



### SUMÁRIO

Estrutura organizacional.....	10
Departamentalização.....	12
Tipos de departamentalização.....	15
Processo administrativo.....	25
Funções de administração:	
planejamento, organização, direção e controle.....	25
Missão, visão e valores.....	28
Planejamento estratégico, tático e operacional.....	26
Análise SWOT.....	28
Matriz GUT.....	29
Gráfico de Ishikawa.....	30
Ciclo PDCA.....	35
5W2H.....	35
<i>Balanced Scorecard</i> .....	58
Organização.....	10
Direção.....	28
Controle.....	28
Comunicação organizacional.....	49
Processo decisório.....	36
Gestão de redes organizacionais.....	24
Gestão de indicadores.....	54
Gestão de conflitos.....	41
Gestão de mudanças.....	47
Administração Patrimonialista.....	93
Evolução da administração pública no Brasil (após 1930).....	93
Reformas administrativas.....	93
Administração Pública:	
do modelo racional-legal ao paradigma pós-burocrático.....	100
Plano de Reforma do Aparelho do Estado.....	101
A nova gestão pública.....	96/112
Estado Empreendedor.....	126
Governo eletrônico.....	124
Controle social e cidadania.....	124
Transparência da administração pública.....	96
Governança, governabilidade e <i>accountability</i> na Administração Pública.....	104
O Estado do bem-estar social.....	101
Gestão por resultado na produção de serviços públicos.....	108