

ANÁLISE COMPARATIVA DAS CONDIÇÕES VOCAIS E ORGANIZACIONAIS EM TELEOPERADORES DE EMERGÊNCIAS E NÃO EMERGÊNCIAS

COMPARATIVE ANALYSIS OF VOCAL AND ORGANIZATIONAL CONDITIONS OF EMERGENCY AND NON-EMERGENCY CALL OPERATORS

Gleicy Nieskier Souza Ventura e Alencar¹
Priscila Oliveira Costa Silva²
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo³
Millena Irley Batista da Silva⁴
Suely Maria Alves de Souza¹
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva⁵

RESUMO

Objetivo: Comparar as condições vocais e organizacionais do trabalho em teleoperadores de emergências e não emergências. **Materiais e Métodos:** Participaram 220 teleoperadores, sendo 120 de uma central de emergências (TE) e 100 de uma central comercial, de não emergência (TNE), de ambos os gêneros. Eles responderam ao questionário Perfil Vocal do Operador de Telemarketing (PVOT), que levantou dados pessoais, queixa vocal, sintomas vocais e condições de trabalho. A análise dos dados foi realizada por meio do Teste T para comparação de médias; Quiquadrado e Teste Exato de Fisher para associação entre variáveis. **Resultados:** Houve diferenças na comparação entre os grupos TE e TNE quanto às condições vocais (faltas ao trabalho e os sintomas de voz grossa, voz fraca, pigarro e tosse seca) e organizacionais do trabalho (trabalho em outro local, ambiente calmo e supervisão constante) autorreferidas por estes profissionais bem como quanto ao gênero, a idade e o tempo de serviço. **Conclusão:** Existem diferenças entre os teleoperadores de emergências e não emergências quanto às condições vocais e organizacionais do trabalho. Os teleoperadores de emergências relataram piores condições organizacionais do trabalho do que os de não emergências, bem como maior ocorrência de queixas e sintomas vocais.

DESCRIPTORIOS: Voz. Distúrbios da Voz. Condições de Trabalho.

ABSTRACT

Objective: To compare vocal and organizational conditions of work in emergency and non-emergency call operators. **Materials and Methods:** 220 call operators of both genders participated in the study. 120 were from an emergency call center (EO) and 100 from a commercial call center, which is of non-emergency (NEO). They responded to the questionnaire "Vocal Profile of the Telemarketing Operator" (VPTO), which collected data on personal information, vocal symptom and complaints and work conditions. Data analysis was performed using T-test to compare means, and Chi-square and Fisher's Exact Test to examine the association between variables. **Results:** EO and NEO differed in terms of vocal (missing work and symptoms of rough voice and weak voice, throat clearing and dry cough) and organizational conditions of work (work at another company, quiet environment and constant supervision) self-referred by them. Moreover, there were differences in relation to age, gender, and time of service. **Conclusion:** There are differences between emergency and non-emergency call operators regarding vocal and organizational conditions of work. EO reported worse organizational conditions of work as well as more vocal symptoms and complaints than NEO.

DESCRIPTORS: Voice. Voice Disorders. Work Conditions.

1- Fonoaudióloga formada pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa, Paraíba, Brasil.

2- Professora do Departamento de Fonoaudiologia, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba.

3- Fonoaudióloga do Departamento de Fonoaudiologia, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba, Mestre em Neurociências e Comportamento pela UFPB.

4- Fonoaudióloga formada pela Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba. Mestranda pelo Programa de Pós-graduação em Fonoaudiologia UFPB/UFRN.

5- Professora do Departamento de Fonoaudiologia, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba, Brasil, Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela PUC-SP.

O operador de *telemarketing* é o trabalhador que utiliza o sistema de teleatendimento seguindo roteiros planejados e controlados para atender clientes, oferecer serviços e produtos¹.

Pesquisas constataram que os teleoperadores estão constantemente expostos a condições de risco, dentre elas condições de trabalho, que envolve fatores ambientais (carga horária intensa, mudança brusca de temperatura, ambiente frio ou quente demais, entre outros), organizacionais (estresse, remuneração, tipo de contrato, necessidade de maior número de intervalos, relacionamento, entre outros fatores) e as condições vocais (hábitos e sintomas vocais)^{2,3}.

Além disso, um estudo evidenciou que os teleoperadores geralmente não possuem a orientação pertinente para melhor utilizarem sua voz, acarretando em vários usos vocais incorretos e hábitos vocais inadequados³.

Este contexto de trabalho do teleoperador, muitas vezes adverso a sua qualidade de vida e saúde pode colaborar para o desenvolvimento de distúrbio de voz relacionado ao trabalho – DVRT, e conseqüentemente levando-o a ausentar-se ao trabalho. O DVRT é uma doença ocupacional, multifatorial, resultante de fatores ambientais e/ou organizacionais do trabalho, condições vocais inadequadas e fatores predisponentes do indivíduo⁴.

Sabe-se que o teleoperador depende exclusivamente da voz para cativar o cliente e atingir a meta proposta, sem o auxílio da comunicação facial e corporal⁵. No caso do atendimento a emergências, o teleoperador necessita de uma boa qualidade vocal e uma

comunicação eficiente para que o interlocutor compreenda sua mensagem e orientação em situações de risco de vida.

Segundo *Bureau of Labor Statist*⁶, o dever de um teleoperador de atendimento a chamadas de emergências é determinar as informações importantes do solicitante, prover parte da localização, assim como natureza da emergência e repassar estas informações para os setores responsáveis (bombeiros, polícia militar ou civil ou mesmo a equipe médica), que irão para o local do incidente para manter-se a par da situação e solucioná-lo.

De acordo com um estudo⁷ realizado no Brasil, precisamente, na Paraíba, o setor de emergências policiais corresponde ao serviço do disque 190, 193 e 197. O teleoperador de emergências convive diariamente com a necessidade de orientar, muitas vezes, o solicitante em situações de risco de vida, o que envolve atenção redobrada ao lidar com o conteúdo das ligações e pelo o fato da profissão estar marcada por situações de irritação, estresse e ansiedade.

Assim, hoje, nas empresas de teleatendimento, têm-se buscado a excelência em qualidade de serviços prestados ao cliente, unida à qualidade de vida para o teleoperador. Assim, há necessidade de investimento em pesquisas nessas áreas. Nesse sentido, existe poucos estudos nacionais e internacionais relacionando condições vocais e de trabalho em teleoperadores de emergência^{7,8} e comparando grupos de teleoperadores de emergência e não emergência. Com base nisso, originou-se as seguintes indagações: as condições vocais (sintomas, sensações e aspectos vocais) referida pelo teleoperador de

emergências são diferenciadas em relação ao de um teleoperador atuante em outro setor, que não seja de emergências? Será que existe discrepância entre esses profissionais quanto aos aspectos organizacionais do trabalho?

Diante disso, o objetivo deste trabalho é comparar as condições vocais e organizacionais do trabalho dos teleoperadores de emergências e não emergências.

METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza por ser do tipo observacional, descritivo, analítico, transversal e de caráter quantitativo. O mesmo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da instituição de origem, sob processo de número 0532/14. Todos os teleoperadores envolvidos na pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE, permitindo desta forma, a realização e divulgação desta pesquisa e de seus resultados conforme Resolução 466/12.

O estudo foi realizado em duas empresas de teleatendimento, localizadas no município de João Pessoa (Paraíba), sendo uma empresa que presta serviços comerciais e outra que atende e direciona chamadas de solicitação em casos de urgência e emergência do Centro Integrado de Operações Policiais – CIOP. Dessa forma, estes teleoperadores, por formação, são da polícia militar e civil ou bombeiro militar.

Apartir do aceite destas empresas pelos seus responsáveis, todos os operadores (220) foram convidados a participar da pesquisa. Depois da apresentação do estudo, foram excluídos 20 teleoperadores de emergências e 15 teleoperadores comerciais, devido às

seguintes condições: não se dispuseram a participar de todas as etapas da pesquisa (TE=10 e TNE=9), estavam em atendimento fonoaudiológico na área de voz (TE=8 e TNE=5) e em licença maternidade (TE=2 e TNE=1).

Ao final, participaram, de forma voluntária, 220 teleoperadores, sendo 120 teleoperadores de emergência e 100 de não emergência (empresa comercial), que atuavam no mínimo há seis meses nesta profissão e nestas empresas.

De acordo com a dinâmica de trabalho das empresas pesquisadas, a carga horária dos teleoperadores difere consideravelmente entre si e de outras centrais de atendimento.

Os teleoperadores da central de emergências atuam em escalas de 12 horas diárias, intercalando com dois dias de repouso (folga) seguidos, em um período de segunda a domingo, totalizando 36 (trinta e seis) horas semanais. Entretanto, em alguns momentos realizam horas extras. A instituição que esses teleoperadores trabalham trata-se de um local de porte médio, com três salas, duas de teleatendimento e uma que corresponde à sala dos coordenadores. Assim, atendem grande demanda de chamadas de emergências com um perfil de teleatendimento específico, uma vez que os operadores têm formação na área e cada um atende a chamada que corresponde a sua área de formação.

Os teleoperadores de não emergências atuam em carga horária de 6 horas por dia, totalizando 30 horas semanais, também realizam horas extras. A empresa funciona todos os dias da semana, 24 horas por dia, possui grande porte, ambiente bastante amplo para o atendimento. Antes de exercer

o cargo, os teleoperadores participam de um treinamento sobre o produto do atendimento. A instituição segue todas as regras de ergonomia conforme NR-17, com forte fiscalização para garantir a aderência e possui vários tipos de serviços de teleatendimento, no qual destaca-se atendimento SAC, (a fim de encomendar produto ou realizar reclamação- órgão de defesa do consumidor) e atendimento técnico (a fim de comercialização e campanhas promocionais de operadoras de celular).

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário de autopercepção vocal, denominado Perfil Vocal do Operador de *Telemarketing* – PVOT⁷ adaptado pelos pesquisadores a partir do instrumento Condição de Produção Vocal do Professor - CPV-P⁸. Este questionário foi elaborado para levantar dados a respeito das condições da voz do professor, colhendo informações acerca dos dados gerais do trabalhador, sua atuação, saúde geral, hábitos e saúde vocal. O PVOT é composto por 63 questões, porém para esta pesquisa foram abordados no total de 50 questões, relacionadas aos dados gerais de identificação, situação funcional, aspectos vocais e de trabalho.

Dados gerais de identificação (idade, gênero, escolaridade), situação funcional (carga horária de trabalho, tipo de serviço), condições de trabalho relacionados ao ambiente (empresa ruidosa, ruído forte, acústica da sala satisfatória, eco, poeira, fumaça, umidade, temperatura), organizacionais do trabalho (ambiente calmo, ritmo de trabalho estressante, local de descanso, trabalha em outro local, supervisão constante) e aspectos vocais (autorreferência de queixa vocal; presença de distúrbio de

voz no passado ou presente; tem ou teve alteração de voz; mudança vocal após iniciar trabalho; se fez ou faz tratamento, faltou ao trabalho devido alteração, está satisfeito com a voz), sintomas vocais auditivos (rouquidão, falha na voz, perda de voz, falta de ar, voz fina, voz grossa, voz variando grossa/ fina, voz fraca), sensações laringofaríngeas ou sintomas vocais sensoriais (garganta seca, tosse seca, pigarro, cansaço ao falar, esforço ao falar, ardor na garganta, tosse com catarro, secreção na garganta, picada na garganta, dor ao falar, dor ao engolir, bola na garganta, areia na garganta, dificuldade de engolir) atribuídos pelo teleoperador. Para análise da presente pesquisa, foram selecionados as questões relacionadas aos dados gerais de identificação, situação funcional, condições organizacionais do trabalho e aspectos vocais.

A aplicação do questionário ocorreu na própria empresa, juntamente com os pesquisadores, de acordo com a disponibilidade de cada teleoperador. A coleta ocorreu de segunda a sábado nos turnos da manhã, tarde e noite, em um período que compreendeu de fevereiro de 2018 a setembro de 2018.

Os dados obtidos por meio do questionário foram tabulados no programa *Microsoft Office Excel 2010*. Para registro no banco de dados, as perguntas do questionário que tiverem como resposta “nunca”, “raramente” e “não sei” foram agrupadas como ausência (não) e as respostas “às vezes” e “sempre” foram agrupadas como “presença” (sim).

A análise estatística foi realizada com o apoio do Software Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versão 20.0. Foi

realizada a análise descritiva dos dados pessoais (idade/gênero/escolaridade) e de situação funcional (tipo de atuação/tempo de serviço/carga horária diária).

As questões referentes a condições de trabalho, presença de mudanças vocais após início da profissão, de faltas ao trabalho e de sintomas vocais e sensações laringofaríngeas foram levantadas quanto à sua ocorrência e, a seguir, analisadas com a aplicação do Teste T para comparação entre as médias dos grupos de teleoperadores de emergência e de não emergência bem como o Quiquadrado e o Exato de Fisher para associação entre as variáveis nesses dois grupos. O nível de significância adotado foi de 5% ($p < 0,05$).

RESULTADOS

Dos 220 teleoperadores participantes, 120 do grupo TE e 100 do grupo TNE, verificou-se predominância do gênero masculino no grupo TE ($n=81$, 67,5%), enquanto que no grupo TNE do gênero feminino ($n=64$, 64%) com idade média de 39,1 anos no TE e 24,5 anos no TNE e média de tempo de serviço de 6,1 anos no TE e de 2,1 anos no TNE. Portanto, houve diferença entre os grupos TE e TNE quanto o gênero, idade e tempo de serviço.

Além disso, quanto à escolaridade grande parte dos participantes autorreferiram ensino médio completo, sendo 42,5% do grupo TE ($n=51$) e 46,0% do TNE ($n=46$). Quanto ao tipo de atuação do teleoperador, a maioria atuava na função receptiva em ambos os grupos (TE $n=72$, 60%; TNE $n=85$, 85%).

Verificou-se quanto à análise da

associação entre os grupos TE e TNE para os aspectos organizacionais de trabalho autorreferidos, houve diferenças significativas relatadas pelos profissionais quanto ao exercer função em outros locais de trabalho, ambiente calmo e supervisão constante (Tabela 1).

Quanto aos aspectos vocais autorreferidos, grande parte dos teleoperadores de ambos os grupos (TE e TNE) informaram ter ou já ter tido algum distúrbio da voz. Houve discrepância quanto à variável faltou ao trabalho por causa da voz entre os grupos – TE e TNE (Tabela 2).

Quanto aos sintomas vocais auditivos mais frequentes, em ambos os grupos TE e TNE, referiu-se rouquidão, voz grossa e voz fraca. Houve diferenças quanto às variáveis voz grossa e voz fraca entre os grupos (Tabela 3).

Por fim, em relação aos sintomas vocais sensoriais, observaram-se diferenças entre os grupos para os sintomas pigarro e tosse seca, sendo que no grupo TE houve maior ocorrência de pigarro, garganta seca e tosse seca e no TNE garganta seca, cansaço ao falar e tosse seca (Tabela 4).

DISCUSSÃO

A presente pesquisa comparou dois grupos de teleoperadores, um de uma central de atendimento a emergências (TE) e outro de não emergência (TNE) por meio da aplicação de um questionário de Perfil Vocal do Operador de *Telemarketing* (PVOT). Com base nesses dados, percebeu-se que houve diferença entre os grupos (TE e TNE) quanto as condições vocais e aspectos organizacionais.

Tabela 1 – Associação entre os grupos TE e TNE para os aspectos organizacionais do trabalho autorreferidos.

VARIÁVEIS		Grupos (%)		p-valor
		TE	TNE	
Trabalha em outro local	Não	99 (82,5)	94 (94,0)	0,01*
	Sim	21 (17,5)	6 (6,0)	
Ambiente calmo	Não	84 (70,0)	28 (28,0)	<0,001*
	Sim	36 (30,0)	72 (72,0)	
Supervisão constante	Não	11 (9,2)	0 (0,0)	0,002*
	Sim	109 (90,8)	100 (100,0)	
Total		120 (100,0)	100 (100,0)	-

Legenda: TE = Teleoperadores de emergência; TNE = Teleoperadores de não emergência.
 Teste Qui-quadrado e Exato de Fisher / Nível de significância de 0,05. *Valores significativos

Tabela 2 – Associação entre os grupos TE e TNE para os aspectos vocais autorreferidos.

VARIÁVEIS		Grupos (%)		p-valor
		TE	TNE	
Queixa de distúrbios da voz	Não	59 (49,2)	63 (63,0)	0,40
	Sim	61 (50,8)	37 (37,0)	
Faltou ao trabalho por causa da voz	Não	102 (85,7)	100 (100,0)	<0,001*
	Sim	17 (14,3)	0 (0,0)	
Total		120 (100,0)	100 (100,0)	-

Tabela 3 – Associação entre os grupos TE e TNE para os sintomas vocais auditivos autorreferidos.

SINTOMAS		Grupos (%)		p-valor
		TE	TNE	
Rouquidão	Não	67 (55,8)	53 (53,0)	0,674
	Sim	53 (44,2)	47 (47,0)	
Voz grossa	Não	77 (64,2)	78 (78,0)	0,025*
	Sim	43 (35,8)	22 (22,0)	
Voz fraca	Não	73 (60,8)	75 (75,0)	0,026*
	Sim	45 (39,2)	25 (25,0)	
Total		120 (100,0)	100 (100,0)	-

Legenda: TE = Teleoperadores de Emergência; TNE = Teleoperadores de não-emergência.
 Teste Qui-quadrado / Nível de significância de 0,05. *Valores significativos

Tabela 4 – Associação entre os grupos de TE e TNE e os sintomas vocais sensoriais (sensações laringofaríngeas) presentes.

SENSAÇÕES		Grupos (%)		p-valor
		TE	TNE	
Pigarro	Não	53 (44,5)	69 (69,0)	<0,001*
	Sim	67 (55,5)	31 (31,0)	
Tosse seca	Não	60 (50,0)	64 (64,0)	0,037*
	Sim	60 (50,0)	36 (36,0)	
Garganta seca	Não	56 (46,7)	48 (48,0)	0,844
	Sim	64 (53,3)	62 (62,0)	
Cansaço ao falar	Não	74 (61,7)	62 (62,0)	0,96
	Sim	46 (38,3)	38 (38,0)	
Total		120 (100,0)	100 (100,0)	-

Legenda: TE = Teleoperadores de Emergência; TNE = Teleoperadores de não-emergência.
 Teste Qui-quadrado / Nível de significância de 0,05. *Valores significativos

A caracterização da amostra nos grupos TE e TNE se assemelham a de outros estudos com teleoperadores de emergências^{7,8} no que se refere ao predomínio do sexo masculino e, a outras pesquisas^{3,10-14} com teleoperadores de não emergências (TNE) no qual a maioria dos participantes foram do sexo feminino. Acredita-se que ainda é tendência do mercado de *telemarketing* que as mulheres ocupem o maior número das vagas disponíveis¹⁵. Entretanto, isto não aconteceu no grupo TE o que é justificado pelo fato dos participantes apresentarem formação profissional na área de polícia civil ou polícia militar ou bombeiro militar, profissões com maior prevalência de homens¹⁶.

Além disso, a média de idade e tempo de profissão são maiores nos estudos com TE^{7,8,17} em relação as pesquisas com TNE^{10,11}, concordando com o presente estudo. Tais dados demonstram que houve uma discrepância no perfil dos participantes entre os grupos. Isso pode ser devido ao grupo TE se caracterizar pela estabilidade do emprego, no qual todos são servidores públicos que integram o regime de trabalho a partir de concurso público e possuem formação

profissional como polícia civil ou polícia militar ou bombeiro militar. Por outro lado, autores afirmam que os teleoperadores de empresas comerciais (de não emergência) em sua maioria são profissionais adultos jovens, do gênero feminino, com tempo de atuação inferior a dois anos e carga-horária entre 6 e 8 horas diárias concordando com a presente pesquisa^{11,13,15}. Assim, eles se caracterizam pela alta rotatividade comumente encontrada, a maioria são estudantes de graduação, em busca do primeiro emprego¹⁸.

Além da necessidade de trabalhar, os jovens geralmente são atraídos pelo emprego nos *call centers* em razão da carga horária, dita flexível, devido à possibilidade de conciliá-la com outras atividades¹⁹.

Quanto à escolaridade, grande parte dos participantes, de ambos os grupos (TE e TNE), referiram apresentar ensino médio completo, os quais foram encontrados em outras pesquisas^{11,20}. Isso se justifica pelo fato de as empresas adotarem como exigência mínima o ensino médio completo, conforme Mocelin e Silva (2008)²¹.

Em relação ao tipo de atuação no *telemarketing* a maior parte dos entrevistados

atuava na função receptiva em ambos os grupos, ou seja, a iniciativa se dá de fora para dentro da empresa: o cliente liga para a empresa e esta, por sua vez, recebe a ligação, o que requer uma interação complexa com o solicitante já que a própria natureza da chamada é delicada, principalmente nas centrais de atendimento a emergências policiais. Tais dados concordam com os outros estudos^{7,10,11}. Além disso, chamadas de emergências são de média ou longa duração e exige auto nível de discernimento do teleoperador⁸.

No tocante aos aspectos organizacionais, a diferença entre os grupos TE e TNE quanto ao trabalhar em outro local pode ser em decorrência que todos os funcionários da central de atendimento a emergências seguem o regime de trabalho da polícia, ou seja, os teleoperadores atuam em escalas de 12 horas diárias, intercalando com dois dias (48 horas) de repouso (folga) seguidos, conseqüentemente esses profissionais conseguem trabalhar em outro local. Além disso, os teleoperadores da central comercial são a maioria estudantes da graduação, então, eles trabalham em um turno e no outro estudam¹⁸.

Outro dado interessante e que diferenciou os dois grupos foi a referência de ambiente calmo, a maioria dos participantes do grupo TE referiu que o ambiente de trabalho deles não é calmo. Tal achado pode ser devido a instituição dos TE não seguir a NR -17 e, dessa forma, não há um cuidado nas condições de trabalho tanto ambiental quanto organizacional, conforme referido pelos autores⁷. Além disso, os TE cumprem longas horas de trabalho (12 horas por dia), e recebem inúmeras chamadas, muitas das quais relacionadas a situações

alarmantes, imprevisíveis e constantes^{7,8}. Vale salientar, que Araújo (2013)²² refere que os teleoperadores consideram seu ambiente de trabalho como um contexto social gerador de estresse.

Vale destacar ainda que, segundo os dados da presente pesquisa, todos os participantes do grupo TNE e a maioria do TE referiram que há supervisão constante nas empresas. Autor²² afirma que os teleoperadores convivem diariamente com a necessidade de cumprir metas e relatam a vivência sob grande pressão.

Quanto a queixa de distúrbio de voz, os TE relataram maior índice de problema vocal do que os TNE, isso por ser devido a central de atendimento a emergências apresentar piores condições de trabalho em relação as centrais de atendimento as ligações comerciais, uma vez que esta segue a NR-17. Tais achados concordam com outros estudos^{7,12}. Autor²² aponta que os teleoperadores relatam que o distúrbio de voz traz sofrimento, tristeza e limitações. Além disso, tal problema revela não somente uma falta de clareza na comunicação, mas ainda evidencia um impacto na saúde e na vida fora do local de trabalho.

No presente estudo, apesar do índice elevado de queixa vocal, os TE referiram uma porcentagem reduzida de faltas ao trabalho por este problema; assim como os TNE não relataram faltas. Autor²² refere que os teleoperadores mesmo com distúrbio de voz continuam trabalhando por medo de serem demitidos, isso demonstra o cenário precário em que se encontra esse trabalhador, gerando mais estresse.

Nesse sentido, o número de teleoperadores que referiram faltas ao trabalho foi inferior ao encontrado em outra pesquisa com teleoperadores de emergências - 31,9%⁷

bem como com o estudo¹¹ com teleoperadores de uma central de atendimento comercial – 29%. Provavelmente esses teleoperadores que referiram faltar ao trabalho por problema de voz apresentam uma média de sintomas auditivos e sensoriais maior que o grupo que não falta, conforme foi constatado na pesquisa com teleoperadores de emergências.

As condições vocais no grupo de TE se assemelham a de outro estudo com teleoperadores de emergências⁷ no que se refere a maior ocorrência dos sintomas vocais auditivos de rouquidão e voz grossa bem como sintomas sensoriais de pigarro e garganta seca. Por outro lado, para o grupo de TNE houve uma pesquisa¹⁰ com esse público que concordou com os achados relacionados a maior ocorrência de sintoma de garganta seca, rouquidão e cansaço vocal e um estudo²³ que apresentou índices elevados de rouquidão e pigarro também como a presente pesquisa.

Na presente pesquisa o sintoma rouquidão foi o mais referido pelos teleoperadores^{13,15,22,24}. Geralmente a rouquidão, pode ser provocada por uso excessivo e/ou incorreto da voz o que resulta em sobrecarga do aparelho fonador, influenciando na configuração do trato vocal e no funcionamento das pregas vocais^{18,25}. Nesse sentido, autores¹⁰ ressaltam que os sintomas relatados pelos teleoperadores podem indicar um quadro inicial de distúrbio de voz e podem gerar riscos elevados para a função vocal, o que pode interferir no seu desempenho profissional levando-o a futuros afastamentos.

Além disso, tais sintomas podem ocorrer pelo fato dos teleoperadores conhecerem muito pouco sobre o uso profissional da voz e os cuidados vocais, desde

usar a voz corretamente, necessidade de repouso vocal e até de maior hidratação, uma vez que pesquisas^{15,24} referem maior incidência de hábitos vocais inadequados, entre eles, tabagismo, cafeína e pouca hidratação.

Dessa forma, autores destacam os efeitos positivos de intervenções fonoaudiológicas na área de voz nessa categoria profissional^{3,23}. Nesse sentido, verifica-se necessidade de maior investimento das empresas de *call center* (privadas e públicas) em programas de promoção da saúde e prevenção do distúrbio de voz, por meio de uma equipe interdisciplinar, bem como maior aproximação entre o fonoaudiólogo e o teleoperador levando sempre a conta a dinâmica da realidade de trabalho desse profissional.

Portanto, a partir dos resultados obtidos, sugere-se a realização de novas investigações com outros instrumentos de avaliação que investiguem de forma mais específica o distúrbio de voz em teleoperadores de emergências e de não emergências (comerciais) bem como estudos de intervenção sobre os processos ambientais, organizacionais e vocais baseado no contexto de trabalho do teleoperador, seja ele de emergência ou de não emergência, uma vez que no presente estudo esse contexto divergiu entre os dois grupos.

CONCLUSÃO

Os dados encontrados na presente pesquisa confirmam que existem diferenças na comparação e associação entre os grupos de teleoperadores de emergências e não emergências quanto às condições organizacionais do trabalho e de voz.

Ao comparar ambos os grupos, os teleoperadores de emergências relataram piores condições organizacionais e vocais que

os teleoperadores de não emergências, bem como relataram maior ocorrência de distúrbio da voz.

REFERÊNCIAS

- Andrade FBF, Azevedo R. Similaridades dos sinais e sintomas apresentados nas disfonias funcionais psicogênicas e nas disfonias com suspeita de simulação: diagnóstico diferencial. *Distúrb Comun.* 2006; 18(1):63-73.
- Cassol M, Moreira TC, Barros HMT, Ferigolo M, Ramos MD, Oliveira LB et al. A efetividade de um programa de treinamento vocal para atendentes de telemarketing na Central VIVAVOZ. In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. 2008. Disponível em/Available in: http://www.sbfa.org.br/portal/anais2008/anais_select.php?op=PT&cid=992&tid=3. Acesso em/Access in: 29 ago.2019.
- Moreira TC, Cassol M, Fávero SR, Oliveira LB, Longaray CS, Soares MO et al. Intervenção fonoaudiológica para consultores em um serviço de teleatendimento: bem-estar vocal. *Rev CEFAC.* 2010; 12(6):936-944.
- Costa HO. Distúrbios da Voz Relacionados com o Trabalho. In: Mendes R (org.) *Patologia do trabalho.* São Paulo: Atheneu; 2003.
- 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 Integ São Camilo.* 2000; 6(1):13-28.
- Bureau of Labor Statistics. Occupational Outlook Handbook: Police, Fire and Ambulance Dispatchers. Retrieved from: U.S. Department of Labor. Available at: <http://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/police-hre-and-ambulance-dispatchers.htm>. Acesso em/Access in: 15 mar. 2013.
- Santos CT, Santos C, Lopes LW, Silva PO, Lima-Silva MF. Relationship between working and voice conditions self-reported by telemarketers of an emergency call center. *Codas* 2016; 28(5):583-594.
- Johns-Fiedler H, van Mersbergen, M. The prevalence of voice disorders in 9-1-1 emergency telecommunicators. *J Voice* 2015; 29(3): 489-97.
- Ferreira LP, Giannini SP, Latorre MR, Zenari MS. Vocal disorders related to work: proposing a tool to evaluate teachers. *Disturb Comun.* 2007; 19(1):127-137.
- Amorim GO, Bommarito S, Kanashiro CA, Chiari BM. Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. *J Soc Bras Fonoaudiol.* 2011; 23(2):170-6.
- Rechenberg L, Goulart BNG, Roithmann R. Impacto da atividade laboral de teleatendimento em sintomas e queixas vocais – estudo analítico. *J Soc Bras Fonoaudiol.* 2011; 23(4):301-307.
- Constancio S, Moreti F, Guerrieri AC, Behlau M. Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais. *Rev Soc Bras Fonoaudiol.* 2012; 17(4):377-384.
- Padilha MP, Moreti F, Raize T, Sauda C, Lourenço L, Oliveira G et al. Grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral. *Rev Soc Bras Fonoaudiol.* 2012; 17(4):385-390.
- Ben-David BM, Icht M. Voice changes in real speaking situations during a day, with and without vocal loading: assessing call center operators. *J Voice.* 2016; 30(2):247.e1-11.
- 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):307-315.
- Guida HL, Diniz TH, Chagas PSC, Kinoshita SK. Perfil audiológico em policiais militares do estado de São Paulo. *Arq Int Otorrinolaringol.* 2010; 14(4):426-432
- Medeiros CMA. Aspectos fonéticos perceptivos auditivos da qualidade vocal de teleoperadores de emergência antes e após jornada de trabalho [Dissertação de Mestrado]. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba; 2019.
- Algodoal J, Oliveira S. Expressividade ao telefone. In: Kyrillos, L. *Expressividade: da teoria à prática.* Rio de Janeiro: Revinter; 2005. p. 163-176.
- Cavaignac MD. Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações. [Tese de Doutorado]. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará; 2011.
- Takahashi LT, Sisto FF, Cecilio-Fernandes D. Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de teleoperadores. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho* 2014; 14(3):336-346.
- Mocelin DG, Silva LFSC. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. *Cadernos do CRH (Ufba)* 2008; 21(53):361-383.
- Araújo MVR. Adoecimento no trabalho: o discurso das teleoperadoras acerca dos distúrbios da voz. *Distúrb Comun.* 2013; 25(1):91-101.
- Schneider-Stickler B, Knell C, Aichstill B, Jocher W(2012) Biofeedback on voice use in call center agents in order to prevent occupational voice disorders. *J Voice* 2012; 26(1): 51-62.
- Christmann K, Scherer TM, Cielo CA, Brum DM. Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing. *Salusvita* 2010; 3(29):215-228.
- Lima-Silva MF, Madureira S, Rusilo LC, Camargo Z. Perfil vocal de professores: análise integrada de dados de percepção e acústica. In: Camargo Z. *Fonética Clínica: vinte anos de LIAAC.* São Paulo: Pulso; 2016.

CORRESPONDÊNCIA

Maria Fabiana Bonfim de Lima Silva
Departamento de Fonoaudiologia, Centro de Ciências da Saúde, Cidade Universitária – Campus I, Castelo Branco, João Pessoa (PB), Brasil, CEP: 58051-900

E-mail: fbl_fono@yahoo.com.br