

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

À ADMINISTRAÇÃO, 1

- Como tudo começou, 1
- A Revolução Industrial, 2
- Evolução das teorias da administração, 2
 - A Escola Clássica, 2
 - Frederick Winslow Taylor, 2
 - Henri Fayol, 3
 - A Escola de Relações Humanas, 5
 - A Escola Estruturalista, 6
 - A Escola Sistemática, 7
 - A Abordagem das Contingências, 7
 - Maturana & Varela, 8
 - Modelo Toyota, 8
 - Teorias de Peter Drucker e a neoclássica, 8
 - Algumas definições, 9
 - Cultura organizacional: conceitos e elementos, 9
- Planejamento estratégico, 10
 - Identidade organizacional, 10
 - Etapas para o planejamento estratégico, 12
- Estruturas formais e informais, 16
 - Estruturas formais, 17
 - Organização em linha, 17
 - Organização funcional, 18
 - Organização em linha e assessoria, 20
 - Organizações departamentalizadas, 21
 - Departamentalização por processo, 22
 - Departamentalização por produtos ou serviços, 22
 - Departamentalização por localização geográfica, 23
 - Departamentalização por linha de produto, 23
 - Departamentalização por quantidade, 24
 - Departamentalização por clientes, 24
 - Departamentalização por contingência, 25
 - Departamentalização por projeto, 25
 - Departamentalização por tempo, 26
 - Estrutura matricial, 26
 - Estrutura circular ou radial, 27
 - Estrutura em célula, 28
 - Estrutura em rede, 28
- Caso, 30
- Exercícios, 31

CAPÍTULO 2 – CONSTITUIÇÃO E LEGALIZAÇÃO DE EMPRESAS, 33

- O que é empresa, 33
 - Elementos ou recursos de uma empresa, 33
 - Pessoa física, 34
 - Pessoa jurídica, 34
 - Tipos de empresas no Brasil, 34
 - Classificação das empresas pelo setor, 35
 - Órgãos de registro empresarial, 36
 - Classificação das empresas pela receita operacional bruta anual ou anualizada, 36
 - Organizações, 36
 - Tipos básicos de organização, 37
 - Estrutura organizacional – hipóteses de Mintzberg, 38
 - Natureza jurídica, 39
 - Legalização da empresa, 41
 - Receita Federal, 41
 - Inscrição estadual, 42
 - Inscrição municipal, 43
 - Documentação exigida, 43
 - O que é o Darf, 45
 - Razão social, 47
 - Nome fantasia e marcas, 47
 - Formação do nome empresarial, 48
 - Formação do nome empresarial na sociedade limitada, 48
 - Contrato social, 49
 - Falência e recuperação extrajudicial ou judicial, 51
 - Lei específica de falência, 51
 - Recuperação judicial, extrajudicial e falência, 51
 - Responsabilidades dos sócios, 53
 - Direitos e obrigações dos sócios, 53
 - Responsabilidade dos sócios por débitos trabalhistas, 53
 - Exercícios, 56
- ## **CAPÍTULO 3 – GESTÃO DE PROJETOS, 57**
- O que é um projeto?, 57
 - Tipologia, grupos de processos de gerenciamento de projetos, 60
 - Outros métodos e tecnologias para gerenciamento de projetos, 62
 - Prince2, 62
 - MPMM, 63

- Methodware, 63
- Zopp, 63
- Tenstep, 64
- Takt, 64
- Agile, 64
- Scrum, 65
- O gerente de projeto, 67
 - Responsabilidades do gerente de projeto, 67
- Resumo sobre gerenciamento de projetos, 68
- Caso, 68
- Exercícios, 69

CAPÍTULO 4 – GESTÃO DE PROCESSOS

ORGANIZACIONAIS, 71

- Processos, 71
- Processo de negócio, 72
- Subprocesso de negócio, 73
- Atividade, 74
- Mapeamento e modelagem de processos, 74
- Classificação dos processos organizacionais, 76
- Processos primários, 77
- Processos secundários, 77
- Profissionais ligados a processos, 77
- Dados do processo organizacional, 78
- O gerente do processo, 79
- O escritório de processos, 79
- Inter-relacionamento de processos, 80
- Caso, 80
- Exercícios, 81

CAPÍTULO 5 – NOÇÕES

SOBRE QUALIDADE, 83

- O que é qualidade?, 83
 - Princípios da qualidade, 83
 - Padronização de procedimentos, 83
- Indicadores de desempenho (ID) – Key Performance Indicators (KPI), 84
 - Objetivos, metas e métricas, 85
 - Outros tipos de indicadores de desempenho, 86
 - Definição de prioridades, 87
 - Definição de risco, 87
 - Definição de oportunidade, 88
- Sistemas de gestão da qualidade, 88
 - Documentação do sistema de gestão da qualidade, 88
 - Manual da qualidade, 90
 - Manuais de processos, 90
 - Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade, 90
 - Resumo geral da ISO 19011, 90
 - Ferramentas e técnicas de suporte, 91

- Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), 91
- Auditorias, 93
 - Formulário de não conformidade/ação corretiva, 96
- Metodologias para gerenciamento e melhoria de processos – Características e finalidades, 97
 - Plan, Do, Check, Act (PDCA), 97
 - Metodologia de Análise e Solução de Problemas (Masp), 99
 - 5W2H, 100
 - 5S, 101
 - Benchmarking, 101
 - Processo de Benchmarking, 103
 - Metodologia de implantação, 104
 - Tipos de Benchmarking, 104
 - Metodologia Domp™, 104
 - As quatro dimensões da Metodologia Domp™, 105
- Principais ferramentas de controle e gestão de processos, 107
 - Diagrama de causa & efeito (C&E) – Ishikawa, 107
 - Gráfico de tendência, 109
 - As dimensões da tendência, 109
 - Gráfico de dispersão, 110
 - Histograma, 111
 - Gráfico de controle, 112
 - Diagrama de Pareto, 114
 - Balanced Scorecard (BSC), 115
 - Fluxogramas, 117
 - Técnicas e tipos de fluxogramas, 118
- Caso, 122
- Exercícios, 123

CAPÍTULO 6 – NOÇÕES BÁSICAS DE ESTATÍSTICA, 125

- O que é Estatística?, 125
 - Ramos da Estatística, 125
 - Conceitos, 125
 - Tipos de amostragem, 126
- Método estatístico, 126
 - Planejamento, 127
 - Coleta de dados, 127
 - Dados estatísticos, 127
- Modelos estatísticos, 128
 - Formulação de um modelo estatístico, 128
- Pesquisa e coleta de dados, 130
- Tipos de instrumentos e formas de aplicação, 130
 - O processo de pesquisa, 130
- Fontes dos dados e informações, 133
- Tipos de dados na pesquisa qualitativa, 134

Tipos de pesquisa, 136	
Pesquisa qualitativa verbal, 136	
Pesquisa qualitativa visual, 137	
As fontes de pesquisa, 137	
Necessidade da pesquisa, 139	
Definição da coleta dos dados e das informações, 141	
Confiabilidade e validade, 141	
Uso do material coletado, 142	
Norma para referência e citações, 143	
Comentários finais, 143	
Exercícios, 143	
CAPÍTULO 7 – ROTINAS ADMINISTRATIVAS, 145	
O que faz um assistente administrativo?, 145	
Principais tarefas do assistente administrativo, 145	
Perfil profissional do assistente administrativo, 146	
A formação do assistente administrativo, 146	
O que são rotinas administrativas?, 147	
Processo, 147	
Rotina, 147	
O que é um arquivo?, 148	
Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), 148	
Métodos e técnicas de arquivo e protocolo, 149	
Métodos de arquivamento, 149	
O que é digitalização?, 150	
Por que digitalizar?, 150	
Classificação de documentos, 150	
Recebimento, distribuição, tramitação, expedição, 152	
Temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico), 153	
Tabela de Temporalidade Documental (TTD), 153	
Metodologia para construção de uma TTD, 154	
Preservação de arquivos, 155	
Técnicas de redação empresarial e oficial, 157	
Estrutura textual, 158	
Coesão e coerência, 158	
Pronomes de tratamento, 158	
Concordância com os pronomes de tratamento, 160	
Caso, 161	
Exercícios, 161	

CAPÍTULO 8 – ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL – CÁLCULOS E LEGISLAÇÃO TRABALHISTA, 163

O papel do RH, 163
Papel funcional e cargo, 164
Seleção, 166
Capacitação e desenvolvimento, 166
Avaliação de desempenho, 167
O que é e como documentar, 167
Formas de avaliação de desempenho, 167
Mobilização de equipes, 168
Técnicas para mediação de conflitos, 169
Estratégias de persuasão e motivação, 169
Diversidade humana, 170
Legislação Trabalhista, 171
Plano de cargos e salários, 172
Benefícios, 172
Tipos de contrato de trabalho, 173
Cálculos na Administração de Pessoal, 174
Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), 174
Caged Diário, 175
Caged Mensal, 175
Modelos de formulários para administração de pessoal, 175
Acordo coletivo de trabalho, 176
Registro de empregados, 176
Folha de ponto, 177
Aviso de férias coletivas, 177
Caso, 178
Exercícios, 179

CAPÍTULO 9 – GESTÃO DE MATERIAIS, 181

Conceitos e princípios, 181
Cultura da necessidade, 181
Relação com fornecedores, 182
Cotação de materiais, produtos e equipamentos para aquisição, 183
Processo de compras, 184
Sistemas de informação, 184
Ferramentas de controle, 184
Curva ABC, 184
Exemplo de Curva ABC, 185
Como calcular a Curva ABC para estoques, 186
Patrimônio, 188
Formas de controle do patrimônio, 188
Implantação de controle patrimonial, 189
Gestão patrimonial, 189
Inventário, 190
Critérios de avaliação, 190
Tipos de inventários, 190
Etapas do inventário, 191

Modelos de documentos para inventário, 191
Fichas de produtos, 192
Caso, 194
Exercícios, 195

CAPÍTULO 10 – PROCESSOS

FINANCEIROS, 196

Noções de contabilidade, 196
As leis da Contabilidade, 197
Princípios contábeis, 197
Conceitos contábeis e financeiros, 198
Classificação e registro de contas patrimoniais, 200
Receita e despesa, 200
Plano de contas contábeis, 201
Objetivos do plano de contas, 201
Contas a pagar, 201
Negociação, 203
Tesouraria, 204
Provisão de pagamento e recebimentos, 204
Extratos bancários (emissão e controle), 205
Conciliação bancária, 205
Sistemas para controle de pagamentos e de recebimentos, 205
Operações matemáticas, 205
Porcentagem ou percentagem, 205
Regra de três simples, 206
Juros simples, 206
Juros compostos, 207
Administração fiscal, 207
Classificação no Código Fiscal de Operações e Prestações (CFOP), 208
Sistema Financeiro Nacional (SFN), 209
Títulos de crédito, 210
Documentos fiscais, 210
Exercícios, 212

CAPÍTULO 11 – QUALIDADE DE VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA NOS AMBIENTES DE TRABALHO, 213

Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, 213
Qualidade de vida no trabalho (QVT), 214
Medicina e segurança do trabalho, 217
A Política de Gestão de Riscos, 218
O que é risco?, 218
Mapa de riscos, 219
Identificação dos riscos, 219
Exames médicos periódicos obrigatórios, 220
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), 220

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), 221
Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), 221
Ficha médica, 222
Caso, 223
Exercícios, 224

CAPÍTULO 12 – NOÇÕES DE MARKETING, 225

Fundamentos de marketing, 225
Definições de marketing, 225
Mix de marketing, 227
Composto de marketing, 228
Tipos de marketing, 228
Administração de marketing, 230
Pesquisa de marketing, 230
Comportamento do consumidor, 234
Aspectos psicológicos, econômicos, sociais e demográficos, 234
Segmentação, 235
Posicionamento mercadológico, 235
Ambiente de marketing, 236
Meios de comunicação, 236
Noções de plataformas, operação e gestão para o e-commerce no Brasil, 237
Tendências e estimativas, 237
A marca e o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), 239
Customer Relationship Management (CRM), 240
O início do CRM, 240
Tecnologias que mudaram o relacionamento com clientes, 241
Infraestrutura, 242
Internet de alta velocidade e fibra ótica, 242
Bluetooth, 243
Hardware, 243
Software, 244
Atendimento ao cliente, 246
Técnicas de atendimento, 246
Atendimento pessoal, telefônico e virtual, 247
Aspectos psicológicos do atendimento ao cliente, 247
Perfis de clientes, 248
Contornando Problemas e Administrando Exceções, 248
Caso, 249
Exercícios, 250
Referências bibliográficas, 251
Gabarito dos exercícios, 253
Índice remissivo, 255