

FIAP

SOFTWARE DESIGN & TX



Aula 2

Administração e Processos



Material gentilmente cedido
pelo prof. Rafael Ronqui



O que é Administração



É o processo de **planejamento**, de **organização**, de **direção** e de **controle** dos recursos organizacionais de maneira eficiente e eficaz, a fim de alcançar os objetivos traçados pela organização.

Funções da Administração

Planejamento: É definir os objetivos e os meios para alcançá-los.

Organização: É a função administrativa que se incumbe de identificar, organizar e agrupar as atividades e recursos necessárias para se atingir os objetivos propostos.

Direção: É a função administrativa que orienta, conduz e coordena as pessoas na execução das atividades planejadas e organizadas.

Controle: Refere-se a função administrativa de analisar o trabalho que esta sendo desenvolvido, comparando o que foi feito ou está sendo feito, com o que deveria ser feito ou alcançado.

Objetivos da Administração

Funções x Objetivos



E quem administra ?

O administrador é aquele que exerce a função de administração em uma empresa ou organização pública ou privada. Academicamente dizendo, é o bacharel formado em Ciência da Administração. Exerce as funções de planejamento, organização, direção e controle.

o administrador necessita ter três tipos de habilidades, que segundo o criador dessa tipologia, Katz (1955 apud CHIAVENATO, 2003), são de natureza: **técnica, humana e conceitual**.

Habilidades do Administrador

Habilidade Técnica

Habilidade técnica é a maneira pela qual se compreende e domina determinado tipo de atividade.

Envolve conhecimento com o fazer prático, com objetos físicos e concretos; consiste em saber utilizar métodos e equipamentos necessários para realização de tarefas específicas.



Habilidades do Administração

Habilidade Humana

É a capacidade e aptidão de trabalhar com pessoas para obter resultados eficazes por meio delas, refere-se à facilidade de relacionamento interpessoal e em equipe.

Envolve a capacidade de se comunicar, motivar, coordenar, liderar e resolver conflitos.

Está relacionada à interação com pessoas e por meio delas .

Implica possuir facilidade para o desenvolvimento da cooperação dentro da equipe e o encorajamento da participação dos mesmos.



Habilidades do Administração

Habilidade Conceitual

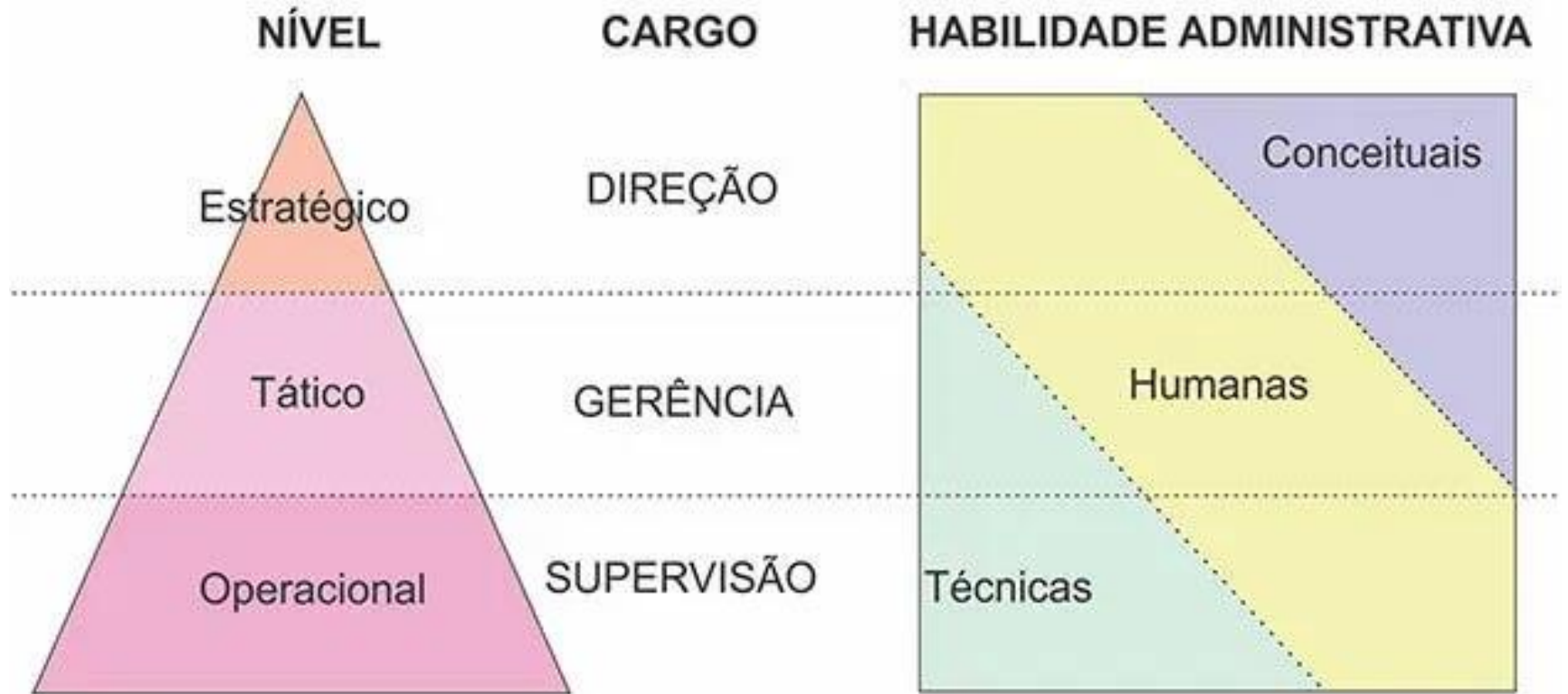
É a habilidade que requer maior conhecimento, pois exige visualização do conjunto organizacional com suas partes integradas, formando um conjunto harmonioso.

Implica a facilidade em trabalhar com ideias e conceitos, teorias e abstrações.

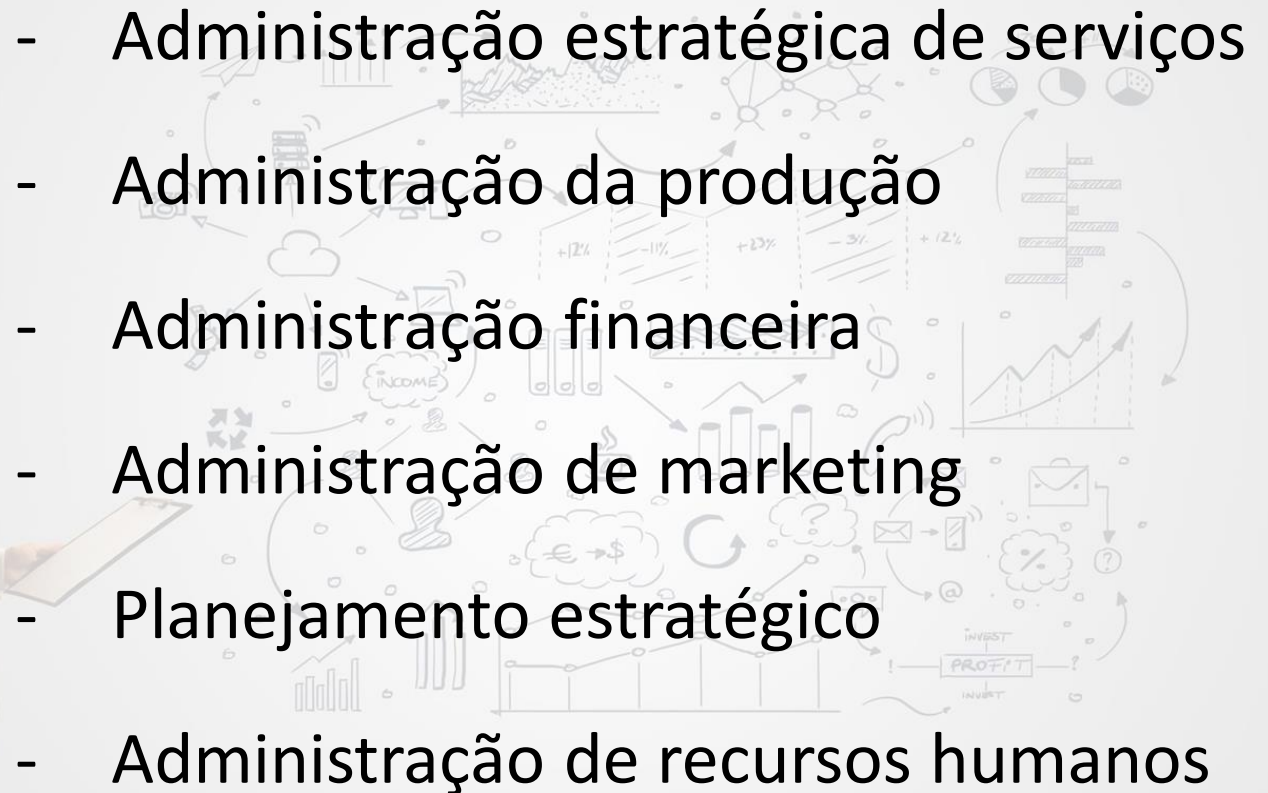
As habilidades conceituais estão relacionadas com o pensar, com o raciocinar, com o diagnóstico das situações e com a formulação de alternativas de solução de problemas.



Evolução do Administrador

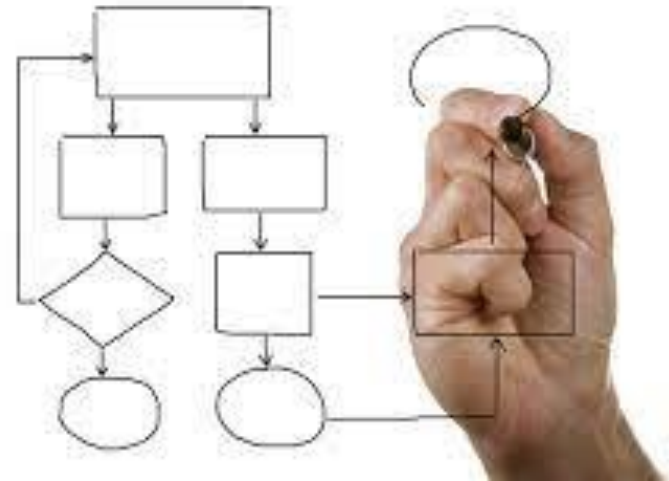


Áreas de Atuações da Administração

- 
- Administração estratégica de serviços
 - Administração da produção
 - Administração financeira
 - Administração de marketing
 - Planejamento estratégico
 - Administração de recursos humanos

O Que é um Processo?

É um fluxo de trabalho com passos pré-definidos com o objetivo de chegar em um objetivo específico.



Processos

O que é um processo dentro da administração?

Você pode ver uma empresa como uma organização que vende ou presta um serviço, mas seja qualquer um desses fatores o **objetivo** da empresa **é entregar com qualidade, dentro do prazo, custo e satisfação do cliente**, então para isso são estabelecidos processos.



Tipos de Processos Organizacionais

Processos primários:

São os processos que trazem valor direto para o cliente final, como por exemplo o fluxo de trabalho para instalar um ar-condicionado em uma casa.

Processos de suporte:

No nosso contexto de TI é o HelpDesk, tendo processos que ajudam a equipe de suporte manter a empresa funcionando.

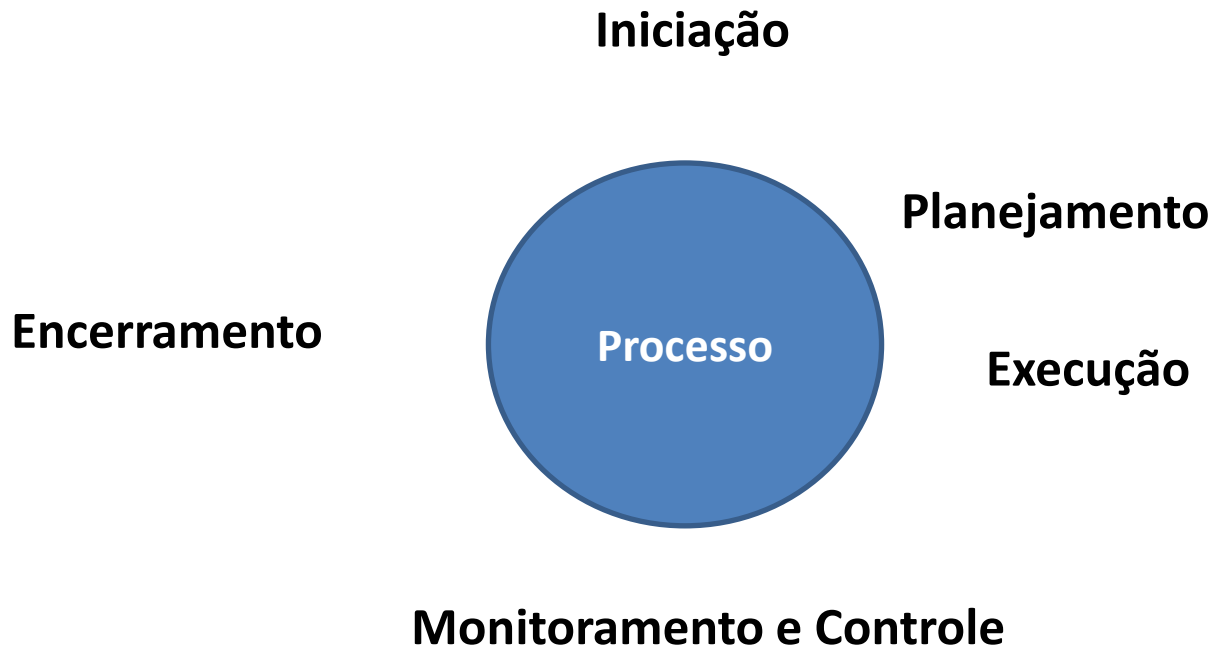
Processo de gerenciamento:

São mais utilizados pela gerência e diretoria, para fazer a gestão com que a empresa entregue e trabalhe para alcançar os objetivos.



Processos de Gestão de Projetos

Os cinco grupos de processos de gestão de projetos estão ligados uns aos outros por suas respectivas entradas e saídas.



Processos de Gestão de Projetos

Processos de iniciação: define e autoriza o projeto ou uma fase dele

Processos de planejamento: esclarece e aprimora os objetivos, planejando as ações necessárias para realizá-los.

Processos de execução: integra pessoas e outros recursos para produzir as entregas e informações sobre o desempenho do respectivo projeto.

Processos de monitoramento e controle: mensura e monitora com frequência o progresso do projeto, a fim de identificar possíveis variações e discrepâncias em relação ao plano inicial e corrigi-las quando necessário.

Processos de encerramento: Finaliza todas as atividades de todos os grupos de processos de gestão do projeto, visando completar formalmente o respectivo projeto (ou uma fase dele) e formalizar a aceitação do produto, serviço ou resultado para o qual ele foi dedicado.