



Triângulo de Mintzberg



A man in a dark suit and light-colored striped tie is holding a white rectangular name tag with his right hand. The name tag has red text on it. The background is plain white.

Roberto Cohen
palestrante



**Desenvolvimento
gerencial em
suporte técnico**



COMO CONSTRUIR E MANTER PEQUENOS E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK

IMPLANTAÇÃO DE
**HELP DESK
E SERVICE DESK**

novatec

Roberto Cohen

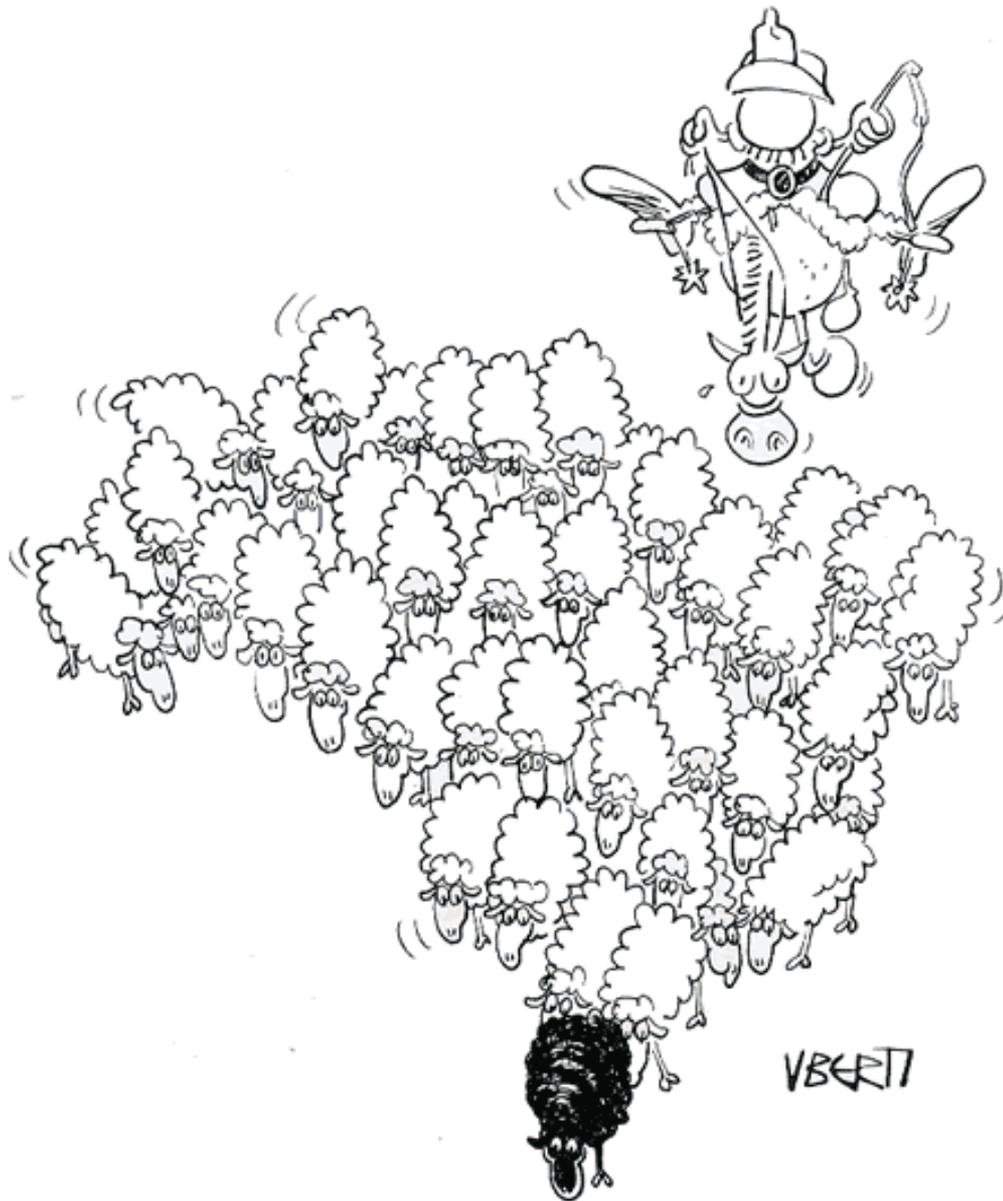


ENSAIOS E CRÔNICAS AO SUPERVISOR DE PEQUENOS E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK

GESTÃO DE
**HELP DESK
E SERVICE DESK**

novatec

Roberto Cohen











1903

GRÊMIO

FBPA



Qual é a questão?



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios



Inteligência de Negócios





*Precisamos gerenciar,
não somente liderar.*



Henry Mintzberg

ASCENSÃO

HENRY MINTZBERG

Henry Mintzberg Joseph Lampel James Brian Quinn Sumantra Ghoshal

O pro

conceitos

HENRY
MINTZBERG
MANAG

DESVENDANDO O DIA A

Talvez o mais importante pensador da
- Tom Peters

SAFA
ESTR

UM ROTEIRO PELA SEL



HENRY MINTZBERG

BRUCE AHLSTRAND

JOSEPH LAMPEL

MINTZBERG
AHLSTRAND
LAMPEL
MANAGEMENT
NÃO É
O QUE VOCÊ
PENSA

HENRY

BRUCE

JOSEPH



[Cultural Dimensions](#) Horstede
[Culture Change](#) Trice Beyer
[Culture Levels](#) Schein
[Deming cycle](#) PDSA
[Dialectical Inquiry](#)
[Dimensions of Change](#) Pettigrew Whipp
[Eight Attributes of Management Excellence](#) Peters
[Entrepreneurial Government](#) Osborne
[EVM](#) CPM
[EFQM](#) EFQM
[Expectancy Theory](#) Vroom
[Industry Change](#) McGahan
[Five Disciplines](#) Senge
[Force Field Analysis](#) Lewin
[Fourteen Points of Management](#) Deming
[Gestalt](#) theory
[Growth Phases](#) Greiner
[Hierarchy of Needs](#) Maslow
[Implementation Management](#) Krüger
[Innovation Adoption Curve](#) Rogers
[Intrinsic Stakeholder Commitment](#)
[Intangible Assets Monitor](#) Sveiby
[Kaizen](#) change philosophy
[Learning Organization](#) Senge
[Levels of Culture](#) Schein
[Levers of Control](#) Simons
[Management by Objectives](#)
[Managing for Value](#) MfV Insead
[Organic Organization](#) Burns
[Organizational Configurations](#) Mintzberg
[Organizational Learning](#)
[Outsourcing](#)
[Parenting Advantage](#) Goidl Campbell
[Parenting Styles](#) Goidl Campbell
[Path-Goal Theory](#) House
[PDSA](#) Deming cycle
[People CMM](#) CM-SEI
[Performance categories](#) Baldrige
[Performance Prism](#)
[Planned Behavior Theory](#) Ajzen
[Points of Management](#) Deming
[RACI](#) (RASCI)

[Levers of Control](#) Simons
[Marketing Mix](#) 4P's 5P's McCarthy
[Organizational Learning](#)
[PEST analysis](#)
[Planned Behavior Theory](#) Ajzen
[Positioning](#) Trout
[Product/market grid](#) Ansoff
[Product Life Cycle](#)
[Profit Pools](#) Gadesch, Gilbert
[Reputation Quotient](#) Harris Fornbrun
[Strategy Map](#) Kaplan Norton
[STRATPORT](#) Larredhe
[Theory of Planned Behavior](#) Ajzen
[Theory of Reasoned Action](#) Ajzen Fishbein
[Twelve Principles of the Network Economy](#) Kelly
[Value Disciplines](#) Treacy Wiersema

[Leadership Styles](#) Goleman
[Levels of Culture](#) Schein
[M&A](#) approaches
[Management by Objectives](#)
[Modeling](#) business simulation
[Organic Organization](#) Burns
[PAEI](#) management roles
[Parenting Styles](#) Goidl Campbell
[Path-Goal Theory](#) House
[PDSA](#) Deming cycle PDCA
[Power Bases](#) French Raven
[Results-Based Leadership](#) Ulrich
[Result Oriented Management](#)
[Risk Management](#)
[Root Cause Analysis](#)
[Seven Habits](#) Covey
[Seven Surprises](#) Porter
[Simulation](#) modeling
[Six Sigma](#) GE
[SMART](#) Drucker
[Social Intelligence](#)
[SWOT analysis](#)
[TDC matrix](#) Internet value
[Theory of Constraints](#) Goldratt
[Theory X Theory Y](#) McGregor
[Theory Z](#) Ouchi
[TQM](#) Total Quality Management
[Two Factor Theory](#) Herzberg
[Value Chain](#) Michael Porter

“Não pense, faça!”

Tom Peters

“Sou a favor de um conjunto de técnicas analíticas para o desenvolvimento da estratégia”

Michael Porter

Um gestor é um tomador de decisões

Herbert Simon

Exercício de autoconhecimento



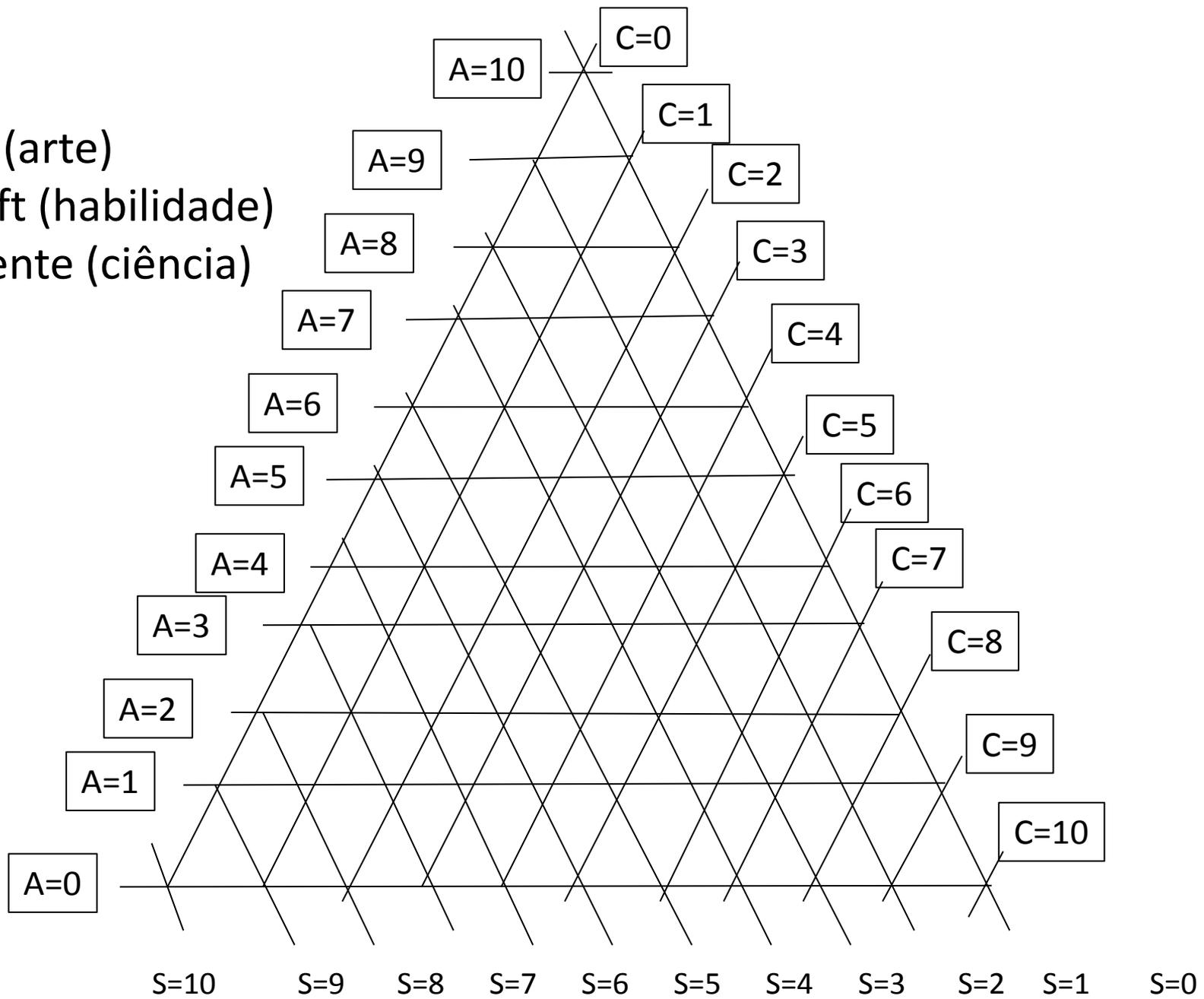
Art

Science

Craft

Ideias	Experiências	Fato
Intuitivo	Prático	Analítico
Coração	Mãos	Cabeça
Estratégias	Processos	Resultados
Inspirador	Envolvente	Informativo
Passional	Prestativo	Confiável
Original	Realista	Determinado
Imaginando	Aprendendo	Organizando
Enxergando-o	Realizando-o	Pensando nele
“As possibilidades são infinitas”	“Deixa comigo”	“Está perfeito!”

A rt (arte)
C raft (habilidade)
S ciente (ciência)



Arte *(Visão)*

Narcista



Perspicaç



Arte *(Visão)*

Narcista



Perspícaz

Envolvente



Tedioso

**Habilidade
prática**

(Experiência)

Arte *(Visão)*

Narcista



Perspicaz

Cerebral



Calculista

Envolvente



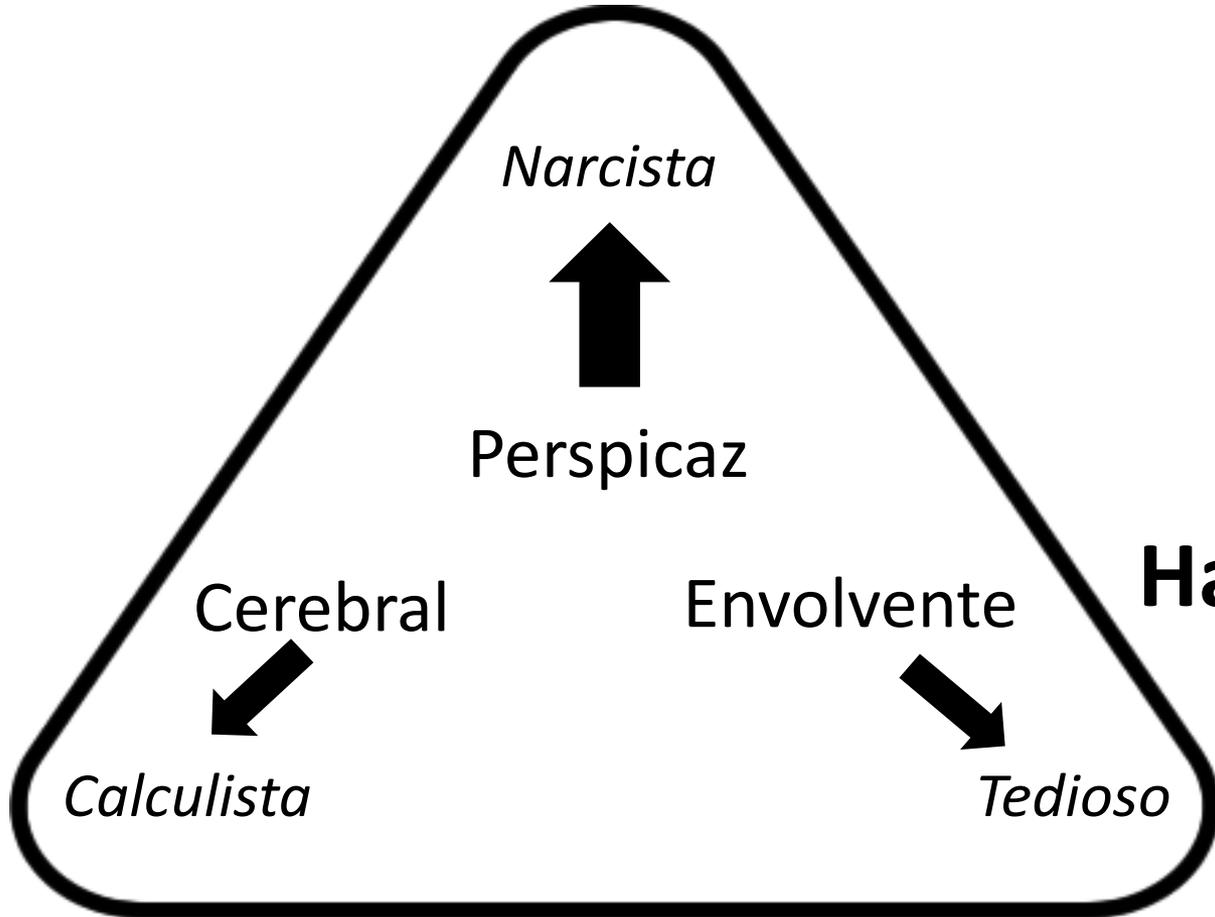
Tedioso

Ciência

(Análise)

**Habilidade
prática**

(Experiência)



Arte *(Visão)*

Ciência
(Análise)

Narcis

Pe

Cerebral

Calculista

Baseado na
comunicação:
nunca chega a
fazer algo

e
ca
(ciência)



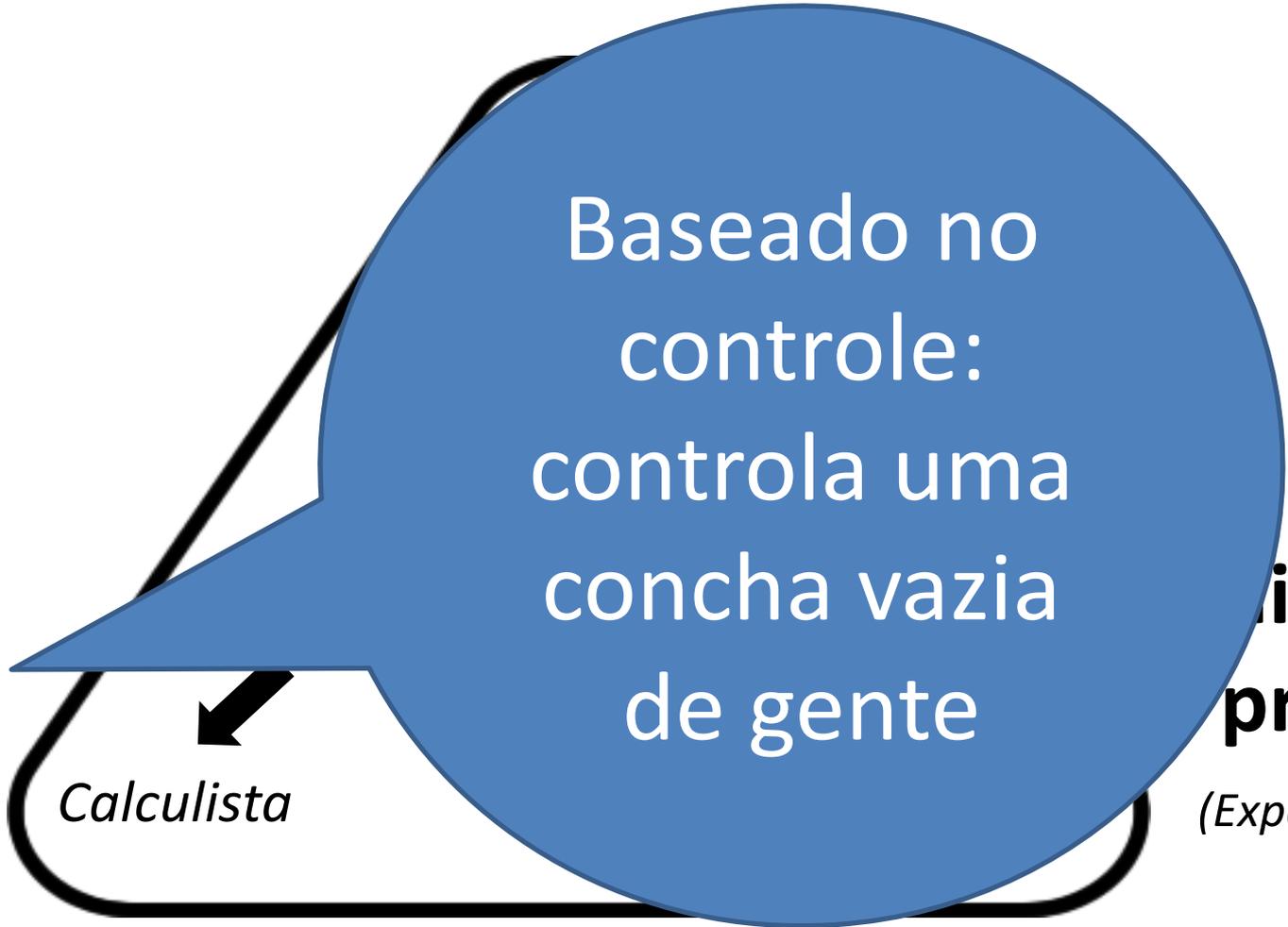
Arte *(Visão)*

Baseado no
controle:
controla uma
concha vazia
de gente

Ciência
(Análise)

Calculista

Praticidade
prática
(Experiência)



Arte *(Visão)*

Baseado em
fazer: acaba
realizando
tudo sozinho

Ciência
(Análise)

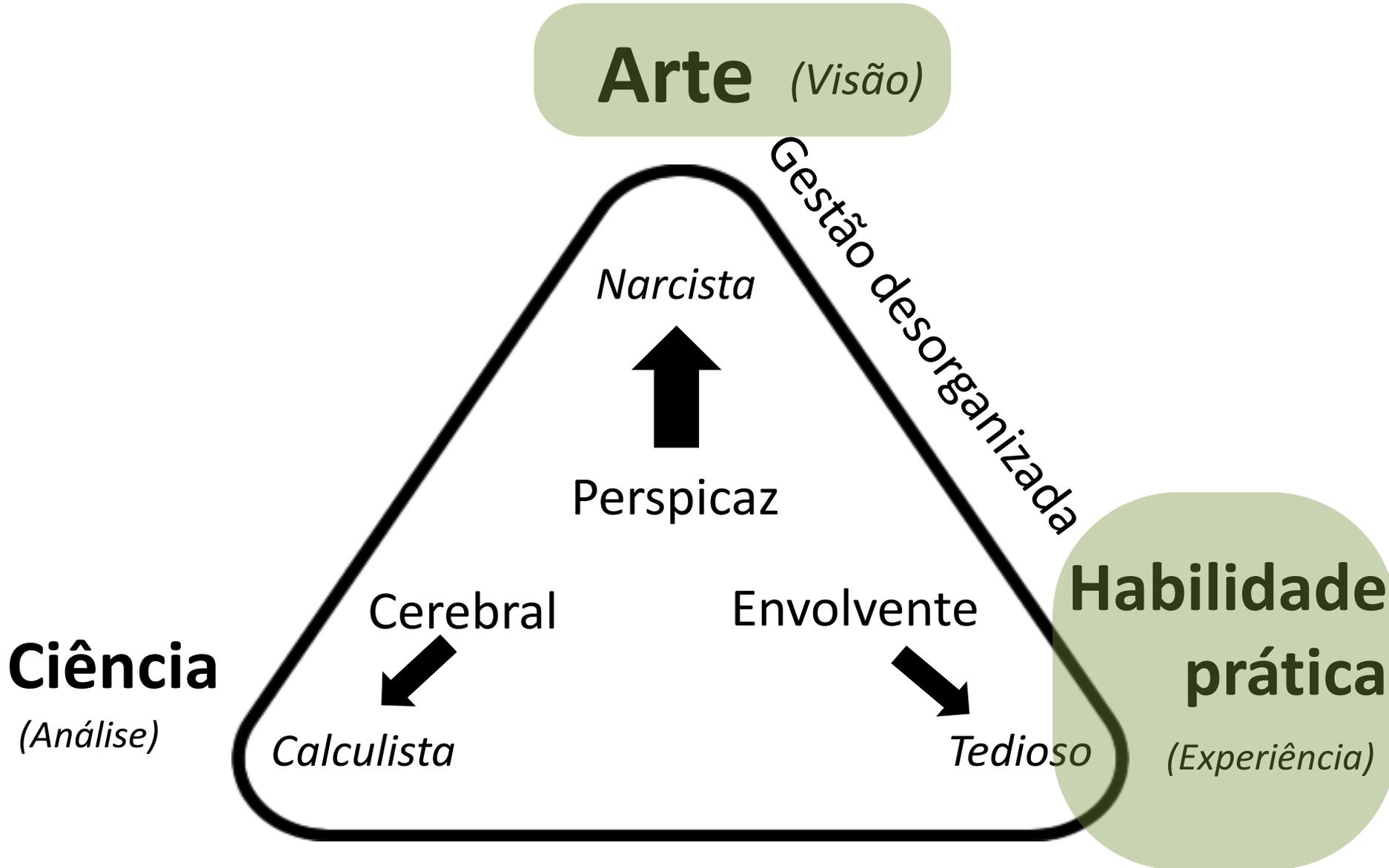
Cura

envolvente



Tedioso

**Habilidade
prática**
(Experiência)



Arte *(Visão)*

Gestão desconectada

Narcista



Perspicaz

Cerebral

Envolvente



Calculista



Tedioso

Ciência

(Análise)

**Habilidade
prática**

(Experiência)

Arte *(Visão)*

Narcista



Perspicaz

Cerebral



Calculista

Envolvente



Tedioso

Ciência

(Análise)

**Habilidade
prática**

(Experiência)

Gestão desmotivada





**Roberto.cohen
@4hd.com.br**

facebook.com/cohen.roberto



*Paulista pilotando minha
churrasqueira em POA*

