

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Relações Interpessoais p/ CBM-MT (Soldado) Com Videoaulas - 2019

Professor: Antonio Daud, Carlos Xavier

Comunicação.

Sumário

1. Apresentação do curso.....	2
2. Palavras Iniciais.....	5
3. Comunicação.	6
3.1. <i>Comunicação organizacional e redes de comunicação.</i>	<i>12</i>
4. Questões comentadas.....	14
5. Lista de Questões.....	58
6. Gabarito.....	84
7. Bibliografia Principal.	85



1. APRESENTAÇÃO DO CURSO

Oi!!

Vamos começar a estudar administração para o concurso de soldado dos Bombeiros do MT.

Antes que você me pergunte, explico mais sobre o curso: ao longo da aula, trarei várias questões do Cespe para você já ir praticando (pois acho essas questões pertinentes ao estudo para qualquer concurso), complementando com questões de diversas bancas ao final de cada aula em PDF.

Como seu concurso ainda não possui Edital, trabalharemos com o último Edital e uma abordagem multibanca, considerando o que realmente costuma cair em provas.

No mais, o curso será feito com base em livros eletrônicos em PDFs com toda a teoria necessária + várias questões comentadas, além de videoaulas para que você possa estudar ainda mais.

Antes de começar o conteúdo queria me apresentar melhor para quem não me conhece:

Meu nome é **Carlos Xavier**, possuo **graduação e mestrado em administração**, e minha relação com os concursos públicos já tem alguns anos: **hoje sou servidor concursado do Senado Federal, ocupando o cargo de Analista Legislativo - Administração**. Antes disso, fui servidor efetivo (concursado) da carreira de **Pesquisador do IPEA** (aprovado em 13º lugar). **Já passei também em outros concursos, tais como: Administrador-Infraero (3º lugar), Professor de Administração da Universidade Federal de Pernambuco (2º lugar), Professor de Administração do SENAI-DF (2º lugar) e Administrador CEASA-DF 2012 (1º Lugar)**... Tenho experiência de ensino tanto em cursinhos preparatórios quanto em cursos de graduação e pós-graduação nas diversas áreas da Administração, inclusive de materiais e arquivologia. Em outras palavras, tenho uma boa bagagem de concursos para lhe ajudar com sua preparação!

Lembro que este curso é apropriado para pessoas das mais diversas formações. **Serve tanto para quem já estudou a matéria antes, quanto para a pessoa que está vendo o assunto pela primeira vez.** Isso porque o conteúdo será abordado de forma a dar destaque para o que é mais importante na teoria, sempre com foco na sua prova! **Quem já sabe o assunto revisa tudo, e quem ainda não sabe vai aprender!**

Proponho o seguinte cronograma para nossas aulas:





AULA	CONTEÚDO	DATA
Aula 00	Comunicação	25/01/2019
Aula 01	Funcionamento de equipes de trabalho	05/02/2019
Aula 02	Motivação	10/02/2019
Aula 03	Liderança	15/02/2019
Aula 04	Conflitos nas relações interpessoais. Negociação. Diplomacia interpessoal. Estresse. Assertividade	20/02/2019
Aula 05	Cultura e clima (As relações e o ambiente de trabalho. Vínculos afetivos e interação social.)	25/02/2019
Aula 06	Ética.	05/03/2019
Aula 07	Marketing de serviços. Satisfação, valor e retenção dos clientes. Qualidade no atendimento (tópicos importantes considerando-se a abordagem geral dos tópicos no último Edital, inclusive por conta de Empatia e confiança; Conflitos nas relações interpessoais. Negociação. Diplomacia interpessoal. Estresse. Assertividade; etc.)	15/03/2019

- Carlos, eu vou precisar comprar alguma bibliografia complementar?

- R.: não precisa! No curso, busco abordar exatamente o que você precisa para a prova, sem ficar "viajando" demais no assunto! Saiba ainda que, se fosse comprar todos os livros necessários para estudar para o assunto cobrado na nossa disciplina (e cujos assuntos serão abordados em nossas aulas), você provavelmente gastaria muito dinheiro, e teria que estudar um material **MUITO MAIS EXTENSO e SEM FOCO PARA CONCURSOS!** Se você busca maximizar seus esforços (e seu dinheiro!), o curso vale muito a pena, viu!

Então, estão prontos para iniciarmos o conteúdo?

Boa aula!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier



Instagram: @Professorcarlosxavier

Antes de iniciarmos o nosso curso, vamos a alguns AVISOS IMPORTANTES:

1) Com o objetivo de *otimizar os seus estudos*, você encontrará, em *nossa plataforma (Área do aluno)*, alguns recursos que irão auxiliar bastante a sua aprendizagem, tais como “Resumos”, “Slides” e “Mapas Mentais” dos conteúdos mais importantes desse curso. Essas ferramentas de aprendizagem irão te auxiliar a perceber aqueles tópicos da matéria que você precisa dominar, que você não pode ir para a prova sem ler.

2) Em nossa Plataforma, procure pela *Trilha Estratégica e Monitoria* da sua respectiva área/concurso alvo. A Trilha Estratégica é elaborada pela nossa equipe do *Coaching*. Ela irá te indicar qual é exatamente o *melhor caminho* a ser seguido em seus estudos e vai te ajudar a *responder as seguintes perguntas*:

- Qual a melhor ordem para estudar as aulas? Quais são os assuntos mais importantes?
- Qual a melhor ordem de estudo das diferentes matérias? Por onde eu começo?
- “Estou sem tempo e o concurso está próximo!” Posso estudar apenas algumas partes do curso? O que priorizar?
- O que fazer a cada sessão de estudo? Quais assuntos revisar e quando devo revisá-los?
- A quais questões deve ser dada prioridade? Quais simulados devo resolver?
- Quais são os trechos mais importantes da legislação?

3) Procure, nas instruções iniciais da “Monitoria”, pelo *Link* da nossa “*Comunidade de Alunos*” no Telegram da sua área / concurso alvo. Essa comunidade é *exclusiva* para os nossos assinantes e será utilizada para orientá-los melhor sobre a utilização da nossa Trilha Estratégica. As melhores dúvidas apresentadas nas transmissões da “*Monitoria*” também serão respondidas na nossa *Comunidade de Alunos* do Telegram.

(*) O Telegram foi escolhido por ser a única plataforma que preserva a intimidade dos assinantes e que, além disso, tem recursos tecnológicos compatíveis com os objetivos da nossa Comunidade de Alunos.



2. PALAVRAS INICIAIS.

Oi!

Hoje estudaremos a comunicação no serviço público. Na verdade, trata-se do estudo da comunicação como parte do processo organizacional, pois é isso que pode ser cobrado na sua prova.

Abraço e bons estudos!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier

Observação importante:

Este curso é protegido por direitos autorais (*copyright*), nos termos da Lei 9.610/98, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Grupos de rateio e pirataria são clandestinos, violam a lei e prejudicam os professores que elaboram os cursos. Valorize o trabalho de nossa equipe adquirindo os cursos honestamente através do site Estratégia Concursos.



3. COMUNICAÇÃO.

Nenhuma organização, pública ou privada, existe sem a comunicação. É através dela que os membros da organização se comunicam entre si e com a sociedade.

A comunicação organizacional pode ser interna ou externa. Internamente, ela busca comunicar aos funcionários informações sobre a própria organização, maximizando a integração com os funcionários e destes com a organização. Externamente, ela busca consolidar e ampliar sua imagem perante os seus públicos de interesse.

Um primeiro pensamento pode associar a comunicação a um simples fenômeno de transmissão de informações. Se alguém fala alguma coisa para outrem, há o fenômeno da comunicação. Na verdade, a comunicação vai além, pois ela engloba o conceito de significado. É preciso que aquilo que está sendo transmitido possua significado. Mais do que isso, é preciso que o significado que o emissor busca transmitir seja o significado compreendido pelo receptor para que a comunicação seja eficaz!

Nas organizações, a comunicação pode ser formal ou informal. A comunicação formal é aquela que se dá por canais oficiais de comunicação, conforme definido na estrutura organizacional. Tais canais são estabelecidos pela organização, servindo para transmitir mensagens que se relacionem com ela ou com seus membros. Os canais formais incluem a comunicação vertical ascendente, descendente, e a comunicação lateral (ou horizontal).

A comunicação informal, por sua vez, é aquela que se dá por meio dos grupos informais dentro da organização. Eles são espontâneos e o canal utilizado é escolhido pelo próprio emissor, dentro das possibilidades disponíveis.

Outra visão considera que, de maneira mais simples, a comunicação pode ser considerada sob duas perspectivas distintas: uma instrumental, ou seja, considerada um meio para informação e divulgação de informações, permitindo gerar obediência às ordens e conformidade ao que é solicitado (assim, os meios são mais importantes do que os atores envolvidos); e a perspectiva participativa, na qual se busca interação entre os agentes envolvidos por meio de diálogos, propostas, debates, argumentações, etc., sendo que cada ator se torna importante no processo.

Kunsch (2003), por sua vez, aponta que a comunicação organizacional deve ser considerada integrada e inclui:

- *Comunicação Institucional: busca melhorar a imagem da organização perante a sociedade, os consumidores e os investidores. Ela é a responsável, por meio da gestão estratégica das relações públicas, pela construção de uma imagem e identidade corporativa de uma organização.*
- *Comunicação Mercadológica: objetiva vender ou melhorar a imagem dos produtos ou serviços da organização. Marketing e venda são os principais setores responsáveis por esse processo.*
- *Comunicação Administrativa: é o processo responsável por transmitir os dados do âmbito administrativos de uma organização para todos os setores nos quais esses dados se mostram pertinentes. Esse é o conceito que vincula todas as funções administrativas, organizando o fluxo de informações das ações de planejar, organizar, dirigir e controlar.*
- *Comunicação Interna: busca viabilizar toda a interação entre a organização e seus colaboradores. É uma forma de compatibilizar os interesses de gestores e colaboradores por meio do diálogo, da troca*



de informações e de experiências e a participação de todos os níveis. Está vinculada à difusão da visão, da missão e dos valores da organização.

Já podemos perceber, até aqui, que tanto nas organizações quanto nos grupos, a comunicação exerce diferentes funções. De forma geral, considera-se que ela pode servir para controlar, motivar, gerar expressão emocional e para transmitir informações. Vamos ver melhor cada uma dessas quatro funções:

1. **Controle:** quando os funcionários são informados que devem comunicar alguma situação— como uma reclamação recebida – ao seu superior imediato, cada vez que este tipo de informação for enviada, por meio dos canais formais, a organização estará exercendo o controle sobre este funcionário. Quando o funcionário recebe ordens expressas sobre o que fazer, estão sendo “controlados”. Além disso, do ponto de vista da comunicação nos grupos informais, ela possibilita ao indivíduo o conhecimento sobre os padrões de comportamentos aceitos pelo grupo, o que gera o controle social do comportamento.
2. **Motivação:** a comunicação permite que a organização deixe claro para o funcionário, ou até estabeleça junto com este, as metas a serem atingidas. O funcionário pode então buscar o atingimento dos objetivos combinados e mensurar seu atingimento com base no *feedback* recebido, o que reforça a motivação. Além disso, o *feedback* obtido por meio de comunicação sobre o próprio desempenho pode fazer com que o funcionário trabalhe de forma motivada e ajustada às demandas de desempenho da organização.
3. **Expressão emocional:** a comunicação é a forma através da qual as pessoas nos grupos e organizações transmitem seus sentimentos para o grupo, como angústias, frustrações, satisfações, felicidade, etc.
4. **Informação:** a mais óbvia função da comunicação é a transmissão (e compreensão) de informações úteis para a organização. Tais informações podem apoiar o processo decisório, o monitoramento e controle de ações, o planejamento da organização, etc.

Numa visão mais específica, voltada para a motivação individual para o trabalho, Chiavenato (2007, p. 318-319) afirma que a comunicação tem dois propósitos principais:

1. *Proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam conduzir-se nas suas tarefas;*
2. *Proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos.*

Para que possa exercer suas funções, através da transmissão de significados, a comunicação é um processo que ocorre da seguinte forma: o emissor converte o significado que deseja transmitir em determinada linguagem codificada (a língua portuguesa, por exemplo), transmite este significado por um canal até o receptor, que decodifica a mensagem para que possa compreender o significado. Durante este processo, alguns fatores influenciam gerando dificuldades na transmissão

do significado. Além disso, o receptor envia uma confirmação da compreensão da mensagem para que o emissor tenha certeza do sucesso da comunicação – trata-se do *feedback*.

O modelo de comunicação descrito no parágrafo anterior deixa clara a existência de diferentes elementos do processo de comunicação:

1. **Fonte:** é responsável por iniciar a mensagem, através da comunicação.
2. **O transmissor:** é o aparelho que codifica a mensagem (como um aparelho de emissão de rádio). Na comunicação direta, fonte e transmissor costumam ser a mesma coisa, já que a codificação é feita por meio da linguagem pela fonte. Em uma comunicação mediada (por telefone, por exemplo), a fonte é a pessoa e o transmissor é o telefone.
3. **O canal:** é o meio utilizado para transmitir a mensagem. Ele é escolhido pela fonte emissora da mensagem, podendo ter natureza formal (relacionado com a estrutura formal) ou informal.
4. **O receptor:** é o instrumento de decodificação da mensagem.
5. **O destino:** é quem está recebendo o conteúdo da mensagem transmitida. Na comunicação direta, receptor e destino são a mesma coisa, já que é a pessoa que decodifica a linguagem. Fundamental destacar o papel relevante da audição ativa pelo destino: é importante que ele repita sua interpretação breve sobre o assunto para que a fonte possa validar. Além disso, é preciso corresponder claramente ao que se compreende e observar os detalhes da comunicação, buscando validação de sua compreensão sempre que possível.
6. **O ruído:** são as interferências que ocorrem no significado da mensagem, sendo muitas vezes decorrências das barreiras à comunicação. Pode-se considerar que o ruído não está nem no emissor nem no receptor, mas pode ser criado como consequência de suas atitudes.

Outros elementos que também podem fazer parte do modelo são:

7. **A codificação:** é o processo de transformar o significado em uma mensagem a ser transmitida, feita pelo transmissor.
8. **A mensagem:** é o significado codificado para ser transmitido.
9. **A decodificação:** é a tradução da mensagem, pelo receptor, em um significado compreensível pelo destino.
10. **O feedback/retroação:** é a informação que retorna para o emissor para que ele possa verificar o sucesso na transmissão da mensagem conforme era pretendido.

Seja flexível, pois sua prova pode cobrar pequenas variações desse modelo!

Apenas para fixar, imagine que uma pessoa resolve transmitir um determinado conteúdo para a população via sinal de televisão. Imagine ainda que o emissor é uma pessoa (e não a cabeça/cérebro), que codifica a mensagem em meio audiovisual para transmissão em um determinado canal (faixa de frequência de rádio). A decodificação acontece na televisão que recebe o sinal. O ruído pode causar distorções na imagem, no som, ou na compreensão do receptor (pessoa), pois pode haver desatenção, muito barulho no ambiente, etc. O *feedback*, por sua vez, seria dado por meio do controle de audiência que os canais de televisão recebem do IBOPE!





É possível considerar que, por conta do *feedback*, tanto o emissor quanto o receptor podem ser fontes da comunicação, que flui em mão dupla.

Vamos pensar agora nas barreiras à comunicação. Já sabemos que elas constituem o ruído da comunicação e que tendem a distorcer o conteúdo do que está sendo passado, mas devemos saber ainda quais são as principais barreiras e seus significados, para que o seu concurso não lhe pegue de surpresa. Vejamos quais as principais barreiras apresentadas por Robbins (2010), com inclusões e adaptações minhas para que o texto fique mais apropriado ao que é cobrado em provas de concurso:

- **Filtragem:** trata-se da manipulação da informação pelo emissor para que o receptor a veja de forma favorável. Trata-se de uma forma de evitar conflitos. Atenção: a filtragem está no emissor, que filtra previamente as informações que serão passadas pela comunicação, o que gera uma distorção da informação real!
- **Percepção seletiva:** acontece quando o receptor das informações vê e escuta seletivamente, tendo relação com as crenças, valores e outras características pessoais suas.
- **Sobrecarga de informação:** a capacidade humana de processamento de informações é limitada, daí o fato de que uma quantidade muito elevada de informações pode gerar uma sobrecarga na percepção do receptor, que passa a ter dificuldade em compreender tudo o que foi dito.
- **Aspectos emocionais:** as emoções também influenciam a percepção de um indivíduo quanto às informações passadas no processo de comunicação. Se ele estiver triste, poderá perceber a mesma informação de uma maneira diferente daquela que o faria se estivesse feliz!
- **Idioma/semântica/má codificação e decodificação:** o idioma e a linguagem geram dificuldades na transmissão da mensagem. Mesmo que se fale a mesma língua, as palavras podem possuir significados um pouco (ou muito!) diferentes para cada pessoa, o que gera consequências de distorção na comunicação. Além disso, é preciso tomar cuidado nos aspectos não verbais da mensagem, que também podem passar significado. Uma reclamação de pé para pessoas sentadas implica uma posição de superioridade desnecessária em alguns casos, por exemplo.
- **Silêncio:** o silêncio sobre assuntos importantes - muito comum para se evitar conflitos, estresse, etc. - constitui uma importante barreira à comunicação, pois faz com que mensagens que deveriam ser transmitidas não o sejam. **Atenção:** as pessoas devem prestar

atenção aos silêncios, pois as vezes eles possuem algum significado. Por isso, as bancas podem cobrar o silêncio tanto como barreira, como quanto uma comunicação por si só!

- **Medo da comunicação:** trata-se do medo que algumas pessoas experimentam como consequência de uma ansiedade relacionada à interação social.
- **Diferenças de gênero:** os diferentes gêneros se utilizam da comunicação de forma e por razões diferentes, assim, o que é dito por um pode não ser perfeitamente compreendido pelo outro. Vamos ver o que diz Robbins (2010) sobre isso: “pesquisas mostram que os homens tendem a usar o discurso para reafirmar seu *status*, ao passo que as mulheres o utilizam para criar conexões. Essas conclusões, evidentemente, não se aplicam a todos os homens nem a todas as mulheres”.
- **Comunicação “politicamente correta”:** trata-se da preocupação excessiva em não ser ofensivo, o que termina por criar um grave entrave à comunicação. As pessoas não dizem exatamente o que querem falar e a mensagem transmitida pode não conseguir cumprir sua função.
- **Sistema cognitivo:** é o sistema de percepções que temos para adquirir conhecimentos. Quando existe uma dissonância cognitiva as informações que recebemos não possuem sentido em relação às outras que já possuímos, por isso há dificuldade de compreensão. A consonância cognitiva acontece quando a percepção daquilo que se obtém em termos de informação está de acordo com o que já existia (aqui não haveria barreira...).

Essas são apenas as principais barreiras à comunicação. O seu concurso pode falar em alguma outra, mantenha a mente aberta!

Agora que já entendemos o modelo, as funções e as barreiras à comunicação, devemos ter em mente que este processo pode envolver três tipos de comunicação:

- **Comunicação oral:** é a comunicação transmitida oralmente. Possui a vantagem de ser rápida e ágil, podendo ser utilizada sem demora. A principal desvantagem é que ela é mais suscetível às distorções que podem ser criadas durante a fala, especialmente quando a mensagem é direcionada a muitas pessoas ao mesmo tempo. Isso porque as diferenças na compreensão do significado podem gerar o famoso efeito “telefone sem fio”!
- **Comunicação escrita:** como o próprio nome diz, é a comunicação que é feita por meio escrito em cartas, memorandos, relatórios, faxes, etc. É um meio de comunicação mais confiável e que possui a vantagem de ser verificável. Assim, é possível uma checagem posterior do que foi efetivamente dito. Outra vantagem é que ela é mais confiável do que a oral. Isso acontece porque a comunicação escrita é pensada, repensada e revisada antes de ser enviada, enquanto a comunicação oral é produzida logo após o pensamento, o que a torna menos elaborada do que a escrita. Apesar disso, a comunicação escrita toma um tempo adicional para ser preparada, quando comparada à oral.
- Perceba que, na verdade, a vantagem da comunicação oral é a desvantagem da escrita (tempo de produção), enquanto a vantagem da comunicação escrita é a desvantagem da oral (confiabilidade e verificabilidade do conteúdo comunicado).
- **Comunicação não verbal:** esta comunicação nem é oral nem escrita. Na verdade, ela não se utiliza de uma linguagem codificada (verbal) para expressão. É a linguagem do próprio



corpo, sendo desenvolvida de forma natural pelas pessoas. E através da comunicação não verbal que percebemos que uma pessoa não está interessada no que dizemos, que ela se coloca de uma forma superior, etc. Neste sentido, Robbins (2010), citando outro autor, afirma que “as duas mensagens mais importantes enviadas pela linguagem corporal são (1) o quanto uma pessoa gosta da outra e até que ponto está interessada em seus pontos de vista e (2) o *status* percebido entre emissor e receptor”.

Nas organizações, um grande *mix* de comunicação é utilizado pelas pessoas, envolvendo todos os meios relacionados acima, conforme o caso.

No que diz respeito à escolha do canal de comunicação, tenha em mente que a organização pode se utilizar de vários, como o email, memorandos, reuniões virtuais, reuniões presenciais, etc.

A diferença entre eles é que uns são mais ricos em informações do que outros, pois podem se utilizar não só da comunicação verbal, mas também de diversos elementos de comunicação não verbal.

Cada caso exige um tipo de canal: o que você acha de um gerente que demite um funcionário por SMS ou e-mail? Esta seria uma forma correta de passar este tipo de comunicação? Qual seria o tipo de canal ideal para cada caso?

A resposta é a seguinte: os canais mais ricos em informações (como uma reunião pessoal), que possibilitam uma compreensão, discussão e percepção de informações verbais e não verbais, devem ser utilizados e preferidos para a transmissão de informações com maior nível de ambiguidade e menos rotineiras. Eles serão mais eficientes em fazê-lo. Já as mensagens mais rotineiras e menos ambíguas podem ser transmitidas eficientemente por canais mais pobres e ágeis, como uma mensagem de e-mail, por exemplo.

Além de entender os elementos e o processo da comunicação, você deve ter em mente ainda que ela pode fluir em diferentes sentidos:

- **Comunicação horizontal/lateral:** é a comunicação que se dá entre membros de um mesmo grupo, de grupos do mesmo nível hierárquico, de gestores do mesmo nível ou qualquer pessoa que esteja no mesmo nível dentro da organização. São características de organizações mais flexíveis e democráticas. Em geral, são comunicações informais que economizam o tempo que seria gasto em comunicações formais e seguindo a hierarquia. Apesar disso, ela também pode ocorrer de maneira formalizada. Em alguns casos, a comunicação lateral pode gerar conflitos disfuncionais, como quando um chefe mais controlador descobre junto aos seus colegas que as coisas estão sendo feitas na organização sem o seu prévio conhecimento!
- **Comunicação vertical:** é a comunicação que se dá entre pessoas de diferentes níveis da organização, podendo ser ascendente ou descendente. É característica de organizações com maior grau de formalização.
 - **Comunicação vertical descendente (*top-down*):** é a comunicação que flui dos níveis organizacionais mais elevados para os mais baixos. Os gestores utilizam esse tipo de comunicação para passar novas tarefas para os seus subordinados, dar *feedback* sobre o desempenho, etc. Geralmente é uma comunicação formal.



- **Comunicação vertical ascendente (*bottom-up*):** é a comunicação utilizada para que os funcionários de nível “inferior” passem informações para os seus gestores/funcionários de nível “superior”. Alguns exemplos disso são o *feedback* passado pelos funcionários aos gestores e as informações passadas sobre o dia-a-dia do trabalho, para facilitar o gerenciamento.

Agora que já entendemos os aspectos mais importantes da comunicação, vamos entender também como a comunicação organizacional se dá através das redes de comunicação.

3.1. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E REDES DE COMUNICAÇÃO.

A comunicação organizacional se utiliza de redes de comunicação para se comunicar. Em alguns casos, estas redes chegam a influenciar a captação e o desenvolvimento de inovações na organização!

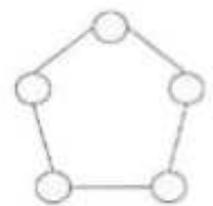
Estas redes podem ser de caráter formal e informal. A rede de comunicação formal inclui os vários níveis hierárquicos da organização, podendo ser longa e complexa, a depender da própria estrutura organizacional utilizada como base.

De uma forma simplificada, é possível classificar essas redes formais nos seguintes tipos (adaptado de Robbins, 2010 e outros autores):

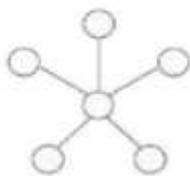
1. **Rede tipo cadeia:** trata-se de uma rede de comunicações formal estruturada de acordo com a cadeia de comando. Cada chefe se comunica formalmente com seus subordinados. A precisão da comunicação é elevada, já sua velocidade é moderada, uma vez que a comunicação tem que seguir as redes formais. Por já seguir a hierarquia da organização, há uma chance apenas moderada de surgimento de novas lideranças, assim como uma satisfação moderada por parte de seus membros.



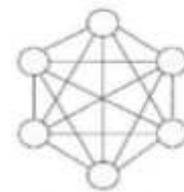
2. **Rede tipo círculo:** são redes de comunicação na qual cada integrante tem contato lateral com algumas pessoas, fazendo com que a comunicação forme um círculo pela organização (como em um grupo de pessoas sentadas em um círculo para fazer a brincadeira do "telefone sem fio"). Neste caso, não há tendência de emergência de um líder, as comunicações são mais rápidas, mas tendem a perder qualidade ao serem retransmitidas.



3. **Rede tipo roda:** trata-se de uma rede que se organiza em torno de uma pessoa, que é o centro da rede. Todas as outras pessoas da rede se situam ao seu redor. Neste caso, há a emergência de um líder forte (no centro/topo da rede), havendo alta precisão da comunicação, pois ela é feita diretamente aos indivíduos (entre o centro e as pontas). Ainda assim, pode-se argumentar que a comunicação é imprecisa entre os membros, pois deve passar pelo líder. Nesta rede, as comunicações fluem rapidamente, mas os membros possuem baixa satisfação, muitas vezes ligadas à excessiva centralização das comunicações.



4. **Rede tipo todos os canais:** trata-se de uma rede onde as pessoas possuem liberdade para contribuir no processo, e não há a figura de um líder em torno de quem as informações são centralizadas. A satisfação dos membros é alta, assim como a velocidade da comunicação, já que todos se comunicam com todos. Apesar disso, a precisão das comunicações é inferior aos outros modelos de redes formais de comunicação, já que todos trocam informações com todos, potencializando a distorção das informações.



Além dessas redes de comunicação formal, existe ainda a **rede de rumores**, que é uma rede informal de comunicações na organização, muito conhecida por nomes como “radio peão” e “rádio corredor”. Apesar de informal, seu papel não deve ser negligenciado pelas organizações, pois as informações transmitidas entre os seus membros geram efeitos importantes sobre o seu comportamento das pessoas na organização.

Imagine, por exemplo, que os rumores sobre dificuldades financeiras de uma organização podem levar ao estresse dos funcionários e até mesmo a pedidos de demissão. Outro exemplo que pode ser citado impacta até na capacidade da organização importar energia do seu ambiente externo: uma pessoa pode decidir não considerar uma oferta de trabalho na organização por conta dos rumores ouvidos sobre o ambiente de trabalho ser ruim!

Robbins (2010) esclarece as redes de rumores surgem como resposta do grupo a situações importantes, onde há ambiguidade e ansiedade. Ele afirma ainda que as redes de rumores possuem três características principais:

1. A rede de rumores não é controlada pela direção da empresa;
2. Elas são tidas pelos funcionários como mais confiáveis e verdadeiras do que os meios de comunicação formais da organização;
3. Elas são utilizadas fortemente pelos seus membros para servir aos seus próprios interesses pessoais.

Apesar de alguns gestores acreditarem que as redes de rumores são negativas para a organização, isto está errado. Elas são naturais e advém da interação social entre os membros do grupo informal, aliviando ansiedades entre os funcionários e melhorando a sua coesão.

Com isso encerro a aula de hoje... Um abraço!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier



4. QUESTÕES COMENTADAS.



QUESTÕES SOBRE COMUNICAÇÃO

1. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo – HUAP-UFF/2016) A mudança nos meios de comunicação é um dos mais importantes aspectos da evolução tecnológica. Abaixo há exemplos de comunicação pessoal. Assinale a alternativa que não condiz com esse tipo de comunicação.

- a) Correio de voz
- b) Reuniões
- c) Apresentações formais
- d) Conferências
- e) Comemorações

Comentário:

Questão simples. Você teria que pensar quais das comunicações são feitas pessoalmente, e quais não são.

A única comunicação que não se dá na presença dos interlocutores (pessoalmente) é a letra A.

GABARITO: A.

2. (IBFC/EBSERH/Pedagogo – HU-FURG/2016) A comunicação acompanha o ser humano desde seu nascimento, sendo processada em todo o tempo, independente da forma ou da localização. O sucesso de toda atividade profissional é uma comunicação eficaz. Para que ocorra uma comunicação eficiente são necessários:

- a) Emissor e Receptor.
- b) Emissor e Mensagem transmitida.
- c) Mensagem, Receptor e Canal.
- d) Emissor, Receptor, Mensagem transmitida e Canal.
- e) Receptor, Canal e Mensagem transmitida.

Comentário:

Nessa questão você teria que pensar: qual das alternativas apresenta o maior número de elementos de comunicação, sem errar? Letra D.

GABARITO: D.

3. (CESPE/FUNPRES-EXE/Analista – Comunicação/2016) O planejamento de comunicação organizacional desconsidera as definições de missão, visão e valores voltados à comunicação.



Comentário:

Questão que exige um conhecimento mais amplo de administração, para que se saiba que absolutamente tudo o que é feito na organização deve considerar a estratégia e seus elementos principais (missão, visão e valores), inclusive a comunicação.

GABARITO: Errado.

4. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação/2016) Deve-se evitar o detalhamento da avaliação das necessidades de comunicação durante a elaboração do planejamento de comunicação organizacional, especialmente no caso de tais necessidades serem de conhecimento prévio da organização.

Comentário:

Mais uma questão interpretativa, da mesma prova, mas que exigia conhecimento amplo da matéria.

Aqui, você tinha que ter o bom senso de pensar o seguinte: ao se planejar as necessidades de comunicação, o melhor é que se detalhe aquilo que se deseja, especialmente se já for de conhecimento prévio!

GABARITO: Errado.

5. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação/2016) O fluxo de comunicação descendente leva as informações da base da organização para o comando hierárquico.

Comentário:

Ao contrário: o fluxo descendente é o que leva informações do topo para a base. Aquele que leva informações da base para o topo é o ascendente.

GABARITO: Errado.

6. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Administração/2016) Um líder que se comunica de maneira clara e fluente garante a eficácia da comunicação com os receptores da mensagem, ainda que eles não a compreendam.

Comentário:

A comunicação, por mais clara e fluente que seja, não garante que os receptores da mensagem receberão o significado de maneira perfeita. Quando a questão afirma que “ainda que eles não a compreendam” fica ainda mais claro que é impossível que a comunicação seja eficaz se os receptores não entenderam o significado!

GABARITO: Errado.

7. (CESPE/TCE-PA/ACE – Comunicação/2016) A comunicação organizacional promove entre os integrantes de uma organização e de suas redes informações acerca de políticas, planejamentos, ações, coordenações, direções e controles dessa organização.

Comentário:

De fato, os membros da rede de comunicação organizacional passam a compreender melhor vários elementos que se passam dentro da organização, tais como os mencionados.

GABARITO: Certo.



8. (CESPE/FUB/Relações Públicas/2015) O sistema de comunicação das organizações inclui redes formais e informais.

Comentário:

Realmente há redes formais e informais de comunicação nas organizações!

GABARITO: Certo.

9. (CESPE/ANATEL/Analista Administrativo - Administração/2014) O silêncio — ausência de palavras ou ruídos — pode ser reconhecido como uma forma de comunicação organizacional em diferentes situações, como, por exemplo, quando um executivo, para sinalizar descontentamento com seu subordinado, evita-o ou ignora-o.

Comentário:

Pessoal, o silêncio também é forma de comunicar-se. A questão ainda traz claramente um exemplo de como o silêncio pode significar uma transferência de significado.

GABARITO: Certo.

10. (CESPE/ANATEL/Analista Administrativo - Administração/2014) No sistema formal da comunicação organizacional do tipo “todos os canais”, os membros se comunicam ativamente uns com os outros e há um líder forte que age como condutor central do processo

Comentário:

No sistema todos os canais não há um líder forte centralizando a comunicação. Ao contrário, as pessoas têm total liberdade de comunicação entre si, sem interferência de um líder.

GABARITO: Errado.

11. (CESPE/TJ-CE/Analista Judiciário - Área Administrativa/2014) A resolução de problemas intradepartamentais, a coordenação interdepartamental e as iniciativas de melhoria e mudança ensejam comunicação organizacional do tipo

- a) vertical de cima para baixo.
- b) horizontal e vertical de baixo para cima.
- c) vertical de baixo para cima.
- d) vertical de cima para baixo e horizontal.
- e) horizontal ou lateral.

Comentário:

Todas as ações de melhoria apresentadas pela questão ensejam uma comunicação mais aberta em todos os canais, saindo de uma visão de comunicação vertical para uma de comunicação horizontal.

Como não há uma alternativa "todos os canais", nos contentemos com a alternativa E: horizontal.

GABARITO: E.

12. (CESPE/ICMBIO/Analista Administrativo/2014) As mensagens verbais são os elementos mais complexos da comunicação nas organizações visto que os vários significados dos gestos e dos comportamentos contribuem para a geração de conflitos e desentendimentos no trabalho.

Comentário:



As mensagens verbais são mais fáceis de serem compreendidas do que as não verbais (gestos e comportamentos). A questão busca confundir o candidato, mas termina dizendo exatamente o contrário disso.

GABARITO: Errado.

13. (CESPE/Telebrás/Especialista em Gestão de Telecomunicações – Área Administrativa/2013) A rede, uma estrutura de comunicação e de gestão aberta e dispersiva, pode ser expandida de forma ilimitada, haja vista o contexto vivenciado pelas organizações que a compõem.

Comentário:

Questão bastante interpretativa. Não há nenhum impedimento à expansão virtualmente ilimitada das comunicações em rede, especialmente considerando o contexto das organizações que a utilizam, que tendem a ser igualmente abertas e dispersivas em sua estrutura.

GABARITO: Certo.

14. (CESPE/ANVISA/Técnico Administrativo/2007) A comunicação por meio de ligações telefônicas, mesmo sem finalidade específica, contribui para a integração dos colegas de trabalho, otimizando o tempo despendido na realização das tarefas.

Comentário:

As comunicações na organização devem ter um objetivo para que possam melhorar a realização das tarefas. Ligações telefônicas sem nenhuma finalidade podem desviar a atenção dos funcionários e fazer com que os mesmos tenham dificuldade de melhorar seu desempenho.

GABARITO: Errado.

15. (CESPE/CNPQ/Analista em Ciência e Tecnologia Júnior/2011) Uma das finalidades da comunicação nas instituições é a divulgação de informações sobre procedimentos e práticas organizacionais.

Comentário:

Em outras palavras, esta questão busca que o candidato pense da seguinte forma:

A divulgação sobre informações e procedimento e praticas organizacionais pode ser uma finalidade da comunicação nas organizações?! Claro que pode! Se a organização desejar realizar esta divulgação, por exemplo, para seus funcionários, é através da comunicação que isso será feito!

GABARITO: Certo.

16. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) Um dos obstáculos à comunicação no processo organizacional é a avaliação prematura da mensagem pelo receptor.

Comentário:

Diferentes obstáculos e barreiras podem surgir para atrapalhar o processo de comunicação entre as pessoas. Neste tipo de questão, o mais importante é estar atento para saber se faz sentido o que é dito.

Neste caso específico, percebe-se que uma avaliação prematura (ou preconceito) sobre a mensagem realmente pode causar um obstáculo à boa comunicação. Por isso a questão está correta!



GABARITO: Certo.

17. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) A ordem é um exemplo típico de comunicação colateral no processo organizacional.

Comentário:

A ordem é uma comunicação vertical, porque passa de um nível hierárquico para outro. Além disso, por vir de cima para baixo, pode-se dizer que é uma comunicação vertical descendente.

GABARITO: Errado.

18. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) A comunicação constitui atividade que demanda grande parte da atenção de quem ocupa cargo gerencial.

Comentário:

Questão bastante genérica que busca apenas que o candidato faça o seguinte raciocínio: uma das principais funções das gerências é lidar com as pessoas. Portanto, os gerentes estão sempre se comunicando com terceiros, devendo saber lidar com isso.

Com base nesta simples reflexão percebe-se que a questão está correta!

GABARITO: Certo.

19. (CESPE/PREVIC/Analista Administrativo – Área Administrativa/2011) A comunicação, base de qualquer processo administrativo em uma organização, influencia fortemente a imagem institucional, por isso, deve compor o planejamento estratégico da organização.

Comentário:

Este item está certo!

Perceba a importância dada ao processo de comunicação pela banca, que o percebe de forma estratégica, devendo inclusive estar relacionado com o planejamento estratégico!

GABARITO: Certo.

20. (CESPE/Correios/Analista-Administrador/2011) Consolidar e ampliar a imagem da organização perante os públicos de interesse consiste no principal objetivo da comunicação interna.

Comentário:

Este é o objetivo principal da comunicação externa! Está errada!

GABARITO: Errado.

21. (CESPE/FUB/Secretário Executivo/2011) Uma das grandes barreiras à comunicação interpessoal diz respeito aos aspectos semânticos da linguagem, ou seja, aos diferentes sentidos que as pessoas associam às palavras de outrem, o que pode causar desentendimentos decorrentes de interpretações equivocadas.

Comentário:

Uma importante barreira de comunicação é a linguagem, pois as palavras de uma língua não possuem necessariamente o mesmo significado para o emissor e para o receptor.

GABARITO: Certo.



22. (CESPE/FUB/Secretário Executivo/2011) Em uma empresa, estabelece-se entre pessoas de mesmo nível hierárquico a comunicação horizontal, considerada prejudicial ao bom funcionamento das atividades organizacionais, que devem ser pautadas pela competição entre departamentos.

Comentário:

Errado! A comunicação horizontal não é prejudicial ao bom funcionamento das atividades!

GABARITO: Errado.

(CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Uma organização com unidades situadas em todas as regiões do Brasil possui um sistema de comunicação focado na disponibilização de informações por meio de intranet e por outros meios virtuais. Foram desenvolvidos sistemas de informação com grandes bases de dados, que podem ser acessados de acordo com perfis previamente definidos.

Julgue os itens a seguir, relativos a essa situação.

23. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Na situação considerada, gerentes são fontes valiosas de informações a respeito da organização, visto que devem intermediar a implementação de estratégias junto às equipes operacionais.

Comentário:

Mais uma questão ampla sobre o tema. Como os gerentes são o elo entre a estratégia e sua implementação, de fato eles são fontes valiosas de informações a respeito da organização. Está certa!

GABARITO: Certo.

24. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) É necessário que a organização defina o processo de comunicação adequado a ela, o que inclui mecanismos de gerenciamento das informações em seus diversos níveis.

Comentário:

Questão bastante genérica sobre comunicação, que apenas pede que o candidato tenha uma visão ampla, de que a organização deve definir os processos de comunicação mais adequados em seus diversos níveis. Está certa e não há nenhum detalhe teórico relevante.

GABARITO: Certo.

25. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Os funcionários são os únicos responsáveis por buscar as informações necessárias à realização de seus trabalhos.

Comentário:

Os funcionários não são os únicos responsáveis. A própria organização também deve ajudá-los!

GABARITO: Errado.

26. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) regras de definição de perfis para acesso às informações devem ser rigorosas e apenas uma pequena parte delas deve ser comunicada a todos os funcionários da organização.

Comentário:

Os funcionários devem ser comunicados da maior parte das informações, sendo exceção apenas as informações sigilosas que podem comprometer a organização e sua estratégia se forem tornadas



públicas. Neste caso, apenas os funcionários que necessitem para o seu trabalho deverão conhecer a informação.

GABARITO: Errado.

27. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Considerando que a organização detém tecnologia para intermediar e facilitar a comunicação, não há necessidade de se promover contatos telefônicos ou presenciais.

Comentário:

Os diversos canais de comunicação disponíveis devem ser utilizados pela organização de acordo com sua necessidade. Assim, não se pode dizer que “não há necessidade” de contatos telefônicos e presenciais.

GABARITO: Errado.

28. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Os canais de comunicação que têm caráter extremamente pessoal, como, por exemplo, conversas face a face, devem ser evitados a fim de se preservar o profissionalismo e a formalidade nos processos de comunicação organizacional.

Comentário:

Um canal de comunicação rico, como uma conversa face a face, deve ser utilizado prioritariamente, em especialmente quando as informações são menos rotineiras ou há maior ambiguidade.

GABARITO: Errado.

29. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Não prestar atenção aos silêncios de uma conversa é considerado falha no processo de comunicação, visto que se perde uma parte vital da mensagem.

Comentário:

Questão redigida para confundir. Prestar atenção aos silêncios é importante para que se perceba a comunicação não verbal, mas não se pode dizer que, ao não fazer isso, perde-se uma parte vital da mensagem. Assim, a alternativa está errada.

GABARITO: Errado.

30. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Nas organizações estruturadas verticalmente, o excesso de subdivisões hierárquicas constitui uma barreira à fluidez da comunicação, retardando as reações da empresa aos estímulos levantados pelo ambiente externo.

Comentário:

Boa questão para explicar uma coisa a você: perceba que não se trata de uma barreira “clássica” às comunicações, mas uma compreensão mais ampla do assunto faz você pensar que, em estruturas organizadas verticalmente, haverá muitos níveis organizacionais por onde a comunicação deverá passar, constituindo uma barreira à fluidez da comunicação. Assim, a questão está correta!

GABARITO: Certo.



31. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Toda interação entre grupos dentro da organização pode ser considerada um processo de comunicação formal, haja vista que os colaboradores encontram-se no ambiente de trabalho.

Comentário:

As interações dentro da organização podem gerar comunicação formal e informal. Assim, não se pode dizer que toda interação dentro da organização será formal!

GABARITO: Errado.

32. (CESPE/MEC/Agente Administrativo/2009) O gestor que busca sucesso no relacionamento com seus colaboradores deve levar em conta as organizações informais existentes no âmbito de sua organização e usá-las como meio de comunicação, coesão e proteção da integridade individual.

Comentário:

As organizações informais (grupos informais) geram a comunicação informal, que também é importante para o processo de comunicação organizacional!

GABARITO: Certo.

33. (CESPE/TRE-AL/Técnico/2004) A comunicação é capaz de influenciar os indivíduos na busca dos objetivos organizacionais e fazer com que eles se comprometam com a organização.

Comentário:

Mais uma questão que busca que você interligue o assunto com os outros assuntos de administração. Uma boa comunicação faz com que o funcionário saiba os objetivos da organização e os seus próprios objetivos, sendo possível se comprometer com eles! Está certa!

GABARITO: Certo.

34. (CESPE/TRT-16/Analista/2005) Ricardo, servidor público, tem entre suas atribuições a responsabilidade de fazer contatos internos e externos, ascendentes e descendentes. Nas comunicações ascendentes, Ricardo utiliza a filtragem de informações. Nessa situação, é correto afirmar que, fazendo uso dessa barreira à comunicação, Ricardo está praticando um recurso de redução de tensão ou de ansiedade para o receptor.

Comentário:

Ao filtrar informações, Ricardo está buscando reduzir os conflitos como consequência da comunicação. Apesar disso, ele estará criando uma barreira à comunicação eficaz, que tenderá a aumentar a tensão e a ansiedade, por não cumprir o papel de comunicar o que deveria ser dito.

GABARITO: Errado.

35. (CESPE/TRT-21/Técnico/2010) A existência de uma linguagem comum utilizada nas falas e documentos que conformam os processos de discussão e decisão nas organizações permite a coordenação de ações em uma equipe de trabalho.

Comentário:

Uma linguagem comum entre as pessoas da organização permite a redução da barreira de linguagem/semântica, pois os termos passam a ter significados únicos para as pessoas. Assim, é mais fácil utilizar a comunicação para coordenar as atividades.

GABARITO: Certo.



36. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) A diversidade de funcionários afeta de forma negativa a comunicação no âmbito da organização.

Comentário:

A diversidade de funcionários aumenta a variação dos significados da linguagem para as pessoas, constituindo um aumento da barreira semântica!

GABARITO: Certo.

(CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Em um órgão federal, uma servidora de carreira assumiu a implantação e gestão de um Programa de Melhoria da Saúde e da Qualidade de Vida dos servidores e terceirizados que integram esse órgão. Inicialmente, o programa piloto seria desenvolvido na unidade sede de Brasília para, posteriormente, ser ampliado às demais unidades, em todo o território nacional.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os itens a seguir.

37. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Considere que essa servidora tenha recebido da diretoria do órgão a autorização para elaborar um plano nacional de qualidade de vida e que tenha decidido que o faria a partir de uma rede formal de comunicação de pequenos grupos, na modalidade de roda. Nessa situação, esse modelo segue rigidamente a cadeia formal de comando.

Comentário:

O tipo de comunicação que segue a cadeia formal de comando não é “roda” como dito pela questão, mas sim “tipo cadeia”.

GABARITO: Errado.

38. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Suponha que essa servidora tenha divulgado via intranet e cartazes o anúncio de uma palestra sobre o tema qualidade de vida no trabalho. Suponha, ainda, que nenhum integrante da organização a tenha contatado para coletar maiores informações ou para dar ciência de que havia sido informado sobre a palestra. Nessa condição, o processo de comunicação está formalmente completo.

Comentário:

O processo de comunicação só estará formalmente completo quando o receptor de fato receber a mensagem. Um sinal deste recebimento é a emissão de *feedback*. Como, nesse caso, ninguém sequer deu ciência do recebimento da mensagem, não podemos dizer que o processo de comunicação está completo.

GABARITO: Errado.

39. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Considere que essa servidora tenha solicitado aos supervisores de cada setor do órgão que apresentassem semanalmente ao seu superior imediato um relatório contendo a quantidade de componentes de sua equipe que estiveram ausentes por motivo de saúde, além do percentual de participação às mini-palestras acerca da qualidade de vida e da ginástica laboral, que são oferecidos diariamente em suas unidades. Nesse caso, a comunicação organizacional desempenhou a sua função de controle.

Comentário:



O caso apresentado realmente está de acordo com a função de “controle” da comunicação organizacional.

GABARITO: Certo.

40. (ESAF/Mtur/ATA/2014) Analise as afirmativas abaixo marcando C para Certo e E para Errado. A seguir selecione a opção correta.

() Na comunicação formal a mensagem circula por meio de sistemas não convencionais e não oficiais.

() A comunicação nas organizações apresentam-se de forma diferenciada, podendo ser formais ou informais, orais ou escritas, ascendentes, descendentes e laterais.

() São propósitos da comunicação organizacional proporcionar informação e compreensão necessárias à condução das tarefas, e proporcionar motivação, cooperação e satisfação nos cargos.

() Um processo de comunicação é unidirecional e torna-se eficaz quando o destinatário decodifica a mensagem e agrega-lhe um significado próximo à ideia que a fonte tentou transmitir.

() O processo de comunicação pode ser eficiente e eficaz. A eficiência se relaciona com os meios utilizados e a eficácia com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado.

a) C, C, E, E, E

b) E, C, C, E, C

c) C, E, C, E, E

d) E, C, E, C, E

e) C, E, C, C, C

Comentário:

Boa questão sobre o assunto. Vamos ver cada afirmativa:

() *Na comunicação formal a mensagem circula por meio de sistemas não convencionais e não oficiais.*

Errada. Na comunicação formal a comunicação transita por canais oficiais e convencionais!

() *A comunicação nas organizações apresentam-se de forma diferenciada, podendo ser formais ou informais, orais ou escritas, ascendentes, descendentes e laterais.*

Certa. As comunicações de fato podem ser de diferentes tipos, que incluem todos os mencionados na assertiva.

() *São propósitos da comunicação organizacional proporcionar informação e compreensão necessárias à condução das tarefas, e proporcionar motivação, cooperação e satisfação nos cargos.*

Certa. A comunicação de fato busca dar informações e proporcionar motivação, cooperação e satisfação.

() *Um processo de comunicação é unidirecional e torna-se eficaz quando o destinatário decodifica a mensagem e agrega-lhe um significado próximo à ideia que a fonte tentou transmitir.*

Errada. O processo de comunicação possui *feedback*, por isso é, no mínimo, bidirecional. Sua eficácia está ligada à transferência exata do significado, e não de uma ideia próxima.

() *O processo de comunicação pode ser eficiente e eficaz. A eficiência se relaciona com os meios utilizados e a eficácia com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado.*



Certa. A assertiva combina conhecimentos de comunicação com eficiência e eficácia. Eficiência é a relação entre os produtos finais e os meios utilizados, enquanto a eficácia está ligada ao produto final, ao objetivo pretendido. É exatamente o que está descrito na assertiva, aplicado ao contexto da comunicação.

GABARITO: B.

41. (ESAF/Receita Federal/Analista Tributário/2012 - Adaptada) Selecione a opção que melhor representa o conjunto das afirmações, considerando C para afirmativa correta e E para afirmativa errada.

I. A codificação pelo emissor, a transmissão, a decodificação e o feedback constituem o processo de comunicação.

II. A comunicação formal somente se consolida nos fluxos direcionais descendente e lateral. O fluxo ascendente é exclusivo da comunicação informal.

III. Como atividade gerencial a comunicação deve proporcionar motivação, cooperação e satisfação nos cargos.

- a) E - E - C
- b) C - E - E
- c) C - C - E
- d) C - E - C
- e) E - C - E

Comentário:

Vamos analisar cada um dos itens:

ITEM I. Certo. A codificação, a transmissão, a decodificação e o feedback são elementos que constituem o processo de comunicação, assim como afirmado pela questão. Além disso, a codificação realmente acontece no emissor.

ITEM II. Errado. A comunicação formal pode acontecer tanto na direção vertical (mais comum) como na horizontal. Na direção vertical, ela pode ser tanto ascendente quanto descendente. Assim, quando afirma que o fluxo ascendente é exclusivo da comunicação informal, o item está errado.

ITEM III. Certo. A comunicação deve buscar motivar os funcionários, fazê-los trabalhar bem em equipe (cooperar) e contribuir para sua satisfação nos cargos.

GABARITO: D.

42. (ESAF/Receita Federal/Analista Tributário/2009) Sobre o tema 'comunicação organizacional', é correto afirmar que:

- a) quando operada em fluxo descendente, a comunicação é considerada formal.
- b) redigir com clareza é condição suficiente para que a comunicação seja bem-sucedida.
- c) o uso do melhor canal disponível elimina a ocorrência de ruídos.
- d) a comunicação informal deve ser evitada e desprezada.



e) tanto o emissor quanto o receptor são fontes de comunicação.

Comentário:

Vamos analisar cada uma das alternativas para encontrar os erros:

ALTERNATIVA A. Errada. A comunicação descendente nem sempre será formal!

ALTERNATIVA B. Errada. Apenas uma redação clara não é condição suficiente para uma boa comunicação.

ALTERNATIVA C. Errada. Todos os canais poderão apresentar ruídos.

ALTERNATIVA D. Errada. A comunicação informal pode ser positiva para a organização, melhorando a interação das pessoas com suas equipes e melhorando o desempenho.

ALTERNATIVA E. Considerada certa. De certo modo, tanto o emissor quanto o receptor podem ser considerados fontes de comunicação, por conta do feedback – que faz com que a comunicação seja uma via de mão dupla. Entretanto, é possível dizer que a alternativa foi mal redigida, pois disse que emissor e receptor são fontes. Ora, analisando-se uma comunicação que flui unicamente em uma direção, sem o *feedback*, não se poderia dizer que o receptor é fonte.

GABARITO: E.

43. (ESAF/MPOG/EPPGG/2009) Elemento básico para a interação social e o desenvolvimento das relações humanas, a comunicação desempenha papel fundamental para a efetivação de planos e programas em qualquer ambiente organizacional. Por isso mesmo, é correto afirmar que:

- a) a comunicação deve se prestar à defesa incondicional da organização, sem levar em conta os interesses de seus diversos públicos, internos e externos.
- b) em organizações com fins lucrativos, a comunicação mercadológica deve ser priorizada em detrimento das comunicações institucional e interna.
- c) o planejamento estratégico de comunicação deve considerar a cultura organizacional como um fator determinante dos procedimentos a serem adotados.
- d) a comunicação organizacional deve ser levada a efeito, exclusivamente, por especialistas da área, de preferência lotados em uma assessoria vinculada à alta gerência.
- e) por não disponibilizarem bens e serviços ao mercado, organizações públicas propriamente ditas devem apenas se preocupar com a comunicação interna.

Comentário:

Questão interpretativa bastante fácil para o olho bem treinado. Bastava que você identificasse as várias restrições colocadas erroneamente para um fenômeno tão amplo como a comunicação:

ALTERNATIVA A. Errada: “incondicional”... “sem levar em conta”...

ALTERNATIVA B. Errada: “em detrimento”

ALTERNATIVA C. Certa!

ALTERNATIVA D. Errada: “exclusivamente”...

ALTERNATIVA E. Errada. “devem apenas” ...

GABARITO: C.

44. (ESAF/CGU/AFC/2008) A comunicação é um exercício de mútua influência presente nas relações humanas de toda ordem. Nas organizações, assume vital importância para que metas e objetivos sejam atingidos. Selecione a opção que expressa corretamente conceitos, elementos, barreiras ou tipos de comunicação nas organizações.



- a) A escolha do canal, características pessoais, coerência entre o tom de voz e a comunicação verbal podem ser barreiras de comunicação presentes no receptor.
- b) A reunião é um mecanismo de comunicação organizacional que, além de conteúdo claro, deve ser conduzida de olho nas tarefas e nos relacionamentos.
- c) A decodificação de uma informação está sujeita a filtros por parte do emissor que seleciona, avalia, interpreta e decide o uso que fará da mensagem.
- d) Informar, esclarecer, comandar, avaliar desempenhos e situações, motivar e persuadir são alguns dos requisitos de uma boa comunicação.
- e) Os canais de comunicação informal, nas organizações, podem ser verticais – descendentes e ascendentes – ou horizontais.

Comentário:

Vamos analisar cada uma das alternativas.

Alternativa A. as barreiras são coisas que podem dificultar ou distorcer a comunicação eficaz. A alternativa A é confusa e menciona ainda “escolha do canal” que é feita pelo emissor, e não pelo receptor. Alternativa errada.

Alternativa B. As reuniões constituem um dos mais utilizados mecanismos de comunicação organizacional. Durante as reuniões, os funcionários se comunicam sobre questões relacionadas ao trabalho em si e aos relacionamentos no trabalho, buscando melhorá-los. O foco também deve estar sobre as necessidades organizacionais como um todo. É exatamente o que está na alternativa B. Alternativa certa!

Alternativa C. Ao contrário do que muita gente pensa, a filtragem realmente ocorre no emissor, que filtra o conteúdo a ser transmitido para que o receptor perceba a informação da forma mais positiva possível. Alternativa errada.

Alternativa D. Alternativa confusa. Misturou diversos conceitos de administração, gestão de pessoas e comunicação. Está errada.

Alternativa E. Na verdade, os canais **formais** de comunicação é que podem ser divididos dessa forma. Alternativa errada.

GABARITO: B

45. (ESAF/CVM/Agente Executivo/2010) Podemos identificar os seguintes termos-chave que definem a comunicação eficaz, exceto:

- a) relacionamento
- b) lateral
- c) estratégica
- d) duas mãos
- e) simétrica

Comentário:

Trata-se de uma questão que busca conhecimentos mais amplos sobre comunicação organizacional. Você tinha que refletir sobre o assunto para poder respondê-la.

Neste sentido, é necessário que se saiba que a comunicação está ligada ao estabelecimento de relacionamentos efetivos no trabalho. Ela possui as funções básicas de controle, motivação, expressão emocional e informação.

A comunicação eficaz deve ser simétrica e ter mão dupla, ou seja, a comunicação deve fluir do emissor para o receptor e vice-versa, sem dificuldades, barreiras ou hierarquia. Além disso, a



comunicação deve ser estratégica, sendo utilizada para comunicar aquilo que é útil, relevante e importante para a organização.

O fato de ser lateral (horizontal) ou vertical não torna a comunicação mais ou menos eficiente. Por conta disso, a alternativa B traz a exceção buscada pela questão.

GABARITO: B

46. (FCC/ARTESP/Especialista – Gestão Pública/2017) A comunicação organizacional pode ser definida como um sistema que compreende o fluxo de informações entre a organização e seu ambiente interno e externo, comportando duas perspectivas, a saber:

- a) Integrada, com uma base única e global; e fragmentada, quando almeja objetivos setoriais.
- b) Corporativa, voltada para assuntos internos; e institucional, com foco na sociedade.
- c) Aberta, contemplando comunicados e informes; e fechada, resultando da interação entre áreas.
- d) Ativa, alinhada com os objetivos da organização; e reativa, quando envolve proteção em face de um risco potencial.
- e) Instrumental, que visa informar e divulgar; e participativa, na qual se busca a interação entre os atores.

Comentário:

Essa questão traz uma visão específica sobre a comunicação: aquela que considera as perspectivas instrumental e participativa para a comunicação.

GABARITO: E

47. (FCC/Copergás-PE/Analista Administrador/2016) A Diretoria Financeira de determinada empresa detectou forte redução do faturamento nos últimos meses e resolveu adotar um programa de comunicação, direcionado a todos os colaboradores, inclusive das áreas de operação, tendo a seguinte mensagem: “os indicadores econômico-financeiros da companhia vêm apresentando trajetória de forte deterioração, colocando em risco os covenants assumidos junto a financiadores, o que exige de todos a adoção de medidas urgentes para incrementar a geração de caixa, melhorando, assim, a margem EBITDA dos próximos trimestres”. Referida mensagem

- a) constitui um exemplo de comunicação eficaz, pois contempla os elementos de completude e clareza, na forma preconizada pelo modelo linear.
- b) somente será bem sucedida se adotado o modelo de redes informais de comunicação, elegendo facilitadores para disseminação da mensagem.
- c) é representativa do denominado modelo transacional, que busca derrubar barreiras psicológicas dos receptores a temas não relacionados à sua atuação cotidiana.
- d) contém barreiras à comunicação, especialmente em função da não adoção de linguagem comum a todos os envolvidos.
- e) depende, para a sua perfeita compreensão por todos os membros da organização, de um mecanismo claro de feedback, que corresponde à tradução dos jargões utilizados.

Comentário:

O exemplo de comunicação apresentado pela questão dificulta imensamente sua compreensão por todos, já que se utiliza de jargões técnicos compreensíveis apenas por profissionais especialistas em finanças.



Só com isso, você já iria diretamente para a alternativa D (que é a resposta). Vejamos as demais:

- a) Errada. A comunicação não é clara, nem eficaz.
- b) Errada. Não faz o menor sentido forçar a comunicação informal.
- c) Errada. Não tem nenhum sentido. Tudo que é transacional é baseado em transações (trocas) entre os envolvidos, sem relação com barreiras psicológicas, etc.
- e) Errada. O *feedback* não faz tradução de jargões técnicos. Ele nada mais é do que a retroação informacional.

GABARITO: D.

48. (FCC/TRE-AP/TJAA/2015) O processo de comunicação é o método pelo qual um emissor alcança um receptor. Consiste em seis etapas. A etapa 1 é desenvolver a ideia ou pensamento; a 2 é codificar a ideia em palavras adequadas; a 3 é a transmissão; a 4 é permitir que a outra pessoa receba a mensagem; a 5 é a decodificação da mensagem pelo receptor e a etapa 6 refere-se ao

- a) uso da mensagem pelo receptor.
- b) emoção emitida pelo receptor.
- c) pensamento emitido pelo emissor.
- d) código utilizado pelo receptor.
- e) código utilizado pelo emissor.

Comentário:

A questão traz um modelo muito específico sobre comunicação, que você não precisava conhecer ou memorizar para resolver.

Aqui era questão de pura interpretação: depois que a mensagem chega ao receptor e é decodificada, o que pode acontecer?

- a) Faz sentido! O receptor usa o conteúdo da mensagem.
- b) Não faz sentido! A emoção sentida pelo receptor seria parte do processo de comunicação!? Não tem sentido nenhum!
- c) Pensamento do emissor? Ahn?
- d) Código utilizado pelo receptor? Depois da decodificação? O código poderia até fazer parte do processo, mas durante a decodificação...
- e) Código do emissor? Não faz nenhum sentido!

GABARITO: A.

49. (FCC/TER-AP/TJAA/2015) Muitas vezes as pessoas não compreendem que suas ações comunicam do mesmo modo que suas palavras. De fato, a mensagem recebida de uma ação frequentemente é mais forte do que a proveniente de palavras. Conforme diz o ditado "as ações falam mais alto do que as palavras". As ações que comunicam são chamadas de comunicação

- a) assediante.
- b) violenta.
- c) não-verbal.
- d) assertiva.
- e) destrutiva.

Comentário:

A comunicação que se dá por meio das ações, gestos, etc. é a comunicação não-verbal.



Apenas a título de lembrança: o outro tipo de comunicação é a verbal, que pode ser dividida em oral e escrita.

GABARITO: C.

50. (FCC/TRE-AP/TJAA/2015) Uma prática útil para formar comunicação ascendente é fazer reuniões com os empregados. Nestas reuniões os empregados são encorajados a falar a respeito dos problemas do cargo, necessidades e práticas da administração, tanto daqueles que ajudam quanto dos que interferem no desempenho do trabalho. Essas reuniões também são chamadas de reuniões

- a) horizontais.
- b) verticais.
- c) semiestruturadas.
- d) situacionais.
- e) matriciais.

Comentário:

Questão puramente interpretativa.

O pensamento de alguns pode estar em: “mas que tipos de reuniões são essas, e qual a relação do assunto com a comunicação!?”.

Não há uma classificação específica para isso. A questão apenas brincou com sua capacidade de interpretação. Se a comunicação é “ascendente”, ela é do tipo “vertical”, por isso é essa a natureza da reunião que você deveria considerar.

GABARITO: B.

51. (FCC/MPE-AM/Agente Técnico - Administrativo/2013) O exame nacional de cursos, no caso da Administração, determina como a primeira das habilidades do administrador a capacidade de comunicação interpessoal e expressão correta nos documentos técnicos específicos e de interpretação da realidade. (Lacombe, 2012).

A afirmação que NÃO se relaciona com o processo de comunicação na empresa é:

- a) O ruído é tudo aquilo que não faz parte nem do emissor nem do receptor, mas interfere na mensagem distorcendo-a.
- b) Uma das formas de procurar obter a comunicação correta, é inserir a retroinformação, isto é introduzir o mecanismo de feedback, porém as distorções podem continuar.
- c) Boa parte dos problemas resultam de comunicações inadequadas, inoportunas e falhas.
- d) A mensagem pode ser transmitida na forma de um documento ou de uma comunicação visual ou audível.
- e) Em qualquer tipo de comunicação é dispensável o uso da palavra exata para exprimir o pensamento

Comentário:

Questão de mera interpretação na busca do item errado. Vejamos cada uma das alternativas:

A) Certa. O ruído de fato interfere na mensagem, não pertencendo nem ao emissor nem ao receptor.

B) Certa. O feedback realmente facilita a busca por uma boa comunicação, mas não garante que ela irá ocorrer.



- C) Certa. Muitos problemas realmente são consequência de uma comunicação ruim.
D) Certa. As diferentes formas de transmissão de uma mensagem estão corretas.
E) Errada. Nem sempre a palavra "exata" é dispensável. Ao contrário, geralmente é preciso comunicar-se com uma palavra precisa para evitar problemas.

GABARITO: E.

52. (FCC/PGE-BA/Analista de Procuradoria - Área de Apoio Administrativo/2013) Em sistemas de direção contemporâneos, orientados pelo forte comprometimento dos colaboradores com trabalho em equipe, inovação e realização de metas coletivas, a comunicação é:

- a) secundária para a organização, com sentido vertical descendente.
b) importante para a organização, com sentido vertical ascendente.
c) central para a organização, com sentido multidirecional.
d) fundamental para a organização, com sentido horizontal unidirecional.
e) importante para a organização, com sentido horizontal bidirecional.

Comentário:

Questão de interpretação com base no conteúdo e no comando oferecido pelo examinador.

Veja: a questão quer que você encontre a alternativa que se relaciona à importância da comunicação nos sistemas organizacionais de hoje em dia "orientados pelo forte comprometimento dos colaboradores com trabalho em equipe, inovação e realização de metas coletivas".

Para encontrar a resposta você deveria procurar uma alternativa que afirmasse que a comunicação é muito importante e que ela deve fluir livremente, de todos os lados para todos os lados, com transparência e facilidade.

As alternativas C e E parecem trazer algo neste sentido. Apesar disso, a alternativa E fala em comunicação bidirecional (vai e volta) no nível horizontal, mas ignora a comunicação entre várias pessoas ao mesmo tempo e a comunicação vertical. Na alternativa C, verifica-se o termo "comunicação multidirecional", que seria mais apropriado à flexibilidade proposta pelo comando da questão.

GABARITO: C.

53. (FCC/TST/AJAA/2012) Considere as seguintes assertivas:

- I. Visto que os objetivos organizacionais são alterados ao longo do tempo, as redes de comunicação também mudam.
II. As redes de comunicação informal contribuem para uma vantagem competitiva de uma área ou organização.
III. Rumor é uma rede de comunicação organizacional informal ao longo do qual informações não oficiais fluem rapidamente.

Está correto o que se afirma em

- a) I e II, apenas.
b) II e III, apenas.
c) I e III, apenas.
d) I, II e III.
e) I, apenas.

Comentário:



Vejam os seguintes enunciados:

I. Certa. Como a própria organização muda (a questão fala nos seus objetivos...), as redes de comunicação também mudam.

II. Certa. A rede de comunicação informal é importante para o bom funcionamento de uma organização, área ou setor, por isso é possível afirmar que ela contribui para a vantagem competitiva.

III. Certa. A rede de rumores realmente possibilita a troca rápida de informações não oficiais, geralmente com o objetivo de reduzir tensões ou ansiedades dos membros da organização.

GABARITO: D.

54. (FCC/TRF2/AJAA/2012) No processo de comunicação interpessoal, é a reação do receptor ao ato de comunicação, permitindo que o emissor saiba se sua mensagem foi ou não compreendida pelo receptor:

- a) ruído horizontal.
- b) racionalização.
- c) negação.
- d) feedback.
- e) ruído vertical.

Comentário:

A reação que permite o retorno de informações sobre a comunicação para o emissor é o processo de *feedback*, ou retroação.

GABARITO: D.

55. (FCC/TST/Analista Judiciário - Análise de Sistemas/2012) É absolutamente essencial que os membros de um grupo da empresa se comuniquem de maneira eficaz com outros membros do grupo ou mesmo membros de outros projetos. Um fator positivo para a eficiência e eficácia dessas comunicações

- a) é a utilização de um método unificado de comunicação.
- b) é o tamanho do grupo, principalmente os que incluem gerentes e engenheiros experientes.
- c) são os grupos estruturados formalmente e divididos em níveis hierárquicos.
- d) são os grupos formados por pessoas de personalidades semelhantes.
- e) é a comunicação bidirecional entre membros do grupo.

Comentário:

Questão bastante interpretativa. O que sabemos é que os membros dos grupos/projetos devem buscar se comunicar o máximo, com o mínimo de restrições e barreiras. Assim, quanto menor o grupo, maior sua coesão, maior a flexibilidade e menor a diversidade, mais eficaz será a comunicação.

Deste modo, a única alternativa que faz sentido está na letra E, que afirma que a comunicação deve ser bidirecional - ou seja - ser uma via de mão dupla!

GABARITO: E.

56. (FCC/TRF-5ª Região/Técnico Judiciário - Área Administrativa/2012) Os processos de comunicação englobam

- a) todo o fluxo de informação, estruturado ou não, entre a organização e as pessoas e vice-versa.



- b) as relações sindicais, que são processos que tratam da relação entre organização, pessoas e sindicatos representativos dos trabalhadores.
- c) as relações com a comunidade, que compreendem o conjunto de políticas que balizam as relações entre organização, pessoas e comunidade.
- d) os canais e os veículos de comunicação entre organização e pessoas, entre as pessoas que mantêm relação de trabalho com a organização e entre pessoas, organização e comunidade.
- e) todo fluxo de informação que permitir ao gestor mapear as alternativas decisórias sobre as pessoas e os riscos de cada alternativa para a organização.

Comentário:

Trata-se de uma questão um tanto confusa, um pouco mal redigida, cujo objetivo é fazer com que o candidato busque a “mais completa” das respostas.

A alternativa A está correta, mas não está completa, por isso a banca considerou errada. Faltou incluir a comunidade.

A alternativa B é muito restrita aos sindicatos, e a comunicação é muito mais do que comunicar-se com eles.

A alternativa C restringe-se à comunidade, mas depois “bagunça o meio de campo” ao falar de organização, pessoas e comunidade. Confusa e errada.

A alternativa D está correta e é a mais completa. É o gabarito.

A alternativa E restringe o fluxo de comunicação aqueles “que permitam ao gestor mapear ...”, por isso está muito incompleta!

GABARITO: D.

57. (FCC/MPE-AP/Técnico Ministerial/Auxiliar Administrativo/2012) As habilidades humanas relacionadas ao envio e recebimento de informações, pensamentos, sentimentos e atitudes são de

- a) comunicação.
- b) pensamento crítico.
- c) controle.
- d) avaliação de desempenho.
- e) planejamento.

Comentário:

O processo de transmissão de informações, pensamentos, etc., é chamado de que?! Comunicação! Esta foi tranquila, não foi?!

GABARITO: A.

58. (FCC/Bahiagás/Analista de Processos Organizacionais/2010) No processo de comunicação, a percepção e interpretação, por parte do receptor, do significado da mensagem recebida é denominada

- a) codificação.
- b) feedback positivo.
- c) decodificação.
- d) tautologia.
- e) resposta.

Comentário:



O processo de transformar o código da mensagem em um significado compreensível no receptor é o processo de decodificação da mensagem que foi recebida.

GABARITO: C.

59. (FCC/TJ-AP/Analista Judiciário - Administração/2009) No intuito de melhorar a comunicação interpessoal e intergrupar numa organização de grande porte deve-se

- a) aperfeiçoar os fluxos descendentes e formais de comunicação escrita para melhorar a imagem da direção.
- b) centralizar os fluxos ascendentes e informais de comunicação oral visando elevar o controle gerencial.
- c) estimular os fluxos horizontais de comunicação informal e oral entre todos os funcionários em torno de metas e projetos.
- d) incentivar a comunicação formal e escrita entre os altos dirigentes dos setores de marketing e RH.
- e) reduzir os fluxos laterais de comunicação formal e informal para impedir as chamadas "centrais de boatos".

Comentário:

Pessoal, se a ideia é melhorar a comunicação, ela deve ser estimulada a fluir da forma mais fácil possível, que é a comunicação informal e horizontal entre os colegas. De qualquer modo, é importante que não se perca o foco completamente, então este estímulo deve rodar em torno das questões organizacionais, as metas e objetivos, os projetos, etc., conforme previsto na alternativa C.

GABARITO: C.

60. (FGV/Prefeitura de Salvador-BA/Técnico de Nível Médio II-Operacional/2017) O agente do processo de comunicação, ou seja, a pessoa que tem uma mensagem para comunicar, é denominado

- a) emissor.
- b) ativador.
- c) receptor.
- d) propulsor.
- e) mediador.

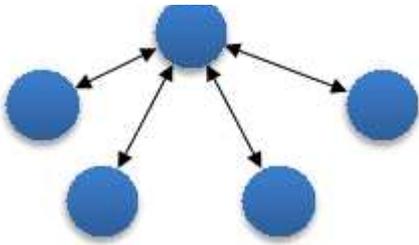
Comentário:

Questão simples. Quem tem uma mensagem para comunicar é o emissor, e quem recebe é o receptor.

GABARITO: A.

61. (FGV/IBGE/Agente Censitário Administrativo/2017) Uma equipe de trabalho de cinco pessoas tem sua rede de comunicação segundo o padrão abaixo.





Esse tipo de rede de comunicação é conhecido como “roda”, e é mais eficaz do que os demais tipos de rede quando o foco está na(o):

- a) precisão da comunicação;
- b) emergência de um líder;
- c) velocidade da comunicação;
- d) satisfação dos membros da equipe;
- e) feedback impessoal.

Comentário:

O foco central da rede do tipo roda favorece a emergência de um líder, já que a comunicação se dá entre todas as pessoas da equipe e apenas uma, de maneira direta.

GABARITO: B.

62. (FGV/TRT12/AJAA/2017) Um dos maiores problemas organizacionais é a comunicação. Sabendo disso, o novo gestor pretende escolher um canal rico de comunicação para comunicar seu plano de gestão.

Em relação à riqueza de informação dos canais de comunicação, um dos canais menos ricos de informação é o(a):

- a) videoconferência;
- b) voicemail;
- c) discurso ao vivo;
- d) memorando;
- e) discussão online.

Comentário:

A riqueza do canal diz respeito à capacidade maior ou menor de transmitir diferentes tipos de informação, explícita ou não. Assim, conversas pessoais são mais ricas do que telefônicas, que são mais ricas do que trocas de mensagens, que são mais ricas do que o simples envio de uma mensagem (sem retorno). Assim, o canal menos rico na questão é o envio de memorandos.

GABARITO: D.

63. (FGV/Prefeitura de Salvador – BA/Técnico de Nível Médio II – Operacional/2017) No processo de comunicação, a mensagem é composta por conteúdo e forma. As afirmativas acerca da mensagem, apresentadas a seguir, estão corretas, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) A mensagem deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor.
- b) O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo de comunicação.
- c) O conteúdo deve comunicar o essencial frente aos objetivos a serem alcançados pelo emissor.
- d) A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida.
- e) A forma de transmissão de uma mensagem é sempre verbal.

Comentário:

Todas as alternativas estão corretas, exceto a letra E, pois a comunicação pode ser transmitida de maneira verbal (oral ou escrita) ou não-verbal.

GABARITO: E.

64. (FGV/IBGE/Agente Censitário Administrativo/2017) Uma gerente enviou uma mensagem pelo e-mail da empresa informando os membros de sua equipe sobre a data e o horário de uma reunião para discussão das novas metas da equipe.

Esse tipo de comunicação pode ser caracterizada como:

- a) formal e descendente;
- b) formal e lateral;
- c) formal e ascendente;
- d) informal e ascendente;
- e) informal e descendente.

Comentário:

A comunicação é formal por utilizar um canal oficial para comunicar algo oficial da organização. Além disso, ela se dá de um chefe para seus subordinados, por isso é descendente.

GABARITO: A.

65. (FGV/Prefeitura de Salvador – BA/Técnico de Nível Médio II – Operacional/2017) A velocidade de circulação da informação, a possibilidade de interatividade e a multiplicidade dos meios de comunicação são algumas das evidências de que estamos vivendo a chamada Revolução da Informação.

Sobre a comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. A comunicação é o processo pelo qual alguma coisa torna-se comum ou é compartilhada entre as pessoas.
- II. As formas não verbais, como gestos, expressões faciais e movimentos corporais também são códigos e sinais usados pelas pessoas para expressar suas ideias e sentimentos.
- III. As finalidades básicas da comunicação são entender o mundo, relacionar-se com os outros e transformar a si mesmo e à realidade.

Está correto o que se afirma em:

- a) I, apenas.
- b) I e II, apenas.
- c) I e III, apenas.
- d) II e III, apenas.
- e) I, II e III.

Comentário:

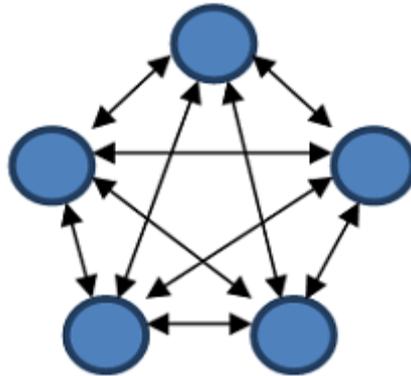
Questão muito interpretativa. Vejamos:

- I) Certo. A comunicação realmente permite o compartilhamento de informações, tornando as coisas comuns para todos.
- II) Certo. De fato, a comunicação pode ser verbal ou não-verbal.
- III) Certo. Essas são finalidades possíveis, então é possível imaginar que a banca encontrou autor dizendo que essas são as “finalidades básicas”.

GABARITO: E.



66. (FGV/IBGE/Agente Censitário Municipal e Supervisor/2017) Uma equipe de trabalho de cinco pessoas tinha sua rede de comunicação estruturada de acordo com a hierarquia da empresa, no tipo cadeia. Após uma série de mudanças organizacionais que resultaram em novos desafios para a equipe, a rede de comunicação passou a se estruturar no tipo todos os canais, como representado na figura abaixo.



Esse tipo de rede de comunicação é mais eficaz que a estrutura do tipo cadeia quando o foco está no(a):

- a) precisão da comunicação;
- b) atingimento de resultados;
- c) resolução de conflitos;
- d) desenvolvimento da liderança;
- e) satisfação dos membros da equipe.

Comentário:

A rede todos os canais se caracteriza pela velocidade da comunicação e satisfação dos membros da equipe. Como apenas esta última característica está apontada na questão, trata-se do gabarito!

GABARITO: E.

67. (FGV/CODEBA/Analista Portuário – Administrador/2016) Com referência aos processos de comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. A sobrecarga de informações deve passar por filtros de compreensão para evitar a exclusão do seu conteúdo.
- II. O transmissor e o receptor de conteúdo informacional devem ser aptos na utilização do mesmo canal da comunicação.
- III. Adotar um canal único de comunicação é uma forma efetiva de inibir ruídos na comunicação da empresa.

Assinale:

- a) se somente a afirmativa I estiver correta.
- b) se somente a afirmativa II estiver correta.
- c) se somente a afirmativa III estiver correta.
- d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Comentário:

Vejamos cada item:



- I) Errado. Completamente sem sentido. Sobrecarga de informação é um conjunto grande de informações que o indivíduo não consegue processar. O resto não tem sentido.
II) Certo. Caso os dois não possuam aptidão para usar o mesmo canal, não conseguirão se comunicar.
III) Errado. Os ruídos poderão surgir, mesmo que um único canal seja utilizado.

GABARITO: B

68. (FGV/DPE-MT/Assistente Administrativo/2015) Sobre os tipos de comunicação organizacional, analise as afirmativas a seguir.

- I. Uma sugestão de melhoria é um tipo de comunicação ascendente.
II. Uma instrução de trabalho é um exemplo de comunicação descendente.
III. Uma comunicação entre departamentos ou entre setores é um exemplo de comunicação horizontal.

Assinale:

- a) se somente a afirmativa I estiver correta.
b) se somente a afirmativa II estiver correta.
c) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
d) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Comentário:

Questão de pura interpretação em relação ao conteúdo. Vejamos cada item:

- I) Certo. Uma sugestão de melhoria realmente é uma forma de comunicação ascendente, já que se trata dos funcionários sugerindo uma mudança para a organização, via chefia.
II) Certo. Uma instrução de trabalho é passada do chefe para o subordinado, por isso é descendente.
III) Certo. Uma comunicação horizontal é caracterizada por se dar no mesmo nível, por isso o exemplo usado está correto.

GABARITO: E.

69. (FGV/TJSC/AJAA/2015) Ao retornar de férias, uma gerente encontrou 500 novas mensagens em sua caixa de correio eletrônico. Poucos dias depois, seu chefe perguntou-lhe por que não havia respondido adequadamente a uma determinada mensagem, que continha informações importantes. A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- a) percepção seletiva;
b) sobrecarga de informações;
c) filtragem;
d) linguagem;
e) gênero.

Comentário:

O que aconteceu, claramente, foi um excesso de informações colocadas para serem absorvidas ao mesmo tempo pelo gerente que voltou de férias, o que é humanamente impossível e causa a sobrecarga de informações.

GABARITO: B.



70. (FGV/DPE-RO/Analista - Administrativo/2015) Um gerente recebeu uma avaliação negativa do desempenho da sua equipe. Surpreso com os resultados, ele convocou a equipe, apresentou os resultados e perguntou como aquilo podia ter acontecido, se todos os relatórios e informações que recebia dos subordinados apontavam que as atividades estavam sendo desempenhadas sem problemas e os resultados estavam sendo atingidos. Os subordinados reconheceram que muitas vezes amenizaram as más notícias, para evitar “problemas com o chefe”. Essa atitude dos subordinados indica que ocorreu a seguinte barreira à comunicação:

- a) sobrecarga de informações;
- b) canal inadequado;
- c) feedback inadequado;
- d) percepção seletiva;
- e) filtragem.

Comentário:

A questão trata do caso de funcionários que, ao longo do tempo, avaliam positivamente o desempenho do seu chefe, mas que, pouco tempo depois, apresentam avaliações negativas e dizem que não apresentaram antes para não ter problemas.

Esse é um excelente exemplo da filtragem que ocorre no emissor da mensagem, que não passa o conteúdo correto para evitar problemas e tensões.

GABARITO: E.

71. (FGV/SUSAM/Administrador/2014) Em relação à comunicação nas organizações, assinale a opção que indica uma comunicação do tipo *bottom-up*.

- a) Orientação da diretoria sobre práticas e procedimentos.
- b) Informes contábeis e financeiros passados pelos chefes de departamento para a diretoria.
- c) Mensagens de doutrinação sobre valores culturais, provenientes da alta administração.
- d) Assessoria de staff para os departamentos de linha.
- e) Mensagens de coordenação interdepartamental para solução de problemas.

Comentário:

Comunicação *bottom-up* é a comunicação vertical ascendente, ou seja, é aquela que é feita por um escalão inferior para um nível superior da organização.

O único exemplo onde isso acontece é na letra B, onde o chefe de departamento manda relatórios para a sua chefia (a diretoria).

GABARITO: B.

72. (FGV/Câmara Municipal do Recife/Assistente Administrativo/2014) A comunicação é um instrumento fundamental da coordenação de equipes. O mecanismo que retorna informação ao emissor, com vistas a reduzir as distorções do processo de comunicação chama-se:

- a) canal;
- b) codificação;
- c) feedback;
- d) decodificação;
- e) ruído.

Comentário:



O mecanismo de retorno de informação para o emissor, parte de uma comunicação eficaz, é chamado de *feedback* ou retroação de informações.

GABARITO: C.

73. (FGV/COMPESA/Assistente de Saneamento - Gestão/2014) A comunicação e a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra. A esse respeito, é correto afirmar que o processo de comunicação possui os seguintes elementos fundamentais:

- a) fonte, transmissor, veículo, receptor e ruído.
- b) fonte, transmissor, canal, receptor e ruído.
- c) fonte, transmissor, destino, receptor e ruído.
- d) fonte, transmissor, veículo, destino, receptor e ruído.
- e) fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.

Comentário:

Essas questões sobre elementos do processo de comunicação podem ser muito confusas, por possibilitar ao examinador o uso de modelos dos mais diferentes autores.

Ainda assim, todos eles giram em torno dos mesmos elementos.

Nessa questão a única possibilidade viável era a letra E.

Note que, todas as alternativas possuem fonte, transmissor, receptor e ruído.

Outros pontos-chave para resolução eram: existe ou não ou "canal" de comunicação? Pode existir receptor e destino distintos? R.: Sim, claro! (x2)!

Com isso, você chegaria à resposta!

GABARITO: E.

74. (FGV/COMPESA/Analista de Gestão - Administração/2014) Assinale a opção que indica os seis elementos fundamentais do processo de comunicação.

- a) Destinatário, transmissor, meio, receptor, destino e ruído.
- b) Pessoa, remetente, canal, receptor, destino e barreiras.
- c) Fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.
- d) Pessoa, remetente, meio, transmissor, receptor e ruído.
- e) Fonte, transmissor, meio, ambiente, receptor e barreiras.

Comentário:

A FGV cobrou o mesmo modelo, no mesmo concurso, em outro cargo, por meio de uma questão diferente!

Ver comentário anterior!

GABARITO: C.

75. (FGV/COMPESA/Assistente de Saneamento - Gestão/2014) Barreiras são limitações ou restrições que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação, fazendo com que nem todo sinal emitido pela fonte percorra livremente o processo, de modo a chegar incólume ao seu destino.

Com relação às causas das barreiras na comunicação, assinale V para o item verdadeiro e F para o falso.

- () Ideias preconcebidas



- () Habilidade de comunicação
- () Facilidade com o idioma
- () Emoção ou conflito
- () Superficialidade

Os itens são, respectivamente,

- a) V, F, F, V e V.
- b) V, F, F, V e F.
- c) V, F, F, F e F.
- d) V, V, V, V e V.
- e) F, F, F, F e F.

Comentário:

Questão que se resolvia por interpretação. Não precisava ter decorado as várias barreiras à comunicação.

Se você notar, os itens II e III claramente facilitam a comunicação, enquanto os outros atrapalham. Assim, II e III não são barreiras à comunicação, e são FALSOS, enquanto os demais são VERDADEIROS.

GABARITO: A.

76. (FGV/BADESC/Analista Administrativo/2010) As alternativas a seguir apresentam barreiras pessoais à comunicação, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) Percepções.
- b) Hábitos de ouvir.
- c) Preocupações.
- d) Emoções.
- e) Sentido das lembranças.

Comentário:

As principais barreiras à comunicação são:

- **Filtragem:**
- **Percepção seletiva:**
- **Sobrecarga de informação;**
- **Emoções:**
- **Idioma/semântica:**
- **Silêncio:**
- **Medo da comunicação:**
- **Diferenças de gênero:**
- **Comunicação “politicamente correta”.**

A questão exigia que você interpretasse o que está nas alternativas para saber encaixar nesta realidade:

“Percepções” e “hábitos de ouvir” constituiriam o que chamamos de percepção seletiva; “preocupações” e “emoções” seriam simplesmente “emoções”. A única que não se encaixa é “sentido das lembranças”, que não faz nenhum sentido.

GABARITO: E.



77. (FGV/BADESC/Analista Administrativo/2010) As alternativas a seguir apresentam exemplo de comunicação eficaz, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) O significado da mensagem é consistente.
- b) Há consequências após a comunicação.
- c) O canal de comunicação não tem ruído.
- d) O destinatário fornece retroação ao emissor.
- e) A comunicação é totalmente completada.

Comentário:

Questão mais interpretativa, na qual o candidato deveria entender o que é “eficácia” e “eficiência”, para relacionar os conceitos com a comunicação.

“Eficaz” é aquilo que entrega os produtos ou serviços previstos, enquanto “eficiente” é o que utiliza os melhores meios.

Na questão, buscando-se aspectos relativos à eficácia da comunicação, percebe-se que ela será eficaz quando: o significado é consistente; há consequências da comunicação; há retroação; é totalmente completada.

A única alternativa que não se relaciona com os fins, e sim com os meios, é a letra C, que trata da ausência de ruído no canal, o que por si só não demonstra o sucesso da comunicação!

GABARITO: C.

78. (CESGRANRIO/CEFET-RJ/Auxiliar em Administração/2014) A comunicação na empresa é um dos maiores desafios para os administradores por ser muito importante para o alcance dos objetivos. Um exemplo desse desafio é a resolução de problemas, como o ocorrido na situação em que um atendimento de telemarketing não é realizado porque a central de telefonia da empresa não está funcionando no dia em que houve uma solicitação.

O exemplo acima apresentado envolve um problema no processo de comunicação causado pelo seguinte elemento:

- a) canal
- b) emissor
- c) receptor
- d) destinatário
- e) transmissor

Comentário:

O problema no processo de comunicação apresentado no exemplo está no meio utilizado para transmitir a mensagem (o telefone não funciona!), o que claramente configura o problema com o canal utilizado.

GABARITO: A.

79. (CESGRANRIO/IBGE/Supervisor de Pesquisas - Administração/2014) Uma pesquisa recente revelou que 75% dos colaboradores de uma organização sabem primeiro das notícias por meio da rede de rumores do que por meio dos canais formais.

Quais são as condições que alimentam uma rede de rumores?

- a) Fofoca interessante e alta velocidade das informações
- b) Alta velocidade e importância das informações
- c) Condições de ansiedade e canais de comunicação abertos



- d) Situações de ambiguidade e condições de ansiedade
- e) Condições de ansiedade e comportamentos inconsistentes

Comentário:

As condições que criam a rede de rumores (ou "rádio corredor") são a ansiedade e a ambiguidade, que estão corretamente apresentadas na letra D.

GABARITO: D.

80. (FUNCAB/Faceli/Administrador/2015) A comunicação é uma atividade administrativa que tem como um dos propósitos proporcionar:

- a) atitudes necessárias que motivem e busquem a cooperação e a satisfação na realização das tarefas.
- b) atitudes necessárias que promovam a motivação, a cooperação e a satisfação nos cargos.
- c) informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam ser conduzidas aos seus cargos.
- d) informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam ser conduzidas nas suas tarefas.
- e) informações e atitudes necessárias que motivem e possam satisfazer a cada cargo, pela motivação.

Comentário:

Trata-se da cobrança da visão específica trazida por Chiavenato (2007), para quem os propósitos da comunicação são prover informações para que as pessoas se conduzam no trabalho (e não sejam conduzidas, como está na alternativa D), e proporcionar atitudes para que as pessoas fiquem motivadas, cooperem e estejam satisfeitas no cargo.

GABARITO: B.

81. (FUNCAB/Faceli/Administrador/2015) Considerando as redes de comunicação, é correto afirmar que na rede em círculo ocorre:

- a) boa acuracidade, mas com moral pobre.
- b) maior ênfase no líder, com boa acuracidade.
- c) maior rapidez na flexibilidade para mudança no cargo.
- d) moral pobre com necessidade de maior ênfase no líder.
- e) maior rapidez de influência, com maior flexibilidade.

Comentário:

Não consegui encontrar com clareza a referência para esta questão, mas note que era possível resolvê-la ao saber o que não é característica da comunicação em círculo:

- A) Errada. A comunicação não é precisa (acurada)
- B) Errada. Não há líder na comunicação em círculo.
- C) Aparentemente certa. Ao bem da verdade, não entendo com clareza o que a alternativa quis dizer...
- D) Errada. Não há líder.
- E) Errada. Não há influência (típica da liderança).

GABARITO: C



82. (FUNCAB/MDA/Técnico de Suporte - Administração/2014) O elemento do processo de comunicação, que se caracteriza pela atividade de verificar o sucesso na transmissão de uma mensagem como pretendida inicialmente, é denominado:

- a) mensagem.
- b) fonte.
- c) canal.
- d) feedback.
- e) ruído

Comentário:

O elemento que faz essa verificação é aquele que devolve informações sobre a compreensão para o emissor: o feedback.

GABARITO: D.

83. (IBFC/EBSERH/Pedagogo – HU-FURG/2016) Atualmente a comunicação é conhecida como um dos fatores mais importante dentro de uma empresa, isso porque qualquer ação começa com a comunicação. Leia as afirmações a seguir e julgue-as conforme as alternativas: Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. A falha em um processo de comunicação pode causar perdas financeiras além de mal estar entre os funcionários de uma organização.
 - II. A comunicação não está diretamente ligada a cultura organizacional, os meios escolhidos para a disseminação das informações, de maneira geral, não fazem parte de todo o planejamento.
 - III. A comunicação ajuda a cultura organizacional que é o que vai guiar a empresa no mundo dos negócios, por isso ter uma comunicação coesa se tornou essencial para o sucesso futuro.
 - IV. A comunicação eficiente é um grande processo para a qualidade e a compreensão do propósito solicitado.
- a) Apenas as afirmações I, II e III estão corretas.
 - b) Apenas as afirmações I, III e IV estão corretas.
 - c) Apenas a afirmação I esta correta.
 - d) Todas as afirmações estão corretas.
 - e) Apenas a afirmação IV esta correta.

Comentário:

Questão totalmente interpretativa. Vejamos cada item:

- I) Certa. A comunicação falha realmente pode gerar muitas perdas para a organização, inclusive criando problemas pessoais entre os funcionários.
- II) Errada. A cultura organizacional é o modo institucionalizado de pensar e agir, e a comunicação está intimamente ligada a isso, sim!
- III) Certa. A cultura organizacional realmente guia o comportamento organizacional, e a comunicação realmente é parte dela, potencializando (ajudando) ou dificultando seu funcionamento.
- IV) Certa. A frase é bem ampla e busca afirmar apenas que a comunicação é parte (um grande processo) para a compreensão do propósito de algo, o que faz sentido.

GABARITO: B.



84. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo – HU-FURG/2016) Desenvolver a competência da comunicação deve ser um dos objetivos básicos do administrador de organizações e de pessoas de forma geral. Sendo assim, leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

I. O processo de comunicação sempre envolve uma fonte que transmite a mensagem, por algum meio, para um destinatário.

II. As mensagens são codificadas, ou seja, são convertidas em símbolos: idioma, sons, letras, números e outros tipos de sinais.

III. O processo de comunicação é sujeito a ruídos e interferências, que distorcem a mensagem ou impedem a transmissão e recepção eficazes da informação.

- a) Somente a afirmação I está correta.
- b) Somente a afirmação II está correta.
- c) Somente a afirmação III está correta.
- d) Todas as afirmações estão corretas.
- e) Nenhuma das afirmações está correta.

Comentário:

Vejamos cada item:

I) Considerado certo. O item é, no mínimo, imperfeito, pois fala que a fonte transmite a mensagem, quando a fonte é quem emite, mas é possível entender, de forma mais coloquial, como correto.

II) Certo. De fato as mensagens passam por um processo de codificação, como descrito pela questão.

III) Certo. De fato, os ruídos e interferências podem dificultar ou até impedir o processo de comunicação.

GABARITO: D.

85. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo/2015) Leia abaixo algumas considerações sobre um processo de comunicação eficiente, analise, e assinale a alternativa incorreta:

(A) Em um processo de comunicação eficiente a palavra, o tom de voz, os gestos, o contexto, tudo deve estar integrado à mensagem que é transmitida.

(B) Quando uma mensagem não produz resultados dizemos que há desperdício de energia. Mensagens que não agreguem resultados positivos ou que não agreguem resultado algum, devem ser descartadas.

(C) A demonstração de profissionalismo, conhecimento sobre o assunto, experiência, credibilidade, ajudam a criar uma imagem positiva atribuindo certa autoridade e respeito.

(D) Dentro de um processo comunicativo para que obtenha a confiança das pessoas envolvidas é necessário que suas falas estejam sintonizadas e coerentes com as diversas atitudes e situações desenvolvidas no seu dia a dia.

(E) Sempre que possível é interessante que se crie um ambiente amigável, a qualquer custo. Mesmo que para isso seu trabalho ou sua empresa, sempre sejam prejudicados.

Comentário:

Questão muito interpretativa. Vejamos cada uma das alternativas sobre comunicação, procurando a errada:

A) Certa. A comunicação passa por elementos verbais e não verbais, como os mencionados.



- B) Certa. As mensagens servem para transmitir significados que agregam valor. Caso isso não seja possível, as mensagens também não fazem sentido, por isso podem ser descartadas.
- C) Certa. Alternativa muito interpretativa que traz vários elementos que podem ajudar a reforçar a autoridade e respeito à comunicação do emissor.
- D) Certa. Falas coerentes e sintonizadas com ações do dia a dia conferem confiança.
- E) Errada. O ambiente não precisa, necessariamente, ser amigável. Ao afirmar que isso deve acontecer a qualquer custo a alternativa força ainda mais a barra. Todos os limites do razoável são superados quando a alternativa fala que o ambiente amigável é tão importante que até mesmo o trabalho e a empresa podem ser prejudicados para sua criação, o que é um completo absurdo!

GABARITO: E.

86. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo/2015) Comunicar é gerar uma ação em comum. Sobre algumas ações e definições envolvidas em um processo comunicativo eficiente e eficaz, analise as sentenças abaixo, atribua valores verdadeiro (V) ou falso (F), e assinale a alternativa que representa a sequência correta de cima para baixo:

- () Fazer comunicação é comungar, partilhar, tornar comum a outros: ideias, sentimentos, ações.
- () Ofertar é outro ato básico da comunicação. Significa partilhar com o outro algo que é seu, ou que está sobre seus cuidados.
- () Ofertar algo que não se tem é incosequência, e pode gerar muitos desencontros ao longo de um processo comunicativo. Nunca devemos ofertar ou prometer aquilo que não poderemos cumprir.
- (A) V, F, V.
- (B) V, V, V.
- (C) F, V, F.
- (D) F, F, F.
- (E) V, F, F.

Comentário:

Questão bastante interpretativa sobre comunicação. Vejamos os itens:

- I) Comungar e partilhar ideias, sentimentos e ações realmente podem ser entendidos como parte da comunicação. Certo.
- II) Ofertar é o mesmo que oferecer algo. A comunicação sempre oferece algo: um significado que está sobre seus cuidados. Certo.
- III) Em outras palavras: comunicar o que não se sabe é um problema! Certo.

GABARITO: B.

87. (FUNDATEC/PROCRGS/Administrador/2012 - adaptada) Para responder à questão observe a figura que segue:





Fonte: Maximiano, Antonio Cesar A. – Introdução à Administração (2008), p. 301.

Os três problemas mais comuns, que ocorrem com o receptor de um determinado processo, estão apontados na figura acima. Assinale a alternativa que identifica esse processo:

- a) Avaliação.
- b) Comunicação.
- c) Seleção.
- d) Negociação.
- e) Contratação.

Comentário:

Totalmente interpretativa.

A questão cita um autor consolidado para falar de três coisas: reação apressada, falta de disposição para ouvir e desatenção. Esses três pontos, segundo esse autor específico, ocorrem como problemas comuns no receptor de um determinado processo.

A pergunta é: que processo é esse?

Trata-se da comunicação! Na verdade, dentre todas as alternativas postas na questão, “comunicação” é o único processo que possui um receptor!

GABARITO: B.

88. (FUNDATEC/DETRAN-RS/Auxiliar Técnico – Administração/2009) Robbins, (2003) define comunicação como a transferência de significado, envolvendo um emissor, que transmite uma mensagem, e também, um receptor, que a compreende.

Sobre comunicação, é incorreto afirmar que:

- a) A comunicação não se limita meramente à fala.
- b) Memorandos, quando lidos e compreendidos, constituem uma forma de comunicação.
- c) Os correios eletrônicos e apresentações multimídia não são formas de comunicação.
- d) Os gestos e as expressões faciais e corporais são formas de comunicação.
- e) As roupas que usamos, nosso corte de cabelo e o carro que dirigimos são símbolos que transmitem informações aos outros.

Comentário:

A única alternativa errada é a letra C, uma vez que emails e apresentações são formas de comunicação!

GABARITO: C.

89. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) São exemplos de meios de comunicação, EXCETO:

- a) oral.
- b) escrita.
- c) linguagem corporal.
- d) impressões assertivas.

Comentário:

Os tipos de comunicação são: verbal (oral e escrita) e não-verbal (como a linguagem corporal). Assim, a única alternativa sem sentido é a letra D, que fala em “impressões assertivas”, seja lá o que se queira dizer com isso.

GABARITO: D

90. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) Analise as afirmativas abaixo:

I – A comunicação nas organizações depende da qualidade da comunicação pessoal.

PORTANTO,

II – Se as pessoas de uma organização se comunicam eficazmente, os processos organizacionais de comunicação tendem a ser eficazes também.

É CORRETO afirmar que

- a) apenas I é verdadeira
- b) apenas II é verdadeira.
- c) I e II são verdadeiras e II complementa I.
- d) I e II são verdadeiras e II não complementa I.

Comentário:

Questão totalmente interpretativa.

De fato, a comunicação nas organizações depende da comunicação entre as pessoas, por isso, quanto melhor as pessoas se comunicarem, melhor tende a ser a comunicação na organização.

Não há muito o que comentar sobre isso...

GABARITO: C.

91. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) A eficácia do texto é resultado da habilidade do emissor em

- a) separar dados de informações.
- b) utilizar a informática de forma racional.
- c) produzir uma comunicação que alcance seu objetivo
- d) traduzir corretamente os recursos do manual administrativo.

Comentário:

A eficácia do texto consiste em conseguir comunicar bem o significado. A única alternativa que se relaciona com isso é a letra C.

GABARITO: C.



92. (AOC/DESENBAHIA/Técnico Escriturário/2017) O processo organizacional de comunicação pode ser melhorado de várias maneiras. Uma das maneiras de melhorar a comunicação é a audição ativa. Quais são algumas das regras da prática da audição ativa?

- a) Tenha riqueza de canal de comunicação, use feedback construtivo e gestão interativa.
- b) Faça filtragem seletiva, proxêmica e uso do espaço e de tecnologia assistida.
- c) Use paráfrases e reafirme, corresponda aos sentimentos e observe todas as pistas.
- d) Valorize a cultura e a diversidade, colabore de forma resolutiva e faça acordo integrativo.
- e) Tenha comunicação eficaz e eficiente, mediação imparcial e atribua credibilidade.

Comentário:

Na audição ativa é fundamental que o interlocutor busque prestar atenção em todos os detalhes do que é comunicado, além de demonstrar sua interpretação em busca de validação do conteúdo. Nas opções apresentadas isso só acontece na alternativa C.

GABARITO: C.

93. (AOC/Preeitura de Juiz de Fora/Técnico em Planejamento/2016) Em um processo de comunicação, a inconsistência entre comunicação verbal e não verbal influencia na diferença entre comunicação eficaz e comunicação ineficaz. Assim, assinale a alternativa correta a respeito da inconsistência entre comunicação verbal e não verbal.

- a) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos as expressões faciais o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- b) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela forte influência recebida de fatores não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- c) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela forte influência recebida de fatores verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- d) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores verbais como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- e) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores verbais e não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.

Comentário:

Questão ruim, mal feita, mas de resposta possível.

Aqui, era preciso interpretar que a comunicação apresenta inconsistências entre a verbal e a não verbal, porque uma coisa não bate com a outra. Assim, qualquer alternativa que apresentasse esse argumento seria correta.



Neste sentido, a única que o apresenta é a letra B. Há, inclusive, alternativas para confundir falando da alta influência da comunicação verbal (que poderia ser interpretado como correto), mas exemplificando com elementos da comunicação não verbal.

GABARITO: B.

94. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2017) O planejamento constitui a primeira função do processo administrativo, caracterizado pela definição dos objetivos organizacionais e dos recursos necessários para atingi-los. Há três tipos de planejamento: o estratégico, o tático e o operacional. O planejamento refere -se sempre à elaboração de um plano.

Considerando os tipos de planejamento, o plano

- a) operacional é detalhado e analítico, de curto prazo e micro orientado.
- b) operacional é genérico e sintético, de longo prazo e macro orientado.
- c) estratégico é detalhado e analítico, de curto prazo e macro orientado.
- d) estratégico é genérico, sintético, de longo prazo e micro orientado.

Comentário:

O plano operacional é o mais detalhado, analítico e voltado para o curto prazo. O estratégico é o mais amplo, genérico e sintético, orientado para o todo (macro orientado). O tático é o intermediário entre os dois, mas nem sequer é tratado pela questão.

GABARITO: A.

95. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2017) A finalidade do controle é garantir que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem aos objetivos inicialmente estabelecidos. A essência do controle consiste em verificar se a atividade está ou não alcançando os resultados desejados.

O processo de controle prevê quatro etapas, nesta ordem:

- a) monitorar os objetivos definidos, avaliar o desempenho atual, estabelecer níveis de autoridade e hierarquia e corrigir os desvios que forem necessários.
- b) monitorar os objetivos definidos, estabelecer níveis de autoridade e hierarquia, definir canais de comunicação e recomeçar o ciclo de planejamento.
- c) estabelecer padrões de desempenho, comparar o desempenho com os padrões estabelecidos, definir canais de comunicação e recomeçar o ciclo de planejamento.
- d) estabelecer padrões de desempenho, avaliar o desempenho atual, comparar o desempenho com os padrões estabelecidos e corrigir os desvios que forem necessários.

Comentário:

Impossível conhecer todas as possibilidades de modelos para o controle, mas é possível ter clareza de que as etapas seguem um certo roteiro que devem se iniciar pelo estabelecimento dos padrões/metras/indicadores ou coisa assim, e terminar pela ação corretiva. Com isso em mente, chegamos ao gabarito: D.

GABARITO: D.

96. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração-05/2016) A Pró-Reitora de Administração de uma instituição de ensino superior discutia com seus assessores durante uma oficina de trabalho, quando afirmou que “só é possível fazer várias apostas em cenários



dinâmicos”. Neste momento, ela se referia ao processo administrativo e, mais especificamente, à função de

- a) controle.
- b) organização.
- c) direção.
- d) planejamento.

Comentário:

A tomada de decisões com base em cenários faz parte da função de planejamento!

GABARITO: D.

97. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2016) A função administrativa responsável por melhor dispor ou ordenar os recursos disponíveis em uma estrutura é chamada de

- a) organização.
- b) planejamento.
- c) direção.
- d) controle.

Comentário:

A função que faz disposição e organização dos recursos é a de “organização”.

GABARITO: A.

98. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração/2015) Há um instrumento no qual se estabelecem diretrizes, objetivos e metas da administração pública por um prazo de, pelo menos, quatro anos. Ele também é utilizado para destacar quais são os investimentos mais importantes dentro de um projeto de desenvolvimento nacional, regional ou municipal. Quando o administrador elabora esse instrumento, a função administrativa desempenhada por ele é a de

- a) planejamento.
- b) organização.
- c) direção.
- d) controle.

Comentário:

O instrumento utilizado, baseado na tomada de decisões sobre o futuro, é função administrativa de planejamento.

GABARITO: A.

99. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração/2015) Qualquer administrador deve delinear os meios que lhe deem certeza de que o desempenho planejado será realmente atingido, considerando os indicadores atuais, para que, dessa forma, consiga medir o desempenho alcançado com as decisões tomadas. As outras três funções da administração não podem estar desvinculadas desta que, se não existisse, tornaria as outras ineficazes pela falta de acompanhamento. A função administrativa descrita é

- a) controle.
- b) planejamento.
- c) organização.
- d) direção.



Comentário:

O comando da questão é mal feito, podendo apontar para diferentes funções. Apesar disso, ao final ele afirma que a “falta de acompanhamento” seria um problema se a referida função não existisse. Ora, a função que faz o acompanhamento das atividades é o controle – que é o gabarito.

GABARITO: A.

100. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2015) São quatro as funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.

A função administrativa que consiste em manter um sistema dentro de um padrão de comportamento, com base em informações contínuas sobre o próprio sistema, é denominada

- a) organização.
- b) direção.
- c) controle.
- d) planejamento.

Comentário:

A função administrativa que faz o acompanhamento, monitoramento e ação corretiva com base em informações sobre a execução é o controle!

GABARITO: C.

101. (COMPERVE/UFERSA/Assistente em Administração/2013) A função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos necessários para alcançá-los, adequadamente, é

- a) a direção.
- b) a organização.
- c) o controle.
- d) o planejamento.

Comentário:

Questão simples. A função que decide objetivos e meios para chegar lá é o planejamento.

GABARITO: D.

102. (UFG/IF-GO/Administrador/2014) No processo de comunicação, a etapa em que o receptor traduz a mensagem recebida é conhecida como

- A) codificação
- B) decodificação.
- C) compilação.
- D) valoração.

Comentário:

A tradução da mensagem pelo receptor é a transformação de mensagem em significado, que se dá no processo de decodificação.

Trata-se do processo oposto ao de codificação, no qual o emissor transforma um significado em mensagem a ser transferida.

GABARITO: B.

103. (Quadrix/CFO-DF/Administrador/2017) As barreiras semânticas à comunicação são as limitações ou distorções decorrentes dos símbolos por meio dos quais a comunicação é feita.



Comentário:

As barreiras semânticas são aquelas de linguagem/idioma, ou seja, baseadas no conjunto de símbolos (letras/palavras/frases) e seus significados, conforme apresentado pela questão.

GABARITO: Certo.

104. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) A comunicação descendente gera um fluxo de direção de cima para baixo e é característica das organizações democráticas, cujas decisões são comunicadas a partir da alta direção.

Comentário:

A comunicação vertical descendente realmente gera um fluxo de direção de cima para baixo, mas ela é característica de organizações mais rígidas, e não organizações democráticas, que possuem como característica a comunicação horizontal.

GABARITO: Errado.

105. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) O fluxo de comunicação ascendente é utilizado normalmente pelos subordinados, que informam aos superiores sobre andamento e problemas do trabalho.

Comentário:

A comunicação vertical ascendente é aquela na qual os funcionários comunicam, de baixo para cima, sobre elementos dos seus próprios trabalhos.

GABARITO: Certo.

106. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) Na cadeia de comando organizacional, há fluxo de informação tanto de cima para baixo (descendente) quanto de baixo para cima (ascendente).

Comentário:

A questão mistura conhecimentos sobre estrutura organizacional com comunicação. Neste caso específico, afirma-se que a cadeia de comando (linha hierárquica que apresenta os diferentes indivíduos e seus superiores) pode permitir comunicação tanto de cima para baixo quanto de baixo para cima, o que é correto.

GABARITO: Certo.

107. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) A sobrecarga de informações constitui-se uma das barreiras para a comunicação eficaz, pois as pessoas têm uma capacidade finita de processar informações.

Comentário:

De fato, o excesso de informações pode gerar sobrecarga e, assim, dificultar a compreensão de uma mensagem.

GABARITO: Certo.

108. (Quadrix/CRM-ES/Agente Administrativo/2016) Analise as afirmativas seguintes.



“ouvimos o que o outro não disse”

“outros entendem o que não dissemos”

As frases acima apresentam, no processo de comunicação, uma situação de:

- a) barreira.
- b) empatia.
- c) Inteligência emocional.
- d) feedback.
- e) autenticidade.

Comentário:

Os pontos apresentados são barreiras práticas à comunicação, e não mera teoria. O candidato teria que ser capaz de interpretar o assunto!

GABARITO: A.

109. (Quadrix/CRO-PR/Recepcionista/2016) A comunicação empresarial, para ser clara e precisa, necessita de um organograma bem planejado para que a mensagem não seja prejudicada. Dentre os modelos de canais de comunicação, existe um em que a comunicação é feita entre indivíduos de mesmo nível hierárquico. Trata-se da comunicação denominada:

- a) vertical.
- b) horizontal.
- c) vertical ascendente.
- d) segmentada.
- e) descendente.

Comentário:

A comunicação que acontece entre indivíduos de um mesmo nível hierárquico é a horizontal, enquanto a que acontece entre indivíduos de níveis hierárquicos distintos é a comunicação vertical. Esta última pode ser subdividida em vertical ascendente (quando a comunicação se dá do nível mais baixo para o mais alto) ou comunicação vertical descendente (quando a mesma se dá do nível mais elevado para o mais baixo).

GABARITO: B

110. (Quadrix/CRB6/Auxiliar de Serviços Gerais/2014) O processo de comunicação é o centro de todas as atividades humanas. O emissor deve usar palavras corretas e adequadas ao contexto, deve transmitir informações, ideias, percepções, interações, desejos e sentimentos. É preciso que ocorra troca de entendimentos. Para isso, as palavras são importantes, assim como as emoções, as ideias e as informações não verbais. No atendimento é importante evitar barreiras de comunicação. É uma barreira de linguagem no processo de comunicação:

- a) telefone com ruídos.
- b) timidez



- c) preconceito
- d) gagueira.
- e) seletividade

Comentário:

As barreiras semânticas dizem respeito a problemas no uso da linguagem/palavras. Nesse caso específico, a única possibilidade é a gagueira.

GABARITO: D.

111. (Quadrix/Dataprev/Analista de TI/2012) Os estudos sobre a Comunicação Organizacional se ampliam e tendem a levar cada vez mais em conta aspectos político-econômicos das instituições, sua inserção em contextos micro e macrosociais, a existência de novas tecnologias de comunicação e as novas configurações das relações com os públicos. Um ambiente interno produtivo compreende não apenas a qualidade dos produtos, serviços e tecnologia, mas também a qualidade dos relacionamentos que a organização desenvolve para com seus públicos. Nesse contexto, pode-se afirmar que são passos essenciais para a comunicação:

- a) Segmentar a comunicação; utilizar diversos canais de comunicação; trabalhar com mensagens apropriadas às características e às expectativas dos diferentes grupos.
- b) Hierarquizar a comunicação; limitar a divulgação aos *house organs* e *newsletters*; enviar mensagens adequadas ao público-alvo.
- c) Fazer pesquisas de opinião; definir que informação deve ser divulgada nos veículos internos; divulgar toda e qualquer informação interna aos veículos de comunicação
- d) Promover eventos; enviar *releases* para a mídia interna e externa; buscar espaço na mídia eletrônica e expositiva, principalmente.
- e) Segmentar a comunicação; priorizar os interesses da empresa; privilegiar a edição de *house organs*.

Comentário:

Questão mais interpretativa, pois não existe uma sequência de coisas a serem feitas que você poderia memorizar para a prova.

Neste caso específico, teria que avaliar cada uma das alternativas. Vejamos:

- a) perfeita. De fato, é possível segmentar a comunicação aos diferentes públicos, considerando o uso de diferentes canais e tipos de mensagens para cada comunicação distinta com cada público.
- b) errada. Comunicação deve ser livre e não hierarquizada. A banca utilizou língua estrangeira para confundir o candidato, ao mencionar “house organs” (revistas internas) e “newsletters” (revistas). Neste caso específico, a banca mencionou que a limitação desses veículos seria algo bom, o que está errado.
- c) errada. É preciso avaliar que comunicação será feita em que contexto e para quem. Qualquer alternativa que, como essa, fale que toda informação deve ser necessariamente divulgada e que deve ser em determinado veículo estará errada.
- d) errada. A organização pode promover eventos e enviar “releases” (lançamentos) para a mídia, etc., mas isso não é essencial ao sucesso da comunicação.
- e) errada. Os interesses da empresa não devem ser sempre priorizados, é preciso analisar caso a caso. Além disso, mídia interna (*house organs*) não devem, necessariamente, ser privilegiados.

GABARITO: A



112. (Quadrix/Dataprev/Analista de TI/2012) Segundo Kunsch (2003), a comunicação interna deve promover a liberdade e a abertura comunicacional, além de proporcionar um ambiente de trabalho que possibilite a integração entre funcionários e setores, justamente porque o funcionário é um dos porta-vozes da organização e influi diretamente na imagem e conceito da empresa. Dessa maneira, podemos dizer, conforme Torquato (2002), que a missão básica da comunicação interna é criar e manter um clima favorável à realização das metas estratégicas da instituição, ao crescimento de suas atividades, serviços e linhas de produtos. Para cumprir essa missão, é necessário primeiramente estimular o público interno por meio de mecanismos e ferramentas de informação, persuasão e envolvimento. Sobre o assunto, julgue as afirmativas.

I. Geralmente o público interno busca colaborar com a empresa, mas muitas vezes faltam incentivos de participação; dessa forma, os empregados não se envolvem e não reconhecem sua importância para a organização, o que gera desmotivação e descomprometimento, transformando os funcionários em uma poderosa força negativa.

II. Não há um canal de comunicação que atinja todos os públicos de interesse, sendo necessário segmentar a comunicação, trabalhando com veículos dirigidos e mensagens apropriadas para efetivar o processo e impedir a perda de confiabilidade. Pode-se também utilizar diversos canais, pois, por exemplo, um único jornal interno pode não atender às expectativas de todos os grupos.

III. Para atender às demandas diferenciadas, existe uma infinidade de canais de comunicação interna, dentre os quais se destacam: jornais e revistas, boletins, folhetos, comunicados, quadro de avisos e murais, reuniões, encontros, conversas individuais, programas de promoção, entre outros.

IV. As publicações internas podem trazer mensagens provenientes do próprio corpo funcional, como também apresentar assuntos variados e interessantes para atrair a atenção do leitor. É essencial que os veículos estejam adequados às expectativas dos diferentes grupos.

V. Para selecionar os canais e as linguagens mais adequados, é fundamental estudar o público por meio de pesquisas e auditorias que levantarão a cultura da organização e os pontos fortes e fracos, proporcionando um amplo conhecimento do negócio a fim de embasar o planejamento estratégico e a execução da comunicação. Daí a importância da comunicação interna e do envolvimento dos públicos, caso contrário os objetivos, a missão, a visão e os valores da empresa nunca sairão do papel.

Pode-se afirmar que:

- a) apenas uma afirmação é verdadeira.
- b) apenas duas afirmações são verdadeiras
- c) todas as afirmações são verdadeiras
- d) apenas três afirmações são verdadeiras.
- e) apenas uma afirmação é falsa

Comentário:



Sinceramente, não gostei dessa questão. Apesar disso, a banca cobrou e é bom que você conheça, por isso resolvi trazer aqui. Veja só:

I) correto. Tudo isso é verdade, mas é muito interpretativo. Consigo imaginar, por exemplo, que outra interpretação seria que, justamente por se transformar em uma poderosa força negativa, o público interno deixa de colaborar com a organização, o que anularia o início da frase. Enfim, a banca encontrou isso em algum lugar, tirou de contexto e trouxe aqui.

II) correto. Cada canal de comunicação deve ser utilizado para cada público e tipo de mensagem específica.

III) correto. De fato, todos os elementos mencionados são possíveis canais.

IV) correto. O estudo do público e da cultura permitem melhor comunicação para fazer com que o planejamento estratégico saia do papel.

GABARITO: C.

113. (IDECAN/UFPB/Técnico em Secretariado/2016) Os ruídos que impedem que a comunicação se estabeleça podem ser técnicos, organizacionais, semânticos e de atitudes/comportamentos. De acordo com o exposto, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Técnicos. 2. Organizacionais. 3. Semânticos. 4. Atitudes e comportamentos.

() Dizem respeito tanto a emissor quanto a receptor. Influencia sobre o que dizem e como dizem. () Dizem respeito ao canal de transmissão e a seus defeitos. () São originados da imprecisão ou ambiguidade das expressões utilizadas. () São relativos ao estabelecimento de redes de comunicação ou conjunto de canais de informação no interior de uma organização.

A 1, 2, 3, 4.

B 2, 4, 1, 3.

C 3, 2, 4, 1.

D 4, 1, 3, 2.

Comentário:

Questão de natureza mais interpretativa, que apresenta um tipo de conhecimento raro em livros e concursos: tipos de ruído.

Vamos aproveitar para aprender com essa questão!

1) Ruídos técnicos: são aqueles que dizem respeito ao canal de transmissão da informação, seus defeitos e sua capacidade de dificultar a compreensão da mensagem. Ex.: quando a linha telefônica fica entrecortada ou muda, e emissor e receptor não conseguem completar com sucesso e facilidade a transmissão do significado pela mensagem.

2) Organizacionais: são os ruídos causados pela estrutura formal da organização e os canais de comunicação estabelecidos por ela. Quando a comunicação se dá, exclusivamente, de cima para baixo e de baixo para cima, por exemplo, a transmissão de informações entre colegas se vê prejudicada.

3) Semânticas: são os ruídos causados pelas barreiras linguísticas. Por vezes, uma pessoa usa mal a língua (verbal ou escrita), não conseguindo articular corretamente substantivos e verbos. Até



mesmo o significado das palavras pode ser diferente para diferentes pessoas, o que causa dificuldades de compreensão do significado transmitido.

4) Atitudes e comportamentos dos envolvidos: diz respeito aos comportamentos e atitudes dos envolvidos na comunicação (emissor e receptor) , que podem estar, por exemplo, filtrando o que vai ser falado ou prestando atenção apenas em algumas partes da comunicação que julgam mais importante, e não ao todo.

Assim, sabendo disso, temos o gabarito muito claramente apresentado na letra D.

GABARITO: D.

114. (IDECAN/UFPB/Técnico em Secretariado/2016) Os bloqueios e obstáculos às comunicações são comuns no cotidiano dos profissionais e podem afetar seriamente o processo produtivo de uma instituição. São considerados obstáculos à comunicação, EXCETO:

A Feedback

B Preconceitos.

C Dificuldade de expressão.

D Emprego incorreto de palavras.

Comentário:

Todos os elementos apresentados são negativos para as comunicações, exceto o feedback, que é positivo, facilitando as comunicações, uma vez que o receptor pode confirmar para o emissor que entendeu bem o significado, ou demonstrar sua não compreensão, gerando uma nova comunicação, melhorada.

GABARITO: A.



5. LISTA DE QUESTÕES.



QUESTÕES SOBRE COMUNICAÇÃO

- 1. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo – HUAP-UFF/2016) A mudança nos meios de comunicação é um dos mais importantes aspectos da evolução tecnológica. Abaixo há exemplos de comunicação pessoal. Assinale a alternativa que não condiz com esse tipo de comunicação.**
 - a) Correio de voz
 - b) Reuniões
 - c) Apresentações formais
 - d) Conferências
 - e) Comemorações
- 2. (IBFC/EBSERH/Pedagogo – HU-FURG/2016) A comunicação acompanha o ser humano desde seu nascimento, sendo processada em todo o tempo, independente da forma ou da localização. O sucesso de toda atividade profissional é uma comunicação eficaz. Para que ocorra uma comunicação eficiente são necessários:**
 - a) Emissor e Receptor.
 - b) Emissor e Mensagem transmitida.
 - c) Mensagem, Receptor e Canal.
 - d) Emissor, Receptor, Mensagem transmitida e Canal.
 - e) Receptor, Canal e Mensagem transmitida.
- 3. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação/2016) O planejamento de comunicação organizacional desconsidera as definições de missão, visão e valores voltados à comunicação.**
- 4. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação/2016) Deve-se evitar o detalhamento da avaliação das necessidades de comunicação durante a elaboração do planejamento de comunicação organizacional, especialmente no caso de tais necessidades serem de conhecimento prévio da organização.**
- 5. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação/2016) O fluxo de comunicação descendente leva as informações da base da organização para o comando hierárquico.**
- 6. (CESPE/FUNPRESP-EXE/Analista – Administração/2016) Um líder que se comunica de maneira clara e fluente garante a eficácia da comunicação com os receptores da mensagem, ainda que eles não a compreendam.**



7. (CESPE/TCE-PA/ACE – Comunicação/2016) A comunicação organizacional promove entre os integrantes de uma organização e de suas redes informações acerca de políticas, planejamentos, ações, coordenações, direções e controles dessa organização.
8. (CESPE/FUB/Relações Públicas/2015) O sistema de comunicação das organizações inclui redes formais e informais.
9. (CESPE/ANATEL/Analista Administrativo - Administração/2014) O silêncio — ausência de palavras ou ruídos — pode ser reconhecido como uma forma de comunicação organizacional em diferentes situações, como, por exemplo, quando um executivo, para sinalizar descontentamento com seu subordinado, evita-o ou ignora-o.
10. (CESPE/ANATEL/Analista Administrativo - Administração/2014) No sistema formal da comunicação organizacional do tipo “todos os canais”, os membros se comunicam ativamente uns com os outros e há um líder forte que age como condutor central do processo
11. (CESPE/TJ-CE/Analista Judiciário - Área Administrativa/2014) A resolução de problemas intradepartamentais, a coordenação interdepartamental e as iniciativas de melhoria e mudança ensejam comunicação organizacional do tipo
 - a) vertical de cima para baixo.
 - b) horizontal e vertical de baixo para cima.
 - c) vertical de baixo para cima.
 - d) vertical de cima para baixo e horizontal.
 - e) horizontal ou lateral.
12. (CESPE/ICMBIO/Analista Administrativo/2014) As mensagens verbais são os elementos mais complexos da comunicação nas organizações visto que os vários significados dos gestos e dos comportamentos contribuem para a geração de conflitos e desentendimentos no trabalho.
13. (CESPE/Telebrás/Especialista em Gestão de Telecomunicações – Área Administrativa/2013) A rede, uma estrutura de comunicação e de gestão aberta e dispersiva, pode ser expandida de forma ilimitada, haja vista o contexto vivenciado pelas organizações que a compõem.
14. (CESPE/ANVISA/Técnico Administrativo/2007) A comunicação por meio de ligações telefônicas, mesmo sem finalidade específica, contribui para a integração dos colegas de trabalho, otimizando o tempo despendido na realização das tarefas.
15. (CESPE/CNPQ/Analista em Ciência e Tecnologia Júnior/2011) Uma das finalidades da comunicação nas instituições é a divulgação de informações sobre procedimentos e práticas organizacionais.
16. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) Um dos obstáculos à comunicação no processo organizacional é a avaliação prematura da mensagem pelo receptor.



17. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) A ordem é um exemplo típico de comunicação colateral no processo organizacional.
18. (CESPE/MPU/Analista Administrativo/2010) A comunicação constitui atividade que demanda grande parte da atenção de quem ocupa cargo gerencial.
19. (CESPE/PREVIC/Analista Administrativo – Área Administrativa/2011) A comunicação, base de qualquer processo administrativo em uma organização, influencia fortemente a imagem institucional, por isso, deve compor o planejamento estratégico da organização..
20. (CESPE/Correios/Analista-Administrador/2011) Consolidar e ampliar a imagem da organização perante os públicos de interesse consiste no principal objetivo da comunicação interna.
21. (CESPE/FUB/Secretário Executivo/2011) Uma das grandes barreiras à comunicação interpessoal diz respeito aos aspectos semânticos da linguagem, ou seja, aos diferentes sentidos que as pessoas associam às palavras de outrem, o que pode causar desentendimentos decorrentes de interpretações equivocadas.
22. (CESPE/FUB/Secretário Executivo/2011) Em uma empresa, estabelece-se entre pessoas de mesmo nível hierárquico a comunicação horizontal, considerada prejudicial ao bom funcionamento das atividades organizacionais, que devem ser pautadas pela competição entre departamentos.
- (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Uma organização com unidades situadas em todas as regiões do Brasil possui um sistema de comunicação focado na disponibilização de informações por meio de intranet e por outros meios virtuais. Foram desenvolvidos sistemas de informação com grandes bases de dados, que podem ser acessados de acordo com perfis previamente definidos.
- Julgue os itens a seguir, relativos a essa situação.
23. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Na situação considerada, gerentes são fontes valiosas de informações a respeito da organização, visto que devem intermediar a implementação de estratégias junto às equipes operacionais.
24. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) É necessário que a organização defina o processo de comunicação adequado a ela, o que inclui mecanismos de gerenciamento das informações em seus diversos níveis.
25. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Os funcionários são os únicos responsáveis por buscar as informações necessárias à realização de seus trabalhos.

26. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) regras de definição de perfis para acesso às informações devem ser rigorosas e apenas uma pequena parte delas deve ser comunicada a todos os funcionários da organização.
27. (CESPE/TCU/Analista de Controle Externo/2008) Considerando que a organização detém tecnologia para intermediar e facilitar a comunicação, não há necessidade de se promover contatos telefônicos ou presenciais.
28. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Os canais de comunicação que têm caráter extremamente pessoal, como, por exemplo, conversas face a face, devem ser evitados a fim de se preservar o profissionalismo e a formalidade nos processos de comunicação organizacional.
29. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Não prestar atenção aos silêncios de uma conversa é considerado falha no processo de comunicação, visto que se perde uma parte vital da mensagem.
30. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Nas organizações estruturadas verticalmente, o excesso de subdivisões hierárquicas constitui uma barreira à fluidez da comunicação, retardando as reações da empresa aos estímulos levantados pelo ambiente externo.
31. (CESPE/MPS/Administrador/2010) Toda interação entre grupos dentro da organização pode ser considerada um processo de comunicação formal, haja vista que os colaboradores encontram-se no ambiente de trabalho.
32. (CESPE/MEC/Agente Administrativo/2009) O gestor que busca sucesso no relacionamento com seus colaboradores deve levar em conta as organizações informais existentes no âmbito de sua organização e usá-las como meio de comunicação, coesão e proteção da integridade individual.
33. (CESPE/TRE-AL/Técnico/2004) A comunicação é capaz de influenciar os indivíduos na busca dos objetivos organizacionais e fazer com que eles se comprometam com a organização.
34. (CESPE/TRT-16/Analista/2005) Ricardo, servidor público, tem entre suas atribuições a responsabilidade de fazer contatos internos e externos, ascendentes e descendentes. Nas comunicações ascendentes, Ricardo utiliza a filtragem de informações. Nessa situação, é correto afirmar que, fazendo uso dessa barreira à comunicação, Ricardo está praticando um recurso de redução de tensão ou de ansiedade para o receptor.
35. (CESPE/TRT-21/Técnico/2010) A existência de uma linguagem comum utilizada nas falas e documentos que conformam os processos de discussão e decisão nas organizações permite a coordenação de ações em uma equipe de trabalho.
36. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) A diversidade de funcionários afeta de forma negativa a comunicação no âmbito da organização.



(CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Em um órgão federal, uma servidora de carreira assumiu a implantação e gestão de um Programa de Melhoria da Saúde e da Qualidade de Vida dos servidores e terceirizados que integram esse órgão. Inicialmente, o programa piloto seria desenvolvido na unidade sede de Brasília para, posteriormente, ser ampliado às demais unidades, em todo o território nacional.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os itens a seguir.

37. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Considere que essa servidora tenha recebido da diretoria do órgão a autorização para elaborar um plano nacional de qualidade de vida e que tenha decidido que o faria a partir de uma rede formal de comunicação de pequenos grupos, na modalidade de roda. Nessa situação, esse modelo segue rigidamente a cadeia formal de comando.

38. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Suponha que essa servidora tenha divulgado via intranet e cartazes o anúncio de uma palestra sobre o tema qualidade de vida no trabalho. Suponha, ainda, que nenhum integrante da organização a tenha contatado para coletar maiores informações ou para dar ciência de que havia sido informado sobre a palestra. Nessa condição, o processo de comunicação está formalmente completo.

39. (CESPE/INCA/Analista de C&T/2010) Considere que essa servidora tenha solicitado aos supervisores de cada setor do órgão que apresentassem semanalmente ao seu superior imediato um relatório contendo a quantidade de componentes de sua equipe que estiveram ausentes por motivo de saúde, além do percentual de participação às mini-palestras acerca da qualidade de vida e da ginástica laboral, que são oferecidos diariamente em suas unidades. Nesse caso, a comunicação organizacional desempenhou a sua função de controle.

40. (ESAF/Mtur/ATA/2014) Analise as afirmativas abaixo marcando C para Certo e E para Errado. A seguir selecione a opção correta.

() Na comunicação formal a mensagem circula por meio de sistemas não convencionais e não oficiais.

() A comunicação nas organizações apresentam-se de forma diferenciada, podendo ser formais ou informais, orais ou escritas, ascendentes, descendentes e laterais.

() São propósitos da comunicação organizacional proporcionar informação e compreensão necessárias à condução das tarefas, e proporcionar motivação, cooperação e satisfação nos cargos.

() Um processo de comunicação é unidirecional e torna-se eficaz quando o destinatário decodifica a mensagem e agrega-lhe um significado próximo à ideia que a fonte tentou transmitir.

() O processo de comunicação pode ser eficiente e eficaz. A eficiência se relaciona com os meios utilizados e a eficácia com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado.

a) C, C, E, E, E

b) E, C, C, E, C

c) C, E, C, E, E



- d) E, C, E, C, E
- e) C, E, C, C, C

41. (ESAF/Receita Federal/Analista Tributário/2012 - Adaptada) Selecione a opção que melhor representa o conjunto das afirmações, considerando C para afirmativa correta e E para afirmativa errada.

I. A codificação pelo emissor, a transmissão, a decodificação e o feedback constituem o processo de comunicação.

II. A comunicação formal somente se consolida nos fluxos direcionais descendente e lateral. O fluxo ascendente é exclusivo da comunicação informal.

III. Como atividade gerencial a comunicação deve proporcionar motivação, cooperação e satisfação nos cargos.

- a) E - E - C
- b) C - E - E
- c) C - C - E
- d) C - E - C
- e) E - C - E

42. (ESAF/Receita Federal/Analista Tributário/2009) Sobre o tema 'comunicação organizacional', é correto afirmar que:

- a) quando operada em fluxo descendente, a comunicação é considerada formal.
- b) redigir com clareza é condição suficiente para que a comunicação seja bem-sucedida.
- c) o uso do melhor canal disponível elimina a ocorrência de ruídos.
- d) a comunicação informal deve ser evitada e desprezada.
- e) tanto o emissor quanto o receptor são fontes de comunicação.

43. (ESAF/MPOG/EPPGG/2009) Elemento básico para a interação social e o desenvolvimento das relações humanas, a comunicação desempenha papel fundamental para a efetivação de planos e programas em qualquer ambiente organizacional. Por isso mesmo, é correto afirmar que:

- a) a comunicação deve se prestar à defesa incondicional da organização, sem levar em conta os interesses de seus diversos públicos, internos e externos.
- b) em organizações com fins lucrativos, a comunicação mercadológica deve ser priorizada em detrimento das comunicações institucional e interna.
- c) o planejamento estratégico de comunicação deve considerar a cultura organizacional como um fator determinante dos procedimentos a serem adotados.
- d) a comunicação organizacional deve ser levada a efeito, exclusivamente, por especialistas da área, de preferência lotados em uma assessoria vinculada à alta gerência.



e) por não disponibilizarem bens e serviços ao mercado, organizações públicas propriamente ditas devem apenas se preocupar com a comunicação interna.

44. (ESAF/CGU/AFC/2008) A comunicação é um exercício de mútua influência presente nas relações humanas de toda ordem. Nas organizações, assume vital importância para que metas e objetivos sejam atingidos. Selecione a opção que expressa corretamente conceitos, elementos, barreiras ou tipos de comunicação nas organizações.

- a) A escolha do canal, características pessoais, coerência entre o tom de voz e a comunicação verbal podem ser barreiras de comunicação presentes no receptor.
- b) A reunião é um mecanismo de comunicação organizacional que, além de conteúdo claro, deve ser conduzida de olho nas tarefas e nos relacionamentos.
- c) A decodificação de uma informação está sujeita a filtros por parte do emissor que seleciona, avalia, interpreta e decide o uso que fará da mensagem.
- d) Informar, esclarecer, comandar, avaliar desempenhos e situações, motivar e persuadir são alguns dos requisitos de uma boa comunicação.
- e) Os canais de comunicação informal, nas organizações, podem ser verticais – descendentes e ascendentes – ou horizontais.

45. (ESAF/CVM/Agente Executivo/2010) Podemos identificar os seguintes termos-chave que definem a comunicação eficaz, exceto:

- a) relacionamento
- b) lateral
- c) estratégica
- d) duas mãos
- e) simétrica

46. (FCC/ARTESP/Especialista – Gestão Pública/2017) A comunicação organizacional pode ser definida como um sistema que compreende o fluxo de informações entre a organização e seu ambiente interno e externo, comportando duas perspectivas, a saber:

- a) Integrada, com uma base única e global; e fragmentada, quando almeja objetivos setoriais.
- b) Corporativa, voltada para assuntos internos; e institucional, com foco na sociedade.
- c) Aberta, contemplando comunicados e informes; e fechada, resultando da interação entre áreas.
- d) Ativa, alinhada com os objetivos da organização; e reativa, quando envolve proteção em face de um risco potencial.
- e) Instrumental, que visa informar e divulgar; e participativa, na qual se busca a interação entre os atores.

47. (FCC/Copergás-PE/Analista Administrador/2016) A Diretoria Financeira de determinada empresa detectou forte redução do faturamento nos últimos meses e resolveu adotar um programa de comunicação, direcionado a todos os colaboradores, inclusive das áreas de operação, tendo a seguinte mensagem: “os indicadores econômico-financeiros da companhia



vêm apresentando trajetória de forte deterioração, colocando em risco os covenants assumidos junto a financiadores, o que exige de todos a adoção de medidas urgentes para incrementar a geração de caixa, melhorando, assim, a margem EBITDA dos próximos trimestres". Referida mensagem

- a) constitui um exemplo de comunicação eficaz, pois contempla os elementos de completude e clareza, na forma preconizada pelo modelo linear.
- b) somente será bem sucedida se adotado o modelo de redes informais de comunicação, elegendo facilitadores para disseminação da mensagem.
- c) é representativa do denominado modelo transacional, que busca derrubar barreiras psicológicas dos receptores a temas não relacionados à sua atuação cotidiana.
- d) contém barreiras à comunicação, especialmente em função da não adoção de linguagem comum a todos os envolvidos.
- e) depende, para a sua perfeita compreensão por todos os membros da organização, de um mecanismo claro de feedback, que corresponde à tradução dos jargões utilizados.

48. (FCC/TRE-AP/TJAA/2015) O processo de comunicação é o método pelo qual um emissor alcança um receptor. Consiste em seis etapas. A etapa 1 é desenvolver a ideia ou pensamento; a 2 é codificar a ideia em palavras adequadas; a 3 é a transmissão; a 4 é permitir que a outra pessoa receba a mensagem; a 5 é a decodificação da mensagem pelo receptor e a etapa 6 refere-se ao

- a) uso da mensagem pelo receptor.
- b) emoção emitida pelo receptor.
- c) pensamento emitido pelo emissor.
- d) código utilizado pelo receptor.
- e) código utilizado pelo emissor.

49. (FCC/TER-AP/TJAA/2015) Muitas vezes as pessoas não compreendem que suas ações comunicam do mesmo modo que suas palavras. De fato, a mensagem recebida de uma ação frequentemente é mais forte do que a proveniente de palavras. Conforme diz o ditado "as ações falam mais alto do que as palavras". As ações que comunicam são chamadas de comunicação

- a) assediante.
- b) violenta.
- c) não-verbal.
- d) assertiva.
- e) destrutiva.

50. (FCC/TRE-AP/TJAA/2015) Uma prática útil para formar comunicação ascendente é fazer reuniões com os empregados. Nestas reuniões os empregados são encorajados a falar a respeito dos problemas do cargo, necessidades e práticas da administração, tanto daqueles que ajudam quanto dos que interferem no desempenho do trabalho. Essas reuniões também são chamadas de reuniões

- a) horizontais.
- b) verticais.
- c) semiestruturadas.



- d) situacionais.
- e) matriciais.

51. (FCC/MPE-AM/Agente Técnico - Administrativo/2013) O exame nacional de cursos, no caso da Administração, determina como a primeira das habilidades do administrador a capacidade de comunicação interpessoal e expressão correta nos documentos técnicos específicos e de interpretação da realidade. (Lacombe, 2012).

A afirmação que NÃO se relaciona com o processo de comunicação na empresa é:

- a) O ruído é tudo aquilo que não faz parte nem do emissor nem do receptor, mas interfere na mensagem distorcendo-a.
- b) Uma das formas de procurar obter a comunicação correta, é inserir a retroinformação, isto é introduzir o mecanismo de feedback, porém as distorções podem continuar.
- c) Boa parte dos problemas resultam de comunicações inadequadas, inoportunas e falhas.
- d) A mensagem pode ser transmitida na forma de um documento ou de uma comunicação visual ou audível.
- e) Em qualquer tipo de comunicação é dispensável o uso da palavra exata para exprimir o pensamento

52. (FCC/PGE-BA/Analista de Procuradoria - Área de Apoio Administrativo/2013) Em sistemas de direção contemporâneos, orientados pelo forte comprometimento dos colaboradores com trabalho em equipe, inovação e realização de metas coletivas, a comunicação é:

- a) secundária para a organização, com sentido vertical descendente.
- b) importante para a organização, com sentido vertical ascendente.
- c) central para a organização, com sentido multidirecional.
- d) fundamental para a organização, com sentido horizontal unidirecional.
- e) importante para a organização, com sentido horizontal bidirecional.

53. (FCC/TST/AJAA/2012) Considere as seguintes assertivas:

- I. Visto que os objetivos organizacionais são alterados ao longo do tempo, as redes de comunicação também mudam.
- II. As redes de comunicação informal contribuem para uma vantagem competitiva de uma área ou organização.
- III. Rumor é uma rede de comunicação organizacional informal ao longo do qual informações não oficiais fluem rapidamente.

Está correto o que se afirma em

- a) I e II, apenas.
- b) II e III, apenas.
- c) I e III, apenas.
- d) I, II e III.
- e) I, apenas.

54. (FCC/TRF2/AJAA/2012) No processo de comunicação interpessoal, é a reação do receptor ao ato de comunicação, permitindo que o emissor saiba se sua mensagem foi ou não compreendida pelo receptor:



- a) ruído horizontal.
- b) racionalização.
- c) negação.
- d) feedback.
- e) ruído vertical.

55. (FCC/TST/Analista Judiciário - Análise de Sistemas/2012) É absolutamente essencial que os membros de um grupo da empresa se comuniquem de maneira eficaz com outros membros do grupo ou mesmo membros de outros projetos. Um fator positivo para a eficiência e eficácia dessas comunicações

- a) é a utilização de um método unificado de comunicação.
- b) é o tamanho do grupo, principalmente os que incluem gerentes e engenheiros experientes.
- c) são os grupos estruturados formalmente e divididos em níveis hierárquicos.
- d) são os grupos formados por pessoas de personalidades semelhantes.
- e) é a comunicação bidirecional entre membros do grupo.

56. (FCC/TRF-5ª Região/Técnico Judiciário - Área Administrativa/2012) Os processos de comunicação englobam

- a) todo o fluxo de informação, estruturado ou não, entre a organização e as pessoas e vice-versa.
- b) as relações sindicais, que são processos que tratam da relação entre organização, pessoas e sindicatos representativos dos trabalhadores.
- c) as relações com a comunidade, que compreendem o conjunto de políticas que balizam as relações entre organização, pessoas e comunidade.
- d) os canais e os veículos de comunicação entre organização e pessoas, entre as pessoas que mantêm relação de trabalho com a organização e entre pessoas, organização e comunidade.
- e) todo fluxo de informação que permitir ao gestor mapear as alternativas decisórias sobre as pessoas e os riscos de cada alternativa para a organização.

57. (FCC/MPE-AP/Técnico Ministerial/Auxiliar Administrativo/2012) As habilidades humanas relacionadas ao envio e recebimento de informações, pensamentos, sentimentos e atitudes são de

- a) comunicação.
- b) pensamento crítico.
- c) controle.
- d) avaliação de desempenho.
- e) planejamento.

58. (FCC/Bahiagas/Analista de Processos Organizacionais/2010) No processo de comunicação, a percepção e interpretação, por parte do receptor, do significado da mensagem recebida é denominada

- a) codificação.



- b) feedback positivo.
- c) decodificação.
- d) tautologia.
- e) resposta.

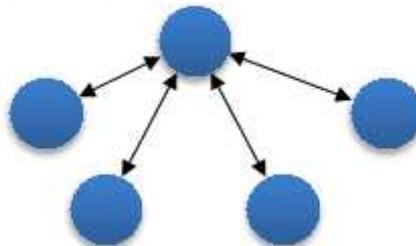
59. (FCC/TJ-AP/Analista Judiciário - Administração/2009) No intuito de melhorar a comunicação interpessoal e intergrupal numa organização de grande porte deve-se

- a) aperfeiçoar os fluxos descendentes e formais de comunicação escrita para melhorar a imagem da direção.
- b) centralizar os fluxos ascendentes e informais de comunicação oral visando elevar o controle gerencial.
- c) estimular os fluxos horizontais de comunicação informal e oral entre todos os funcionários em torno de metas e projetos.
- d) incentivar a comunicação formal e escrita entre os altos dirigentes dos setores de marketing e RH.
- e) reduzir os fluxos laterais de comunicação formal e informal para impedir as chamadas "centrais de boatos".

60. (FGV/Prefeitura de Salvador-BA/Técnico de Nível Médio II-Operacional/2017) O agente do processo de comunicação, ou seja, a pessoa que tem uma mensagem para comunicar, é denominado

- a) emissor.
- b) ativador.
- c) receptor.
- d) propulsor.
- e) mediador.

61. (FGV/IBGE/Agente Censitário Administrativo/2017) Uma equipe de trabalho de cinco pessoas tem sua rede de comunicação segundo o padrão abaixo.



Esse tipo de rede de comunicação é conhecido como “roda”, e é mais eficaz do que os demais tipos de rede quando o foco está na(o):

- a) precisão da comunicação;
- b) emergência de um líder;
- c) velocidade da comunicação;
- d) satisfação dos membros da equipe;
- e) feedback impessoal.

62. (FGV/TRT12/AJAA/2017) Um dos maiores problemas organizacionais é a comunicação. Sabendo disso, o novo gestor pretende escolher um canal rico de comunicação para comunicar seu plano de gestão.

Em relação à riqueza de informação dos canais de comunicação, um dos canais menos ricos de informação é o(a):

- a) videoconferência;
- b) voicemail;
- c) discurso ao vivo;
- d) memorando;
- e) discussão online.

63. (FGV/Prefeitura de Salvador – BA/Técnico de Nível Médio II – Operacional/2017) No processo de comunicação, a mensagem é composta por conteúdo e forma. As afirmativas acerca da mensagem, apresentadas a seguir, estão corretas, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) A mensagem deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor.
- b) O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo de comunicação.
- c) O conteúdo deve comunicar o essencial frente aos objetivos a serem alcançados pelo emissor.
- d) A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida.
- e) A forma de transmissão de uma mensagem é sempre verbal.

64. (FGV/IBGE/Agente Censitário Administrativo/2017) Uma gerente enviou uma mensagem pelo e-mail da empresa informando os membros de sua equipe sobre a data e o horário de uma reunião para discussão das novas metas da equipe.

Esse tipo de comunicação pode ser caracterizada como:

- a) formal e descendente;
- b) formal e lateral;
- c) formal e ascendente;
- d) informal e ascendente;
- e) informal e descendente.

65. (FGV/Prefeitura de Salvador – BA/Técnico de Nível Médio II – Operacional/2017) A velocidade de circulação da informação, a possibilidade de interatividade e a multiplicidade dos meios de comunicação são algumas das evidências de que estamos vivendo a chamada Revolução da Informação.

Sobre a comunicação, analise as afirmativas a seguir.

I. A comunicação é o processo pelo qual alguma coisa torna-se comum ou é compartilhada entre as pessoas.

II. As formas não verbais, como gestos, expressões faciais e movimentos corporais também são códigos e sinais usados pelas pessoas para expressar suas ideias e sentimentos.

III. As finalidades básicas da comunicação são entender o mundo, relacionar-se com os outros e transformar a si mesmo e à realidade.

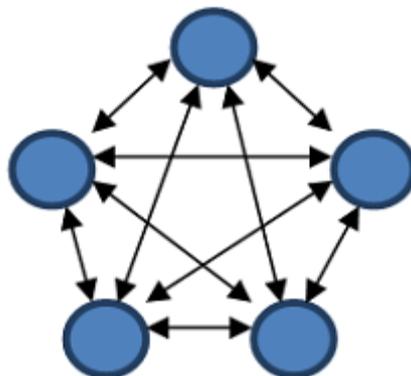
Está correto o que se afirma em:

- a) I, apenas.



- b) I e II, apenas.
- c) I e III, apenas.
- d) II e III, apenas.
- e) I, II e III.

66. (FGV/IBGE/Agente Censitário Municipal e Supervisor/2017) Uma equipe de trabalho de cinco pessoas tinha sua rede de comunicação estruturada de acordo com a hierarquia da empresa, no tipo cadeia. Após uma série de mudanças organizacionais que resultaram em novos desafios para a equipe, a rede de comunicação passou a se estruturar no tipo todos os canais, como representado na figura abaixo.



Esse tipo de rede de comunicação é mais eficaz que a estrutura do tipo cadeia quando o foco está no(a):

- a) precisão da comunicação;
- b) atingimento de resultados;
- c) resolução de conflitos;
- d) desenvolvimento da liderança;
- e) satisfação dos membros da equipe.

67. (FGV/CODEBA/Analista Portuário – Administrador/2016) Com referência aos processos de comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. A sobrecarga de informações deve passar por filtros de compreensão para evitar a exclusão do seu conteúdo.
- II. O transmissor e o receptor de conteúdo informacional devem ser aptos na utilização do mesmo canal da comunicação.
- III. Adotar um canal único de comunicação é uma forma efetiva de inibir ruídos na comunicação da empresa.

Assinale:

- a) se somente a afirmativa I estiver correta.
- b) se somente a afirmativa II estiver correta.
- c) se somente a afirmativa III estiver correta.
- d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

68. (FGV/DPE-MT/Assistente Administrativo/2015) Sobre os tipos de comunicação organizacional, analise as afirmativas a seguir.



- I. Uma sugestão de melhoria é um tipo de comunicação ascendente.
- II. Uma instrução de trabalho é um exemplo de comunicação descendente.
- III. Uma comunicação entre departamentos ou entre setores é um exemplo de comunicação horizontal.

Assinale:

- a) se somente a afirmativa I estiver correta.
- b) se somente a afirmativa II estiver correta.
- c) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- d) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

69. (FGV/TJSC/AJAA/2015) Ao retornar de férias, uma gerente encontrou 500 novas mensagens em sua caixa de correio eletrônico. Poucos dias depois, seu chefe perguntou-lhe por que não havia respondido adequadamente a uma determinada mensagem, que continha informações importantes. A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- a) percepção seletiva;
- b) sobrecarga de informações;
- c) filtragem;
- d) linguagem;
- e) gênero.

70. (FGV/DPE-RO/Analista - Administrativo/2015) Um gerente recebeu uma avaliação negativa do desempenho da sua equipe. Surpreso com os resultados, ele convocou a equipe, apresentou os resultados e perguntou como aquilo podia ter acontecido, se todos os relatórios e informações que recebia dos subordinados apontavam que as atividades estavam sendo desempenhadas sem problemas e os resultados estavam sendo atingidos. Os subordinados reconheceram que muitas vezes amenizaram as más notícias, para evitar “problemas com o chefe”. Essa atitude dos subordinados indica que ocorreu a seguinte barreira à comunicação:

- a) sobrecarga de informações;
- b) canal inadequado;
- c) feedback inadequado;
- d) percepção seletiva;
- e) filtragem.

71. (FGV/SUSAM/Administrador/2014) Em relação à comunicação nas organizações, assinale a opção que indica uma comunicação do tipo *bottom-up*.

- a) Orientação da diretoria sobre práticas e procedimentos.
- b) Informes contábeis e financeiros passados pelos chefes de departamento para a diretoria.
- c) Mensagens de doutrinação sobre valores culturais, provenientes da alta administração.
- d) Assessoria de staff para os departamentos de linha.
- e) Mensagens de coordenação interdepartamental para solução de problemas.



72. (FGV/Câmara Municipal do Recife/Assistente Administrativo/2014) A comunicação é um instrumento fundamental da coordenação de equipes. O mecanismo que retorna informação ao emissor, com vistas a reduzir as distorções do processo de comunicação chama-se:

- a) canal;
- b) codificação;
- c) feedback;
- d) decodificação;
- e) ruído.

73. (FGV/COMPESA/Assistente de Saneamento - Gestão/2014) A comunicação e a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra. A esse respeito, é correto afirmar que o processo de comunicação possui os seguintes elementos fundamentais:

- a) fonte, transmissor, veículo, receptor e ruído.
- b) fonte, transmissor, canal, receptor e ruído.
- c) fonte, transmissor, destino, receptor e ruído.
- d) fonte, transmissor, veículo, destino, receptor e ruído.
- e) fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.

74. (FGV/COMPESA/Analista de Gestão - Administração/2014) Assinale a opção que indica os seis elementos fundamentais do processo de comunicação.

- a) Destinatário, transmissor, meio, receptor, destino e ruído.
- b) Pessoa, remetente, canal, receptor, destino e barreiras.
- c) Fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.
- d) Pessoa, remetente, meio, transmissor, receptor e ruído.
- e) Fonte, transmissor, meio, ambiente, receptor e barreiras.

75. (FGV/COMPESA/Assistente de Saneamento - Gestão/2014) Barreiras são limitações ou restrições que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação, fazendo com que nem todo sinal emitido pela fonte percorra livremente o processo, de modo a chegar incólume ao seu destino.

Com relação às causas das barreiras na comunicação, assinale V para o item verdadeiro e F para o falso.

- () Ideias preconcebidas
- () Habilidade de comunicação
- () Facilidade com o idioma
- () Emoção ou conflito
- () Superficialidade

Os itens são, respectivamente,

- a) V, F, F, V e V.
- b) V, F, F, V e F.
- c) V, F, F, F e F.
- d) V, V, V, V e V.
- e) F, F, F, F e F.



76. (FGV/BADESC/Analista Administrativo/2010) As alternativas a seguir apresentam barreiras pessoais à comunicação, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) Percepções.
- b) Hábitos de ouvir.
- c) Preocupações.
- d) Emoções.
- e) Sentido das lembranças.

77. (FGV/BADESC/Analista Administrativo/2010) As alternativas a seguir apresentam exemplo de comunicação eficaz, à exceção de uma. Assinale-a.

- a) O significado da mensagem é consistente.
- b) Há consequências após a comunicação.
- c) O canal de comunicação não tem ruído.
- d) O destinatário fornece retroação ao emissor.
- e) A comunicação é totalmente completada.

78. (CESGRANRIO/CEFET-RJ/Auxiliar em Administração/2014) A comunicação na empresa é um dos maiores desafios para os administradores por ser muito importante para o alcance dos objetivos. Um exemplo desse desafio é a resolução de problemas, como o ocorrido na situação em que um atendimento de telemarketing não é realizado porque a central de telefonia da empresa não está funcionando no dia em que houve uma solicitação.

O exemplo acima apresentado envolve um problema no processo de comunicação causado pelo seguinte elemento:

- a) canal
- b) emissor
- c) receptor
- d) destinatário
- e) transmissor

79. (CESGRANRIO/IBGE/Supervisor de Pesquisas - Administração/2014) Uma pesquisa recente revelou que 75% dos colaboradores de uma organização sabem primeiro das notícias por meio da rede de rumores do que por meio dos canais formais.

Quais são as condições que alimentam uma rede de rumores?

- a) Fofoca interessante e alta velocidade das informações
- b) Alta velocidade e importância das informações
- c) Condições de ansiedade e canais de comunicação abertos
- d) Situações de ambiguidade e condições de ansiedade
- e) Condições de ansiedade e comportamentos inconsistentes

80. (FUNCAB/Faceli/Administrador/2015) A comunicação é uma atividade administrativa que tem como um dos propósitos proporcionar:

- a) atitudes necessárias que motivem e busquem a cooperação e a satisfação na realização das tarefas.



- b) atitudes necessárias que promovam a motivação, a cooperação e a satisfação nos cargos.
- c) informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam ser conduzidas aos seus cargos.
- d) informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam ser conduzidas nas suas tarefas.
- e) informações e atitudes necessárias que motivem e possam satisfazer a cada cargo, pela motivação.

81. (FUNCAB/Faceli/Administrador/2015) Considerando as redes de comunicação, é correto afirmar que na rede em círculo ocorre:

- a) boa acuracidade, mas com moral pobre.
- b) maior ênfase no líder, com boa acuracidade.
- c) maior rapidez na flexibilidade para mudança no cargo.
- d) moral pobre com necessidade de maior ênfase no líder.
- e) maior rapidez de influência, com maior flexibilidade.

82. (FUNCAB/MDA/Técnico de Suporte - Administração/2014) O elemento do processo de comunicação, que se caracteriza pela atividade de verificar o sucesso na transmissão de uma mensagem como pretendida inicialmente, é denominado:

- a) mensagem.
- b) fonte.
- c) canal.
- d) feedback.
- e) ruído

83. (IBFC/EBSERH/Pedagogo – HU-FURG/2016) Atualmente a comunicação é conhecida como um dos fatores mais importante dentro de uma empresa, isso porque qualquer ação começa com a comunicação. Leia as afirmações a seguir e julgue-as conforme as alternativas: Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. A falha em um processo de comunicação pode causar perdas financeiras além de mal estar entre os funcionários de uma organização.
 - II. A comunicação não está diretamente ligada a cultura organizacional, os meios escolhidos para a disseminação das informações, de maneira geral, não fazem parte de todo o planejamento.
 - III. A comunicação ajuda a cultura organizacional que é o que vai guiar a empresa no mundo dos negócios, por isso ter uma comunicação coesa se tornou essencial para o sucesso futuro.
 - IV. A comunicação eficiente é um grande processo para a qualidade e a compreensão do propósito solicitado.
- a) Apenas as afirmações I, II e III estão corretas.
 - b) Apenas as afirmações I, III e IV estão corretas.
 - c) Apenas a afirmação I esta correta.
 - d) Todas as afirmações estão corretas.
 - e) Apenas a afirmação IV esta correta.



84. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo – HU-FURG/2016) Desenvolver a competência da comunicação deve ser um dos objetivos básicos do administrador de organizações e de pessoas de forma geral. Sendo assim, leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

I. O processo de comunicação sempre envolve uma fonte que transmite a mensagem, por algum meio, para um destinatário.

II. As mensagens são codificadas, ou seja, são convertidas em símbolos: idioma, sons, letras, números e outros tipos de sinais.

III. O processo de comunicação é sujeito a ruídos e interferências, que distorcem a mensagem ou impedem a transmissão e recepção eficazes da informação.

- a) Somente a afirmação I está correta.
- b) Somente a afirmação II está correta.
- c) Somente a afirmação III está correta.
- d) Todas as afirmações estão corretas.
- e) Nenhuma das afirmações está correta.

85. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo/2015) Leia abaixo algumas considerações sobre um processo de comunicação eficiente, analise, e assinale a alternativa incorreta:

(A) Em um processo de comunicação eficiente a palavra, o tom de voz, os gestos, o contexto, tudo deve estar integrado à mensagem que é transmitida.

(B) Quando uma mensagem não produz resultados dizemos que há desperdício de energia. Mensagens que não agreguem resultados positivos ou que não agreguem resultado algum, devem ser descartadas.

(C) A demonstração de profissionalismo, conhecimento sobre o assunto, experiência, credibilidade, ajudam a criar uma imagem positiva atribuindo certa autoridade e respeito.

(D) Dentro de um processo comunicativo para que obtenha a confiança das pessoas envolvidas é necessário que suas falas estejam sintonizadas e coerentes com as diversas atitudes e situações desenvolvidas no seu dia a dia.

(E) Sempre que possível é interessante que se crie um ambiente amigável, a qualquer custo. Mesmo que para isso seu trabalho ou sua empresa, sempre sejam prejudicados.

86. (IBFC/EBSERH/Assistente Administrativo/2015) Comunicar é gerar uma ação em comum. Sobre algumas ações e definições envolvidas em um processo comunicativo eficiente e eficaz, analise as sentenças abaixo, atribua valores verdadeiro (V) ou falso (F), e assinale a alternativa que representa a sequência correta de cima para baixo:

() Fazer comunicação é comungar, partilhar, tornar comum a outros: ideias, sentimentos, ações.

() Ofertar é outro ato básico da comunicação. Significa partilhar com o outro algo que é seu, ou que está sobre seus cuidados.

() Ofertar algo que não se tem é incosequência, e pode gerar muitos desencontros ao longo de um processo comunicativo. Nunca devemos ofertar ou prometer aquilo que não poderemos cumprir.

- (A) V, F, V.
- (B) V, V, V.
- (C) F, V, F.
- (D) F, F, F.



(E) V, F, F.

87. (FUNDATEC/PROCRGS/Administrador/2012 - adaptada) Para responder à questão observe a figura que segue:



Fonte: Maximiano, Antonio Cesar A. – Introdução à Administração (2008), p. 301.

Os três problemas mais comuns, que ocorrem com o receptor de um determinado processo, estão apontados na figura acima. Assinale a alternativa que identifica esse processo:

- a) Avaliação.
- b) Comunicação.
- c) Seleção.
- d) Negociação.
- e) Contratação.

88. (FUNDATEC/DETRAN-RS/Auxiliar Técnico – Administração/2009) Robbins, (2003) define **comunicação como a transferência de significado, envolvendo um emissor, que transmite uma mensagem, e também, um receptor, que a compreende.**

Sobre comunicação, é incorreto afirmar que:

- a) A comunicação não se limita meramente à fala.
- b) Memorandos, quando lidos e compreendidos, constituem uma forma de comunicação.
- c) Os correios eletrônicos e apresentações multimídia não são formas de comunicação.
- d) Os gestos e as expressões faciais e corporais são formas de comunicação.
- e) As roupas que usamos, nosso corte de cabelo e o carro que dirigimos são símbolos que transmitem informações aos outros.

89. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) São exemplos de meios de comunicação, EXCETO:

- a) oral.
- b) escrita.
- c) linguagem corporal.
- d) impressões assertivas.



90. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) Analise as afirmativas abaixo:

I – A comunicação nas organizações depende da qualidade da comunicação pessoal.

PORTANTO,

II – Se as pessoas de uma organização se comunicam eficazmente, os processos organizacionais de comunicação tendem a ser eficazes também.

É CORRETO afirmar que

- a) apenas I é verdadeira
- b) apenas II é verdadeira.
- c) I e II são verdadeiras e II complementa I.
- d) I e II são verdadeiras e II não complementa I.

91. (FUMARC/PC-MG/Técnico Assistente da Política Civil – Administrativa/2013) A eficácia do texto é resultado da habilidade do emissor em

- a) separar dados de informações.
- b) utilizar a informática de forma racional.
- c) produzir uma comunicação que alcance seu objetivo
- d) traduzir corretamente os recursos do manual administrativo.

92. (AOC/DESENBAHIA/Técnico Escrivário/2017) O processo organizacional de comunicação pode ser melhorado de várias maneiras. Uma das maneiras de melhorar a comunicação é a audição ativa. Quais são algumas das regras da prática da audição ativa?

- a) Tenha riqueza de canal de comunicação, use feedback construtivo e gestão interativa.
- b) Faça filtragem seletiva, proxêmica e uso do espaço e de tecnologia assistida.
- c) Use paráfrases e reafirme, corresponda aos sentimentos e observe todas as pistas.
- d) Valorize a cultura e a diversidade, colabore de forma resolutiva e faça acordo integrativo.
- e) Tenha comunicação eficaz e eficiente, mediação imparcial e atribua credibilidade.

93. (AOC/Prefeitura de Juiz de Fora/Técnico em Planejamento/2016) Em um processo de comunicação, a inconsistência entre comunicação verbal e não verbal influencia na diferença entre comunicação eficaz e comunicação ineficaz. Assim, assinale a alternativa correta a respeito da inconsistência entre comunicação verbal e não verbal.

- a) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos as expressões faciais o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- b) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela forte influência recebida de fatores não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- c) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela forte influência recebida de fatores verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.



- d) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores verbais como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.
- e) A inconsistência entre comunicação verbal e não verbal ocorre pela fraca influência recebida de fatores verbais e não verbais, como movimentos do corpo, a vestimenta, a distância da pessoa com quem se fala, a postura, os gestos, as expressões faciais, o movimento e direção dos olhos, e o contato corporal.

94. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2017) O planejamento constitui a primeira função do processo administrativo, caracterizado pela definição dos objetivos organizacionais e dos recursos necessários para atingi-los. Há três tipos de planejamento: o estratégico, o tático e o operacional. O planejamento refere -se sempre à elaboração de um plano.

Considerando os tipos de planejamento, o plano

- a) operacional é detalhado e analítico, de curto prazo e micro orientado.
- b) operacional é genérico e sintético, de longo prazo e macro orientado.
- c) estratégico é detalhado e analítico, de curto prazo e macro orientado.
- d) estratégico é genérico, sintético, de longo prazo e micro orientado.

95. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2017) A finalidade do controle é garantir que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem aos objetivos inicialmente estabelecidos. A essência do controle consiste em verificar se a atividade está ou não alcançando os resultados desejados.

O processo de controle prevê quatro etapas, nesta ordem:

- a) monitorar os objetivos definidos, avaliar o desempenho atual, estabelecer níveis de autoridade e hierarquia e corrigir os desvios que forem necessários.
- b) monitorar os objetivos definidos, estabelecer níveis de autoridade e hierarquia, definir canais de comunicação e recomençar o ciclo de planejamento.
- c) estabelecer padrões de desempenho, comparar o desempenho com os padrões estabelecidos, definir canais de comunicação e recomençar o ciclo de planejamento.
- d) estabelecer padrões de desempenho, avaliar o desempenho atual, comparar o desempenho com os padrões estabelecidos e corrigir os desvios que forem necessários.

96. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração-05/2016) A Pró-Reitora de Administração de uma instituição de ensino superior discutia com seus assessores durante uma oficina de trabalho, quando afirmou que “só é possível fazer várias apostas em cenários dinâmicos”. Neste momento, ela se referia ao processo administrativo e, mais especificamente, à função de

- a) controle.
- b) organização.
- c) direção.
- d) planejamento.

97. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2016) A função administrativa responsável por melhor dispor ou ordenar os recursos disponíveis em uma estrutura é chamada de



- a) organização.
- b) planejamento.
- c) direção.
- d) controle.

98. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração/2015) Há um instrumento no qual se estabelecem diretrizes, objetivos e metas da administração pública por um prazo de, pelo menos, quatro anos. Ele também é utilizado para destacar quais são os investimentos mais importantes dentro de um projeto de desenvolvimento nacional, regional ou municipal. Quando o administrador elabora esse instrumento, a função administrativa desempenhada por ele é a de

- a) planejamento.
- b) organização.
- c) direção.
- d) controle.

99. (COMPERVE/UFRN/Assistente em Administração/2015) Qualquer administrador deve delinear os meios que lhe deem certeza de que o desempenho planejado será realmente atingido, considerando os indicadores atuais, para que, dessa forma, consiga medir o desempenho alcançado com as decisões tomadas. As outras três funções da administração não podem estar desvinculadas desta que, se não existisse, tornaria as outras ineficazes pela falta de acompanhamento. A função administrativa descrita é

- a) controle.
- b) planejamento.
- c) organização.
- d) direção.

100. (COMPERVE/UFRN/Auxiliar em Administração/2015) São quatro as funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.

A função administrativa que consiste em manter um sistema dentro de um padrão de comportamento, com base em informações contínuas sobre o próprio sistema, é denominada

- a) organização.
- b) direção.
- c) controle.
- d) planejamento.

101. (COMPERVE/UFERSA/Assistente em Administração/2013) A função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos necessários para alcançá-los, adequadamente, é

- a) a direção.
- b) a organização.
- c) o controle.
- d) o planejamento.

102. (UFG/IF-GO/Administrador/2014) No processo de comunicação, a etapa em que o receptor traduz a mensagem recebida é conhecida como



- A) codificação
- B) decodificação.
- C) compilação.
- D) valoração.

103. (Quadrix/CFO-DF/Administrador/2017) As barreiras semânticas à comunicação são as limitações ou distorções decorrentes dos símbolos por meio dos quais a comunicação é feita.

104. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) A comunicação descendente gera um fluxo de direção de cima para baixo e é característica das organizações democráticas, cujas decisões são comunicadas a partir da alta direção.

105. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) O fluxo de comunicação ascendente é utilizado normalmente pelos subordinados, que informam aos superiores sobre andamento e problemas do trabalho.

106. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) Na cadeia de comando organizacional, há fluxo de informação tanto de cima para baixo (descendente) quanto de baixo para cima (ascendente).

107. (Quadrix/CFO-DF/Analista de RH/2017) A sobrecarga de informações constitui-se uma das barreiras para a comunicação eficaz, pois as pessoas têm uma capacidade finita de processar informações.

108. (Quadrix/CRM-ES/Agente Administrativo/2016) Analise as afirmativas seguintes.

“ouvimos o que o outro não disse”

“outros entendem o que não dissemos”

As frases acima apresentam, no processo de comunicação, uma situação de:

- a) barreira.
- b) empatia.
- c) Inteligência emocional.
- d) feedback.
- e) autenticidade.

109. (Quadrix/CRO-PR/Recepcionista/2016) A comunicação empresarial, para ser clara e precisa, necessita de um organograma bem planejado para que a mensagem não seja



prejudicada. Dentre os modelos de canais de comunicação, existe um em que a comunicação é feita entre indivíduos de mesmo nível hierárquico. Trata-se da comunicação denominada:

- a) vertical.
- b) horizontal.
- c) vertical ascendente.
- d) segmentada.
- e) descendente.

110. (Quadrix/CRB6/Auxiliar de Serviços Gerais/2014) O processo de comunicação é o centro de todas as atividades humanas. O emissor deve usar palavras corretas e adequadas ao contexto, deve transmitir informações, ideias, percepções, interações, desejos e sentimentos. É preciso que ocorra troca de entendimentos. Para isso, as palavras são importantes, assim como as emoções, as ideias e as informações não verbais. No atendimento é importante evitar barreiras de comunicação. É uma barreira de linguagem no processo de comunicação:

- a) telefone com ruídos.
- b) timidez
- c) preconceito
- d) gagueira.
- e) seletividade

111. (Quadrix/Dataprev/Analista de TI/2012) Os estudos sobre a Comunicação Organizacional se ampliam e tendem a levar cada vez mais em conta aspectos político-econômicos das instituições, sua inserção em contextos micro e macrossociais, a existência de novas tecnologias de comunicação e as novas configurações das relações com os públicos. Um ambiente interno produtivo compreende não apenas a qualidade dos produtos, serviços e tecnologia, mas também a qualidade dos relacionamentos que a organização desenvolve para com seus públicos. Nesse contexto, pode-se afirmar que são passos essenciais para a comunicação:

- a) Segmentar a comunicação; utilizar diversos canais de comunicação; trabalhar com mensagens apropriadas às características e às expectativas dos diferentes grupos.
- b) Hierarquizar a comunicação; limitar a divulgação aos *house organs* e *newsletters*; enviar mensagens adequadas ao público-alvo.
- c) Fazer pesquisas de opinião; definir que informação deve ser divulgada nos veículos internos; divulgar toda e qualquer informação interna aos veículos de comunicação
- d) Promover eventos; enviar *releases* para a mídia interna e externa; buscar espaço na mídia eletrônica e expositiva, principalmente.
- e) Segmentar a comunicação; priorizar os interesses da empresa; privilegiar a edição de *house organs*.

112. (Quadrix/Dataprev/Analista de TI/2012) Segundo Kunsch (2003), a comunicação interna deve promover a liberdade e a abertura comunicacional, além de proporcionar um ambiente de



trabalho que possibilite a integração entre funcionários e setores, justamente porque o funcionário é um dos porta-vozes da organização e influi diretamente na imagem e conceito da empresa. Dessa maneira, podemos dizer, conforme Torquato (2002), que a missão básica da comunicação interna é criar e manter um clima favorável à realização das metas estratégicas da instituição, ao crescimento de suas atividades, serviços e linhas de produtos. Para cumprir essa missão, é necessário primeiramente estimular o público interno por meio de mecanismos e ferramentas de informação, persuasão e envolvimento. Sobre o assunto, julgue as afirmativas.

I. Geralmente o público interno busca colaborar com a empresa, mas muitas vezes faltam incentivos de participação; dessa forma, os empregados não se envolvem e não reconhecem sua importância para a organização, o que gera desmotivação e descomprometimento, transformando os funcionários em uma poderosa força negativa.

II. Não há um canal de comunicação que atinja todos os públicos de interesse, sendo necessário segmentar a comunicação, trabalhando com veículos dirigidos e mensagens apropriadas para efetivar o processo e impedir a perda de confiabilidade. Pode-se também utilizar diversos canais, pois, por exemplo, um único jornal interno pode não atender às expectativas de todos os grupos.

III. Para atender às demandas diferenciadas, existe uma infinidade de canais de comunicação interna, dentre os quais se destacam: jornais e revistas, boletins, folhetos, comunicados, quadro de avisos e murais, reuniões, encontros, conversas individuais, programas de promoção, entre outros.

IV. As publicações internas podem trazer mensagens provenientes do próprio corpo funcional, como também apresentar assuntos variados e interessantes para atrair a atenção do leitor. É essencial que os veículos estejam adequados às expectativas dos diferentes grupos.

V. Para selecionar os canais e as linguagens mais adequados, é fundamental estudar o público por meio de pesquisas e auditorias que levantarão a cultura da organização e os pontos fortes e fracos, proporcionando um amplo conhecimento do negócio a fim de embasar o planejamento estratégico e a execução da comunicação. Daí a importância da comunicação interna e do envolvimento dos públicos, caso contrário os objetivos, a missão, a visão e os valores da empresa nunca sairão do papel.

Pode-se afirmar que:

- a) apenas uma afirmação é verdadeira.
- b) apenas duas afirmações são verdadeiras
- c) todas as afirmações são verdadeiras
- d) apenas três afirmações são verdadeiras.
- e) apenas uma afirmação é falsa

113. (IDECAN/UFPB/Técnico em Secretariado/2016) Os ruídos que impedem que a comunicação se estabeleça podem ser técnicos, organizacionais, semânticos e de atitudes/comportamentos. De acordo com o exposto, relacione adequadamente as colunas a seguir.



1. Técnicos. 2. Organizacionais. 3. Semânticos. 4. Atitudes e comportamentos.

() Dizem respeito tanto a emissor quanto a receptor. Influencia sobre o que dizem e como dizem. () Dizem respeito ao canal de transmissão e a seus defeitos. () São originados da imprecisão ou ambiguidade das expressões utilizadas. () São relativos ao estabelecimento de redes de comunicação ou conjunto de canais de informação no interior de uma organização.

A 1, 2, 3, 4.

B 2, 4, 1, 3.

C 3, 2, 4, 1.

D 4, 1, 3, 2.

114. (IDECAN/UFPB/Técnico em Secretariado/2016) Os bloqueios e obstáculos às comunicações são comuns no cotidiano dos profissionais e podem afetar seriamente o processo produtivo de uma instituição. São considerados obstáculos à comunicação, EXCETO:

A Feedback

B Preconceitos.

C Dificuldade de expressão.

D Emprego incorreto de palavras.



6. GABARITO.



GABARITO

1.	A	14.	E	27.	E	40.	B	53.	D	66.	E	79.	D	92.	C	105.	C
2.	D	15.	C	28.	E	41.	D	54.	D	67.	B	80.	B	93.	B	106.	C
3.	E	16.	C	29.	E	42.	E	55.	E	68.	E	81.	C	94.	A	107.	C
4.	E	17.	E	30.	C	43.	C	56.	D	69.	B	82.	D	95.	D	108.	A
5.	E	18.	C	31.	E	44.	B	57.	A	70.	E	83.	B	96.	D	109.	B
6.	E	19.	C	32.	C	45.	B	58.	C	71.	B	84.	D	97.	A	110.	D
7.	C	20.	E	33.	C	46.	E	59.	C	72.	C	85.	E	98.	A	111.	A
8.	C	21.	C	34.	E	47.	D	60.	A	73.	E	86.	B	99.	A	112.	C
9.	C	22.	E	35.	C	48.	A	61.	B	74.	C	87.	B	100.	C	113.	D
10.	E	23.	C	36.	C	49.	C	62.	D	75.	A	88.	C	101.	D	114.	A
11.	E	24.	C	37.	E	50.	B	63.	E	76.	E	89.	D	102.	B		
12.	E	25.	E	38.	E	51.	E	64.	A	77.	C	90.	C	103.	C		
13.	C	26.	E	39.	C	52.	C	65.	E	78.	A	91.	C	104.	E		



7. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL.

- BARNEY, Jay B. HESTERLY, William S. **Administração Estratégica e Vantagem Competitiva: conceitos e casos**. 3ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.
- BENOME, João B V. **Princípios da Administração**. IESDE, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. Rio de Janeiro:Elsevier, 2007.
- CUNHA, Miguel P. CUNHA, João V. CAIXEIRINHO, Jesuína. Processos de controlo nas organizações: do controlo da flexibilidade à flexibilidade do controlo. **Análise Psicológica**. N.2, p.261-278, 2001.
- CURY, Antonio. **Organização e Métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2012.
- MATIAS-PEREIRA. José. **Curso de Gestão Estratégica na Administração Pública**. São Paulo: Atlas, 2012.
- KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: conceitos, metodologia, práticas**. 30 ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- PORTER, Michael. **Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. 37ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.
- ROBBINS, Stephen P. JUDGE, Timothy A. SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- STONER, James A. FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC: 1999, apud GUIMARAES, André L. F. **Gestão e Racionalização na Distribuição de Medicamentos e Materiais Clínicos: um estudo de caso no Hospital Escola da Universidade de Taubaté**.
- TAVARES, Mauro Calixta. **Gestão Estratégica**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- TEIXEIRA, Rubens M. SOUZA, Washington J de. **O desafio Relativo ao incremento dos valores da racionalidade substantiva no planejamento público: reflexões teóricas**. Disponível em:< [unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/IIseminario/trabalhos/As organizações o individuo e a gestão participativa.pdf](http://unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/IIseminario/trabalhos/As%20organiza%C3%A7%C3%B5es%20o%20indiv%C3%ADduo%20e%20a%20gest%C3%A3o%20participativa.pdf)>. Acesso em 12/01/2015.inerddd



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.