

A COMPETÊNCIA DE COMUNICAÇÃO EM *E-MAILS* ACADÊMICOS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE DISCENTES DE ENGENHARIA CIVIL

COMMUNICATION COMPETENCE IN ACADEMIC E-MAILS: A CASE STUDY ON CIVIL ENGINEERING STUDENTS

Antonio Carlos Santos do Nascimento Passos de Oliveira¹

DOI: 10.37702/REE2236-0158.v41p407-411.2022

RESUMO

Este estudo de caso apresenta a análise das estratégias de legitimação presentes nos discursos produzidos por discentes de Engenharia Civil, no período de 2014 a 2019, via comunicação realizada por *e-mail*, como possibilidade para aferição da competência de comunicação. Foram analisados 2.524 *e-mails*, de 323 discentes, direcionados ao autor deste estudo. Foram consideradas para análise as categorias de legitimação: autorização, racionalização, avaliação moral e mitopoiesi. Percebeu-se, pela análise dos discursos, que 79,90% dos discursos analisados apresentavam a variação diamésica, o que, porventura, pode demonstrar a percepção dos discentes de que a comunicação via *e-mail*, institucional, não demandaria seguir a norma culta. A elevada porcentagem amostral denota um risco de que a competência de comunicação não esteja sendo plenamente desenvolvida. A expressiva quantidade, 89,46%, dos discursos contendo mais de cinco erros de sintaxe e/ou semânticos pode ser reveladora de que a competência de comunicação, prevista nas Diretrizes Nacionais para os cursos de engenharia, não esteja tão presente nos discentes e que isso seja oriundo de problemas em relação ao conhecimento, visto que, após serem orientados, 50,63% apresentaram melhorias em suas habilidades ligadas a essa competência. Contudo, empiricamente, pôde-se perceber, no decorrer desse um lustro, que as atitudes, no que tange a essa competência, não revelaram valorização no meio em que foram analisadas, pois quase metade dos discentes não apresentou esmero na redação de novas comunicações no contexto de comunicação analisado.

Palavras-chave: competências; comunicação; análise de discurso.

ABSTRACT

The present case study outlines the analysis of the legitimation strategies present in the discourse produced by Civil Engineering students, in the period from 2014 to 2019, via communication by e-mail, as a possibility for measuring communication competence. Two thousand five hundred and twenty-four e-mails, from three hundred and twenty-three students, addressed to the author of this study were analyzed. The following categories of legitimation were considered: authorization, rationalization, moral evaluation, and mythopoeia. Through discourse analysis, it was verified that 79.90% of the analyzed discourses presented diametic variation, which, in turn, can demonstrate the perception of the students that communication via institutional e-mail would not require to follow the standard dialect. The high sample percentage denotes a risk that communication competence is not being fully developed. The marked amount, where 89.46% of the speeches contained more than five syntax and/or semantic errors, can be relevant that the communication competence, provided in the National Guidelines for Engineering courses, is not so present in the students. This may be due to problems regarding knowledge, since, after being instructed, 50.63% showed improvements in their skills related to such competence. Nonetheless, it can be empirically noted, in the course of this assessment, that attitudes towards this competence are not valued in the environment in which they were analyzed since almost half of the students did not show much effort in drafting new communications in the analyzed media.

Keywords: competencies. communication. discourse analysis.

¹ Professor de Magistério Superior. Doutor em Engenharia Civil (UFPA). Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa); profnascimento@unifesspa.edu.br

INTRODUÇÃO

Desde as Diretrizes Nacionais para os cursos de engenharia do início do século (BRASIL, 2002), está presente a competência de comunicação como elemento fundamental aos egressos, seguindo presente nas novas diretrizes vigentes (BRASIL, 2019). Dessa forma é válido investigar se existe de fato a presença dessa competência nos discentes, sendo ela uma competência que se envolverá com todas as demais que eles necessitarão desenvolver para o exercício de seu labor.

Neste estudo, considerou-se como parâmetro para demonstração da presença da competência de comunicação nos discentes se eles conseguiram redigir um *e-mail* que possuísse as estruturas mínimas: 1) vocativo adequado; 2) estratégia de legitimidade coerente com tema pleiteado no *e-mail*; 3) redação do texto com encadeamento lógico de ideias 4) redação de maneira que o texto contivesse as mínimas informações necessárias para sua compreensão.

É válido frisar que o interior da Amazônia, onde se localiza a cidade de Marabá, sudeste do estado do Pará, local em que onde foi realizado o estudo, é um dos rincões que apresenta os piores Índices de Desenvolvimento Humano do país (PNUD; IPEA; FJP, 2013), e isso pode impactar negativamente a formação escolar básica dos ingressantes dos cursos de engenharia, logo, é crucial que as recomendações previstas nas Diretrizes Nacionais para os cursos de engenharia, como acesso a acolhimento e nivelamento sobre os conhecimentos considerados pré-requisitos (BRASIL, 2019), sejam oportunizadas aos discentes.

Com tal intuito, diversas ações podem ser desenvolvidas para o desenvolvimento dessa competência. Contudo, a avaliação, em regra, dá-se por meio de relatório, testes e elaboração de artigos, sendo que, no mundo profissional, esses egressos irão atuar em organizações cuja comunicação dar-se-á por suporte eletrônico. Nesse sentido, este artigo apresenta a análise do discurso de legitimação nos textos produzidos por discentes, na comunicação via *e-mail*, como uma possibilidade para verificação do desenvolvimento dessa competência.

PERCURSO METODOLÓGICO

Fairclough (2003) delimita que os discursos de legitimação podem ser estruturar por: autorização, racionalização, avaliação moral e mitopoiesi. Este artigo adotou uma interpretação desse autor que considera que a autorização é referente à argumentativa sustentada por tradição, leis ou pessoas com hierarquia de comando; a racionalização é ligada à adoção de conhecimento técnico-científico e institucional; a avaliação moral é aquela que faz uso do sistema de valores; e a mitopoiesi se baseia em narrativas com lastro em vivências/reflexões pessoais.

Dessa forma, foram coletados 2.524 *e-mails* enviados ao autor deste artigo, pertencentes a 323 discentes. O assunto geral dos *e-mails* eram solicitações feitas para o autor deste artigo. Com base nas definições Fairclough (2003), foi observado como se sustentavam os argumentos, considerando-se as estratégias de legitimação. Assim, os *e-mails* foram agrupados nessas quatro categorias anteriormente descritas.

Para aferir a presença da competência de comunicação, foi definido que o texto do *e-mail* deveria apresentar quatro parâmetros:

- 1) vocativo adequado;
- 2) estratégia de legitimidade coerente com tema pleiteado no *e-mail*;
- 3) redação do texto com encadeamento lógico de ideias;
- 4) redação de maneira que o texto contivesse as mínimas informações necessárias para sua compreensão.

Essa verificação se baseou na interpretação do conteúdo do *e-mail*. Esses parâmetros foram definidos considerando que uma das funções da competência de comunicação, no meio estudado (*e-mail*), seja conseguir redigir uma comunicação dentro de parâmetros mínimos, seja utilizando pronomes de tratamento adequados (1); utilizando argumento plausível para uma solicitação (2); redigindo um texto cujas ideias não estejam expostas de maneira aleatória (3); e, por fim, que todas as informações necessárias para se compreender a solicitação estejam presentes no texto (4). Afinal, esses parâmetros são os esperados em comunicações oficiais de organizações, que,

após a Quarta Revolução Técnica Científica e Informacional, são realizadas majoritariamente via *e-mail*.

Por escolha de pesquisa, cada *e-mail* foi analisado individualmente sobre cada categoria e cada parâmetro, assim, por exemplo, um *e-mail*, que fosse quantificado em um parâmetro, poderia ser quantificado em mais de um deles, ou mesmo para as categorias, pois este estudo apresenta um enfoque qualitativo sobre a realidade analisada, valendo-se das quantidades apenas para expressar as relações colocadas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na Tabela 1, elencam-se os quantitativos em relação às estratégias de legitimação adotadas nos *e-mails*.

Tabela 1 – Porcentagens em relação aos 2.524 *e-mails* enviados pelos discentes

| Estratégias | Porcentagem |
|-----------------|-------------|
| Autorização, | 0,79 |
| Racionalização | 0,20 |
| Avaliação moral | 20,76 |
| Mitopoiesi | 78,25 |

Fonte: elaborada pelo autor (2019).

Dos *e-mails* analisados, no que concerne ao baixo quantitativo que utilizou a estratégia de autorização, quando presente, esta estava ligada a citar leis e normas, ou mesmo a exemplificação de que, naquele contexto, “outro professor adotava outra decisão”. Em relação à estratégia de racionalização, apenas cinco *e-mails* continham fundamentações teóricas, quatro extraídas de *blogs* e apenas uma de uma fonte científica oficial (artigo em revista indexada). Um valor expressivamente baixo, considerado tratar-se de um público universitário.

Em relação à avaliação moral, dos 524 *e-mails* lidos, 520 faziam referências à religiosidade e/ou às afetividades, e quatro expressavam questões relativas a apelos emocionais, tais como “eu não aguento mais”, “você não poderia ter piedade”, “o senhor não pode adiar o trabalho pelo amor que tem a sua família”.

Expressivo número de *e-mails*, 1.975, revelou uso de mitopoiesi, que pode ser agrupada em: comparações com a vida escolar (1.200 *e-mails*), comparações com outros cursos (350 *e-mails*), comparações baseadas em memórias pessoais (425 *e-mails*). Pode-se citar, como exemplos: “na escola a professora sempre adia o trabalho”, “na outra faculdade nem se faz trabalhos”, “eu acho que o senhor devia adiar a prova”.

Não se entra, neste estudo, no mérito de as requisições serem válidas ou não, mas sobre como eram argumentadas as solicitações, pois o preparo para realidade profissional é em parte feito durante a vida universitária, ao que pese as Diretrizes Nacionais para os cursos de engenharia (BRASIL, 2019). Nesse sentido, é de grande assombro que discentes utilizem de estratégia de legitimidade caminhos argumentativos tão pouco baseados em normas, fundamentações teóricas e conhecimento técnico-científico, uma vez que, durante sua realidade profissional, prazos, por exemplo, não serão alterados, comumente, sem uma argumentação baseada em lastro técnico.

Considerado o exposto no parágrafo anterior, assumiu-se que uma estratégia condizente de legitimidade seria a racionalização, ao menos, considerando um viés de comunicação a ser desenvolvido para profissionais que atuam em organizações da indústria, mineração, agronegócio, etc., que não têm por práxis desenvolver comunicações técnicas com argumentos baseados em opiniões pessoais sem fundamentação técnica e científica (ao menos não dos setores operacionais e táticos), crenças religiosas, aspectos afetivos e/ou emotivos.

Em consideração à hierarquia ou tendências de mercado, por vezes, a estratégia de autorização pode ser usual, por isso foi aglutinada aos valores da estratégia de racionalização, assim, presente no segundo parâmetro da Tabela 2, no qual, também, apresentam-se os quantitativos em relação aos quatro parâmetros adotados.

Tabela 2 – Quantidade dos parâmetros adotados para aferir a competência de comunicação presente nos e-mails

| Parâmetros | Quantidade |
|--|------------|
| Vocativo adequado | 200 |
| Estratégia de legitimidade coerente com tema pleiteado no e-mail | 25 |
| Redação do texto com encadeamento lógico de ideias | 1.234 |
| Redação de maneira que o texto contivesse as mínimas informações necessárias para sua compreensão. | 254 |

Fonte: elaborada pelo autor (2019).

CONCLUSÕES

Observada a Tabela 2, e conforme o comentado sobre a Tabela 1, é alarmante que em menos de 1% dos e-mails analisados tenha-se utilizado de uma estratégia de legitimidade coerente com o tema. Isso é deveras preocupante no sentido de como esses egressos comunicar-se-ão na vida profissional, e/ou, que visão eles possuem sobre a necessidade de tratar com seriedade suas relações interpessoais com outros sujeitos na vida universitária?

O parâmetro ligado ao vocativo, nestes 200 e-mails que utilizaram um vocativo, foi contabilizado. Foram 140 e-mails, contabilizando mesmo aqueles que pudessem, porventura, ser considerados fora de protocolos de comunicação em organizações formais, mas que ao menos utilizaram um vocativo.

No que tange ao encadeamento lógico de ideias, apesar do quantitativo de 1.234 e-mails apresentar uma sequência expositiva, chamou a atenção o fato de que, destes, 89,46% tivessem mais de cinco erros de sintaxe e/ou semânticos e que 76,90% apresentassem a variação linguística do tipo diamésica, com anacolutos e predomínio de frases curtas.

Talvez, por isso, uma quantidade tão restrita, pouco mais de 200 e-mails, continha todas as informações que eram necessárias para que a solicitação que era demandada fosse identificada, por exemplo: muitas vezes, não se tinha o nome do remetente, sua turma, sua faculdade, sua disciplina, inviabilizando, caso

fosse deferida sua demanda, que esta pudesse ser de fato implantada.

Percebeu-se que apenas 50,63% dos e-mails que foram analisados, ao serem solicitadas adequações, em outras oportunidades, de fato implantaram as adequações solicitadas, isso poderia estar ligado a fatores subjetivos, tais como percepção de importância em relação a esse meio de comunicação, resistência à alteração de hábitos, ou mesmo a uma atitude, esse último nos termos de Parry (1996).

Assim, é evidente, ao menos relativamente ao público pertencente à amostragem, que melhorias significativas precisam acontecer para que a competência de comunicação seja de fato aplicada, caso contrário, existe o risco iminente dessas imposturas no cotidiano acadêmico seguirem para vida profissional.

CONSIDERAÇÕES

O estudo realizado propôs-se a debater sobre outro meio para aferir a competência de comunicação, adotado o e-mail como possibilidade, afinal, este será um meio de comunicação oficial durante a vida profissional dos egressos. De acordo com as análises realizadas no estudo, é preocupante a forma deveras coloquial, com erros de escrita e uma série de impregnações da oralidade, que perpassa a comunicação via e-mail; mesmo não adentrando por questões de cunho cultural, as comunicações oficiais via e-mail serão as formas como esses egressos irão informar decisões técnicas, de segurança e ordens de serviço. Desse modo, independente de questões linguísticas, minimamente os e-mails devem conter as informações necessárias para se atender ou indeferir um pleito.

Dessa maneira, é alarmante o expressivo quantitativo de comunicações que, após toda a educação realizada no nível básico (por volta de mais de uma década), além dos estudos realizados para os certames de seleção ao ingresso no Ensino Superior, não contenham sequer as informações mínimas de identificação e uma argumentativa racional para suas solicitações, reportando apelos afetivos, religiosos e/ou emocionais, em uma esfera em que não compete esse tipo de argumento.

É de suma importância, por conseguinte, aprofundar o estudo no que concerne aos motivos que levam à manutenção dessa atitude, no caso da existência de conhecimentos e habilidades ligadas à competência de comunicação, bem como uma reflexão sobre o quanto testes avaliativos por meio de questões objetivas, ou mesmo artigos, de fato, estão desenvolvendo atitudes em relação à competência de comunicação.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Resolução 11, de 11 de março de 2002.** Câmara de Educação Superior (CES) do Conselho Nacional de Educação (CNE). Ministério da Educação, Brasília, 2019.
- BRASIL. **Resolução 02, de 24 de abril de 2019.** Câmara de Educação Superior (CES) do Conselho Nacional de Educação (CNE). Ministério da Educação, Brasília, 2019.
- FAIRCLOUGH, N. **Analyzing Discourse: textual analysis for social research.** London: Routledge, 2003.
- PARRY, Scott B. The Quest for Competencies. **Training**, v. 33, n. 7, p. 48, 1996.
- PNUD; IPEA; FJP. **Índice de Desenvolvimento Humano Municipal Brasileiro.** –Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Fundação João Pinheiro (FJP), Brasília: 2013.
- SALLES, Helena Kuerten de; DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento. Critical Discourse Analysis as a theoretical-methodological alternative for organizational studies: an example of representational meaning analysis. **Revista Organizações & Sociedade** - v. 26, n. 90, p. 414-434, jul./set. 2019. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/20409/19253>. Acesso em: 03 de out. 2019. DOI 10.1590/1984-9260902.

DADOS BIOGRÁFICOS DOS AUTORES



Antonio Carlos Santos do Nascimento Passos de Oliveira - Engenheiro Civil (FACI, 2011) e Engenheiro de Segurança no Trabalho (FACI, 2014). Especialista em Ordenamento Territorial Urbano (UFPA, 2013). MBA em Gerenciamento de Projetos (FACI/FGV, 2016). Mestre em Engenharia Civil (UFPA, 2015). Mestre em Engenharia de Produção (UFPE, 2016). Doutor em Engenharia Civil (UFPA, 2020). Professor de Magistério Superior na Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa). Líder do Grupo de Pesquisa em Tecnologia do Ambiente Construído (GTAC) e Líder do Grupo de Pesquisa em Geodiversidade e Geoconservação (GPGG). Coordenador e Fundador do Laboratório de Gerenciamento de Projetos da Faculdade de Engenharia Civil da Unifesspa. Linha de Pesquisa: Engenharia e Geologia Urbana; Patrimônio; Educação em Engenharia.