**QUESTÕES OBJETIVAS**

1. Questão Sobre comunicação tradicional, é correto afirmar que:

A A mensagem é o canal de comunicação que ocorre entre dois sinais digitais.

B A mensagem é o objeto da comunicação, constituída por um conjunto de signos e sinais que constituem o código. O canal ou meio possibilita que a comunicação ocorra entre dois ou mais indivíduos.

C A mensagem é a forma de sinalização de que tudo está correndo bem na comunicação organizacional.

D A mensagem é meio possibilita que a comunicação ocorra entre dois ou mais indivíduos. O canal é o objeto da comunicação, constituída por um conjunto de signos e sinais que constituem o código.

E O canal de comunicação é o canal de informações que se dá por um conjunto de signos e sinais.

2. Questão A comunicação possui uma forma de expressão escrita através de um relatório. Quais são os tipos de relatórios?

A Possui dois tipos: o acadêmico e o biográfico.

B O relatório tem como objetivo informar as posições que os ocupantes ou funcionários estão desenvolvendo as suas atividades.

C O objetivo do relatório é informar o mais rápido possível utilizando um meio eletrônico.

D Possui dois tipos: o acadêmico e o profissional

E O relatório que descreve um acontecimento histórico.

3. Questão No que diz respeito ao Gerenciamento de Crises, analise:

I. "Crise" pode ser definida como um evento previsível ou não, que potencialmente pode impactar de maneira a causar prejuízo a uma organização.

II. O gerenciamento de uma crise, quando instalada, deve primar pela clareza de informações dentro da empresa, tornando públicas apenas informações básicas e genéricas, a fim de não aumentar a exposição da empresa.

III. Cabe às organizações a previsão de um Comitê de Crises que se reúna e entre em operação exclusivamente durante a ocorrência de uma crise, desde o seu desencadeamento até o seu término.

IV. O gerenciamento de crises deve se utilizar da Análise de Riscos como ferramenta, mesmo sendo uma ferramenta ''preventiva''. Porém, o gerenciamento de crises é que se torna ferramenta quando se trata do Planejamento de Contingências.

V. O gerenciamento de crises, considerando as próprias caract erísticas de desencadeamento das crises, é uma atividade essencialmente reativa e corretiva.

É correto o que consta APENAS em:

A II, III e V.

B I, III e V.

C II e V.

D I e IV.

E I, III e IV.

4. Questão Cabe aos gestores da empresa organizar e coordenar, dirigir e controlar, motivar e comunicar para sensibilizar seus públicos. para isso, é necessário montar um Plano de Comunicação eficaz. Dentre os estágios na montagem do Plano, a seguir relacionados, um deles não faz parte do elenco.

A identificar o público-alvo

B determinar os objetivos

C elaborar a mensagem

D definir o foco da mensagem

E selecionar o canal de midia

5. Questão A comunicação possui uma forma de expressão escrita através de um relatório. Quais são os tipos de relatórios?

A O relatório que descreve um acontecimento histórico.

B Possui dois tipos: o acadêmico e o profissional

C O relatório tem como objetivo informar as posições que os ocupantes ou funcionários estão desenvolvendo as suas atividades.

D O objetivo do relatório é informar o mais rápido possível utilizando um meio eletrônico.

E Possui dois tipos: o acadêmico e o biográfico.

6. Questão Em relação à comunicação é válido ressaltar que a mesma se efetiva em todos os momentos de interação, não apenas por meio dos textos escritos ou orais, mas sempre que há interlocutores envolvidos na troca de informações, seja por meio de textos verbais ou não verbais. Com base nesta afirmação, assinale a questão que traz a afirmação correta sobre o desenvolvimento de práticas de leitura e escrita:

A Desenvolver o domínio sobre as práticas de leitura e escrita é essencial para que se obtenha o conhecimento necessário às escolhas certas para diferentes situações comunicativas.

B Desenvolver o domínio sobre as práticas de leitura e escrita é essencial para que se obtenha o conhecimento necessário às escolhas certas para diferentes situações comunicativas, mesmo que não haja

Interlocutores.

C Desenvolver o domínio sobre as práticas de leitura e escrita não é essencial para que se obtenha o conhecimento necessário às escolhas certas para diferentes situações comunicativas, mesmo que não haja interlocutores.

D Desenvolver o domínio sobre as práticas de leitura e escrita é essencial para que se obtenha o conhecimento necessário mesmo que não haja interlocutores.

E Desenvolver o domínio sobre as práticas de leitura e escrita não é essencial para que se obtenha o conhecimento necessário às escolhas certas para diferentes situações comunicativas.

7. Questão A comunicação que ocorre em uma organização pode ser verbal ou não verbal. Um dos tipos de comunicação não verbal é a paralinguagem, que está relacionado:

A Ao entendimento da perspectiva e do padrão de referência pessoal do interlocutor.

B Aos movimentos do corpo e da face, incluindo gestos com os braços e com as mãos.

C Ao entendimento da perspectiva e do padrão de referência pessoal do supervisor.

D À altura, ao ritmo, à inflexão, ao volume e ao padrão de expressão da voz de uma pessoa

E À comunicação com uma pessoa a respeito de temas não relacionados ao cargo.

8. Questão As tecnologias estão avançando a "passos largos" dentro das organizações. Cada vez mais as organizações estão aplicando conjunto de recursos tecnológicos integrados, que proporcionam por meio das funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação processos de negócios cada vez mais ágeis e dentro de padrão de qualidade.

Qual o nome que recebe o tipo de comunicação que está cada vez mais tornando-se estratégica para o alcance dos resultados da empresa ?

A - AUTOMAÇÃO E TECNOLOGIA - AT

B - COMUNICAÇÃO, INFORMÁTICA E TECNOLOGIA - CIT

C - AUTOMAÇÃO E INFORMÁTICA - AI

D - TECNOLOGIA E INFORMÁTICA - TI

E - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC

9. Questão Qual é a definição de comunicação?

A Comunicação é a troca de informação entre emissor e receptor.

B Comunicação é troca de mensagens

C Comunicação é interpretação de informação.

D Comunicação é troca de informação.

E Comunicação é informação com ruído.

10. Questão Sobre o conceito de comunicação organizacional, assinale a alternativa incorreta:

A Refere-se à troca de informações, passando pela definição de campo, área de conhecimento e até disciplina, e também a ideia de compartilhamento, de comunhão de ideias.

B Refere-se ao ato de comunhão de ideias e o estabelecimento de um diálogo.

C Refere-se à comunicação de forma passiva e direta.

D A complexidade da comunicação no ambiente corporativo deve e vai muito além da transmissão da informação.

E Refere-se à necessidade de a comunicação ser entendida muito além da mera transmissão de informações.

11. Questão Com relação à Comunicação interna nas organizações, é correto afirmar que:

I) É um processo de geração de conhecimento.

II) É um instrumento de aprimoramento comportamental.

III) É mais um recurso voltado à avaliação de desempenho funcional.

IV) Possibilita a integração das equipes.

V) Não contribui para a adesão dos trabalhadores aos valores culturais da organização.

A I, II e IV estão corretas.

B I, IV e V estão corretas.

C I, II e III estão corretas.

D Todas as respostas estão corretas.

E Todas as respostas estão erradas.

12. Questão Cada organização empresarial é um universo peculiar, possui características próprias, diferindo-se de todas as demais. Estas diferenças envolvem recursos físicos, localização geográfica, estilo de liderança, tradição etc. O sistema de valores, crenças, normas e hábitos compartilhados que rege a interação dos elementos de uma organização, denomina-se:

A Desenvolvimento organizacional.

B Clima organizacional.

C Estilo de liderança.

D Psicologia industrial.

E Cultura organizacional.

13. Questão Os anos 80 do Século XX marcam o início de um novo ambiente internacional, denominado por alguns teóricos de "pós-moderno". Poderíamos afirmar que as principais características associadas a esse novo ambiente social, econômico e político são:

I) A exaustão do sistema de produção em massa.

II) O risco e a instabilidade crescente dos mercados.

III) A uniformização da cultura mundial.

IV) Uma maior complexidade dos sistemas de comunicação organizacional.

V) A emergência de um novo modelo de desenvolvimento baseado em insumos baratos de energia.

A Todas as respostas estão corretas.

B Apenas a resposta "I" está correta.

C Apenas a resposta "III" está errada.

D Todas as respostas estão corretas, exceto a "III" e a "V".

E Todas as respostas estão corretas, exceto a "I" e a "III"

14. Questão As estratégias e ações de comunicação devem refletir a cultura organizacional. Analise as afirmações a seguir sobre cultura organizacional:

I. A cultura organizacional é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização.

II. A cultura organizacional é estática e permanente, ou seja, permanece mesmo após as transformações e evolução da empresa.

III. A cultura refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Constitui o modo institucionalizado de pensar e agir que existe em uma organização.

IV. A cultura refere-se à imagem que a organização tem a respeito de si mesma. Representa as metas que se pretende atingir em dois ou três anos.

Estão corretas somente:

A I e III

B III e IV

C II e IV

D II e III

E I e II

15. Questão Veja as afirmações a seguir sobre comunicação interna:

I - É a comunicação entre a empresa e o seu público interno, que deve ser um sistema de mão dupla, estruturado e capaz de disseminar o fluxo de informações que a organização tem interesse em compartilhar e que o colaborador precisa saber.

II - Representa um conjunto de ações que a empresa coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar e manter a coesão dos líderes da empresa. Os demais níveis da organização são atendidos por outras estratégias de comunicação.

III - A estratégia de comunicação interna se mostrará eficiente quando o público interno estiver comprometido e envolvido com a empresa, tornando-se seus principais porta-vozes.

IV - Após a comunicação da imprensa sobre um fato importante que diz respeito à empresa, o público interno deve ser o segundo o ser comunicado.

V - A cultura organizacional pouco interfere na estratégia de comunicação interna, visto que não há associação direta entre ambas.

Está CORRETO apenas o que se afirma em:

A III e IV.

B II, III e V.

C I e III.

D I e II.

E II, IV e V.

16. Questão "Qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar a organização ou é afetado por suas ações, decisões, políticas, práticas ou resultados". O termo ou expressão que sintetiza o conceito acima é:

A Clima organizacional

B Quality Circle

C Management

D Stakeholders

E Good will.

17. Questão A cultura empresarial ou organizacional compreende um conjunto ou sistema de significados compartilhados por determinada empresa ou entidade em um tempo específico. Todas os conceitos abaixo fazem parte da cultura, exceto:

A Ritos, histórias e tabus;

B Tipos de gestão, de distribuição da autoridade, de exercício da liderança etc.

C O avanço da tecnologia com muito desenvolvimento

D Artefatos - resultados perceptíveis da ação de uma empresa e apoiados pelos valores;

E Valores - princípios, normas e modelos importantes;

18. Questão Frases como: "Você sabe do que estão falando? ...Dizem que fulano vai dançar...". são comuns nos corredores das empresas. São os boatos e fofocas que se multiplicam pela chamada "rádio peão" ou "rádio corredor". Sobre esse assunto, analise as asserções a seguir e a proposta de relação entre elas:

I - O RH e os gestores não podem desconsiderar ou desvalorizar a influência da chamada "rádio peão" ou "rádio corredor", que é um problema comum somente em empresas de grande porte e que se caracteriza por boatos e fofocas que se multiplicam entre os empregados. Este problema precisa ser combatido com um diálogo claro e objetivo entre os colaboradores, deixando evidente o que se espera deles e para onde a empresa vai.

PORQUE

II - Caso não seja administrada, a "rádio peão" aumentará a circulação de boatos, levando a desmotivação da equipe, queda na produtividade, prejudicar a retenção de talentos e até mesmo ultrapassar as paredes da empresa e manchar a empresa no mercado.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta:

A As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.

B A asserção I é falsa e a II é uma proposição verdadeira.

C As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.

D A asserção I é verdadeira e a II é uma proposição falsa.

E As asserções I e II são falsas.

19. Questão Analise as alternativas abaixo e verifique a qual identifica as etapas da elaboração de um relatório profissional.

A Todo relatório deve ter um objetivo, material de apoio e pesquisa, para o desenvolvimento e para finalizar, concluir deve apresentar um fechamento dos dados relatados.

B Deve dialogar com a sua chefia e pedir permissão para elaborar o relatório.

C A redação do relatório deve ser informal, com gírias e coloquial para que todos que lerem possam entender.

D As etapas são: início, meio e fim.

E Todo relatório deve conter uma pesquisa científica e incluir os dados acadêmicos, discutindo a validade da pesquisa.

20. Questão Qual é o objetivo de um relatório profissional?

A Todas as alternativas apresentadas estão incorretas

B O objetivo é relatar o desenvolvimento de um trabalho ou de uma pesquisa, informando e quantificando os seus resultados de forma clara e pormenorizada.

C É garantir que as informações sejam claras, concisas e objetivas, sem se tornar repetitivo e perder o foco.

D Garantir uma promoção e melhorar o desempenho profissional

E O objetivo é garantir as informações sejam divulgadas e verdadeiras.

21. Questão Durante um evento para os colaboradores, o diretor da OS Ltda, empresa do setor varejista de vestuário, afirmou que o processo de comunicação está com o problema de ruídos, o que impede a eficácia da comunicação. No que se refere aos ruídos da comunicação, marque a opção INCORRETA.

A A codificação da mensagem por parte do emissor, quando não é eficaz, pode se tornar um ruído no processo de comunicação,

B O excesso de mensagens que são veiculadas aos destinatários é considerado ruído de comunicação

C Na comunicação Eficaz o outro é percebido como um objeto a explorar, seduzir ou enganar.

D O ruído é considerado o canal por onde a mensagem é veiculada e que permite ao receptor ter acesso à mensagem e decodificá-la.

E O ruído é considerado como interferências que distorcem a mensagem e impedem a transmissão e a recepção da informação.

22. Questão Sobre o conceito de cultura organizacional, o que é incorreto afirmar.

A A cultura trata-se da forma institucionalizada de pensar e de agir da organização.

B A cultura organizacional é responsável pela identidade da empresa e pode coincidir com uma imagem positiva - revestindo a organização de prestígio e reconhecimento - ou negativa.

C Os atributos menos valorizados da cultura organizacional de uma empresa são: ética; responsabilidade social; competência; compromisso.

D A cultura organizacional remete a comportamentos implícitos que contribuem para a produção de sentido.

E A cultura empresarial ou organizacional compreende um conjunto ou sistema de significados compartilhados por determinada empresa ou entidade em um tempo específico.

23. Questão Leia as afirmativas abaixo sobre a cultura organizacional:

I. Determina a maneira como a organização irá planejar, liderar, organizar, controlar e coordenar seus recursos a fim de atingir o seu objetivo esperado.

II. Influencia o comportamento e as atitudes dos seus profissionais.

III. É um dos fatores que não interferem na forma como a organização elabora e conduz a sua comunicação.

IV. Consiste na maneira como os colaboradores percebem a organização.

Está correto o que se afirma em:

A II e III

B I, II e III

C III e IV

D I e II

E II, III e IV

24. Questão Sobre ruído na comunicação, é incorreta a alternativa:

A Pode ser natural (decorrente de ondas magnânimas e tsunâmicas).

B Ruído pode ser de ordem fisiológica (deficiência auditiva, visual), psicológica (motivas por crenças, valores, preconceitos)

C Ruído pode ser físico e mecânico (decorrentes de defeitos ou mau uso de equipamentos, excesso de barulho etc.).

D Pode ser de ordem semântica (usar palavras ou expressões desconhecidas das pessoas a quem direcionamos a mensagem).

E Ruído significa tudo que interfere no processo da comunicação.

25. Questão Para Margarida Kunsch (KUNSCH, Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada, 2003) , a atuação harmoniosa entre comunicação institucional, comunicação mercadológica, comunicação interna e comunicação administrativa corresponde à comunicação:

A Empresarial

B Corporativa

C Pública

D Colaborativa

E Organizacional

26. Questão Veja a seguir algumas afirmações sobre as características do endomarketing:

I - o seu objetivo é contribuir para um processo permanente de motivação do funcionário.

II - utiliza instrumentos e técnicas de marketing.

III - volta-se, em primeiro lugar, para o público externo.

IV - divulga a empresa e seus objetivos aos colaboradores.

V - integra ações de marketing e RH.

Está CORRETO o que se afirma em:

A I, II e III.

B II, III e IV.

C I, II , II e V.

D I, II, IV e V.

E II e V, apenas.

27. Questão A Comunicação é considerada uma ferramenta essencial no processo de administração, que envolve duas vias que contêm elementos interligados. Marque a opção correta de quais são eles:

A fonte; redes de comunicação; filtragem; decodificação; receptor.

B fonte; distorção; redes de comunicação; barreiras; receptor.

C fonte; contato visual; filtragem; seletividade; receptor.

D fonte; codificação; canal; decodificação; receptor.

E fonte; seletividade; linguagem; expressões; receptor.

28. Questão A Comunicação Organizacional é entendida como elemento de caráter estratégico para a gestão e a administração das organizações modernas, por que:

A Ela é delegada somente à Assessoria de Imprensa, uma das áreas estratégicas das organizações.

B Ela é que forma a cultura da organização.

C É um importante canal de troca de informações e relacionamento entre o seu ambiente interno e o mundo exterior a elas.

D As organizações dependem dela para formularem o seu planejamento estratégico.

E É somente através dela que as funções administrativas se desenvolvem.

29. Questão No modelo tradicional de comunicação, é correto afirmar que:

A O receptor detém e transmite a mensagem, enquanto que o emissor deve ser compreendido como aquele que a recebe e a decodifica.

B O emissor é aquele que detém e fica com a mensagem, enquanto o receptor não a recebe e, por isso, não decodifica.

C O receptor é aquele que adquire a mensagem através de contatos audiovisuais, enquanto que o receptor apenas decodifica a mensagem pelo canal.

D O emissor deve ser compreendido como aquele que detém e transmite a mensagem, enquanto o receptor a recebe e a decodifica.

E Tanto o receptor quanto o emissor são agentes passivos e dependentes do canal.

30. Questão As estratégias e ações de comunicação devem refletir a cultura organizacional. Analise as afirmações a seguir sobre cultura organizacional:

I. A cultura organizacional é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização.

II. A cultura organizacional é estática e permanente, ou seja, permanece mesmo após as transformações e evolução da empresa.

III. A cultura refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Constitui o modo institucionalizado de pensar e agir que existe em uma organização.

IV. A cultura refere-se à imagem que a organização tem a respeito de si mesma. Representa as metas que se pretende atingir em dois ou três anos.

Está CORRETO apenas o que se afirma em:

A I e III.

B III e IV.

C II e IV.

D II e III.

E I e II.

**QUESTÕES DISCURSIVAS**

1. Questão Cite quais são as ferramentas tecnológicas da Comunicação Organizacional?

Resposta: INTERNET, INTRANET E EXTRANET

2. Questão Quais os desafios da comunicação interna?

Resposta: Comunicação Institucionalizada. Responsabilidade de todos. Funções delegadas de acordo com a competência. Fazer com que as informações e conhecimentos circulem.

3. Questão Quais são os elementos que compõem o processo da comunicação e como este ocorre?

Resposta: Emissor ou destinador - é quem transmite a mensagem. Receptor ou destinatário - é aquele que recebe a mensagem. Quem recebe a mensagem não implica, necessariamente, decodificá-la e compreendê-la. Mensagem - é tudo aquilo que o emissor transmite ao receptor; é objeto da comunicação. Toda mensagem é transmitida através de um canal de comunicação. Canal ou contato - é o meio físico, o veículo por meio do qual a mensagem é levada ao emissor ao receptor. As mensagens circulam através de dois principais meios: meios sonoros: ondas sonoras, voz, ouvido; meios visuais: excitação luminosa, percepção da retina. Código - é um conjunto de signos e suas regras de comunicação. Cada tipo de comunicação tem seu código próprio. Referente - é o assunto da comunicação, o conteúdo da mensagem.

4. Questão CITE QUAIS SÃO AS FASES DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO?

Resposta: emissor -mensagem –receptor

5. Questão Disserte sobre o conceito de "crise institucional".

Resposta: A palavra "crise" vem do grego krisis (decisão, julgamento), e é parente do verbo Krinein (julgar, decidir, separar). Segundo o novo dicionário da língua portuguesa, crise é uma alteração que sobrevém no curso de uma doença. Ainda na linha da medicina, a palavra também pode ser definida como acidente repentino que ocorre numa pessoa em estado aparente de boa saúde, ou agravamento súbito de um estado crônico. Antes monopólio da medicina e da economia, o conceito de crise invadiu o cotidiano das preocupações das empresas.

6. Questão Cite e explique três funções que a comunicação interna exerce na organização.

Resposta: Exemplos: Promoção da informação, Promoção do engajamento, Promoção da valorização

7. Questão Disserte sobre o conceito de " imagem institucional".

Resposta: Na gestão de negócios, investir na criação de uma imagem institucional pode ser decisivo para se diferenciar perante a concorrência. Construir a imagem institucional de uma empresa é uma tarefa bastante complicada nos dias atuais. A imagem institucional pode ser definida como tudo o que uma empresa realiza e demonstra e que a sociedade de fato valoriza. A comunicação bilateral, onde há um constante feedback voltado a sintonizar interesses, promover e garantir a aceitação social da organização, figura como parte intrínseca da formação de uma boa imagem institucional.

8. Questão Cite e explique três funções que a comunicação interna exerce na organização.

Resposta: Exemplos: Promoção da informação, Promoção do engajamento, Promoção da valorização.

9. Questão Comente 4 princípios gerais da administração estabelecidas por Fayol.

Resposta: Divisão do trabalho: consiste na especialização das tarefas e das pessoas disciplina: depende da obediência, respeito às normas estabelecidas ordem: um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar estabilidade pessoal: a rotatividade das pessoas tem um impacto negativo sobre a eficiência da organização iniciativa: a capacidade de visualizar um plano e assegurar pessoalmente o seu sucesso.

10. Questão Defina “Cultura organizacional”.

Resposta: É o sistema de valores, crenças, normas e hábitos compartilhados que rege a interação dos elementos de uma organização.