

Grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral

Talkativeness and vocal loudness in call center operators during labor and extra-labor situations

Maíra do Patrocínio Padilha¹, Felipe Moreti², Thais Raize¹, Camila Sauda¹, Luciana Lourenço¹, Gisele Oliveira¹, Mara Behlau²

RESUMO

Objetivo: Investigar a autopercepção do grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral e comparar com autoavaliação vocal e análise perceptivo-auditiva da voz. **Métodos:** Participaram 299 teleoperadores ativos e receptivos, de ambos os gêneros, com média de idade de 27,1 anos. Foi aplicado o “Teste de grau de quantidade de fala e grau de intensidade vocal” em duas situações de comunicação: voz laboral e extralaboral, além da realização de autoavaliação vocal e análise perceptivo-auditiva. **Resultados:** No setor de telesserviços há um maior número de mulheres em relação ao número de homens, com média de idade de 27,1 anos. Em relação ao gênero, mulheres falam mais em ambiente laboral quando comparadas aos homens. Ao comparar quantidade de fala e intensidade de voz dentro e fora do trabalho, é observado maior uso e intensidade vocal no ambiente laboral. **Conclusão:** O teleoperador é um profissional da voz que relata falar mais e falar mais alto em situações de trabalho. Mulheres dessa categoria profissional falam mais que homens em qualquer uma das situações avaliadas. Não se observou correlação entre quantidade de fala, intensidade de voz e autoavaliação da voz.

Descritores: Voz; Fala; Estudos de avaliação; Protocolos; Prática profissional; Exposição ocupacional

INTRODUÇÃO

Telesserviço é entendido como toda e qualquer atividade desenvolvida por meio de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*^(1,2); é a aplicação integrada da tecnologia de telecomunicações e dos recursos humanos, com a finalidade de otimizar a captação direta de negócios e a manutenção da satisfação de clientes⁽³⁾. No Brasil, essa atividade teve início na década de 1980 com incentivo das filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia, mas sua disseminação deu-se na década seguinte com a implementação das centrais de *telemarketing*, com a expansão e privatização das telecomunicações, o desenvolvimento da informática e o lançamento do “Código de Defesa do Consumidor”^(1,4).

Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços - ABT, a expansão do setor é grande, com crescimento de 235% nos últimos anos, tornando-se um dos maiores empregadores do país⁽⁵⁾. Essa expansão fortaleceu o segmento e fez com que autoridades governamentais e grandes empresas tivessem sua atenção voltada para ele, culminando no desenvolvimento de leis regulamentadoras. O anexo II da Norma Regulamentadora 17, publicado em Abril de 2007, aponta que a jornada de trabalho deve ser de seis horas/dia, com pelo menos um dia de repouso semanal, duas pausas de dez minutos, além do intervalo obrigatório determinado pela CLT. Além disso, os locais de trabalho devem ter condições acústicas adequadas, com nível de ruído de até 65 decibels⁽⁶⁾.

O serviço de *telemarketing* ou telesserviço é segmentado em ativo e receptivo, sendo que no primeiro o operador tem a função de procurar o cliente e no segundo acontece o oposto, o operador recebe chamadas telefônicas^(1,3,7,8). Inicialmente, era caracterizado como uma ocupação temporária, de curta duração, com grande rotatividade e composta principalmente por jovens do gênero feminino⁽⁷⁾. Contudo, foi se estabelecendo como carreira profissional e, nos dias de hoje, é uma atividade crescente e cada vez mais valorizada no mundo corporativo, considerando que o sucesso nas relações de atendimento entre empresas e clientes depende em grande parte de uma comunicação eficiente⁽⁸⁻¹²⁾.

Pesquisa realizada no Centro de Estudos da Voz – CEV – São Paulo (SP).

Conflito de interesses: Não

(1) Centro de Estudos da Voz – CEV – São Paulo (SP), Brasil.

(2) Centro de Estudos da Voz – CEV – São Paulo (SP), Brasil; Departamento de Fonoaudiologia, Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP – São Paulo (SP), Brasil.

Endereço para correspondência: Maíra do Patrocínio Padilha. R. Machado Bittencourt, 361/1001, Vila Clementino, São Paulo (SP), Brasil, CEP: 04044-905. E-mail: mairapadilha@yahoo.com.br

Recebido em: 30/9/2011; **Aceito em:** 11/9/2012

A comunicação verbal, por sua vez, é proporcionada por uma linguagem apropriada e um bom desempenho vocal, sendo a voz recomendada para esse tipo de atuação profissional em intensidade confortável, projeção adequada, modulação e velocidade de fala equilibradas, clareza articulatória, preferivelmente com qualidade vocal sem marcadores específicos e sem rouquidão. Entretanto, vários fatores podem interferir na produção vocal, como por exemplo, ausência de cuidados necessários à saúde vocal, exigência de produtividade com uso intenso da voz, além de aspectos ambientais, tais como poeira, ruído ambiente, ar condicionado, falta de hidratação, entre outros^(3,8,13).

Em 2005, aproximadamente 5% da população dos EUA trabalhava em centrais de teleatendimento, comparado com 2% no Reino Unido e 1,5% na Suécia, com tendência a aumentar. Estima-se ainda que 1-2% da força de trabalho europeia seja empregada por esse segmento, com crescimento impressionante em alguns centros, como 40% ao ano na Índia⁽¹⁴⁾. No Reino Unido, cerca de 860000 pessoas trabalham em centrais de telesserviços e não tem conhecimento dos problemas vocais que podem acometê-los⁽¹⁵⁾. O governo britânico estima que a perda de voz nesse setor gera um gasto de aproximadamente 200 milhões de libras ao ano⁽¹⁵⁾. Já no Brasil, segundo o 3º Consenso Nacional sobre Voz Profissional de 2004, as doenças relacionadas ao trato vocal, decorrentes do trabalho provocam efeitos nos níveis social, econômico, profissional e pessoal, e representam um prejuízo estimado superior a 200 milhões de reais ao ano⁽¹³⁾.

É importante destacar que dois aspectos são diretamente relacionados ao uso de voz e refletem características pessoais: quantidade de fala e intensidade vocal. Pessoas que falam pouco e em fraca intensidade, geralmente são introvertidas e optam por carreiras que não requerem muita interação social, enquanto as que falam muito e forte são aquelas extrovertidas, que se socializam de forma inata, como, por exemplo, os operadores de telesserviços⁽¹⁶⁾. A quantidade de fala e intensidade vocal elevadas se correlacionam, de acordo com dados da literatura, com lesões benignas de mucosa como nódulos, pólipos, ectasias e hemorragias que acometem principalmente os profissionais da voz^(10,16).

Alguns cuidados básicos podem ser realizados para diminuir os riscos de perda vocal, como pausa regular de 5 minutos ou mais, por hora, em ambientes em que há necessidade de uso vocal em intensidade média ou em atividade repetitiva; fácil acesso à água; *script* simples e minimização do ruído de fundo para que não haja necessidade de aumento da intensidade vocal^(10,15).

A quantidade de fala requerida nos atendimentos telefônicos pode ser grande, embora varie de acordo com a natureza do serviço prestado; já a intensidade não precisa ser elevada uma vez que a comunicação é realizada via telefone, com o uso de fone de ouvido de cabeça. É importante ressaltar que, deve haver uma diferença no uso da voz no cotidiano e em situações profissionais, principalmente no que diz respeito à quantidade de fala e volume da voz. Devido à associação entre quantidade de fala e volume de voz e as variações na natureza individual quanto à demanda e volume habitual de fala, é importante compreender como esses aspectos se relacionam e se

manifestam no uso cotidiano e profissional da voz.

Levando-se em consideração a exigência de algumas empresas de telesserviços frente ao uso vocal, o objetivo do estudo foi investigar a autopercepção do grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral e comparar com autoavaliação vocal e análise perceptivo-auditiva da voz.

MÉTODOS

O projeto dessa pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Estudos da Voz, sob parecer nº 1716/08. Todos os sujeitos envolvidos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, consentindo, desta forma, com a realização e divulgação desta pesquisa e de seus resultados conforme Resolução 196/96 (BRASIL. Resolução MS/CNS/CNEP nº 196/96 de 10 de outubro de 1996).

A amostra contou com a participação de 299 teleoperadores, funcionários de uma mesma empresa de telesserviços situada no Estado de São Paulo, sendo 241 (80,6%) do gênero feminino e 58 (19,4%) do gênero masculino, com média de idade de 27,66 e 26,55, respectivamente. A coleta foi realizada durante o período de exames periódicos e para o propósito do presente trabalho.

Para a coleta de dados foram realizados os seguintes procedimentos: aplicação do “Teste de grau de quantidade de fala e grau de intensidade vocal”, considerando duas situações de comunicação: voz laboral (uso de voz no trabalho) e extralaboral (uso habitual da voz), autoavaliação vocal e análise perceptivo-auditiva.

O questionário em questão é uma adaptação do “Teste de grau de quantidade de fala e grau de intensidade de voz” desenvolvido originalmente em inglês⁽¹⁶⁾ e traduzido para o Português Brasileiro⁽¹⁷⁾, que avalia a percepção do indivíduo em relação a quantidade de uso de fala e da intensidade de voz (Anexo 1). Este instrumento de autoavaliação é composto por dois itens, quantidade de fala e intensidade de voz, respondidos por meio de uma escala de sete pontos, a saber: 1. Pessoa quieta não falante e que fala muito baixo; 4. Pessoa que fala moderadamente e em volume médio e 7. Pessoa extremamente falante e que fala muito alto, sendo os pontos 2, 3, 5 e 6 intermediários. Além da aplicação do instrumento, os participantes autoavaliaram sua qualidade vocal por meio de escala de quatro pontos, classificando sua voz em “muito boa, boa, razoável e ruim”. A análise perceptivo-auditiva da voz foi realizada pelo fonoaudiólogo da empresa, no momento da avaliação, por meio da análise do grau de desvio vocal na fala espontânea, classificando-a em voz adaptada, desvio discreto, moderado ou extremo.

Para análise estatística foram utilizados os softwares SPSS V16, Minitab 15 e Excel Office 2007 e realizados os testes de Mann-Whitney, Wilcoxon e Correlação de Spearman. O nível de significância adotado foi de 5% (0,05).

RESULTADOS

Os resultados evidenciam que as mulheres possuem maior quantidade de fala em ambiente laboral quando comparadas

Tabela 1. Comparação de gêneros para quantidade de fala e intensidade de voz

Gênero	Quantidade de fala extralaboral		Quantidade de fala laboral		Intensidade de voz extralaboral		Intensidade de voz laboral	
	F	M	F	M	F	M	F	M
Média	4,98	4,90	5,80	5,43	4,33	4,38	4,51	4,72
DP	1,24	1,05	1,24	1,20	1,05	0,93	1,13	0,83
n	241	58	241	58	241	58	241	58
Valor de p	0,609		0,028*		0,571		0,097	

* Valores significativos ($p \leq 0,05$) – Teste de Mann-Whitney

Legenda: F = feminino; M = masculino; DP = desvio-padrão

aos homens, com diferença significativa. Não houve relação entre gênero, quantidade de fala extralaboral e intensidade de voz dentro e fora do trabalho (Tabela 1).

Ao se estudar a relação entre quantidade de fala e intensidade de voz dentro e fora do trabalho, observa-se que há maior uso de fala no ambiente laboral quando comparado ao ambiente extralaboral e maior intensidade de voz no trabalho do que fora dele, com relação significativa em ambas as correlações (Tabela 2).

Ao se investigar a relação entre todas as variáveis estudadas nas duas diferentes situações, laboral e extralaboral, observa-se que existem correlações tanto positivas como negativas. As variáveis idade e intensidade de voz apresentaram correlação negativa, enquanto as demais variáveis apresentaram correlação positiva. As correlações entre quantidade de fala extralaboral e intensidade de voz extralaboral, quantidade de fala laboral e intensidade de voz laboral e intensidade de voz extralaboral e intensidade de voz laboral apresentaram níveis de força moderada; enquanto que quantidade de fala extralaboral e quantidade de fala laboral, quantidade de fala extralaboral e intensidade de voz laboral, idade e intensidade de voz laboral, quantidade de fala laboral e intensidade de voz extralaboral, idade e desvio vocal, quantidade de fala extralaboral e desvio vocal apresentaram força de correlação fraca. Na autoavaliação vocal, não houve correlação significativa (Tabela 3).

Tabela 3. Correlação das variáveis no grupo

Grupo		Idade	QF-EL	QF-L	IV-EL	IV-L	Autoavaliação
QF-EL	Corr	-10,1%					
	Valor de p	0,082					
QF-L	Corr	-3,5%	27,4%				
	Valor de p	0,545	<0,001*				
IV-EL	Corr	-2,8%	40,7%	13,8%			
	Valor de p	0,634	<0,001*	0,017*			
IV-L	Corr	-13,1%	16,7%	30,8%	45,3%		
	Valor de p	0,024*	0,004*	<0,001*	<0,001*		
Autoavaliação	Corr	-5,0%	-3,0%	11,0%	-2,6%	5,2%	
	Valor de p	0,392	0,606	0,058	0,649	0,374	
Desvio vocal	Corr	24,8%	12,4%	6,4%	11,2%	0,8%	7,8%
	Valor de p	<0,001*	0,032*	0,270	0,052	0,893	0,177

* Valores significativos ($p \leq 0,05$) – Correlação de Spearman

Força de correlação: >0,7 = forte; 0,3 a 0,69 = moderada; <0,29 = fraca

Legenda: QF-EL = quantidade de fala extralaboral; QF-L = quantidade de fala laboral; IV-EL = intensidade de voz extralaboral; IV-L = Intensidade de voz laboral; Corr = valor da porcentagem da correlação

Tabela 2. Comparação extra e laboral no Grupo para quantidade de fala e intensidade de voz

	Quantidade de fala		Intensidade de voz	
	Extralaboral	Laboral	Extralaboral	Laboral
Média	4,96	5,73	4,43	4,55
DP	1,20	1,24	1,03	1,08
n	299	299	299	299
Valor de p	<0,001*		<0,001*	

* Valores significativos ($p \leq 0,05$) – Teste de Wilcoxon

Legenda: DP = desvio-padrão

DISCUSSÃO

O telesserviço está em expansão e tem se tornado um dos maiores empregadores no Brasil⁽⁶⁾, consolidando-se como carreira profissional⁽⁸⁻¹²⁾. Recentemente é um dos setores mais estudados nas pesquisas científicas⁽¹⁸⁾.

A caracterização da população deste trabalho no que diz respeito ao gênero e idade é semelhante à encontrada na literatura. Nota-se que há um maior número de mulheres e média de idade de 27,1 anos, sem significância para idade entre os gêneros feminino e masculino^(2,7,10,11,19,20).

Mulheres teleoperadoras referiram maior uso de fala em ambiente laboral quando comparadas aos homens (Tabela 1).

De acordo com a literatura o gênero feminino é fator de risco para os distúrbios de voz, uma vez que a configuração laríngea desse gênero e a dosagem de vibração das pregas vocais aliadas à sobrecarga vocal podem levar a uma hiperfunção laríngea, com consequentes lesões⁽²¹⁻²⁴⁾.

Quando se compara quantidade de fala e intensidade de voz nas duas situações de comunicação, dentro e fora do trabalho, é observado maior uso e intensidade vocal no ambiente laboral (Tabela 2). Os teleoperadores possuem os seguintes aspectos como fatores de risco: ruído de fundo, ambiente com acústica insatisfatória, qualidade ruim do ar, postura inadequada, além dos sintomas de fadiga ou cansaço vocal, disфонia, maior esforço vocal, dor de garganta, aperto na garganta e garganta seca, dores na região da nuca e pescoço, rouquidão, quebras ou falhas na voz, perda da intensidade, ardor e pigarro^(19,23,25,26). De acordo com a literatura, o aumento na prevalência de problemas vocais em teleoperadores acaba por afetar sua produtividade, bem como a interação destes com familiares e amigos^(10,19,26).

O aumento desta prevalência de problemas vocais em teleoperadores pode ocasionar o desenvolvimento de lesões por estresse vibratório na mucosa das pregas vocais, como hemorragia, e posteriormente uma reação nodular ou polipóide, já que o grau elevado de quantidade de fala e intensidade vocal se relaciona com lesões de mucosa. Portanto, quanto mais tempo e mais forte a pessoa falar, maior será a força e sua demanda vocal, o que acaba por levar ao desenvolvimento de lesões como nódulos, pólipos, ectasias e hemorragias^(16,23,27). Geralmente as pessoas que falam muito, falam alto e possuem uma personalidade extrovertida, são chamadas de vocal *overdoers* e possuem um potencial risco para alteração de voz. Quando esse tipo de paciente busca ajuda fonoaudiológica, o clínico deve privilegiar mudanças no comportamento vocal em terapia, caso contrário, pode haver recorrência da lesão, já que profissionais da voz com queixas vocais tendem a falar mais alto, mais forte e por mais tempo do que aqueles sem queixas^(12,16).

Em relação ao grau geral do desvio vocal (Tabela 3) houve

uma correlação significativa e positiva, embora fraca (24,8%, $p < 0,001$) quando correlacionado com a idade, o que significa um maior grau de desvio vocal em teleoperadores com mais idade; a maioria dos indivíduos (91%) tem voz adaptada, pré-requisito para a função de teleatendimento.

Na autoavaliação vocal, 11% dos teleoperadores referiram ter a voz muito boa e 70% a voz boa, demonstrando que estes possuem uma autopercepção positiva em relação às suas vozes⁽²⁵⁾.

Em relação ao grau de quantidade de fala e intensidade vocal (Tabela 3), observa-se que independente do ambiente, laboral ou extralaboral, quanto maior é a quantidade de fala, maior será a intensidade vocal. Nota-se ainda que teleoperadores que referem falar alto em ambiente extralaboral, apresentam essa mesma característica no ambiente de trabalho e quanto maior a intensidade vocal extralaboral, maior a intensidade vocal laboral, o que pode levar a um aumento na prevalência de problemas vocais, pois para esta classe profissional, a demanda de alta quantidade de fala e o hábito de falar forte são características intrínsecas dos indivíduos.

CONCLUSÃO

O teleoperador é um profissional da voz que relata falar mais e falar mais alto em situações de trabalho. Mulheres dessa categoria profissional falam mais que homens em qualquer uma das situações avaliadas, sejam laborais ou não.

Houve correlação moderada entre quantidade de fala laboral e intensidade vocal laboral e intensidade vocal extralaboral e laboral. Já para quantidade de fala extralaboral e laboral, quantidade de fala extralaboral e intensidade vocal laboral e quantidade de fala laboral e intensidade vocal extralaboral as correlações foram fracas.

A maioria dos teleoperadores classificou sua voz como boa e o desvio vocal é maior nos profissionais com mais idade, com correlação fraca.

ABSTRACT

Purpose: To investigate self-perceived talkativeness and vocal loudness in call center operators during labor and extra-labor situations and compare it with vocal self-assessment and perceptual analysis. **Methods:** Participants were 299 male and female call center operators working in an inbound and outbound mode. Their average age was 27.1 years. The procedures were as follows: Talkativeness and Vocal Loudness Test in two situations of communication – work and extra-work; vocal self-assessment and perceptual analysis. **Results:** There are more women than men working in telemarketing. Regarding gender, women talk more in the work situation when compared to men. By comparing talkativeness and vocal loudness in work and extra-work situations, increased talkativeness and vocal loudness were observed in the work environment. **Conclusion:** The call center operator is a voice professional that reports speaking more and more loudly in work situations. Women talk more than men in any of the situations evaluated. There was no significant correlation between talkativeness, vocal loudness and self-assessment of voice.

Keywords: Voice; Speech; Evaluation studies; Protocols; Professional practice; Occupational exposure

REFERÊNCIAS

1. Associação Brasileira de Telesserviços. O que é telemarketing? [Internet]. 2012 [cited 2012 Nov 11]. Available from: <http://www.abt.org.br/telemarketing.asp>
2. Rocha LE, Glina DMR, Marinho MF, Nakasato D. Risk factors for musculoskeletal symptoms among call center operators of a bank in São Paulo, Brazil. *Ind Health*. 2005;43(4):637-46.
3. Behlau M, Feijó D, Madazio G, Rehder MI, Azevedo R, Ferreira AE. Voz profissional: aspectos gerais e atuação fonoaudiológica. In: Behlau M, organizadora. *Voz: o livro do especialista*. 1a ed. Vol. 2. Rio de Janeiro: Revinter; 2005. p. 287-372.
4. Algodoal J, Oliveira SMRP, Costa ACA. A voz do operador de telemarketing. In: Ferreira LP, Oliveira SMRP, organizador. *Voz profissional: produção científica da fonoaudiologia brasileira*. São Paulo: Roca; 2004. p. 33-47.
5. Nogueira J. Prêmio Nacional de Telesserviços destaca importância do call center [Internet]. [cited 2009 Nov 12]. Available from: http://www.contactnews.com.br/dados_noticias_interna.php?view_noticia=1875
6. Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Norma Regulamentadora 17. Anexo II. Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. Diário Oficial da União. Edição nº 63 de 02/04/2007.
7. Peres CC, Silva AM, Cavalcante-Fernandes E, Rocha LE. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. *Rev Bras Saúde Ocup*. 2006;31(114):35-46.
8. Ferreira LP, Akutsu CM, Luciano P, Viviano NAG. Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2008;13(4):307-15.
9. Lorandi SR. Associação Brasileira de Telesserviços: a importância da comunicação no atendimento a clientes [Internet]. [cited 2012 Nov 13] Available from: <http://www.abt.org.br/artigos.htm#A>
10. Piwowarczyk TC, Oliveira G, Lourenço L, Behlau M. Vocal symptoms, voice activity, and participation profile and professional performance of call center operators. *J Voice*. 2012;26(2):194-200.
11. Dassie-Leite AP, Lourenço L, Behlau M. Relationship between occupational data, symptoms and voice evaluation of teleservice operators. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2011;16(1):59-63.
12. Hazlett DE, Duffy OM, Moorhead SA. Occupational voice demands and their impact on the call-centre industry. *BMC Public Health*. 2009;9:108.
13. Azevedo LL, Vianello L, Oliveira HGP, Oliveira IA, Oliveira BFV, Silva CM. Queixas vocais e grau de disfonia em professoras do ensino fundamental. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2009;14(2):192-6.
14. Schneider-Stickler B, Knell C, Aichstill B, Jocher W. Biofeedback on voice use in call center agents in order to prevent occupational voice disorders. *J Voice*. 2012;26(1):51-62.
15. UNISON. Call Centres Where Losing Your Voice Means Losing Your Job [Internet]. [cited 2005 Jun 20]. Available from: http://www.unison.org.uk/asp/presspack/pressrelease_view.asp?id=671
16. Bastian RW, Thomas JP. Talkativeness and vocal loudness: do they correlate with laryngeal pathology? A study of the vocal overdoer/underdoer continuum. In: 29th Annual Symposium: care of the professional voice. The Voice Foundation: Philadelphia, June 30; 2000.
17. Behlau M, Pontes P. Higiene vocal – cuidando da voz. 4a ed. Rio de Janeiro: Revinter; 2009.
18. Oliveira S, Raize T, Algodoal J, Moreira-Ferreira AE, Marchion MQ. A voz no telesserviço. In: Oliveira IB, Almeida AAF, Raize T. *Voz profissional – produção científica da fonoaudiologia brasileira [CD-ROM]*. São Paulo: Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia; 2008.
19. 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.
20. Bohle P, Willaby H, Quinlan M, McNamara M. Flexible work in call centres: working hours, work-life conflict & health. *Appl Ergon*. 2011;42(2):219-24.
21. Ortiz E, Costa EA, Spina AL, Crespo NA. Proposta de modelo de atendimento multidisciplinar para disfonias relacionadas ao trabalho: estudo preliminar. *Rev Bras Otorrinolaringol*. 2004;70(5):590-6.
22. Williams NR. Occupational groups at risk of voice disorders: a review of the literature. *Occup Med (Lond)*. 2003;53(7):456-60.
23. Lehto L, Laaksonen L, Vilkmann E, Alku P. Occupational voice complaints and objective acoustic measurements-do they correlate? *Logoped Phoniatr Vocol*. 2006;31(4):147-52.
24. Mehl MR, Vazire S, Ramirez-Esparza N, Slatcher RB, Pennebaker JW. Are women really more talkative than men? *Science*. 2007;317(5834):82.
25. Amorim GO, Bommarito S, Kanashiro CA, Chiari BM. The vocal behavior of telemarketing operators before and after a working day. *J Soc Bras Fonoaudiol*. 2011;23(2):170-6.
26. Lehto L, Alku P, Backstrom 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.
27. Oliveira AGA, Behlau M, Gouveia N. Vocal symptoms in telemarketers: a random and controlled field trial. *Folia Phoniatr Logop*. 2009;61(2):76-82.

Anexo 1. Grau de quantidade de fala e intensidade vocal^(16,17)

Gênero: Fem () Masc () Idade: _____ Data: ____/____/____

Autoavaliação vocal:

Voz muito boa () Voz boa () Voz razoável () Voz ruim ()

Avaliação do fonoaudiólogo:

Voz adaptada () Desvio discreto () Desvio moderado () Desvio intenso () Desvio extremo ()

Você vai responder a duas perguntas sobre o uso de voz em duas situações diferentes: sua necessidade natural e sua voz no trabalho.

- Primeira situação: pense em sua necessidade normal de falar (quantidade de fala) e no volume natural de sua voz (intensidade) e circule a opção em que você melhor se encaixa.

- Segunda situação: você responderá às mesmas perguntas, porém, em relação ao uso da voz em seu trabalho no Call Center.

Assinale apenas uma opção para cada pergunta, nas diferentes situações, usando a escala de 1 à 7 abaixo. Não existem respostas certas ou erradas para esta avaliação.

Situação 1 . Voz habitual

Grau de quantidade de fala		Grau de intensidade de voz	
Pessoa quieta não falante	1	Pessoa que fala muito baixo	1
	2		2
	3		3
Pessoa que fala moderadamente	4	Pessoa que fala em volume médio	4
	5		5
	6		6
Pessoa extremamente falante	7	Pessoa que fala muito alto	7

Situação 2 . Voz no trabalho

Grau de quantidade de fala		Grau de intensidade de voz	
Pessoa quieta não falante	1	Pessoa que fala muito baixo	1
	2		2
	3		3
Pessoa que fala moderadamente	4	Pessoa que fala em volume médio	4
	5		5
	6		6
Pessoa extremamente falante	7	Pessoa que fala muito alto	7