

Eletrônico



Estratégia
CONCURSOS

Aula

Qualidade no Serviço Público p/ DETRAN-PA (Agente de Fiscalização de Trânsito) Com Videoaulas - 2020

Professor: Carlos Xavier

Comunicação.

Sumário

1. Apresentação do curso.....	2
2. Palavras Iniciais.....	3
3. Mapa da Mina.....	4
4. Comunicação	5
4.1. <i>Comunicação organizacional e redes de comunicação.</i>	<i>18</i>
5. Questões comentadas.....	24
6. Lista de Questões	48
7. Gabarito.....	63
8. Bibliografia Principal	64



1. APRESENTAÇÃO DO CURSO

Oi!!

Vamos começar a estudar tópicos de qualidade, atendimento e RH para o concurso do DETRAN-PA, conforme pontos do cronograma, abaixo:



AULA	CONTEÚDO	DATA
Aula 00	Comunicação	Disponível
Aula 01	Qualidade: visão geral	Disponível
Aula 02	Qualidade: ferramentas	Disponível
Aula 03	Qualidade em serviços. Qualidade no atendimento ao público. 2.1 Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade	Disponível
Aula 04	Trabalho em equipe.	Disponível

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!

Boa aula!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier



2. PALAVRAS INICIAIS

Oi!

Hoje estudaremos a comunicação como parte do processo organizacional/comportamento organizacional.

Veja também um resumo em vídeo que preparei sobre a comunicação:

<https://www.youtube.com/watch?v=5kLrLKeOFGQ>

Abraço e bons estudos!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier

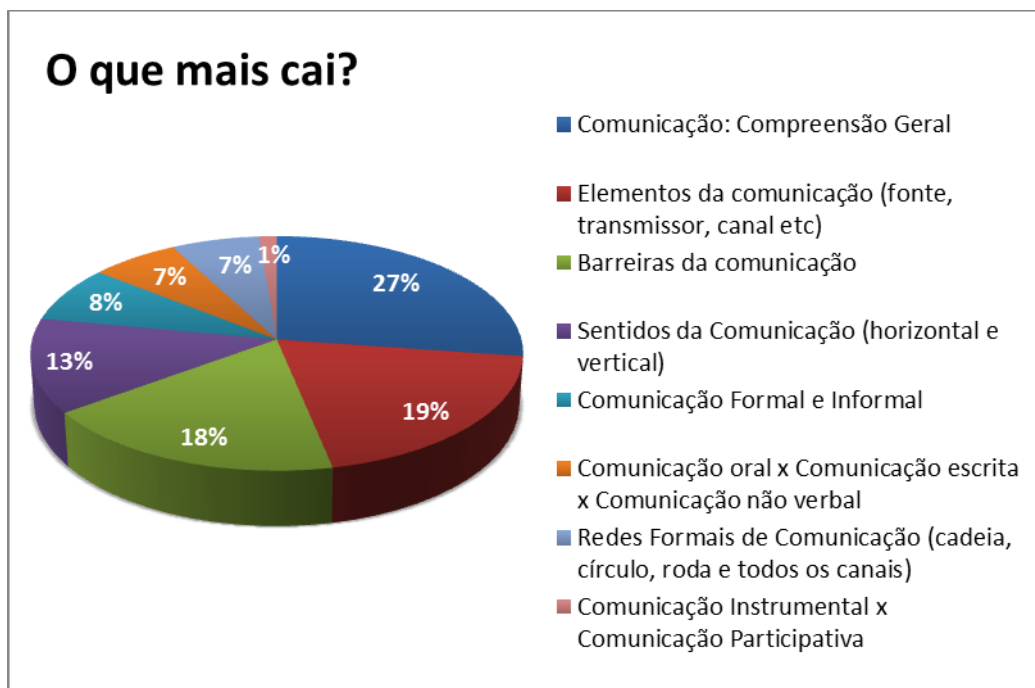
Observação importante:

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. MAPA DA MINA

Em levantamento realizado nas questões sobre comunicação, veja o que mais cai em provas:



Fonte: elaborado pelo autor.

Perceba que é fundamental compreender o tema de maneira ampla, pois questões desse tipo representam 27% do total.

Ademais, elementos e barreiras da comunicação também possuem incidência alta nas provas, sendo responsáveis por 37% do total. Portanto, dedique-se aos conceitos de fonte, transmissor, canal, receptor, ruído e às definições de cada uma das barreiras existentes!

Mas atenção: assim como nas outras aulas, o gráfico serve apenas como instrumento de priorização do seu estudo, logo, você deve se dedicar a todos os tópicos!

Abraço e bons estudos!

Prof. Carlos Xavier

www.youtube.com/profcarlosxavier

Instagram: @Professorcarlosxavier



4. COMUNICAÇÃO

A comunicação é comum na vida de todos.

Todos os dias buscamos nos comunicar. Escrevemos mensagens para alguém, falamos, ouvimos, desenhamos, expressamos sentimentos por meio de nossas expressões faciais... tudo isso é comunicação.

Nas organizações é a mesma coisa: 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, haveria o fenômeno da comunicação.

Essa interpretação está correta, mas 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!

Assim sendo, podemos definir a comunicação como a transferência de significado de uma fonte para um destino.

A simples transmissão de uma mensagem não garante o sucesso da transferência do significado.

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 (da base para o topo da organização), descendente (do topo para a base hierárquica da organização), e a comunicação lateral (ou horizontal, ou seja, no mesmo nível hierárquico). Há também quem mencione o fluxo transversal, que permite que a comunicação atravesse, ao mesmo tempo, diferentes setores e níveis hierárquicos, se ajustando aos fluxos tradicionais horizontal e vertical.

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.



(FUNPRESP-EXE/Analista – Administração) 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.

(FUNPRESP-EXE/Analista – Comunicação) 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.

(ARTESP/Especialista – Gestão Pública) 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

(CRESS-SC/Assistente Administrativo) O fluxo transversal de comunicação abrange todos os níveis sem se ajustar às direções tradicionais. Surge e se desenvolve muito mais nas organizações informais e favorece a efetividade no trabalho.

Comentário:

O fluxo transversal se ajusta aos diferentes níveis, podendo ser usado na organização formal. Por tais razões, a questão está errada.

GABARITO: Errado.

(MPE-AL/Técnico/) A comunicação organizacional se realiza de diferentes formas, surgindo tanto de maneira formal como informal, a exemplo da rede de rumores.

Sobre a comunicação por meio da rede de rumores, analise as afirmativas a seguir.

- I. É controlada pela administração da empresa.
- II. É tida pelos colaboradores como a fonte mais confiável.
- III. É utilizada para servir ao interesse comum da organização.

Está correto o que se afirma em



A I, apenas.

B II, apenas.

C III, apenas.

D I e II, apenas.

E I e III, apenas.

Comentário:

A comunicação por meio da rede de rumores não está sob controle da estrutura formal da organização, ela acontece livremente, servindo principalmente para dissipar a ansiedade das pessoas – e não para o interesse organizacional.

Apesar disso, as pessoas tendem a confiar nas informações obtidas informalmente, dada a sua relação pessoal com os indivíduos envolvidos.

GABARITO: B.

Seguindo em frente...

Kunsch (2003) 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 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 de comunicação mencionado em sua prova 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.



(Prefeitura de Salvador-BA/Técnico de Nível Médio II-Operacional) 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 (ou fonte), e quem recebe é o receptor (ou destino).

GABARITO: A.

(CRESS-SC/Assistente Administrativo) A comunicação é definida como um processo interativo e de entendimento, assimilação e operacionalização de determinada mensagem.

Comentário:

A comunicação realmente é interativa, e sua essência está na capacidade dos significados serem transmitidos efetivamente por meio de uma mensagem, o que torna a questão acima correta.

GABARITO: Certo.

(Câmara de Salvador/Analista) A comunicação formal da Câmara dos Vereadores de certo município está sendo realizada por meio do Twitter e do Facebook, que nesse caso são exemplos de:

- A emissores;
- B fontes;
- C receptores;
- D canais;
- E codificadores.

Comentário:

Os exemplos mencionados são meios para transmissão das mensagens, por isso são canais.

GABARITO: D.

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.

É possível considerar que o silêncio, por si só, é uma comunicação, já que o “silêncio fala alto”, ou seja, quando alguém não responde isso é, por si só, uma resposta.

Ainda assim, também se considera que o silêncio de alguém sobre algo é uma barreira à comunicação eficaz. As duas formas são comumente aceitas.



(ANATEL/Analista Administrativo - Administração) 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.

Já que eu mencionei a existência de barreiras à comunicação...



Já sabemos que elas constituem a base para a criação de ruídos que dificultam a transmissão do significado, já que o conteúdo do que está sendo transmitido é distorcido.

Para efeitos de prova, devemos saber 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 estudo para sua prova:



- **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, pois o assunto é muito interpretativo!!



(DPE-RJ/Administrador) Uma gerente recebe diariamente cerca de 200 e-mails com as mais variadas informações: notícias selecionadas de jornal, comunicações internas, comunicações do sindicato, além dos emails do seu chefe, de seus subordinados e de outros clientes internos e externos. Recentemente, seu chefe perguntou por que ela não havia respondido adequadamente a uma determinada mensagem, em que eram solicitadas informações para um novo projeto.

A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

A canal inadequado;

B percepção seletiva;

C linguagem;

D sobrecarga de informações;

E filtragem.

Comentário:

A barreira está claramente sobre os 200 emails recebidos por dia: muito mais do que uma pessoa consegue de fato processar – o que é a essência da sobrecarga de informações.

GABARITO: D.

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. É 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”.

Veja a imagem ao lado. As pessoas sorriem e vestem roupas despojadas. A imagem, por si só, comunica felicidade e tranquilidade, mesmo que ninguém esteja usando a linguagem verbal para dizer qualquer coisa!



(TRE-AP/TJAA) 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.

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 e-mail, 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 e-mail ou mensagem no celular? 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.

Canais ricos

- Mitigam ambiguidade
- Apropriados para comunicações não-rotineiras

Canais pobres

- Rápidos e fáceis
- Aumentam a ambiguidade / dificultam a compreensão
- Apropriados para comunicações rotineiras



(TRT12/AJAA) 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.

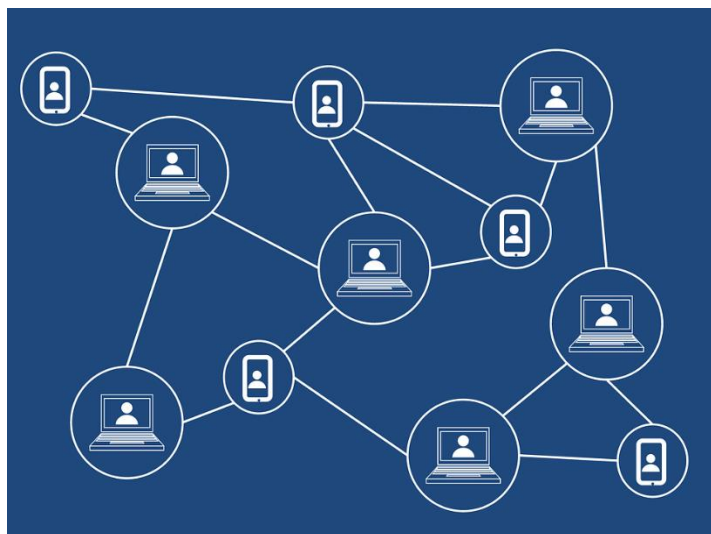


Além de entender os elementos e o processo da comunicação, você deve ter em mente ainda que ela pode fluir em diferentes sentidos:

- **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.

4.1. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E REDES DE COMUNICAÇÃO.



As pessoas na organização se comunicam em redes.

O que isso quer dizer?

Que uma pessoa se comunica com outra, e essa última com mais algumas, e assim sucessivamente.

Esse conjunto de pessoas se utilizam de diferentes canais para se comunicar e transmitir as mensagens com os significados que desejam passar adiante.

Assim, como a comunicação precisa fluir entre

os mais diversos indivíduos da organização, fica claro que a organização precisa de verdadeiras redes de comunicação que interligam as suas mais diversas partes interessadas, através dos mais diversos canais.

Essas redes podem ser de caráter formal ou informal.



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

Comentário:

Realmente há redes formais e informais de comunicação nas organizações!

GABARITO: Certo.

As redes de formais de comunicação são aquelas cujos canais, formatos, etc., são decididos pela própria organização. Por exemplo, a organização pode ter estabelecido que cada equipe do setor de vendas precisa preparar um relatório mensal dos produtos vendidos e enviá-lo, por e-mail, no último dia do mês, para o seu superior hierárquico. Este, por sua vez, deverá consolidar todos os relatórios em um único relatório completo, e entregá-lo no dia seguinte ao seu superior. Nota-se, nesse caso, que o fluxo de comunicação se dará por meio de envio de e-mails em datas específicas, num fluxo vertical ascendente.

Esse é apenas um exemplo de rede de comunicação na prática de uma organização. É preciso entender que essas redes formais, independentemente do tipo que seja estabelecido, podem incluir os vários níveis hierárquicos da organização, podendo ser longa e complexa, a depender da própria estrutura organizacional utilizada como base.

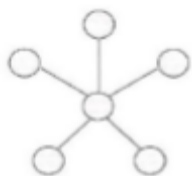
De uma forma simplificada, é possível classificar essas redes formais nos seguintes tipos (adaptado de Robbins, 2010 e outros autores):

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 a cadeia escalar. 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



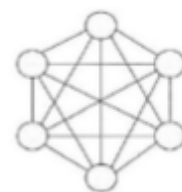
pessoas sentadas em um círculo para fazer a brincadeira do "telefone sem fio"). Neste caso, não há tendência de surgimento de um líder, as comunicações são mais rápidas, mas tendem a perder qualidade ao serem retransmitidas.

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. Nesse caso, há tendência forte ao surgimento de um líder no centro/topo da rede. Haverá alta precisão da comunicação entre o líder e os membros, 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.

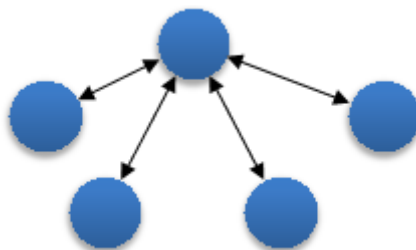


Nessa rede formal as comunicações fluem rapidamente, os membros possuem baixa satisfação, que costuma ser ligada à excessiva centralização das comunicações.

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, argumenta-se que 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 e as diferenças entre o que se escuta de uma pessoa e aquilo que se escuta de outra.



(IBGE/Agente Censitário Administrativo) 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):

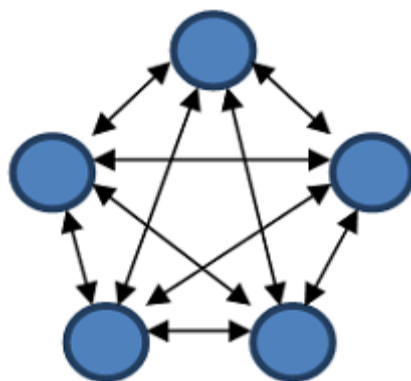
- a) precisão da comunicação;
- b) emergência de um líder;
- c) velocidade da comunicação;
- d) satisfação dos membros da equipe;
- e) feedback impessoal.

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.

(IBGE/Agente Censitário Municipal e Supervisor) 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.

(COMPESA/Analista) A comunicação organizacional se utiliza de redes para disseminar informações, podendo variar entre modelos formais e informais. Relacione as características relativas às redes de comunicação formais, listadas a seguir, às suas classificações.

- 1 É estruturada de acordo com a hierarquia da organização.
- 2 As informações perdem qualidade ao serem retransmitidas.

3 A comunicação é centralizada em torno de uma pessoa.

- () Tipo cadeia
- () Tipo Círculo
- () Tipo Roda

Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- A 1 – 2 – 3.
- B 1 – 3 – 2.
- C 2 – 3 – 1.
- D 2 – 1 – 3.
- E 3 – 2 – 1.

Comentário:

A questão cobra a essência de três tipos de redes de comunicação: cadeia (que é organizada seguindo a hierarquia organizacional); círculo (que é organizada em círculo, no qual as pessoas repassam as informações umas para as outras – e geram perda da qualidade informacional); roda (na qual uma pessoa centraliza a comunicação – esta pessoa é o líder).

GABARITO: A.

Seguindo em frente...

A esta altura você pode estar se perguntando: e as redes informais de comunicação?!

Respondo:

Trata-se das redes que surgem de maneira natural a partir das interações humanas. Não há uma intenção deliberada da organização de estabelecer como a comunicação informal vai se dar... ela simplesmente acontece!

A rede informal de comunicações é também conhecida como “rede de rumores”, “radio corredor”, “radio peão”, etc.

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.

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



5. QUESTÕES COMENTADAS



QUESTÕES SOBRE COMUNICAÇÃO

1. (CESPE/IPHAN/Analista – 5/2018) Em contexto organizacional, a comunicação ocorre quando se tem envio de informação exclusivamente por uma pessoa a outra.

Comentário:

A comunicação pode se dar entre pessoas, grupos, organizações, etc., não é exclusivamente realizada em pares de pessoas.

GABARITO: Errado.

2. (CESPE/EBSERH/Analista/2018) No âmbito das organizações, a comunicação é afetada por ruídos que podem alterar ou deturpar a mensagem transmitida de forma imprevisível e são passíveis de redução por meio da redundância.

Comentário:

Questão interpretativa. Os ruídos realmente afetam a comunicação. Redundâncias (repetições) realmente podem facilitar a compreensão e evitar os ruídos, pois uma redundância pode não ter o ruído que a primeira comunicação teve.

GABARITO: Certo.

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/FUNPRES-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. (FCC/SEAD-AP/Analista/2018) Um servidor pergunta ao seu supervisor acerca de um rumor que ouvira, entre os demais servidores, a respeito de o departamento ser transferido de um prédio no centro para uma instalação terceirizada no subúrbio da cidade, a mais de 10 quilômetros de distância da localização atual. O supervisor sabe que o rumor é verdadeiro, mas prefere não confirmar essa informação com receio que isso pudesse interferir no clima do



departamento. Ele apenas comentou que desconhecia tal situação. Desse modo, o supervisor empregou uma barreira à comunicação denominada

A sobrecarga de informações.

B percepção seletiva.

C filtragem.

D emoções.

E linguagem intrincada.

Comentário:

Trata-se, claramente, da filtragem: barreira na qual a pessoa escolhe não comunicar algo por completo para evitar problemas.

GABARITO: C.

10. (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

11. (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.

12. (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.

13. (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.

14. (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.

15. (FGV/DPE-RJ/Administrador/2019) Uma gerente recebe diariamente cerca de 200 e-mails com as mais variadas informações: notícias selecionadas de jornal, comunicações internas, comunicações do sindicato, além dos emails do seu chefe, de seus subordinados e de outros clientes internos e externos. Recentemente, seu chefe perguntou por que ela não havia respondido adequadamente a uma determinada mensagem, em que eram solicitadas informações para um novo projeto.

A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- A canal inadequado;
- B percepção seletiva;



- C linguagem;
- D sobrecarga de informações;
- E filtragem.

Comentário:

A barreira está claramente sobre os 200 emails recebidos por dia: muito mais do que uma pessoa consegue de fato processar – o que é a essência da sobrecarga de informações.

GABARITO: D.

16. (FGV/COMPESA/Analista/2018) A comunicação organizacional se utiliza de redes para disseminar informações, podendo variar entre modelos formais e informais. Relacione as características relativas às redes de comunicação formais, listadas a seguir, às suas classificações.

- 1 É estruturada de acordo com a hierarquia da organização.
- 2 As informações perdem qualidade ao serem retransmitidas.
- 3 A comunicação é centralizada em torno de uma pessoa.

- () Tipo cadeia
- () Tipo Círculo
- () Tipo Roda

Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- A 1 – 2 – 3.
- B 1 – 3 – 2.
- C 2 – 3 – 1.
- D 2 – 1 – 3.
- E 3 – 2 – 1.

Comentário:

A questão cobra a essência de três tipos de redes de comunicação: cadeia (que é organizada seguindo a hierarquia organizacional); círculo (que é organizada em círculo, no qual as pessoas repassam as informações umas para as outras – e geram perda da qualidade informacional); roda (na qual uma pessoa centraliza a comunicação – esta pessoa é o líder).

GABARITO: A.

17. (FGV/MPE-AL/Técnico/2018) A comunicação organizacional se realiza de diferentes formas, surgindo tanto de maneira formal como informal, a exemplo da rede de rumores. Sobre a comunicação por meio da rede de rumores, analise as afirmativas a seguir.

- I. É controlada pela administração da empresa.
- II. É tida pelos colaboradores como a fonte mais confiável.



III. E utilizada para servir ao interesse comum da organização.

Está correto o que se afirma em

A I, apenas.

B II, apenas.

C III, apenas.

D I e II, apenas.

E I e III, apenas.

Comentário:

A comunicação por meio da rede de rumores não está sob controle da estrutura formal da organização, ela acontece livremente, servindo principalmente para dissipar a ansiedade das pessoas – e não para o interesse organizacional.

Apesar disso, as pessoas tendem a confiar nas informações obtidas informalmente, dada a sua relação pessoal com os indivíduos envolvidos.

GABARITO: B.

18. (FGV/MPE-AL/Técnico/2018) O processo de comunicação pode fluir em diferentes direções, sendo sua dimensão definida de acordo com o contexto.

Em uma situação na qual os relatórios de desempenho dos funcionários são enviados para análise dos altos executivos da organização, está ocorrendo uma comunicação

A horizontal.

B descendente.

C ascendente.

D diagonal.

E cíclica.

Comentário:

Trata-se de uma comunicação vertical ascendente.

GABARITO: C.

19. (FGV/Prefeitura de Niterói-RJ/Analista/2018) O Prefeito, entusiasmado com a criação de uma Controladoria Geral do Município durante sua gestão, decide fazer a divulgação da novidade por meio de outdoors espalhados pelo centro da cidade.

Em relação à conduta do Prefeito, considerando a perspectiva dos elementos da comunicação, assinale a afirmativa correta.

A A mensagem formulada não contém ruídos, por ser do tipo visual.

B O código utilizado foi o princípio da publicidade, conforme o texto constitucional.

C O canal utilizado para a divulgação é impessoal, pois não possui interação social.



D O tipo de emissão da mensagem é o papel do outdoor.

E O feedback do emissor elimina a necessidade de decodificação.

Comentário:

Questão interessante:

a) errado. A mensagem pode conter ruídos sim. Depende de muitos fatores: o que será escrito, qual o tamanho da fonte, qualidade da impressão, da organização das ideias, etc.

b) errado. O item mistura o conteúdo de administração com o de direito administrativo de uma forma totalmente sem sentido (quando isso acontece, 99% das vezes é totalmente sem sentido...).

c) perfeito! Como não há comunicação pessoal (presencial, humana) com ninguém, é impessoal. Acho que o item anterior, misturando com o direito administrativo, servia para você chegar no item C pensando no “princípio da impessoalidade” do direito administrativo, mas o conteúdo aqui era de administração mesmo – nenhuma relação com o direito administrativo. Foi feito para confundir!

d) errado. Não diz nada com nada. Dá nem para corrigir.

e) errado. Sem sentido. Emissor não dá feedback, mas recebe. Decodificação é sempre necessária. Enfim, uma bagunça louca.

GABARITO: C.

20. (FGV/Câmara de Salvador/Analista/2018) A comunicação é um dos maiores problemas nas organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor.

Em relação à direção da comunicação nas organizações, é correto afirmar que a comunicação:

A horizontal pode ser dividida em ascendente e descendente;

B ascendente é a que se dirige aos empregados operacionais;

C lateral ocorre entre gestores e empregados de forma bottom-up;

D horizontal ocorre entre membros de um mesmo grupo;

E descendente é a que se dirige aos escalões superiores.

Comentário:

Veja só:

a) errado. Essa divisão é típica da comunicação vertical.

b) errado. A ascendente é a que é dirigida de baixo para cima (bottom-up), ou seja, para os membros da cúpula organizacional.

c) errado. Lateral é lateral, não é de baixo para cima.

d) perfeita.

e) errada. Ao contrário: descendente é “top down”, ou seja, direcionada dos escalões superiores aos mais baixos.

GABARITO: D.

21. (FGV/Câmara de Salvador/Analista/2018) A comunicação formal da Câmara dos Vereadores de certo município está sendo realizada por meio do Twitter e do Facebook, que nesse caso são exemplos de:



- A emissores;
- B fontes;
- C receptores;
- D canais;
- E codificadores.

Comentário:

Os exemplos mencionados são meios para transmissão das mensagens, por isso são canais.

GABARITO: D.

22. (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

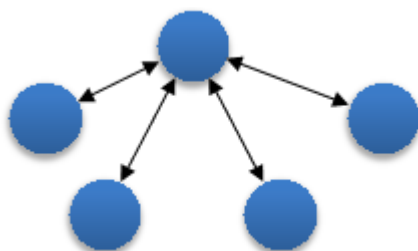
- a) emissor.
- b) ativador.
- c) receptor.
- d) propulsor.
- e) mediador.

Comentário:

Questão simples. Quem tem uma mensagem para comunicar é o emissor (ou fonte), e quem recebe é o receptor (ou destino).

GABARITO: A.

23. (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 pessoal.

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.



24. (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.

25. (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.

26. (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.



27. (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:

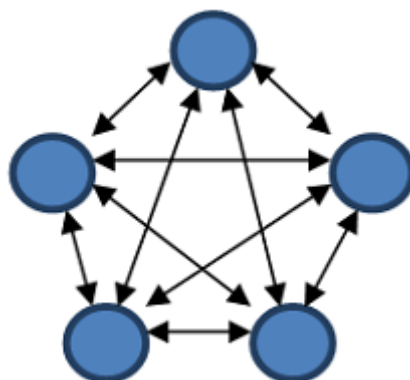
I) Certo. A comunicação realmente permite o compartilhamento de informações, tornando as coisas comuns para todos.

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.

28. (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.

29. (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

30. (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.

31. (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.

32. (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.



33. (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.

34. (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

35. (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.

36. (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.

37. (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.

38. (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.

39. (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.

40. (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.

41. (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.

42. (AOCP/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.

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.



43. (QUADRIX/CRESS-SC/Assistente Administrativo/2019) O fluxo transversal de comunicação abrange todos os níveis sem se ajustar às direções tradicionais. Surge e se desenvolve muito mais nas organizações informais e favorece a efetividade no trabalho.

Comentário:

O fluxo transversal se ajusta aos diferentes níveis, podendo ser usado na organização formal. Por tais razões, a questão está errada.

GABARITO: Errado.

44. (QUADRIX/CRESS-SC/Assistente Administrativo/2019) A comunicação é definida como um processo interativo e de entendimento, assimilação e operacionalização de determinada mensagem.

Comentário:

A comunicação realmente é interativa, e sua essência está na capacidade dos significados serem transmitidos efetivamente por meio de uma mensagem, o que torna a questão acima correta.

GABARITO: Certo.

45. (Quadrix/CRA-PR/Administrador/2019) As barreiras à comunicação fazem com que a mensagem enviada e a mensagem recebida e interpretada sejam diferentes entre si.

Comentário:

Questão interpretativa. O que é uma barreira? É aquilo que dificulta a transmissão e/ou compreensão da mensagem. É o que está na questão, em outras palavras!

GABARITO: Certo.

46. (Quadrix/CRM-DF/Serviço Administrativo/2018) Um elemento importante no processo de comunicação é o feedback, que envolve o emissor e independe da mensagem.

Comentário:

O feedback realmente é fundamental para a comunicação, mas ele vai funcionar diferentemente em cada mensagem, cada canal, etc.

GABARITO: Errado.

47. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional não é um fluxo de mensagens processadas em uma rede de relações interdependentes, é um processo-padrão nas organizações.

Comentário:

Questão interpretativa: a comunicação de fato se dá em um fluxo dentro e fora da organização como um todo, de maneira inter-relacionada (interdependente). Ela não é um processo padrão. A assertiva está toda errada.

GABARITO: Errado.



48. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional engloba um grupo heterogêneo de atividades de comunicação voltadas fundamentalmente para os públicos ou segmentos com os quais a organização se relacione e dos quais dependa.

Comentário:

Mais uma interpretativa: a comunicação realmente varia em função do objetivo, público, etc., por isso é heterogênea (não-homogênea).

GABARITO: Certo.

49. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional baseia-se essencialmente na capacidade de duas ou mais instituições se comunicarem por meio de ofícios redigidos com clareza ao receptor.

Comentário:

A comunicação organizacional é amplamente variável, dependendo do objetivo, público, etc., por isso não se pode afirmar que é algo tão simplista como apontado pela assertiva.

GABARITO: Errado.

50. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) No processo de comunicação, a mensagem deverá ser transmitida criptografada a fim de evitar intervenções de pessoas não autorizadas.

Comentário:

Criptografia é uma técnica de embaralhar as mensagens para que elas precisem ser “descifradas”, sendo muito utilizada para garantir segurança online e para mensagens secretas.

Não tem relação verdadeira com o conteúdo de comunicação organizacional, pois as mensagens da comunicação precisam ser o mais claras e diretas possíveis, não havendo qualquer obrigação de criptografar tudo o que se fala. Imagine como seria difícil se comunicar se assim fosse...

GABARITO: Errado.

51. (Quadrix/CRN10/Técnico Administrativo/2018) A comunicação apresenta-se como forma de transmissão e recuperação de informações.

Comentário:

A comunicação realmente permite a transmissão e recuperação de informações.

GABARITO: Certo.

52. (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.



53. (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.

54. (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.

55. (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.

56. (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.

57. (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.

58. (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

59. (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.

60. (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.



61. (IBADE/Prefeitura de Rio Branco – AC/Administrador/2016) Em relação à importância da Comunicação para se Administrar, é correto afirmar que a Comunicação requer:

A uma boa capacidade de saber ouvir, dando nova interpretação à mensagem recebida do emissor.

B somente uma boa capacidade para traduzir o pensamento nas palavras corretas, não sendo primordial a capacidade de saber ouvir.

C não somente uma boa capacidade para traduzir o pensamento nas palavras corretas, mas também a capacidade de saber ouvir.

D a capacidade de saber ouvir e de se colocar no lugar do outro, codificando novamente as mensagens recebidas para uma melhor interpretação.

E uma boa capacidade de escrever e de entender as mensagens recebidas, sem se colocar no lugar do outro, buscando a imparcialidade na interpretação.

Comentário:

A comunicação é baseada em um processo de codificação e decodificação efetiva do significado, ou seja, a pessoa que manda a comunicação deve ser capaz de traduzir o pensamento em palavras, mas também precisa ter capacidade de traduzir o que se passa de volta em pensamento, para que uma boa comunicação bilateral aconteça.

GABARITO: C.

62. (IBADE/SEDUC-RO/Analista/2016) A comunicação é uma atividade administrativa que proporciona informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir em suas tarefas e proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos. A análise das redes de comunicação ajuda a determinar a maneira mais indicada de comunicar em cada situação. O tipo de rede de comunicação mais eficiente, que evidencia rápida capacidade de influência, boa acurácia, com pronunciada ênfase no líder e lenta flexibilidade de mudança no cargo, é denominado(a):

A roda

B círculo

C grafo

D trama.

E cadeia

Comentário:

A chave para resolver essa questão é simples: a pronunciada ênfase no líder só existe na rede do tipo roda.

GABARITO: A.



6. LISTA DE QUESTÕES



QUESTÕES SOBRE COMUNICAÇÃO

1. (CESPE/IPHAN/Analista – 5/2018) Em contexto organizacional, a comunicação ocorre quando se tem envio de informação exclusivamente por uma pessoa a outra.
2. (CESPE/EBSERH/Analista/2018) No âmbito das organizações, a comunicação é afetada por ruídos que podem alterar ou deturpar a mensagem transmitida de forma imprevisível e são passíveis de redução por meio da redundância.
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. (FCC/SEAD-AP/Analista/2018) Um servidor pergunta ao seu supervisor acerca de um rumor que ouvira, entre os demais servidores, a respeito de o departamento ser transferido de



um prédio no centro para uma instalação terceirizada no subúrbio da cidade, a mais de 10 quilômetros de distância da localização atual. O supervisor sabe que o rumor é verdadeiro, mas prefere não confirmar essa informação com receio que isso pudesse interferir no clima do departamento. Ele apenas comentou que desconhecia tal situação. Desse modo, o supervisor empregou uma barreira à comunicação denominada

A sobrecarga de informações.

B percepção seletiva.

C filtragem.

D emoções.

E linguagem intrincada.

10. (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.

11. (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.



12. (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.

13. (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.

14. (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.

15. (FGV/DPE-RJ/Administrador/2019) Uma gerente recebe diariamente cerca de 200 e-mails com as mais variadas informações: notícias selecionadas de jornal, comunicações internas, comunicações do sindicato, além dos emails do seu chefe, de seus subordinados e de outros clientes internos e externos. Recentemente, seu chefe perguntou por que ela não havia respondido adequadamente a uma determinada mensagem, em que eram solicitadas informações para um novo projeto.

A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- A canal inadequado;
- B percepção seletiva;
- C linguagem;
- D sobrecarga de informações;



E filtragem.

16. (FGV/COMPESA/Analista/2018) A comunicação organizacional se utiliza de redes para disseminar informações, podendo variar entre modelos formais e informais. Relacione as características relativas às redes de comunicação formais, listadas a seguir, às suas classificações.

- 1 É estruturada de acordo com a hierarquia da organização.
- 2 As informações perdem qualidade ao serem retransmitidas.
- 3 A comunicação é centralizada em torno de uma pessoa.

() Tipo cadeia

() Tipo Círculo

() Tipo Roda

Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.

A 1 – 2 – 3.

B 1 – 3 – 2.

C 2 – 3 – 1.

D 2 – 1 – 3.

E 3 – 2 – 1.

17. (FGV/MPE-AL/Técnico/2018) A comunicação organizacional se realiza de diferentes formas, surgindo tanto de maneira formal como informal, a exemplo da rede de rumores. Sobre a comunicação por meio da rede de rumores, analise as afirmativas a seguir.

- I. É controlada pela administração da empresa.
- II. É tida pelos colaboradores como a fonte mais confiável.
- III. É utilizada para servir ao interesse comum da organização.

Está correto o que se afirma em

A I, apenas.

B II, apenas.

C III, apenas.

D I e II, apenas.

E I e III, apenas.

18. (FGV/MPE-AL/Técnico/2018) O processo de comunicação pode fluir em diferentes direções, sendo sua dimensão definida de acordo com o contexto.



Em uma situação na qual os relatórios de desempenho dos funcionários são enviados para análise dos altos executivos da organização, está ocorrendo uma comunicação

- A horizontal.
- B descendente.
- C ascendente.
- D diagonal.
- E cíclica.

19. (FGV/Prefeitura de Niterói-RJ/Analista/2018) O Prefeito, entusiasmado com a criação de uma Controladoria Geral do Município durante sua gestão, decide fazer a divulgação da novidade por meio de outdoors espalhados pelo centro da cidade.

Em relação à conduta do Prefeito, considerando a perspectiva dos elementos da comunicação, assinale a afirmativa correta.

- A A mensagem formulada não contém ruídos, por ser do tipo visual.
- B O código utilizado foi o princípio da publicidade, conforme o texto constitucional.
- C O canal utilizado para a divulgação é impessoal, pois não possui interação social.
- D O tipo de emissão da mensagem é o papel do outdoor.
- E O feedback do emissor elimina a necessidade de decodificação.

20. (FGV/Câmara de Salvador/Analista/2018) A comunicação é um dos maiores problemas nas organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor.

Em relação à direção da comunicação nas organizações, é correto afirmar que a comunicação:

- A horizontal pode ser dividida em ascendente e descendente;
- B ascendente é a que se dirige aos empregados operacionais;
- C lateral ocorre entre gestores e empregados de forma bottom-up;
- D horizontal ocorre entre membros de um mesmo grupo;
- E descendente é a que se dirige aos escalões superiores.

21. (FGV/Câmara de Salvador/Analista/2018) A comunicação formal da Câmara dos Vereadores de certo município está sendo realizada por meio do Twitter e do Facebook, que nesse caso são exemplos de:

- A emissores;
- B fontes;
- C receptores;



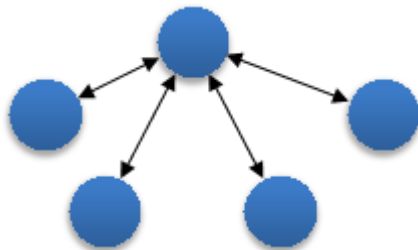
D canais;

E codificadores.

22. (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.

23. (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 pessoal.

24. (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.

25. (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.

26. (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.

27. (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.

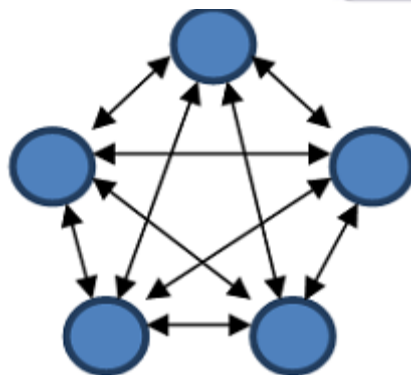
III. As finalidades básicas da comunicação são entender o mundo, relacionar-se com os outros e transformar a si mesmo e à realidade.

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.

28. (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.

29. (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.

30. (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.

31. (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.

32. (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.

33. (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.

34. (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.



35. (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

36. (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.

37. (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.

38. (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.

39. (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.

40. (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 inconsequência, 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.

41. (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.

42. (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.

43. (QUADRIX/CRESS-SC/Assistente Administrativo/2019) O fluxo transversal de comunicação abrange todos os níveis sem se ajustar às direções tradicionais. Surge e se desenvolve muito mais nas organizações informais e favorece a efetividade no trabalho.

44. (QUADRIX/CRESS-SC/Assistente Administrativo/2019) A comunicação é definida como um processo interativo e de entendimento, assimilação e operacionalização de determinada mensagem.

45. (Quadrix/CRA-PR/Administrador/2019) As barreiras à comunicação fazem com que a mensagem enviada e a mensagem recebida e interpretada sejam diferentes entre si.

46. (Quadrix/CRM-DF/Serviço Administrativo/2018) Um elemento importante no processo de comunicação é o feedback, que envolve o emissor e independe da mensagem.



47. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional não é um fluxo de mensagens processadas em uma rede de relações interdependentes, é um processo-padrão nas organizações.
48. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional engloba um grupo heterogêneo de atividades de comunicação voltadas fundamentalmente para os públicos ou segmentos com os quais a organização se relacione e dos quais dependa.
49. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) A comunicação organizacional baseia-se essencialmente na capacidade de duas ou mais instituições se comunicarem por meio de ofícios redigidos com clareza ao receptor.
50. (QUADRIX/CRB-10/Auxiliar Administrativo/2018) No processo de comunicação, a mensagem deverá ser transmitida criptografada a fim de evitar intervenções de pessoas não autorizadas.
51. (Quadrix/CRN10/Técnico Administrativo/2018) A comunicação apresenta-se como forma de transmissão e recuperação de informações.
52. (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.
53. (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.
54. (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.
55. (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).
56. (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.



57. (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.

58. (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.

59. (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.



60. (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.

61. (IBADE/Prefeitura de Rio Branco – AC/Administrador/2016) Em relação à importância da Comunicação para se Administrar, é correto afirmar que a Comunicação requer:

- A uma boa capacidade de saber ouvir, dando nova interpretação à mensagem recebida do emissor.
- B somente uma boa capacidade para traduzir o pensamento nas palavras corretas, não sendo primordial a capacidade de saber ouvir.
- C não somente uma boa capacidade para traduzir o pensamento nas palavras corretas, mas também a capacidade de saber ouvir.
- D a capacidade de saber ouvir e de se colocar no lugar do outro, codificando novamente as mensagens recebidas para uma melhor interpretação.
- E uma boa capacidade de escrever e de entender as mensagens recebidas, sem se colocar no lugar do outro, buscando a imparcialidade na interpretação.

62. (IBADE/SEDUC-RO/Analista/2016) A comunicação é uma atividade administrativa que proporciona informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir em suas tarefas e proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos. A análise das redes de comunicação ajuda a determinar a maneira mais indicada de comunicar em cada situação. O tipo de rede de comunicação mais eficiente, que evidencia rápida capacidade de influência, boa acurácia, com pronunciada ênfase no líder e lenta flexibilidade de mudança no cargo, é denominado(a):

- A roda
- B círculo
- C grafo
- D trama.
- E cadeia



7. GABARITO



1. E	10. E	19. C	28. E	37. B	46. E	55. C
2. C	11. D	20. D	29. B	38. D	47. E	56. C
3. E	12. A	21. D	30. E	39. E	48. C	57. A
4. E	13. C	22. A	31. B	40. B	49. E	58. B
5. E	14. B	23. B	32. E	41. C	50. E	59. D
6. E	15. D	24. D	33. B	42. B	51. C	60. A
7. C	16. A	25. E	34. C	43. E	52. C	61. C
8. C	17. B	26. A	35. A	44. C	53. E	62. A
9. C	18. C	27. E	36. D	45. C	54. C	



8. 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.