



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
FACULDADE DE CEILÂNDIA
CURSO DE FONOAUDIOLOGIA

LARISSA DA SILVA VIEIRA

**ANÁLISE DA COMPETÊNCIA NA COMUNICAÇÃO EM
UNIVERSITÁRIOS**

Brasília-DF

2023

LARISSA DA SILVA VIEIRA

**ANÁLISE DA COMPETÊNCIA NA COMUNICAÇÃO EM
UNIVERSITÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Fonoaudiologia
da Faculdade de Ceilândia, da Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Vanessa Veis Ribeiro

BRASÍLIA-DF

2023

LARISSA DA SILVA VIEIRA

**ANÁLISE DA COMPETÊNCIA NA COMUNICAÇÃO EM
UNIVERSITÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade de Brasília – UnB – Faculdade de Ceilândia como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Fonoaudiologia.

Brasília, 09/12/2023

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a. Vanessa Veis Ribeiro
Faculdade de Ceilândia - Universidade de Brasília-UnB
Orientadora

Fg.^a Dr.^a. Mara Suzana Behlau
Faculdade de Ceilândia - Universidade de Brasília-UnB

BASÍLIA-DF
2023

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	
1.1 PREFÁCIO	07
CAPÍTULO 2	
2.2 RESUMO	09
2.3 ABSTRACT	10
3. INTRODUÇÃO	11
4. METODOLOGIA	14
6. RESULTADOS	16
6.1 TABELA 01	16
6.2 TABELA 02	16
6.3 TABELA 03	18
6.4 TABELA 04	20
7. DISCUSSÃO	21
8. CONCLUSÃO	24
9. REFERÊNCIAS	25
10. ANEXOS	
10.1 ANEXO A – Parecer Consubstanciado do CEP	27
10.2 ANEXO B- Teste de Autoavaliação da Competência na Comunicação-TACCom	31
11. APÊNDICE A– Questionário	32

Agradeço a Deus por todo cuidado dedicado a mim, pela oportunidade de realizar o meu sonho, mas principalmente, o sonho da minha família, dedico este trabalho totalmente á eles.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, aquele que me inspira, motiva e me guia. Obrigado por todo cuidado, pela sabedoria para lidar com os desafios que surgiram e nunca ter me desamparado. Pelo imenso amor que me encontra todos os dias e pela paz que excede todo o meu entendimento.

Agradeço a minha família, em especial aos meus pais, aqueles a quem eu tanto devo e admiro. Meu pai Nóe e minha mãe Cirlei, foram anos desafiadores à distância o tempo e as ocupações nos testaram, e vocês foram essenciais nesse processo.

Obrigado pai por sempre dizer “nós vamos conseguir!”, realmente o senhor estava certo, nós conseguimos! Seu cuidado, apoio e amor tornaram minha jornada mais leve. Tenho muito orgulho de te chamar de pai, e sou muito privilegiada em ter o senhor comigo.

A minha querida mãe, forte e corajosa, por sempre torcer pelas minhas realizações e nunca ter me deixado desistir. Obrigado por todo carinho dedicado a mim, essa conquista é nossa! É uma honra ser sua filha, e te ter ao meu lado é um privilégio.

Aos meus avós paternos, Belcina e Miguel Vilarindo, que já não estão mais entre nós, obrigado por me assistirem aí de cima e me direcionarem ao melhor! Vô Miguel, ainda lembro de suas histórias, sua fé até hoje me inspira.

Aos meus avós maternos, minha vózinha Iracema que sempre me apoiou em cada sonho, e o meu vôzinho Ildo mais conhecido como Sr. Neném, sonhamos com esse momento mas o senhor partiu antes que esse sonho se realizá-se, obrigado por tudo, sigo cuidando da vovó.

Aos meus sobrinhos Davi, Guilherme e Helena que tornam a minha vida mais colorida, vocês alegram a minha caminhada, e me impulsionam a conquistar o melhor para nossa família.

A Profa. Dra. Vanessa Veis, aquela que eu tenho a honra de chamar de orientadora. Obrigada pela imensa paciência, cuidado e orientação acadêmica, grata por todo conhecimento compartilhado até aqui. Te admiro muito e vejo a senhora como uma referência.

A minha irmã do coração Rivani Maria ou melhor dizendo “Vivi”, obrigado por segurar a minha mão e tornar a jornada acadêmica mais motivante, você é gigante irmazinha.

A todos os meus amigos que oraram e torceram por mim. Ao Vinde e o Deeper, que me proporcionaram amigos de fé e companheiros de batalhas, vocês são inesquecíveis.

Agradeço também, aos meus participantes que se disponibilizaram a contribuir com ricas informações para a realização dessa pesquisa.

RESUMO

Objetivo: Avaliar a competência na comunicação e relacionar com dados sociodemográficos, de formação, e relacionados a comunicação em estudantes universitários. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa observacional e transversal. A amostra foi composta por 137 universitários com idade média de 21 anos e dois meses, sendo 112 do sexo feminino (81,75%) e 25 do sexo masculino (18,25%), de cursos da área de saúde. O recrutamento e a coleta de dados foram presenciais em uma universidade pública brasileira. Os participantes responderam ao Teste de Autoavaliação da Competência na Comunicação - TACCom e a um questionário elaborado pelos pesquisadores com perguntas sobre dados sociodemográficos, de formação, e relacionados a comunicação. A análise de dados foi realizada com um modelo de regressão linear múltipla para previsão da variável dependente score de competência na comunicação ($p < 0,05$). **Resultados:** O score médio de competência na comunicação dos universitários foi de 70,74 pontos. A análise resultou em um modelo estatisticamente significativo em que a autopercepção da habilidade comunicativa, treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo e trabalho externo que exija o uso da voz foram preditivos de maiores scores de competência na comunicação. **Conclusão:** Estudantes universitários tem boa competência na comunicação em sua autoavaliação. Os universitários que autorrelatam ter boa habilidade comunicativa, que já realizaram treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo, e que possuem um trabalho externo que exige o uso da voz, possuem melhor competência na comunicação.

Palavras-chave: Comunicação. Estudantes. Universidade

ABSTRACT

Research objective: To evaluate competence in communication and relate it to sociodemographic, educational data, and related to communication of undergraduate students. **Methods:** This is an observational and cross-sectional research. The sample included 173 undergraduate students, with an average age of 21 years and 2 months. Of this total, 112 students are female (81.75%) and 25 male (18.25%), of the courses of health area. Recruitment and data collection were carried out in person at a Brazilian federal university. Students had to answer a Self-assessment of Communication Competence (SACCom) and an questionnaire prepared by the researchers containing questions about sociodemographic data, formation, and related to communication. Data analysis was performed using a multiple linear regression model to predict the score of the competence in communication dependent variable ($p > 0.05$). **Results:** The average of competence in communication was 70.74 points in undergraduate students. The analysis yielded a statistically significant model in which the variables of self-perception of competence in communication, training in public speaking or communication with speech-language pathologist, and external job that requires use of the voice were predictive of competence in communication. **Conclusion:** Undergraduate students demonstrate good competence in communication. Those who self-report good communication skills, who has already completed public speaking or communication training with speech-language pathologist, and engage in outside jobs that require the use of their voice tend to have greater competence in communication.

Keywords: Communication. Students. Universities

INTRODUÇÃO

Durante a jornada acadêmica, os universitários estão envolvidos diretamente em um amplo oceano de conhecimento técnicos, adquirindo habilidades específicas em sua área de interesse. Porém, em constância nota-se que as competências comportamentais, geralmente relacionada a comunicação com pouca frequência recebem a devida atenção no contexto universitário.

Essa descompensação gera uma temática preocupante, considerando que a habilidade de se comunicar de maneira clara é uma das qualidades mais admiradas ao longo da carreira profissional. Com isso, é essencial destacar a importância de uma comunicação efetiva, explorando não só as habilidades comunicativas na graduação, mas também os elementos que acompanham.

A *Soft skills* são um conjunto de habilidades e competências referentes ao comportamento humano. Trata-se de características que o sujeito desenvolve ao longo da vida. Dentre elas encontra-se a comunicação¹.

A comunicação é uma competência comportamental que desempenha um papel fundamental nas relações interpessoais humanas, é passível de ser desenvolvida e aperfeiçoada². A comunicação pode ser definida como a troca e negociação de informação entre pelo menos dois falantes, por meio do uso de símbolos verbais ou não-verbais, que produzem compreensão e diálogo³.

O conceito de competência refere-se a um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um rendimento mais eficaz. A competência na comunicação refere-se ao saber se comunicar em uma situação de fala homogênea⁴. Trata-se de um sistema de conhecimento de vocabulário e habilidade no uso de convenções sociais³.

Se baseia na habilidade de se expressar de maneira eficaz em contextos de diálogo coeso. Isso requer não apenas o domínio do vocabulário específico, mas também a aptidão no uso adequado das convenções sociais, justificando uma comunicação fluida e bem-sucedida, abrangendo a capacidade de adaptar a linguagem ao público-alvo, ouvindo atentamente e respondendo de maneira apropriada, criando assim uma interação comunicativa efetiva.

É desejável que a competência na comunicação se transforme em uma excelente performance comunicativa. Isso ocorre com base na aplicabilidade do conhecimento em situações reais de comunicação⁴, por meio do seu uso consciente, e de acordo com o contexto e a intenção comunicativa⁵.

A competência na comunicação é uma característica desejável nos funcionários no contexto de trabalho atual^{6,7}. Muitos profissionais não apresentam clareza em sua comunicação devido ao despreparo na hora de falar. A clareza, que vai além do aspecto de timidez, envolve a capacidade de se comunicar de maneira compreensível e direta. Possíveis fatores associados são a insegurança, medo do julgamento, perfeccionismo ou desconhecimento de regras de comunicação⁸.

Para isso ter uma boa comunicação é necessário saber escutar e falar, mantendo a atenção no falante e compreendendo o assunto tratado, de modo que o interlocutor obtenha resultados eficientes, e melhore sua produtividade. Além disso, faz-se necessário ter congruência entre o que e o como se fala⁹, bem como ser um bom ouvinte¹⁰, resolvendo conflitos de qualquer situação gerada no ambiente, e evitando a presença das barreiras verbais e corporais, os ruídos comunicativos.

Compreendendo que para ser um bom comunicador se faz necessário o uso consciente dos processos de fala e de escuta, os profissionais precisam adequar sua comunicação de acordo com a situação do discurso no ambiente, de maneira que não seja informal e superficial^{4,11}. Uma comunicação eficiente e clara favorece o desenvolvimento de uma mesma linha de raciocínio tornando a interlocução mais progressista, não só considerando as palavras, mas também a comunicação corporal e gestual.

As habilidades comunicativas desempenham um papel importante tanto na fase de formação acadêmica quanto na perspectiva profissional. É necessário compreender a eficácia da comunicação em todas as fases da carreira, desde o desenvolvimento acadêmico até a prática no mercado de trabalho. Estudantes de graduação, durante sua formação, e principalmente ao ingressarem no mercado de trabalho, irão se deparar com oportunidades que exigem dele competência na comunicação.

Dessa forma, o desenvolvimento dessa habilidade ainda durante a graduação pode favorecer a formação, oportunidade de ingresso no mercado de trabalho e efetividade da prestação de serviços. Por isso, tem havido um movimento a fim de incluir o desenvolvimento de habilidades de competência na comunicação nos cursos de graduação⁷.

Considerando que essa é uma soft skill desejável e valorizada no mercado de trabalho⁷, torna-se importante entender como está a competência na comunicação de graduandos de cursos da saúde do Brasil. Além disso, é importante saber quais fatores podem influenciar nessa habilidade. Assim será possível compreender se há

necessidade de maior investimento no aprimoramento da comunicação ainda durante o processo formativo, ou se os universitários já apresentam a competência na comunicação necessária para se adequar ao perfil buscado pelo mercado de trabalho.

A partir dessas informações, essa pesquisa busca responder as seguintes perguntas de pesquisa: Estudantes universitários avaliam-se como tendo e não tendo boa competência na comunicação? Quais fatores influenciam na habilidade de competência na comunicação de estudantes universitários?

Assim, o objetivo dessa pesquisa foi avaliar a competência na comunicação na percepção dos respondentes e relacionar com dados sociodemográficos, de formação e relacionados a comunicação em estudantes universitários.

METODOLOGIA

A presente pesquisa apresenta um delineamento observacional, transversal, quantitativo e descritivo. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Brasília sob parecer 6.094.106/2023 (ANEXO A). Todos os participantes foram esclarecidos sobre a pesquisa, aceitaram voluntariamente participar, e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para a seleção dos participantes, foram elaborados critérios de elegibilidade. Os critérios de inclusão foram: ter idade acima de 18 anos; ser universitário com matrícula ativa na Universidade de Brasília, campus de Ceilândia. Foram excluídos os participantes que deixaram algum dos itens da coleta de dados sem resposta ou que a problemas cognitivos que impossibilite a compreensão dos instrumentos. O recrutamento e a coleta de dados foram realizados de forma presencial na Universidade de Brasília, campus de Ceilândia. A amostragem foi simples, por conveniência.

Para estimar o número de participantes, foi realizado cálculo amostral pelo tamanho da população (Equação 1). Os parâmetros utilizados foram: tamanho da população (N) de 48.317 alunos na Universidade de Brasília (UnB, 2022), margem de erro (e) de 10%, nível de confiança de 95% (z=1,96) e proporção populacional de indivíduos da categoria estudada (p) de 0,5. Calculou-se um tamanho amostral (n) de 96 participantes.

$$\text{Tamanho da amostra (n)} = \frac{\frac{z^2 \cdot p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \cdot p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

sendo:

$$z = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$e = 0,1$$

$$N = 48317$$

Equação 1

Os participantes responderam um questionário de entrevista e ao instrumento Teste de Autoavaliação da Competência na Comunicação - TACCom. O questionário de entrevista foi elaborado pelos pesquisadores e possui perguntas

sobre dados sociodemográficos, de formação, e relacionados a comunicação (APÊNDICE A). Os dados coletados nesse questionário foram: idade; semestre; curso; gênero; uso profissional da voz; estágio relacionado ao curso; estágio não relacionado ao curso; estágio que exige uso da voz; trabalho; trabalho que exige uso da voz; treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo; treinamento de oratória ou comunicação com profissional não-fonoaudiólogo; orientações ou dicas de comunicação; curso de artes/teatro ou atuação nessa área; disciplina na faculdade relacionada a comunicação; importância de aprimorar sua comunicação durante a graduação; importância da competência comunicativa para inserção no mercado de trabalho; e autopercepção de boa competência comunicativa em universitários

O TACCom é um instrumento validado para analisar a habilidade de competência na comunicação, composto por 19 itens relacionados a comportamentos de fala e escuta (ANEXO B). Cada item possui uma chave de resposta com as opções sim e não. O cálculo é realizado por uma planilha específica, e o resultado é fornecido em percentual⁸.

Os dados foram analisados de forma descritiva e inferencial utilizando-se o software SPSS 25.0. Foi considerado um nível de significância de 5% para as análises inferenciais.

Na análise descritiva das variáveis quantitativas foram calculadas as medidas de tendência central (média e mediana), variabilidade (desvio-padrão) e posição (mínimo, máximo, primeiro e terceiro quartis). Na análise descritiva das variáveis qualitativas foram calculadas a frequência absoluta e a frequência relativa percentual.

As variáveis quantitativas foram submetidas a análise de normalidade com o Teste Shapiro Wilk. Utilizou-se o modelo de regressão linear múltipla para previsão das variáveis dependentes quantitativas. As variáveis independentes qualitativas nominais de múltiplas categorias foram dicotomizadas por meio da transformação em variáveis dummy. Foi realizada uma pré-seleção das variáveis independentes a partir de uma análise inferencial univariada. Para a seleção das variáveis independentes quantitativas utilizou-se o Teste de Correlação de Pearson e para a seleção das variáveis quantitativas utilizou-se o Teste-t Independente. Entraram no modelo as variáveis independentes com $p < 0,1$. Para introdução das variáveis no modelo de regressão utilizou-se o método de seleção stepwise, sendo consideradas

para o modelo final as variáveis independentes com coeficiente significativo no teste T ($p < 0,05$). O modelo foi considerado ajustado quando obteve resultado $p < 0,05$ no Teste ANOVA. Foram checados os seguintes pressupostos: independência dos resíduos pelo Teste de autocorrelação de Durbin-Watson com valor entre 1 e 3; ausência de multicolinearidade sendo considerado VIF menor que 10 e tolerância maior que 0,1; normalidade dos resíduos pelo Teste Shapiro-Wilk com $p > 0,05$; e, homocedasticidade com $p > 0,05$ no Teste Levene.

RESULTADOS

Participaram do presente estudo 137 universitários com idades entre 18 e 57 anos, média de 21 anos e dois meses, sendo 112 do sexo feminino (81,75%) e 25 do sexo masculino (18,25%). Os cursos dos universitários foram: fonoaudiologia (n=33; 24,09%), fisioterapia (n=33; 24,09%), farmácia (n=22; 16,06%), enfermagem (n=20; 14,60%), saúde coletiva (n=10; 7,30%), e terapia ocupacional (n=8; 5,84%). A caracterização da amostra com todas as variáveis independentes pode ser observada nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis independentes idade e semestre em universitários

Variável	Média	DP	Mínimo	Máximo	1Q	Mediana	3Q
Idade (anos)	21,20	4,08	18,00	57,00	19,00	20,00	22,00
Semestre	4,67	2,21	1,00	9,00	3,00	4,00	7,00

Análise descritiva

Legenda: DP=desvio padrão; 1Q=primeiro quartil; 3Q=terceiro quartil

Tabela 2 – Análise descritiva das variáveis independentes gênero, uso profissional da voz, estágio relacionado ao curso, estágio não relacionado ao curso, estágio que exige uso da voz, trabalho, trabalho que exige uso da voz, treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo, treinamento de oratória ou comunicação com profissional não-fonoaudiólogo, orientações ou dicas de comunicação, curso de artes/teatro ou atua nessa área, disciplina na faculdade relacionada a comunicação, importância do aprimorar sua comunicação durante a graduação, importância da competência comunicativa para inserção no mercado de trabalho, e autopercepção de boa competência comunicativa em universitários

Variável e categorias	n	%
Gênero		
Masculino	25	18,25
Feminino	112	81,75
Usa a voz profissionalmente		
Não	102	74,45
Sim	35	25,55
Faz estágio relacionado ao curso		
Não	111	81,02
Sim	26	18,98
Faz estágio não relacionado ao curso		
Não	136	99,27
Sim	1	0,73
Faz estágio exige o uso da voz		
Não	102	74,45
Sim	35	25,55
Trabalha		
Não	94	68,61
Sim	43	31,39
Trabalho exige o uso da voz		
Não	101	73,72
Sim	36	26,28
Treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo		
Não	129	94,16
Sim	8	5,84
Curso ou treinamento de oratória ou comunicação com profissional não-fonoaudiólogo		
Não	127	92,70
Sim	10	7,30
Orientações ou dicas de comunicação		
Não	58	42,34
Sim	79	57,66
Curso de artes/teatro ou atua nessa área		
Não	96	70,07
Sim	41	29,93
Disciplina na faculdade relacionada a comunicação		
Não	82	59,85
Sim	55	40,15
Importância de aprimorar sua comunicação durante a graduação		
Não	7	5,11
Sim	130	94,89
Importância da competência comunicativa para inserção no mercado de trabalho		
Sim	1	0,73
Não	136	99,27
Tem uma boa competência comunicativa		
Não	57	41,61
Sim	80	58,39

Análise descritiva

Legenda: n=frequência absoluta; %=frequência relativa

O escore médio do TACCom dos universitários foi de 70,74 pontos, variando entre 19 e 100% (Tabela 3).

Tabela 3 – Análise descritiva da variável dependente escore de competência na comunicação em universitários

Variável	Média	DP	Mínimo	Máximo	1Q	Mediana	3Q
TACCom	70,74	15,66	19,00	100,00	58,65	72,50	82,50

Análise descritiva

Legenda: DP=desvio padrão; 1Q=primeiro quartil; 3Q=terceiro quartil

Foi realizada a regressão linear múltipla para verificar se as variáveis independentes idade, gênero, uso profissional da voz, curso de graduação, semestre, estágio relacionado ao curso, estágio não relacionado ao curso, estágio que exige uso da voz, trabalho, trabalho que exige uso da voz, treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo, treinamento de oratória ou comunicação com profissional não-fonoaudiólogo, orientações ou dicas de comunicação, curso de artes/teatro ou atua nessa área, disciplina na faculdade relacionada a comunicação, importante aprimorar sua comunicação durante a graduação, ter competência comunicativa é importante para inserção no mercado de trabalho e autopercepção de boa competência comunicativa são capazes de prever a competência na comunicação (Tabela 4). Na análise univariada foram selecionadas as variáveis: gênero ($p=0,021$), trabalho ($p=0,041$), trabalho que exige uso da voz ($p=0,007$), treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo ($p<0,001$), treinamento de oratória ou comunicação com não-fonoaudiólogo ($p=0,093$), disciplina na faculdade relacionada a comunicação ($p=0,019$), autopercepção de boa competência comunicativa ($p<0,001$), cursa terapia ocupacional ($p=0,024$), cursa fonoaudiologia ($p=0,056$) e cursa fisioterapia ($p<0,001$).

A análise resultou em um modelo estatisticamente significativo [$F(3, 133) = 19,393$; $p<0,001$; $R^2=0,304$]. Universitários que autorrelataram ter boa competência na comunicação ($\beta=0,493$; $t=6,230$; $p <0,001$), que já realizaram treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo ($\beta=11,513$; $t=2,348$; $p=0,020$) e que

possuem um trabalho externo que exige o uso da voz ($\beta=5,710$; $t=2,205$; $p=0,029$) possuem melhor competência na comunicação. O modelo explica aproximadamente 30,4% da variabilidade na competência na comunicação. A equação que descreve essa relação é (competência na comunicação) = $60,138 + 14,436$ (autopercepção de boa competência comunicativa) + $11,513$ (treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo) + $5,710$ (trabalho que exige uso da voz).

Tabela 4 – Modelo preditivo da competência na comunicação em universitários

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados			95% IC para B		Estatísticas de colinearidade		Teste de Levene	
	B	Erro padrão	Beta	t	p-valor	Limite inferior	Limite superior	Tolerância	VIF	Z	p-valor
(Constante)	60,138	1,845		32,595	<,001	56,488	63,787				
Tem uma boa competência comunicativa	14,436	2,317	0,456	6,230	<,001	9,852	19,019	0,976	1,024	0,479	0,509
Treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo	11,513	4,904	0,173	2,348	0,020	1,813	21,214	0,963	1,039	0,010	0,921
Trabalho exige o uso da voz	5,710	2,590	0,161	2,205	0,029	0,587	10,833	0,980	1,021	1,856	0,175

R=0,552; R2=0,304

Regressão linear múltipla

Legenda: IC = intervalo de confiança

DISCUSSÃO

A competência na comunicação está entre as sete competências mais buscadas pelo mercado de trabalho em recém-formados¹². As tendências mundiais mostram que os empregadores valorizam muito as competências de comunicação no recrutamento de recém-formados¹³. Isso vem gerando um movimento de investimento nas habilidades de comunicação ainda durante a graduação. Porém, não há estudos que tenham analisado a competência na comunicação e os fatores associados a ela, em estudantes da área da saúde no Brasil. Analisar esses dados permitirá refletir sobre o processo de formação e possíveis necessidades de investimento ainda durante o processo de formação de universitários da área da Saúde, a fim de aumentar a chance de sucesso nas suas carreiras empresariais⁷.

Estudantes de graduação possuem escores médios de 70% na competência na comunicação. Esses dados são considerados bons, apesar do instrumento TACCom ainda não possuir um ponto de corte para confirmar essa inferência⁸. Acredita-se que isso possa ter ocorrido porque os estudantes estão em um ambiente acadêmico de natureza científica, sendo com frequência estimulados em aulas teóricas trabalhando a escuta e compreensão da informação; discussões e trabalho em grupo com outros estudantes que possuem diferentes estilos de comunicação que demandam um trabalho colaborativo com necessidade de comunicação interpessoal e resolução de conflitos; e apresentações públicas e estágios que proporcionam oportunidades para praticar a performance comunicativa. Além disso, eles recebem feedback construtivo contínuos de docentes, colegas e algumas vezes precisam também repensar suas práticas por meio de atividades de autoavaliação. O feedback ajuda a melhorar a consciência do graduando sobre os diversos aspectos de interação e comunicação, que poderão favorecer futuramente seu desempenho diante de um paciente, em profissionais da saúde¹⁴. Estudantes também estão inseridos em diferentes ambientes de comunicação oral e escrita, presencial e digital, síncrona e assíncrona. A universidade favorece também o desenvolvimento do senso crítico, e de uma comunicação mais fundamentada em fatos e menos em opiniões, e que pode ser mais persuasivas. Com essa perspectiva é importante compreender que o desenvolvimento da competência na comunicação esta diretamente ligado ao processo de ensino-aprendizagem ao decorrer do curso de graduação¹⁵.

Estudantes também podem participar de outras atividades que favorecem o aprimoramento da fala e escuta, e contribuem para o desenvolvimento da competência na comunicação, como atividades de extensão, pesquisa, conselhos estudantis e órgãos representativos como centro acadêmico ou ligas universitárias, atividades esportivas como grêmio acadêmico, representação discente em atividades administrativas da gestão universitária, atividades culturais, organização de eventos, intercâmbio, dentre outras atividades extracurriculares⁷. Porém, é importante ressaltar que a comunicação é individual, e essa habilidade pode ser mais ou menos desenvolvida, mesmo diante de estudantes de um mesmo contexto e com as mesmas oportunidades de vivência de situações comunicativas.

Os resultados do presente estudo indicaram que a autopercepção de boa competência na comunicação, o treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo, e ter um trabalho externo que exige o uso da voz estão associados positivamente e significativamente a uma melhor competência na comunicação entre universitários.

Os universitários pesquisados apresentam uma boa percepção de sua comunicação. É importante que um bom comunicador esteja ciente de como realiza seu processo de transmissão da fala, e seu processo de escuta, de tal maneira que consiga realizar uma boa interpretação, se posicionar adequadamente, e de acordo com a situação de comunicação^{4,11}. Dessa maneira, as habilidades comunicativas se tornam um importante instrumento seja na fase técnica, operacional ou de gestão de pessoas, sendo muito valorizadas no mercado de trabalho, e importantes para o desenvolvimento da carreira¹⁶. O fato de ter consciência da necessidade de uma boa percepção de fala e escuta, pode ser porque os universitários recebem feedbacks constantes de professores, colegas, e também precisam se autoavaliar. Eles têm avaliações processuais contínuas que resultam em notas que podem ser usadas como um parâmetro pessoal do nível de andamento de seu desempenho. A boa autopercepção de comunicação pode favorecer a confiança na comunicação para enfrentar diferentes níveis de desafios comunicativos e ser assertivo, facilitar a interação social e profissional ao aumentar a propensão de uso de opiniões claras e diretas nas situações de comunicação, fornecer motivação para buscar oportunidades de aprimoramento constante, facilitar o uso de estratégias mais eficientes como adaptação da mensagem ao contexto e escuta ativa, e reduzir a ansiedade nas situações de comunicação. Assim, a boa autopercepção de

competência na comunicação pode gerar práticas comunicativas mais assertivas e contribuir para a obtenção de uma boa competência na comunicação.

Aqueles graduandos que já realizaram treinamento de oratória ou comunicação com um fonoaudiólogo possuem uma melhor competência na comunicação. O fonoaudiólogo possui um papel fundamental no desenvolvimento da habilidade de competência na comunicação, visto que ele tem habilitação para aprimorar as habilidades comunicativas. O fonoaudiólogo pode contribuir na melhoria da comunicação humana por meio de uma intervenção personalizada para cada cliente, baseado em suas necessidades individuais ou coletivas, com abordagens específicas que trabalham expressão oral como clareza, fluência, velocidade de fala, articulação, controle respiratório, qualidade vocal, ênfases; postural corporal e gestual, além de corrigir vícios de linguagem. Além disso, o treinamento comumente envolve o preparo para situações de comunicação com diferentes estilos de comunicação, e em diferentes situações, que podem contribuir no desenvolvimento da comunicação do universitário, melhorar o controle emocional e fornecer maior autoconfiança para expressar-se por meio de comunicação verbal e não-verbal, seja no meio acadêmico, ou no profissional. Além disso, o fonoaudiólogo pode trabalhar com o aconselhamento e com orientações educativas, além de treinamento vocal para ter melhor performance.

Universitários que já estão inseridos no mercado de trabalho e fazem o uso da voz como um instrumento de trabalho apresentam uma melhor competência na comunicação. A utilização de boas habilidades comunicativas no trabalho demonstra confiança e eficiência, dando segurança ao falante e passando credibilidade ao serviço oferecido ao cliente¹⁷. Possuir uma qualidade vocal agradável, uma fala inteligível, com pitch, loudness e ritmo que passam uma impressão positiva, enaltecem o valor do serviço prestado¹⁸. Ao estar inserido no mercado de trabalho e utilizar a comunicação com finalidade profissional, sem o acompanhamento constante de um docente, o estudante passe a ser o protagonista e assuma ativamente a responsabilidade de liderar sua própria comunicação profissional. Assim, ele se torna responsável pela informação fornecida pela mensagem verbal e não-verbal, e essa fase de performance, pode favorecer a percepção de pontos fortes e fracos, ajudar no treinamento, e aprimoramento da competência na comunicação.

Assim, observa-se que estudantes dos cursos de graduação em saúde já possuem uma boa competência na comunicação. Fatores como ter boa autopercepção; realiza treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo e já estar inserido no mercado de trabalho utilizando a voz profissional e podem ser foco conjunto de investimento para o melhor desenvolvimento da competência na comunicação.

As limitações do presente estudo referem-se a amostragem por conveniência, e a presença de universitários apenas de cursos da saúde. Além disso, o modelo de regressão explicou aproximadamente 30,4% da variabilidade na competência na comunicação. Isso sugere que outras variáveis não incluídas no modelo podem influenciar a competência na comunicação de universitários, fazendo-se necessário que futuras pesquisas busquem outras variáveis para ampliar a visão dos fatores preditivos da competência na comunicação em universitários.

CONCLUSÃO

Estudantes universitários se consideram tendo uma boa competência na comunicação. Os universitários que autorrelatam ter boa competência na comunicação, que já realizaram treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo, e que possuem um trabalho externo que exige o uso da voz, possuem melhor competência na comunicação.

REFERÊNCIAS

1. Andrade CS. A influência das soft skills na atuação do gestor: a percepção dos profissionais de gestão de pessoas. [dissertação]. Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas; 2016.
2. Busch D. The Notion of Culture in Linguistic Research. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*. 2009.
3. Richard JC, Schmidt RW. *Language and Communication*. London: Longman; 1983.
4. Behlau M, Madazio G. Abordagem fonoaudiológica no aprimoramento da comunicação em público. 2020.
5. Borrego MCM, Behlau M. Mapeamento do eixo condutor da prática fonoaudiológica em expressividade verbal no trabalho de competência comunicativa. *CoDAS*. 2018;30(6):e20180054. doi: 10.1590/2317-1782/20182018054
6. Mackay SL. *O Professor reflexivo: guia para investigação do comportamento em sala de aula*. São Paulo: Special Books; 2003.
7. Crosling, G., Ward, I. Oral Communication: The needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes. An International Journal*. 2002;21(1):41-57.
8. Ribeiro VV, Santos MAC, Almeida AA, Behlau M. Validation of the Self-assessment of Communication Competence (SACCom) in Brazilian Portuguese Through Item Response Theory. *J Voice*. 2022. In press. doi: 10.1016/j.jvoice.2022.07.010.
9. Stier J. Internationalisation, intercultural communication and intercultural competence. *Journal of Intercultural Communication*. 2006;11.
10. Carrasco MCO. *Fonoaudiologia Empresarial*. São Paulo: Editora Lovise; 2001.
11. Neiva T, Gama AC, Teixeira L. Expressividade vocal e corporal para falar bem no telejornalismo: resultados de treinamento. *Rev CEFAC*. 2016;18(2):498-507.
12. ACNielsen Research Services. *Research on employer satisfaction with graduate skills: Interim report*. Canberra: Department of Employment, Education, Training and Youth Affairs; 1998.
13. Clokie TL, Fourie E. Graduate Employability and Communication Competence: Are Undergraduates Taught Relevant Skills? *Sage Journals*. 2016;79(4) 442–463
14. Vogel D, Meyer M, Harendza S. Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. *BMC Med Educ*. 2018;18(157). doi: 10.1186/s12909-018-1260-9
15. Santos L, Pazetto A, Ferreira C, Carmo J. Competência de comunicação interpessoal entre estudantes de enfermagem. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2019;27:e3207. doi: 10.1590/1518-8345.3226.3207.

16. Pedrotti CA, Behlau M. Recursos comunicativos de executivos e profissionais em função operacional. *CoDAS*. 2017;29(3):e20150217. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-1782/20172015217>. PMID:28538820.
17. César CPH, Calheta PP. *Assessoria e fonoaudiologia: perspectivas de ação*. Rio de Janeiro: Revinter; 2005.
18. Quinteiro EA. *O poder da voz e da fala no telemarketing: treinamento vocal para teleoperadores*. São Paulo: Summus Editorial; 1995.

ANEXO A

FACULDADE DE CEILÂNDIA
DA UNIVERSIDADE DE
BRASÍLIA - UNB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Análise da competência na comunicação em universitários

Pesquisador: Vanessa Veis Ribeiro

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 68628023.7.0000.8093

Instituição Proponente: Faculdade de Ceilândia - FUNDACAO UNIVERSIDADE DE BRASILIA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.094.106

Apresentação do Projeto:

Resumo: "Objetivo: Avaliar a competência na comunicação e relacionar com dados sociodemográficos e de formação em estudantes universitários. Metodologia: trata-se de uma pesquisa transversal. Participarão 96 estudantes universitários. Os participantes responderão um questionário de entrevista dados sociodemográficos e de formação, e ao instrumento Teste de Autoavaliação da Competência na Comunicação - TACCom. A

pesquisa será realizada de forma presencial na Universidade de Brasília - UnB. Resultados esperados: espera-se compreender os fatores que influenciam na competência na comunicação dos estudantes de graduação."

Hipótese:

"Estudantes de graduação possuem baixo nível de habilidade de competência na comunicação. Estudantes com idade mais avançada e de cursos da área de ciências sociais e ciências da saúde possuem maior habilidade de competência na comunicação."

Critério de Inclusão:

"Os critérios de inclusão são: ter idade acima de 18 anos; e ser universitário com matrícula ativa na Universidade de Brasília."

Endereço: UNB - Prédio da Unidade de Ensino e Docência (UED), Centro Metropolitano, conj. A, lote 01, Sala AT07/66
Bairro: CEILANDIA SUL (CEILANDIA) **CEP:** 72.220-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-8434 **E-mail:** cep.foe@gmail.com

FACULDADE DE CEILÂNDIA
DA UNIVERSIDADE DE
BRASÍLIA - UNB



Continuação do Parecer: 6.094.106

Critério de Exclusão:

"Serão excluídos os participantes que deixarem algum dos itens da coleta de dados sem resposta."

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

"Avaliar a competência na comunicação e relacionar com dados sociodemográficos e de formação em estudantes universitários."

Objetivos Específicos

- Analisar a competência na comunicação de estudantes universitários;
- Relacionar a competência na comunicação com dados sociodemográficos de estudantes universitários;
- Relacionar a competência na comunicação com dados de curso e grande área de atuação."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

"O presente estudo apresenta o risco de constrangimento dos participantes com algum item dos instrumentos de coleta de dados. Caso isso aconteça, a coleta com o participante será interrompida imediatamente e o mesmo poderá decidir se deseja encerrar e retirar seu consentimento, ou continuar a participar da pesquisa. O presente estudo também apresenta risco de cansaço durante o preenchimento. Caso o participante sinta-se cansado ele poderá ter uma pausa de cinco minutos entre um formulário e outro."

Benefícios:

"O presente estudo apresenta como benefício ao participante realizar gratuitamente uma avaliação da sua competência comunicativa. Como benefício social, espera-se obter evidências para embasar o trabalho de comunicação com estudantes universitários antes da inserção no mercado de trabalho."

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de um projeto de conclusão de curso do Colegiado de Fonoaudiologia, Faculdade de Ceilândia, de responsabilidade da Profa Vanessa Veis e que conta na equipe de pesquisa com a graduanda LARISSA DA SILVA VIEIRA.

Endereço: UNB - Prédio da Unidade de Ensino e Docência (UED), Centro Metropolitano, conj. A, lote 01, Sala AT07/66
Bairro: CEILANDIA SUL (CEILANDIA) CEP: 72.220-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-8434 E-mail: cep.fce@gmail.com

FACULDADE DE CEILÂNDIA
DA UNIVERSIDADE DE
BRASÍLIA - UNB



Continuação do Parecer: 6.094.106

A pesquisa prevê 96 participantes, estudantes da Universidade de Brasília, que responderão ao instrumento Teste de Autoavaliação da Competência na Comunicação - TACCom e entrevista estruturada.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos foram apresentados.

Recomendações:

É necessária a submissão do termo de anuência das unidades selecionadas por meio de emenda ao CEP/FCE.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Todas as pendências foram atendidas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS n.º 466, de 2012, e na Norma Operacional n.º 001, de 2013, do CNS, manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_2100749.pdf	29/05/2023 21:02:19		Aceito
Outros	carta_para_encaminhamento_de_pendencias2_assinado.pdf	29/05/2023 21:01:50	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto3.docx	29/05/2023 21:01:23	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE2.docx	15/05/2023 15:37:22	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Outros	cartaencaminhprojeto.pdf	15/05/2023 13:23:18	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Orçamento	Orcamento.doc	30/03/2023 20:10:21	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Outros	cv_2684465370313417.pdf	30/03/2023 20:08:00	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	30/03/2023 20:07:40	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Declaração de	TermoFCE.pdf	09/03/2023	Vanessa Veis	Aceito

Endereço: UNB - Prédio da Unidade de Ensino e Docência (UED), Centro Metropolitano, conj. A, lote 01, Sala AT07/66
Bairro: CEILÂNDIA SUL (CEILÂNDIA) CEP: 72.220-900
UF: DF Município: BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-8434 E-mail: cep.fce@gmail.com

FACULDADE DE CEILÂNDIA
DA UNIVERSIDADE DE
BRASÍLIA - UNB



Continuação do Parecer: 6.094.106

Instituição e Infraestrutura	TermoFCE.pdf	16:58:14	Ribeiro	Aceito
Declaração de Pesquisadores	termoresponsabilidadecompromisso.pdf	09/03/2023 15:54:02	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito
Cronograma	Cronograma.doc	09/03/2023 15:49:43	Vanessa Veis Ribeiro	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 31 de Maio de 2023

Assinado por:
MARIANA SODARIO CRUZ
(Coordenador(a))

Endereço: UNB - Prédio da Unidade de Ensino e Docência (UED), Centro Metropolitano, conj. A, lote 01, Sala AT07/68
Bairro: CEILÂNDIA SUL (CEILÂNDIA) CEP: 72.220-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-8434 E-mail: cep.fce@gmail.com

ANEXO B

TESTE DE AUTOAVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA NA COMUNICAÇÃO - TACCom		
1. Você consegue captar e manter a atenção do ouvinte?	Sim	Não
2. Sua voz é boa e expressiva?	Sim	Não
3. Você fala claro, com boa dicção?	Sim	Não
4. Você acha fácil influenciar os outros com sua comunicação?	Sim	Não
5. As pessoas lembram o que você disse?	Sim	Não
6. Os outros deixam você falar, sem interrompê-lo?	Sim	Não
7. Você aproveita as oportunidades de comunicação?	Sim	Não
8. Os outros aceitam suas sugestões, críticas ou <i>feedbacks</i> (opinião sua sobre os outros)?	Sim	Não
9. Você usa a comunicação como parte do seu <i>marketing</i> pessoal?	Sim	Não
10. Você deixa o outro falar sem interrompê-lo?	Sim	Não
11. Você presta atenção na mensagem verbal e não verbal do que é dito (voz, linguagem corporal e gestos)?	Sim	Não
12. Você assume o que diz?	Sim	Não
13. Você focaliza a atenção no interlocutor, evitando ouvir conversas paralelas?	Sim	Não
14. Você mantém a atenção no discurso do outro, evitando distrair-se com seus próprios pensamentos?	Sim	Não
15. Você responde diretamente ao que é perguntado, sem rodeios?	Sim	Não
16. Você mostra interesse no que está sendo dito, por meio do olhar, postura ou sinais de apoio e aprovação?	Sim	Não
17. Você repete os pontos importantes do que foi dito para se certificar que compreendeu bem?	Sim	Não
18. Você procura memorizar fatos importantes e características do interlocutor?	Sim	Não
19. Você recebe bem críticas, sugestões ou <i>feedbacks</i> (opinião dos outros sobre você)?	Sim	Não

APÊNDICE A



Universidade de Brasília
 Faculdade de Ceilândia - FCE
 Curso de Graduação em Fonoaudiologia

QUESTIONÁRIO

Nome:	Idade:
Sexo:	Curso de graduação:
Semestre:	Usa a voz profissionalmente:
Faz estágio relacionado ao curso de formação:	Faz estágio em uma área não relacionada ao curso de formação que exija uso da voz:
Você trabalha:	Se sim, seu trabalho exige o uso da voz:
Já realizou o treinamento de oratória ou comunicação com fonoaudiólogo:	Já realizou o curso ou treinamento de oratória ou comunicação com profissional não-fonoaudiólogo:
Já recebeu orientações ou dicas de comunicação:	Já participou de curso de artes/teatro ou atua nessa área, mesmo que de forma amadora:
Já teve alguma disciplina na faculdade relacionada a comunicação:	Você acredita que é importante aprimorar sua comunicação durante a graduação:
Você acredita que ter competência comunicativa é importante para sua inserção no mercado de trabalho:	Você acredita que uma boa competência comunicativa: