

ÍNDICE

O LIVRO E A SUA LEITURA	11
-------------------------------	----

PARTE I

METODOLOGIAS DA GESTÃO	13
------------------------------	----

1. PRINCÍPIOS	15
1.1 Introdução	15
1.2 A organização e os seus objectivos	16
1.3 O desempenho das organizações	19
1.4 As funções da gestão	20
1.5 A divisão do trabalho e a estrutura organizacional	28
1.6 A hierarquia da gestão	29
1.7 A cadeia de valor. Actividades principais e de suporte	31
1.8 Do início do século XX aos nossos dias	33
2. TOMADA DE DECISÃO	38
2.1 Introdução	38
2.2 Importância e urgência dos problemas	40
2.3 Modelo racional vs. modelo administrativo	41
2.4 Decisões programadas e não programadas	41
2.5 Complexidade e informação sobre os problemas	42
2.6 O modelo racional	44
2.7 Tomada de decisão em grupo	48
2.8 A dimensão cultural	49
2.9 Um caso	52
3. PLANEAMENTO	54
3.1 Introdução	54
3.2 O planeamento	55
3.3 A importância do planeamento	56
3.4 Uma nota sobre previsões	58
3.5 Objectivos	59
3.6 Tipos de planos	62
3.7 Ferramentas de planeamento	62

3.8 O planeamento compreensivo ou global	65
3.9 Do planeamento de longo prazo à gestão estratégica	68
3.10 A gestão estratégica	70
3.11 Um caso	82
4. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	84
4.1 Introdução	84
4.2 A função organização	85
4.3 A organização informal	90
4.4 A estrutura numa perspectiva vertical	93
4.5 A estrutura numa perspectiva horizontal	98
4.6 A estrutura matricial	102
4.7 As estruturas organizacionais modernas	103
4.8 A organização por processos	104
4.9 Um caso	106
5. CONTROLO	110
5.1 Introdução	110
5.2 A função controlo	111
5.3 Modelo do controlo	114
5.4 O controlo no tempo	114
5.5 Instrumentos de controlo	115
5.6 Princípios de um sistema de controlo	117
5.7 Um caso	122
6. COMUNICAÇÃO	125
6.1 Introdução	125
6.2 As diferentes formas de comunicação	126
6.3 O processo de comunicação	127
6.4 A comunicação interpessoal	129
6.5 A comunicação na organização	130
6.6 Barreiras à comunicação nas organizações	131
6.7 As novas tecnologias e a comunicação	133
6.8 Um caso	134
7. MOTIVAÇÃO	138
7.1 Introdução	138
7.2 Teorias do conteúdo da motivação	139
7.3 Teorias do processo de motivação	142
7.4 Teoria do reforço	143
7.5 Conclusões práticas	144
7.6 Um caso	145
8. LIDERANÇA	148
8.1 Introdução	148
8.2 Liderança e poder	149
8.3 Teorias sobre a liderança	153
8.4 A atribuição de poder na organização	157
8.5 Um caso	158

PARTE II

ÁREAS FUNCIONAIS DE GESTÃO	161
9. MARKETING E OPERAÇÕES COMERCIAIS	163
9.1 Introdução	163
9.2 Da óptica de produção à óptica de <i>marketing</i>	164
9.3 Noção de <i>marketing</i>	165
9.4 A oferta (<i>marketing mix</i>)	168
9.5 Segmentação de mercados	170
9.6 O produto	171
9.7 O preço	176
9.8 A distribuição	177
9.9 A comunicação	179
9.10 A nova economia e o <i>marketing</i>	182
9.11 Operações comerciais	182
9.12 Um caso	188
10. GESTÃO DA PRODUÇÃO E <i>STOCKS</i>	190
10.1 Introdução	190
10.2 A função produção e o seu enquadramento na organização	192
10.3 A gestão da produção e dos <i>stocks</i>	193
10.4 A organização dos sistemas produtivos	195
10.5 Os <i>stocks</i> de materiais	203
10.6 A classificação ABC	205
10.7 Métodos clássicos de gestão de <i>stocks</i>	207
10.8 A gestão das operações correntes	210
10.9 O planeamento dos recursos industriais (MRP)	212
10.10 Um exemplo de planificação da produção	217
11. GESTÃO DA QUALIDADE	221
11.1 Introdução	221
11.2 O conceito de qualidade	222
11.3 A dinâmica dos padrões de qualidade	224
11.4 Qualidade do projecto e qualidade da conformidade	225
11.5 A evolução da gestão da qualidade	225
11.6 Os objectivos da gestão da qualidade	227
11.7 Custos da qualidade <i>versus</i> custos da não qualidade	227
11.8 Sistemas de qualidade	229
11.9 As sete ferramentas clássicas da qualidade	230
11.10 Um caso	229
12. GESTÃO FINANCEIRA	242
12.1 Introdução	242
12.2 Gestão financeira e gestão administrativa	244
12.3 A contabilidade	245
12.4 O balanço	247
12.5 A situação financeira da organização	250
12.6 A demonstração de resultados	251

12.7	O mapa de fluxos de caixa	253
12.8	Óptica financeira, óptica económica e óptica de tesouraria das actividades de uma organização	253
12.9	Impacto das actividades da organização no balanço e na demonstração de resultados	254
12.10	Exercício	255
12.11	Utilização da informação contabilística	259
12.12	As limitações da contabilidade	259
12.13	A matemática financeira	260
12.14	As etapas de desenvolvimento de um projecto de investimento	272
12.15	Rentabilidade de um projecto de investimento	273
12.16	Os fluxos financeiros de um projecto de investimento (cash-flows)	273
12.17	Critérios de avaliação económica e financeira de projectos de investimento	276
13.	GESTÃO DE PESSOAS	283
13.1	Introdução	283
13.2	A crescente importância das pessoas nas organizações	284
13.3	Enquadramento da gestão de pessoas na gestão global da organização ...	284
13.4	O meio ambiente externo da gestão de pessoas	286
13.5	Tarefas da gestão de pessoas	286
13.6	Um caso	291
14.	APÊNDICES	293
	Apêndice 1 — Classificação de organizações	293
	Apêndice 2 — A hipótese do marcador somático	295
	Apêndice 3 — A estrutura organizacional e a dimensão da organização	298
	Apêndice 4 — Sobre o comportamento das pessoas nas organizações	299
15.	GLOSSÁRIO	302
16.	REFERÊNCIAS E FONTES DE INFORMAÇÃO	317