

CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES
METROPOLITANAS UNIDAS – UNIFMU

**QUEIXAS FONOAUDIOLÓGICAS
EM PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING**

Juliane Pereira Grecco
Michelle Xavier Assunção

São Paulo
2008

CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES
METROPOLITANAS UNIDAS – UNIFMU

**QUEIXAS FONOAUDIOLÓGICAS
EM PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como critério de
avaliação parcial para a conclusão do
Curso de Fonoaudiologia. Orientadora
Marisa Sacaloski.

Juliane Pereira Grecco
Michelle Xavier Assunção

São Paulo
2008

GRECCO, JULIANE PEREIRA E ASSUNÇÃO, MICHELLE XAVIER

Queixas Fonoaudiológicas em Profissionais de Telemarketing. / Juliane Pereira Grecco e Michelle Xavier Assunção – São Paulo/SP, 2008. 53p.

Trabalho de Conclusão de Curso – Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas - UniFMU. Curso de Fonoaudiologia.

Unitermos: *Telemarketing*, Fonoaudiologia, Voz, Audição.

“ A persistência é o caminho para o êxito ”

(Charles Chaplin)

Banca Examinadora

Nome: Michelle Xavier Assunção e Juliane Ferreira Grecco

Título: Queixas fonoaudiológicas em profissionais de telemarketing

Presidente da Banca: Prof^{fa}. Dra. Marisa Sacaloski

Banca Examinadora

Prof^{fa}. _____

Prof^{fa}. _____

Prof^{fa}. _____

Aprovada em: _____

Dedicatória

Michelle

Aos meus pais Maria Aparecida e Milton Jubé que sempre estiveram do meu lado em todos os momentos de minha vida oferecendo suporte, carinho e confiança.

Ao meu irmão Erick pelo companheirismo, amizade e pelos conselhos.

Ao Frederico por ter paciência nos momentos de estresse, pelo carinho, afeto e também por nunca me abandonar nos momentos em que sempre precisei.

Juliane

Aos meus queridos pais Arlindo e Maria José pelo amor e incentivo que me deram em todas as etapas de minha vida. A minha irmã Bianca pelo carinho, amizade e companheirismo.

E finalmente à Michelle amiga e parceira, dedico este trabalho.

Agradecimentos

Michelle

Agradeço a Deus pela fé, por ter me oferecido uma vida com pessoas tão especiais e queridas ao meu lado.

À minha orientadora Marisa Sacalosci por ter sido como uma mãe não só para mim, mas para todos os alunos da classe, pelo apoio, atenção, todos os ensinamentos, a inesgotável paciência, sendo exemplo como pessoa e profissional dedicada.

À coordenadora Lucy Tedesco uma profissional exemplar que sempre me deu muito incentivo, atenção, oportunidade de compartilhar de todo seu conhecimento.

À toda minha família pelo amor, atenção e apoio na escolha profissional e durante o período de graduação.

Ao meu ao meu grupo de estágio que sempre esteve presente nos momentos de dificuldades e alegrias. Obrigada pela amizade e agradável convivência.

*A Cristiane Agostinho e aos teleoperadores que
contribuíram para a concretização do presente estudo.*

Juliane

A Deus pelo dom da vida.

À professora Marisa Sacaloski pelo carinho e dedicação com que nos conduziu durante a realização deste trabalho.

À professora Lucy Tedesco pela atenção de sempre.

Aos meus queridos amigos do curso de Fonoaudiologia.

A Cristiane Augustinho pela força.

Aos teleoperadores e todos que direta ou indiretamente contribuíram para que este trabalho tornasse realidade.

Sumário

Lista de Figuras	XII
Lista de Tabelas	XIII
Resumo	XIV
Abstract.....	XVI
1.Introdução.....	p.01
2.Revisão de Literatura.....	p.02
3.Método.....	p.09
4.Resultados.....	p.11
5.Discussão	p.19
6.Conclusão.....	p.25
7.Referências Bibliográficas	p.26
ANEXO I – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	
ANEXO II – Questionário	

Lista de Figuras

Fig. 1 - Distribuição percentual de respostas dos profissionais de telemarketing quanto às queixas auditivas p.15

Fig.2 - Distribuição percentual das respostas dos profissionais de telemarketing quanto às queixas vocais p.16

Fig. 3 - Distribuição percentual das respostas dos profissionais de acordo com a ingestão de chocolate, café, álcool e cigarro p.17

Fig. 4 - Distribuição do percentual das respostas de acordo com a ingestão de líquido, esporte e sono p.18

Fig. 5 - Distribuição do percentual das respostas quanto aos hábitos saudáveis para manter a voz e audição p.19

Fig. 6 - Distribuição do percentual das respostas quanto aos hábitos prejudiciais à voz e audição p.21

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição dos indivíduos estudados segundo o gênero e a idade (n=34). p.13

Tabela 2 - Distribuição dos indivíduos estudados segundo a profissão (n=34).P.14

A antiga profissão de telefonista é retomada e revestida com as últimas conquistas da evolução tecnológica que é o *telemarketing*. O operador de telemarketing é um profissional que está propenso a riscos de sua atividade. Um teleoperador sem acompanhamento fonoaudiológico é um funcionário entregue a sua própria sorte, e que pode, por falta de orientação, lesar seus órgãos de audição e fala de maneira irreversível, tornando-se assim um aspirante à aposentadoria por invalidez, causando também sérios prejuízos pessoais para a empresa. Sendo assim, é indispensável que os teleoperadores estejam preparados para as necessidades preventivas e orientadoras da saúde dos profissionais de fonoaudiologia. Assim, o objetivo do presente estudo foi caracterizar as queixas fonoaudiológicas e verificar as noções sobre a higiene vocal e cuidados com a audição em operadores de *telemarketing* de uma empresa na cidade de São Paulo. Foram entrevistados 34 sujeitos com idade de entre 17 e 47 anos, sendo 11,76% do sexo masculino e 88,23% do sexo feminino.

Foi apresentado um formulário contendo 20 perguntas, sendo dezoito de múltipla escolha e duas abertas.

Quanto às queixas vocais a maioria dos entrevistados citou apresentar rouquidão, fadiga muscular e dores no pescoço, ombro ou coluna. No referente as queixas auditivas, verificou-se que a maioria dos indivíduos não apresenta dificuldade para entender o que as pessoas falam, relatando escutar bem. No entanto, os indivíduos mencionaram apresentar dificuldades para falar no ruído.

No que diz respeito à ingestão de chocolate, café e cigarro identificou-se que a menor parte dos entrevistados fuma ou ingere chocolate e bebidas alcoólicas. Quase a metade dos operadores de telemarketing ingere café, além disso, a minoria dos indivíduos ingere líquido, dorme bem e pratica esporte. Em relação aos hábitos saudáveis para manter a voz e a audição a maioria dos indivíduos referiu que beber água, evitar abuso vocal e comer maçã é um hábito saudável para a voz. Mencionaram também que se deve cuidar da audição, como por exemplo: evitar escutar som em intensidade elevada. Quanto aos hábitos prejudiciais à voz e audição, a maioria dos indivíduos relatou que abuso vocal, fumar e choques térmicos são prejudiciais a voz, assim como escutar *walkman* com intensidade forte, prejudicam a audição. Estes achados indicam a necessidade de um trabalho fonoaudiológico mais efetivo com estes profissionais.

Unitermos: *Telemarketing*, Fonoaudiologia, Voz, Audição.

ABSTRACT

The old profession of a live operator has been revitalized and invested with our technological evolution to be called now as telemarketing operator.

A telemarketer is a professional that is inclined to have risks in his activity. A telemarketing operator without phonoaudiologist guidance is a worker that delivers himself to his own luck, and that may, due lack of orientation, harm his auditory organs and speech in an irreversible way becoming an individual subjected to handicap retirement, bringing as well serious financial liabilities to the company. Thus, it is indispensable that the telemarketing operators will be prepared to take the necessary orientation and prevention from the professionals in the field of phonoaudiology. The goal of this study is to characterize the phonoaudiologist's complaints of telemarketers of a company in Sao Paulo. Thirty-four individuals were interviewed between the ages of 17-47 years, being 11.76% of masculine sex and 88.23% of the feminine sex. A questionnaire containing 20 questions, being 18 of multiple choice and 2 open questions reveals some of these individuals concerns with regards to speech/hearing (auditory).

With regards to speech complains, the majority of the individuals expressed having hoarseness, muscular distress, and pain in their necks, shoulders, and back. With regards to their auditive complaints, the majority of the individuals don't have any difficulties to understand what people say (hearing), confessing listening well. However, the individuals present difficulties of talking with noise.

With regards to the ingestion of chocolate, coffee, and use of cigarettes we identify that the majority of the individuals being interviewed smoke or have chocolate and alcoholic drinks, and that a half of the telemarketing operators drink coffee. Furthermore, only the minority of these individuals drinks liquids such as water, sleep well, and practice a sport. With relation of having healthy habits to maintain their voice and hearing (auditory), the majority of the individuals believe that to drink water, avoid vocal abuse, and eat an apple is a good healthy habit to a healthy voice.

They also mentioned that they should take care of their hearing (auditory), e.g., by avoiding listening to sounds in elevated intensity. With regards to their harmful habits to voice/speech and hearing, the majority of them expressed the believe that the vocal abuse, habit of smoking, and termical shocks are bad to the voice/speech, such as listening to a Walkman with high volume.

These findings indicate the need of a phonoaudiological work that is more effective along with professionals such as telemarketing operators.

INTRODUÇÃO

Atualmente, tem se acentuado o uso do atendimento telefônico como recurso de divulgação e vendas de produtos, de serviços, da imagem e perfil da empresa, possibilitando a menor distância de negócios. (CARRASCO, 2001)

O *telemarketing* é a ferramenta mais precisa e promissora de marketing e comunicação, solicita o aperfeiçoamento de um novo profissional que é o operador de telemarketing, exigindo a demanda de outros profissionais de apoio como o fonoaudiólogo. (MASTER e ALGODOAL, 1998, p.183).

Assim, o telefone torna-se a principal ferramenta de trabalho, movimentando por meio do bem falar e ouvir, muitos negócios. (CARRASCO, 2001).

A maioria de pessoas que exercem esse tipo de trabalho é de jovens, que como em qualquer outra profissão, estão propensos aos riscos inerentes à sua atividade (CARRASCO, 2001).

Desta maneira, segundo Quinteiro (1995), é extremamente importante abordar todos esses aspectos, uma vez que estão diretamente relacionados às práticas fonoaudiológicas.

O objetivo do presente estudo foi caracterizar as queixas fonoaudiológicas em profissionais de *telemarketing*.

No presente capítulo apresentamos os textos da literatura compulsada subdivididos didaticamente segundo os seguintes itens:

- 1- **Audição**
- 2- **Voz**
- 3- **Fonoaudiologia e telemarketing**

1- AUDIÇÃO

Segundo Quinteiro (1995) é recomendado que o operador de *telemarketing* troque o fone de ouvido a cada hora e meia, permitindo que cada ouvido descanse da estimulação sonora, caso contrário, pode acarretar perda auditiva irreversível.

Montoro (1998) apontou o ruído ambiental como competidor durante o desempenho do teleoperador.

Silva *et al* (2006) desenvolveram um estudo referente a avaliação do processamento auditivo em operadores de telemarketing, na qual os indivíduos apresentavam os limiares auditivos dentro dos padrões de normalidade, timpanometria tipo A e reflexos acústicos presentes, na qual verificaram que 45% apresentaram comprometimento na habilidade de interação binaural e 25% resolução temporal.

Queixas quanto ao ruído presente no ambiente de trabalho devem ser consideradas, visto que estes e constitui num inimigo invisível à saúde. O nível de ruído do ambiente pode influenciar no uso do volume disponível nos equipamentos headset,

embora a intensidade máxima de saída da maioria desses equipamentos seja de aproximadamente 80dBA, o que para uma exposição de seis horas não atinge os limites de tolerância da Norma Regulamentadora 15 do Ministério do Trabalho. (SILVA *et al* , 2006, p. 1)

2- VOZ

Menaldi e Jackson (1992 *apud* Barbosa, 1997, p. 18) consideram que não há alimentos específicos que alterem a voz.

Segundo Behlau e Pontes (1995) existem algumas alterações que são decorrentes do uso da voz profissional. A disfonia funcional é a principal característica decorrente do uso da voz profissional. Ocorre quando a alteração da voz vem de um distúrbio do comportamento vocal do indivíduo. São caracterizadas como: esforço à emissão, dificuldade em manter a voz, cansaço ao falar e variações na frequência.

Costa e Silva (1998) asseguraram que a alimentação antes da apresentação, deve ser leve, sendo que a maçã pode ser consumida, pois é adstringente e possibilita melhor ressonância.

Bonne (1996 *apud* Montoro, 1998, p. 43) faz uma lista dos 20 sintomas mais comuns relacionados à presença do estresse na voz. Entre eles, destacamos: afonia, boca e garganta secas, dor no pescoço ou garganta, falta de ar, pigarros, rouquidão, voz forte, voz fraca, voz soprosa e voz tensa.

Pinho (1996 *apud* Montoro, 1998, p. 24) aponta que o estresse cotidiano faz com que se perca o hábito natural de respirar

sem esforço, gerando com isso uma contração da musculatura abdominal durante a inspiração que associada à elevação dos ombros dificulta a soltura progressiva do ar. O padrão respiratório costal superior durante a produção da voz favorece uma excessiva adução glótica, produzindo uma fonação com muito mais tensão.

Oliveira (1998 a) recomendou que antes do uso da voz profissional deve-se evitar a ingestão de café e doces, porque estimulam a produção de suco gástrico.

Os locutores acreditam que garganta seca, rouquidão e fadiga vocal, são hábitos normais de serem sentidos após o uso profissional da voz e a solução estaria no repouso vocal. (OLIVEIRA, 1998 b , p. 100)

Simões (2000) explanou que o corpo hidratado, favorece a vibração, flexibilidade e movimentação das pregas vocais.

Quinteiro (1998) declarou que, cuidar do físico significa cuidar bem da voz, portanto, é essencial que todo o corpo esteja ajustado e perfeitamente equilibrado.

Penteado, Teixeira e Peru (1999) salientaram que, as disfonias podem comprometer o uso profissional da voz, negativamente o desempenho profissional e a qualidade de vida. A falta de conhecimento e de noções sobre a voz, é o que favorece o mau uso da mesma, levando a ajustes motores não apropriados, como gritar, usar pouco apoio inspiratório ou coordenação pneumofônica incorreta, sobrecarregando o mecanismo laríngeo. Sua comunicação estará comprometida na ausência de boas condições físicas e emocionais, deixando transparecer em sua voz.

Para prevenir efeitos climáticos, Almeida (2000) aconselha, entre outros, que evite a ingestão de bebidas geladas ou quentes em excesso, pois são causadores de edemas nas pregas vocais.

Pinho (1999), Behlau e Pontes (2001) pesquisaram a água e concluíram a mesma como essencial para o bom funcionamento do organismo, inclusive da produção vocal. Para manter o corpo hidratado, devido às perdas pela urina e transpiração, o ideal seria a ingestão de oito a dez copos de água por dia.

Para Behlau e Pontes (2001) a ingestão de líquidos gelados provoca choque térmico, que propicia descarga de muco e edema nas pregas vocais.

Kyrillos, Cotes e Feijó (2003) referiram que o número de horas de sono suficientes influenciam em uma produção vocal adequada. Por outro lado, quando dormimos pouco, passamos a falar fazendo menos movimentos com a boca, interferindo na articulação e, conseqüentemente, gerando sobrecarga na laringe.

Os mesmos autores esclareceram que a ingestão de bebidas alcoólicas, e comprovaram que as bebidas fermentadas não têm efeito importante na voz, pois provocam apenas uma leve desidratação no trato vocal. Já o álcool destilado, faz aumentar a rigidez da mucosa das pregas vocais provocando pseudo-anestesia da garganta.

Após o uso contínuo de álcool, os efeitos mais evidentes foram distorção na articulação dos sons e diminuição da velocidade e ritmo da fala.

Ainda mencionaram que gritar é um hábito bastante prejudicial à voz e é considerado mal uso vocal podendo causar fadiga vocal.

Além disso, identificaram o cigarro como sendo inimigo para a mucosa que reveste as pregas vocais, sendo ela de extrema importância para se ter saúde vocal.

Quanto ao chocolate, explicaram que é contra-indicado, pois desfavorece o processo vocal e desidrata a mucosa das pregas vocais.

Apontaram também que a maçã é o alimento ideal para a saúde vocal, pois prepara os músculos articuladores e contém pectina, substância que higieniza a cavidade oral.

Mencionam que bebidas quentes como chá preto e café, devem ser evitadas, pois desidratam a mucosa das pregas vocais e podem provocar refluxo gastroesofágico.

Silva (2003) menciona que a ingestão de bebida alcoólica (fermentada ou destilada) ocasiona anestesia na faringe, por consequência gera redução da sensibilidade permitindo abusos vocais excessivos.

Penteado (2007) assegurou que os professores apresentam alguns conhecimentos básicos de higiene vocal, como por exemplo, evitam pigarrear, optando em deglutir a saliva ou falar com intensidade mais fraca, sabem a importância de ingerir água para o uso profissional da sua voz, entretanto não usam essas informações no seu cotidiano profissional.

3-FONOAUDIOLOGIA E TELEMARKETING

Junqueira, Garcia e Waitman (1996) referiram que a atuação do fonoaudiólogo no *telemarketing* diminuiu o número de afastamentos dos funcionários com alterações auditivas, vocais e/ou posturais e melhorou qualidade de trabalho dos funcionários.

Máster e Algodoal (1998) avaliaram profissionais de *telemarketing* e verificaram as seguintes queixas: cansaço vocal, rouquidão, inflamações de vias respiratórias (faringite, amigdalite, sinusite), problemas de respiração, tensão corporal (pescoço e costas), dor de ouvido, perda auditiva condutiva, zumbido e disfunção de articulação temporomandibular.

Junqueira, Alloza e Salzstein (1998) realizaram o levantamento de sinais e sintomas fonoaudiológicos por meio de questionários, com os funcionários de uma central de *telemarketing*, e verificaram tensão na região do pescoço, ombros e coluna (26%), pigarro (13%), cansaço ao falar (11%), dor nos punhos e/ou braços (10%), dor de ouvido (9%) e rouquidão (9%).

Em relação à prática de exercícios físicos, 40% dos entrevistados relataram não realizar nenhum esporte e 23% possuem hábitos de fumar.

Ao serem indagados sobre o que fazem quando sentem algum incômodo ou alteração na voz, 27% mencionaram procurar falar menos, 21% usam pastilhas, 16% fazem gargarejo e 8% dos entrevistados nada fazem.

Behlau e Crivelenti (2001) verificaram a interferência da hidratação oral em operadoras de *telemarketing* durante a jornada de

trabalho. As funcionárias foram hidratadas com no mínimo 1.600 ml de água, e após análises computadorizadas referentes às gravações pré e pós - trabalho em relação à freqüência fundamental, relação s/z e intensidade vocal; foi observada diferença significativa somente nos parâmetros de freqüência fundamental.

Berenstein e Caraça (2001) desenvolveram um estudo sobre a atuação fonoaudiológica em uma empresa de *telemarketing*. Após o treinamento observaram que os operadores e supervisores se conscientizaram sobre a importância da atuação fonoaudiológica, e se beneficiaram modificando a postura corporal, hábitos errôneos relacionados à saúde vocal e usando o head set corretamente.

Behlau *et al.* (2005) afirmaram que as condições estruturais do ambiente interferem na qualidade de trabalho dos operadores de *telemarketing*, como ambientes fechados com locais de fumantes muito próximos, má-regulagem de ar-condicionados, instalações e equipamentos pouco favoráveis.

Fortes *et al.* (2007) realizaram uma pesquisa com 163 pacientes da voz falada, entre eles operadores de *telemarketing*, vendedores e professores e profissionais da voz cantada. Foi observado que 30% desses pacientes possuem alteração estrutural mínima, 22% nódulo, 10% edema de Reinke e 6% pólipos vocais. Tais patologias estão correlacionadas ao tabagismo.

MÉTODO

Para a obtenção dos dados do presente estudo, foram entrevistados 34 profissionais de *telemarketing*, sendo 30 do gênero feminino e 4 do gênero masculino, cuja faixa etária variou entre 17 a 47 anos (tabela I). Todos os indivíduos que participaram deste estudo, trabalham na mesma empresa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, após terem recebido informações sobre os objetivos, a justificativa o método do estudo proposto.

Tabela 1: Distribuição dos indivíduos estudados segundo o sexo e a idade (n=34).

Idade (em anos)	Sexo				Total	
	Masculino		Feminino		N ^o	%
	N ^o	%	N ^o	%		
17 ← 27	4	11,8	21	61,8	25	73,5
27 ← 37	0	0	4	11,8	4	11,8
37 ← 47	0	0	5	14,7	5	14,7
Total	4	11,8	30	88,2	34	100

Tabela 2: Distribuição dos indivíduos estudados segundo a profissão (n=34).

Idade	Profissão						Total	
	Operador de Telemarketing		Recrutador		Líder de Operação		N	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17 ← 27	21	61,8	3	8,8	1	2,9	25	73,5
27 ← 37	4	11,8	0	0	0	0	4	11,8
37 ← 47	4	11,8	1	2,9	0	0	5	14,7
Total	29	85,3	4	11,8	1	2,9	34	100

Foi realizada inicialmente uma visita à empresa com o objetivo de conhecer o local de trabalho dos operadores de *telemarketing*. Após a visita e aprovação dos coordenadores do setor, os teleoperadores foram orientados a lerem as instruções e responderem às perguntas do formulário. Nenhum outro esclarecimento foi dado, a não ser que fosse solicitado pelo indivíduo. Os achados obtidos foram tabulados para posterior análise.

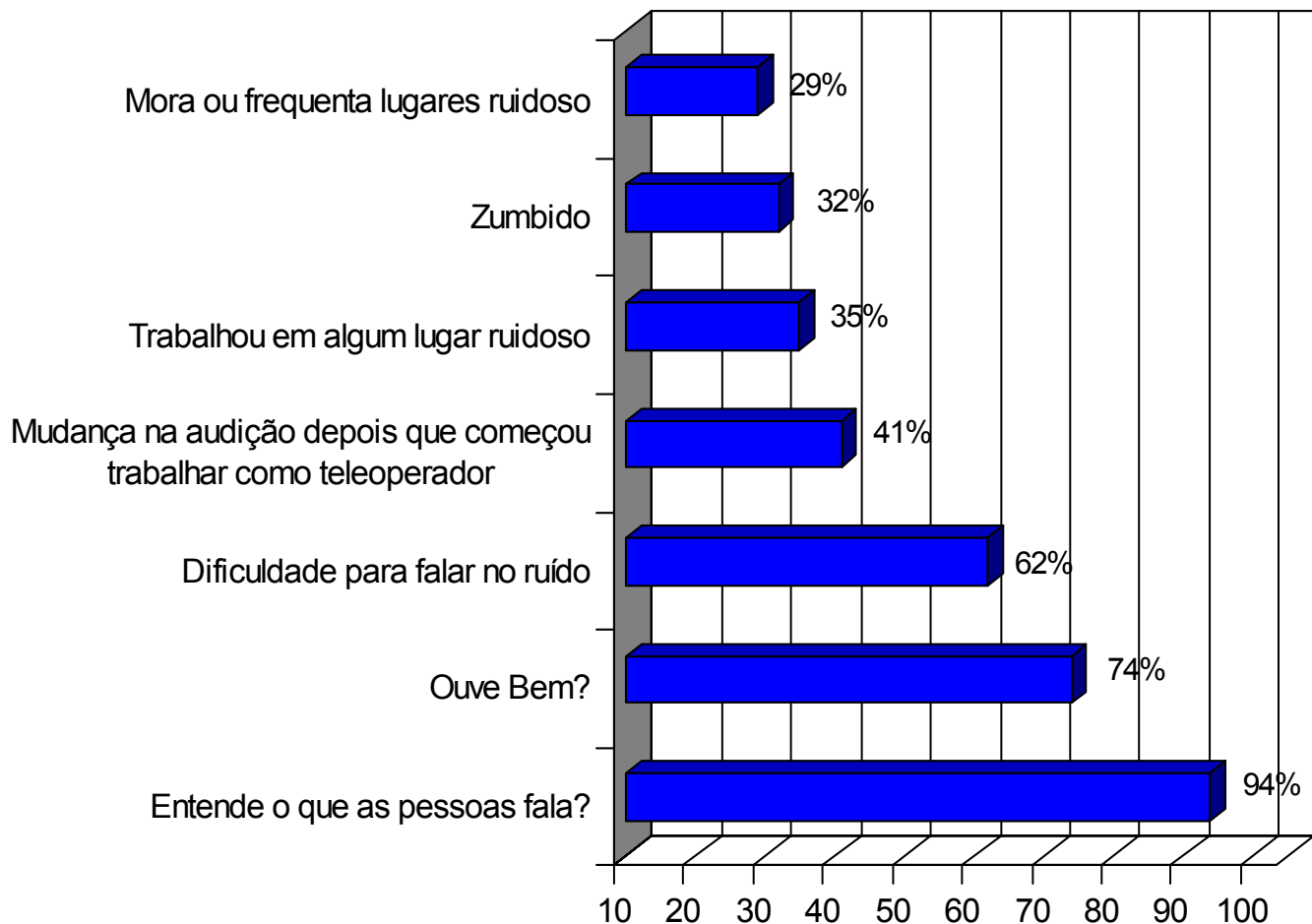
O instrumento utilizado nesta pesquisa foi um formulário

(Anexo I) contendo 20 perguntas elaboradas especialmente para operadores de *telemarketing*. No questionário, as respostas às perguntas foram assinaladas com um "X" correspondentes a "sim", "às vezes" ou não". O material foi aplicado individualmente e por escrito.

RESULTADOS

Neste capítulo, apresentamos os achados do presente estudo, ilustrados por meio de gráficos. No gráfico 01 apresentamos a distribuição percentual das respostas dos profissionais de telemarketing quanto às queixas auditivas.

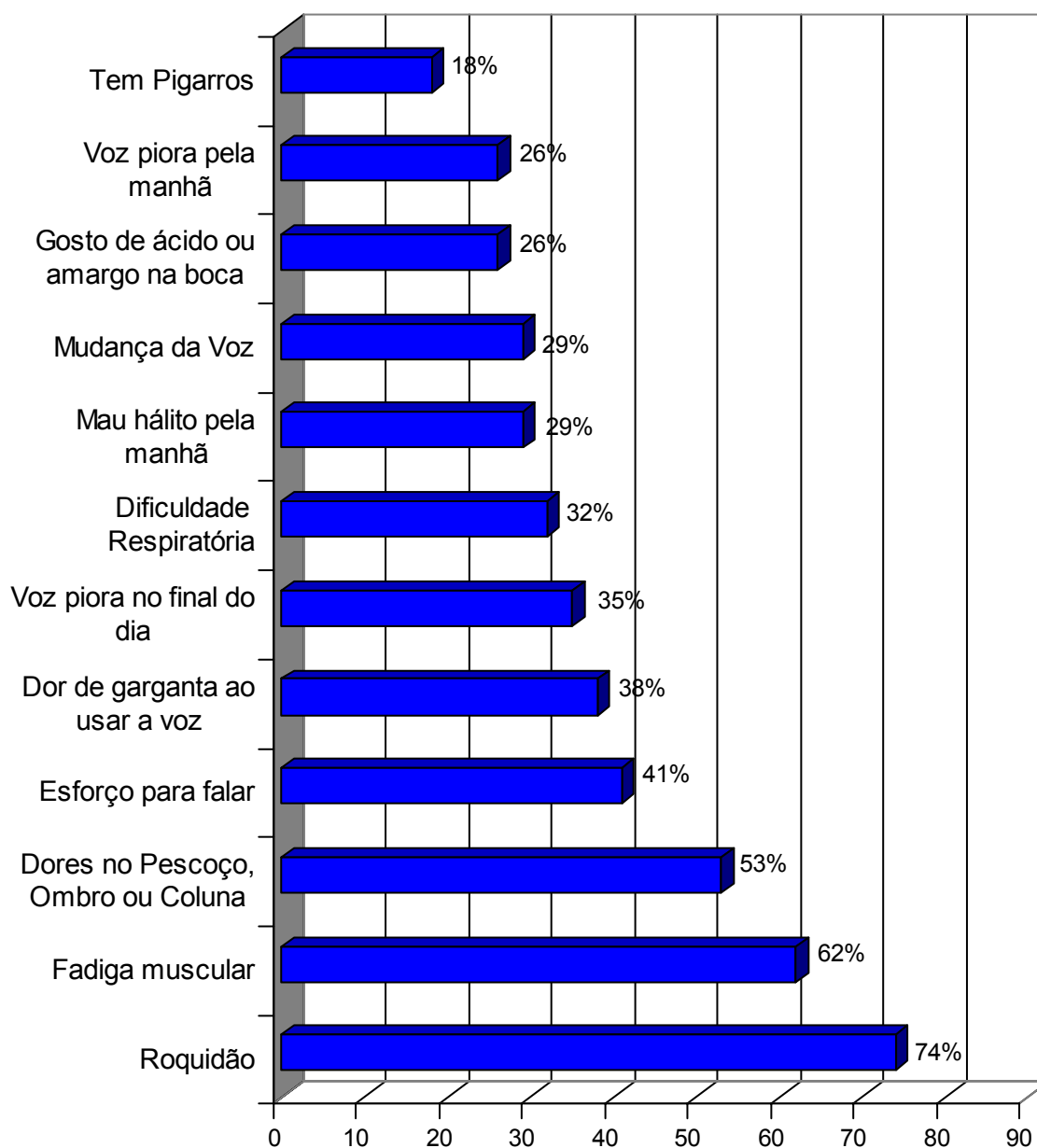
Gráfico 1: Distribuição do percentual de respostas dos profissionais de telemarketing quanto às queixas auditivas.



A maioria dos indivíduos não apresenta dificuldade para entender o que as pessoas falam (94%), relatou escutar bem (74%). No entanto, os indivíduos referiram apresentar dificuldades para falar no ruído (62%).

No gráfico 02 demonstramos a distribuição percentual das respostas dos profissionais de telemarketing quanto às queixas vocais.

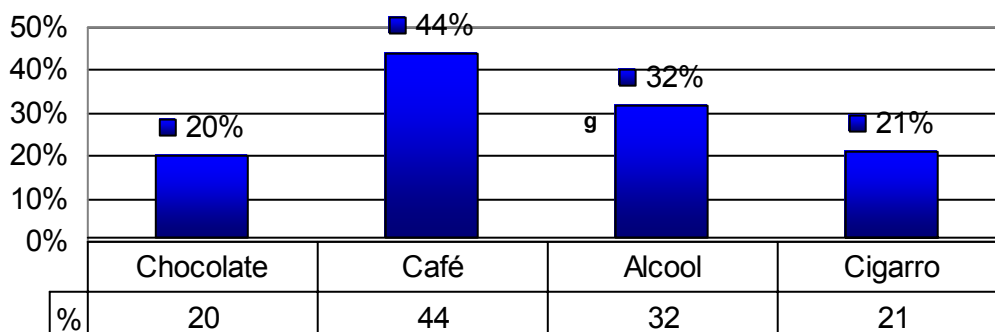
Gráfico 2: Distribuição do percentual de resposta dos profissionais de telemarketing quanto às queixas vocais.



A maioria dos indivíduos referiu apresentar rouquidão (74%), fadiga muscular (62%), e dores no pescoço, ombro ou coluna (53%).

No gráfico 03 demonstramos a distribuição percentual das respostas dos operadores de telemarketing de acordo com a ingestão de chocolate, café, cigarro e álcool.

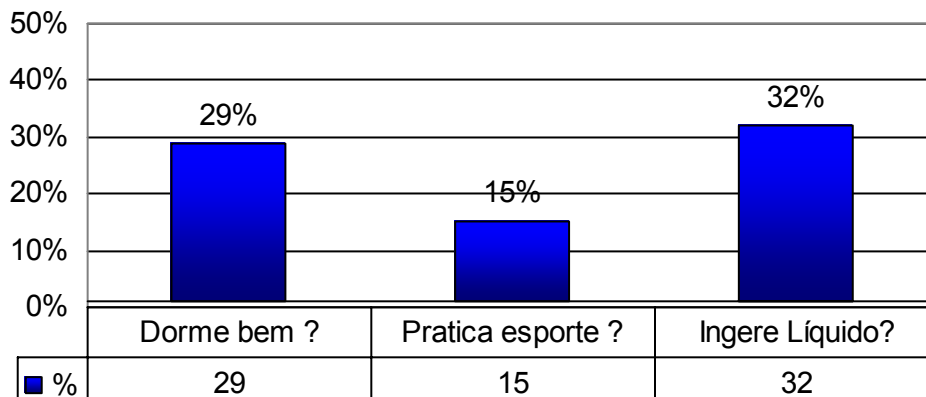
Gráfico 3 :Distribuição percentual de acordo com ingestão de chocolate, café, álcool e cigarro



Observa-se que a minoria dos entrevistados fumam (21%) ou ingerem chocolate (20%) e bebidas alcoólicas (32%). Quase metade dos entrevistados ingere café (44%).

No gráfico 04 apresentamos a distribuição percentual das respostas dos operadores de telemarketing de acordo com a ingestão de líquido, prática esportiva e qualidade de sono.

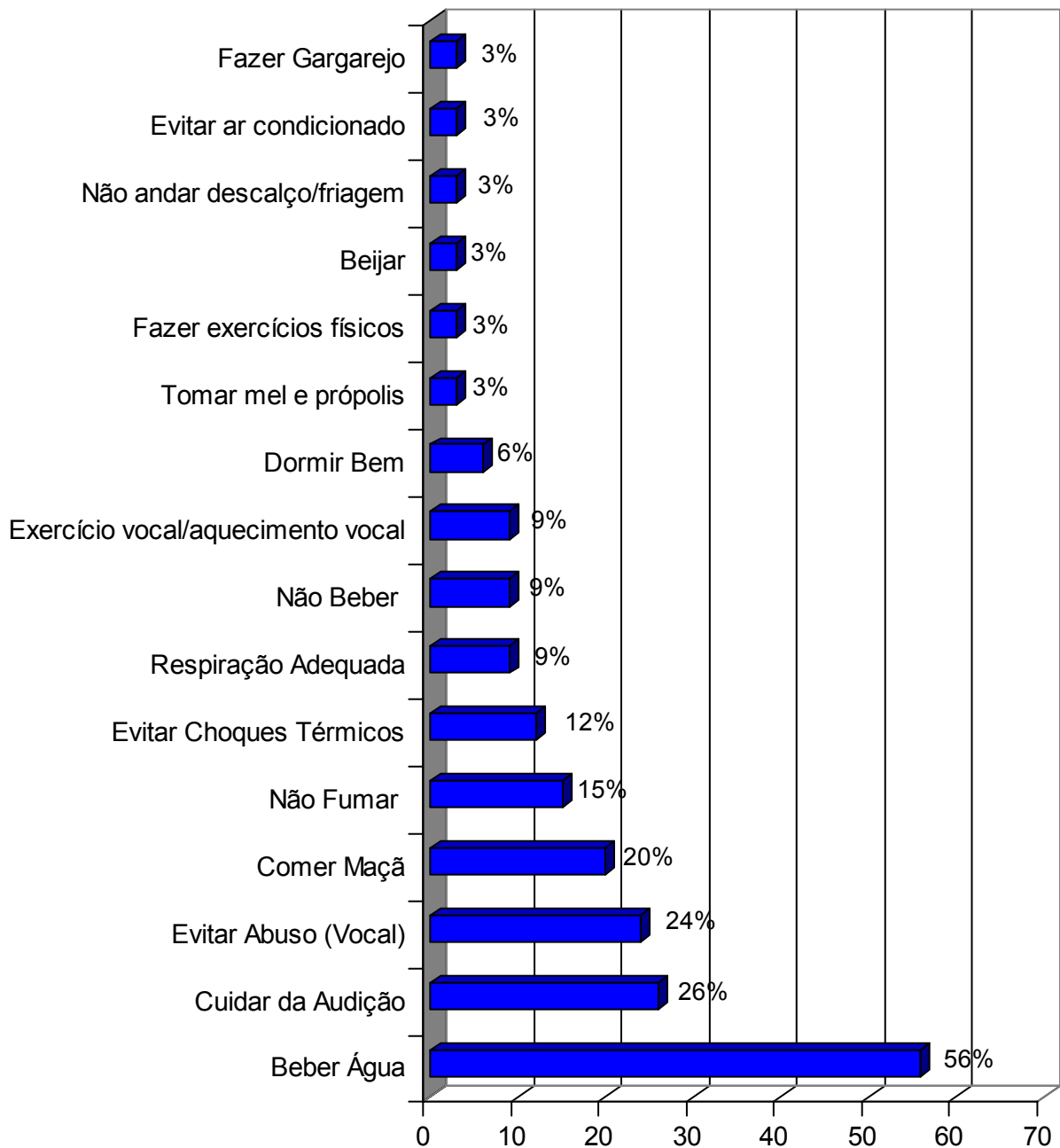
Gráfico 4 :Distribuição do percentual de acordo com ingestão de líquido, esporte e sono



Constatou-se que a minoria dos indivíduos ingere líquido (32%), dorme bem (29%) ou pratica esporte (15%).

No gráfico 05 ilustramos a distribuição percentual das respostas dos profissionais de telemarketing quanto aos hábitos saudáveis para manter a voz e audição.

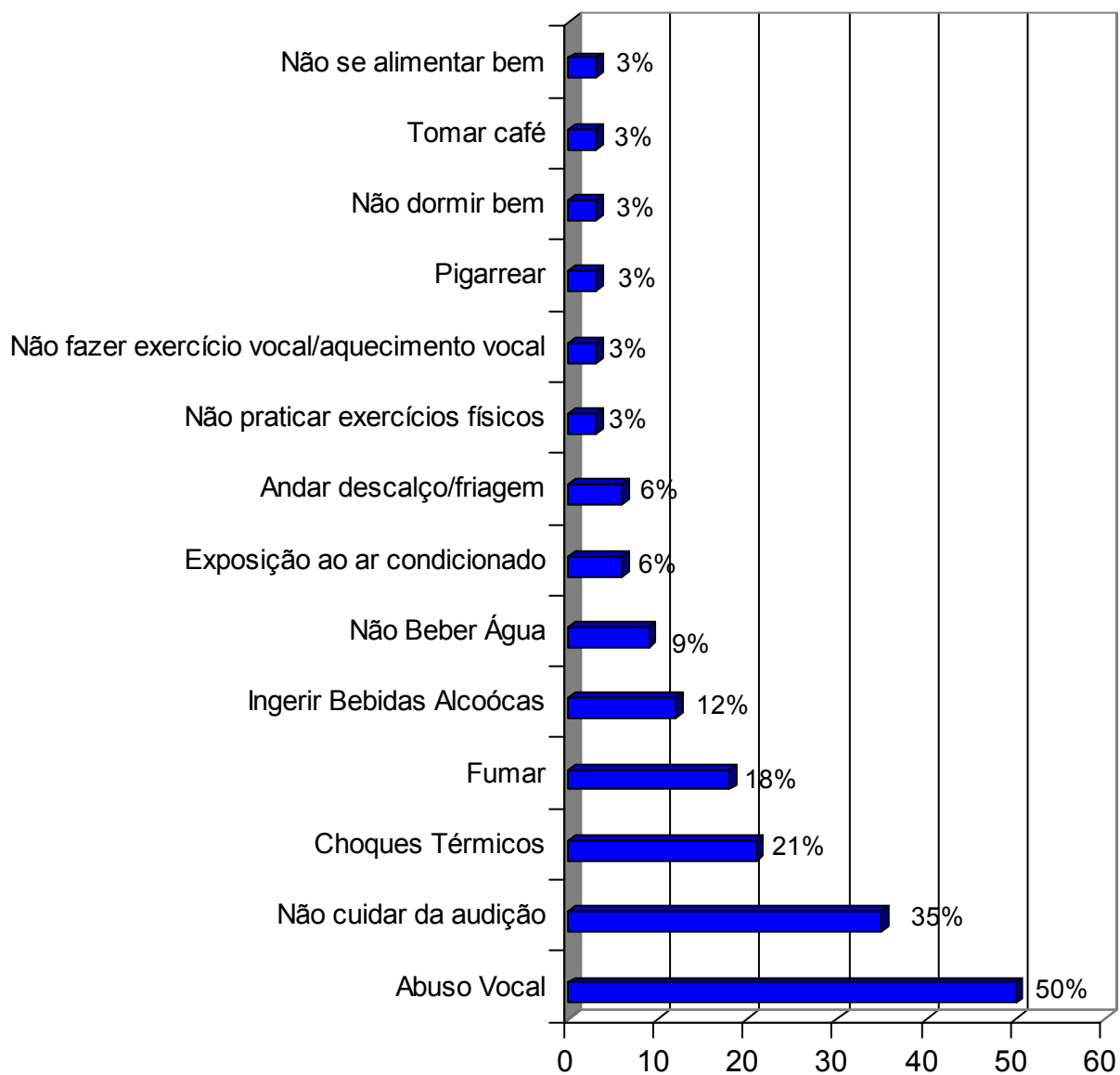
Gráfico 5 :Distribuição percentual das respostas quanto aos hábitos saudáveis para manter a voz e audição



A maioria dos indivíduos referiu que beber água (56%), evitar abuso vocal (24%) e comer maçã (20%) são hábitos saudáveis para a voz. Mencionaram também que se deve cuidar da audição (26%), como por exemplo, evitar escutar som em volume alto.

No gráfico 06 foram apresentadas às respostas relacionadas aos hábitos prejudiciais à voz e audição.

Gráfico 6: Distribuição percentual quanto aos hábitos prejudiciais a voz e a audição



A maioria dos indivíduos relatou que os hábitos prejudiciais para a voz são: abuso vocal (50%), fumar (18%) e choques térmicos (21%). Quanto à audição mencionaram que não cuidar da audição (35%) é prejudicial.

DISCUSSÃO

Neste capítulo pretendemos discutir os achados dos resultados encontrados no presente estudo, bem como confrontá-los, quando possível, com o que foi compulsado da literatura especializada sobre o tema.

Quanto às queixas auditivas (gráfico 1), a maioria dos indivíduos não apresenta dificuldade para entender o que as pessoas falam (94%), relatando escutar bem (74%). No entanto, os indivíduos referiram apresentar dificuldades para falar no ruído (62%).

Normalmente é muito difícil se concentrar ao telefone com competição sonora, é preciso ter muita atenção durante o atendimento ao cliente. Um desentendimento pode ocorrer quando o operador não entende o que o cliente fala (devido a ruídos sonoros), podendo acarretar a perda da credibilidade da empresa perante a sua clientela.

O operador de *telemarketing* que trabalha em um local extremamente ruidoso aumenta o volume do *headset* para conseguir ouvir com clareza o cliente conforme o que é descrito por Silva *et al* (2006), completa Montoro (1998) que o ruído colabora para o mau desempenho do teleoperador.

Quanto à dificuldade para entender o que as pessoas falam Master e Algodoal (1998) não identificaram queixas semelhantes em operadores de *telemarketing*.

No achado de Silvia *et al* (2006) verificou-se que os operadores não apresentaram perda auditiva, concordando com os

resultados do presente estudo, já que maioria dos profissionais de *telemarketing* não apresentou queixas auditivas.

Quanto às queixas vocais (gráfico 2), verificou-se que a maioria dos indivíduos referiu apresentar rouquidão (74%), fadiga muscular (64%) e dores no pescoço /ombro ou coluna (53%) .

Com relação à rouquidão Máster e Algodoal (1998), que avaliaram profissionais desta área, verificaram que a rouquidão é uma queixa vocal freqüente. Bonne (1996 *apud* Montoro, 1998, p. 43) ressaltou a rouquidão como uma das queixas mais comuns relacionadas à presença de estresse na voz. Este achado discorda de Oliveira (1998) que citou que os locutores acreditam que rouquidão é um sintoma normal de ser sentido após o uso profissional da voz.

No presente estudo os entrevistados referiram dores no pescoço /ombro ou coluna, sendo este achado enfatizado por Junqueira, Alloza e Salzstein (1998) que identificaram que 26% dos operadores de *telemarketing* entrevistados apresentaram tensão na região do pescoço, ombros e coluna. Como também foi verificado por Master e Algodoal (1998) e Pinho (1996 *apud* Montoro, 1998, p. 24).

Com relação à ingestão de café, chocolate, cigarro e bebidas alcoólicas (gráfico 3), constatou-se que a minoria dos entrevistados fumam (21%) ou ingerem chocolate (20%) e bebidas alcoólicas (32%). Quase metade dos entrevistados ingerem café (44%).

Conforme pesquisa, verificou-se que a minoria destes entrevistados fumam, sendo um ponto positivo para os profissionais da voz.

Tais achados discordam de Fortes *et al* (2007) nos quais contataram que as patologias vocais encontradas em profissionais da voz falada como operadores de *telemarketing* estão relacionadas ao tabagismo.

Quanto à ingestão de café, Oliveira (1998) indicou que estimula a produção de suco gástrico, causando refluxo prejudicando conseqüentemente a voz.

Verifica-se que o hábito de ingerir chocolate não é freqüente entre os profissionais entrevistados, o que é bom segundo Kyrillos, Cotes e Feijó (2003) que referem que o chocolate não é indicado, pois aumenta a viscosidade da secreção no trato vocal e desidrata a mucosa. No entanto, Menaldi e Jackson (1992) *apud* Barbosa (1997) consideram que não há alimentos específicos que alterem à voz.

No que diz respeito à bebida alcoólica, o fato de não terem tais hábitos, corrobora com o que é descrito por Silva (2003) que relata que a ingestão de bebida alcoólica gera anestesia na faringe, por conseqüência gera redução da sensibilidade permitindo abusos vocais excessivos.

Porém Kyrillos, Cotes e Feijó (2003) apontaram que a ingestão de bebidas alcoólicas fermentadas não provocam seqüela importante na voz, mas causam uma leve desidratação no trato vocal.

Quanto aos hábitos saudáveis para a voz como ingerir líquidos, praticar esportes e dormir bem, verificou-se que a minoria dos indivíduos apresentam tais hábitos (gráfico 4).

Em relação a ingestão de líquidos infelizmente não há conscientização por parte destes profissionais, o fato que evitaria

maiores danos, dentre eles, a modificação da frequência fundamental, relatada por Behlau e Crivelenti (2001), completam Pinho (1999) e Behlau e Pontes (2001) acrescentam que o consumo entre oito a dez copos de água por dia é a quantidade necessária para manter o corpo hidratado.

No referente à prática de esportes, os achados obtidos concordam com Junqueira, Alloza e Salzstein (1998) que 40% dos operadores de *telemarketing* relataram não praticar esporte. Por outro lado Quinteiro (1998) relata que cuidar do corpo significa cuidar da voz.

O sono irregular relatado pelos entrevistados pode alterar a produção vocal como mencionado por Kyrillos, Cotes e Feijó (2003).

Com relação aos hábitos saudáveis para manter a voz e audição (gráfico 5), verificou-se que maioria dos indivíduos referiu beber água (56%), evitar abuso vocal (24%) e comer maçã (20%) como hábitos saudáveis para voz.

Deve-se evitar o abuso vocal como referido por 24% dos entrevistados. Penteado, Teixeira e Peru (1999) enfatizam este achado, pois afirmam que a ausência de informações e de noções sobre a voz leva o profissional da voz a fazer o mau uso; comprometendo a comunicação, Behlau e Pontes (1995) ressaltaram que algumas alterações são decorrentes de um distúrbio do comportamento vocal do indivíduo.

Profissionais da voz como professores sabem o quanto é imprescindível a ingestão água, entretanto não usam essas informações no cotidiano profissional como mencionou Penteado (2007). A ingestão de água seria muito importante para profissionais

da voz, pois Simões (1998) explica que o corpo hidratado beneficia tanto a vibração, quanto a flexibilidade e movimentação das pregas vocais.

De acordo com Costa e Silva (1998) além da maçã ajudar o profissional da voz a ter boa ressonância, também auxilia na higienização da cavidade oral como também salientam Kyrillos, Cotes e Feijó (2003).

Citaram também os entrevistados, que se deve cuidar da audição (26%), como por exemplo, evitar escutar som em intensidade forte.

É de extrema importância a orientação sobre como prevenir uma possível perda auditiva aos operadores de *telemarketing* que usam o fone de ouvido como instrumento de trabalho, como afirmam Quinteiro (1995), Junqueira, Garcia e Waitman (1996), sendo que estes últimos acrescentam que a atuação fonoaudiológica diminuiu o número de afastamento dos funcionários com alterações auditivas.

Quanto aos hábitos prejudiciais à voz e audição (gráfico 6), a maioria dos indivíduos relatou abuso vocal (50%), fumar (18%) e choques térmicos (21%) .

Metade dos indivíduos entrevistados afirmam que abuso vocal é o hábito que mais prejudica a voz. Após a atuação fonoaudiológica, Berenstein e Caraça (2001) perceberam que os hábitos errôneos relacionados à voz foram modificados. Dentro do abuso vocal, o hábito de gritar, como referem Kyrillos, Cotes e Feijó (2003) pode causar fadiga vocal prejudicando drasticamente a voz.

Em relação ao cigarro, os entrevistados do presente estudo, relatam que fumar é prejudicial à voz, concordando com o que foi descrito por Kyrillos, Cotes e Feijó (2003) que definem o cigarro como sendo inimigo para a mucosa que reveste às pregas vocais.

Junqueira, Alloza e Salzstein (1998) discordam, pois em seu um levantamento sobre os sinais e sintomas fonoaudiológicos, verificaram que 23% dos entrevistados possuem o hábito de fumar. Behlau et al (2005) ainda advertem que fumar em local muito próximo ao ambiente de trabalho prejudica a qualidade de trabalho dos operadores de *telemarketing*.

Outro aspecto mencionado foi que chóques térmicos, devem ser evitados tanto bebidas quentes como geladas recomendam esses autores Kyrillos, Cotes e Feijó (2003); Behlau e Pontes (2001) e Almeida (2000).

Quanto à audição 35% mencionaram que não cuidar da audição é prejudicial.

Berenstein e Caraça (2001) referiram que o uso correto do head set foi um hábito adquirido pelos operadores de *telemarketing* após a atuação fonoaudiológica.

As orientações quanto aos cuidados com a voz e a audição são essenciais aos profissionais da área de *telemarketing*, já que este grupo está incluído no de profissionais da voz.

Assim sendo, a fonoaudiologia encontra um espaço que deve ser cada vez mais ampliado nesta área, a fim de prevenir, detectar e tratar os distúrbios da comunicação humana o mais rápido possível.

CONCLUSÃO

Após analisarmos e compararmos os resultados do presente estudo, concluímos que os profissionais de telemarketing apresentam queixas vocais: rouquidão, fadiga muscular e dores no pescoço, ombro ou coluna. No referente as queixas auditivas, verificou-se que a maioria dos indivíduos não apresenta dificuldade para entender o que as pessoas falam , relatando escutar bem. No entanto, os indivíduos mencionaram apresentar dificuldades para falar no ruído.

Verificamos também que os profissionais de telemarketing têm conhecimentos a respeito da higiene vocal e cuidados com a audição, no entanto não os utilizam adequadamente no ambiente profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A. P. C. Trabalhando a voz do professor: prevenir, orientar e conscientizar. Rio de Janeiro, 2000. 42p. Monografia de Conclusão de Voz. Centro de Especialização em Fonoaudiologia Clínica Voz, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em:

<http://www.cefac.br/library/teses/e3136f70fd57bd4f55b01ff933a09a94>.

[pf.](#) Acesso em: 03. out. 2008.

BARBOSA, S. Z. MENALDI; JACKSON Orientações de Higiene Vocal para Profissionais da Voz. São Paulo, 1997. 31p. Monografia de Conclusão de Voz. Centro de Especialização em Fonoaudiologia Clínica Voz, São Paulo, 1997 Disponível em:

http://scholar.google.com.br/scholar?hl=ptBR&lr=lang_pt&q=Menaldi+e+Jackson+%281992%29+consideram+que+n%C3%A3o+h%C3%A1+alimentos+espec%C3%ADficos+que+alterem+a+voz.&btnG=Pesquisar&lr=lang_p. Acesso em: 08 de out. 2008.

BEHLAU, M.; CRIVELENTI, M. P. V. Análise dos parâmetros vocais em profissionais de telemarketing, pré e pós-hidratação oral. In: Behlau M. (Org.) A voz do especialista. 2. ed. Rio de Janeiro: Revinter, 2001. p. 1-14.

BEHLAU, M.; FEIJÓ, D.; MADAZIO, G.; REHDER, M. I.; AZEVEDO, R.; FERREIRA, A. E. Aspectos gerais e atuação fonoaudiológica. In: Behlau M. (Org.) Voz: o livro do especialista. Rio de Janeiro: Revinter, 2005. p. 286-367.

BEHLAU, M; PONTES, P. Avaliação e tratamento das disfonias. São Paulo: Lovise, 1995. 312. p.

BEHLAU, M; PONTES, P. Higiene Vocal cuidando da voz. Rio de Janeiro: Revinter. 2001. p. 61.

BERENSTEIN, A. L. S.; CARAÇA, E. B. Promoção da saúde vocal em telemarketing: um caminho em construção. In: Ferreira L. P.; Costa H. O. (Org.) Voz ativa: falando sobre a clínica fonoaudiológica. São Paulo: Roca, 2001. p. 301-305.

CARRASCO, M. C. O. Profissional da comunicação: um comunicador eficaz. In: Fonoaudiologia Empresarial, perspectivas de consultoria/assessoria e treinamento. 1. ed. São Paulo: Lovise, 2001 p. 121-150. cap. 5.

COSTA, H.O; SILVA, M. A. A. Voz cantada evolução, avaliação e terapia fonoaudiológica. Lovise. São Paulo 1998. 87-89. p.

FORTES, F. S. G.; IMAMURA, R.; ISUJI, D. H.; SENNES, L. U. Perfil dos profissionais da voz com queixas vocais atendidos em centro terciário de saúde. Revista brasileira de otorrinolaringologia, São Paulo, v. 73, n. 1, p. 27-31. 2007. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003472992007000100005&script=sci_arttext&lng=es Acesso em: 15 set. 2008.

JUNQUEIRA, P. S.; GARCIA R. A. S.; WAITMAN, R. B. Ação no telemarketing. In: Marchesan, I. Q. (Org.) Tópicos em Fonoaudiologia. São Paulo: Lovise, 1996. p. 629-635.

JUNQUEIRA, P.; ALLOZA; R. G.; SALZSTEIN, R. B. W. Atuação fonoaudiológica em centrais de telemarketing: enfoque no diagnóstico operacional e ambiental. In: Marchesan, I. Q. (Org.) Tópicos em Fonoaudiologia v. 5. São Paulo: Lovise, 1998. p. 519-527.

KYRILLOS, L.; COSTE, C.; FEIJÓ, D. Voz e corpo na tv. A fonoaudiologia a serviço da comunicação. São Paulo: Globo, 2003.

MASTER, S.; ALGODOAL, M. J. A. Fonoaudiologia e telemarketing: um futuro promissor. In: Ferreira, L. P. (Org.) Voz profissional: o profissional da voz. 2 ed. São Paulo: Pró-Fono, 1998 p. 183-195.

MONTORO, O. C. P. O; BONNE. O estresse na comunicação do telemarketing. São Paulo, 1998. 50p. Monografia de Conclusão de Voz. Centro de Especialização em Fonoaudiologia Clínica Voz, São Paulo, 1998. Disponível em:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=103966&indexSearch=ID>. Acesso em 10 set. 2008.

MONTORO, O. C. P. O; PINHO. O estresse na comunicação do telemarketing. São Paulo, 1998. 50p. Monografia de Conclusão de Voz. Centro de Especialização em Fonoaudiologia Clínica Voz, São Paulo, 1998. Disponível em:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=103966&indexSearch=ID>. Acesso em 10 set. 2008.

OLIVEIRA, I. B. Educação vocal nos meios de comunicação e arte: a voz cantada. In: Ferreira L. P. (Org.) Voz profissional: o profissional da voz. 2. ed. São Paulo: Pró-Fono, 1998. a. p. 33-43.

OLIVEIRA, I. B. A educação vocal nos meios de comunicação e arte: a voz na radiodifusão. In: Ferreira (Org.) Voz profissional: o profissional da voz. 2 ed. São Paulo: Pró-Fono, 1998 b. p.91-102.

PENTEADO, R. Z. Relações entre saúde e trabalho docente: percepções de professores sobre saúde vocal. Revista Cefac, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 18-22. 2007. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S151680342007000100005&script=sci_arttext&tIng=pt. Acesso em: 3 out. 2008.

PENTEADO, R. Z.; TEIXEIRA, I. M.; PERU, B. A voz do professor: relações entre trabalho, saúde e qualidade de vida. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, n. 25. p.109-30, 1999.

PINHO, S. M. R. Manual de higiene vocal para profissionais da voz. São Paulo: Pró-Fono. 1999.

QUINTEIRO, E. A. O poder da voz e da fala no telemarketing: treinamento vocal para operadores, 4. ed. São Paulo: Summus, 1995.

QUINTEIRO, E. Os atores de teatro falam sobre suas vozes. In: Ferreira, L.P; Morato, E.M; Quintero, E. Voz profissional o profissional da voz. São Paulo: Pró-Fono. v.2 1998. 137-58.p.

SILVA M. A. A. Saúde Vocal. In: Pinho S. M. R. (Org.) Fundamentos em Fonoaudiologia Tratando os distúrbios da voz. Rio de Janeiro: Guanabara, 2003. p. 139-144

SILVA, M. C.; CUNHA, M. B.; SOUZA, C. C. L.; MITRE, E. I. Avaliação do processamento auditivo em operadores de telemarketing. São Paulo: Rev. CEFAC., v. 8, n. 4, p. 536-542, 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S151618462006000400015&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt Acesso em 15 jun. 2008

SIMÕES, M. O profissional de educação física e o uso da voz uma contribuição da fonoaudiologia. Revista Brasileira Atividade Física & Saúde. São Paulo: v. 5, n. 1. 2000. 16-27.p.

ANEXO

Anexo 1

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

QUEIXAS FONOAUDIOLÓGICAS EM OPERADORES DE TELEMARKETING

O (a) Sr.(a) está sendo convidado a participar de nossa pesquisa chamada “ Queixas fonoaudiológicas em operadores de telemarketing “

Os operadores de telemarketing como em qualquer outra profissão estão propensos aos riscos inerentes às suas atividades.

Essas informações estão sendo fornecidas para sua participação voluntária neste estudo, que visa avaliar por meio de um questionário quais as possíveis queixas fonoaudiológicas em teleoperadores.

Será solicitado que responda um questionário que contém questões sobre voz e audição.

Deixamos claro que sua participação é voluntária, e que seus dados serão mantidos em sigilo. As pesquisadoras se comprometem a utilizar os dados coletados somente para esta pesquisa.

Eu _____ RG _____

_____,'

acredito ter sido suficientemente informado sobre este estudo realizado pelas alunas Juliane Pereira Grecco e Michelle Xavier Assunção , sob supervisão da Prof Dra Marisa Sacaloski das FMU.”

Eu discuti com as pesquisadoras Juliane Pereira Grecco e Michelle Xavier Assunção sobre minha decisão em participar deste estudo. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que minha participação é insenta de despesas e de qualquer gratificação.

Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízos.

Assinatura do representante legal

____/____/____

data

Assinatura da testemunha

____/____/____

data

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste paciente ou representante legal para a participação neste estudo.

Anexo 2

Questionário

Nome:

Idade:

DN: / /

Sexo:

Profissão:

1-Quantas horas você trabalha por dia?

2-Antes desse trabalho, você já trabalhou em algum lugar muito barulhento

Sim () Não ()

3-Por Quanto Tempo?

4-Você mora ou freqüenta lugares barulhentos onde precisa falar alto para pode conversar?

Sim () Não ()

5-Você ouve bem?

Sim () Não ()

6-Você entende o que as pessoas falam?

Sim () Não ()

7- Você percebeu mudanças na sua audição depois que começou a trabalhar como teleoperador?

Sim () Não () Quais? _____

8-Você ouve barulho no ouvido?Em qual orelha?

Sim () Não ()

Orelha Direta () Orelha Esquerda ()

9-Você é desatento?

Sim () Não ()

10-Você é nervoso?

Sim () Não ()

11-Você é ansioso?

Sim () Não ()

12-Quais os sintomas que você apresenta, marque Sim ou Não:

Rouquidão - Sim () Não ()

Cansaço - Sim () Não ()

Dificuldade em falar sob ruído - Sim () Não ()

Dor de garganta ao usar a voz- Sim () Não ()

Voz pior de manhã - Sim () Não ()

Voz pior ao final do dia- Sim () Não ()

Pigarros constantes - Sim () Não ()

Gosto de ácido ou amargo na boca - Sim () Não ()

Mau hálito pela manhã - Sim () Não ()

Esforço aumentado para falar - Sim () Não ()

Dificuldade respiratória - Sim () Não ()

Fadiga muscular intensa - Sim () Não ()

Dor no pescoço, ombro ou coluna - Sim () Não ()

13-Você percebeu mudanças na sua voz?

Sim () Não () Quais? _____

14-Hábito e vícios:

Quantidade e Frequência

- Álcool:

-Chocolate:

-Cigarro:

-Café:

- Outro:

15- Hábitos Físicos:

Quantidade e Frequência

-Sono:

-Exercícios Físicos:

-Ingestão de líquido:

16-Como você classifica sua voz?

Excelente ()

Boa ()

Regular ()

Ruim ()

17- Você conhece o trabalho do fonoaudiólogo com operadores de telemarketing?

Sim () Não () Qual é? _____

18- Você acha que o fonoaudiólogo contribui para a melhora de saúde auditiva e/ou vocal dos operadores de telemarketing?

Sim () Não ()

Porque? _____

19-Cite 5 hábitos adequados para manter sua voz e audição saudáveis:

1-

2-

3-

4-

5-

20-Cite 5 hábitos prejudiciais à voz e audição:

