

CARACTERÍSTICAS DE TRABALHO E DE HÁBITOS E QUEIXAS VOCAIS DE OPERADORES DE TELEMARKETING

Work characteristics and the habits and vocal complaints of telemarketers

Mara Keli Christmann¹

Talita Marin Scherer²

Carla Aparecida Cielo³

Débora Meurer Brum⁴

¹Fonoaudióloga. Mes-tranda do curso de Pós-Graduação em Distúrbios da Comunicação Humana da Universidade Federal de Santa Maria –RS, bolsista CNPq.

²Fonoaudióloga. Fonoaudióloga da Escola Antônio Francisco Lisboa, Santa Maria/RS.

³Fonoaudióloga. Professora do Curso de Fonoaudiologia e do Programa de Pós-Graduação em Distúrbios da Comunicação Humana da Universidade Federal de Santa Maria - RS. Doutora em Linguística Aplicada pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

⁴Fonoaudióloga. Fonoaudióloga responsável pela empresa Comunicativa. Mestre em Distúrbios da Comunicação Humana pela Universidade Federal de Santa Maria – RS.

Recebido em: 24/01/2011

Aceito em: 12/02/2011

CHRISTMANN, Mara Keli *et al.* Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

RESUMO

Objetivo: verificar características de trabalho, hábitos e queixas vocais de operadores de *telemarketing*. **Métodos:** participaram 93 sujeitos, de ambos os sexos, entre 19 e 51 anos. Utilizou-se questionário com perguntas abertas e fechadas sobre idade, sexo, tempo de serviço, carga horária, usos vocais incorretos, hábitos e queixas vocais e possíveis causas. Análise estatística pelo Teste T e Qui-Quadrado, ambos com significância de 0,05. **Resultados:** Houve significância estatística em favor das mulheres ($p=0,021$), com média de idade (28,84) maior do que a masculina (24,41) ($p=0,021$); ingestão de café e ou chá preto (70,97%, $p=0,003$); não realização de outra atividade com demanda vocal (83,87%, $p=0,000$); não utilização de pastilhas ou *sprays* (93,55%, $p=0,000$); não utilização de tabaco (81,72%, $p=0,000$) nem de álcool (87,10%, $p=0,000$); diversas queixas vocais (57,77%, $p=0,000$) atribuídas aos maus hábitos vocais (26,88%, $p=0,000$). Percentualmente, houve maioria de adultos jovens (96,7%), com menos de quatro anos de trabalho, jornada de

trabalho de até seis horas diárias, além de quantidade insuficiente de hidratação (58,06%). **Conclusão:** A maioria dos teleoperadores foi de mulheres adultas jovens, porém mais velhas e com tempo de trabalho maior do que os homens. No grupo, a média do tempo de trabalho foi discretamente maior do que a referida pela literatura, com jornada de até seis horas diárias. Predominaram a ingestão de café e ou chá preto e a baixa hidratação, e a presença de queixas e alterações de voz e ou de fala, atribuídas aos usos incorretos.

Palavras-chave: Voz. Distúrbios da voz. Disfonia. Qualidade da Voz. Saúde do Trabalhador.

ABSTRACT

Purpose: *to verify characteristics of work, habits and vocal complaints of telemarketers.* **Methods:** *93 persons participated in both genders between 19 and 51 years old. Questionnaire with open and closed questions was used on age, gender, service time, workload, incorrect vocal uses, vocal habits and complaints and possible causes. Statistical analysis by t test and chi-square, both with significance 0.05.* **Results:** *It had statistical significance for the women ($p = 0.021$), average age (28.84) higher than the male (24.41) ($p = 0.021$), ingestion of coffee and or black tea (70.97%, $p = 0.003$), not with another activity with vocal demand (83.87%, $p=0,000$); not use of tablets or sprays (93.55%, $p=0.000$); not tobacco use (81.72%, $p=0.000$) nor of alcohol (87.10%, $p=0.000$); several vocal complaints (57.77%, $p = 0.000$) attributed to the bad vocal habits (26.88%, $p=0.000$). Percentilely, it had majority of young adults (96.7%), with less than four years of work, working hours of up to six hours a day, and not enough hydration (58.06%).* **Conclusion:** *The majority of the teleoperators was young adult women, but older and more time working than men. In the group, the average working time was higher than that in the related literature, with the working time up to six hours. Predominant intake of coffee or black tea and the low hydration, and the presence of complaints and changes in voice and or speech, attributed to incorrect uses.*

Keywords: *Voice. Voice Disorders. Dysphonia. Voice Quality. Occupational Health.*

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

CHRISTMANN,
Mara Keli et al.
Características
de trabalho e
de hábitos e
queixas vocais
de operadores
de telemarketing.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 215-
228, 2010.

INTRODUÇÃO

As centrais de teleatendimento ou *telemarketing* são geralmente denominadas, em linguagem empresarial, como *call centers*. São empresas especializadas, prestadoras de serviços nessa modalidade, em que os trabalhadores são chamados operadores de *telemarketing* ou teleatendentes, sendo uma profissão nascida da antiga profissão de telefonista (SILVA, *et al.*, 2006; PERES *et al.*, 2006; SILVA, 2007). Os operadores de *telemarketing* utilizam seu tempo de trabalho realizando chamadas telefônicas, fazendo *marketing* à distância, operando, simultaneamente, terminais de computadores para estabelecer comunicação com clientes ou com a população usuária de serviços públicos e privados, com hora, tempo e destinatários previamente programados (VIEIRA e ASSUNÇÃO, 2004; ASSUNÇÃO *et al.*, 2006; PERES *et al.*, 2006; SILVA, 2007).

A área de teleatendimento vem se expandindo de maneira rápida, transformando-se no maior empregador na área de serviços (PERES *et al.*, 2006; VERGARA *et al.*, 2006; SILVA, 2007; FERREIRA *et al.*, 2008; MOCELIN e SILVA, 2008), por se tratar de uma nova alternativa para dinamizar os lucros da empresa, onde o teleoperador torna-se o seu principal representante, interferindo diretamente no seu sucesso (ASSUNÇÃO *et al.*, 2006; BEHLAU, 2008; FERREIRA *et al.*, 2008)

O crescimento constante desta modalidade do *marketing* exige do operador de *telemarketing* constante aperfeiçoamento, em função do importante papel que desempenha na comunicação entre a empresa e os clientes. A voz é um dos principais recursos do teleoperador, pois o cliente tem apenas o som da voz como referência da empresa. Vozes roucas e maltratadas transmitem a imagem de uma empresa descuidada, perdendo muita credibilidade comercial (SILVA *et al.*, 2006, FORTES *et al.*, 2007; NETO *et al.*, 2008; LOWELL *et al.*, 2008). Assim, é de extrema importância a atuação fonoaudiológica, sendo relevantes os estudos que visem conhecer melhor as características, necessidades e possibilidades de atuação com tal população.

Apesar de sua importância, geralmente o operador de *telemarketing* não dispõe de ambiente de trabalho adequado para o bom desempenho profissional, sendo que o ar condicionado frequentemente encontra-se forte ou desregulado, causando ressecamento do trato vocal, dificultando a vibração livre das pregas vocais e podendo resultar na produção de pigarro (PINHO, 2007; MOCELIN e SILVA, 2008). Ainda, a falta de isolamento acústico interfere nas ligações de modo que o teleoperador necessita intensificar a emissão vocal e aumentar o volume do *headset* - conjunto de fone de ouvido com

controle de volume e microfone acoplado para uso em computadores multimídia (SILVA, 2007; FERREIRA *et al.*, 2008). Outras condições desfavoráveis também são comumente encontradas, como a manutenção de posturas inadequadas, utilização contínua da voz, iluminação deficiente e restrições à satisfação das necessidades fisiológicas (JONES *et al.*, 2002; SILVA, 2007; FORTES *et al.*, 2007), além do constante estresse, uma vez que o teleoperador precisa tratar com demandas pessoais específicas e muitas vezes com o descontrole emocional do cliente, devendo desempenhar sua função de maneira eficiente e produtiva, atingindo parâmetros determinados e obedecendo a rígidos mecanismos de controle de tempo, conteúdo, comportamento e volume de serviços estabelecidos pela empresa (SILVA *et al.*, 2006).

Os operadores de *telemarketing* enquadram-se na categoria de profissionais da voz, pois a utilizam como principal instrumento de trabalho e, para eles, os problemas vocais significam muito mais do que para pessoas que não necessitam da voz para trabalhar (SOARES e BRITO, 2006; FORTES *et al.*, 2007; ARAÚJO *et al.*, 2008; FERREIRA *et al.*, 2008; LOWELL *et al.*, 2008; UEDA *et al.*, 2008). Por esse motivo, torna-se tão importante para os fonoaudiólogos conhecer as características do comportamento vocal deste tipo de profissional, visando traçar metas para reduzir a ocorrência de possíveis problemas vocais, tais como a disfonia.

Considerando que os operadores de *telemarketing* estão constantemente expostos a diversos fatores de risco para o desenvolvimento de disfonias, o presente trabalho pretende verificar as características de trabalho, hábitos e queixas vocais de operadores de *telemarketing*.

MÉTODOS

A pesquisa caracterizou-se por ser descritiva, transversal, retrospectiva, de caráter quantitativo, com a utilização de banco de dados de clínica-escola de Fonoaudiologia.

Os critérios de inclusão adotados para seleção dos registros do banco de dados dos sujeitos da amostra foram: ser operador de *telemarketing*, e conter o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (norma 196/96 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP/1996) assinado, autorizando a utilização das informações desde que mantido o sigilo sobre a identidade.

O critério de exclusão adotado foi o de registros com dados incompletos.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

Do total de 103 registros de operadores de telemarketing do banco de dados, de três diferentes empresas, dez foram excluídos por conterem dados incompletos.

Desta forma, foram considerados para a amostra 93 registros de sujeitos de ambos os sexos com idade de 19 a 51 anos (média de 35 anos).

Dos registros da amostra, foram utilizados dados relativos a aspectos como idade; sexo; tempo de serviço; carga horária; presença de fatores de risco para possíveis disfonias, tais como uso de pastilhas ou *sprays* anestésicos, consumo de água, uso de tabaco, consumo de café, chá preto, bem como de bebidas alcoólicas; e exercício de outra atividade profissional com demanda de voz, baseados na literatura sobre uso vocal (PINHO, 2007; BEHLAU, 2008; UEDA *et al.*, 2008; BEHRMAN *et al.*, 2008; BEHLAU e OLIVEIRA, 2009).

Os critérios utilizados para classificar o nível do consumo de água foram os da literatura (PINHO, 2007; BEHLAU, 2008; BEHLAU e OLIVEIRA, 2009).

A pesquisa no banco de dados foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição de origem 23081.016945/2010-76.

Os dados obtidos foram tabulados e analisados estatisticamente por meio do Teste T e Qui-Quadrado, ambos com nível de significância de 0,05.

RESULTADOS

Os resultados obtidos são apresentados nas tabelas de um a cinco, expostas a seguir.

Tabela 1 – Idade e sexo dos teleoperadores

	Feminino			Masculino			Teste t		
	\bar{x}	n	σ	\bar{x}	n	σ	t-valor	gl	p-valor
Idade(anos)	28,84	76	7,48	24,41	17	4,33	2,35	91	0,021*

\bar{x} = média; σ = desvio padrão; n = número de indivíduos; t-valor = valor da estatística t; gl= graus de liberdade

Tabela 2 – Carga horária diária de trabalho dos teleoperadores

Sexo	Feminino	Masculino	Total	p-valor
Idade	19 a 44 anos	45 a 64 anos	19 a 44 anos	
Até 6 horas diárias	53 (56,99%)	2 (2,15%)	11 (11,83%)	p=0,9523
Mais de 6 horas diárias	19 (20,43%)	1 (1,07%)	7 (7,50%)	27 (29%)

Tabela 3 - Tempo de trabalho dos teleoperadores

	Feminino		Masculino		Teste t		
	\bar{x}	n	\bar{x}	n	t-valor	gl	p-valor
Tempo de trabalho (anos)	3,68	76	2,63	17	1,144	91	0,2557

\bar{x} = média; n = número de indivíduos; t-valor = valor da estatística t; gl = graus de liberdade

Tabela 4- Hábitos e outras demandas vocais dos teleoperadores

Hábitos e outras demandas vocais	Sim		Não	Total	p-valor
	Até 6 copos	Mais de 6 copos			
Consumo de Água	54 58,06%	39 41,94%	0 0%	93	p=0,271
Outra profissão com demanda vocal	15 16,13%	78 83,87%	0	93	p=0,000*
Canto	10 10,75%	83 89,25%	0	93	p=0,000*
Pastilhas ou spray para melhorar a voz	6 6,45%	87 93,55%	0	93	p=0,000*
Tabaco	17 18,28%	76 81,72%	0	93	p=0,000*
Álcool	12 12,90%	81 87,10%	0	93	p=0,000*
Café/Chá Preto	66 70,97%	27 29,03%	0	93	p=0,003*

Teste do Qui-Quadrado; p-valor = 0,05

Conforme os registros do banco de dados, as queixas vocais foram agrupadas nas seguintes categorias: **a) Disestesias**, incluindo as sensações relatadas de dor, fadiga, esforço, pigarro, tosse, “garganta seca”, ardência, tensão e ou falta de ar ao falar; **b) Alterações da qualidade vocal e ou de fala**, que incluiu as queixas de perda de voz, falar rápido, “alto”, “baixo”, rouquidão e ou problema de dicção, e, dos 90 que responderam este item, cinco mencionaram a presença de Refluxo Gastroesofágico (RGE) (Tabela 5). Salienta-se que a maioria dos teleoperadores (n= 78; 83,87%) referiu mais de uma queixa vocal. Três dos 93 sujeitos referiram não apresentar nenhuma queixa vocal.

As possíveis causas das queixas de voz foram agrupadas nas categorias: **a) Características do ambiente de trabalho**, que incluiu falta de água, ar condicionado, limitação do microfone, grande fluxo de

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

ligações, cadeiras inadequadas, pouco tempo de intervalo; **b) Maus hábitos vocais**, que incluiu consumo de cigarro, falar em excesso, falta de cuidado com a voz, falar rápido, mau uso da respiração, falar “alto”, fala repetitiva, mesma posição; **c) Problemas de saúde**, que incluiu rinite, sinusite, RGE, problemas de coluna ou de postura, estresse, dificuldade de audição, problemas inflamatórios, predisposição familiar, e pouca ingestão de água (Tabela 5).

Tabela 5- Queixas vocais e prováveis causas referidas pelos teleoperadores

Queixas vocais	n (%)	P – valor
Disestesias	29 (32,22)	0,00000*
Disestesiasealteraçõesdaqualidadevocaleoudefala	52(57,77)	
Alterações da qualidade vocal e ou de fala	9 (10)	
TOTAL	90 (100)	
Causa		
Características do ambiente de trabalho	17(18,27)	0,00000*
Maus hábitos vocais	25 (26,88)	
Problemas de saúde	10(10,75)	
Característicasdoambientedetrabalhoeproblemasdesaúde	1 (1,07)	
Característicasdoambientedetrabalhoemahábitosvocais	6 (6,41)	
Predisposição familiar e pouca ingestão de água	1 (1,07)	
Não sabem ou não responderam	33 (35,48)	
TOTAL	93 (100)	

n = número de indivíduos; p-valor= 0,05

DISCUSSÃO

Neste estudo, a faixa etária que predomina percentualmente é de adultos jovens (Tabela 1 e 2), sendo este resultado também encontrado em outros trabalhos (VENÇO, 2006; SILVA *et al.*, 2006; FERREIRA *et al.*, 2008; MOCELIN e SILVA, 2008). Os teleoperadores normalmente constituem-se de população jovem, estando geralmente em uma fase decisiva da vida, sobretudo profissional, desse modo, pode-se supor que não há uma pretensão em manter-se por muito tempo e realizar carreira nesse ramo (FERREIRA *et al.*, 2008).

Outra justificativa provável para a maioria percentual de adultos jovens nessa profissão é o fato de que a idade pode influenciar a produção vocal, pois com a idade avançada tendem a surgir alterações relacionadas ao envelhecimento das estruturas, bem como alterações hormonais, entre as quais destacam-se o decréscimo da frequência fundamental, a rouquidão, a diminuição da intensidade vocal e a so-

prosidade (MENEZES e VICENTE, 2007; MIFUNE *et al.*, 2007; FERREIRA *et al.*, 2008; GAMA *et al.*, 2009). Tais alterações influenciam consideravelmente o exercício profissional.

Além disso, outro aspecto que tem atraído jovens para esse ramo é a possibilidade de trabalhar, em média, apenas seis horas diárias (SILVA, 2007), ter um salário razoável e alguns benefícios, além da chance para poder conciliar outro emprego, faculdade, e ter mais tempo para a família (SILVA *et al.*, 2006; OLIVEIRA *et al.*, 2006; BEHLAU, 2008), o que converge com o presente estudo em que houve predomínio percentual de até seis horas diárias de trabalho para ambos os sexos (Tabela 2).

Quanto ao sexo, esta pesquisa mostrou predomínio significativo do sexo feminino (Tabela 1), estando de acordo com recentes estudos (FORTES *et al.*, 2007; UEDA *et al.*, 2008).

Possivelmente, tal achado possa estar relacionado ao fato do trabalho envolver atendimento que exige relativa delicadeza na comunicação, comportamento naturalmente mais característico das mulheres (MOCELIN e SILVA, 2008). No entanto, estudo atual mostrou porcentagem próxima de homens e mulheres atuando como teleoperadores, sendo 45% do sexo masculino e 55% do sexo feminino (FERREIRA *et al.*, 2008).

No que se refere ao tempo de trabalho, as empresas de teleatendimento se caracterizam pela alta rotatividade, devido ao perfil do trabalhador e por ser considerada uma ocupação temporária e não uma profissão, sendo a permanência média de tempo de trabalho de um ano e quatro meses (OLIVEIRA e JACQUES, 2006; SILVA, 2007; FERREIRA *et al.*, 2008), concordando com outro estudo em que se observou que 80% dos operadores de *telemarketing* não possuíam mais do que dois anos de emprego. No presente estudo, os resultados convergem parcialmente com os da literatura, observando-se predomínio de até 3,68 anos de trabalho para as mulheres e de 2,63 anos para os homens (Tabela 3), tempos de trabalho discretamente mais elevados do que refere a literatura.

Um dos possíveis fatores que a literatura traz para o tempo de trabalho de poucos anos são as condições não favoráveis para o exercício vocal, podendo gerar alterações na voz, impossibilitando o exercício da profissão (PERES *et al.*, 2006; FERREIRA *et al.*, 2008).

Considerando-se os achados deste estudo de predomínio feminino significativo, assim como média de idade feminina significativamente maior do que a média de idade masculina, além de média de tempo de trabalho das mulheres percentualmente maior do que a média dos homens, parece que as mulheres da presente amostra permanecem mais tempo trabalhando nesse ramo.

CHRISTMANN,
Mara Keli et al.
Características
de trabalho e
de hábitos e
queixas vocais
de operadores
de telemarketing.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 215-
228, 2010.

CHRISTMANN,
Mara Keli et al.
Características
de trabalho e
de hábitos e
queixas vocais
de operadores
de telemarketing.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 215-
228, 2010.

Quanto às condições em que o teleoperador atua, existem vários fatores que interferem na qualidade do trabalho, como aparelhos de ar condicionado (NETO *et al.*, 2008), estresse, ambientes fechados com locais de fumantes, instalações e equipamentos pouco confortáveis (SILVA, 2007; BEHLAU, 2008). Associados aos fatores ambientais, têm-se os chamados usos incorretos da voz, mencionados em também noutro estudo que verificou: falar muito (69%), comer chocolate (65%), tomar café (60%) e tabagismo (24%) em teleoperadores. Ainda, em trabalho realizado com vendedores, os hábitos relacionados à voz mais citados foram falar muito (83%), tomar gelado (73%), tomar café (68%), ingerir derivados de leite (61%), comer chocolate (56%), gritar (27%) e fumar (24%) (FERREIRA *et al.*, 2008).

No presente estudo, quanto aos hábitos inadequados, foi estatisticamente significativa a ingestão de café e ou chá preto e houve predomínio percentual de quantidade insuficiente de hidratação (PINHO, 2007; BEHLAU, 2008). Um dado positivo no grupo estudado é que a maioria significativa não realiza outra atividade com demanda vocal, não canta, não utiliza pastilhas ou *sprays*, não fuma e não ingere álcool (Tabela 4).

O consumo de café ou chá preto pode favorecer o RGE, que é extremamente irritante para as sensíveis mucosas da laringe (BEHRMAN *et al.*, 2008; BEHLAU, 2008), sendo que neste estudo poucos teleoperadores referiram queixa sugestiva de RGE. Quanto à hidratação, é um dos fatores que contribui para a saúde orgânica e funcional da laringe, sendo um hábito de higiene vocal importante na manutenção da qualidade de voz, sobretudo para os profissionais que necessitam da mesma (BEHLAU, 2008). A eficácia da hidratação para a boa produção vocal é descrita em estudos que a apontam como um dos fatores importantes na diminuição das queixas vocais e, conseqüentemente, na melhora da produção vocal (VERDOLINI *et al.*, 2002; UEDA *et al.*, 2008; BEHRMAN *et al.*, 2008; BEHLAU e OLIVEIRA, 2009).

Os hábitos inadequados para saúde vocal podem gerar diversas queixas vocais entre os teleoperadores (UEDA *et al.*, 2008; BEHRMAN *et al.*, 2008; BEHLAU e OLIVEIRA, 2009). No Brasil, uma pesquisa pioneira realizada com esses profissionais, revelou que, apesar de satisfeitos com a voz, os teleoperadores apresentavam queixas vocais principalmente de ressecamento de garganta, cansaço ao falar e rouquidão (FERREIRA *et al.*, 2008). Convergingo com essa pesquisa, o presente estudo também revelou que a maioria significativa do grupo estudado referiu a presença de disestesias vocais paralelamente a queixas de alterações de voz e ou de fala, atribuindo como causa significativa os maus hábitos vocais (Tabela 5), o que

revela um certo grau de conhecimento sobre o assunto por parte dos teleoperadores deste estudo, concordando com outro, no qual 51% dos indivíduos também atribuíram tais sintomas aos usos incorretos (FERREIRA *et al.*, 2008). Assim, recomendações de higiene vocal são importantes para a prevenção de distúrbios vocais neste meio (FORTES *et al.*, 2007; NETO *et al.*, 2008; UEDA *et al.*, 2008).

Cabe ressaltar, ainda, que existem diferenças hormonais e estruturais importantes entre os sexos, sendo que as mulheres possuem maior concentração de fibronectina, precursor para formação de cicatriz que pode favorecer o desenvolvimento de nódulos vocais (FORTES *et al.*, 2007; BEHLAU, 2008; FERREIRA *et al.*, 2008) e o homem possui mais ácido hialurônico, cuja função é absorver os impactos, protegendo as pregas vocais de possíveis fonotraumas (BARBOSA *et al.*, 2008). Mais um agravante para o sexo feminino é que baixos índices de proporção glótica são frequentemente acompanhados de fechamento glótico incompleto, com formação de fenda triangular posterior (FLORIANI *et al.*, 2007; BEHLAU, 2008). Tais características femininas, quando associadas a comportamentos de uso incorreto podem gerar hipertensão vocal e disestesias, como as citadas no presente estudo (tabela 5), possibilitando o aparecimento de fenda triangular médio-posterior e até nódulos vocais (JONES *et al.*, 2002). Tal fato possivelmente esteja contribuindo para o elevado número de queixas vocais da amostra da presente pesquisa em que predominam mulheres, considerando-se o fato de não haver tantos usos incorretos.

Em pesquisa realizada com teleoperadores e um grupo de controle, foi possível constatar que o teleoperador tem duas vezes mais chance de apresentar um ou mais sintomas vocais, principalmente se for mulher, fumante, tiver problemas nasais, estiver exposto a ambiente frio e se for sedentário (JONES *et al.*, 2002), o que também converge com os achados deste estudo em que a maioria dos sujeitos era do sexo feminino e apresentou mais de uma queixa vocal (tabela 5).

As frequentes queixas vocais que têm sido relatadas entre profissionais da voz, podem ser consequência do estresse sofrido na profissão e também da falta de aquecimento vocal que leva muitos profissionais ao uso intensivo da voz sem necessidade (FORTES *et al.*, 2007; SILVERIO *et al.*, 2008).

Considerando-se os resultados deste estudo e a discussão com a literatura, nota-se que ainda falta informação sobre o uso profissional da voz tanto para os empregados quanto para os empregadores em *telemarketing*, sendo que poucos são conscientes de que a voz do teleoperador representa a empresa e que a atuação fonoaudiológica beneficiaria tanto o indivíduo como a empresa (FORTES *et al.*, 2007; FERREIRA *et al.*, 2008).

CHRISTMANN,
Mara Keli et al.
Características
de trabalho e
de hábitos e
queixas vocais
de operadores
de telemarketing.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 215-
228, 2010.

CHRISTMANN,
Mara Keli et al.
Características
de trabalho e
de hábitos e
queixas vocais
de operadores
de telemarketing.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 215-
228, 2010.

CONCLUSÃO

A maioria dos teleoperadores deste trabalho foi de mulheres adultas jovens, porém mais velhas e com tempo de trabalho maior do que os homens.

No grupo, a média do tempo de trabalho foi discretamente maior do que a referida pela literatura, sendo de até 3,68 anos para as mulheres e de 2,63 anos para os homens, predominando a jornada de até seis horas diárias.

Predominaram a ingestão de café e ou chá preto e a baixa hidratação, e a presença de queixas e alterações de voz e ou de fala, atribuídas aos usos incorretos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. T.; REIS, E. J. F. B.; CARVALHO, M.; PORTO, L. A.; REIS, I. C.; ANDRADE, J. M. Fatores associados a alterações vocais em professoras. **Cad Saúde Publ.** Rio de Janeiro, v.24, n.6, p. 1229-1238, 2008.

ASSUNÇÃO, A. A.; MARINHO-SILVA, A.; VILELA, L. V. O.; GUTHIER M. H. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Rev Bras Saúde Ocupacional.** São Paulo, v.31, n.114, p.47-62, 2006.

BARBOSA, L. H. F.; RAMOS, H. V. L.; NEVES, L. R.; BIASE, N. G.; OSHIMA, C.; PREDROSO, J. E. S. Detecção de receptor de ácido hialurônico em prega vocal humana por método imunohistoquímico. **Rev Bras Otorrinolaringol.** São Paulo, v. 74, n.2, p. 201-206, 2008.

BEHLAU, M. **Voz: O livro do Especialista.** Rio de Janeiro: Revinter, 2008.

BEHLAU, M.; OLIVEIRA, G. Vocal hygiene for the voice Professional. **Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg.** Philadelphia, v. 17, n. 3, p. 149-54, 2009.

BEHRMAN, A.; RUTLEDGE, J.; HEMBREE, A.; SHERIDAN, S. Vocal hygiene education, voice production therapy, and the role of patient adherence: a treatment effectiveness study in women with phonotrauma. **J Speech Lang Hear Res.** Rockville, v.51, p. 350-366, 2008.

FERREIRA, L. P.; AKUTSU, C. M.; LUCIANO, P.; VIVIANO, N. A. G. Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. **Rev Soc Bras Fonoaudiol.** São Paulo, v. 13, n. 4, p. 307-315, 2008.

FERREIRA, L. P.; LUCIANO, P.; AKUTSU, C.M. Condições de produção vocal de vendedores de móveis e eletrodomésticos: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. **Rev CEFAC.** São Paulo, v.10, n.4, p.528-35, 2008.

FORTES, F. S. G.; IMAMURA, R.; TSUJI, D. H.; SENNES, L. U. Perfil dos profissionais da voz com queixas vocais atendidos em um centro terciário de saúde. **Rev Bras Otorrinolaringol.** São Paulo, v. 73, n.1, p.27-31, 2007.

FLORIANI, A.; FILHO, E. D. M.; SANTOS, R. S.; JURKIEWICZ, A. L. Proposal for determination of vocal fold nodules position. **Arq Int Otorrinolaringol.**, São Paulo, v. 11, n.1, p. 23-27, 2007.

GAMA, A. C. C.; ALVES, C. F. T.; CERCEAU, J. S. B.; TEIXEIRA, L. C. Correlação entre dados perceptivo-auditivos e qualidade de vida em voz de idosas. **Pró-Fono.** São Paulo, v. 21, n.2, p. 125-130, 2009.

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.** Chicago, v.128, n. 5, p. 571-577, 2002.

LOWELL, S. Y.; BARKMEIER-KRAEMER, J. M.; HOILT, J. D.; STORY, B. H. Respiratory and laryngeal function during spontaneous speaking in teachers with voice disorders. **J Speech Lang Hear Res,** v. 51, p.333-349, 2008.

MENEZES, L. N.; VICENTE, L. C. C. Envelhecimento vocal em idosos institucionalizados. **Rev CEFAC.** São Paulo, v. 9, n.1, p.90-98, 2007.

MIFUNE, E.; JUSTINO, V. S. S.; CAMARGO, Z.; GREGIO, F. Análise acústica da voz do idoso: caracterização da frequência fundamental. **Rev CEFAC.** São Paulo, v. 9, n.2, p.238-247, 2007.

MOCELIN, D. G.; SILVA, L. F. S. C. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. **Cad CRH.** Salvador, v.21, n.53, p.365-387, 2008.

NETO, F. X. P.; NETO, O. B. R.; FILHO, J. S. F.; PALHETA, A. C. P.; RODRIGUES, L. G.; SILVA, A. S. Relationship between working conditions and grade school teachers volcal self-evaluation. **Arq Int Otorrinolaringol.** Salvador, v. 12, n.2: p. 230-238, 2008.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

OLIVEIRA, S.; JACQUES, M. G. C. Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul. **Rev Bras Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.31, n.114, p.63-72, 2006.

OLIVEIRA, S.; REZENDE, M. S.; BRITO, J. Saberes e estratégias dos operadores de *telemarketing* frente às adversidades do trabalho. **Rev Bras Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.31, n. 114, p. 125-134, 2006.

PERES, C. C.; SILVA, A. M.; FERNANDES, E. C.; ROCHA, L. E. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. **Rev Bras Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.31, n.114, p.35-46, 2006.

PINHO, S. M. R. **Manual de higiene vocal para profissionais da voz**. São Paulo: Pró-fono, 2007.

SILVA, M. C. B.; CUNHA, M. B.; SOUZA, C. C. L. S.; MITRE, E. I. Avaliação do Processamento Auditivo em Operadores de Telemarketing. **Rev CEFAC**. São Paulo, v. 8, n. 4, p.536-542, 2006.

SILVA, A. M. Condições de trabalho e adoecimento dos trabalhadores em teleatendimento: uma breve revisão. **Rev Gestão integrada em saúde, trabalho e meio ambiente**. [s.i], v.1, n.3, 2007.

SILVÉRIO, K. C. A.; GONÇALVES, C. G. O.; PENTEADO, R. Z.; VIEIRA, T. P. G.; LIBARDI, A.; ROSSI, D. Ações em saúde vocal: proposta de melhoria do perfil vocal de professores. **Pró-Fono**. São Paulo, v. 20, n.3, p. 177-182, 2008.

SOARES, E. B.; BRITO, C. M. C. P. Perfil vocal do guia de turismo. **Rev CEFAC**. São Paulo, v.8, n.4, p. 501-508, 2006.

UEDA, K. H.; SANTOS, L. Z.; OLIVEIRA, I. B. 25 anos de cuidados com a voz profissional: avaliando ações. **Rev CEFAC**. São Paulo, v.10, n. 4, p.557-565, 2008.

VENÇO, S. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Rev Bras Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.31, n.114, p. 7-18, 2006.

VERDOLINI, K.; MIN, Y.; TITZE, I. R.; LEMKE, J.; BROWN, K.; Mersbergen, M. Biological mechanisms underlying voice changes due to dehydration. **J Speech Lang Hear Res**. Rockville, v.45, p.268-281, 2002.

VERGARA, E. F.; STEFFANI, J.; GERGES, S. N. Y.; PEDROSO, M. Avaliação da exposição de operadores de teleatendimento a ruído. **Rev Bras Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.31, n.114, p.161-172, 2006.

VILELA, L. V. O.; ASSUNÇÃO, A. A. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cad Saúde Publ.** Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p.1069-1078, 2004.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.