

AS CONSEQUÊNCIAS DA MÁ COMUNICAÇÃO NO CANTEIRO DE OBRAS EM SANTARÉM – PA

THE CONSEQUENCES OF POOR COMMUNICATION ON THE CONSTRUCTION SITE IN SANTARÉM – PA

Bruna Carla Freire Mota¹
Josafá Pinto do Carmo²
Maria Eduarda Rottoli Pinto³
Cleidison da Silva Santos⁴

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo analisar as relações entre os engenheiros e operários, e as consequências da má comunicação, uma vez que a comunicação é uma ferramenta fundamental para que o ser humano possa viver em sociedade. Dessa forma, é abordado pesquisas bibliográficas e pesquisas em canteiros de obras em Santarém. De fato, o aproveitamento de todos os recursos para o processo de comunicação pode criar relações agradáveis entre os colaboradores, e conseqüentemente causa o aproveitamento de ideias. A análise dos resultados obtidos nas pesquisas revelou que, na maioria dos casos, os operários têm dúvidas durante a construção de uma obra, e já revelaram que a falta de comunicação gerou acidentes no canteiro de obras.

1312

Palavras-chave: Comunicação. Canteiro de Obras. Consequências.

ABSTRACT: This article aims to analyze the relationships between engineers and workers, and the consequences of poor communication, since communication is a fundamental tool for human beings to live in society. In this way, bibliographic research and research on construction sites in Santarém are addressed. In fact, the use of all the resources for the communication process can create pleasant relationships among employees, and consequently cause the use of ideas. The analysis of the results obtained in the research revealed that, in most cases, the workers have doubts during the construction of a work, and have already revealed that the lack of communication has generated accidents on the construction site.

Keywords: Communication. Construction Site. Consequences.

¹ Acadêmica do Curso de Engenharia Civil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará.

² Acadêmica do 1º período do Curso de Engenharia Civil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará.

³ Acadêmica do Curso de Engenharia Civil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará.

⁴ Dr. Em Educação (UNR) e professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará. cleidison.santos@ifpa.edu.br.

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação é uma palavra derivada do termo latino "*communicare*", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum". Através da comunicação, os seres humanos e os animais partilham diferentes informações entre si, tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade. Engana-se quem acredita que na construção civil é só colocar a "mão na massa". Muito pelo contrário, as atividades no canteiro de obras envolvem planejamentos estruturais e orçamentários, contratações, compra de materiais e vários outros procedimentos. Todo esse trabalho interligado, dependendo de diferentes setores e profissionais de diferentes áreas, faz com que a comunicação efetiva se torne essencial para a boa execução dos processos, garantindo eficiência na entrega final. A comunicação no canteiro de obras não é diferente, visto que é necessário existir um diálogo, no qual o emissor consiga passar uma mensagem e o receptor compreender.

Este trabalho tem o objetivo de analisar e descrever a importância da comunicação clara e direta no canteiro de obras. A metodologia empregada para descrever tal importância, foi a aplicação de questionários específicos para o engenheiro, que utiliza uma linguagem mais técnica e o pedreiro, que faz o uso de uma linguagem mais formal. No final deste artigo é apresentado os resultados e sugestões futuras

A comunicação é uma ferramenta fundamental para que o ser humano possa viver em sociedade. Ao longo dos anos, a humanidade vem moldando de várias formas suas formas de comunicação, tanto a linguagem verbal e não verbal.

A linguagem verbal diz respeito a maneira de se comunicar por meio da fala, em que há dois ou mais integrantes na conversação. Embora essa seja uma das maneiras mais usuais de conversar com alguém, ainda assim apresenta várias debilidades, como, por exemplo, a variação linguística que se apresenta comumente no dia a dia, principalmente, no canteiro de obras. Já a linguagem não verbal, é o meio de se expressar utilizando símbolos, gestos e até mesmo música. Haja vista que essa forma de se comunicar estabeleça um padrão, em um canteiro de obras essa linguagem pode muitas vezes ser descartada por conta do choque educacional, muitos operários em uma obra não têm domínio da escrita formal. Infelizmente, isso cria uma desigualdade em relação ao tratamento recebido por esses mesmos operários, porque

muitos engenheiros se apresentam com ar de superioridade sobre esses colaboradores, isso se dá pelo fato de essas pessoas acreditarem estar em um nível acima das outras.

Em virtude dos fatos apresentados, a indiferença presente nos canteiros de obras em Santarém causa diversas consequências, desde acidentes até situações constrangedoras. Considerando-se que em boa parte dos casos em que um operário tem uma opinião e não é ouvido, isso pode ser um fator refletido no projeto final de uma edificação. Dessa forma, este artigo traz o objetivo de analisar as relações entre os engenheiros e operários, e as consequências da má comunicação em um canteiro de obras.

Para tratar do tema abordado neste artigo, adotou-se um método envolvendo pesquisas bibliográficas e pesquisas com perguntas diretas às pessoas que o tema abrange. Dessa forma, após a coleta e a análise do banco de dados desta pesquisa, conclui-se que no que diz respeito à comunicação no canteiro de obras, a má comunicação e a falta de ética dos trabalhadores podem causar dúvidas e acidentes. Diante dessas pesquisas, a maioria dos operários relataram que não são ouvidos quando opinam e que nem sempre conseguem entender o que é lhes dito.

Portanto, ainda há várias problemáticas pertinentes à troca de informações em um canteiro de obras. Desta maneira, o presente artigo traz informações e análises em relação a isso, para que possam ser discutidas e futuramente abordadas em outros temas.

1314

2. ANÁLISE DAS RELAÇÕES DE CONHECIMENTOS TÉCNICOS E EMPÍRICOS PERTINENTES A COMUNICAÇÃO E SEUS DOMÍNIOS DE CONHECIMENTO NO CANTEIRO DE OBRAS

O conhecimento técnico trata-se da união entre a teoria e a prática, isso quer dizer, a análise de dados e a sua comprovação científica para que um profissional possa executar suas funções da melhor maneira possível. Enquanto, o conhecimento empírico é aquele adquirido com a experiência, observando outras pessoas, ouvindo noções que agreguem no seu modo de trabalho.

No canteiro de obras, em geral, novos engenheiros e técnicos são os que detêm os conhecimentos empíricos pelo favor do estudo ao qual tiveram acesso. Enquanto os operários, usualmente, conhecem mais a execução de uma obra na prática, suas habilidades correspondem aos conhecimentos adquiridos ao longo de sua trajetória.

Tendo em vista que com o passar do tempo as relações mudam e os conhecimentos são repassados, de forma a todos no canteiro de obras tenderem a possuir sapiência mais abrangente.

Ambos os conhecimentos possuem seus próprios jargões e sapiência para aquilo em que são aplicados, possuem métodos de trabalhos distintos e corriqueiramente entram em conflito, contudo, quando bem analisados podem se complementar, e a resposta aos seus esforços conjuntos podem atingir resultados mais satisfatórios do que quando isolados.

3. TIPOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação, segundo as definições de Oxford Languages é a “ação de transmitir uma mensagem e, eventualmente, receber outra mensagem como resposta”. A comunicação pode ser verbal, não verbal e mista, cada uma com suas próprias características que serão explicadas e exemplificadas a seguir.

3.1 Linguagem verbal

O termo “verbo” tem origem no latim “verbum”, que significa palavra. A comunicação verbal é qualquer transmissão de mensagens através de palavras podendo ser escrita ou oral.

Na linguagem escrita, o receptor não está presente e o emissor da mensagem utiliza de todos os recursos disponibilizados pelas classes de palavras da gramática portuguesa (**imagem 1**) para que a mensagem seja completa e clara. Exemplos: Cartas, livros, textos informativos, entre outros.

Figura 01: Tipos de classes gramaticais



Fonte: Toda Matéria, 2022.

Na linguagem oral, o receptor está presente e o verbo é falado, apesar de não possuir vírgulas e pontos, a altura da voz, pausas e ênfases nas palavras contribuem para a clareza da comunicação. Exemplos: Conversas, ligações, áudios gravados, entre outros.

Figura 02: Comunicação verbal



Figura 2 Fonte: A casa torta, 2022.

É o tipo de comunicação no qual o canal utilizado é a simbologia, a mensagem é transmitida ao receptor através dos signos visuais e sensoriais. Exemplos: placas, figuras, sons, gestos, entre outros.

1316

Figura 03: Placa de proibido fumar



Fonte: Knoow, 2022.

Figura 04: Cartão vermelho



Fonte: Cloud front, 2022.

3.1. Linguagem mista

A linguagem também pode se apresentar das duas formas simultaneamente, isto é, quando o texto vem acompanhado de figura, cor ou até mesmo som para auxiliar na clareza da mensagem para melhor compreensão do receptor. Exemplos: Placas, histórias em quadrinhos, descrição de produtos, músicas, entre outros.

1317

Figura 05: Placa de proibido fumar



Fonte: Aqui tem placas, 2022.

Figura 06: Quadrinho (linguagem mista)



Fonte: Portal do professor, 2022.

4. RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO CANTEIRO DE OBRAS

A ausência de fluidez na transmissão de informações causa falhas e ruídos (ALVES, 2019). A comunicação depende diretamente dos fatores canal, transmissor, código e receptor, se algum desses componentes for comprometido, causará efeitos e modificações na mensagem final.

A comunicação é uma ferramenta indispensável no canteiro de obras, desde o início até a sua concretização, pois há indivíduos de vários campos de atuação e nível de escolaridade (GUIMARÃES & QUALHARINI, 2019).

Fica claro que a comunicação nos canteiros de obras influencia diretamente nos resultados dentro do canteiro de obras, pois as diferentes pessoas de diferentes regiões, culturas e épocas podem estar acostumado com diferentes tipos de maneiras de se comunicar. Portanto, uma comunicação transmitida com fluidez, sem ruídos e falhas resultará em um bom planejamento e execução do projeto. Além disso, uma boa comunicação pode até mesmo evitar acidentes dentro de um canteiro de obras.

No que diz respeito aos elementos da formação estrutural do processo comunicativo, são: emissor, código, mensagem, canal, receptor e referente. Como detalhamento de cada um desses elementos, em seguida esses estão conceituados.

Para que haja uma conversação é preciso que alguém ou algo a comece, dessa forma o emissor pode ser classificado como o primeiro elemento da conversa, pois é ele quem inicia a conversa com algum código de sua escolha. Em seguida, o código, como mencionado anteriormente, é o conjunto de sinais escolhido pelo emissor no

processo comunicativo. Ainda em relação ao processo comunicativo, a mensagem diz respeito ao assunto tratado entre o emissor e o receptor. A respeito do meio em que a mensagem será transmitida, o canal é o meio por onde a mensagem irá do emissor para o receptor, podendo ser físico ou virtual. Por último, mas não menos importante, o receptor é o sujeito que receberá a mensagem, isto é, o destinatário final do processo de comunicação.

A comunicação é sem dúvidas um dos fatores mais relevantes dentro de qualquer instituição, tanto empresarial quando na sociedade, e é indispensável para a construção civil. A ausência ou o comprometimento de qualquer processo de comunicação nas obras pode ocasionar graves prejuízos financeiros, dúvidas entre os operários, insatisfação dos clientes e até mesmo riscos à vida. De acordo com o Project Management Institute (PMI), as empresas que fazem investimentos na comunicação têm uma média de 80% de seus projetos finalizados no prazo e dentro do orçamento inicial.

5. MATERIAIS E MÉTODOS

O presente artigo tem a finalidade de demonstrar as consequências e as relações do poder pertinentes à comunicação no canteiro de obras. Desta forma, foi montado dois questionários, um para os pedreiros e outro para engenheiros civis.

Por meio de uma plataforma digital, *Google Forms*, os formulários foram enviados para os respectivos voluntários responderem (19 pedreiros e 2 engenheiros). É importante ressaltar que suas identificações foram mantidas de forma anônima.

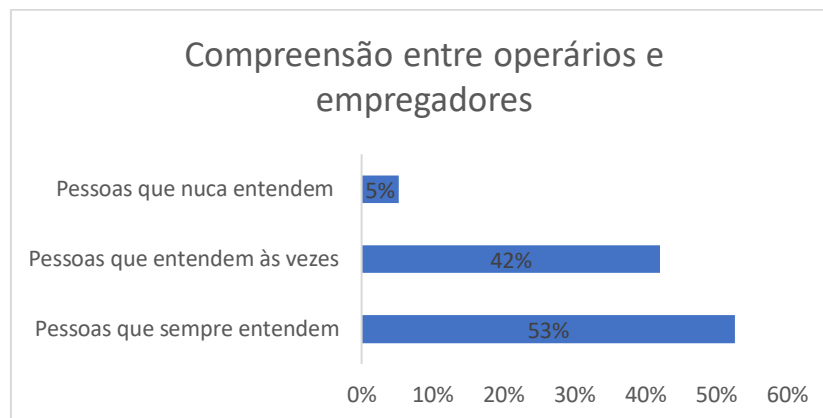
Em seguida, o formulário esteve aberto no período de um mês. Após o prazo, os dados foram recolhidos e analisados.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

6.1. Compreensão entre operários e empregadores

Nesta temática, foi avaliado se os colaboradores conseguem entender as ordens que lhe dão. Após a coleta das pesquisas, descobriu-se que aproximadamente 53% dos colaboradores sempre entendem as ordens dadas, 42% compreendem os comandos dados e 5% nunca conseguem entender as ordens. Dessa forma, é possível destacar como é a relação de comunicação entre os empregadores e operários.

Gráfico 01



Fonte: Própria

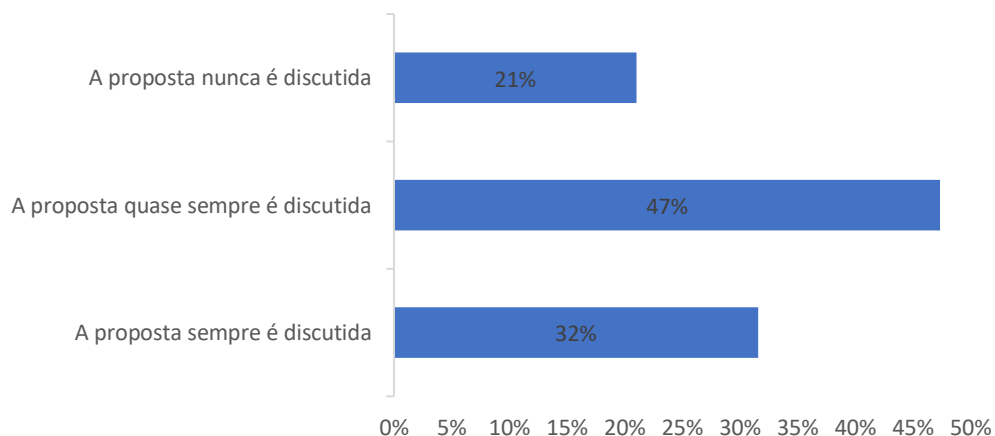
6.2. Aceitação das sugestões dos funcionários

Neste tópico, é avaliado se os engenheiros e os demais empregadores tentam levar consideração as sugestões dos funcionários. Ao fim da pesquisa, descobriu-se que somente em 32% dos casos o operário sempre é ouvido, em 47% dos casos, o colaborador é, às vezes, ouvido e em 21%, o operário nunca é ouvido. Dessa maneira, é possível entender que por meio da desconfiança, o empregador, por muitas vezes possuir conhecimento científico, acredita ser o detentor da verdade e não leva em consideração a sugestão dos seus funcionários.

1320

Gráfico 02

Aceitação das sugestões dos funcionários

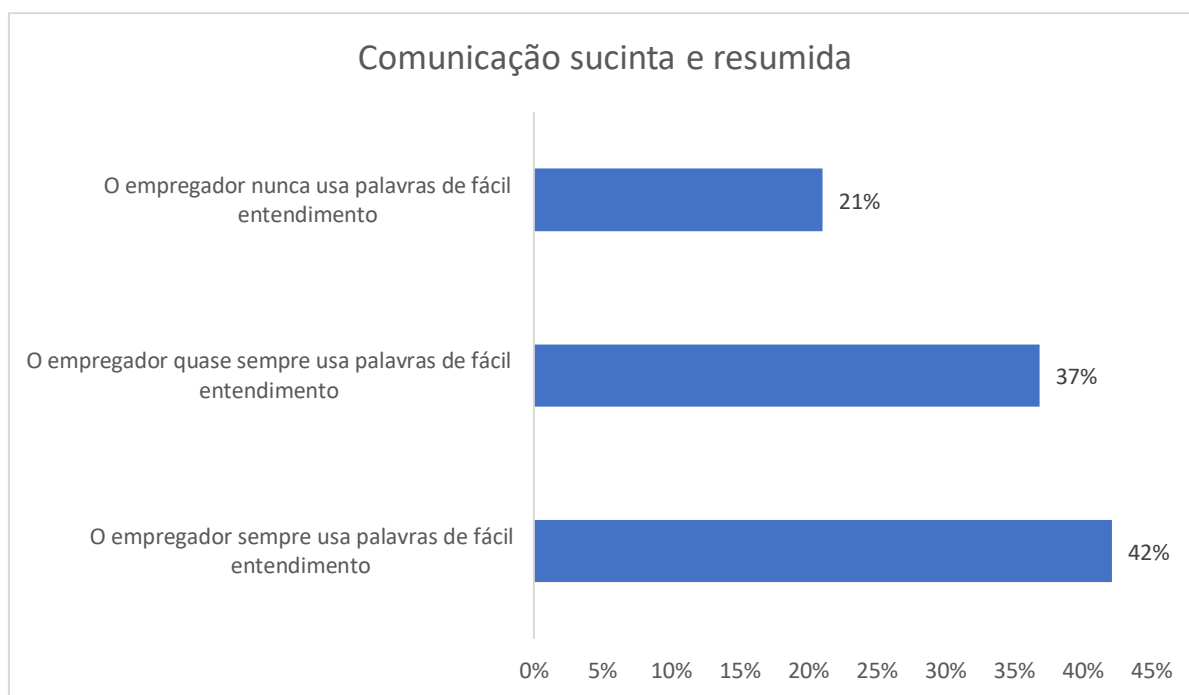


Fonte: Própria.

6.3. Comunicação sucinta e resumida

Neste ponto, foi avaliado se os engenheiros e/ou demais empregadores apropriam-se de palavras de fácil entendimento no momento de passar algum comunicado ou em uma conversa. Na coleta de dados, 42% dos entrevistados relataram que os seus empregadores sempre optam em se comunicar de maneira sucinta para melhor entendimento, porém, em 37% dos casos, o contratante nem sempre usa palavras “fáceis” deixando dúvidas, e em 21% dos casos, nunca é usado palavras de fácil entendimento. Portanto, é verídico afirmar que, mesmo sendo a minoria, ainda há casos que não se tem uma comunicação sucinta.

Gráfico 03



1321

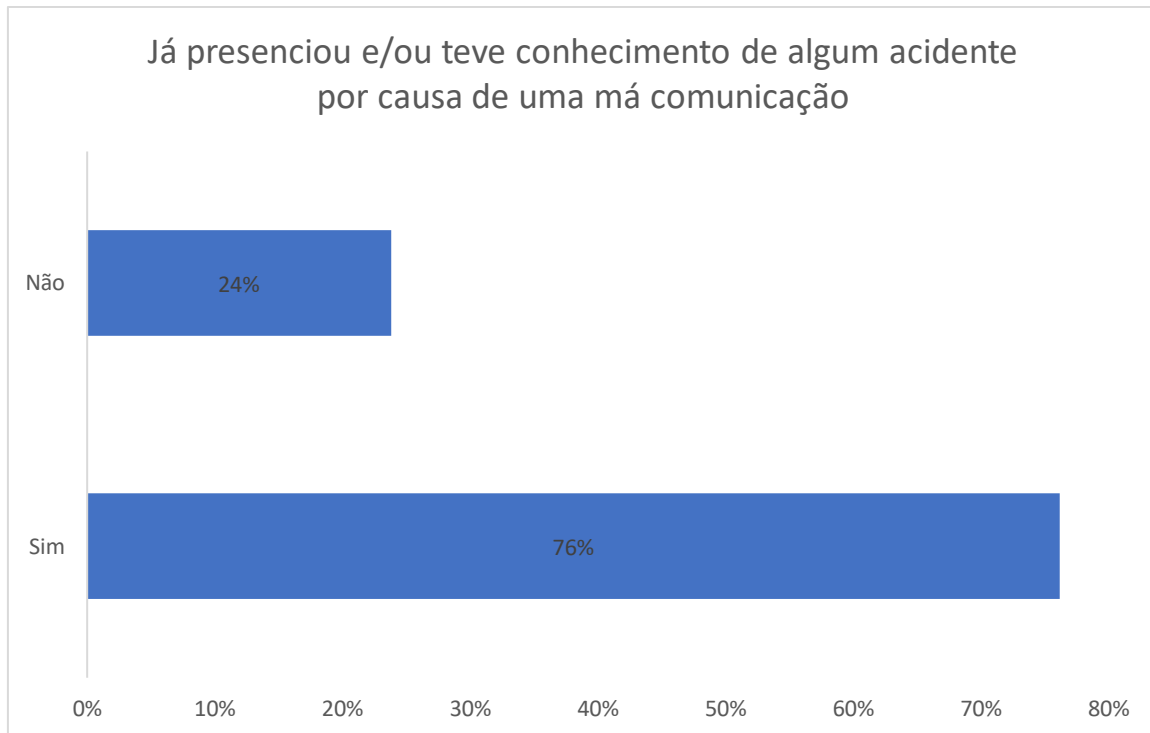
Fonte: Própria.

6.4. Consequências da má comunicação

Neste tópico, foi avaliado como uma comunicação débil pode causar catástrofes num canteiro de obras. No recolhimento de dados, foi relatado pelos colaboradores que em 74% dos casos, houve algum acidente de trabalho causado pela má comunicação e em 26% dos casos, os operários nunca presenciaram um acidente por causa de uma má

comunicação. No entanto, na pesquisa feita aos engenheiros, a forte parcela de 100% disse já ter presenciado um acidente em uma obra. Dessa forma, é evidente que na grande maioria dos casos, uma má comunicação pode ocasionar em um acidente de trabalho, podendo até fazer vítimas fatais.

Gráfico 04



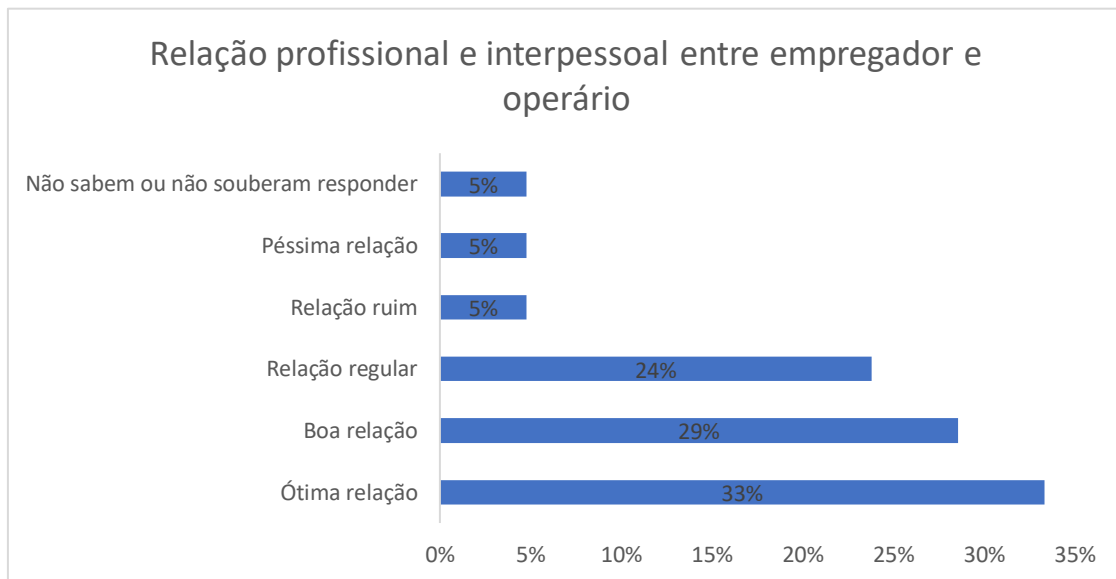
1322

Fonte: Própria.

6.5. Relação profissional e interpessoal entre empregador e operário

Neste tópico, a pesquisa teve como objetivo avaliar a conduta no vínculo empregatício entre os colaboradores. Dessa forma, pode ser entendido como é balanceado a relação profissional e interpessoal entre os funcionários. De acordo com o banco de dados, 32% dos funcionários responderam que têm uma ótima relação com seus patrões, 26% responderam que têm uma boa relação com os seus chefes, 26% disseram possuir uma relação regular, 5% dos colaboradores apresentaram-se com uma relação ruim, 5% disseram ter uma péssima relação com seus chefes e 5% não souberam responder. Outrossim, os empregadores tiveram uma divisão igual de 50% entre ótima e boa relação com os funcionários.

Gráfico 05



Fonte: Própria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em detrimento dos efeitos da má comunicação dentro de um canteiro de obras, percebe-se que esse efeito pode ocasionar em acidentes. Além disso, pode-se afirmar que na maioria dos casos estudados há uma comunicação débil, onde a mensagem a ser transmitida sofre ruídos durante a passagem pelo canal no tocante. Idem, as escolhas de palavras podem causar dúvidas, pois nem sempre o destinatário entende a ordem em questão.

Evidenciou-se neste estudo, que a comunicação é um fator decisivo para a finalização e desenvolvimento de uma obra. Dessa forma, a pesquisa focou-se em analisar como se davam as relações entre os colaboradores, como os funcionários se comunicavam e o entendimento dos códigos usados nos processos de comunicação.

Outrossim, é importante avaliar com cautela como a comunicação ocorre em um canteiro de obras. Embora a comunicação nem sempre é tratada com a cautela que deveria, ela é quem atua de forma direta nos resultados de um projeto.

A comunicação é fundamental para que possam ser construídos relacionamentos. Dessa maneira, quando os operários se sentem confortáveis para conversar abertamente novas ideias, a cooperação e a inovação estarão em um nível alto. Haja vista que se uma equipe não puder trocar suas ideias em virtude da comunicação débil, as ideias não atingirão seu potencial máximo.

REFERÊNCIAS

ALVES, Anderson. Efeitos da Comunicação no Ciclo de Vida de um Projeto de Engenharia. 2019.

CONSTRUCOD. Comunicação no canteiro de obras: diminua problemas e evite retrabalho no projeto. Disponível em: Comunicação no canteiro de obras: diminua problemas e evite retrabalho no projeto (construcode.com.br). Acesso em 28 de maio 2022

GUIMARÃES, Amanda. A Importância do Gerenciamento da Comunicação na Construção Civil. 2019.

EDUCAMAISBRASIL. Linguagem verbal e não verbal. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/lingua-portuguesa/linguagem-verbal-e-nao-verbal#:~:text=linguagem%2overbal:%20tamb%C3%A9m%2ochamada%2ode%2oling uagem%2overbalizada,%20%C3%A9,por%20exemplo,%20os%20gestos,%20postura,%20ilustra%C3%A7%C3%B5es,%20placas,%20m%C3%BAasicas>. Acesso em 25 de maio 2022.

EDUCAMAISBRASIL. Componentes que constituem o processo comunicativo. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/lingua-portuguesa/elementos-da-comunicacao#:~:text=no%2oprocesso%2ocomunicativo%20est%C3%A3o%20presente%20os%20elementos%20da,seis:%20emissor,%20o%C3%B3digo,%20mensagem,%20ca nal,%20receptor%20e%20referente>. Acesso em 25 de maio 2022

1324

Project Management Institute (PMI). THE ESSENTIAL ROLE OF COMMUNICATIONS. 2013

PONTORH. Por que a comunicação é importante na vida e nas empresas?. Disponível em: Por que a comunicação é importante na vida e nas empresas? (pontorh.com.br). Acesso em 28/05/2022

METROFORM. Construção Civil: a importância da comunicação entre as partes envolvidas. Disponível em: <https://metroform.com.br/blog/construcao-civil-a-importancia-da-comunicacao-entre-as-partes-envolvidas/>. Acesso em 24 de abril 2022

MOBUSSCONTRUÇÃO. Comunicação na Construção Civil: como ter um bom canteiro de obras efetivo. Disponível em: <https://www.mobussconstrucao.com.br/blog/comunicacao-na-construcao-civil/>. Acesso em 24 de abril 2022

DEFINIÇÕES de Oxford Languages. “Significado de comunicação”. Disponível em: https://www.google.com/search?q=significado+de+comunica%C3%A7%C3%A3o&xsrf=APq-WBv6-xH8WzehSGatL3n2GPvJ5PNokg%3A1650820090425&ei=oNIYtbJGeziisQP_sGS-A8&oq=signicomunica%C3%A7%C3%A3o&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIGCA

AQBxAeMgQIABANMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgYIABA
HEB4yBggAEAcQHjIGCAAQBxAeMgYIABAHEB4yBggAEAcQHjoHCCMQs
AMQJzoHCAAQRxCwAzoHCAAQsAMQQzoHCAAQsQMQUoECEYYAEo
ECEYYAFCbEFiOHmCIMGgBcAF4AIABtgGIAecGkgEDMC4imAEAoAEBYA
EKwAEB&scient=gws-wiz. Acesso em: 24 de abril de 2022.

TODA Matéria. “Gramática”. Disponível em:
<https://www.todamateria.com.br/gramatica/>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

EDUCAÇÃO UOL. “Linguagem verbal – É aquela que utiliza palavras”. Disponível em: <https://educacao.uol.com.br/disciplinas/portugues/linguagem-verbal-e-aquela-que-utiliza-palavras.htm#:~:text=Linguagem%2overbal%20%C3%A9%2C%20portanto%2C%20a%20quela,justamente%20podemos%20falar%20com%20ele>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

Significados. “Verbo”. Disponível em: <https://www.significados.com.br/verbo/>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

TODA Matéria. “Linguagem verbal e não verbal”. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/linguagem-verbal-e-nao-verbal/>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

SECRETARIA da educação. “Linguagem verbal e não verbal”. Disponível em: <http://www.portugues.seed.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=719>. Acesso em: 24 de abril de 2022.