

Sumário

PARTE I – ADMINISTRAÇÃO: UMA VISÃO GERAL	1
Capítulo 1 – A administração hoje	3
Por que estudar administração?	4
Conceitos de administração	5
Funções da administração	9
Níveis da administração	11
Habilidades e papéis administrativos	13
Eficiência e eficácia organizacionais	18
Atividade administrativa	19
Administração: ciência, arte ou profissão?	25
Comunicação nas organizações	30
As funções e os elementos da comunicação	33
A melhoria do processo da comunicação	35
Estudo de caso: Da missão inovadora de seus fundadores à revolução da Internet	38
Capítulo 2 – As organizações e seu ambiente	42
A importância das organizações	43
Organizações – conceitos e desafios	43
Organizações como sistemas	46
Ambiente organizacional	51
Ética e responsabilidade social corporativa	61
Tamanho e ciclo de vida das organizações	70
Estudo de caso: Havaianas	76
Capítulo 3 – A evolução do pensamento administrativo	79
As civilizações antigas	80
Administração das civilizações antigas	80
Primeiras contribuições militares	88
Igreja Católica	90
Administração medieval	90
Revolução Industrial	95
Pioneiros dos estudos da administração	96
Considerações importantes	99
Cronologia do pensamento administrativo	101
PARTE II – PERSPECTIVA CLÁSSICA DA ADMINISTRAÇÃO	105
Capítulo 4 – A Teoria da Administração Científica	109
A administração científica	110
Frederick W. Taylor	110



VI Teorias da administração

Suposições da administração científica	116
Os seguidores de Taylor	117
A administração de Ford e seus princípios	121
Apreciação crítica da administração científica	123
As ideias de Taylor: uma avaliação de Edwin A. Locke	125
Conclusões de Locke	126
Capítulo 5 – A Teoria Administrativa	131
A Teoria Administrativa	132
Henri Fayol	132
Os estudos de Fayol	133
Necessidade da Teoria Administrativa	134
Elementos da Teoria Administrativa	135
Princípios gerais da administração de Fayol	137
Seguidores de Fayol	138
Apreciação crítica da Teoria Administrativa	140
Fayol e Taylor	141
Capítulo 6 – A Teoria da Burocracia	145
A burocracia	146
As origens da burocracia	146
Os estudos de Weber	147
A teoria da autoridade	149
As funções da burocracia	150
As disfunções e os modelos da burocracia	151
Contingências da burocracia	157
Críticas e reformulações referentes à burocracia	161
Relação entre as teorias clássicas	164
Estudo de caso: <i>Open Space</i> – mobilidade, produtividade e trabalho em equipe	166
PARTE III – PERSPECTIVA HUMANÍSTICA DA ADMINISTRAÇÃO	169
Capítulo 7 – As Teorias de Transição	173
Os trabalhos de Follet e Barnard	174
Mary Parker Follett	174
Chester Irving Barnard	177
Estudo de caso: A liderança que vem do interior	183
Capítulo 8 – A Escola das Relações Humanas	186
As relações humanas	187
Psicologia industrial	187
Estudos de Hawthorne	189
Conclusões e contribuições de Hawthorne	196
Estudiosos da perspectiva humanística	197
Comparação entre as escolas clássicas e das relações humanas	199
Críticas à Teoria das Relações Humanas	199
Estudo de caso: Empresas humanizadas	202
Capítulo 9 – A Escola Comportamentalista	204
Comportamentalismo	205
Dinâmica de grupo e suas características	206
Administração comportamentalista, de Simon	207
Motivação humana	208



Teorias de motivação	214
Integração das teorias de motivação	233
Liderança nas organizações	235
Liderança gerencial	245
Abordagens contingenciais de liderança	246
Qualidade de vida no trabalho	255
Capítulo 10 – A Teoria Estruturalista	260
Estruturalismo	261
Organizações e poder	262
Aspectos principais do estruturalismo	265
Natureza e conceitos de organização	267
Críticas e comentários ao estruturalismo	268
Estudo de caso: Automação e trabalho humano	270
PARTE IV – PERSPECTIVA QUANTITATIVA DA ADMINISTRAÇÃO	273
Capítulo 11 – A pesquisa operacional	275
Pesquisa operacional	276
Características da pesquisa operacional	277
Passos da pesquisa operacional	277
Estados da natureza	278
Limitações da pesquisa operacional	285
Estudo de caso: A Pert/CPM na piscicultura	287
Estudo de caso: A importância das informações quantitativas para decisões acertadas	289
Capítulo 12 – A administração de operações	291
Operações	292
Elementos da administração de operações	293
Diferenças entre fabricantes de produtos e de serviços	294
Planejamento do processo de produção	295
Projeto do sistema de produção	296
Planejamento de <i>layouts</i>	297
Processos de produção e tecnologia	299
Planejamento da capacidade de produção	301
MRP e MRP II	305
Sistema de estoque <i>just-in-time</i> (JIT)	306
Aspectos da produtividade e da qualidade	307
Estudo de caso: A necessidade de mudança promovida pelo cliente	309
Capítulo 13 – Os sistemas de informação gerenciais	310
Informações gerenciais	311
Dados, informações e sistemas de informações	311
Tipos de sistemas de informações	313
Sistema de informação gerencial	314
O planejamento organizacional e o SIG	319
Impacto da tecnologia da informação	320
Estudo de caso: A importância de investimento em logística para a economia do país	322
PARTE V – PERSPECTIVA MODERNA DA ADMINISTRAÇÃO	325
Capítulo 14 – A Teoria de Sistemas	327
Sistemas	328



Origens da Teoria de Sistemas	328
Conceito e características dos sistemas	330
Teoria de Sistemas nas organizações	334
Organizações como sistemas abertos	335
Organizações como sistemas sociotécnicos	337
Uma avaliação da Teoria de Sistemas	337
Estudo de caso: Monsanto	339
Capítulo 15 – A Teoria das Contingências.	342
Contingências	343
Origens da Teoria das Contingências	344
Desenho organizacional	358
Visões de contingências versus visões de sistemas	367
Críticas referentes à Teoria das Contingências	368
Estudo de caso: O processo de adaptação do Carrefour ao varejo brasileiro	371
Capítulo 16 – O desenvolvimento e a cultura organizacionais.	373
Desenvolvimento Organizacional	374
Origens do Desenvolvimento Organizacional	374
Conceito de Desenvolvimento Organizacional	376
Características e estágios do Desenvolvimento Organizacional	379
Processo e modelo do Desenvolvimento Organizacional	381
Forças causadoras da mudança	391
Cultura organizacional	395
Estudo de caso: Serpro – a estatal que mudou	400
Capítulo 17 – A Administração por Objetivos (APO).	403
Administração por Objetivos	404
Conceito e características da Administração por Objetivos	404
O processo da Administração por Objetivos	405
Vantagens da Administração por Objetivos e requisitos de sucesso	406
Limitações e críticas à Administração por Objetivos	407
Estudo de caso: PPR	410
PARTE VI – PERSPECTIVA CONTEMPORÂNEA DA ADMINISTRAÇÃO	413
Capítulo 18 – A qualidade e a excelência organizacional.	417
A qualidade organizacional	418
Perspectivas da qualidade	418
Conceito da qualidade	423
Mestres e filosofias da qualidade	428
Criação de produtos e serviços de qualidade	445
Excelência organizacional (uma abordagem não convencional)	447
Capítulo 19 – Os projetos organizacionais	455
Desenho organizacional	456
Projetos organizacionais	457
Processos organizacionais	471
Administração participativa	480
Índice onomástico	485
Índice analítico	488