ideias fundamentais;



- 300 a.C, Índia – Arthashastra de Kautilya, manual de deveres do rei e de seus ministros. Primeiro manual completo de administração da história;
- IV a.C., China – Sun Tzu, A Arte da Guerra. Manual de estratégia e princípios de comportamento gerencial;
- XV - XVI A.D., Itália – Renascimento. Arsenal de Veneza. Invenção da contabilidade. O Príncipe de Maquiavel. Homem polimático. Capitalismo mercantil. Economia criativa.
- XVIII, Inglaterra – Revolução industrial;
- XIX - XX, Alemanha – Psicologia experimental. Burocracia;
- 1881, Estados Unidos – Primeira escola de administração;
- Transição para o Século XX, Estados Unidos – Início do movimento da administração científica. Linha do montagem móvel. Movimento da qualidade;



- 1916, França – Administração Industrial e Geral;
- Sistema Toyota de Produção. Administração enxuta. Modelo Japonês de administração.
- 1969, Estados Unidos – Fundação do PMI; e
- Década de 1980, Estados Unidos – Reengenharia. Seis Sigmas. Redesenho de processo.



O que é Teoria Geral da Administração?

Definição

É o conjunto de conhecimentos a respeito das organizações e do processo de administrá-las, sendo composta por princípios, proposições e técnicas em permanente elaborações.



- Liderou o movimento da administração científica;
- Nascido nos Estados Unidos;
- Para determinar a melhor forma de executar um trabalho, dividiu cada atividades em movimentos menores e cronometrou cada um deles;
- Analisou a ação para eliminar movimentos desnecessários, o que dava a origem ao método mais ágil e eficiente de executar uma tarefa atribuída;
- Traz os conceitos de eficácia e eficiência no meio da produção industrial.



Eficácia vs Eficiência

Eficácia

- Fazer as coisas certas;
- Preocupação com os fins;
- Ênfase nos resultados; e
- Maximizar os objetivos.

Eficiência

- Fazer bem as coisas;
- Preocupação com os meios;
- Ênfase no processo; e
- Ausência de desperdícios.



- Mecanicismo;
- Superespecialização do trabalhador;
- Visão microscópica do homem;
- Abordagem de sistema fechado; e
- A exploração dos empregados.



- Foi um empresário norte-americano;
- Fundador da Ford Motor Company; e
- Desenvolveu e implantou a linha de montagem em série.



- Princípio da intensificação;
- Princípio da economicidade; e
- Princípio da produtividade.



- Nascido na França;
- Foi fundador da teoria clássica da administração;
- Foi o primeiro a tratar a administração como disciplina para formar lideranças qualificadas;
- Toma como base a busca por máxima eficiência através da visão homem econômico;
- Ou seja, considera o homem como racional e com focos racionais;
- Criou um sistema para otimizar a gerência dando a cada gerente o seus deveres.



- Planejar;
- Organização;
- Direção; e
- Controle.



- Nascido na Alemanha;
- Fundou o método de análise sociológica; e
- Lançou as bases para o estudo das organizações e da burocracia.



- Indivíduo;
- Ética; e
- Relação social.



- 1 Administração
- 2 Estratégia**
- 3 Organização
- 4 Gestão de Inovação
- 5 Gestão de Tempo
- 6 Gestão de Qualidade



Definição

“Strategy explains how an organization, faced with competition, will achieve superior performance” (Michael Porter)



- ① Missão;
- ② Visão; e
- ③ Valores.



Definição

É o propósito da empresa existir.

Exemplo

“Satisfazer com excelência a nossos consumidores de bebidas. Ser líder total de bebidas, gerando valor econômico, social e ambiental sustentável, gerenciando modelos de negócio inovadores e ganhadores, com os melhores colaboradores do mundo.” (Coca-Cola)



Definição

É a situação em que a empresa deseja chegar (em período definido de tempo).

Exemplo

“Produzir produtos de alta qualidade e de fácil uso que incorporam alta tecnologia para o indivíduo, provando que alta tecnologia não precisa ser intimidadora para aqueles que não são experts em computação.” (Apple)



Definição

São os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com seus clientes, fornecedores e parceiros.

Exemplo

“Humanismo; Criatividade; Equilíbrio; e Transparência.” (Natura)



Definição

É uma técnica de planejamento estratégico utilizada para auxiliar pessoas ou organizações a identificar forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças relacionadas à competição em negócios ou planejamento de projetos.



Matriz de SWOT



Definição

São as iniciativas internas que estão com um bom desempenho.

- O que fazemos bem?
- O que diferencia a nossa organização?
- De que o nosso público-alvo gosta na nossa organização?



Definição

São as iniciativas internas que estão com desempenho abaixo do esperado.

- Quais iniciativas estão com desempenho abaixo do esperado e por quê?
- O que poderia melhorar?
- Quais recursos poderiam melhorar o nosso desempenho?



Definição

São os resultados das suas forças e fraquezas existentes somadas a quaisquer iniciativas externas que colocarão a sua empresa em uma melhor posição competitiva.

- Quais recursos podemos usar para melhorar as nossas fraquezas?
- Existem lacunas de mercado nos serviços que prestamos?
- Quais são as nossas metas para o ano?



Definição

São as áreas que podem causar problemas.

- Quais mudanças na indústria são motivos de preocupação?
- Quais são as novas tendências de mercado?
- Em que pontos nossos concorrentes têm um melhor desempenho que o nosso?



- 1 Administração
- 2 Estratégia
- 3 Organização**
- 4 Gestão de Inovação
- 5 Gestão de Tempo
- 6 Gestão de Qualidade



Definição

É um conjunto de pessoas e recursos na busca de uma ou mais objetivos comuns.



As quatro funções da organização

- Produção;
- Marketing;
- Recursos humanos; e
- Financeiro.



- Estratégico (CEOs, presidentes, diretores);
- Tático (diretores, gerentes); e
- Operacional (supervisores, operadores).



Definição

É uma ferramenta utilizada para ajudar as pessoas e empresas a definir e alcançar seus objetivos de maneira clara e eficiente.



- Specific;
- Measurable;
- Attainable;
- Relevant; e
- Time based.



- O objetivo demarcado deve ser específico;
- Deve ser claro; e
- Não podem permitir qualquer tipo de interpretação dúbia ou controversa.



- Todo objetivo poder ser traduzido em números; e
- No momento da definição do seu objetivo, analise se o mesmo poderá ser, sistematicamente, interpretado e manipulado numericamente.



- As metas devem seguir uma razoabilidade;
- Todos devem concordar com o estabelecimento deste indicador; e
- O ambiente externo a organização deve ser favorável.



- O indicador deve estar alinhado com o objetivo da organização;
- Deve existir consonância do objetivo com os ideais e valores defendidos; e
- Deve existir real disposição da equipe para se engajar no projeto.



- Consiste na referenciação temporal do objetivo;
- Definição um prazo para a realização e cumprimento do objetivo;
- Cria um senso de urgência indispensável para o sucesso de um projeto; e
- Evita procrastinação e desorganização operacional.

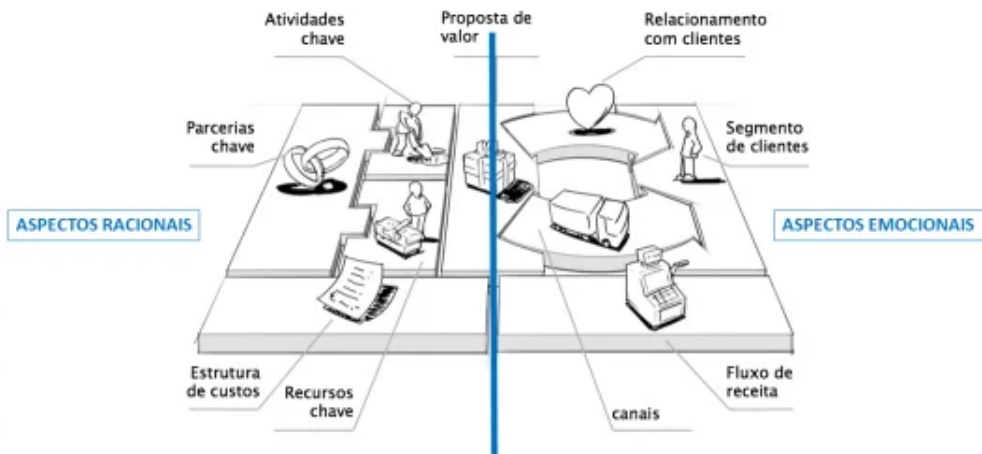


Definição

É uma ferramenta dinâmica em formato de um quadro que permite analisar o modelo de negócios que está sendo criado, remodelado ou adaptado.



Quadro



- ① Segmento de clientes;
- ② Proposta de valor;
- ③ Canais;
- ④ Relacionamento com clientes;
- ⑤ Fontes de receita;
- ⑥ Recursos principais;
- ⑦ Atividades-chave;
- ⑧ Parcerias principais; e
- ⑨ Estrutura de custos.



Definição

Define os diferentes grupos de pessoas ou organizações que uma empresa busca alcançar e atender.



Definição

Descreve o conjunto de razões pelas quais seu cliente irá optar pelo seu produto ou serviço.



Definição

Descreve por onde seu negócio se comunica, distribui e vende o produto ou serviço aos seus clientes.



Definição

Descreve as formas e os meios que você vai estabelecer para criar ou manter a relação com seus clientes.



Definição

Representa o dinheiro que sua empresa vai gerar através da venda do seu produto e serviço, e também as formas com que você irá capturar esse valor.



Definição

Descreve os recursos mais importantes para fazer seu modelo de negócios funcionar.



Definição

Descreve as ações mais importantes que seu negócio deve realizar para fazer o modelo de negócios funcionar.



Definição

Refere-se à rede de fornecedores e parceiros, ou seja, empresas, pessoas e entidades que são seus aliados na otimização e redução de risco do negócio.



Definição

Diz respeito a todos os custos envolvidos na operação do seu modelo de negócios.



- 1 Administração
- 2 Estratégia
- 3 Organização
- 4 Gestão de Inovação**
- 5 Gestão de Tempo
- 6 Gestão de Qualidade



Definição

É o sucesso na introdução de um novo produto no mercado, ou na introdução de um novo sistema ou método na organização.



- Produtos;
- Serviços;
- Processos;
- Marketing; e
- Organizacional.



Definição

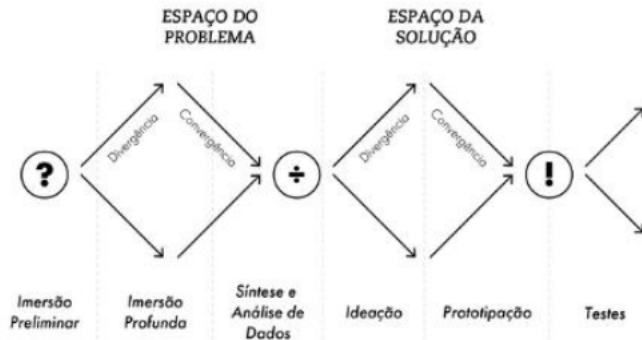
É um modelo de pensamento centrado nas pessoas e que busca soluções inovadoras e significativas para as mesmas.



- Empatia;
- Colaboração; e
- Experimentação.



Duplo Diamante



- Imersão preliminar;
- Imersão profunda;
- Análise e síntese;
- Ideação;
- Prototipação; e
- Testes.



- 1 Administração
- 2 Estratégia
- 3 Organização
- 4 Gestão de Inovação
- 5 Gestão de Tempo**
- 6 Gestão de Qualidade



Definição

É o ato ou processo de planejamento e execução do controle consciente sobre a quantidade de tempo gasta com atividades específicas, objetivando para aumentar a efetividade, eficiência e produtividade.



Definição

É uma ferramenta para organizar as tarefas de forma visual, priorizando as atividades por nível de urgência, o que facilita a organização da rotina.



Matriz de Eisenhower



Definição

São as atividades que precisam ser realizadas de imediato e que envolvem crises, prazos curtos ou problemas.

Exemplo

- Pagamento de impostos;
- Pneu furado; ou
- Problema de saúde.



Definição

São as atividades que podem ser realizadas dentro de um período previsto e que envolvem ações planejadas.

Exemplo

- Treinamento;
- Leituras; ou
- Recreações.



Definição

São as atividades que podem ser realizadas por outras pessoas.

Exemplo

- Telefonemas;
- Relatórios;
- Envio de e-mails; ou
- Conversas.



Definição

São as atividades que podem causar distrações ou perda de tempo.

Exemplo

- Pequenas tarefas;
- Redes sociais; ou
- Jogos.



- 1 Administração
- 2 Estratégia
- 3 Organização
- 4 Gestão de Inovação
- 5 Gestão de Tempo
- 6 **Gestão de Qualidade**



Definição

É o grau de utilidade esperado ou adquirido de qualquer coisa, verificável através da forma e dos elementos constitutivos do mesmo e pelo resultado do seu uso.



Definição

É uma ferramenta de gestão para elaboração de planos de ação.



Matriz 5W2H

5W					2H		STATUS
WHAT (O QUE)	WHY (POR QUE)	WHERE (ONDE)	WHO (QUEM)	WHEN (QUANDO)	HOW (COMO)	HOW MUCH (QUANTO CUSTA)	
<p>O QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É O SEU OBJETIVO?</p> <p>COMO DESCREVER O MELHOR QUE PODE OBTER NESTA SITUAÇÃO?</p>	<p>POR QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É A RAZÃO QUE MOTIVA ESSA AÇÃO?</p> <p>O QUE VAI CONSEGUIR DE RETORNO?</p> <p>FAZ PARTE DE SUA MISSÃO?</p> <p>VALE A PENA?</p>	<p>ONDE SERÁ FEITO?</p>	<p>POR QUEM SERÁ FEITO?</p> <p>QUEM ESTÁ ENVOLVIDO OU É RESPONSÁVEL EM CADA AÇÃO?</p> <p>QUEM DEVE SER AVISADO?</p>	<p>QUANDO SERÁ FEITO?</p> <p>QUAIS SÃO AS PRIMEIRAS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>ESSAS AÇÕES SÃO PROATIVAS OU DEPENDEM DE OUTRAS FORA DO SEU CONTROLE?</p>	<p>COMO SERÁ FEITO?</p> <p>COMO INICIAR, MENSURAR E ATIVAR AS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>QUAIS SÃO AS SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA, NO CASO DE ENCONTRAR OBSTÁCULOS?</p> <p>O QUE SINALIZARÁ QUE É O MOMENTO DE AGIR ASSIM?</p>	<p>QUANTO CUSTARÁ FAZER?</p> <p>QUANTO CUSTARÁ EM TEMPO, ESFORÇO, DINHEIRO, CONHECIMENTO, PREPARAÇÃO PSICOLÓGICA E NEGOCIAÇÃO OU MOTIVAÇÃO PESSOAL E DE GRUPO?</p>	



5W

- What – o que será feito?
- Why – por que será feito?
- Where – onde será feito?
- When – quando será feito?

2H

- How – como será feito?
- How much – quanto vai custar?



Definição

Ação que deve ser executada, ou problema a ser solucionado.

Exemplo

Treinamento da equipe de atendimento.



Definição

Justificativa dos motivos e objetivos daquilo estar sendo executado ou solucionado.

Exemplo

Reduzir o número de reclamações dos clientes.



Definição

Definição de quem será (serão) o(s) responsável(eis) pela execução do que foi planejado.

Exemplo

João, Pedro e Maria.



Definição

Informação sobre onde cada um dos procedimentos será executado.

Exemplo

Online



Definição

Cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos.

Exemplo

Novembro e Dezembro de 2023.



Definição

Explicação sobre como serão executados os procedimentos para atingir os objetivos pré-estabelecidos.

Exemplo

Contratando empresa de consultoria.



Definição

Limitação de quanto custará cada procedimento e o custo total do que será feito.

Exemplo

R\$ 10.000,00.

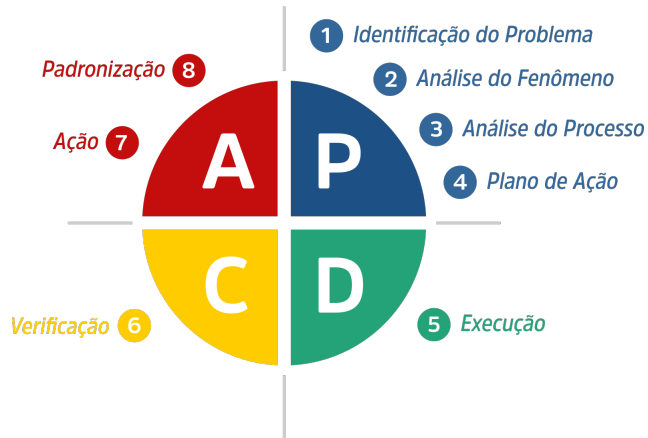


Definição

É uma ferramenta de gestão interativa utilizada para o controle e melhoria contínua de processos e produtos.



Etapas do PDCA



- Identificar o problema;
- Analisar o fenômeno;
- Analisar o processo; e
- Criar plano.



- Colocar o plano em prática;
- Se ater ao plano; e
- Realizar apenas o planejado.



- Verificar o progresso;
- Controlar recursos; e
- Atualizar indicadores.



- Avaliar os sucessos e fracassos;
- Implementar padrões vencedores;
- Padronizar melhorias; e
- Repetir o ciclo.



Definição

É uma ferramenta para analisar os processos, em diferentes perspectivas, relacionando causas potenciais para um determinado cenário.



DIAGRAMA DE ISHIKAWA

