

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Comunicação p/ BACEN (Analista Área 6 - Gestão e Análise Processual) Com videoaulas - 2019

Professor: Paulo Guimarães

1 – apresentação	2
2 – cronograma	3
3 – introdução ao estudo de comunicação	5
<i>3.1 Elementos da Comunicação</i>	<i>7</i>
<i>3.2 Funções da Comunicação</i>	<i>12</i>
<i>3.3 Signo, Conotação e Denotação</i>	<i>13</i>
<i>3.4 Interatividade</i>	<i>19</i>
<i>3.4 Classificações no estudo da Comunicação</i>	<i>21</i>
4 – resumo do concurseiro	27
5 – questões comentadas	30
6 – questões sem comentários	38



1 – APRESENTAÇÃO

Olá, querido aluno! Nosso edital ainda não foi publicado, mas a jornada é longa e o caminho é árduo, não é mesmo!?

Esperamos caminhar junto a você rumo à sua aprovação no concurso público do **Banco Central do Brasil**. Abordaremos todos os tópicos de conhecimentos específicos para o cargo Analista – Área 6.

Ainda não sabemos qual banca organizará nosso concurso, mas o último foi feito pelo **Cespe**. Esta é uma ótima banca para trabalharmos, uma vez que já organizou muitas provas de Comunicação e teremos uma boa quantidade de questões para treinarmos e estudarmos o jeito como ela gosta de elaborar provas.

Considero as provas de Comunicação do Cespe bastante razoáveis. Costumam ser organizadas (principalmente se considerarmos bancas mais “novas”) e com um grau de dificuldade... interessante. O que quero dizer com isso? Em geral não são questões extremamente difíceis, em que precisamos contar com a sorte na maior parte do tempo, mas também não são triviais, de modo que beneficiem os “bons de chute”.

Um outro fator relevante da banca é o fato de que as questões costumam ser de certo ou errado. É comum recebermos questionamentos dos alunos, que perguntam: “mas cadê as alternativas dessa questão?”... Pois bem, desde já, deixo claro, *não existem alternativas nas questões do Cespe*. Elas não foram “amputadas” negligentemente! Você deve avaliar a assertiva como certa ou errada e pronto!

Lembre-se de que, nas provas do Cespe, cada questão que você errar anulará uma que você acertou (eu sei, isso é chato, mas só pra quem não tem nada além do “chutômetro”, o que não vai ser o seu caso, não é mesmo?). Essa regra vale só para a hora da prova... nas questões que teremos nas aulas (que são muitas), você precisa aproveitar para errar... Não tenha medo, não “cole” do gabarito. Costumo dizer que aprendemos/lembramos mais de uma questão que erramos do que de uma que acertamos (principalmente se acertamos no chute!). Então não desanime, faça e refaça as questões.

Também vamos usar questões de outras bancas, já que não é comum que as bancas repitam suas próprias questões. Vamos preparar todas as frentes e fortalecer nosso conhecimento em todas as bases.

Nesta aula demonstrativa vamos começar com conceitos introdutórios da comunicação. A aula poderá parecer básica para quem já estudou o assunto, mas é importante para que comecemos no mesmo passo, ok? Introdução ao Estudo da Comunicação não é um item expresso no nosso edital, mas, com certeza, apoiará todo o restante do curso e será crucial para que o conhecimento seja devidamente sedimentado – além do que, não seria surpresa que a banca inserisse qualquer um desses tópicos sob o argumento de que são parte das teorias da comunicação (primeiro item do edital).

Antes de colocarmos a “mão na massa”, permita-nos uma breve apresentação. Eu e o professor Paulo Guimarães ministraremos este curso juntos.

Eu me chamo Paolla Marletti, sou recifense e me graduei em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda pela Universidade Federal de Pernambuco.



Minha jornada no mundo dos concursos começou em 2005, quando fui aprovada para o cargo de Assistente Operacional da Superintendência de Trens Urbanos do Recife. Em 2010, eu e meu marido tivemos que nos mudar para Brasília em razão de um cargo público assumido por ele, e então decidi estudar para outros concursos.

Em 2011 fui aprovada para Assistente em Administração da Universidade de Brasília (13º lugar) e em seguida decidi prestar concursos específicos para comunicação, tendo logrado aprovação ainda em 2011, no concurso para Analista dos Correios, em 1º lugar para a área de Publicidade e Propaganda. A partir daí desempenhei minhas funções no Departamento de Comunicação Estratégica da ECT, mais especificamente na equipe de mídia.

Com a palavra agora, o professor Paulo Guimarães.

Oi pessoal! Meu nome é Paulo Guimarães e estarei junto com a professora Paolla Marletti no nosso curso de Comunicação para o **Banco Central!**

Nasci em Recife e sou graduado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco. Minha vida de concurseiro começou ainda antes da vida acadêmica, quando concorri e fui aprovado para uma vaga no Colégio Militar do Recife, aos 10 anos de idade.

Em 2003, aos 17 anos, fui aprovado no concurso do Banco do Brasil, e cruzei os dedos para não ser convocado antes de fazer aniversário. Tomei posse em 2004 e trabalhei como escriturário, caixa executivo e assistente em diversas áreas do BB, incluindo atendimento a governo e comércio exterior. Fui também aprovado no concurso da Caixa Econômica Federal em 2004, mas não cheguei a tomar posse.

Mais tarde, deixei o Banco do Brasil para tomar posse no cargo de técnico do Banco Central, e lá trabalhei no Departamento de Liquidações Extrajudiciais e na Secretaria da Diretoria e do Conselho Monetário Nacional.

Em 2012, tive o privilégio de ser aprovado no concurso para o cargo de Analista de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União, em 2º lugar na área de Prevenção da Corrupção e Ouvidoria. Atualmente, desempenho minhas funções na Ouvidoria-Geral da União, que é um dos órgãos componentes da CGU.

Acredito que nossa matéria seja uma daquelas que constituirão o verdadeiro diferencial dos aprovados. Muitos candidatos deixam o estudo de matérias específicas para a última hora, mas isso não vai acontecer com você!

2 – CRONOGRAMA

Eis, agora, o cronograma das nossas aulas com os itens do edital passado previstos para serem abordados em cada uma (ao longo do curso, caso seja necessário, faremos alterações na ordem e disposição dos itens – mas, ao final, todos os itens serão abordados):



Aula 00	INTRODUÇÃO AO ESTUDO DA COMUNICAÇÃO 1.1 Comunicação: conceitos e paradigmas. 1.3 Interatividade na comunicação.	20/1
Aula 01	TEORIA DA COMUNICAÇÃO I 1. Teorias da Comunicação.	27/1
Aula 02	TEORIA DA COMUNICAÇÃO II 1. Teorias da Comunicação.	3/2
Aula 03	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL I 1.2 Massificação versus segmentação dos públicos. 6 Comunicação organizacional: emissor, receptor, meios, mensagens, fluxos. 6.1 Comunicação integrada. 6.1.1 Redes, níveis, direções e barreiras na comunicação organizacional.	17/2
Aula 04	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL II 4. Planejamento da comunicação e da imagem institucional. 5. Memória institucional: museus, bibliotecas e arquivos históricos. 6.2 Relacionamento das organizações com seus públicos: interno; comunidade; mídia; governo.	24/2
Aula 05	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL III 4. Planejamento da comunicação e da imagem institucional. 6.2 Relacionamento das organizações com seus públicos: interno; comunidade; mídia; governo. 6.4 Endomarketing.	3/3
Aula 06	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL IV 6.3 Comunicação e RH: comunicação como ferramenta de gestão 6.5 Redes sociais e internet: funcionamento e posicionamento.	10/3
Aula 07	COMUNICAÇÃO PÚBLICA, OPINIÃO PÚBLICA E PESQUISA 2. Comunicação pública: conhecimentos básicos sobre os direitos do público à informação; 3. Opinião pública: pesquisa, estudo e análise.	17/3

Vamos nos esforçar para seguir esse cronograma, mas algumas vezes pode ser necessário fazer ajustes. Nosso compromisso é de avisar sempre que isso for necessário, ok? Normalmente as aulas



serão colocadas no ar à noite, pois a última revisão é feita depois de as crianças irem para a cama...!
😊

Agora vamos colocar a mão na massa! Bons estudos!

3 – INTRODUÇÃO AO ESTUDO DE COMUNICAÇÃO

De acordo com o Dicionário Houaiss de Comunicação e Multimídia, Comunicação é um “**processo que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre uma fonte emissora e um destinatário receptor, no qual as informações transmitidas por meio de recursos físicos (fala, audição, visão, etc.) ou de aparelhos e dispositivos técnicos, são codificadas na fonte e decodificadas no destino com o uso de sistemas convencionados de signos ou símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuais etc**”. Segure essa definição!

Vamos tentar entender como chegamos a esse conceito elaboradíssimo! Começemos pela etimologia da palavra. O termo “comunicação” vem do latim communicatio, e nele podemos identificar três elementos diferentes:



A origem do uso do termo remonta ao cristianismo antigo, em que eram hábitos frequentes o isolamento, a contemplação (ditas na época como necessárias para conhecer a Deus). Foi então que surgiu a prática denominada de *communicatio*, que nada mais era do que “tomar a refeição da noite em comum”. Nessa nova prática o foco não estava no “comer”, mas em fazê-lo juntamente com outros, reunindo os que estavam isolados.

A ideia de romper o isolamento, como bem ressalta Luiz Martino, professor de Comunicação Social da Universidade de Brasília, é o que diferencia a *communicatio* eclesial da simples jantar da comunidade primitiva. Não eram relações que naturalmente se desenvolvam, mas uma prática definida, cuja novidade é dada em contraste com o pano de fundo do isolamento. Por isso foi necessário criar uma nova palavra para dar sentido a essa prática.

O professor destaca ainda importantes aspectos relacionados a esse sentido original do termo:

1. O termo “comunicação” não designa todo e qualquer tipo de relação, mas aquela onde há elementos que se destacam de um fundo de isolamento.
2. A intenção de romper o isolamento.
3. A ideia de realização em comum.

Se nos aprofundarmos na análise do termo, teremos que defini-lo “negativamente”, ou seja, pelo que ele não é. Comunicação não é meramente ter algo em comum, no sentido de ter algumas características ou propriedades semelhantes. Não é por ser a pena de um pássaro amarela e o pôr do sol também ser amarelo que as duas coisas se comunicam, não é mesmo?

Nem mesmo fazer parte da mesma comunidade é suficiente para constituir a comunicação. Como vimos no estudo etimológico, a comunicação é um produto de um encontro social, num processo claramente delimitado no tempo. Não podemos, portanto, confundir a comunicação com a simples convivência.

A **COMUNICAÇÃO** não se aplica às propriedades ou ao modo de ser das coisas, mas a um tipo de **relação intencional exercida sobre outrem**.

Voltemos, então, aos dicionários... Se procurarmos neles, perceberemos uma certa dispersão no sentido dado pelas diferentes significações. Vejamos algumas delas:

- a) Fato de comunicar, de estabelecer uma relação com alguém, com alguma coisa ou entre coisas;
- b) Transmissão de signos através de um código (natural ou convencional);
- c) Capacidade ou processos de troca de pensamentos, sentimentos, ideias ou informações através da fala, gestos, imagens, seja de forma direta ou através de meios técnicos;
- d) Ação de utilizar meios tecnológicos (comunicação telefônica);
- e) A mensagem, informação (aquilo que se comunica: anúncio, novidade, informação, aviso...);
- f) Comunicação de espaços (passagem de um lugar a outro), circulação, transporte de coisas: “vias de comunicação – artérias, estradas, vias fluviais);

Se observarmos bem, perceberemos que todas as significações (com exceção das substantivações – “e”, “f” – que veremos daqui a pouco) estão de acordo com a etimologia do termo. Compartilhar, transmitir, anunciar, trocar, reunir, ligar (pôr em contato), são variações ou usos figurados do sentido primordial e geral, o qual expressa **relação**.



Sobre o sentido da letra “e” de nossa lista, é preciso dizer que mensagem ou informação não é exatamente comunicação. Podemos até dizer que isso é verdade, mas apenas de modo relativo. É possível dizer, por exemplo, que uma mensagem ou informação é comunicação se elas forem endereçadas a quem possa tomá-las como tal.

Para um animal, a página de um livro é uma coisa, um objeto, e não é vista, portanto, como mensagem (ou comunicação). Para nossos ouvidos humanos destreinados, os sons de um animal não constituem uma informação, portanto, não há aqui uma comunicação.

Para que uma página de um livro se transforme em mensagem, é preciso reunir tanto a atividade do leitor, quanto o produto da atividade do escritor. Sendo assim, nem mesmo um livro é comunicação se permanece parado numa estante. Somente passa haver comunicação quando esse livro é alcançado e há a interação, ou seja: estabelece-se uma relação.

A informação é uma comunicação em potencial, que pode ser “ativada” a qualquer momento, desde que outra consciência (ou aquela mesma que codificou a mensagem) venha fazê-lo – como no exemplo do livro na estante.

O sentido disposto na letra “f” traz um sentido mais concreto, relacionado à origem do termo comunicação. Essa acepção se aproxima do significado de “transporte de coisas”. A partir daí, traça-se um paralelo com a atividade econômica, no sentido da “circulação de bens” e do “comércio”.

Desde a tradição religiosa da Grécia Antiga, o comércio ou transporte de mercadorias e a habilidade de “falar bem” eram vistas como atividades correlatas, uma vez que não bastava simplesmente transportar os bens, pois era preciso negociá-las com outros povos, os quais é preciso saber encontrar, abordar e, muitas vezes, persuadir.

Não é por acaso que os antigos gregos reuniam em uma única entidade, o deus Hermes, os atributos da comunicação (poder de falar e convencer, persuadir) e os do comércio. Hermes é o mensageiro dos deuses, o que zela pelas estradas e viajantes, ao mesmo tempo em que é o patrono dos oradores, escritores e mercadores.

Mesmo se restringirmos o sentido de **comunicação** apenas às relações entre os seres humanos, ainda assim não é possível demarcar um limite específico de estudo dessa disciplina. Ela é, portanto, marcada pela **interdisciplinaridade**, uma vez que devemos encontrar o lugar da comunicação em relação aos outros saberes, que a utilizam como ferramenta de estudo ou de execução.

3.1 ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

Vamos retomar aquela primeira e principal definição de comunicação da qual falamos (a do Dicionário Houaiss de Comunicação e Multimídia)...

Podemos dizer que, de acordo com ela, **comunicar** é transmitir informações, por meio dos sinais, pela fala, pelos textos etc. A comunicação realiza-se no plano da interação básica entre duas pessoas,



nos diálogos coletivos onde a novidade tem chance de aparecer, onde o acontecimento provoca o pensamento.

Mas a comunicação também acontece em formas mais complexas de interação social – com objetos culturais, com meios de comunicação, em ambientes reais ou virtuais, em grupos e subgrupos sociais...

[Muitos estudiosos procuraram analisar cada uma dessas interações, como elas interferem na sociedade, como a comunicação interfere nelas – costumamos ter aulas específicas para aprofundar o estudo das teorias da comunicação, felizmente, este não é um assunto de nosso edital, menos uma preocupação, não é mesmo?].

O Estruturalismo é uma corrente das ciências humanas que considera a *estrutura* o principal fator que constitui os fenômenos linguísticos, sociais e psicológicos. Tudo a ver com o estudo da comunicação, não é mesmo? Para os estudiosos dessa linha de pensamento, analisar as estruturas é mais importante do que descrever os fenômenos.

Acontece que não existe apenas um Estruturalismo, mas vários, já que, afinal de contas, cada estudioso desenvolve suas próprias ideias para analisar essas estruturas. Neste momento dos nossos estudos, vamos “invocar” o estruturalismo de um linguista russo chamado Roman Jakobson. Na verdade, ele foi o primeiro linguista a utilizar o termo “estrutura” nesse contexto.

Segundo Jakobson e seus seguidores, a linguagem verbal tem duas propriedades que a definem: a organização em forma de sistema e a função de comunicação.

Complicou? Vamos explicar mais um pouco...! Jakobson acreditava que para estabelecer a linguagem verbal esta precisaria ser formulada como uma estrutura sistemática.

Para entender a *função da comunicação*, esses estudiosos estabelecem uma relação entre os elementos que constituem a comunicação e as diversas funções que a linguagem (considerada de uma forma mais ampla, sendo verbal ou não) podem assumir.

O sistema proposto por Jakobson compreende o processo em que o **remetente** (aquele que diz algo) envia a um **destinatário** (aquele a quem se diz algo) uma **mensagem** (aquilo que se diz, o texto produzido, o discurso dito...). Essa mensagem deve estar em conformidade com um **código** (uma gramática, um sistema composto por determinadas unidades e as regras que as relacionam umas às outras), possui um **contexto** (faz referência a algo) e depende de um **contato** (um meio físico e uma “conexão psicológica”) para se propagar.

Cada um desses termos destacados é um elemento “privilegiado” do sistema e a ele é atribuída uma função da linguagem específica. De acordo com o estruturalismo de Jakobson (primeiro a destrinchar tão bem essa questão, mas não o único), essas funções seriam: emotiva/expressiva, referencial, poética, fática, metalinguística e conativa.

Jakobson, baseado no princípio de que a língua é um sistema que só reconhece a sua própria ordem, sistematizou, assim, as regras de funcionamento da linguagem. Associemos, agora, cada elemento da comunicação à sua função predominante no sistema comunicativo:



- 1) O **emissor** ou **remetente** ou **destinador**, **sujeito ativo** da relação comunicativa, está relacionado à **função expressiva/emotiva**. Emissor é o sujeito que efetivamente emite a mensagem. A função emotiva foca na impressão do remetente a respeito do que ele está comunicando. Através dessa função, o emissor reflete no texto as características de atributos pessoais: emoções, avaliações, opiniões. A interjeição é um exemplo clássico dessa função.
- 2) O **destinatário** ou **receptor** é aquele a quem a mensagem se destina. Relacionamos a esse elemento a **função conativa/apelativa**. Essa função denota uma tentativa de realizar uma ação, ou seja, pretende *influir* no comportamento do interlocutor (destinatário/receptor), por meio de ordem, pedido ou sugestão. As formas mais simbólicas dessas funções ocorrem com o uso dos vocativos e do imperativos.
- 3) A **mensagem** é o conteúdo transmitido, que vai do emissor para o receptor. Relacionamos a ela a **função poética**, que salienta mais a estrutura e a forma da própria mensagem. Dizemos que a função poética é capaz de promover a surpresa e o prazer estético pelo próprio texto. Não é surpresa dizer que o poema é a forma literária que melhor representa a função poética, mas a linguagem publicitária também representa bem essa função.
- 4) O **código** é o conjunto de regras e ferramentas que o emissor e o receptor têm em comum (completa ou parcialmente) e permite que eles se compreendam. Relacionada a esse elemento há a **função metalinguística**. Bons representantes dessa função são os dicionários e os livros de gramática, que usam o *código* para explicar o *código*. A linguagem falando sobre a própria linguagem.
- 5) O **contexto** ou **referente** é o objeto a respeito do qual a mensagem discorre, o assunto tratado no discurso. A função que privilegia o contexto/referente é a **função referencial**, que se preocupa mais com o conteúdo da mensagem do que com a sua construção propriamente dita (como acontece na função poética). Os textos científicos e jornalísticos são bons representantes dessa função.
- 6) O **canal** ou **contato** é o elemento que envolve os indivíduos no processo comunicativo. O canal está associado à **função fática**. A palavra *fática* significa “ruído, rumor”. Ela foi utilizada no início para nomear certas formas usadas para chamar a atenção (“psiu”, “ei”, “hein”), mas o conceito se expandiu e hoje caracteriza a linguagem usada para manter ou criar a ligação que permite que os indivíduos se comuniquem. Parece complicado, mas é uma das funções mais utilizadas em nossas conversas diárias e informais. São frases prontas usadas para manter o “canal aberto” ou para conferir que ele continua aberto. Por exemplo, você encontra com uma pessoa e diz: “oi, e aí, como vai a vida?”, não quer dizer que você espera que a pessoa sente e discorra sobre todos os aspectos da vida dela com detalhes (e achamos até “chato” quando isso acontece). Na realidade, a saudação

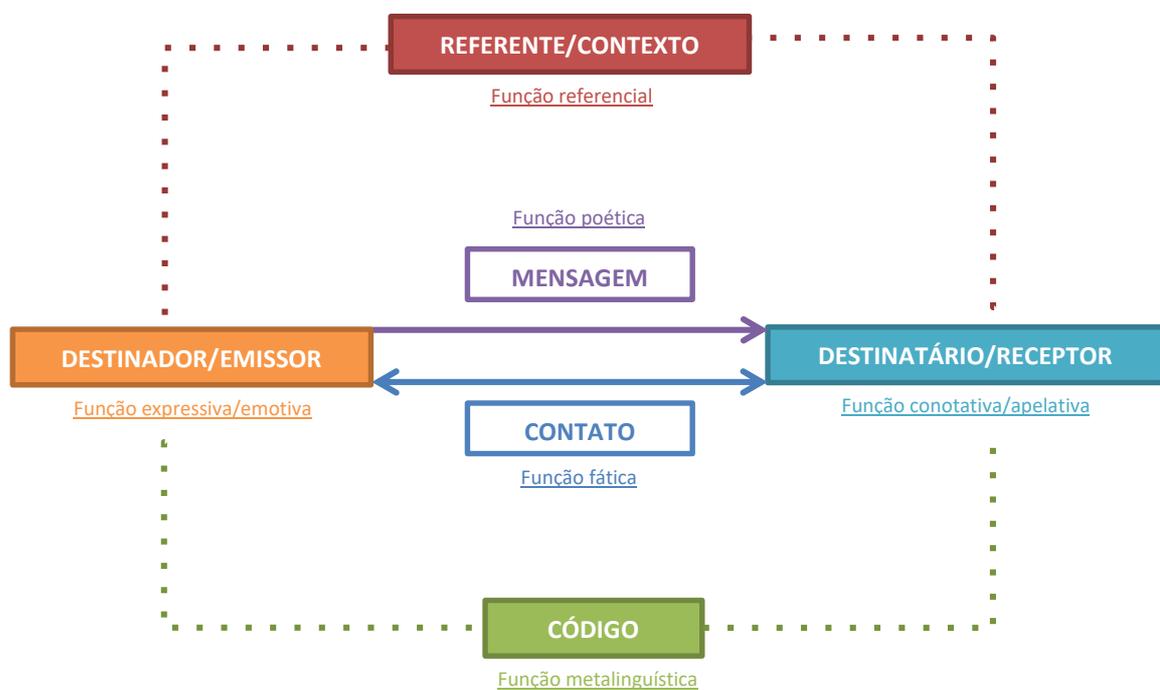
pretende apenas estabelecer o primeiro contato, abrir o canal e verificar se o receptor está disposto a engajar-se em uma conversa.

Perceba que é extremamente difícil isolar o uso de cada uma dessas funções em nossas interações diárias. Elas se sobrepõem, se complementam e se assessoram, até por que os elementos da comunicação também não existem de forma isolada. Eles só fazem sentido para a comunicação quando encaixados naquele sistema comunicacional descrito por Jakobson.

No entanto, podemos dizer que, dependendo da intenção ou do objetivo da comunicação, haverá maior ou menor ênfase em um dos elementos (o que não elimina os restantes, ok?), promovendo o destaque maior de determinada função.

Na comunicação publicitária, por exemplo, o emissor é específico (um anunciante), mas ele pode ter alguns objetivos: pode querer promover sua marca ou impelir o consumidor em potencial a comprar o seu produto. No primeiro caso, de promover sua marca, a função poética se sobressairá; já no segundo, a função com mais destaque será a conotativa/apelativa. O comunicador precisa ter consciência de seu papel e do que se pretende para usar a função que melhor lhe servir.

Para que você visualize melhor as relações entre os elementos e funções nesse sistema elaboramos o seguinte esquema. Mais do que decorá-lo, você precisa compreendê-lo, ok?



Você deve estar se perguntando se esse conhecimento é realmente relevante para concursos públicos... Veja então a seguinte questão:

(Cesgranrio / CAPES – Comunicação Social – 2008) Na classificação elaborada por Roman Jakobson, a comunicação apresenta seis elementos constitutivos que correspondem às seguintes funções:

- (A) sujeito, objeto, matéria, relação, imagem e palavra.
- (B) linguagem, expressão, mensagem, ruído, sentido e narração.
- (C) espetáculo, beleza, mapa, gênero, montagem e retórica.
- (D) emissor, destinatário, mensagem, contexto, contato e código.
- (E) poética, prosa, drama, notícia, receptor e cultura.

Comentários:

Essa questão foi um tanto mal elaborada. Ele pergunta pelas funções, mas elenca os elementos. Felizmente, a única alternativa que apresenta uma função correta é a letra E, poética, mas as outras (prosa, drama, notícia, receptor e cultura) não são funções. A letra D traz os elementos de uma forma clara e até os ordenada. Acredito que na época essa questão tenha sido objeto de recursos, mas não foi anulada. Um conhecimento mais sedimentado sobre o assunto (que vai além da “decoreba”) auxilia o candidato a escolher, se não a alternativa completamente correta, aquela que melhor se encaixa no que solicitado pelo enunciado, não é mesmo?

Gabarito: Letra D

Continuemos com nosso assunto...

Kotler e Armstrong (1999), como tantos outros estudiosos da comunicação posteriores a Jakobson, complementaram esse sistema, enumerando nove elementos fundamentais de uma comunicação eficiente. Vamos listá-los conforme fizeram Kotler e Armstrong para que você visualize melhor (corremos o risco de ser um pouco repetitivos, mas é interessante que você perceba quais conceitos se mantiveram intactos, quais foram modificados e quais foram acrescentados):

EMISSOR: quem emite a mensagem para a outra parte. É a **fonte**, o primeiro elemento ativo de um processo de comunicação. Ele codifica e envia a mensagem;

CODIFICAÇÃO: é o processo de transformar o pensamento, ou a mensagem, em símbolo determinado pelo código vigente. Este é denominado **sistema formal de referência** e viabiliza um padrão comum para o entendimento entre o emissor e receptor. De modo geral, podemos dizer que a codificação corresponde a um repertório comum de sinais;

MENSAGEM: o conjunto de símbolos que o emissor transmite. Corresponde às **escolhas dentro do repertório da codificação, para formar o sentido desejado**;

MÍDIA: os **canais de comunicação** através dos quais a mensagem passa do emissor ao receptor;

DECODIFICAÇÃO: o processo pelo qual o **receptor confere significado** aos símbolos transmitidos pelo emissor;

RECEPTOR: a parte que recebe a mensagem emitida pelo emissor. É o **destino da mensagem**. O receptor recebe, decodifica e dá um sentido à mensagem. Há alternância entre os papéis de emissor e receptor no processo comunicativo;

RESPOSTA: as **reações** que o receptor tem em relação à mensagem. Pode ser a obediência ou a desobediência a um comando, a atitude de parar – ao ver um sinal de “PARE” –, o ato de comprar determinado produto...

FEEDBACK: é a **resposta do receptor codificada e transmitida de volta para o emissor**, que a decodifica e consegue avaliar melhor o processo;

RUÍDO: seria a causa de **distorção ou estática não planejada** que pode acontecer durante o processo comunicacional. São as barreiras da comunicação organizacional, mas não só dentro do ambiente da organização. Não é difícil de acontecer que a mensagem decodificada pelo receptor seja diferente da pretendida pelo emissor no início do processo.

Perceba que os papéis podem se alternar. Ora o emissor é a empresa (instituição ou por um portavoz), ora a empresa vira receptor (*ombudsman*, SAC). Ora o receptor é o público interno, ora o externo.

A interpretação dos sinais e símbolos utilizados para comunicar é individual, subjetiva. Falamos sobre isso lá no início da aula, lembra? Para que uma mensagem seja considerada comunicação, o receptor deve ser capaz de interpretá-la como tal. Isso quer dizer que não podemos considerar, de antemão, que o receptor interpretará exatamente o que o emissor pretendia no momento que “emitiu” e iniciou o fluxo. No entanto, pretende-se, por meio da adequação da linguagem ao público, emitir uma informação que gere uma **decodificação comum**.

No processo de análise e decodificação, usamos nosso *background*, nossas experiências pessoais, nossos valores, influências internas e externas...

Portanto, mais importante do que apenas comunicar (ou seja, lançar mão de uma informação) é saber para quem estamos comunicando, analisar que aspectos influenciam a interpretação do indivíduo/grupo que se pretende atingir. Só assim conseguiremos adequar a linguagem a cada situação e identificar os símbolos, sinais e canais ideais.

3.2 FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

A Comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação.



Em uma organização a comunicação age no controle do comportamento das pessoas quando, por exemplo, qualquer problema deva ser comunicado ao superior imediato. Isso ocorre porque as organizações possuem hierarquias e orientações formais. Porém, mesmo a comunicação informal também desempenha a função de controle quando há reclamações de funcionários sobre outro funcionário por estar produzindo em demasia, por exemplo.

A comunicação facilita a motivação quando há avaliações acerca do desempenho de determinado funcionário e orientações sobre melhorar o seu serviço. O estabelecimento de metas, o feedback do progresso em relação a elas e o reforço do comportamento desejável estimulam a motivação e requerem comunicação.

Em um grupo de trabalho, a comunicação é muitas vezes um mecanismo fundamental para que os funcionários expressem seus sentimentos. Para que eles satisfaçam suas necessidades sociais recorrem à comunicação. Assim, a comunicação fornece o meio para a expressão emocional de sentimentos.

A função final e talvez a mais comum de ser identificada é a de facilitar a tomada de decisões, fornecendo informações suficientes e necessárias.

Entendeu as funções da comunicação? Não é difícil e já foi cobrado pelo CESPE. Vamos dar uma olhada em uma questão?

(CESPE / TCE-PA – 2016)

O controle, a motivação, a expressão emocional e a informação são as principais funções da comunicação dentro de um grupo ou organização.

Comentários

Agora ficou fácil, não é mesmo? O que você marcaria? A questão está certinha. Como vimos, essas são as 4 funções da comunicação.

Gabarito: Certo

3.3 SIGNO, CONOTAÇÃO E DENOTAÇÃO

Começaremos a tangenciar o campo da **linguística**, da **semiologia** e **semiótica**, para sermos mais exatos. Como estamos tratando de “fundamentos da comunicação”, não poderemos deixar alguns conceitos dessa área sem serem abordados. No entanto, vamos tentar não cair na tentação de nos aprofundar demais, ok?

Uma boa definição de semiótica é: “a ciência da comunicação estudada através dos signos e dos símbolos para detectar como operam os vários campos, especialmente na língua”.



Para esse estudo é difícil desenvolver uma teoria sistematizada. A Semiótica é uma “novidade” na ciência, mas a problemática por ela explorada é bem antiga. Os gregos se questionavam de onde e como surgiam as ideias das coisas e o processo por meio do qual essas coisas tornavam-se simbolizadas no mundo material.

A semiótica compreende que tudo o que existe no pensamento se manifesta como **signo**. Dessa forma, a semiótica estaria na fronteira não apenas da lógica, mas também perto de diversas outras disciplinas.

As nuvens no céu representam uma chuva ainda por vir e os cata-ventos movem-se na direção dos ventos. Nuvens e cata-ventos são, portanto, definitivamente signos. Perceba que a semiótica não se restringe ao estudo e à análise de processos meramente convencionais, comuns entre os seres humanos. Na verdade, até mesmo os processos genéticos só são compreensíveis a partir das noções semióticas de *informação* e *código*.

Na verdade, sob o ponto de vista da ação dos signos, há estudos que ultrapassam as raias de uma abordagem antroposemiótica e dedicam-se ao estudo da comunicação animal, denominada etologia ou zoosemiótica e até mesmo ao estudo da troca de signos entre plantas, a fitossemiótica.

Impressionante, não é? (Chatos dirão que é chato – *haters*... 😊) Sendo assim, a semiótica não trata da comunicação por meio de “palavras”, e sim de uma forma muito mais conceitual e profunda.

Outra disciplina que estuda o signo, é a semiologia.

Para Ferdinand de Saussure (1857-1913):

“A semiologia é a ciência que tem como objeto todos os sistemas de signos (incluindo os ritos e costumes) e todos os sistemas de comunicação vigentes na sociedade, sendo a linguística científica o seu ramo mais proeminente.”

Agora que a coisa está ficando interessante, vamos estabelecer a definição de signo de acordo com o Dicionário Houaiss de Comunicação e Multimídia, da PubliFolha, ok?

Signo: 1. Sinal indicativo; **indício**, marca, símbolo. 2. Designação comum a qualquer objeto, forma ou fenômeno que **remete para algo diferente de si mesmo** e que é usado no lugar deste numa série de situações (a balança significando justiça; a cruz simbolizando o cristianismo; a suástica simbolizando o nazismo; uma faixa oblíqua significando proibido [sinal de trânsito]; um conjunto de sons [palavras] designando coisas do mundo físico ou psíquico etc).

Conforme o mesmo Dicionário, temos que:

Já que tem o signo como um objeto em comum, a semiótica e a semiologia se diferem principalmente na metodologia do estudo. Para Saussure, estudioso da semiologia, os conceitos que



explicitam a língua e a própria língua constituem um papel ainda mais importante no estudo dos signos.

Essa atribuição de tanta responsabilidade para o estudo da língua, (linguística) resulta da intuição de que a língua é o sistema *signico* modelar da comunicação humana.

O próprio Saussure considera que o objeto da linguística deve ser o sistema constituído da língua (*langue*) e não a fala (*parole*), que se realiza apenas através da estrutura normativa da língua. Para entender como pensava o linguista, você deve lembrar-se que a língua tem um fator inerente de convencionalidade (instituído por convenção) em sua estrutura normativa...

Isso quer dizer que ela funciona como um contrato sem a ação voluntária dos contratantes; a língua é um produto comunicacional. Nasci no Brasil e adotarei essa estrutura convencionalizada de linguagens que chamamos de “Língua Portuguesa”. Perceba que essa linguagem, inclusive dentro do Brasil, também sofre variações: sotaques, expressões, gírias.

Pois bem, as línguas diferem porque são sistemas que se desenvolveram historicamente, reunindo indissociavelmente a matéria expressiva: o **signo linguístico**.

O **signo linguístico** é formado a partir da associação entre **IMAGEM ACÚSTICA/SIGNIFICANTE** e **SIGNIFICADO**.

SIGNIFICANTE + SIGNIFICADO = SIGNO LINGUÍSTICO

É importante destacar que, para Saussure, essa imagem acústica, ou significante, não é o som material que emitimos ou esperando através da palavra falada, mas sim a impressão psíquica desse som.

Saussure usou metáforas para definir a relação entre SIGNIFICANTE e SIGNIFICADO, as quais indicam que essas são entidades que não podem ser separadas. Ele usou, por exemplo, os lados de uma moeda ou de uma folha de papel.

Caracteristicamente, uma imagem acústica (o significante) é um dos lados do signo, o outro seria o significado. A unidade do signo é um traço importante para a semiologia saussuriana, o que leva necessariamente ao questionamento do que Saussure dizia, quando afirmava que o traço principal de um signo linguístico é a *arbitrariedade*.

Entenda que *arbitrariedade* é a característica e qualidade do signo linguístico de ser arbitrário ou, mais precisamente, imotivado face a seu referente. Por imotivado, Saussure entende: *sem relação lógica ou analógica entre a forma e o significado*.

Existe toda uma classificação dos signos para os estudiosos da semiologia, mas vamos parar por aqui, ok? Vamos entender alguns princípios da semiótica.

[Lembrando que estamos interessados em estudar o *signo*, uma vez que ele é um fundamento da comunicação importante para concursos. Tendo em vista que se trata de um objeto de estudo em

comum tanto para a semiótica e a semiologia continuaremos a falar do signo, mas com uma nova abordagem].

O empirista **John Locke (1632-1704)** foi quem primeiro empregou a semiótica com o sentido de “doutrina dos signos ou lógica” e, nessa mesma linha de raciocínio, a expressão foi retomada, em 1897, por um estudioso da lógica, *Sanders Pierce*, e mais adiante por *Charles Morris (1901-1979)* como “ciência geral dos signos” – sendo assim, a abordagem da teoria dos signos pela semiótica seguiu uma inspiração ligada ao estudo da lógica.

Diferente da semiologia, que é uma ciência “nova”, o estudo do signo que foi resgatado pela semiótica remonta aos pensadores estoicos e a filosofia medieval. Os escolásticos diziam que signo é: “*aliquid stat pro aliquo*” (*algo que representa alguma coisa*). Mais moderna, a conceituação de Peirce é propositadamente ampla, a tal ponto de parecer vaga:

“signo seria alguma coisa que representa algo para alguém sob algum aspecto ou circunstância”.

Havíamos falado que o signo é motivo de análise há muito tempo, não é? Pois bem, antes de Pierce e dos escolásticos medievais, Agostinho e Hipona, em *De Doctrina Christiana*, definiram “signo” como o que leva a mente remeter-se a algo que não está presente nos sentidos.

Portanto, **signo é uma operação remissiva de cunho mental**. Os signos representam algo (coisa, conteúdo imaginário, estados mentais, ocorrências no mundo etc.) porque se envolvem em alguma forma de correlação com o que é representado.

Dois elementos radicalmente distintos e díspares (o *aliquid* e o *aliquo*) só podem estar correlacionados se houver entre eles uma **representação que funcione como elemento de mediação**. A nuvem e a chuva são elementos distintos, não é? Mas eles se relacionam com a mediação da ideia de que, se há muitas nuvens, a chuva está por vir. É um exemplo bem simplista, mas não deixa de ser eficiente.

Na semiótica de Peirce, a função mediadora é sempre de outro signo, que recebe o nome de “interpretante”. Os signos estão sempre no lugar de algo, material, imaterial, natural, cultural, individual ou coletivo.

Peirce também classifica os signos, mas vamos parar por aqui, ok? Vamos usar tudo o que já falamos até agora para compreender outros fundamentos da comunicação: conotação e denotação.

Mais uma vez, vamos apelar para o “pai dos burros”:

Conotação. 1. É a propriedade por meio da qual um nome designa uma série de atributos implícitos em seu significado, para além do vínculo direto e imediato que mantém os objetos da realidade. 2. Conjunto de ideias, associações, significados e propriedades que permitem o emprego apropriado de um conceito ou expressão. 3. Conjunto de alterações ou ampliações que uma palavra agrega a seu sentido literal (denotativo) por associações linguísticas (...), por identificação com alguns atributos de coisas, pessoas, animais e outros seres da natureza ou do mundo social, ou com coisas, personagens ou pessoas que inspiram sentimentos (...).

Como já vimos, para que uma palavra, termo, símbolo, expressão, proposição, etc. signifique algo, é preciso que esse algo seja propriamente indicado pelo signo comunicado.

Sendo assim, o significado de um signo é um nome assemelhado logicamente a um nome próprio, ou seja, àquilo que aponta e singulariza o ente representado ou suas propriedades, atributos e tudo mais.

“Esse é o meu cão buldogue, Platão” significa tanto “cão”, como “buldogue”, como “Platão”. O que a sentença nomeia foi chamado filosoficamente de **denotação**.

O termo “cão”, porém, não designa apenas esse cão, mas todos os cães, ou seja, indica um universo que eu não vejo, mas reconheço inferencialmente, da mesma forma que “comer” e “comido” indicam o ato de comer e palavras lógicas como “então” e “e” referem-se a consequência e adição.

É importante que se distinga aquilo ao qual a palavra se aplica (sua extensionalidade) e aquilo que o termo significa (sua intensionalidade).

Com isso em mente, o filósofo britânico **John Stuart Mill (1806-1873)** propôs que se use “denotação” para o reconhecimento da **extensionalidade** de um signo e “conotação” para sua **intensionalidade** (assim mesmo, escrito com a letra “s” para distinguir de “intenção” e “intencionalidade”).

Através da **conotação** compreende-se o significado de um conceito; nela se reúnem seus atributos e tudo o que é necessário para o entendimento do sentido.

A **conotação** é, portanto, o conjunto de associações que um signo desperta pela conexão de significados dependentes do termo. Reconhecer o processo conotativo implica a admissão de que o significado conotado é um efeito mental que surge de uma associação de ideias.

Por exemplo, o termo “mãe” *denota* “mulher que pariu e/ou criou um ou mais filhos” e *conota* “amor”, “cuidado”, “assistência” etc. Enquanto “leão”, além de ser um animal, está associado à ideia de ferocidade, bravura, etc.

No interior do sistema conceitual que Mill utiliza, a **denotação** é a **classe de indivíduos aos quais o termo, a palavra, o signo é aplicado** e a **conotação** é o **conjunto de propriedades por meio das quais os indivíduos são identificados como membros dessa classe**.

A **extensionalidade** de um termo é, nesse sentido, função de sua **intensionalidade**. Para os que restringem a comunicação a um processo de uso codificado, como é o caso do estruturalismo de inspiração saussuriana, que supõe que a relação entre um signo e o que designa é arbitrária e imotivada, a conotação é o repertório total de conhecimentos disponíveis num universo cultural específico, mais precisamente as condições de aplicação de uma expressão de seu uso comum.

A **conotação** agrega os sentidos que podem ser comunicados. Quando vista sob a perspectiva da codificação social, a **conotação** agrega sentidos e representações ideológicos.

Denotação. 1. Ato ou efeito de denotar. 2. **Vínculo direto de significação** (sem sentidos derivativos ou figurados) que um nome estabelece com um objeto da realidade. 3. **Relação significativa objetiva entre marca, ícone, sinal, símbolo etc. e o conceito que eles representam** (por exemplo: entre “cruz” e “hospital”, entre “caveira com dois ossos cruzados” e “perigo” ou “veneno” ou entre a forma sonora da palavra “maçã” e “fruto da macieira”). 4. (...) **Designa o sentido literal das palavras.**

Querido aluno, não pense que perdi a sensibilidade e comecei a falar um monte de conceitos complicados só para atrapalhar a sua vida. A verdade é que esses conceitos são assim explicados pelos seus respectivos e renomados estudiosos e quem sou eu para fazer diferente, não é mesmo? Caso algum desses conceitos caia em sua prova será com base nesses “sujeitos”. No entanto, gostaria de concluir esse assunto resgatando a minha professora da sexta série para tentar resumir e esclarecer.

O sentido denotativo é mais restrito, toma um rumo mais literal na “mente” do receptor. É fortemente utilizado em ocasiões em que a objetividade é indispensável: palestras científicas, publicações acadêmicas ou jornalísticas. O sentido conotativo tem uma capacidade significativa mais ampla, depende mais da “criatividade” do emissor e do receptor. Esse, por sua vez, é utilizado livremente em peças publicitárias, poesias, conversas informais.

Pode parecer bobagem, mas a “técnica” que eu uso para lembrar da diferença entre *conotação* e *denotação* é lembrar que Dicionário começa com a letra “D”, assim como Denotação. Quando queremos encontrar o **significado literal das palavras** (sentido denotativo), é interessante olhar no Dicionário...

Tudo o que se afirma sobre o mundo está relacionado com ele, sob a forma de verdade, falsidade ou possibilidade. Mas se produzirmos um juízo afirmativo sobre algo, isso não quer dizer que o mundo determine todos os aspectos do que se diz a propósito da realidade.

Vamos ver uma questão recente cobrada acerca desse assunto?



(FCC / TRT20 – 2016) Segundo Charles S. Peirce, fundador da semiótica, a *semiosis* é o processo que se dá numa relação entre três componentes: o signo propriamente dito, o objeto representado e o intérprete. O ícone, o índice e o símbolo são tipos de:

- (A) signo
- (B) objeto representado
- (C) sujeito/intérprete
- (D) processos semióticos
- (E) modelo teórico

Comentário

Percebeu como a banca facilitou um pouco a sua decisão? De cara já eliminamos 2 itens (letras D e E), uma vez que ela mesma já limitou em 3 o número de opções logo no enunciado: signo, objeto e intérprete. Essa é a classificação de Peirce. Em sua teoria, os objetos teriam qualidade intrínseca, mas de sua *relação* com o sujeito (interpretante) via a linguagem, resultando na *representação* da realidade. Por exemplo, seria: cachorro (objeto) – fotografia do cachorro (signo – ícone, no caso, uma vez que uma fotografia é um ícone) – criança (sujeito/interepretante)

Gabarito: A

3.4 INTERATIVIDADE

A troca de informações, seja qual for o ambiente, nos traz a ideia de interatividade. Esse conceito vem sendo exaustivamente estudado e analisado por diversos pesquisadores. Entrar no campo da interatividade significa deparar-se com diversos autores que, na maioria das vezes, não encontram um denominador comum sequer na definição do termo.

Para muitos, os termos “interação” e “interatividade” são aplicados como sinônimos, enquanto, para outros, o conceito de interatividade por si só é tão amplo que exige cuidado e atenção para seus matizes.

Além desse, podemos apontar também o conceito de **Lippman (1988)** que fala de interatividade como sendo uma *“atividade mútua e simultânea da parte dos dois participantes, normalmente trabalhando em direção de um mesmo objetivo”*.

Essa definição é acompanhada de fatores essenciais para a interatividade: a **intERRUPTIBILIDADE**, que é a possibilidade de qualquer uma das partes interromper a ação; a **granulidade**, que é o menor elemento de uma ação, após o qual é permitido cessar o fluxo de informações sem estancá-lo; e a **degradação graciosa**, que diz respeito ao fato de que a outra parte da comunicação não deve ser perdida quando o sistema não possui resposta para uma questão.

Em seu livro “As Tecnologias da Inteligência” Pierre Lévy aborda como ponto central o papel da informação na constituição das culturas e inteligências dos grupos sociais e a evolução das formas de interação.

Ele percebe que os *cyber espaços* levaram a interatividade para um outro patamar. Em 1997, Lévy publicou o livro *Cyberculture*, no qual procura entender diversas questões desde a digitalização até a navegação, passando pelos conceitos de memória, programação, software, realidade virtual, multimídia, interatividade, correio eletrônico etc.

Lévy é um dos autores mais atuais e para entendê-lo melhor é importante perceber como ele concebe os diferentes **níveis de interação**.

Segundo ele, o conceito de interatividade não é essencialmente técnico. Numa esfera mais rudimentar, o primeiro nível de interatividade deu-se de forma **Um-Um**, no qual, resumidamente, apenas um transmissor “conversava” com um receptor.

O segundo nível foi o **Um-Todos**, e os meios que conseguiam promover essa interação foram os primeiros meios de massa, a exemplo do rádio, da televisão e do jornal, que permitem que um emissor “fale” com diversos públicos.

Com as novas tecnologias, tornou-se possível o terceiro nível de interatividade: **Todos-Todos**. Nesse nível é possível os sujeitos trocarem, negociarem e intercambiarem diferentes informações ao mesmo tempo.

A interatividade, portanto, passa a ser compreendida como a possibilidade de o **usuário** participar ativamente, interferindo no processo com ações e reações, intervindo, tornando-se receptor e emissor de mensagens que ganham plasticidade, permitindo a transformação imediata, valendo-se do desejo do sujeito.

Acrescenta-se também a capacidade desses novos sistemas de acolher as necessidades do usuário e satisfazê-lo (Battetini, 1996).

Nessa perspectiva, os produtos não mais “chegariam” prontos ao destinatário. A este caberia a possibilidade de remodelar, ressignificar e transformar o produto com o qual estivesse interagindo, de acordo com sua imaginação, necessidade ou desejo — claro que dentro dos limites técnicos dos suportes.

Esse novo contexto abre maiores chances para que os discursos se tornem mais abertos e fluidos, diminuindo-se bastante as fronteiras e distâncias existentes no processo de comunicação entre emissores e receptores, sem que, com isso, os agentes produtores percam sua singularidade.

Segundo Lévy, “o termo [interatividade] ressalta a participação ativa do beneficiário de uma transação de informação”.

Os níveis propostos por ele baseiam-se em cinco pontos norteadores, são eles:

PONTOS NORTEADORES DOS NÍVEIS DE INTERATIVIDADE

1. As possibilidades de **reapropriação e personalização da mensagem** recebida, seja qual for a natureza dessa mensagem;
2. A **reciprocidade** da comunicação;
3. A **virtualidade**, que enfatiza o *cálculo da mensagem em tempo real*, em função de um modelo e de dados de entrada;
4. A implicação da **imagem** dos participantes nas mensagens;
5. A **telepresença**.

Já deu para perceber que a elaboração teórica de Lévy inclui os aspectos das novas tecnologias para meios de comunicação, não é mesmo?

3.4 CLASSIFICAÇÕES NO ESTUDO DA COMUNICAÇÃO

Falamos do surgimento do termo “comunicação”, mas a verdade é que a comunicação mesmo (ainda que não fosse denominada assim) surgiu com a primeira comunidade humana. Comunicar é um ato intrínseco ao ser humano.

Como salientado pelo professor Felipe Pena, antes mesmo de adquirir a fala, o homem pré-histórico já se comunicava por meio de signos não verbais, como gestos e desenhos. No entanto, consideramos que tudo tenha ficado mais intenso e eficaz a partir dos relatos orais.

Os relatos orais foram as primeiras mídias ou canais da humanidade. Mesmo depois da invenção da escrita, a comunicação oral continuou (e continua) bastante poderosa. Segundo o historiador Peter Burke, “as possibilidades do meio oral eram conscientemente exploradas pelos mestres do que era conhecido no século XVI como a retórica eclesiástica”.

De fato, a comunicação verbal aconteceu antes da escrita e é uma característica da formação do ser humano. No entanto, quando o homem fala, há um componente sinestésico tanto na emissão quanto na recepção.

Ao ouvir alguém, em uma praça pública, como exemplifica Pena, não estamos só usando a audição. Estamos vendo seus gestos, usando o tato para nos apoiar em um banco ou ficar em pé, sentindo o



cheiro no ar e o paladar de nossa última refeição ou da fome que se aproxima. Todos esses componentes influenciam a mensagem. São parte dela.

Assim como na experiência que relatamos do cristianismo antigo, concluímos que o homem se comunica para fugir da solidão. Mas os estudiosos apontam um motivo ainda mais sério e complexo: o homem se comunica para aliviar a dor e o temor da própria ignorância.

Profundo, não é mesmo? Mas é verdade! O homem tem um medo nato do desconhecido, e luta desesperadamente contra ele. Essa circunstância humana é tão antiga que o primeiro relato bíblico começa com: “No princípio era o caos. Havia trevas sobre a face do abismo”.

Felipe Pena explica que as palavras “caos” e “abismo” transitam pelo mesmo campo semântico. Caos vem do grego *khínein*, que significa exatamente abismo. Segundo Pena, os próprios gregos tratavam de relacionar a palavra com desordem e confusão, opondo-a radicalmente à ideia de organização e estabilidade. O abismo representaria o desconhecimento, a incapacidade de ordenar o mundo e domar os seus fenômenos naturais.

Esse cenário parece distante de nós, mas só porque a ciência da nossa época já se ocupou de responder muitas das perguntas mais básicas sobre o mundo que nos cerca. Na verdade, a ciência foi “inventada” para determinar as leis que envolvem esses fenômenos. A física de Aristóteles, a mecânica de Newton ou a abóboda de Ptolomeu tinham essa mesma função: ordenar os acontecimentos da natureza e explicar suas origens, para prever seus movimentos e manipulá-las a nosso favor (sempre que possível).

Na verdade, essa obsessão em dominar a natureza, ordenar o caos, dá ao homem a sensação de que pode administrar sua própria vida de forma mais estável e coerente, garantindo maior segurança para enfrentar o cotidiano de seu meio.

É aí que entra a comunicação. Por meio dela as sociedades constroem essas conclusões, as representações que têm sobre si próprias. Sem falar na função óbvia do exercício do ato comunicativo, que permite a dinâmica da vida em sociedade.

Este curso, por exemplo, usa a comunicação escrita para estudar a comunicação social, perpetuando esse conhecimento – que aqui é posto para direcioná-lo a ordenar os seus pensamentos em prol da melhor interpretação das questões que compõem a prova de um concurso público.

Ao propor-se a estudar o mundo ao seu redor, o homem foi seccionando o conhecimento, o que permitiu que os estudos se aprofundassem cada vez mais em questões mais detalhadas. Com o estudo da comunicação, essa ordenação não foi diferente, ela também sofreu essa secção. Temos vários tipos de comunicação que são estudados de acordo com suas características particulares. Até aqui já falamos sobre *alguns* tipos de comunicação (verbal, escrita), não é mesmo?

Veja bem, essa separação acontece para auxiliar o estudo, mas corre-se o sério risco de querer isolar cada uma das matérias em “caixinhas”, que em nada interferem umas nas outras. Essa é uma ilusão produzida por aquela obsessão por organizar o caos do conhecimento.

Temos portanto, subdisciplinas da comunicação, que ainda se desdobram em classificações mais esmiuçadas, a fim de compreender mais detalhadamente o processo humano de comunicação.

Nosso curso destrinchará as subdisciplinas que são pertinentes ao nosso concurso, a começar pela aula de hoje, lembrando sempre que o estudo da comunicação é dinâmico e, até certo ponto,



subjetivo. A nomenclatura e a forma de analisar as estruturas podem variar de teórico para teórico, mas não se desespere, vamos tratar dos principais estudos e práticas em nossas aulas.

Algumas dessas nomenclaturas têm as seguintes perspectivas:

MODALIDADE	COMO E ONDE ELA OPERA...
Comunicação EMPRESARIAL	É o fluxo de comunicação entre a empresa e seus públicos de interesse: fornecedores, funcionários, distribuidores, clientes potenciais e a sociedade em geral. Dentro desse ambiente, teremos subdisciplinas da comunicação de acordo com o público (comunicação externa ou interna), com o fluxo (ascendente, descendente), conteúdo e objetivos (comunicação mercadológica, institucional), ou ainda de acordo com o departamento que a promove (Publicidade, Relações Públicas, Marketing) etc.
Comunicação ORGANIZACIONAL	Consiste na extensão das regras, ferramentas e recursos da Comunicação Empresarial para o ambiente todas as organizações – privadas ou públicas.
Comunicação SOCIAL	Comunicação promovida para o grande público através dos meios de comunicação em massa (muitas vezes é chamada de comunicação de massa).
Comunicação PÚBLICA	Diz respeito à circulação e interação de temas que sejam de interesse público. Percebe o receptor como cidadão, titular de direitos e deveres. É diferente da comunicação governamental (restringe-se à interação quanto ao que envolve os gestores públicos e a sociedade) e da comunicação política (busca conquistar a opinião pública por meio, por exemplo, de propaganda política em época de eleição).

Veja como esse assunto pode ser cobrado em prova:

(Cespe / TJ-AL – Analista Judiciário: Comunicação Social – 2012) Um dos critérios de classificação dos tipos de comunicação é o polo do emissor. Com base nesse critério, assinale a opção correta no que concerne aos tipos fundamentais de comunicação.

(A) Comunicação do poder público é aquela praticada nos órgãos da administração pública, sob as mais diferentes formas, salvo publicações pagas em espaços midiáticos vendidos por veículos privados.

(B) Comunicação empresarial é aquela estritamente identificada pelo caráter institucional, não englobando, portanto, os apelos publicitários relacionados a linhas de produtos, bens e serviços.

(C) Comunicação das organizações não governamentais (ONGs), como, por exemplo, a veiculada por partidos, sindicatos, igrejas e associações, difere da comunicação das organizações civis por se enquadrar no terceiro setor e depender de recursos estatais.

(D) A autocomunicação de massa, assim denominada por Manuel Castells, é conhecida por caracterizar o atual momento de expansão sem precedentes do uso pessoal da Internet para as mais variadas possibilidades comunicativas.

(E) Comunicação pessoal é aquela estabelecida individualmente, voltada para interesses pessoais em um âmbito estritamente privado.

Comentários

A banca aqui tenta confundir o candidato, e até criar novos tipos de comunicação para tentar nos enlouquecer. Mas essa questão é um exemplo das vantagens de se responder o máximo de provas possíveis (que se relacionem como o nosso edital, claro!). Ela traz um conhecimento difícil de adquirir durante os estudos teóricos. Ela direciona o nosso estudo para o que o elaborador pensa. Veja bem, não podemos ter a ilusão de que conseguiremos exaurir em poucos meses toda a matéria de comunicação em todas as suas habilitações. São vários cursos universitários complexos, que duram 4 ou 5 anos cada um.

Não é comum os concursos trazerem conceitos muito aprofundados, mas acontece vez ou outra, sendo impossível prever o que virá de novo por aí. Como foi o caso dessa questão, que trouxe a “autocomunicação de massa” à tona, nos “obrigando” a buscar um pouco mais sobre ela.

Esse conceito desenvolvido por Castells (teórico importante que trabalharemos em aulas futuras) é levantado em meio aos estudos sobre o cyber espaço promovido pela internet. O autor destaca que, nesse novo ambiente virtual, cada pessoa tem a capacidade de criar e promover suas próprias redes, controlar seus fluxos de mensagens e contatos.

Devemos ressaltar que não é uma capacidade irrestrita, que está circunscrita ao permitido pelas empresas de telecomunicações de internet. Depende do plano de dados adquiridos, por exemplo.

Essa autocomunicação também carrega consigo uma autonomia na geração e profusão de mensagens, assim como na seleção por parte do receptor dessas mensagens. A integração dos textos também é uma característica da comunicação em meios digitais e virtuais.

Gabarito: Letra D

Continuemos com o estudo...

Podemos classificar a comunicação, também, de acordo com os níveis de contato que ela estabelece. Por níveis, estamos falando da trajetória em que o processo comunicacional se operacionaliza. Temos os seguintes níveis:

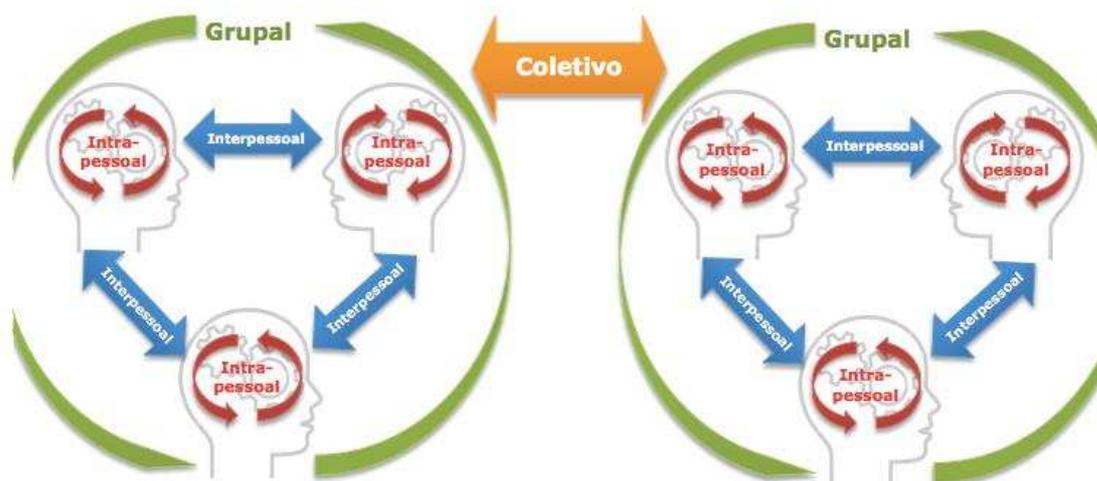


Nível intrapessoal: Tem ênfase no comportamento, habilidades e atitudes **intrínsecas ao indivíduo**. Está relacionada à capacidade de codificar e decodificar internamente ("dentro da cabeça da pessoa") as mensagens. Podemos dizer ainda que condições psicológicas e fisiológicas interferem positiva ou negativamente nesse processo interno.

Nível interpessoal: Trata da **relação entre as pessoas** envolvidas no processo comunicacional, suas expectativas e intenções. É o nível em que as pessoas se influenciam umas às outras, regulando-se, controlando-se, motivando-se. Trata da unidade social básica e constitui o fundamento das relações humanas. Numa organização, por exemplo, vemos diferenças no fluxo comunicacional a nível interpessoal na relação gerente-subordinado e na relação entre os gerentes. Se a relação muda, a comunicação também muda.

Nível grupal: Tem uma **extensão maior do que a interpessoal**, pois envolve necessariamente mais de três pessoas. As relações interpessoais complementam este nível de comunicação. Em termos organizacionais, temos as reuniões como um bom exemplo.

Nível coletivo: É a **comunicação entre grupos**, e abarca todos os outros níveis. Numa organização, a coordenação desse nível de comunicação é importantíssima para que os objetivos sejam atingidos



Quando os “pontos” envolvidos na comunicação se conectam, cria-se uma **REDE**. Observamos que o estabelecimento de redes formais ou informais de comunicação é inerente à organização hierárquica da empresa ou organização.

As **redes formais** compreendem as comunicações inseridas na **estrutura organizacional** e formalmente **estabelecidas pela burocracia**. As **redes informais** surgem espontaneamente sobre uma base mais sociológica vinculada às relações subjetivas

dentro dos grupos sociais. É dentro dela que observamos a cadeia de boatos, a “rádio-peão” ou “rádio-corredor”.

A rede informal permite mais flexibilidade e fluidez na comunicação. Canais informais hoje em dia têm sido analisados e estudados para que a gerência possa utilizá-los com sabedoria para fins estratégicos.

Essa classificação quanto aos níveis pode ser aplicada à qualquer âmbito da comunicação, mas o mais usado (principalmente em termos de concurso público) é na comunicação organizacional, por isso os exemplos tiveram relação com esse ambiente.

Teremos algumas aulas para falar sobre a comunicação organizacional e os “braços da comunicação”, mas, por ora, vamos acabar nossa aula por aqui. Espero que tenha gostado desta aula, que foi apenas demonstrativa (nas próximas teremos ainda mais conteúdo e questões) e que nos escolha para percorrermos juntos o caminho até a sua aprovação.

A seguir, teremos um resumo dos principais pontos da nossa aula, uma lista com questões comentadas e em seguida todas as questões da aula sem os comentários para que você consiga praticar melhor. Continuaremos em contato no fórum, para eventuais dúvidas, ok?

Abraços e bons estudos!

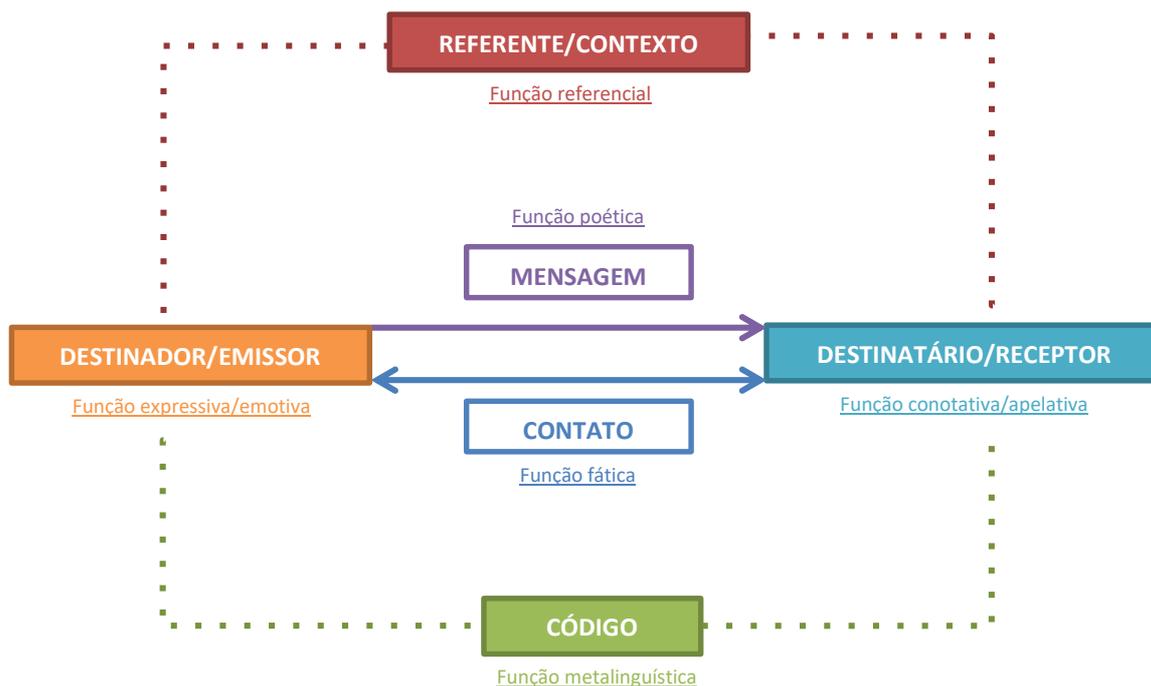
Paolla Marletti e Paulo Guimarães.

4 – RESUMO DO CONCURSEIRO

1. O termo “comunicação” não designa todo e qualquer tipo de relação, mas aquela onde há elementos que se destacam de um fundo de isolamento.
2. A intenção de romper o isolamento.
3. A ideia de realização em comum.

A **COMUNICAÇÃO** não se aplica às propriedades ou ao modo de ser das coisas, mas a um tipo de **relação intencional exercida sobre outrem**.

Mesmo se restringirmos o sentido de **comunicação** apenas às relações entre os seres humanos, ainda assim não é possível demarcar um limite específico de estudo dessa disciplina. Ela é, portanto, marcada pela **interdisciplinaridade**, uma vez que devemos encontrar o lugar da comunicação em relação aos outros saberes, que a utilizam como ferramenta de estudo ou de execução.



Uma boa definição de semiótica é: “a ciência da comunicação estudada através dos signos e dos símbolos para detectar como operam os vários campos, especialmente na língua”.

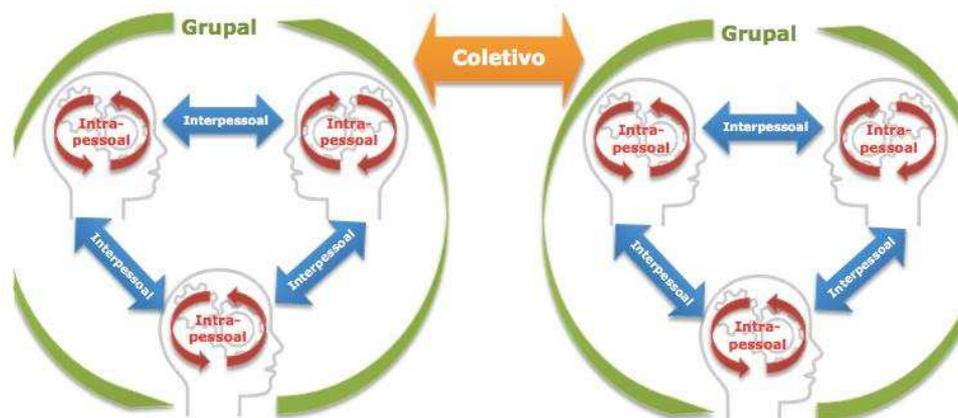
Para Ferdinand de Saussure (1857-1913):

“A semiologia é a ciência que tem como objeto todos os sistemas de signos (incluindo os ritos e costumes) e todos os sistemas de comunicação vigentes na sociedade, sendo a linguística científica o seu ramo mais proeminente.”

SIGNIFICANTE + SIGNIFICADO = SIGNO LINGUÍSTICO

Na semiótica de **Peirce**, a função mediadora é sempre de outro signo, que recebe o nome de “interpretante”. Os signos estão sempre no lugar de algo, material, imaterial, natural, cultural, individual ou coletivo.

Através da **conotação** compreende-se o significado de um conceito; nela se reúnem seus atributos e tudo o que é necessário para o entendimento do sentido.



MODALIDADES	COMO E ONDE ELA OPERA...
Comunicação EMPRESARIAL	É o fluxo de comunicação entre a empresa e seus públicos de interesse: fornecedores, funcionários, distribuidores, clientes potenciais e a sociedade em geral. Dentro desse ambiente, teremos subdisciplinas da comunicação de acordo com o público (comunicação externa ou interna), com o fluxo (ascendente, descendente), conteúdo e objetivos (comunicação mercadológica, institucional), ou ainda de acordo com o departamento que a promove (Publicidade, Relações Públicas, Marketing) etc.
Comunicação ORGANIZACIONAL	Consiste na extensão das regras, ferramentas e recursos da Comunicação Empresarial para o ambiente todas as organizações – privadas ou públicas.
Comunicação SOCIAL	Comunicação promovida para o grande público através dos meios de comunicação em massa (muitas vezes é chamada de comunicação de massa).
Comunicação PÚBLICA	Diz respeito à circulação e interação de temas que sejam de interesse público. Percebe o receptor como cidadão, titular de direitos e deveres. É diferente da comunicação governamental (restringe-se à interação quanto ao que envolve os gestores públicos e a sociedade) e da comunicação política (busca conquistar a opinião pública por meio, por exemplo, de propaganda política em época de eleição).

As **redes formais** compreendem as comunicações inseridas na estrutura organizacional e formalmente estabelecidas pela burocracia. As **redes informais** surgem espontaneamente sobre uma base mais sociológica vinculada às relações subjetivas dentro dos grupos sociais. É dentro dela que observamos a cadeia de boatos, a “rádio-peão” ou “rádio-corredor”.

Lévy, fala que: “o termo [interatividade] ressalta a **participação ativa** do beneficiário de uma transação de informação”.

PONTOS NORTEADORES DOS NÍVEIS DE INTERATIVIDADE

As possibilidades de **reapropriação e personalização da mensagem** recebida, seja qual for a natureza dessa mensagem;

A **reciprocidade** da comunicação;

A **virtualidade**, que enfatiza o *cálculo da mensagem em tempo real*, em função de um modelo e de dados de entrada;

A implicação da imagem dos participantes nas mensagens;

A **telepresença**.



5 – QUESTÕES COMENTADAS

5. (CS-UFG / ALEG – 2015)

Pierre Lévy, teórico da cibercultura, defende a hipótese de que a revolução do ciberespaço vai reestruturar profundamente a esfera pública mundial, o que terá profundas repercussões sobre a vida democrática. Para ele, a nova esfera pública surgida com as novas tecnologias “tem três características essenciais e importantes se quisermos tirar todas as conclusões referentes às novas formas de governança” (Lévy, 2003, p. 369 e 375). São elas:

- (A) inclusão, transparência e universalidade
- (B) universalidade, atualidade e periodicidade
- (C) seleção, ordenação e nomeação
- (D) angulação, edição e captação de dados

Comentários

Para Lévy, o virtual possibilitou o surgimento da esfera pública digital. Constituída no ciberespaço, a nova esfera pública digital é desterritorializada, possui relacionamentos além da experiência face a face e não há restrições em relação às trocas comunicativas. Nesse tocante, a inclusão, a transparência e a universalidade são características essenciais.

Gabarito: A

6. (Cesgranrio / PETROBRAS – 2014)

Dentro dos principais conceitos da Teoria da Comunicação, tem-se que:

- (A) a mensagem codificada é aquela cuja informação que está sendo conduzida é criptografada.



- (B) a sintonia é necessária para a comunicação, não bastando os elementos emissor, receptor e mensagem.
- (C) o ruído da comunicação é causado pelo uso de mais signos do que o necessário para transmitir a informação.
- (D) o termo signos é o equivalente a ideias, conhecimento, teor e conteúdo da mensagem.
- (E) um canal é formado ao se juntar uma porção do código utilizado por um emissor ou um receptor.

Comentários

A mensagem é codificada pelo emissor (ou seja, formulada de acordo com o código) para ser decodificada pelo receptor (recebida e interpretada de acordo com o mesmo código). Criptografar é usar um código secreto e não comum...

Ruído é uma barreira que impede a total ou parcial compreensão adequada da mensagem. O uso de mais signos do que o necessário não torna a mensagem impossível de ser transmitida. Esse é o caso de redundância, o qual pode ser usado, inclusive, para corroborar a mensagem, reafirmar o sentido.

Signos são os elementos do código que compõem a mensagem, podem ser as letras, as palavras, gestos, imagens. Não é exatamente o conteúdo da mensagem.

O canal é o meio que transporta a mensagem, não o conjunto de dados ou códigos. Essa ideia tem mais a ver com o contexto ou contato da comunicação.

Sintonia, por outro lado, é a devida conexão, contato ou ligação psicológica que existe entre o emissor e o receptor. Não adianta haver uma pessoa podendo falar, outra podendo ouvir e uma mensagem a ser transmitida. Elas precisam estar em sintonia, ou seja, partilharem o mesmo código e contexto.

Gabarito: B

7. (IADES / CAU-RJ – 2014)

Define-se mídia como os canais de comunicação por meio dos quais a mensagem passa do emissor ao receptor. Para que a comunicação ocorra, alguns elementos são essenciais, entre eles, a decodificação. Com relação a esse assunto, é correto afirmar que a decodificação é definida como o (a):

- (A) processo de transformar o pensamento em forma simbólica.
- (B) identificação do receptor ou público-alvo.
- (C) processo pelo qual o receptor confere significado aos símbolos transmitidos pelo emissor.
- (D) estabelecimento de conjunto de símbolos para determinado público.
- (E) processo de avaliação da repercussão da mensagem transmitida.

Comentários

Lembre-se: emissor codifica e o receptor decodifica, ou seja, quando o emissor pretende transmitir um pensamento para o receptor, ele transforma o pensamento utilizando códigos, que são



transmitidos pelo canal e interpretados pelo receptor. Codificar e decodificar são processos exatamente inversos.

A alternativa A descreve o processo de *codificação*, e não o de *decodificação*. Decodificação seria transformar a forma simbólica em pensamento. Isso só é descrito na alternativa C, que é a nossa resposta.

Quem deve identificar o público-alvo ou receptor é o emissor, e só depois dessa identificação ele pode recorrer ao conjunto de códigos apropriados. O processo de avaliação da repercussão da mensagem transmitida só tem sentido depois da própria aquisição da mensagem por parte do receptor. Depois, portanto, da decodificação é que podemos avaliar (por meio do *feedback*, por exemplo) se a repercussão está de acordo com o esperado no momento da emissão da mensagem.

Gabarito: C

8. (Cesgranrio / PETROBRAS – 2011)

Elementos como emissor, código e mensagem estão presentes em diferentes modelos construídos para analisar a comunicação. O desenvolvimento da visão pragmática chama a atenção para a necessidade de levar também em conta o:

- (A) contexto.
- (B) signo.
- (C) receptor.
- (D) ruído.
- (E) sujeito.

Comentários

Falaremos dos pragmáticos em nossas próximas aulas, mas por ora você já pode saber que o mais importante para eles era o contexto da mensagem.

Gabarito: A

9. (Cesgranrio / BNDES – 2013)

Desde que a comunicação se tornou objeto de estudo, diversos modelos teóricos foram criados para explicar o processo segundo o qual ela se realiza. No início, dava-se ênfase à produção, com a representação de um emissor transmitindo um conteúdo a um receptor. Nos modelos mais recentes, torna-se nítida a necessidade de representar a(o):

- (A) contribuição feita na codificação da mensagem pelo ruído presente na transmissão.
- (B) ideia de que a mensagem codificada pode ser reinterpretada pelo emissor.
- (C) linearidade do processo de codificação, estabelecida com o avanço da internet.
- (D) complexo processo de socioconstrução do canal utilizado na transmissão da mensagem.
- (E) fato de que o emissor não apenas produz nem o receptor apenas recebe, existindo interação entre eles.



Comentários

Apesar de não ser simples, você não precisa ter um conhecimento muito aprofundado para resolver essa questão. Com o que falamos sobre a evolução da interatividade e os estudos de Pierre Lévy, você já deve ter percebido que o emissor e o receptor adquiriram capacidades mais complexas, como tratado na alternativa E.

Gabarito: E

10. (FCC / DPE/SP – 2010)

Um artigo de Marco Silva (<http://www.senac.br/INFORMATIVO/bts/263/boltec263c.htm>) cita a afirmação de M. Marchand, para quem o emissor não emite mais no sentido que se entende habitualmente. Ele não propõe mais uma mensagem fechada, ao contrário, oferece um leque de possibilidades, que coloca no mesmo nível, conferindo a elas um mesmo valor e um mesmo estatuto. O receptor não está mais em posição de recepção clássica. A mensagem só toma todo o seu significado sob a sua intervenção. Ele se torna, de certa maneira, criador. Enfim, a mensagem que agora pode ser recomposta, reorganizada, modificada em permanência sob o impacto cruzado das intervenções do receptor e dos ditames do sistema, perde seu estatuto de mensagem 'emitida'. Assim, parece claramente que o esquema clássico da informação que se baseava numa ligação unilateral emissor-mensagem-receptor, se acha mal colocado em situação de:

- (A) análise de repertório.
- (B) interatividade.
- (C) feed-back.
- (D) low profile.
- (E) diversidade de audiência.

Comentários

Podemos dizer que o antigo esquema clássico da informação, que era baseado numa relação linear e simples entre emissor-mensagem-receptor, está ultrapassado em termos de interatividade.

Ao ter a chance de intervir no sistema com voz ativa, o receptor passa a ser encarado de forma mais complexa do que o considerado anteriormente.

Gabarito: B

11. (ESAF / CGU – 2012)

Avalie abaixo os diferentes conceitos sobre comunicação e identifique a opção incorreta.

- (A) Comunicação interpessoal é a comunicação direta estabelecida por uma pessoa que atua como emissor, por meio da fala, com ou sem intermediação de aparelhos ou suportes materiais, individualmente com outra pessoa, que atua como receptor.
- (B) Comunicação dirigida trata do envio de mensagens a públicos específicos.



(C) Comunicação fática tem o papel de harmonizar o comportamento dos homens, construindo laços e sentimentos.

(D) Comunicação social é uma expressão que tem origem na expressão comunicação de massa e inclui a interação de determinadas fontes organizadas de informação (como as assessorias de relações públicas) e a comunidade.

(E) A comunicação empresarial diz respeito aos atos e efeitos comunicativos voltados para um público interno e/ou externo, tendo como fonte a empresa.

Comentários

Olha a casca de banana! Não é uma questão complicada, mas precisa de atenção especial. O erro da letra A está em dizer que a comunicação interpessoal é a comunicação direta estabelecida por *uma pessoa (...) individualmente com outra pessoa*. Vimos na aula que não é bem assim, a comunicação em nível interpessoal acontece entre pessoas - duas ou mais!

Gabarito: A

12. (Cesgranrio / CAPES – 2008)

As tecnologias contemporâneas configuram novos agentes no processo da informação mundial. A entrada desses sujeitos no campo da comunicação coletiva se faz pela:

(A) convergência.

(B) autonomia.

(C) interatividade.

(D) digitalização.

(E) denúncia.

Comentários

Como vimos na aula, a mudança dos agentes da comunicação acontece em razão da evolução das possibilidades de interatividade.

GABARITO: C

13. (CESPE / SERPRO – 2013)

Com relação à interatividade e aos novos meios de comunicação, julgue os itens a seguir.

O modelo comunicativo que melhor caracteriza a mídia massiva é o que pode ser sintetizado no paradigma “todos-todos”, em uma referência à interatividade de emissores e receptores no processo comunicativo.

Comentários

Os meios ou mídias de massa são os mais tradicionais: TV, Jornal, Rádio etc. Eles são classificados por Pierre Lévy como “Um-Todos”.

Obs: Não temos alternativas, pois a questão é do tipo CERTO/ERRADO.



Gabarito: errada

14. (CESPE / SERPRO – 2013)

Um programa de televisão aberta no qual o telespectador pode escolher entre dois filmes para assistir, mediante ligação telefônica, é uma situação comunicativa marcada pela interatividade de nível dialógico.

Comentários

O nível dialógico de interatividade acontece quando o emissor e o receptor alternam seus papéis... A ideia de “dialógico” fomenta a capacidade de debate, diálogo. Na interação descrita na questão não há possibilidade de discussão.

Gabarito: Errada

15. (CESPE / DETRAN/DF – 2009)

É correto afirmar que os modelos comunicacionais que permitem interatividade promovem a mudança de atitudes e práticas tanto para a sociedade quanto para as instituições.

Comentários

É bem isso o que está acontecendo na sociedade atualmente. Veja a evolução do consumidor como cidadão... ele agora tem mais meios para ser ouvido e atendido, é uma mudança (evolução) de atitudes e práticas para a sociedade e para as instituições.

Gabarito: Certa

16. (CESPE / INCA – 2010)

O significado conotativo de uma comunicação é dado por associação, enquanto o significado denotativo caracteriza a definição explícita de um termo.

Comentários

Como vimos na aula, o significado conotativo de uma comunicação é mais amplo, tem mais “possibilidades”, do que o denotativo, já que esse se refere ao sentido diretamente associado ao termo, enquanto aquele permite uma margem maior de “criatividade, interpretativa.

Gabarito: Certa

17. (CESPE / INCA – 2010)

A reação de um receptor após decodificar e interpretar uma mensagem é também chamada de feedback.

Comentários

De acordo com a nossa aula, feedback é a **resposta do receptor codificada e transmitida de volta para o emissor**, que a decodifica e consegue avaliar melhor o processo. A assertiva está correta.

Gabarito: Certa



18. (CESPE / FUB – 2015)

O sistema de comunicação das organizações inclui redes formais e informais.

Comentários

Estudaremos com mais detalhes a comunicação organizacional, mas desde já você já sabe... Em uma organização, as **redes formais** compreendem as comunicações inseridas na estrutura organizacional e formalmente estabelecidas pela burocracia. Já as **redes informais** surgem espontaneamente sobre uma base mais sociológica vinculada às relações subjetivas dentro dos grupos sociais.

Gabarito: Certa

19. (CESPE / DEPEN – 2015)

A bidirecionalidade e a multiplicidade de conexões são características das novas tecnologias interativas.

Comentários

De acordo com Pierre Lévy, os níveis de interação evoluíram no sentido de permitir, com as novas tecnologias, uma comunicação do tipo “todos-todos”. Sendo assim, está correto afirmar que existe bidirecionalidade (pois é um processo que parte para os dois lados, não só do emissor para o receptor, mas do receptor de volta para o emissor) e multiplicidade de conexões.

Gabarito: Certa

20. (CESPE / STM – 2011)

Língua e linguagem são termos sinônimos que significam um sistema de representação socialmente construído, constituído por signos linguísticos sujeitos a normas ortográficas e gramaticais.

Comentários

Para Saussure, a língua é uma instituição social, organizada em um sistema de signos que exprimem ideias, ela representa a codificação da linguagem. A língua é uma expressão da linguagem.

Gabarito: Errada

21. (CESPE / FUNPRES – 2016)

Ferdinand de Saussure diferenciou língua (langue) de fala (parole), evidenciando que as regras de qualquer sistema linguístico se atualizam na aplicação concreta no ato da fala.

Comentários

Como falamos na aula, Saussure considera que o objeto da linguística deve ser o sistema constituído da língua (langue) e não a fala (parole). Para ele a parole que se realiza através da estrutura normativa da língua. A língua (langue) é um conjunto de regras que se concretiza através do ato da fala (parole).

Gabarito: Certa

22. (CESPE / INSS – 2008)

Socialização, informação e educação são algumas das funções da comunicação.

Comentários

Não precisamos de uma análise muito profunda para concordar com a declaração. A comunicação tem, sim, a função de viabilizar a socialização, informar e educar.

Gabarito: Certa

23. (IF/RJ – 2010)

Assinale a alternativa que expressa um dos postulados da Semiótica de Charles Sanders Peirce, relativo aos estudos da comunicação.

- (A) Para C.S. Peirce, fazer a distinção entre mediação e meio é relevante porque permite demonstrar que a função deste último – concebido no sentido de veículo de comunicação – é muito mais complexa que a da primeira.
- (B) O conceito de mediação se aplica à ação dos veículos de comunicação, capazes de alcançar ou influenciar uma mente interpretadora.
- (C) Os veículos de comunicação de massa são aparatos que cumprem, em si mesmos, um papel mediador.
- (D) Como medium de comunicação, o signo está relacionado às formas de introspecção e, conseqüentemente, ao pensamento.
- (E) A fim de cumprir a função mediadora, o signo tem de estar materializado em um veículo sensível ou em uma forma expressiva.

Comentários

Como vimos, para Peirce: “signo seria alguma coisa que representa algo para alguém sob algum aspecto ou circunstância”.

Discordo um pouco dessa perspectiva apresentada na alternativa E, de que o signo tem de estar “materializado” (lembre-se do que estudamos sobre a semiótica de Peirce – “a função mediadora é sempre de outro signo, que estão sempre no lugar de algo, material, imaterial, natural, cultural, individual ou coletivo”). Ao usar a palavra “materializado” a alternativa acaba excluindo a possibilidade de abstração que Peirce tratou.

Por outro lado, compreendo o que ela “quis dizer”, que é para Peirce, o signo é definido como o que leva a mente remeter-se a algo que não está presente nos sentidos.

Como concluímos na aula, signo é uma operação remissiva de cunho mental. Os signos representam algo (coisa, conteúdo imaginário, estados mentais, ocorrências no mundo etc.) porque se envolvem em alguma forma de correlação com o que é representado.

Para viabilizar essa operação, o signo precisa de um veículo de “transporte” e só assim é possível a mediação.

Gabarito: E



6 – QUESTÕES SEM COMENTÁRIOS

1. (Cesgranrio / CAPES – Comunicação Social – 2008) Na classificação elaborada por Roman Jakobson, a comunicação apresenta seis elementos constitutivos que correspondem às seguintes funções:

- (A) sujeito, objeto, matéria, relação, imagem e palavra.
- (B) linguagem, expressão, mensagem, ruído, sentido e narração.
- (C) espetáculo, beleza, mapa, gênero, montagem e retórica.
- (D) emissor, destinatário, mensagem, contexto, contato e código.
- (E) poética, prosa, drama, notícia, receptor e cultura.

2. (CESPE / TCE-PA – 2016)

O controle, a motivação, a expressão emocional e a informação são as principais funções da comunicação dentro de um grupo ou organização.

3. (FCC / TRT20 – 2016)

Segundo Charles S. Peirce, fundador da semiótica, a *semiosis* é o processo que se dá numa relação entre três componentes: o signo propriamente dito, o objeto representado e o intérprete. O ícone, o índice e o símbolo são tipos de:

- (A) signo
- (B) objeto representado
- (C) sujeito/intérprete
- (D) processos semióticos
- (E) modelo teórico

4. (Cespe / TJ-AL – Analista Judiciário: Comunicação Social – 2012)

Um dos critérios de classificação dos tipos de comunicação é o polo do emissor. Com base nesse critério, assinale a opção correta no que concerne aos tipos fundamentais de comunicação.

(A) Comunicação do poder público é aquela praticada nos órgãos da administração pública, sob as mais diferentes formas, salvo publicações pagas em espaços midiáticos vendidos por veículos privados.

(B) Comunicação empresarial é aquela estritamente identificada pelo caráter institucional, não englobando, portanto, os apelos publicitários relacionados a linhas de produtos, bens e serviços.

(C) Comunicação das organizações não governamentais (ONGs), como, por exemplo, a veiculada por partidos, sindicatos, igrejas e associações, difere da comunicação das organizações civis por se enquadrar no terceiro setor e depender de recursos estatais.

(D) A autocomunicação de massa, assim denominada por Manuel Castells, é conhecida por caracterizar o atual momento de expansão sem precedentes do uso pessoal da Internet para as mais variadas possibilidades comunicativas.

(E) Comunicação pessoal é aquela estabelecida individualmente, voltada para interesses pessoais em um âmbito estritamente privado.

5. (CS-UFG / ALEG – 2015)

Pierre Lévy, teórico da cibercultura, defende a hipótese de que a revolução do ciberespaço vai reestruturar profundamente a esfera pública mundial, o que terá profundas repercussões sobre a vida democrática. Para ele, a nova esfera pública surgida com as novas tecnologias “tem três características essenciais e importantes se quisermos tirar todas as conclusões referentes às novas formas de governança”(Lévy, 2003, p. 369 e 375). São elas:

- (A) inclusão, transparência e universalidade
- (B) universalidade, atualidade e periodicidade
- (C) seleção, ordenação e nomeação
- (D) angulação, edição e captação de dados

6. (Cesgranrio / PETROBRAS – 2014)

Dentro dos principais conceitos da Teoria da Comunicação, tem-se que:

- (A) a mensagem codificada é aquela cuja informação que está sendo conduzida é criptografada.
- (B) a sintonia é necessária para a comunicação, não bastando os elementos emissor, receptor e mensagem.
- (C) o ruído da comunicação é causado pelo uso de mais signos do que o necessário para transmitir a informação.
- (D) o termo signos é o equivalente a ideias, conhecimento, teor e conteúdo da mensagem.
- (E) um canal é formado ao se juntar uma porção do código utilizado por um emissor ou um receptor.

7. (IADES / CAU-RJ – 2014)

Define-se mídia como os canais de comunicação por meio dos quais a mensagem passa do emissor ao receptor. Para que a comunicação ocorra, alguns elementos são essenciais, entre eles, a decodificação. Com relação a esse assunto, é correto afirmar que a decodificação é definida como o (a):

- (A) processo de transformar o pensamento em forma simbólica.
- (B) identificação do receptor ou público-alvo.
- (C) processo pelo qual o receptor confere significado aos símbolos transmitidos pelo emissor.
- (D) estabelecimento de conjunto de símbolos para determinado público.
- (E) processo de avaliação da repercussão da mensagem transmitida.

8. (Cesgranrio / PETROBRAS – 2011)

Elementos como emissor, código e mensagem estão presentes em diferentes modelos construídos para analisar a comunicação. O desenvolvimento da visão pragmática chama a atenção para a necessidade de levar também em conta o:

- (A) contexto.
- (B) signo.
- (C) receptor.
- (D) ruído.
- (E) sujeito.

9. (Cesgranrio / BNDES – 2013)

Desde que a comunicação se tornou objeto de estudo, diversos modelos teóricos foram criados para explicar o processo segundo o qual ela se realiza. No início, dava-se ênfase à produção, com a representação de um emissor transmitindo um conteúdo a um receptor. Nos modelos mais recentes, torna-se nítida a necessidade de representar a(o):

- (A) contribuição feita na codificação da mensagem pelo ruído presente na transmissão.
- (B) ideia de que a mensagem codificada pode ser reinterpretada pelo emissor.
- (C) linearidade do processo de codificação, estabelecida com o avanço da internet.
- (D) complexo processo de socioconstrução do canal utilizado na transmissão da mensagem.
- (E) fato de que o emissor não apenas produz nem o receptor apenas recebe, existindo interação entre eles.

10. (FCC / DPE/SP – 2010)

Um artigo de Marco Silva (<http://www.senac.br/INFORMATIVO/bts/263/boltec263c.htm>) cita a afirmação de M. Marchand, para quem o emissor não emite mais no sentido que se entende habitualmente. Ele não propõe mais uma mensagem fechada, ao contrário, oferece um leque de possibilidades, que coloca no mesmo nível, conferindo a elas um mesmo valor e um mesmo estatuto. O receptor não está mais em posição de recepção clássica. A mensagem só toma todo o seu significado sob a sua intervenção. Ele se torna, de certa maneira, criador. Enfim, a mensagem que agora pode ser recomposta, reorganizada, modificada em permanência sob o impacto cruzado das intervenções do receptor e dos ditames do sistema, perde seu estatuto de mensagem 'emitida'. Assim, parece claramente que o esquema clássico da informação que se baseava numa ligação unilateral emissor-mensagem-receptor, se acha mal colocado em situação de:

- (A) análise de repertório.
- (B) interatividade.
- (C) feed-back.
- (D) low profile.



(E) diversidade de audiência.

11. (ESAF / CGU – 2012)

Avalie abaixo os diferentes conceitos sobre comunicação e identifique a opção incorreta.

(A) Comunicação interpessoal é a comunicação direta estabelecida por uma pessoa que atua como emissor, por meio da fala, com ou sem intermediação de aparelhos ou suportes materiais, individualmente com outra pessoa, que atua como receptor.

(B) Comunicação dirigida trata do envio de mensagens a públicos específicos.

(C) Comunicação fática tem o papel de harmonizar o comportamento dos homens, construindo laços e sentimentos.

(D) Comunicação social é uma expressão que tem origem na expressão comunicação de massa e inclui a interação de determinadas fontes organizadas de informação (como as assessorias de relações públicas) e a comunidade.

(E) A comunicação empresarial diz respeito aos atos e efeitos comunicativos voltados para um público interno e/ou externo, tendo como fonte a empresa.

12. (Cesgranrio / CAPES – 2008)

As tecnologias contemporâneas configuram novos agentes no processo da informação mundial. A entrada desses sujeitos no campo da comunicação coletiva se faz pela:

(A) convergência.

(B) autonomia.

(C) interatividade.

(D) digitalização.

(E) denúncia.

13. (CESPE / SERPRO – 2013)

Com relação à interatividade e aos novos meios de comunicação, julgue os itens a seguir.

O modelo comunicativo que melhor caracteriza a mídia massiva é o que pode ser sintetizado no paradigma “todos-todos”, em uma referência à interatividade de emissores e receptores no processo comunicativo.

14. (CESPE / SERPRO – 2013)

Um programa de televisão aberta no qual o telespectador pode escolher entre dois filmes para assistir, mediante ligação telefônica, é uma situação comunicativa marcada pela interatividade de nível dialógico.

15. (CESPE / DETRAN/DF – 2009)

É correto afirmar que os modelos comunicacionais que permitem interatividade promovem a mudança de atitudes e práticas tanto para a sociedade quanto para as instituições.



16. (CESPE / INCA – 2010)

O significado conotativo de uma comunicação é dado por associação, enquanto o significado denotativo caracteriza a definição explícita de um termo.

17. (CESPE / INCA – 2010)

A reação de um receptor após decodificar e interpretar uma mensagem é também chamada de feedback.

18. (CESPE / FUB – 2015)

O sistema de comunicação das organizações inclui redes formais e informais.

19. (CESPE / DEPEN – 2015)

A bidirecionalidade e a multiplicidade de conexões são características das novas tecnologias interativas.

20. (CESPE / STM – 2011)

Língua e linguagem são termos sinônimos que significam um sistema de representação socialmente construído, constituído por signos linguísticos sujeitos a normas ortográficas e gramaticais.

21. (CESPE / FUNPRESP – 2016)

Ferdinand de Saussure diferenciou língua (langue) de fala (parole), evidenciando que as regras de qualquer sistema linguístico se atualizam na aplicação concreta no ato da fala.

22. (CESPE / INSS – 2008)

Socialização, informação e educação são algumas das funções da comunicação.

23. (IF/RJ – 2010)

Assinale a alternativa que expressa um dos postulados da Semiótica de Charles Sanders Peirce, relativo aos estudos da comunicação.

(A) Para C.S. Peirce, fazer a distinção entre mediação e meio é relevante porque permite demonstrar que a função deste último – concebido no sentido de veículo de comunicação – é muito mais complexa que a da primeira.

(B) O conceito de mediação se aplica à ação dos veículos de comunicação, capazes de alcançar ou influenciar uma mente interpretadora.

(C) Os veículos de comunicação de massa são aparatos que cumprem, em si mesmos, um papel mediador.

(D) Como medium de comunicação, o signo está relacionado às formas de introspecção e, conseqüentemente, ao pensamento.

(E) A fim de cumprir a função mediadora, o signo tem de estar materializado em um veículo sensível ou em uma forma expressiva.

GABARITO			
1.	D	13.	ERRADO
2.	CERTO	14.	ERRADO
3.	A	15.	CERTO
4.	D	16.	CERTO
5.	A	17.	CERTO
6.	B	18.	CERTO
7.	C	19.	CERTO
8.	A	20.	ERRADO
9.	E	21.	CERTO
10.	B	22.	CERTO
11.	A	23.	E
12.	C		

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.