

Índice sintético

Índice geral	vii
Índice de figuras	xv
Prefácio	xxi

PARTE I Introdução

Capítulo 1	A Gestão e a sua Evolução	3
Capítulo 2	A Empresa e o seu Ambiente	33

PARTE II Planeamento e Processo de Decisão

Capítulo 3	Planeamento	51
Capítulo 4	Tomada de Decisões	97

PARTE III Organização

Capítulo 5	Organização, Processo e Estruturas	115
------------	--	-----

PARTE IV DIRECÇÃO

Capítulo 6	Motivação	185
Capítulo 7	Liderança	217
Capítulo 8	Comunicação	253
Capítulo 9	Cultura da Organização	273

PARTE V Controlo

Capítulo 10	O Processo de Controlo	289
Capítulo 11	Técnicas de Controlo	309

PARTE VI Tópicos Especiais

Capítulo 12	Gestão do Conhecimento e Aprendizagem Organizacional	323
Capítulo 13	Internacionalização das Empresas	345
Capítulo 14	Ética e Responsabilidade Social	367
Capítulo 15	Organizações sem fins lucrativos	391
Casos Finais		409
Referências bibliográficas		433
Índice remissivo		443

Índice geral

Índice de figuras	xv
-----------------------------	----

Prefácio	xxi
---------------------------	-----

PARTE I Introdução

Capítulo 1	A Gestão e a sua Evolução	3
	A gestão: conceito, funções, níveis.	5
	Conceito de gestão	5
	Funções da gestão	6
	Níveis de Gestão	9
	O gestor: tarefas e aptidões necessárias	11
	Evolução da gestão	13
	Principais abordagens	13
	Perspectiva estrutural	14
	Perspectiva humana	20
	Perspectiva integrativa.	22
	Perspectivas de evolução futura	26
	Caso	29
Capítulo 2	A Empresa e o seu Ambiente	33
	A empresa como organização social	35
	A empresa como sistema aberto	36
	Objectivos, recursos e ambiente das empresas	39
	Tipos de empresas	42
	Caso	47

PARTE II

Planeamento e Processo de Decisão

Capítulo 3	Planeamento	51
	Missão e objectivos.	53
	Missão.	54
	Objectivos.	57
	Tipos de objectivos	60
	Eventuais problemas na implementação dos objectivos	62
	Planos	63
	Tipos de planos	63
	Níveis de planeamento	65
	Gestão por objectivos	68
	Planeamento estratégico	71
	Análise SWOT	75
	Estratégias genéricas	76
	Formulação da estratégia	79
	Nível global da organização.	80
	Ciclo de vida do produto	80
	Matriz do BCG	83
	Matriz da GE/McKinsey	87
	Os 7 S da McKinsey	88
	Nível das unidades estratégicas de negócios.	91
	Modelo de Porter	91
	Caso	93
Capítulo 4	Tomada de Decisões	97
	O processo de tomada de decisões	99
	Decisões de rotina e não rotina	101
	Certeza, incerteza e risco associados às decisões	102
	Métodos auxiliares de tomada de decisões	102
	Matriz de resultados esperados.	103
	Árvore de decisões	103
	Factores condicionantes da tomada de decisões	104
	Tomada de decisões em grupo.	105
	Brainstorming	106
	Grupo nominal	107
	Método Delphi.	108

Reuniões electrónicas.	109
Caso	110

PARTE III

Organização

Capítulo 5	Organização, Processo e Estruturas	115
	Processo e objectivos da organização	117
	Funções, departamentalização e diferenciação	118
	Tipos de departamentalização	120
	Responsabilidade, autoridade e delegação	124
	Autoridade de linha, de <i>staff</i> e funcional	128
	Princípios de organização	129
	Centralização e descentralização	133
	Estruturas organizacionais	136
	Tipos de estruturas	137
	Estrutura simples	138
	Estrutura funcional.	138
	Estrutura divisionária	139
	Estrutura por projectos e matricial.	143
	Estrutura em rede	144
	Estruturas de Mintzberg.	146
	Estrutura simples	150
	Burocracia mecanicista	150
	Burocracia profissional	151
	Estrutura divisionalizada	151
	Adocracia	152
	Estrutura missionária	153
	Determinantes da estrutura	155
	Estratégia	155
	Idade e dimensão	156
	Tecnologia.	160
	Ambiente	162
	Poder e controlo.	164
	Organização informal.	164
	Autoridade, influência e poder	167
	Tendências na estruturação das empresas	170
	Caso	179

PARTE IV Direcção

Capítulo 6	Motivação	185
	Teorias sobre a natureza humana	189
	Teoria de campo de Lewin	190
	Teoria da dissonância cognitiva	190
	Teorias X e Y de McGregor	191
	Teoria da maturidade de Argyris	192
	Teorias sobre a motivação	193
	Teorias das necessidades	193
	Teoria das necessidades de Maslow	195
	Teoria das necessidades de Herzberg	197
	Teoria das necessidades de Alderfer (ERG)	199
	Teoria das necessidades de McClelland	200
	Teoria da equidade	201
	Teoria do reforço	202
	Teorias das expectativas	204
	Teoria de Vroom	204
	Modelo de Porter e Lawler	205
	A motivação na prática	206
	Motivação e sistema de remuneração	207
	Definição, enriquecimento e alargamento de cargos	208
	Participação	209
	Horário flexível	209
	Horário comprimido	210
	Trabalho repartido	210
	Círculos de qualidade e teoria Z	210
	Algumas tendências recentes	212
	Caso	215
Capítulo 7	Liderança	217
	Estilos de liderança	220
	Abordagem da liderança pelo «perfil»	220
	Abordagem comportamental	222
	Estudo da Universidade de Ohio	222
	Estudos da Universidade de Michigan	224
	Os quatro estilos de Likert	224
	Grelha de gestão de Blake e Mouton	226

	Abordagem situacional ou contingencial	227
	A teoria «caminho-objectivo»	228
	O <i>continuum</i> de liderança	229
	Teoria da contingência da liderança de Fiedler	231
	Modelo de Vroom/Yetton/Jago	232
	Teoria situacional de Hersey e Blanchard	234
	Factores que afectam a escolha do estilo de liderança nas empresas	237
	Factores relacionados com o gestor	237
	Factores relacionados com o pessoal	238
	Factores relacionados com a situação	239
	Factores relacionados com as características da organização	240
	Factores relacionados com as características do ambiente	240
	Tendências nas teorias da liderança	242
	Liderança transaccional <i>versus</i> liderança transformacional	242
	Substituição e romantismo na liderança	243
	Grupos autogeridos e autoliderança	243
	A mulher na liderança	244
	Liderança de equipas	244
	Caso	251
Capítulo 8	Comunicação	253
	O processo	255
	O que deve ser comunicado	257
	Canais de comunicação	258
	Canais de comunicação formal descendente	259
	Canais de comunicação formal ascendente	261
	Canais de comunicação informal	262
	Redes de comunicação	263
	Barreiras à comunicação	266
	Desenvolvimento da capacidade de comunicação	268
	Efeitos das novas tecnologias	270
	Caso	271
Capítulo 9	Cultura da Organização	273
	Conceito	275

Cultura da organização e macrocultura	277
Origens da cultura das organizações	279
A teia cultural de uma organização.	280
Tipos de culturas	281
Caso	285

PARTE V

Controlo

Capítulo 10 O Processo de Controlo.	289
Definição de padrões.	292
Avaliação de desempenho	293
Acções correctivas	294
Tipos de controlo	296
Pontos estratégicos de controlo	298
Reacções negativas ao controlo	300
Prevenção das reacções negativas	301
Acção disciplinar	302
Contribuição para a produtividade	305
Caso	306
Capítulo 11 Técnicas de Controlo	309
Controlo orçamental	311
Controlo da qualidade	312
Controlo de stocks	314
Método ABC.	315
Método da quantidade económica	316
JIT (<i>just-in-time</i>).	317
Redes: PERT e CPM.	318
Caso	319

PARTE VI

Tópicos Especiais

Capítulo 12 Gestão do Conhecimento e Aprendizagem Organizacional	323
Informação e conhecimento	325
Gestão do conhecimento.	329
Criação do conhecimento	331
<i>Benchmarking</i> e transferência das melhores práticas	333

Gestão do conhecimento e capital intelectual	336
Aprendizagem organizacional	337
Caso	343
Capítulo 13 Internacionalização das Empresas	345
Razões da internacionalização.	347
Teorias sobre o comércio internacional	349
Principais impactos do ambiente internacional.	355
Tendências no ambiente internacional	356
Fases de internacionalização	358
Formas de internacionalização	359
Globalização	362
Gestão comparada; as empresas tipo A, J e Z.	363
Universalidade dos fundamentos da gestão	364
Caso	365
Capítulo 14 Ética e Responsabilidade Social	367
Responsabilidade social	369
Visão clássica da responsabilidade social	369
Visão contemporânea da responsabilidade social	370
Comparação entre as duas abordagens	371
Áreas de responsabilidade social	371
Auditoria social	375
Ética em gestão	376
Regras de ética nos negócios.	378
Códigos de ética nas organizações.	379
Ética, responsabilidade social e <i>corporate governance</i> .	383
Caso	389
Capítulo 15 Organizações sem fins lucrativos	391
Conceito, características e funções	393
Gestão das organizações sem fins lucrativos	396
Organizações sem fins lucrativos e gestão de recursos humanos	398
Organizações sem fins lucrativos e gestão estratégica	400
Organizações sem fins lucrativos, empresas e organizações governamentais	403
Tipos de organizações sem fins lucrativos; evolução	404
Caso	406

Casos Finais 409

FRIBOR. 411

ARCO 414

TUDOBOM. 417

DIVERSITEX. 419

NOVAERA. 420

BOMCORTE 422

CALCEX 423

DESPOR 425

IKEA . 427

RESPONSABILIDADE SOCIAL . 428

EL SAHD . 431

Referências bibliográficas 433

Índice remissivo 443