



**Estratégia**  
Concursos



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



**Estratégia**  
Concursos





# COMUNICAÇÃO

Prof. Stefan Fantini  
@prof.stefan.fantini

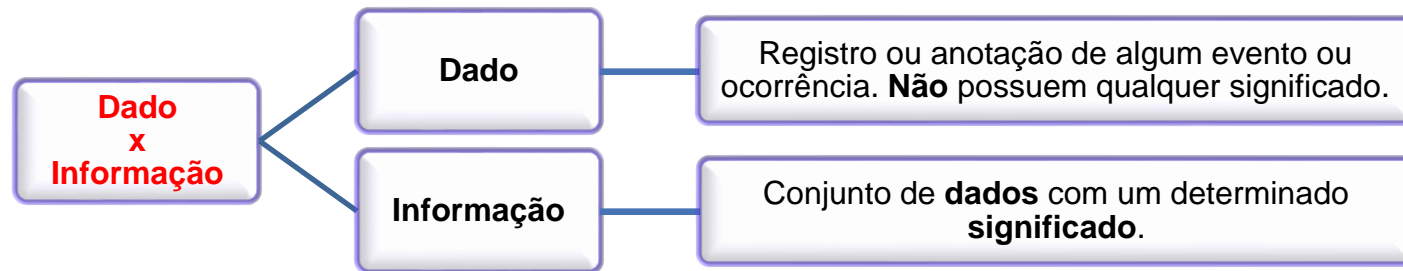
# Comunicação

## Conceito

A comunicação consiste na **transmissão** de uma **informação** (pelo emissor) e a consequente **compreensão** do **significado** dessa informação (pelo destinatário).

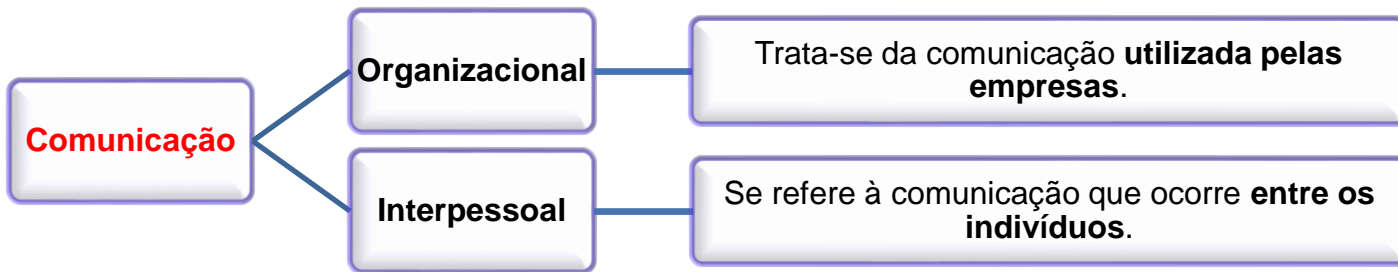
# Comunicação

## Dado x Informação



# Comunicação

Organizacional x Interpessoal





HORA DE  
PRATICAR!

## **(IESES – CRA-SC – Agente Administrativo - 2017)**

É um conjunto de dados com determinado significado, ou seja, que reduz a incerteza a respeito de algo ou que permite o conhecimento a respeito de algo:

- a) Emissor.
- b) Dado.
- c) Comunicação.
- d) Informação.



HORA DE  
PRATICAR!

## **(CEPS – UFPA – Assistente em Administração - 2016)**

A comunicação entre duas pessoas, seja na comunicação face a face ou em contextos de grupos, nas quais as partes são tratadas como indivíduos, denomina-se comunicação

- a) organizacional.
- b) em rede.
- c) paralela.
- d) interpessoal.
- e) processual.



# Funções da Comunicação





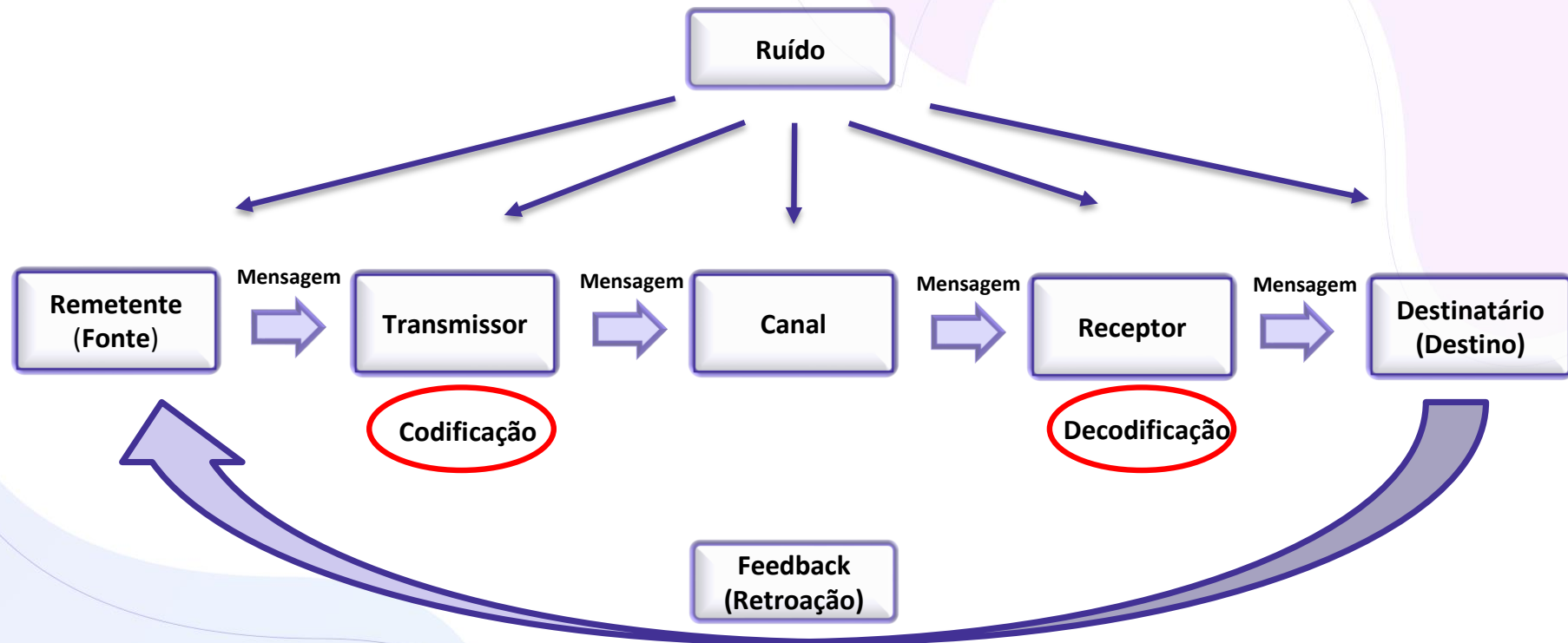
HORA DE  
PRATICAR!

## (FCC – TRE-SP – Analista Judiciário)

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização

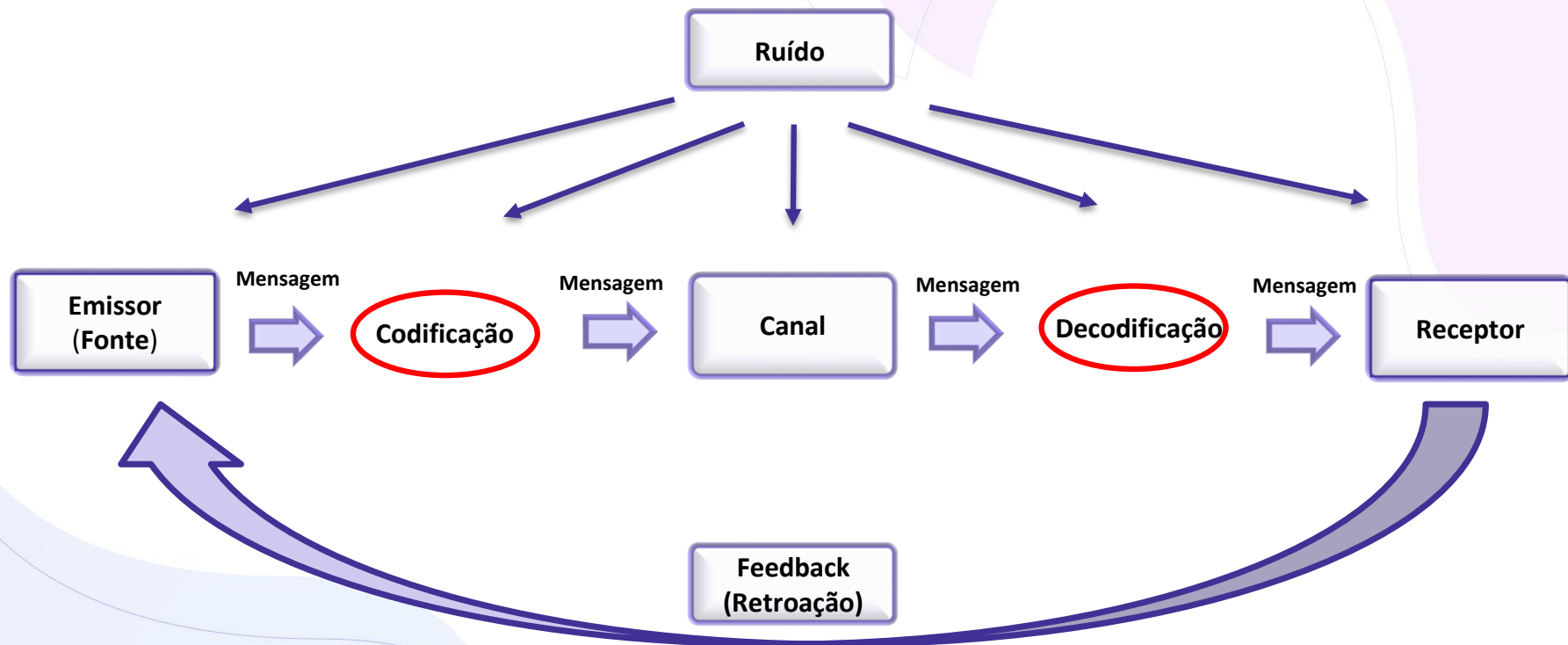
- a) controle, motivação, expressão emocional e informação.
- b) comprometimento, semântica, feedback e decodificação.
- c) formal, informal, entendimento e expressão.
- d) vertical, horizontal, não verbal e oral.
- e) emissão, recepção, clareza e canal.

# Processo de Comunicação



# Processo de Comunicação

Visão 02





**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(FADESP – CPC – Perito Criminal - 2019)**

A comunicação tem aplicação em todas as funções administrativas, mas é particularmente importante na função de direção. Ela envolve o intercâmbio de ideias, informações e pensamentos. O processo de comunicação envolve os seguintes componentes:

- a) chefe, subordinado, secretária, servente, clientes e fornecedores.
- b) fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.
- c) celular, computador, tablet, impressora, rede wifi e redes sociais.
- d) remetente, conteúdo, envelope, ofício, carta e destinatário.
- e) mensagens, fotos, dados, posts, arquivos e nuvens.



HORA DE  
PRATICAR!

**(IBFC – EBSEH – Pedagogo - 2016)**

De acordo com Chiavenato (2009, p.61-62) a comunicação constitui um processo composto de alguns elementos: I. Emissor ou fonte. II. Transmissor ou codificador. III. Canal. IV. Receptor ou decodificador. V. Destino. Estão corretas as afirmativas:

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



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(FGV – COMPEA – Analista – Administrador - 2014)**

Assinale a opção que indica os seis elementos fundamentais do processo de comunicação.

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



HORA DE  
PRATICAR!

## **(FGV – FBN – Assistente Técnico Administrativo - 2013)**

A comunicação é um processo necessário dentro das organizações para o qual se deve estabelecer um canal efetivo e transparente afim de obter resultados positivos. Assinale a alternativa que indica a ordem correta dos elementos do processo de comunicação.

- a) Receptor, canal, emissor e ruído.
- b) Receptor, canal, mensagem e feedback.
- c) Emissor, canal, mensagem e redundância.
- d) Emissor, canal, mensagem e receptor.





**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(FUMARC – SEPLAG-MG – Gestor Governamental)**

O processo da comunicação nas empresas, segundo Robbins e Decenzo, é composto de sete partes. Elas funcionam de forma integrada com o objetivo de evitar bloqueios ou desvios neste fluxo. Selecione a alternativa CORRETA da descrição dos componentes deste fluxo informacional:

- a) O emissor, a decodificação, o receptor, a mensagem, o tratamento, o armazenamento dos ruídos, o controle de conteúdos.
- b) A fonte de comunicação, o processo decisório, a mensagem, o canal, o receptor, o armazenamento, o feedback.
- c) A fonte de comunicação, a codificação, a mensagem, o canal, a decodificação, o receptor, o feedback.
- d) O emissor, a codificação, a seleção, o canal, a decodificação, o receptor, o armazenamento.



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)**

A todo momento, seja no âmbito laboral, acadêmico, social ou em família, temos que conviver e lidar com outras pessoas. A maioria de nossas ações para com os outros e vice-versa são atos comunicação, sejam verbais ou não. Segundo Chiavenato a comunicação é o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não ocorre a comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou. Com relação a comunicação, marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

( ) O Processo de Comunicação funciona como um sistema aberto em que ocorre certa quantidade de ruído. Este ruído seria uma perturbação indesejável que não tende a deturpar, distorcer e alterar de maneira imprevisível a mensagem transmitida.



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)**

(...)

- ( ) O transmissor é o equipamento situado entre o canal e o destino, que decodifica a mensagem para os destinos
- ( ) A comunicação é feita por um processo composto de 5 (cinco) elementos: emissor, transmissor, canal, receptor e destinatário.
- ( ) Entende-se por ruído de comunicação qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação da fidelidade da comunicação de uma mensagem, seja sonora, visual ou escrita.
- ( ) O receptor opera as mensagens emitidas pela fonte no sentido de codificá-las, isto é transformado-as em formas adequadas ao canal.
- ( ) No processo de comunicação o destinatário é a pessoa, coisa ou processo para qual a mensagem é enviada.



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)**

(...)

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA de cima para baixo.

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



HORA DE  
PRATICAR!

## **(IESES – IF-SC – Assistente – 2014 - ADAPTADA)**

A comunicação é feita por um processo composto de cinco elementos. Baseado nessa afirmação, assinale “V” para as afirmativas verdadeiras e “F” para as afirmativas falsas:

- ( ) Emissor é a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem para alguém.
- ( ) Transmissor ou codificador é o equipamento situado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para o destino.
- ( ) Receptor ou decodificador é o equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torná-la adequada ao canal.
- ( ) Destino é a pessoa, coisa ou processo para o qual a mensagem é enviada.

A alternativa correta é:

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

Prof. Stefan Fantini

 @prof.stefan.fantini

# Comunicação Eficiente e Comunicação Eficaz

Comunicação <b>Eficiente</b>	Comunicação <b>Eficaz</b>
O emissor fala bem.	A mensagem é clara, objetiva e unívoca.
O transmissor funciona bem.	O significado é consoante e consistente.
O canal não tem ruído.	O destinatário compreende a mensagem.
O canal é o meio mais apropriado.	A comunicação é totalmente completada.
O receptor funciona bem.	A mensagem torna-se comum a ambas as partes.
O destinatário ouve bem.	O destinatário fornece retroação (feedback) ao emissor, indicando que compreendeu perfeitamente a mensagem.
Não há ruídos ou interferências internas ou externas.	O significado da mensagem é o mesmo para o emissor e para o destinatário.
O relacionamento entre emissor e destinatário é bom.	A mensagem transmitida produz alguma consequência.



**HORA DE  
PRATICAR!**

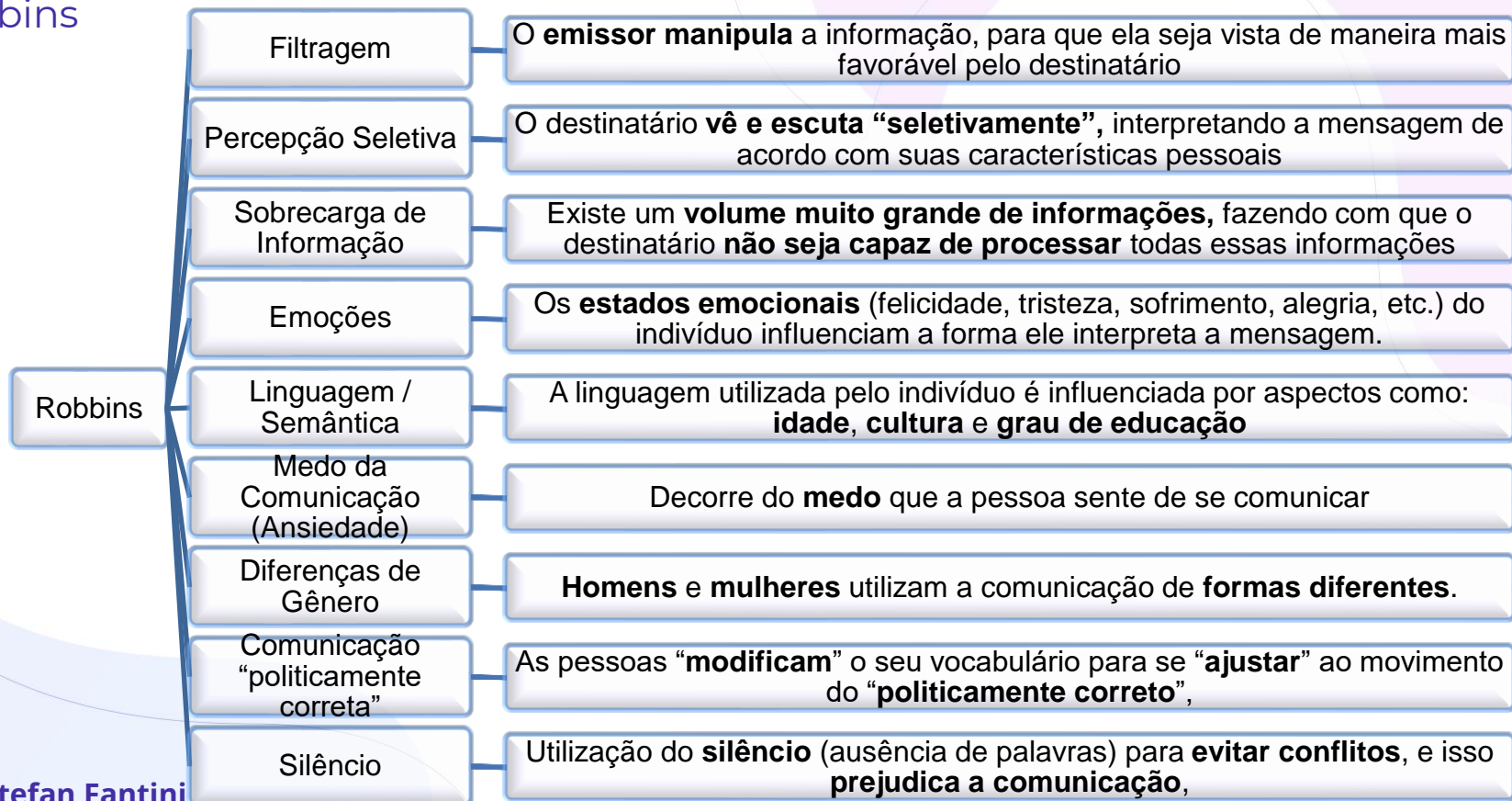
## **(IF-MS – IF-MS – Administrator - 2019)**

A comunicação organizacional constitui o processo pelo qual a informação se movimenta e é intercambiada entre as pessoas dentro de uma organização. Nesse sentido, o processo de comunicação deve ser eficiente e eficaz. Assinale a alternativa que corresponde a um processo de comunicação eficiente.

- a) A mensagem torna-se comum a ambas as partes.
- b) O canal utilizado não apresenta ruídos.
- c) O destinatário fornece retroação ao emissor, indicando que compreendeu perfeitamente a mensagem enviada.
- d) O significado da mensagem é o mesmo para o emissor e para o destinatário.
- e) A mensagem transmitida produz alguma consequência.

# Barreiras à Comunicação

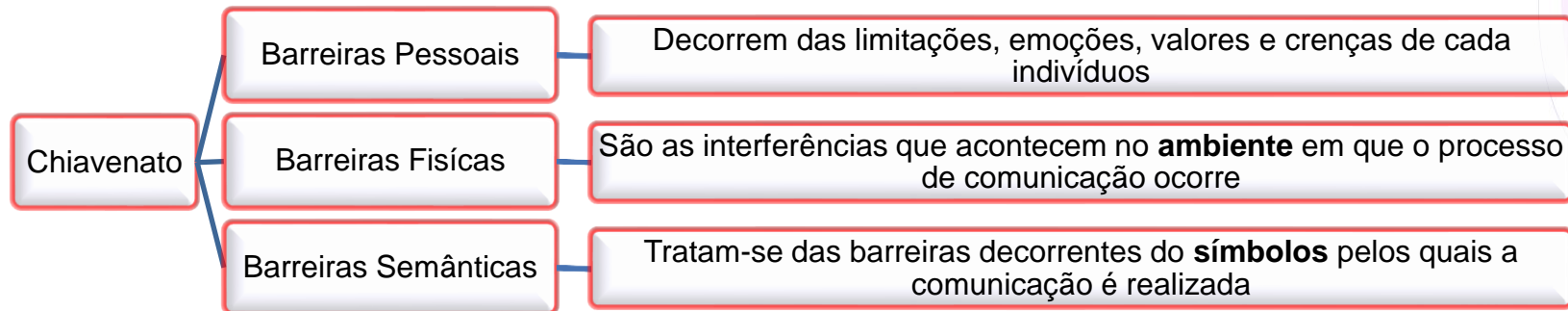
Robbins





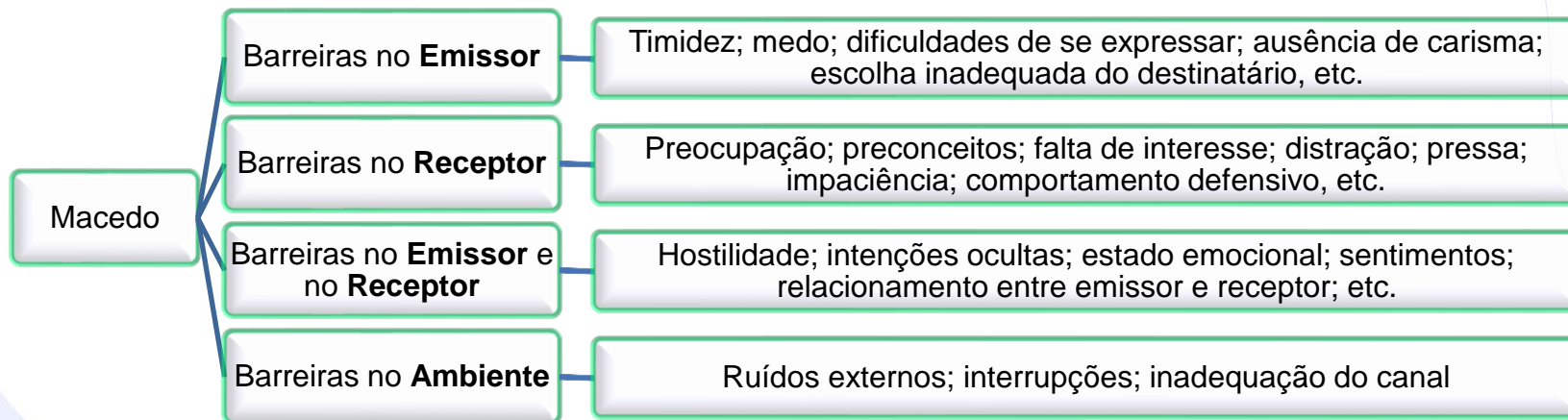
# Barreiras à Comunicação

Chiavenato



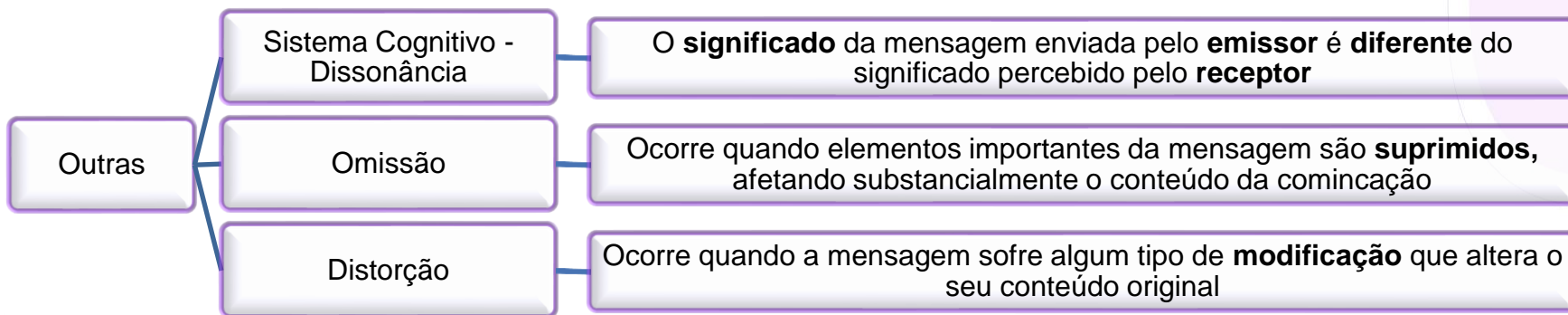
# Barreiras à Comunicação

Macedo



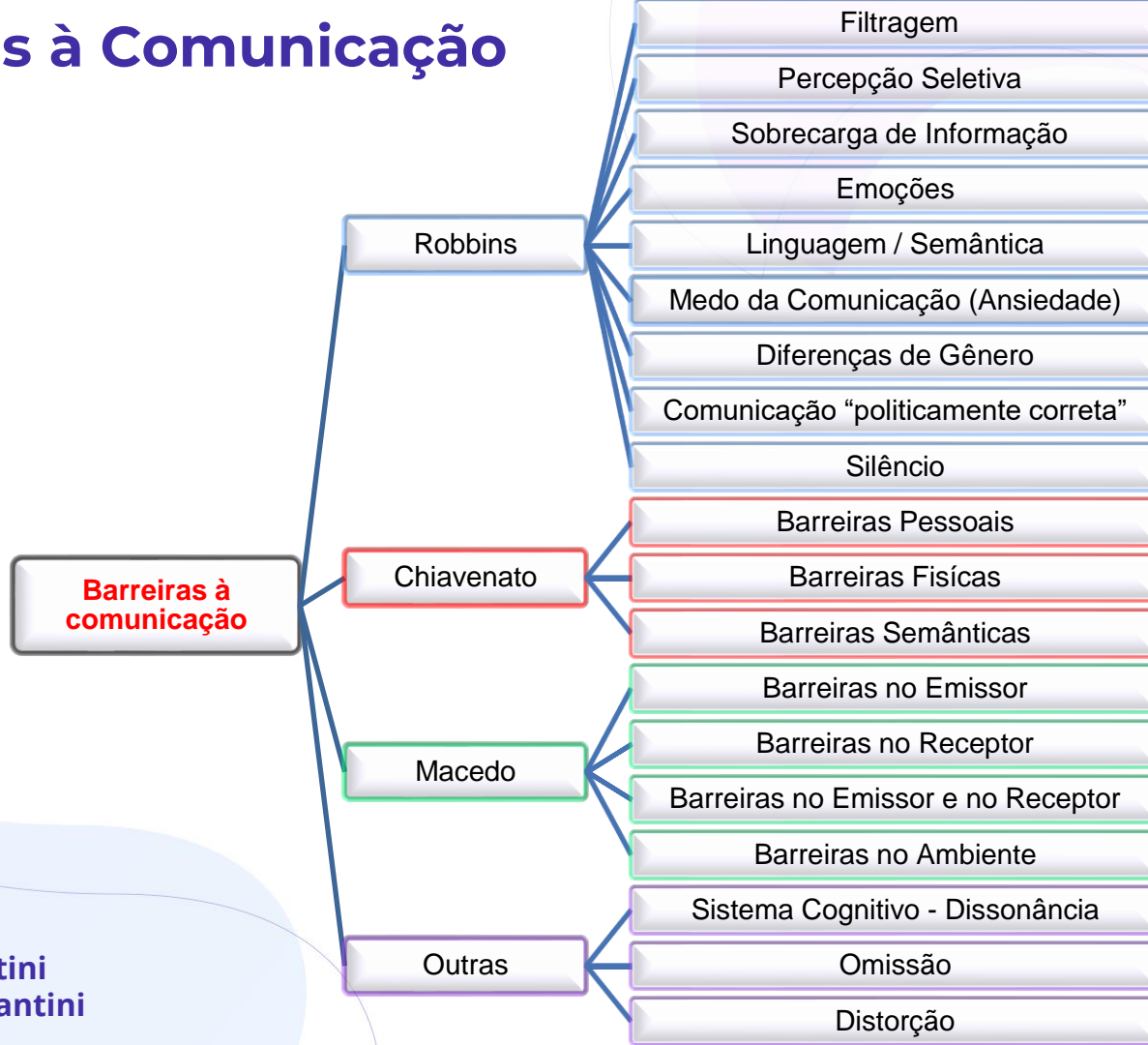
# Barreiras à Comunicação

## Outras



# Barreiras à Comunicação

## Resumo





**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(FUNDATEC – Prefeitura de Gramado – Auxiliar - 2019)**

Todas as organizações necessitam da comunicação. É através dela que os membros da empresa se comunicam entre si e com a sociedade. A comunicação organizacional pode ser interna ou externa. Internamente, ela busca transmitir aos funcionários informações sobre a própria organização, maximizando a integração no nível interno. Externamente, ela busca consolidar e ampliar sua imagem perante os públicos de interesse. Entretanto, o papel de informar nem sempre ocorre de maneira efetiva, já que existem as barreiras à comunicação. Quando o emissor manipula a informação, buscando fazer com o que o receptor a veja de forma mais favorável, no sentido de evitar conflitos, está ocorrendo a barreira de comunicação conhecida por:



HORA DE  
PRATICAR!

## (FUNDATEC – Prefeitura de Gramado – Auxiliar - 2019)

(...)

- a) Filtragem.
- b) Percepção seletiva.
- c) Decodificação interpretativa.
- d) Sobrecarga de informação.
- e) Erro de semântica proposital.



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(UFMT – UFMT – Assistente em Administração - 2016)**

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação, porém diversas barreiras podem distorcer a comunicação eficaz. Marque a alternativa que apresenta uma barreira à comunicação eficaz.

- a) Redundância
- b) Percepção seletiva
- c) Sinergia
- d) Homeostasia



**HORA DE  
PRATICAR!**

## **(FCC – TRT 3a Região – Analista Judiciário - 2015)**

Difícilmente o processo de comunicação ocorre sem problemas. Entre a mensagem “tal como é enviada” e a mensagem “tal como é recebida”, existem barreiras que fazem com que a mensagem enviada e a recebida sejam diferentes entre si. O sistema cognitivo é considerado uma barreira à comunicação. São elementos cognitivos:

- a) omissão e sobrecarga.
- b) consonância e dissonância.
- c) transmissor e receptor.
- d) codificador e decodificador.
- e) ruído e falsa percepção.



# Meios (Canais) de Comunicação

Vantagens dos Canais <b>Pobres</b>	Vantagens dos Canais <b>Ricos</b>
Gasta “menos tempo”.	Permite captar um maior número de sinais de informação.
Atinge um maior número de pessoas.	É mais “pessoal”.
Pode ser planejada com antecedência.	Permite um “feedback instantâneo”.
A mensagem fica registrada.	É uma “via de mão dupla”.
A mensagem pode ser armazenada.	É possível obter uma resposta rápida do receptor.
Pode ser replicada e redistribuída com facilidade	Possibilita uma melhor discussão, compreensão e percepção das informações que estão sendo transmitidas.
São mais rápidos e mais fáceis.	Diminuem a ambiguidade (a “dupla interpretação”).
Indicados para comunicações rotineiras.	Indicados para comunicações importantes, complexas, e ambíguas.

# Meios (Canais) de Comunicação

“Riqueza” do Canal

Canal  
Rico



Exemplo de Canal

Conversa  
“cara a cara”

Telefone

E-mail

Memorandos, cartas

Relatórios, boletins, panfletos



Canal  
Pobre

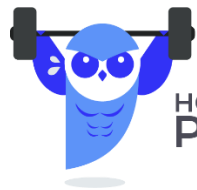
“Conteúdo” da Mensagem



Mensagem  
Complexa



Mensagem  
Simples



HORA DE  
PRATICAR!

## **(FCC – TJ-AP – Analista Judiciário - 2014)**

O meio mais rico de comunicação é o face a face, caracterizado pela riqueza das expressões adicionais.

# Tipos de Comunicação

Verbal/Oral x Escrita x Não-Verbal

## Tipos de Comunicação

### Verbal (Oral)

Trata-se da comunicação que é realizada através da **oratória** (isto é, da “**fala**”).

### Escrita

Trata-se da comunicação que é realizada através da linguagem **escrita** ou **simbólica**.

### Não Verbal

Trata-se da comunicação que é realizada através da **linguagem corporal** ou das “**ações**” do indivíduo que acabam transmitindo algum tipo de comunicação.



HORA DE  
PRATICAR!

## (IF-RS – IF-RS – Auxiliar – 2016 - ADAPTADA)

Para entendermos melhor os ruídos da comunicação, é importante conhecermos a comunicação verbal e a comunicação não verbal. Sobre comunicação verbal e não verbal, assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão CORRETAS:

- I. Uma conversa por telefone é considerada uma forma de comunicação verbal.
  - II. A mímica é uma forma de comunicação não verbal.
  - III. Um ato como coçar a cabeça não pode ser considerado uma forma de comunicação nem verbal nem não verbal.
- a) Apenas II e IV.
  - b) Apenas I e III.
  - c) Apenas I e II.
  - d) I, II, III.
  - e) Apenas I.

# Métodos de Comunicação

Formal x Informal

## Comunicação Formal

- Mensagens relacionadas ao **trabalho**.
  - Segue a rede de **autoridade e hierarquia**.
  - Utiliza **canais formais** determinados pela organização.
- Exemplos: memorando, e-mail corporativo.

## Comunicação Informal

- Mensagens relacionadas às necessidades de **relacionamento interpessoal**.
  - Flui em **qualquer direção**.
  - Utiliza **canais espontâneos** de comunicação.
- Exemplo: conversa no corredor.

# Boatos (Redes de Rumores)

## Características

### Características da Rede de Rumores

**Não é controlada** pela direção da empresa

É tida pela maioria dos funcionários como **mais confiável e fidedigna** do que os comunicados formais vindos da cúpula da organização

É amplamente utilizada para servir aos **interesses pessoais** dos que a integram.

# Boatos (Redes de Rumores)

Sugestões para mitigar as consequências negativas dos rumores

Sugestões para **mitigar as consequências negativas** dos rumores (boatos).

Fornecer informações

Explicar decisões e comportamento

Abster-se de atingir o mensageiro

Manter canais de comunicação abertos

Enfatizar as vantagens e as desvantagens

Discutir abertamente as piores possibilidades

Anunciar um cronograma para a tomada de decisões importantes





HORA DE  
PRATICAR!

## **(CONSULPLAN – HOB – Agente de Administração - 2015)**

Rumores e fofocas são elementos bastante comuns nas organizações. Em épocas de crise, então, essas práticas tornam-se ainda mais utilizadas pelos apreensivos funcionários. Em decorrência desse clima de angústia, os rumores são criados e se espalham a uma velocidade impressionante. Para reduzir as consequências negativas dos rumores, as empresas devem adotar os seguintes procedimentos, EXCETO:

- a) Fornecer informações.
- b) Abster-se de atingir o mensageiro.
- c) Explicar decisões e comportamentos.
- d) Manter canais de comunicação unilateral.



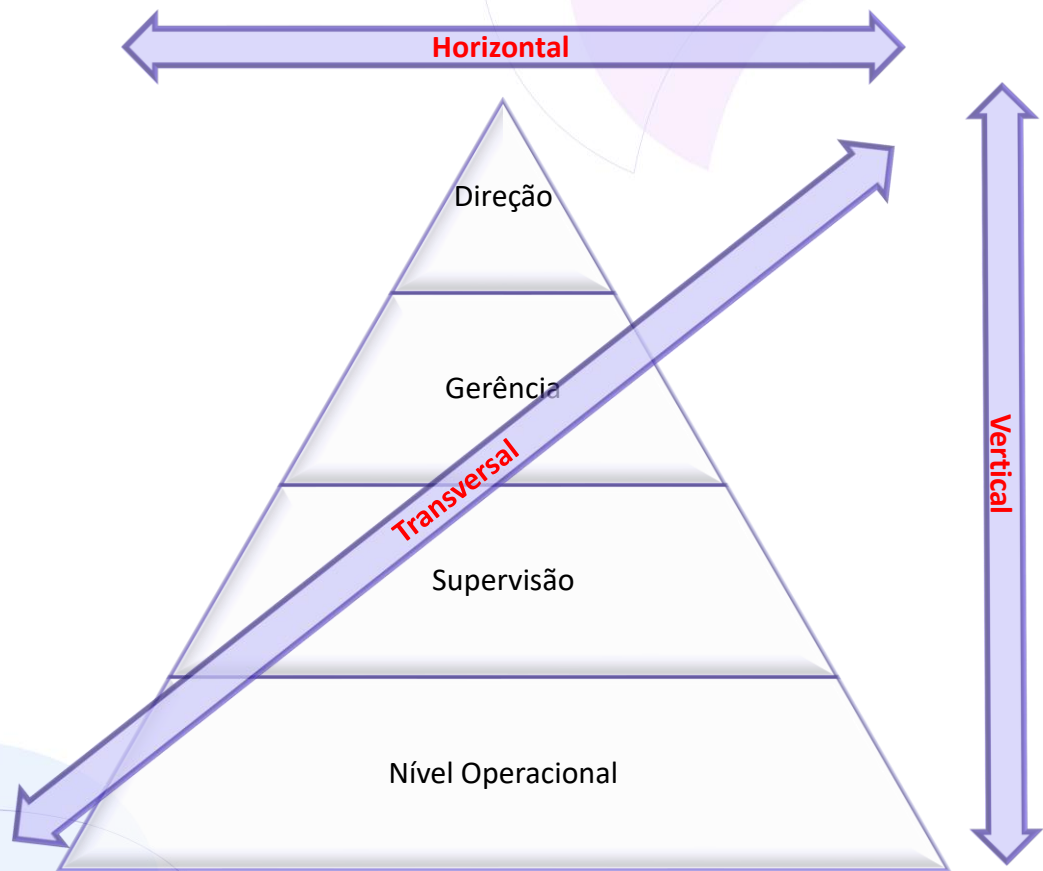
HORA DE  
PRATICAR!

## **(FCC – TRT 13a Região – Analista Judiciário - 2014)**

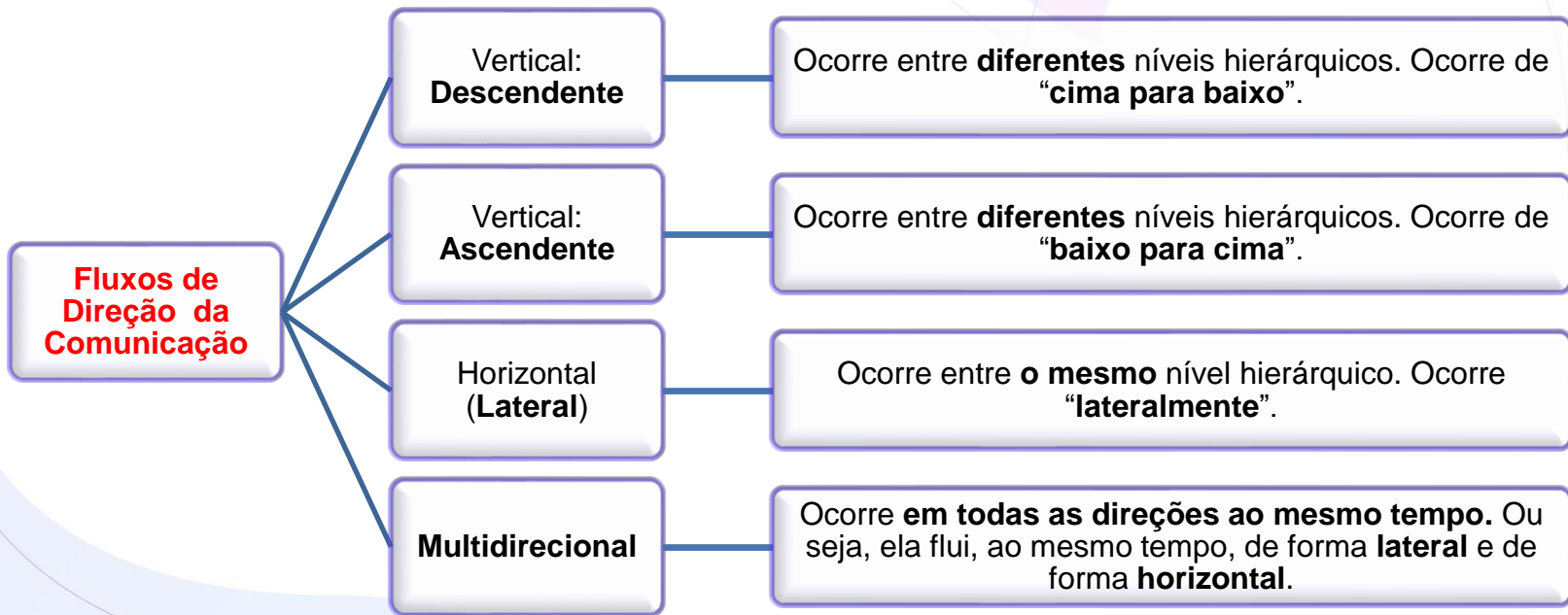
Nas empresas, além do sistema formal de comunicação, existe um sistema informal denominado rede de rumores. Os rumores tendem a emergir em reação a situações importantes para as pessoas, nas quais há ambiguidade e sob condições que causam

- a) confusão.
- b) agonia.
- c) torpor.
- d) surpresa.
- e) ansiedade.

# Fluxos de Direção da Comunicação



# Fluxos de Direção da Comunicação





HORA DE  
PRATICAR!

## (FGV – MPE-AL – Técnico do Ministério Público - 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.



HORA DE  
PRATICAR!

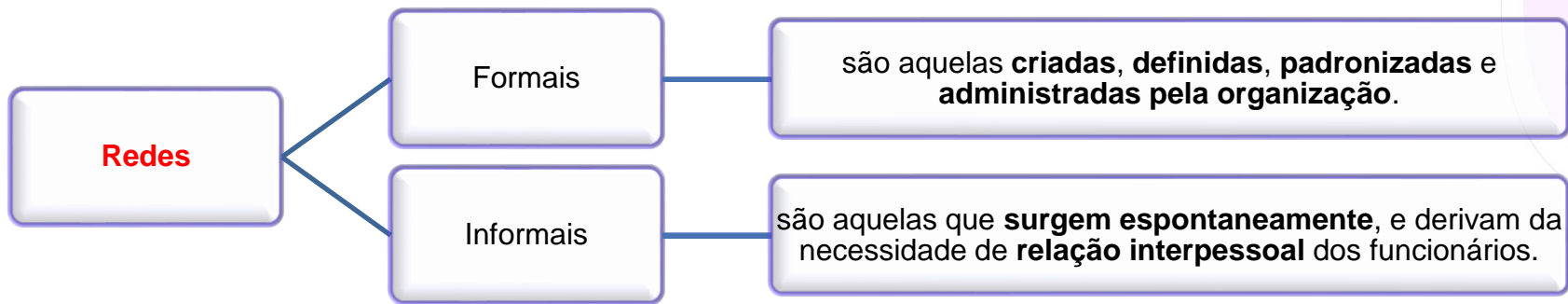
## **(UFG – Câmara de Goiânia-GO – Assessor - 2018)**

No contexto organizacional, a comunicação que ocorre entre unidades de trabalho do mesmo nível é chamada de

- a) comunicação ascendente.
- b) comunicação externa.
- c) comunicação descendente.
- d) comunicação lateral.

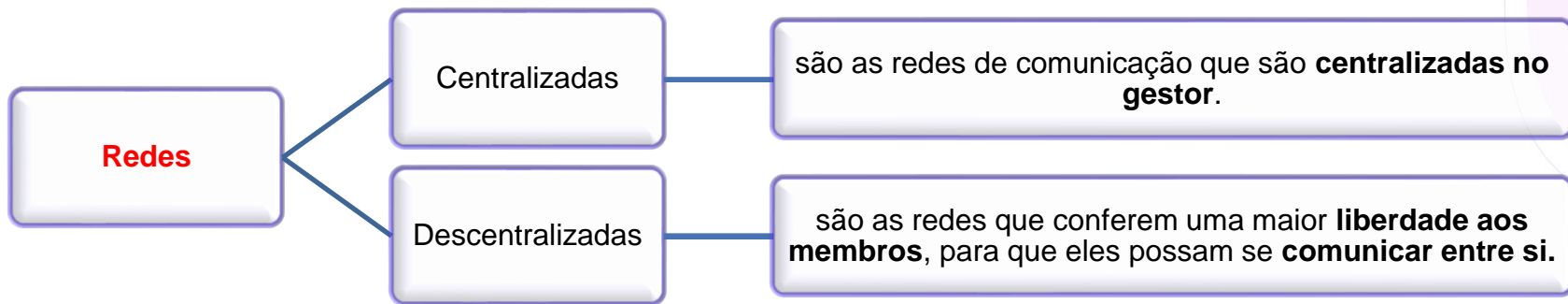
# Redes de Comunicação

Formais x Informais



# Redes de Comunicação

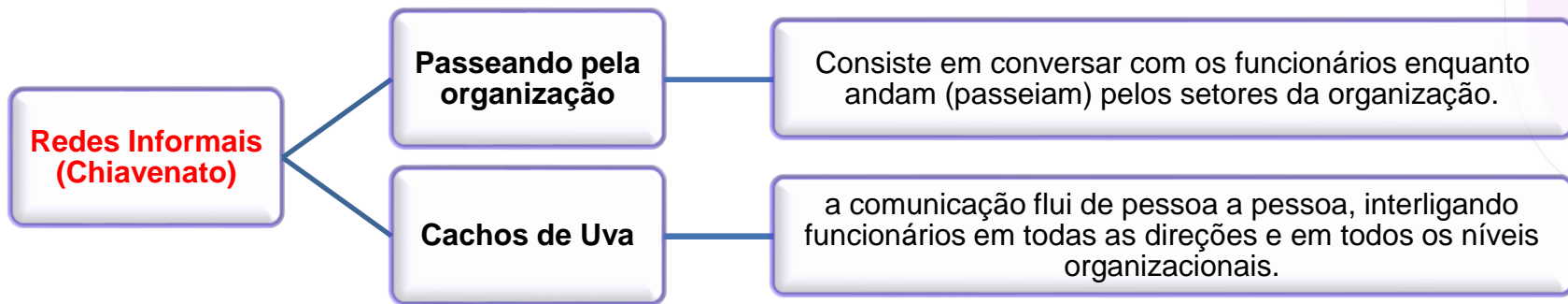
Centralizadas x Descentralizadas







# Redes Informais de Comunicação


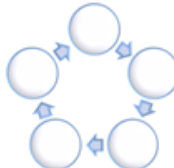
Chiavenato



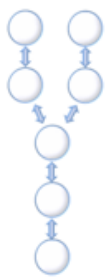
# Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 <b>Cadeia</b>	Segue rigidamente a cadeia formal de comando (hierarquia).	<b>Alta</b>	<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	Centralizada
 <b>Roda</b>	O líder atua como um "condutor central" de toda a comunicação do grupo.	<b>Alta</b>	<b>Alta</b>	<b>Alta</b>	<b>Baixa</b>	Bastante Centralizada

# Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 <b>Todos os Canais</b>	Todos os indivíduos se comunicam entre si.	Moderada	Alta	Nula	Alta	Descentralizada
 <b>Círculo</b>	Os indivíduos se comunicam lateralmente com outros indivíduos	Baixa	Alta	Nula	Moderada	Descentralizada

# Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 <b>Tipo Y</b>	A comunicação percorre os diversos níveis nos dois sentidos.	<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	Centralizada



HORA DE  
PRATICAR!

## (FGV – COMPEA – Analista de Gestão - 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



HORA DE  
PRATICAR!

## (FGV – COMPEA – Analista de Gestão - 2018)

(...)

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.



HORA DE  
PRATICAR!

## **(IBEG – Prefeitura de Mendes-RJ – 2016 - ADAPTADA)**

O sistema formal não é o único sistema de comunicação dentro de um grupo ou organização. Existem também, a rede de rumores. Mesmo sendo informal é importante fonte de informação. Uma pesquisa recente revelou que 75% dos funcionários sabem primeiro das notícias através da rede de rumores.

Com relação a rede de rumores, pode-se afirmar que:

- I - A rede de rumores não é controlada pela direção da empresa.
- II – É tida pela maioria dos funcionários como a mais confiável e fidedigna do que a comunicação formal.
- III – É largamente utilizada para servir aos interesses pessoais dos que a integram.



HORA DE  
PRATICAR!

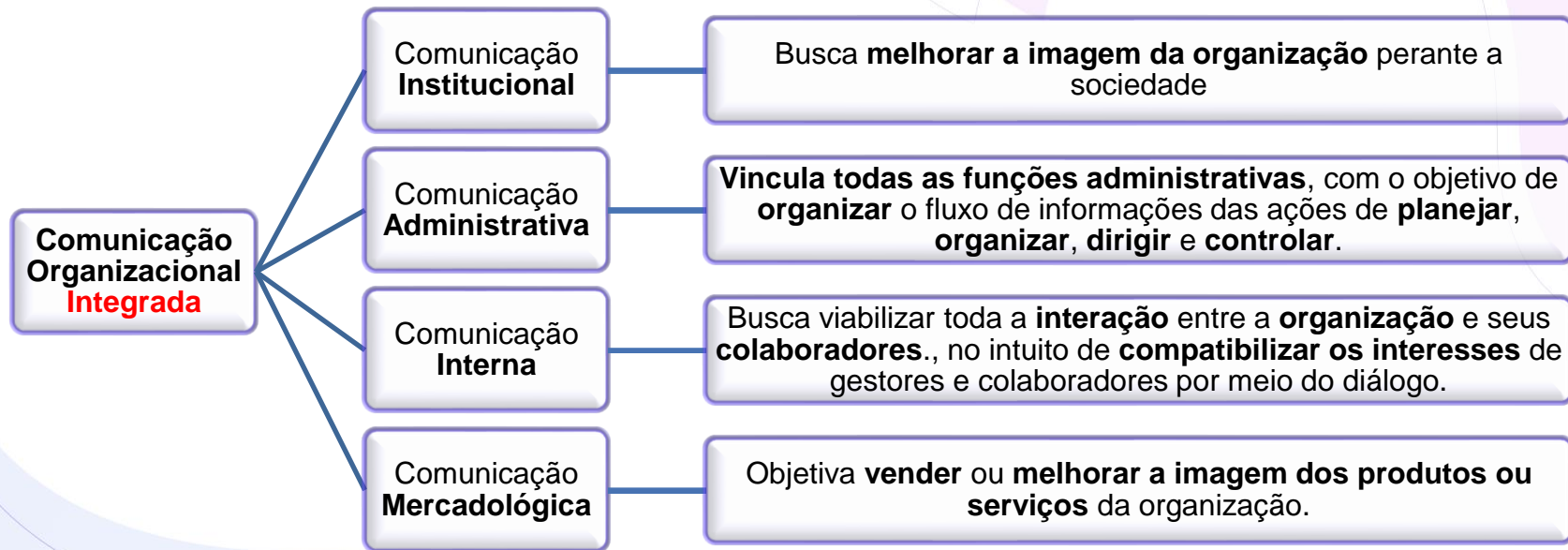
## (IBEG – Prefeitura de Mendes-RJ – 2016 - ADAPTADA)

(...)

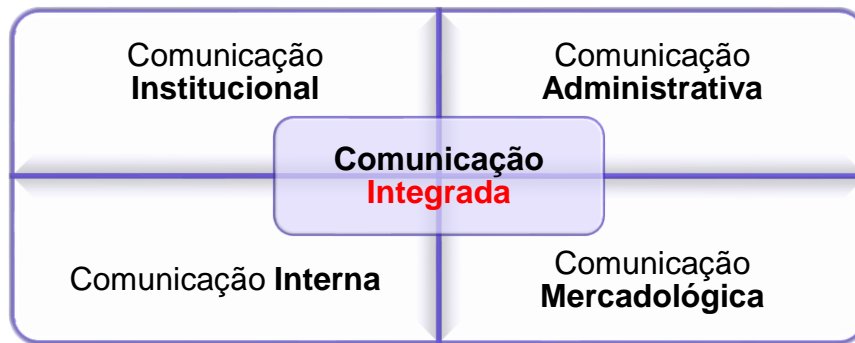
- a) As alternativas II e III estão corretas, apenas.
- b) As alternativas I, II e III estão corretas.
- c) As alternativas I e II estão corretas, apenas.
- d) A alternativa I está correta, apenas.
- e) As alternativas I e III estão corretas, apenas.

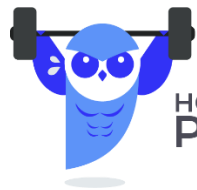


# Comunicação Organizacional Integrada



# Comunicação Organizacional Integrada





HORA DE  
PRATICAR!

## (UFG – SANEAGO-GO – Administrador - 2018)

O princípio de comunicação organizacional integrada pressupõe convergência sinérgica em ramos da comunicação, como:

- a) comunicação administrativa e comunicação pessoal.
- b) comunicação institucional e comunicação mercadológica.
- c) comunicação interna e comunicação internacional.
- d) comunicação empresarial e comunicação técnica.



HORA DE  
PRATICAR!

**(FGV – FIOCRUZ – Assessor)**

O conceito de comunicação integrada, elaborado por Margarida Kunsch, trata das formas de comunicação que permitem a uma organização se relacionar com os diferentes públicos de seu interesse e também com a sociedade em geral. Isso implica na convergência de diversas áreas, como:

- a) comunicação corporativa, comunicação organizacional, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- b) comunicação interna, comunicação mercadológica, comunicação institucional e comunicação administrativa.



HORA DE  
PRATICAR!

**(FGV – FIOCRUZ – Assessor)**

(...)

- c) comunicação organizacional, comunicação interna, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- d) comunicação corporativa, comunicação mercadológica, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- e) comunicação administrativa, comunicação organizacional, comunicação institucional e comunicação corporativa.

# Endomarketing

O **endomarketing** consiste em uma espécie de “**marketing interno**” direcionado aos próprios **funcionários** da organização. Ele é realizado através da **comunicação interna**.



HORA DE  
PRATICAR!

**(UFF – UFF – Administrador)**

No contexto das práticas de Recursos Humanos, de acordo com Bekin, a atividade que é considerada a espinha dorsal do endomarketing denomina-se:

- a) treinamento sob a ótica de educação e desenvolvimento;
- b) motivação, valorização, comprometimento e recompensa;
- c) recrutamento e seleção;
- d) comunicação interna;
- e) pesquisa de mercado de clientes internos.



HORA DE  
PRATICAR!

## (VUNESP – SPTRANS – Analista)

O termo endomarketing de Bekin está melhor relacionado às atividades de

- a) QVT.
- b) marketing interno.
- c) relações públicas com governos.
- c) marketing voltadas às causas sociais.
- e) promoção de vendas.



# Comunicação Pública





HORA DE  
PRATICAR!

## **(UFMG – UFMG – Jornalista – 2018 - ADAPTADA)**

A comunicação política, comunicação estatal e comunicação da sociedade civil, que atuam na esfera pública em defesa da coletividade, não podem ser entendidas como comunicação pública, por ser tal comunicação tida como sinônimo de comunicação governamental.



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



# Estratégia

Concursos

ATÉ A PRÓXIMA MEUS AMIGOS!  
ESTAMOS JUNTOS





**Estratégia**  
Concursos