

Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais

Vocal production condition of telemarketing operators: correlation between health issues and vocal habits and symptoms

Léslie Piccolotto Ferreira¹, Clara Megumi Akutsu², Patrícia Luciano³, Natália De Angelis Gorgulho Viviano⁴

RESUMO

Objetivo: Analisar as condições de produção vocal em teleoperadores e correlacioná-las ao fato deles estarem ou não satisfeitos com a sua voz. **Métodos:** Participaram 100 teleoperadores, atuantes em empresas de diferentes segmentos, os quais responderam a um questionário que levantou dados pessoais, saúde geral, hábitos e sintomas vocais. Os dados foram analisados estatisticamente, correlacionando os grupos que disseram estar ou não satisfeitos com a voz (Mann-Whitney - $p \leq 5\%$). **Resultados:** Dentre os entrevistados, 80% estão satisfeitos com a sua voz. Quanto aos hábitos, os mais relatados são: falar muito (69%), comer chocolate (65%), tomar café (60%); entre as queixas mais mencionadas estão: garganta seca (53%), pigarro (33%), cansaço ao falar (31%). Quando perguntados sobre possíveis causas desses sintomas mencionam: uso intenso da voz (51%), presença do ar condicionado (57%), ambiente frio/quente demais (40%). Na comparação entre os grupos de teleoperadores satisfeitos e insatisfeitos com a voz, mostraram-se significantes a favor dos insatisfeitos: ter maior carga horária semanal ($p=0,032$); presença de distúrbios de vias aéreas como rinite ($p=0,009$) e sinusite ($p=0,014$); o hábito de falar muito ($p=0,024$); sintomas como cansaço ao falar ($p=0,010$), ardor na garganta ($p=0,044$), falhas na voz ($p=0,002$); relacionamento ruim ($p=0,041$) e estresse no trabalho ($p=0,001$). **Conclusão:** Fatores decorrentes de alterações relacionadas à saúde física dos teleoperadores e fatores organizacionais da empresa mostraram-se responsáveis por justificar a presença de sintomas vocais e, conseqüentemente, insatisfação com a própria voz em contexto de trabalho.

Descritores: Voz; Perfil de saúde; Distúrbios da voz; Telecomunicações; Fatores de risco; Saúde do trabalhador

INTRODUÇÃO

Cada vez mais, as pesquisas evidenciam a presença de fatores ambientais e organizacionais do trabalho, que determinam risco para o desenvolvimento de um distúrbio vocal⁽¹⁻²⁾. Assim, para realizar um levantamento de dados mais efetivo sobre as

condições de produção vocal em determinado profissional, é necessário contemplar questões referentes à interferência de fatores endógenos (aqueles relacionados ao próprio sujeito, como, por exemplo, presença de doenças das vias aéreas) e exógenos (referentes a fatores externos ao indivíduo, como presença de poeira, ar condicionado, entre outros).

Em contexto de trabalho, é comum algumas doenças se instalem ou se agravem em função de fatores ambientais ou organizacionais inadequados. Por exemplo, uma rinite pode se agravar frente à presença de poeira ou mudança brusca de temperatura⁽³⁾, ou em razão de estresse, pressão de superiores ou trabalho repetitivo⁽⁴⁾.

Dentre os profissionais da voz, os teleoperadores merecem destaque por estarem expostos a fatores de riscos tanto ambientais (como uso intenso da voz, mudança brusca de temperatura, ambiente frio ou quente demais; presença de carpete, ar condicionado, poeira, fumaça e ruído no ambiente de trabalho) como organizacionais (estresse relacionado ao trabalho, necessidade de maior número de intervalos, relacionamento insatisfatório com chefia, colegas, clientes, entre outros fatores).

Atualmente, o telesserviço é uma das áreas que vêm sendo cada vez mais valorizadas nas empresas, sendo que a eficácia da comunicação do teleoperador com o cliente pode construir

Trabalho realizado no Laboratório de Voz da Linha de Pesquisa Voz: avaliação e intervenção fonoaudiológica, da Faculdade de Fonoaudiologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP – São Paulo (SP), Brasil. Pesquisa de Iniciação Científica realizada com bolsa PIBIC/CNPq no Curso de Fonoaudiologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP, Brasil. Processo nº 06/641.

(1) Doutora, Professora Titular da Faculdade de Fonoaudiologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP – São Paulo (SP), Brasil.

(2) Aprimoranda em Voz pelo Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM – São Paulo (SP), Brasil.

(3) Pós-graduanda pelo Programa de Estudos Pós-graduados em Fonoaudiologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP – São Paulo (SP), Brasil.

(4) Fonoaudióloga pela Faculdade de Fonoaudiologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP – São Paulo (SP), Brasil.

Endereço para correspondência: Clara Megumi Akutsu. R. Maracá, 234/113, Vila Guarani, São Paulo – SP, CEP 04313-210.

E-mail: meg_akutsu@hotmail.com

Recebido em: 29/10/2007; **Aceito em:** 27/5/2008

a boa imagem da empresa. Assim, a voz da empresa passa a ser a voz do teleoperador; e é por meio dela que esse profissional pode cativar o cliente e atingir a meta proposta⁽⁵⁾.

O telesserviço divide-se, classicamente, em dois estilos, com diferenças marcantes⁽⁶⁾: o ativo e o receptivo. O teleoperador ativo necessita de um perfil de voz com maior assertividade e dinamismo, pois depende de sua própria iniciativa fazer a ligação ao buscar uma venda para um cliente “potencialmente” comprador. Espera-se desses teleoperadores uma maior tolerância à pressão (relativa às metas de vendas), além do sentido de perseverança na busca constante de novos clientes. A capacidade de assimilação (decorrente do excesso de negativas dadas pelos clientes) e a capacidade de renovação (todo início do mês o teleoperador recomeça em busca de novas vendas) são outras habilidades desejadas e esperadas desse operador^(4-5,7). O receptivo caracteriza-se pela exigência de um teleoperador com paciência, equilíbrio e tolerância à repetitividade. A maior pressão vem dos clientes, pois parte de suas ligações concentra um conteúdo negativo (reclamações) que, muitas vezes, traz uma carga de tensão expressa na própria voz do cliente, seja no conteúdo ou na entoação (palavrões, agressividade, intensidade forte e gritos, autoritarismo, ameaças)^(4-5,7). Muitos teleoperadores revezam-se nos dois tipos descritos.

Hoje, quando se atua em um *Call Center*, é indispensável focar a voz, a fala, a linguagem e a audição na relação de troca permitida pela comunicação. São desenvolvidas, principalmente na prestação de serviços, a promoção da saúde e a prevenção de alterações vocais, bem como o aprimoramento da habilidade comunicativa do sujeito, preservando as condições de saúde e resistência vocal, considerando-se, assim, o conceito amplo de voz⁽⁸⁾.

É importante, na fase do diagnóstico, conhecer a realidade e as necessidades de uma empresa para que o trabalho fonoaudiológico possa ser desenvolvido. A questão do ambiente físico exige uma análise profunda, uma vez que em muitos casos ele é determinante para o sucesso de uma central de telesserviço e, outras vezes, considerado como um grande gerador de problemas⁽⁸⁾.

É importante ressaltar que, geralmente, o ambiente de trabalho do teleoperador não propicia meios adequados para uma produtividade satisfatória, uma vez que o ar condicionado freqüentemente encontra-se forte ou desregulado (redução da umidade do ar), fato que acarreta ressecamento do trato vocal. Existe ainda a competição interna (ruído dos próprios teleoperadores em atendimento, por falta de proteção acústica no ambiente) ou externa de ruídos (poluição sonora das ruas, corredores), que levam o falante a intensificar a emissão vocal e aumentar o volume do *headset*, e esses fatores potencializam o risco de alterações auditivas^(7,9).

Ao atuar em um *Call Center* é indispensável, também, que o fonoaudiólogo levante informações sobre a saúde geral dos teleoperadores. Nesse levantamento, o foco deve estar na influência das queixas na voz, ou seja, constatar a presença de distúrbios físicos (alérgicos, faríngeos, bucais, nasais, otoló-

gicos, pulmonares, digestivos, hormonais, neurovegetativos, alimentação inadequada, falta de repouso e o uso de medicamentos), sociais (alta competitividade, ambiente de trabalho adverso) e emocionais (altas tensões emocionais)⁽¹⁰⁻¹¹⁾. Nessa direção ele irá considerar a qualidade de vida desses profissionais, e da relação desta com a saúde geral e vocal⁽¹²⁾.

Na atuação profissional, portanto, é comum aparecerem sintomas de distúrbio de voz ou disfonia⁽¹³⁾, em razão do qual a voz não consegue cumprir o seu papel básico de transmissão da mensagem verbal e emocional de um indivíduo. Assim, uma atuação preventiva é fundamental, ao partir do pressuposto de que os teleoperadores têm pouco ou nenhum conhecimento sobre suas vozes.

Em pesquisa realizada com esses profissionais e um grupo controle⁽¹³⁾ foi possível constatar que o teleoperador têm duas vezes mais chance de apresentar um ou mais sintomas vocais, principalmente se for mulher, se for fumante, tiver problemas nasais, estiver exposto a ambiente frio e se for sedentário. No Brasil, pesquisa pioneira realizada na área revelou que, apesar de satisfeitos com a voz, os teleoperadores apresentavam queixas vocais principalmente de ressecamento de garganta, cansaço ao falar e rouquidão. Hábitos considerados nocivos à voz foram registrados, demonstrando pouco conhecimento sobre os cuidados necessários por parte dos profissionais. Questões de saúde e fatores ambientais e organizacionais também apareceram relacionadas às queixas de voz⁽¹⁴⁾.

A referência a ter alteração de voz nessa população parece ser menor que a encontrada entre professores (de 30% a 86,5%)⁽¹⁵⁾, porém superior à encontrada em trabalhadores industriais, que, apesar de estarem expostos a fatores de risco para a produção da voz, não necessitam desta para desempenhar sua função (7,1%)⁽¹⁶⁾.

Se estudos^(10,17) revelam que mesmo um curso de treinamento vocal curto pode contribuir positivamente para a diminuição de sintomas vocais e para o bem estar das pessoas que trabalham em uma ocupação que usa constantemente a voz, certamente um levantamento de dados *a priori* pode subsidiar o planejamento para maior efetividade da ação.

A opção por estudar o profissional de telesserviço teve por base, ainda, o aumento significativo de teleoperadores em nosso país*, bem como da chamada do fonoaudiólogo para lidar com esses profissionais, quer no atendimento às questões de prevenção a alterações vocais, quer na melhora da expressividade na relação com os clientes.

O Comitê de Telemarketing da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (SBFa)** elaborou, no ano de 2004, um protocolo amplo para o levantamento das características vocais dos teleoperadores. É proposta aqui uma re-elaboração desse instrumento com ênfase nos itens mais relevantes, com o objetivo de, ao reduzi-lo, ser mais bem aceito pelas empresas no momento de sua aplicação, e possibilitar, assim, um mapeamento inicial das condições vocais do teleoperador.

Diante disso, o objetivo deste trabalho é analisar as condições de produção vocal (saúde geral, hábitos e sintomas

* Segundo dados da Associação Brasileira de *Telemarketing*, há 675 mil teleoperadores em nosso país. Importante lembrar que muitos outros realizam trabalho semelhante ao do teleoperador, porém cadastrados em outros sindicatos.

** O referido Comitê foi extinto, e os trabalhos da área são desenvolvidos no Departamento de Voz da SBFa.

vocais) de teleoperadores atuantes de forma receptiva e ativa, e correlacioná-las à satisfação (ou não) destes profissionais com a sua própria voz.

MÉTODOS

Esta pesquisa, de caráter descritivo, foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Protocolo nº 0235/06).

Sujeitos

Foram selecionados 100 teleoperadores de ambos os sexos, atuantes em empresas de diferentes segmentos, com produtos/serviços de saúde, *Internet* e banco, e em funções ativa, receptiva e híbrida.

Instrumento

A partir do questionário proposto pelo Comitê de Telemarketing da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (SBFa), foi elaborado um instrumento para coleta de dados, em versão resumida, composto por 19 questões que procuraram levantar dados pessoais (1 a 12), saúde geral, incluindo distúrbios de vias aéreas e auditivos (13 a 16), hábitos vocais (17), sintomas vocais (18) e possível causa desses sintomas (19), atribuída pelo teleoperador.

As questões referentes à saúde geral e hábitos foram elaboradas para assinalar presença com o padrão de respostas em escala de frequência (1 - raramente, 2 - às vezes, 3 - sempre).

Procedimentos

A aplicação do protocolo foi feita diretamente com o teleoperador. Desta forma, junto a locais de acesso desses profissionais (terminal rodoviário, estação de metrô e portaria dos prédios empresariais), foi possível contatar os teleoperadores, que se dispuseram a responder ao protocolo.

Os participantes foram informados dos procedimentos do estudo, e o instrumento foi preenchido pela própria pesquisadora, depois de feita cada pergunta. Apenas ao final, para não comprometer as respostas, foi solicitada a assinatura do Termo de Consentimento.

Análise dos dados

Os resultados foram digitados em planilha específica e analisados estatisticamente com auxílio do programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) na versão 10.0.

Foram consideradas como presença as categorias de frequência “às vezes” e “sempre”. As questões referentes a dados pessoais (idade/sexo), situação funcional (horário/carga semanal), hábitos vocais, condições do ambiente, sintomas vocais e possíveis causas foram levantadas quanto à sua ocorrência e, a seguir, com a aplicação do teste de Mann-Whitney, os grupos de teleoperadores satisfeitos ou não com sua voz foram correlacionados entre si, com nível de 5% (0,050).

RESULTADOS

A amostra contou com a participação de 100 teleoperadores, sendo 45% do sexo masculino e 55% do sexo feminino, com média de idade de 23 anos dentro o grupo de teleoperadores satisfeitos com a voz, e 22 anos dentro o grupo dos não satisfeitos com a voz. O grupo de teleoperadores satisfeitos com a voz é atuante na profissão, em média 32 horas semanais, e está em torno de 13 meses no serviço. Já o grupo de teleoperadores não satisfeitos com a voz atua, em média, 35 horas semanais, e com relação ao tempo de serviço, está em torno de 10 meses atuando no setor (Tabela 1).

Quanto à situação funcional, a maior parte dos entrevistados (85%) atua no setor de atendimento ao cliente, vindo, a seguir, o de cobrança (16%), de suporte técnico (13%), *help-desk* (8%), e, por último, de televendas (3%). Segundo a distribuição por modalidade, 66% dos teleoperadores entrevistados atuam na função receptiva, seguidos de 32% atuantes na função híbrida e 2% na função exclusivamente ativa.

Os teleoperadores fazem referência, em maior número, a problemas de coluna (55%), de digestão (45%) e emocionais (41%), quando se trata de saúde geral. Os distúrbios de vias aéreas mais relatados são: rinite (44%), sinusite (32%) e amigdalite (23%). Dentre as queixas relacionadas à saúde auditiva, parte dos teleoperadores faz referência a coceira no ouvido (37%), dor de ouvido (33%) e intolerância a sons altos (32%) (Tabela 2).

Dos teleoperadores pesquisados, 80% afirmam estar satisfeitos com a voz, porém demonstram pouco ou nenhum

Tabela 1. Tempo de profissão, idade e carga horária semanal dos teleoperadores satisfeitos (80-80%) e não satisfeitos com a voz (20-20%) (média, desvio-padrão e valor de p)

Variável	Satisfação	Número de pessoas	Média	Desvio-padrão	Valor de p
Tempo de profissão (em meses)	insatisfeito	20	9,98	5,12	0,979
	satisfeito	80	13,66	15,90	
Idade (em anos)	insatisfeito	20	22,61	4,36	0,165
	satisfeito	80	23,88	4,79	
Carga horária semanal (em horas semanais)	insatisfeito	20	35,75	4,61	0,032*
	satisfeito	80	32,90	4,73	

Teste de Mann-Whitney, com nível de 5% (0,050); * significativo

Tabela 2. Distribuição numérica e percentual dos teleoperadores satisfeitos (80-80%) e não satisfeitos com a voz (20-20%), segundo a presença ou ausência de distúrbios relacionados à saúde geral, vias aéreas e auditivas

Variável	Presença			Ausência			Valor de p	
	Satisfeito com a voz			Satisfeito com a voz				
	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)		
Distúrbios de saúde geral	Hormonal	21	7	28	59	13	72	0,438
		26,3	35,0	28,0	73,8	65,0	72,0	
	Neurológico	14	6	20	66	14	80	0,214
		17,5	30,0	20,0	82,5	70,0	80,0	
	Digestivo	36	9	45	44	11	55	>0,999
		45,0	45,0	45,0	55,0	55,0	55,0	
	Psiquiátrico	13	5	18	67	15	82	0,365
		16,3	25,0	18,0	83,8	75,0	82,0	
	Emocional	31	10	41	49	10	59	0,363
		38,8	50,0	41,0	61,3	50,0	59,0	
Coluna	45	10	55	35	10	45	0,617	
	56,3	50,0	55,0	43,8	50,0	45,0		
Circulatório	20	6	26	60	14	74	0,650	
	25,0	30,0	26,0	75,0	70,0	74,0		
Sono	30	7	37	50	13	63	0,837	
	37,5	35,0	37,0	62,5	65,0	63,0		
Distúrbios de vias aéreas	Rinite	30	14	44	50	6	56	0,009*
		37,5	70,0	44,0	62,5	30,0	56,0	
	Sinusite	21	11	32	59	9	68	0,014*
		26,3	55,0	32,0	73,8	45,0	68,0	
	Amigdalite	16	7	23	64	13	77	0,156
		20,0	35,0	23,0	80,0	65,0	77,0	
	Faringite	12	6	18	68	14	82	0,120
		15,0	30,0	18,0	85,0	70,0	82,0	
	Laringite	10	6	16	70	14	84	0,057
		12,5	30,0	16,0	87,5	70,0	84,0	
Bronquite	13	6	19	67	14	81	0,163	
	16,3	30,0	19,0	83,8	70,0	81,0		
Asma	9	6	15	71	14	85	0,037*	
	11,3	30,0	15,0	88,8	70,0	85,0		
Distúrbios de Saúde auditiva	Dificuldade de ouvir	23	6	29	57	14	71	0,913
		28,8	30,0	29,0	71,3	70,0	71,0	
	Zumbido	20	7	27	60	13	73	0,370
		25,0	35,0	27,0	75,0	65,0	73,0	
	Coceira no ouvido	28	9	37	52	11	63	0,410
		35,0	45,0	37,0	65,0	55,0	63,0	
	Dor de ouvido	25	8	33	55	12	67	0,459
		31,3	40,0	33,0	68,8	60,0	67,0	
	Intolerância a sons altos	22	10	32	58	10	68	0,055
		27,5	50,0	32,0	72,5	50,0	68,0	

Teste de Mann-Whitney, com nível de 5% (0,050); * significante

Tabela 3. Distribuição numérica e percentual dos teleoperadores satisfeitos (80-80%) e não satisfeitos com a voz (20-20%), segundo a presença ou ausência de hábitos relacionados a saúde vocal

Variável	Presença			Ausência			Valor de p
	Satisfeito com a voz			Satisfeito com a voz			
	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	
Ingere gelado	41	10	51	39	10	49	0,921
	51,3	50,0	51,0	48,8	50,0	49,0	
Ingere café	48	12	60	32	8	40	>0,999
	60,0	60,0	60,0	40,0	40,0	40,0	
Ingere derivados de leite	41	12	53	39	8	47	0,485
	51,3	60,0	53,0	48,8	40,0	47,0	
Ingere chocolate	49	16	65	31	4	35	0,118
	61,3	80,0	65,0	38,8	20,0	35,0	
Fuma	21	5	26	59	15	74	0,910
	26,3	25,0	26,0	73,8	75,0	74,0	
Fala muito	51	18	69	29	2	31	0,024*
	63,8	90,0	69,0	36,3	10,0	31,0	
Grita	19	8	27	61	12	73	0,145
	23,8	40,0	27,0	76,3	60,0	73,0	

Teste de Mann-Whitney, com nível de 5% (0,050); * significante

conhecimento quanto ao que vem a ser saúde vocal, pois dentre os hábitos mais relatados estão: falar muito (69%), comer chocolate (65%) e tomar café (60%). Por outro lado, menos de um quarto da amostra fuma (24%). Poucos realizam outra atividade em que necessitam usar a voz (8%), e dentre esses, alguns cantam, lecionam em escola, ou trabalham também como ator (Tabela 3).

Os sintomas vocais, percebidos nas duas últimas semanas, mais mencionados foram: garganta/boca seca (53%), pigarro (33%) e cansaço ao falar (31%) (Tabela 4).

Os teleoperadores acreditam que esses sintomas são conseqüentes de uso intenso da voz (51%) e de questões decorrentes de temperatura (presença de ar condicionado - 57%; ambiente frio ou quente demais - 40%; e mudança brusca de temperatura - 32%) (Tabela 5).

Maior carga horária semanal, referência a distúrbios de vias aéreas, hábito de falar muito, presença de ruído ao telefone, relacionamento ruim e menção a estresse no trabalho foram as variáveis que, quando correlacionadas, marcaram os aspectos que diferenciaram os insatisfeitos com a voz. A presença de sintomas vocais também determinou a diferença entre os grupos (Tabela 4).

DISCUSSÃO

Quanto ao gênero, embora no início do trabalho em tele-serviço as mulheres ocupassem em maior número as vagas disponíveis (e tal fato parece ser ainda uma tendência do mercado), nesta pesquisa, ao serem contatados em situação externa à empresa, foi possível encontrar porcentagem próxima de homens e mulheres. No cruzamento dos grupos (estar ou não satisfeito com a voz), a variável gênero não se mostrou

significativa, fato que vai em direção contrária a pesquisas realizadas com professores, as quais referem que o fato de ser mulher potencializa a presença de alterações vocais por serem as características anatomofisiológicas desse sexo mais predispostas a presença de alteração vocal⁽¹⁸⁻²⁰⁾.

O tempo de trabalho, aspecto discutido em pesquisas realizadas com professores – que ora mostram⁽²¹⁾ ora não mostram⁽²²⁾ a interferência desse fator – não marcou diferença entre os grupos pesquisados. Cabe aqui lembrar, porém, que o tempo de profissão, mencionado pelos teleoperadores desta pesquisa (em torno de um ano), é inferior à maioria das pesquisas realizadas com professores.

A legislação que rege a questão da carga horária semanal preconiza seis horas diárias ou 36 horas semanais, de segunda a sábado⁽²³⁾. Dessa forma, parte dos teleoperadores que participaram desta pesquisa atua acima do previsto, talvez em função de ser possível excederem a jornada e serem pagos com horas extras, com acréscimo de 50% nas duas primeiras horas e de 75% nas demais, segundo a mesma regulamentação. Esse excesso, porém, parece estar interferindo nas questões de saúde na opinião do teleoperador que se diz insatisfeito com sua voz. A própria legislação alerta que a hora-extra deve ser uma exceção em razão da saúde do trabalhador.

A faixa etária encontrada na população estudada (adulto jovem) é confirmada em outras pesquisas, mesmo quando realizadas em outra realidade, e com instrumentos diferentes⁽⁴⁻⁵⁾. Os teleoperadores constituem-se numa população jovem que, muitas vezes, está em uma fase decisiva da vida, principalmente no que se refere à vida profissional. Por conta disso, e também pelo tempo de serviço (média em torno de um ano), pode-se supor que não há uma pretensão, por parte dos teleoperadores, em manter-se por muito tempo e realizar

Tabela 4 . Distribuição numérica e percentual dos teleoperadores satisfeitos (80-80%) e não satisfeitos com a voz (20-20%), segundo a presença ou ausência de sintomas vocais, presentes nas duas últimas semanas

Variável	Presença			Ausência			Valor de p	
	Satisfeito com a voz			Satisfeito com a voz				
	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)		
Sintomas vocais presentes	Cansaço ao falar	20	11	31	60	9	69	0,010*
		25,0	55,0	31,0	75,0	45,0	69,0	
	Ardor na garganta	15	8	23	65	12	77	0,044*
		18,8	40,0	23,0	81,3	60,0	77,0	
	Falhas na voz	16	11	27	64	9	73	0,002*
		20,0	55,0	27,0	80,0	45,0	73,0	
	Rouquidão	8	10	18	72	10	82	<0,001*
		10,0	50,0	18,0	90,0	50,0	82,0	
	Perda de voz	5	4	9	75	16	91	0,056
		6,3	20,0	9,0	93,8	80,0	91,0	
	Pigarro	26	7	33	54	13	67	0,832
		32,5	35,0	33,0	67,5	65,0	67,0	
	Esforço ao falar	8	9	17	72	11	83	<0,001*
		10,0	45,0	17,0	90,0	55,0	83,0	
	Garganta/boca seca	41	12	53	39	8	47	0,485
		51,3	60,0	53,0	48,8	40,0	47,0	
	Voz mais grossa	9	9	18	71	11	82	<0,001*
		11,3	45,0	18,0	88,8	55,0	82,0	
	Voz mais fina	---	---	---	80	20	100	>0,999
		---	---	---	100,0	100,0	100,0	
Voz fraca	5	7	12	75	13	88	<0,001*	
	6,3	35,0	12,0	93,8	65,0	88,0		
Voz forte	3	1	4	77	19	96	0,800	
	3,8	5,0	4,0	96,3	95,0	96,0		
Voz pior pela manhã	8	3	11	72	17	89	0,525	
	10,0	15,0	11,0	90,0	85,0	89,0		
Voz pior pela noite	6	8	14	74	12	86	<0,001*	
	7,5	40,0	14,0	92,5	60,0	86,0		

Teste de Mann-Whitney, com nível de 5% (0,050); * significante

carreira nesse ramo (apenas um dos entrevistados atua por nove anos no setor).

Na modalidade receptivo, o setor de atendimento ao cliente representa a maioria dos teleoperadores pesquisados. Esses estão mais propensos ao contato direto com o cliente, por meio de informações, reclamações e outros. De acordo com outra pesquisa realizada com teleoperadores⁽¹²⁾, os receptivos com queixa vocal apresentam saúde geral e vocal pior quando comparados aos sem queixa, e os receptivos quando comparados aos ativos, no que se refere à saúde geral, apresentam maior dificuldade de interação social em função de problemas emocionais e saúde física.

Quanto à saúde geral, a maior parte dos teleoperadores apresentou queixas referentes à alteração de coluna e este dado corrobora os achados na literatura⁽²⁴⁾. Tais queixas podem ter relação com o tempo de trabalho realizado numa mesma posição, com mobiliário inadequado, e até mesmo com a questão do ruído ambiental. A tentativa de mudar de posição ou fixar-se em determinada posição pode favorecer a tensão na região de ombros, pescoço, e tal posição pode interferir também na produção vocal⁽¹³⁾.

Outra questão de saúde referida pelos teleoperadores diz respeito às manifestações nas vias respiratórias (rinite, bronquite, faringite e sinusite) que, quando presentes, predispõem à ocorrência de distúrbios vocais^(13,25). Pesquisas^(6,25) revelam que a alteração respiratória mais frequentemente mencionada é a rinite alérgica, que também foi mais mencionada nesta pesquisa. A rinite costuma manifestar-se na presença de variação brusca de temperatura⁽⁶⁾ e do ar condicionado^(3,6), fatores comuns em ambientes de teleatendimento. Esses fatores dificultam a vibração livre das pregas vocais, propiciam o desenvolvimento do pigarro (devido ao edema e aumento de muco nas pregas vocais), garganta e tosse secas⁽⁵⁾ que, por sua vez prejudicam o desempenho vocal do teleoperador.

Em relação às queixas auditivas (coceira e dor de ouvido, intolerância a sons altos, dificuldade de ouvir e zumbido), acredita-se que tenham relação com o fato do *headset* ocluir o meato acústico externo e impedir a ventilação adequada quando utilizado por um longo período de horas sem que haja alternância entre as orelhas⁽⁷⁾. Tal fato evidencia a necessidade do fonoaudiólogo estar atento às questões que são de

Tabela 5. Distribuição numérica e percentual dos teleoperadores satisfeitos (80-80%) e não satisfeitos com a voz (20-20%), segundo a presença ou ausência da possível causa para aparecimento dos sintomas

Variável	Presença			Ausência			Valor de p
	Satisfeito com a voz			Satisfeito com a voz			
	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	Sim (n) (%)	Não (n) (%)	Total (n) (%)	
Uso intenso da voz	38	13	51	42	7	49	0,164
	47,5	65,0	51,0	52,5	35,0	49,0	
Presença de carpete no ambiente de trabalho	8	5	13	72	15	87	0,076
	10,0	25,0	13,0	90,0	75,0	87,0	
Mobiliário Inadequado	2	2	4	78	18	96	0,128
	2,5	10,0	4,0	97,5	90,0	96,0	
Presença de ar condicionado	42	15	57	38	5	43	0,070
	52,5	75,0	57,0	47,5	25,0	43,0	
Presença de ruído no ambiente	13	6	19	67	14	81	0,163
	16,3	30,0	19,0	83,8	70,0	81,0	
Presença de ruído ao telefone/ head-set	9	9	18	71	11	82	<0,001*
	11,3	45,0	18,0	88,8	55,0	82,0	
Ambiente frio ou quente demais	31	9	40	49	11	60	0,612
	38,8	45,0	40,0	61,3	55,0	60,0	
Mudança brusca de temperatura	26	6	32	54	14	68	0,831
	32,5	30,0	32,0	67,5	70,0	68,0	
Presença de poeira	12	3	15	68	17	85	>0,999
	15,0	15,0	15,0	85,0	85,0	85,0	
Presença de produto de limpeza com cheiro forte	2	0	2	78	20	98	0,477
	2,5	0,0	2,0	97,5	100,0	98,0	
Presença de Presença de fumaça	3	0	3	77	20	97	0,382
	3,8	0,0	3,0	96,3	100,0	97,0	
Estresse relacionado ao trabalho	17	13	30	63	7	70	<0,001*
	21,3	65,0	30,0	78,8	35,0	70,0	
Relacionamento insatisfatório com a chefia, colegas e clientes	1	2	3	79	18	97	<0,041*
	1,3	10,0	3,0	98,8	90,0	97,0	
Necessidade de maior número de intervalos de descanso	23	9	32	57	11	68	0,166
	28,8	45,0	32,0	71,3	55,0	68,0	

Teste de Mann-Whitney, com nível de 5% (0,050); * significante

sua competência, sem se limitar a aspectos isolados, como no caso apenas da voz.

O ruído ambiental referido é um dado que deve ser analisado, em conjunto com dificuldades como a qualidade da ligação telefônica, voz baixa ou alta do cliente, aspectos a serem contemplados quanto às manobras com a voz que estes teleoperadores terão que utilizar. Além disso, é necessário analisar a concentração de teleoperadores em um mesmo ambiente físico, a circulação desses profissionais na mudança de turnos e até mesmo a forma como eles são distribuídos nos postos de atendimento, uma vez que esses também são fatores que podem produzir aumento no ruído ambiental. Acredita-se que, na medida em que o ruído aumenta, o teleoperador terá que elevar o nível de intensidade da voz e aumentar o volume do *headset*, fatos que potencializam o risco de ocorrência de alterações auditivas⁽⁷⁾.

Quanto ao hábito de fumar, o achado desta pesquisa difere do encontrado na literatura: é maior quando comparada a pesquisa com acadêmicos de Medicina da cidade de Sorocaba, em idade próxima dos sujeitos desta pesquisa (17,17%)⁽²⁶⁾; e

inferior aos dados de pesquisa⁽²⁷⁾ realizada com funcionários de estabelecimentos educacionais do Chile, em média de idade superior à dos participantes desta pesquisa (40 anos - 40,7%). Embora essa variável não tenha diferenciado os dois grupos de teleoperadores correlacionados, e outro estudo⁽²⁸⁾ mostre que o consumo de tabaco começa a diminuir entre os adultos jovens, atenção especial deve ser dada a essa questão nas ações de promoção de saúde e de prevenção de alterações vocais, em função da alteração na qualidade vocal ser comum na presença do fumo⁽²⁹⁾.

Os sintomas vocais referidos pelos participantes são semelhantes aos achados de outros autores que pesquisaram teleoperadores^(14,25), ou mesmo professores⁽²⁻³⁾ e trabalhadores de indústria⁽¹⁶⁾. Esses sintomas, no caso de persistência e em combinação com problemas de saúde e hábitos inadequados, podem comprometer a produção da voz e, conseqüentemente, a atuação profissional.

Apesar desses dados, os participantes desta pesquisa estão, na sua maioria, satisfeitos com a própria voz, fato que evidencia que os mesmos não os relacionam a alterações de voz.

Ao correlacionar os dois grupos (satisfeito e não satisfeito com a voz), dados referentes aos fatores organizacionais, que dizem respeito ao relacionamento insatisfatório e ao estresse no trabalho, foram mencionados pelos insatisfeitos. Tais achados vão na mesma direção de pesquisa também desenvolvida com teleoperadores⁽⁴⁾. É importante lembrar que fatores ambientais, como o próprio ruído, também podem agir como estressores ou potencializadores do estresse⁽³⁰⁾. A hipótese de que é a elaboração cognitiva do sujeito sobre o ruído que o torna estressor⁽³⁰⁾ potencializa o dado, pois existem diversos fatores de ordem psicológica ou psicossocial que influem na percepção do ruído e nos efeitos observados pelo mesmo sujeito.

O cotidiano do teleoperador está marcado por situações de irritação, ansiedade, confusão, pois ele convive diariamente com a necessidade de cumprir metas, ligar para desconhecidos, ser avaliado pelo desempenho, entre outras. Também existe a pressão dos clientes, que ora reclamam, ora brigam e até seduzem o teleoperador⁽⁴⁾. Doenças respiratórias, alterações psicoemocionais (depressão, dificuldade de relacionamento, insônia), e o distúrbio de voz podem estar relacionados aos sintomas do estresse⁽⁴⁾.

Os dados encontrados nesta pesquisa confirmam que o teleoperador conhece muito pouco sobre o uso profissional da voz, pois seus hábitos vão em direção contrária aos preconizados na literatura como cuidados com a voz, desde o poupar a voz até a necessidade de maior hidratação, principalmente quando se desempenha uma profissão em que a voz é um importante instrumento.

Falta, portanto, sensibilização quanto aos cuidados básicos para se ter uma voz preparada para o uso profissional, pois ainda são poucos os empregadores que estão atentos ao fato de que a voz do teleoperador representa a empresa; por esta razão, um trabalho realizado por um fonoaudiólogo muito contribuiria para dar melhores condições aos seus empregados.

Cabe ao fonoaudiólogo desenvolver ações de promoção à saúde e prevenção de alterações vocais, de modo a priorizar

questões relacionadas a hábitos saudáveis do uso vocal e condições de saúde dos teleoperadores, por meio de propostas práticas de aquecimento e desaquecimento vocal. Por se tratar de um grupo jovem, muitas vezes atuações breves surtem efeito acima do esperado⁽¹⁰⁾. O ideal seria preparar esses profissionais para serem os principais agentes na proposta de mudanças das condições ambientais e organizacionais.

Um último comentário merece destaque, para utilização em outras pesquisas: apesar do acesso ser mais complexo, provavelmente o fato de o questionário ter sido aplicado fora das empresas, pode ter contribuído para uma coleta de dados mais fiéis, uma vez que não houve a preocupação por parte do teleoperador quanto à sua identificação pelo reconhecimento através da letra, ou controle de chefia quanto ao conteúdo a ser preenchido.

CONCLUSÃO

Na população estudada, distúrbios de vias aéreas e hábito de falar muito (fatores decorrentes de alterações relacionadas à saúde), presença de ruído ao telefone (fator ambiental), assim como maior carga horária semanal, relacionamento ruim e menção a presença de estresse no trabalho (fatores organizacionais), mostraram-se responsáveis pela presença de sintomas vocais (ardor na garganta, cansaço ao falar, falhas na voz, rouquidão, esforço ao falar, voz grossa, voz fraca, voz pior pela noite) e constituíram-se em justificativa para que os teleoperadores estivessem insatisfeitos com sua própria voz.

AGRADECIMENTOS

A todos que colaboraram na execução desta pesquisa, em especial aos integrantes do Laboratório de Voz – Laborvox – da PUC-SP e ao CNPq, pela bolsa que viabilizou a sua realização.

ABSTRACT

Purpose: To analyze the vocal production conditions of telemarketing operators, and to correlate these findings to whether they are satisfied or unsatisfied with their own voice. **Methods:** The subjects of this study were 100 operators from companies in different segments, who answered a questionnaire composed of questions addressing personal information, general health issues, vocal habits and symptoms. The data were statistically analyzed, correlating the groups that referred being satisfied or unsatisfied with their own voice (Mann-Whitney - $p \leq 5\%$). **Results:** From all the participants, 80% declared to be satisfied with their voices. Regarding vocal habits, the ones more frequently reported were: excessive talking (69%), eating chocolate (65%), and drinking coffee (60%). Amongst the reported vocal complaints were issues such as: dry throat (53%), phlegm (33%), and vocal fatigue (31%). When asked about the possible causes for these symptoms, the subjects mentioned: intense vocal usage (51%), air-conditioning (57%), and excessively hot/cold environment (40%). In the comparison between vocally satisfied and unsatisfied subjects, the following proved significant, favoring the unsatisfied: greater weekly work load ($p=0.032$); presence of upper airway disorders such as rhinitis ($p=0.009$) and sinus infections ($p=0.014$); the habit of speaking excessively ($p=0.024$); vocal fatigue ($p=0.010$), sore throat ($p=0.044$), vocal failure ($p=0.002$); poor work-related relationships ($p=0.041$) and work-related stress ($p=0.001$). **Conclusion:** Factors resulting from disorders related to the health of telemarketing operators, as well as company organizational factors proved themselves responsible for the presence of vocal symptoms and, hence, for the reported lack of vocal satisfaction within work environment.

Keywords: Voice; Health profile; Voice disorders; Telecommunications; Risk factors; Occupational health

REFERÊNCIAS

- Williams NR. Occupational groups at risk of voice disorders: a review of the literature. *Occup Med (Lond)*. 2003;53(7):456-60.
- Ferreira LP, Giannini SP, Figueira S, Silva EE, Karmann DF, Souza TM. Condições de produção vocal de professores da prefeitura do município de São Paulo. *Distúrb Comun*. 2003;14(2):275-307.
- Minitti A, Bento RF, Butugan O. *Otorrinolaringologia: clínica e cirúrgica*. São Paulo: Atheneu; 1993.
- Montoro O. Estresse da comunicação do telemarketing. *Rev CEFAC*. 1999;1(2):73-80.
- Bertachini L, Cortes LS, Venites JP. A fonoaudiologia no telemarketing ativo e receptivo: a efetividade de um programa de promoção da saúde vocal. *Cad Fac Integr São Camilo*. 2000;6(1):13-28.
- Camargo MS. Telemarketing: um novo instrumento de marketing à disposição das empresas. *Marketing*. 1988;132-4.
- Marques R, Russo I. Efeitos auditivos e não auditivos relacionados ao trabalho dos operadores de telemarketing. *Rev CEFAC*. 2000;2(1):90-4.
- Algodoal J, Alozza RG. Voz na empresa. In: Ferreira LP, Befi-Lopes DM, Limongi SCO *Tratado de fonoaudiologia*. São Paulo: Roca, 2004; 170-6.
- Silva M, Cunha M, Souza C, Mitre E. Avaliação do processamento auditivo em operadores de telemarketing. *Rev CEFAC*. 2006;8(4):536-42.
- Lehto L, Alku P, Bäckström T, Vilkmann E. Voice symptoms of call-centre customer service advisers experienced during a work-day and effects of a short vocal training course. *Logoped Phoniatr Vocol*. 2005;30(1):14-27.
- Roy N, Merrill RM, Gray SD, Smith EM. Voice disorders in the general population: prevalence, risk factors, and occupational impact. *Laryngoscope*. 2005;115(11):1988-95.
- Ferreira LP, Serrano D. Qualidade de vida x impacto da disфония no dia-a-dia de operadores de telemarketing. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2002;7(2):43-52.
- Jones K, Sigmon J, Hock L, Nelson E, Sullivan M, Ogren F. Prevalence and risk factors for voice problems among telemarketers. *Arch Otolaryngol Head Neck Surg*. 2002;128(5):571-7.
- Algodoal MJ. *Voz profissional: o operador de telemarketing [dissertação]*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica; 1995.
- Ferreira LP, Giannini SPP, Latorre M, Zenari MS. Distúrbio de voz relacionado ao trabalho: proposta de um instrumento para avaliação de professores. *Distúrb Comun*. 2007;19:127-36.
- Arakaki FN, Ferreira LP, Troni CR, Lima FS. Condições de produção vocal de trabalhadores industriais: levantamento de dados na presença de riscos ocupacionais. *Fono Atual*. 2006;36:44-55.
- Lehto L, Rantala L, Vilkmann E, Alku P, Bäckström T. Experiences of a short vocal training course for call-centre customer service advisers. *Folia Phoniatr Logop*. 2003;55(4):163-76.
- Calas M, Verhulst J, Lecoq M, Dalleas B, Seilhean M. [Vocal pathology of teachers] *Rev Laryngol Otol Rhinol (Bord)*. 1989;110(4):397-406.
- Hammond TH, Zhou R, Hammond EH, Pawlak A, Gray SD. The intermediate layer: a morphologic study of the elastin and hyaluronic acid constituents of normal human vocal folds. *J Voice*. 1997;11(1):59-66.
- Smith E, Kirchner HL, Taylor M, Hoffman H, Lemke JH. Voice problems among teachers: differences by gender and teaching characteristics. *J Voice*. 1998;12(3):328-34.
- Bacha SM, Camargo AF, Brasil ML, Monrel VR, Nakao EM, Rocha AE, et al. Incidência de disфония em professores de pré-escola do ensino regular da rede particular de Campo Grande/MS. *Pró-Fono*. 1999;11(2):8-14.
- Schwarz K, Cielo CA. A voz e as condições de trabalho de professores de cidades pequenas do Rio Grande do Sul. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2005;10(2):83-90.
- Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing [homepage na Internet]. São Paulo: Sintratel [citado em 2007 maio]. Disponível em: www.sintratel.org.br
- Junqueira P, Alozza RG, Salzstein RB. Atuação fonoaudiológica em centrais de telemarketing: enfoque no diagnóstico operacional e ambiental. In: Marchesan IQ, Zorzi J, Gomes ID. *Tópicos em fonoaudiologia*. São Paulo: Lovise; 1998, p.519-27.
- Bertachini L, Camargo P, Zampini S. Considerações sobre o perfil vocal de operadores de telemarketing e estudo da relação de atuações. *Fono Atual*. 2000;3(11):32-45.
- Rosenberg J, Perom S. Tabagismo entre estudantes da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba. *Tabagismo nos acadêmicos de medicina e nos médicos*. *J Pneumol*. 1990;16(1):13-22.
- Bello S, Soto M, Michalland S, Salinas J. [A national survey on smoking habit among health care workers in Chile] *Rev Med Chil*. 2004;132(2):223-32. Spanish.
- Figueiredo DC, Souza PR, Gonçalves MI, Biase NG. Análise perceptivo-auditiva, acústica computadorizada e laringológica da voz de adultos jovens fumantes e não-fumantes. *Rev Bras Otorrinolaringol*. 2003;69(6):791-800.
- Spiegel JR, Sataloff RT, Emerich KA. The young adult voice. *J Voice*. 1997;11(2):138-43.
- Azevedo R, Lima ML. Componentes psicossociais do ruído: as mediações cognitivas do ruído em diferentes grupos profissionais [Internet] [citado em 2002 Maio 6]. Disponível em: <http://www.saudeetrabalho.com.br/t-estresse.htm>