

RECURSOS - ATRFB

Prof. Marcello Bolzan

Carta aos alunos de Administração Geral – ATRF

Caros e caras,

A prova de ATRF, realizada pela ESAF, no dia 20/12/2009 ocorreu para a matéria de Administração Geral dentro das expectativas. Aliás, novamente, a profundidade da prova, em termos de conteúdo, caiu, justamente como a de AFRF (nas matérias Administração Pública e Economia). Deste modo, foi possível fazer uma prova tranquilamente se a atenção fosse destinada para esta matéria. Vejo a possibilidade de recursos em uma questão: na prova 2 com gabarito 1, a questão 56. De resto não há erros e as questões não foram complicadas. Faço uma possibilidade de recurso e gostaria que vocês o fizessem para que possamos melhorar o desempenho de alguns.

Questão 56: Sobre o tema 'comunicação organizacional', é correto afirmar que:

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

O gabarito dado foi "a". Perceba que a questão pede a alternativa correta. O emissor é uma fonte da comunicação, enquanto o receptor é aquele que absorve a comunicação e detém os meios para decodificá-la. Desta forma, o emissor e o transmissor manipulam o significado desejado e o receptor e o destino recebem e decodificam o significado. Desta forma, o emissor é uma fonte, enquanto o receptor não é uma fonte. Este é apenas um meio pelo qual a mensagem é descryptografada para o destino. Não há possibilidade de

fonte já que a informação já chegou ao destino. Este utiliza o receptor apenas para entender a mensagem.

Em outras palavras, o esquema da comunicação deve ser assim entendido:

Emissor => Canal => Receptor

Desta forma, a fonte está no Emissor.

Porém, em seu último livro Idalberto Chiavenato (Administração nos Novos Tempos – Ed. Campus) desmembra esta lógica da seguinte forma:

Fonte => Transmissor => Canal => Receptor => Destino

Perceba que o emissor não aparece, fato que entendemos que a banca está trabalhando com as duas abordagens. Note, ainda que o emissor é formado pela fonte (de onde emana a informação) e pelo transmissor (o que manipula a informação e a codifica) e o receptor é formado pelo Receptor (aquele que traduz a informação e a decodifica) e pelo destino (fim no qual a informação está). Desta forma, a junção do receptor e do destino não são fontes, são “destinos”. A dúvida que poderia surgir é na passagem da informação do receptor para o destino, no entanto, perceba que existem duas possibilidades: a) os dois conceitos são a mesma pessoa (eu como professor sou a fonte e o transmissor da informação, enquanto que vocês, em sala, são os receptores e o destino da comunicação) ou b) existem duas pessoas em cena, o receptor (quem compreende a informação) e o destino quem absorve a informação traduzida (alguém assiste à minha aula e depois repassa a matéria em outro momento para vocês). Porém note que nesta última hipótese o receptor virou o destino no primeiro momento e quando repassou a informação ele já era um emissor e não mais um receptor, fato que inviabiliza a segunda opção. Deste modo, no segundo caso, haveria dois momentos de comunicação e não apenas um. O próprio Chiavenato na página 418 difere terminantemente o que é fonte do que é destinatário. Na página 420 define o Receptor como sendo um aparelho que faz parte do destinatário e não parte do emissor (fonte). Desta forma, a resposta está errada.

Como não há possibilidade de outra alternativa correta, segundo a mesma referência bibliográfica, viabiliza-se a anulação da questão.

Espero que tentem anular a questão mesmo sabendo das dificuldades impostas pela banca.

Grande abraço e boa sorte para todos,

Prof. Marcello Bolzan