

# SINTOMAS VOCAIS, AUTOPERCEÇÃO DA VOZ E CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO DE TELEOPERADORES

Nathália Franco Cunha Caldeira, Letícia Caldas Teixeira  
Universidade Federal de Minas Gerais UFMG - MG



Descritores: Call Center, Voz, Distúrbios da voz

## INTRODUÇÃO

Teleoperadores apresentam alta demanda vocal e dependem de uma boa comunicação para exercerem a profissão<sup>3</sup>

A comunicação eficiente e a voz destes profissionais transmitem a imagem da empresa aos clientes e por meio dessa comunicação os negócios serão realizados<sup>1</sup>

Teleoperadores apresentam elevado número de sintomas vocais e consequente alterações de voz.<sup>1,2,7</sup>

As causas destas alterações são multifatoriais, ligadas ao uso da voz, demanda vocal e ao ambiente de trabalho<sup>3</sup>

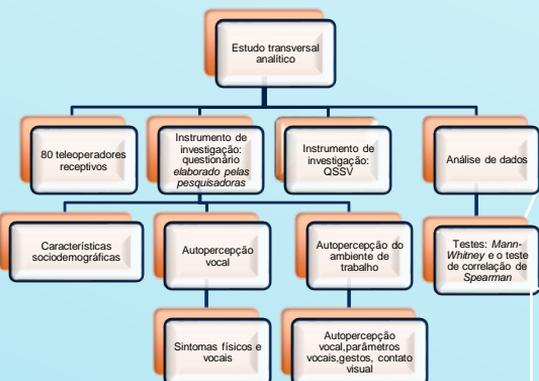
A extensa jornada de trabalho, condições ambientais desfavoráveis e uso prolongado da voz contribuem para problemas vocais em teleoperadores<sup>2,4</sup>

## OBJETIVO

✓ Estimar a frequência dos sintomas vocais e descrever a autopercepção da voz e condições ambientais de trabalho autorreferidas pelos teleoperadores;

✓ Verificar a associação entre sintomas vocais e as variáveis sociodemográficas; autopercepção da voz e do ambiente de trabalho autorreferidos por teleoperadores

## MÉTODO



## RESULTADOS

✓ 86% relatam presença de algum sintoma vocal e 56% tem queixas que variam entre 3 a 5 sintomas

✓ Os sintomas mais frequentes foram: garganta seca, voz monótona e dor de garganta

✓ 85% relatou a percepção da qualidade vocal como muito boa ou boa, porém não consideram a dicção satisfatória para a compreensão do cliente. E mais da metade (65%) relata voz cansada e rouca ao final do dia.

✓ Associação entre maior média de sintomas vocais e o autorrelato de dicção, volume da voz, velocidade de fala inadequadas e voz rouca e cansada ao final do dia ( $p \leq 0,005$ ).

✓ Os teleoperadores que receberam o maior número de ligações por dia de trabalho, apresentam maior número de sintomas vocais ( $p \leq 0,001$ )

✓ 80% relatou que é necessário elevar a voz para falar ao telefone por causa da competição sonora e a maioria classificou os aspectos ventilação (73,8%), temperatura (71,2%), ruído (86,2%) e poluição do ar (57,5%), como não satisfatórios.

✓ Presença de maior média de sintomas vocais em todos os aspectos não satisfatórios relacionados ao ambiente de trabalho, com significância estatística em ventilação ( $p=0,011$ ) e temperatura ( $p=0,043$ ).

Tabela 1. Associação entre número de sintomas vocais e variáveis relacionadas ao ambiente de trabalho.

		n	Média	DP	p
Elevar a voz / competição sonora	Sim	64	3,83	3	0,221
	Não	16	2,69	2,36	
Temperatura	Satisfatória	23	2,52	2,35	0,043
	Não satisfatória	57	4,03	3,01	
Ruído	Satisfatório	11	2	1,18	0,102
	Não satisfatório	69	3,85	3,02	
Ventilação	Satisfatória	20	1,85	1,81	0,001
	Não satisfatória	59	4,25	2,95	
Poluição do ar	Satisfatório	34	3,12	2,72	0,204
	Não satisfatório	46	3,96	3,01	

Obs: os valores totais sofrem alterações devido aos dados perdidos, DP: desvio padrão; Teste Mann-Whitney.

## CONCLUSÃO

A presença de elevado número de sintomas vocais em teleoperadores está relacionada com autopercepção negativa dos aspectos vocais, maior demanda de voz e um ambiente de trabalho não satisfatório.

Os resultados reforçam que mais ações de prevenção dos problemas da voz, com medidas gerais, educativas e também de promoção de saúde vocal sejam realizadas e amplamente divulgadas e implementadas nos serviços de *Call Center*

1. Berthacin L, Cortes LS, Veniles JP. A fonoaudiologia no telemarketing ativo e receptivo: a efetividade de um programa de promoção da saúde vocal. *Cad Foc Inter Soc Cienc*. 2000;1(1):13-26.  
2. Prowoznyk TC, Oliveira G, Lourenço L, Behlau M. Vocal symptoms, voice activity, and participation profile and professional performance of call center operators. *Journal of Voice*. 2012;26(2):194-200.  
3. Giordani BB, Marchand DLP, de Campos Moreira I, Drummond RL, Casol M. Relação entre condições de trabalho e sintomas vocais em operadores de um call center modelo. *Audiology - Communication Research*. 2017;22.  
4. Ferreira LP, Akshay CM, Luciano P, Viviano NDAC. Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. *Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*. 2008.  
5. Roy et al. Effects of Voice Disorders on Teachers and the General Population Effects on Work Performance, Attendance, and Future Career Choices. *J Speech Hear Res*. 2004;47:542-51.  
6. Behlau M, Zambon J, Guentert AC, Roy N. Epidemiology of voice disorders in teachers and nonteachers in Brazil: prevalence and adverse effects. *J Voice*. 2012;26(5):665-674;15.e18.  
7. Prowoznyk TC, Oliveira G, Lourenço L, Behlau M. Vocal symptoms, voice activity, and participation profile and professional performance of call center operators. *Journal of Voice*. 2012;26(2):194-200.