

Assessoria fonoaudiológica: análise de um processo de construção entre o fonoaudiólogo e o teleoperador

Leslie P. Ferreira*

Eliane B. Caraça**

Ana C. B. Almeida***

Marta A. Andrada e Silva****

Resumo

Introdução: Fatores presentes no trabalho dos teleoperadores podem favorecer o aparecimento de alterações de voz e reduzir a eficiência da comunicação, prejudicando o profissional em sua relação com o cliente e com a empresa na qual ele atua. Problemas de voz podem surgir em decorrência da relação que o sujeito estabelece com a profissão ou pelo uso vocal intenso. O objetivo desta pesquisa é analisar o processo de uma atuação conjunta entre o fonoaudiólogo e um grupo de teleoperadores que teve como prioridade capacitá-los como promotores de sua própria saúde. **Material e Método:** Foi realizada intervenção fonoaudiológica com dois grupos de teleoperadores de uma empresa de SP. O processo envolveu dois encontros denominados Grupos Focais (GF's), quatro encontros denominados Grupos de Trabalho (GT's) e um último encontro que foi chamado de Grupos Focais de Reflexão (GRF). O conteúdo abordado na atuação considerou questões de voz, audição e promoção da saúde, realizados por meio de dinâmicas, exercícios e vivências. **Resultados:** Os sujeitos relataram angústias, frustrações, desencantos com relação ao ambiente de trabalho e foi possível compreender a importância da postura de acolhimento que o fonoaudiólogo, enquanto agente da saúde, deve manifestar; ao proporcionar condições para os indivíduos falarem sobre o que sentem no ambiente de trabalho. **Conclusão:** O fonoaudiólogo como profissional da saúde ao inserir-se nesse contexto, deve estar ciente da necessidade de compreender a importância da interdisciplinaridade e da interlocução com a população com a qual pretende atuar; de perceber-se como agente social e da necessidade de ir a campo e incorporar a realidade social e cultural dessa população.

Palavras-chave: qualidade de vida, grupos de treinamento de sensibilização, ação intersetorial.

Abstract

Introduction: Some factors present in the working conditions of the operators can promote the appearance of voice alterations and reduce the efficiency of communication, harming the professional in his relation with the client and the company in which he acts. Voice problems can originate from the

* Doutora em Distúrbios da Comunicação Humana pela UNIFESP; Professora titular da Faculdade de Fonoaudiologia e do Programa de Estudos Pós-Graduados em Fonoaudiologia da PUC-SP; Coordenadora do Curso de Especialização em Fonoaudiologia – Voz da PUC-SP/COGEAE. ** Mestre em Fonoaudiologia pela PUC/SP. *** Mestranda em Fonoaudiologia pela PUC/SP. **** Doutora em Comunicação e Semiótica pela PUC/SP; Professora assistente doutora da Faculdade de Fonoaudiologia e do Programa de Estudos Pós-Graduados em Fonoaudiologia da PUC-SP; Professora adjunto do Curso de Fonoaudiologia da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

relation that the subject establishes with the profession as well as by intense vocal use. The objective of this research is to analyze the process of a joint performance between the speech therapist and a group of operators which priority was to enable them as promoters of their own health. **Material and Method:** There was made a therapeutical intervention with two groups of operators of a company in SP. The process involved two meetings called Focal Groups (FG's), four meetings called Work Groups (WG's) and a last meeting that was called Focal Group of Reflection (FGR). The discussion involved questions about voice, hearing and health promotion, realized through dynamic, exercises and experiences. **Results:** The subjects related anguish, frustrations, disillusion about the working environment, and it was possible to understand the importance of the position of the speech therapist when providing conditions to the individuals to talk about what they feel at the working environment. **Conclusions:** The speech therapist as a health professional, must be aware of the need of understanding the importance of the dialogue with the population with which he intends to act, and to perceive himself as a social agent with the burden of incorporating the social and cultural reality of this population.

Keywords: quality of life, sensitivity training groups, intersectorial action.

Resumen

Introducción: Factores presentes en las condiciones de trabajo de los teleoperadores pueden favorecer el apareamiento de alteraciones de voz, lo que puede reducir la eficacia de la comunicación y perjudicar al profesional en su relación con el cliente y con la empresa en la cual él actúa. Problemas de voz pueden surgir debido a la relación que el sujeto establece con la profesión, tanto como por el intenso uso vocal. El objetivo de esa investigación es analizar el proceso de una actuación conjunta, entre el fonoaudiólogo y un grupo de teleoperadores que tuvo como prioridad capacitarlos como promotores de su propia salud. **Material y Método:** una intervención fonoaudiológica fue realizada con dos grupos de teleoperadores de una empresa de SP. El proceso envolvió dos reuniones llamadas Grupos Focales (GF's), cuatro reuniones llamadas Grupos de Trabajo (GT's), y una última reunión que llamaba el Grupo Focal de la Reflexión (GFR). El contenido abordado a lo largo de la actuación consideró las cuestiones de voz, audición y promoción de la salud, abordados por medio de dinámicas, ejercicios y experiencias. **Resultados:** Los sujetos relataron angustias, frustraciones, desencantos con relación al ambiente de trabajo y fue posible comprender la importancia de la postura de recepción que el fonoaudiólogo, mientras agente de la salud, debe manifestar, al proporcionar condiciones para que los individuos hablen sobre lo que sienten en el ambiente de trabajo. **Conclusión:** El fonoaudiólogo como profesional de la salud al insertarse en ese contexto, debe estar consciente de la necesidad de comprender la importancia de la interdisciplinariedad y del diálogo con la población con la cual visa actuar, de percibirse como agente social y de la necesidad de ir a campo e incorporar la realidad social y cultural de esa población.

Palabras claves: calidad de vida, grupos de entrenamiento sensitivo, acción intersectorial.

Introdução

É pela voz e pela fala que o teleoperador representa a empresa na qual trabalha, provoca reações diversas no cliente, efetiva a venda do produto ou atende às necessidades do consumidor. Além disso, é por meio da voz, uma vez que não existe pista visual, que se pode perceber a identidade daquele que fala. Assim, a prática discursiva oral do operador é a principal mediadora das relações entre a empresa e o cliente.

Fatores ambientais e organizacionais presentes nas condições de trabalho desses profissionais podem favorecer o aparecimento de alterações de voz, o que pode reduzir a eficiência da comunicação e prejudicar o profissional em sua relação com o cliente e com a empresa na qual atua.

Vilkman et al (1998) acreditam que níveis elevados de ruído no local de trabalho são fatores ambientais de risco para os profissionais da voz e enfatizam a importância de umidade adequada do ar e da hidratação das pregas vocais para evitar

aparecimento de alterações vocais, aspectos investigados em muitos estudos.

Fortes et al (2007) afirmam que a disфония pode ocorrer como resultado de uma interação entre fatores hereditários, comportamentais, estilo de vida e fatores ocupacionais.

Vale salientar que o processo saúde/doença dos trabalhadores não é resultado, apenas, de fatores no ambiente de trabalho, porém, sabe-se da importância dos riscos gerados por processos de trabalho particulares (Mendes e Dias, 1994).

Não se pode deixar de considerar, como aponta Ferreira (2002), que problemas de voz podem surgir em decorrência da relação que o sujeito estabelece com a profissão, muito mais do que pelo uso vocal intenso. Portanto, um conhecimento mais aprofundado sobre esses profissionais permite questionar se o problema é decorrente do uso da voz em excesso, ou se está relacionado a outros aspectos da vida desses sujeitos.

Nesse contexto, Oliveira (1998) afirma que é possível os fonoaudiólogos, ao compreenderem o contexto em que estão inseridos esses indivíduos, realizarem uma intervenção comprometida com o favorecimento de uma comunicação mais efetiva, uma melhora da saúde e, conseqüentemente, na integração social dessa população. A autora afirma também que a Fonoaudiologia, na tentativa de ultrapassar os limites da clínica, busca ações preventivas que, segundo Timmermans et al (2005) resultam em significante melhora na qualidade vocal além de prevenir futuros problemas por mau uso desse instrumento.

Nessa mesma direção Fortes et al (2007) apontam que programas de prevenção devem focar na sensibilização dos profissionais quanto ao reconhecimento dos sintomas precoces. Schneider e Bigenzahn (2005) afirmam que os profissionais da voz são mais capazes de cuidar deles mesmos e prevenir os problemas vocais se compreenderem o básico sobre as estruturas anatômicas e suas funções.

Desse modo, é fundamental a discussão sobre a saúde do trabalhador para, assim, entender a atuação do fonoaudiólogo nessa área. Portanto, para que uma intervenção seja bem-sucedida, o fonoaudiólogo além de estar apto para provocar transformações, ao promover e manter a saúde deve envolver-se com as estruturas político-sociais que determinam o modo de vida de um dado grupo.

Abordar os operadores com temas relacionados à fisiologia da voz, entoação, intensidade, ressonância não é suficiente para fazer com que eles compreendam a importância da voz em seu cotidiano de trabalho, nem incorporem os conteúdos trabalhados e os utilizem em sua prática profissional (Garcia, 2000). Ao refletir sobre essa afirmação, foi possível entender a importância de aprofundar os estudos nessa área de modo a focalizar a prevenção de alterações vocais e a promoção de saúde, contemplar como a voz é entendida pelos teleoperadores no âmbito de sua atividade profissional, além de propiciar condições desses profissionais perceberem-se como agentes de sua própria saúde. Este trabalho diferencia-se ainda de outros voltados para o aperfeiçoamento da voz e comunicação, pois se desenvolveu a partir das questões trazidas pelos participantes.

Ressalta-se que a Fonoaudiologia caminha em busca da compreensão das relações do homem com seu meio e com sua atividade profissional e, assim, desloca o eixo distúrbio/tratamento para saúde/prevenção (Chun et al, 2000).

Portanto, o objetivo desta pesquisa é analisar o processo de uma atuação conjunta, entre o fonoaudiólogo e um grupo de teleoperadores, que teve como prioridade capacitá-los como promotores de sua própria saúde, ou seja, como atores sociais nesse processo.

Material e método

Para a realização desta pesquisa houve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo sob o número 128/2003.

Ao levar em consideração que se pretende analisar o processo de atuação entre o fonoaudiólogo e o teleoperador e priorizar a capacitação desse profissional como promotor de sua própria saúde, optou-se por uma pesquisa de natureza qualitativa.

Foi utilizada a técnica de Grupo Focal, definida por Westphal et al (1993), precursores dessa metodologia na área da saúde, como reuniões com um grupo de participantes conduzidas por um moderador, na presença de um observador que realiza as anotações sobre os acontecimentos. As reuniões são coordenadas a partir de um roteiro de entrevista especificamente preparado no sentido de orientar e focalizar a discussão. Segundo o autor,

é uma técnica de abordagem que possibilita o conhecimento de características psicossociológicas e culturais de determinados grupos da população além dos processos dinâmicos da interação entre os membros desses grupos.

A pesquisa foi realizada em um bureau¹ da cidade de São Paulo que tem vários clientes. O primeiro contato foi feito com o Coordenador de Comunicação Interna para quem foram apresentados os objetivos e processos metodológicos da pesquisa. A seguir, ele selecionou, aleatoriamente, uma conta (cliente), entrou em contato com a gerente e supervisora da mesma e autorizou o início da pesquisa. Os teleoperadores da conta selecionada foram convidados pela supervisora a participar do estudo, em um total de onze participantes, sendo nove do gênero feminino e dois do gênero masculino, divididos em dois grupos: grupo A com cinco participantes e grupo B com seis. Foi realizada uma reunião com estes para a apresentação da pesquisadora e esclarecimentos sobre os objetivos e procedimentos metodológicos da pesquisa.

O processo foi dividido em três momentos que foram realizados na própria empresa e gravados em fita cassete: no primeiro foram realizados dois encontros denominados Grupos Focais (GFs) com cada grupo (A e B) com duração de 120 minutos. Foi solicitada assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido e utilizado um roteiro de questões semi-abertas e estruturadas, baseado nos objetivos da pesquisa com a finalidade de desencadear narrativas dos sujeitos participantes e, a partir delas embasar a atuação que se seguiu nos Grupos de Trabalho. Cada participante foi solicitado a apresentar-se, falar sobre aspectos positivos e negativos do seu cotidiano de trabalho, falar sobre a percepção de sua voz no exercício profissional, o que pensa sobre comunicação e o que espera de uma atuação fonoaudiológica.

No segundo momento foram realizados quatro encontros com cada grupo, denominados Grupos de Trabalho (GTs), ou seja, GT1, GT2, GT3 e GT4 que tiveram a duração de 120 minutos cada, durante os quais ocorreu a intervenção propriamente dita. A pesquisadora inseriu-se como participante-observadora procurando obter uma integração profunda, por meio da observação, da vivência compartilhada de acontecimentos considerados importantes pelos sujeitos participantes.

O terceiro momento ocorreu um mês após os GTs, no qual a pesquisadora entrevistou os participantes para discutir sobre os efeitos da atuação no cotidiano dos teleoperadores. Os encontros realizados com os grupos A e B, nesse momento, foram denominados de Grupos Focais de Reflexão (GFRs) com a duração de uma hora cada.

A moderadora dos grupos foi a própria pesquisadora que, durante os grupos focais, procurou estimular discussão, atenta aos mais tímidos, encorajando-os, assim como, impondo limites aos participantes dominantes.

Para a análise dos dados foi realizada a transcrição dos GFs e GTs, uma leitura detalhada dessas transcrições e a sua relação com as anotações da observadora.

A análise das narrativas dos sujeitos participantes aconteceu depois da transcrição de todos os registros e foi baseada na proposta metodológica de Bardin (1977) que propõe três etapas de análise, a saber: pré-análise; codificação e inferência. A pré-análise é a fase de organização, fase em que se escolhe os documentos para análise, formula-se hipóteses e objetivos. Em seguida, na fase de codificação é realizada a exploração do material transformando os dados brutos com o objetivo de alcançar a compreensão do texto. A última fase é a de inferência, na qual a partir dos dados o pesquisador propõe inferências e realiza interpretações com base no seu referencial teórico.

As narrativas dos participantes e o conteúdo abordado durante os GF's e GT's foram divididos em categorias conforme o bloco temático abordado, a saber: produção da voz, saúde vocal, audição, saúde auditiva, normotonia, saúde ocupacional, condições de trabalho e papel do Fonoaudiólogo na empresa.

Intervenção Fonoaudiológica

O Momento dos Grupos de Trabalho

Grupo de Trabalho A

Todos os encontros com o Grupo A ocorreram antes do expediente de trabalho, a pedido dos sujeitos. Esse grupo foi composto por cinco mulheres, com idade entre 16 e 20 anos, que tinham o exercício dessa profissão como única atividade profissional.

¹ Empresa de *Call Center* de Terceirização.

GT1A

Nesse encontro foi apontada a obrigação da empresa de proporcionar condições adequadas de trabalho a seus funcionários e que esses devem assumir determinadas posturas para manterem-se saudáveis. A partir disso, a discussão seguiu em direção ao tema estresse como consequência da postura, impossibilidade de movimentação e do conteúdo de algumas ligações, segundo os operadores. Outro tema também abordado nesse encontro foi sobre voz, discurso e vocabulário e a correlação desses com o cotidiano de trabalho. Nesse momento foi introduzida uma abordagem sobre saúde e fisiologia da voz, o que foi permeado por narrativas e questionamentos por parte dos operadores. Foram realizadas projeções de transparências com imagens relacionadas aos temas para auxiliar a compreensão e ilustração dos aspectos abordados. Foi apresentado também a primeira parte do vídeo: “Voz... O Som Nosso”² para ilustrar as explicações sobre a produção vocal.

GT2A

Nesse encontro deu-se continuidade à discussão realizada anteriormente referente ao estresse. A partir do momento em que a moderadora falou sobre o conteúdo fundamentado por França e Rodrigues (1999) que afirmam que o estresse é um desafio que nos mobiliza na busca de soluções, houve a troca de opiniões sobre o assunto entre os participantes. Foi retomado o assunto sobre a produção vocal, momento em que se destacou a importância da respiração, do relaxamento e da ressonância. Em seguida, com os operadores deitados em colchonetes, foram realizados exercícios respiratórios para sensibilizá-los sobre os movimentos da respiração, a importância de uma expansão correta da caixa torácica e sua contribuição para o ato da fala. Foram introduzidos também temas relacionados ao uso de roupas confortáveis, cuidados com o corpo e postura e exercícios de alongamento. Sempre que necessário, foi utilizado o recurso do retro-projetor para ilustrar as explicações.

GT3A

Nesse encontro foi abordado conteúdo referente aos cuidados auditivos, uma vez que foram

feitos inúmeros comentários a respeito. Foram discutidos os problemas advindos do uso de cotonetes e explicado o funcionamento do ouvido, bem como a importância de alternar o uso do fone de ouvido. Os cuidados com a voz, como hidratação do trato vocal, postura, choque térmico, repouso vocal e alimentação adequada foram abordados em seguida. Em alguns momentos foi utilizado breve intervalo. Retomou-se o tema estresse, pois esse foi o aspecto negativo mais enfatizado pelo grupo. Em seguida, foram realizados exercícios respiratórios com os participantes deitados em colchonetes de barriga para cima, olhos fechados e mãos na altura das últimas costelas para que observassem o ritmo respiratório. Ao término dessa atividade todos assistiram ao filme “Relaxation”³ que se caracteriza por uma seqüência de imagens, som e cor. Encerrado o filme todos fecharam os olhos, deitados de barriga para cima, ao som de um CD⁴ de música suave e iniciou-se uma atividade de normotonia. Foram dadas, por meio de comando verbal, condições aos participantes de perceberem o próprio corpo e o estado de contração e descontração dos músculos. Ao final dessa atividade foram dadas instruções para que os participantes se alongassem, rolassem de um lado para o outro e levantassem de lado para não pressionarem a coluna. Os participantes fizeram comentários favoráveis e referiram bem-estar.

GT4A

Ao início desse momento foi retomada a importância de cada um cuidar de seu próprio corpo e executada uma série de exercícios de aquecimento vocal. Em seguida, foram realizadas massagens pela moderadora nos participantes, que foram orientados a fazer uns nos outros. Essas se basearam em técnicas de fricção e amassamento. Após sua realização foram sugeridas outras técnicas de aquecimento vocal e enfatizada sua importância. Após essa atividade foram abordados temas relacionados à ressonância oral e nasal como amplificadores do som, a importância de uma articulação precisa, e a mobilidade dos órgãos fonoarticulatórios. Para finalizar os participantes assistiram outro trecho do filme “Voz...O Som Nosso” e foi entregue uma folha para cada participante com frases do texto

² Filme produzido pelas fonoaudiólogas: Ana Maria S.P.T.Carvalho, Delmira de Fraga e Karmann, Estela Maria G.P.Gomes e Suzana P.P.Giannini

³ Visual music with Subliminal Affirmations to effortlessly Empower your life Sowdack by Steven Halpern

⁴ Natureza Viva – Sonergia – Série Natureza, 1998

“Um dia você aprende que...” de Willian Shakspeare. Após sua leitura cada participante verbalizou um compromisso de refletir em promoção de sua própria saúde. Foi combinado entre a pesquisadora e os participantes um encontro no prazo de aproximadamente um mês para a reflexão sobre a atuação conjunta realizada.

Grupo de Trabalho B

Todos os encontros do Grupo B ocorreram após o expediente de trabalho a pedido dos participantes. Este grupo foi composto por quatro mulheres e dois homens, com idade entre 18 e 38 anos e que tinham o exercício dessa profissão como única atividade profissional.

GT1B

A proposta e as dinâmicas realizadas nesse GT foram semelhantes aos descritos no GT1A, com algumas variações devido à postura do grupo que interferiu em cada atuação. Todas as transparências e materiais utilizados nos GT's do grupo A foram reutilizados também nesse GT. Foram abordados aspectos responsáveis pelo cansaço como postura, mobiliário e digitação. Essa abordagem conduziu ao tema “voz” como um importante instrumento de trabalho seguida de uma explicação sobre a produção vocal. Discutiram-se também questões trazidas pelos participantes como rouquidão, tosse, pigarro e alterações vocais, fato que propiciou a discussão sobre a importância do aquecimento vocal, bem como da realização de atividades com o corpo. Ao final, foi apresentada a primeira parte do vídeo “Voz...O Som Nosso” e, após discussões sobre o mesmo, o encontro foi encerrado.

GT2B

Este GT foi iniciado com o assunto estresse, uma vez que dois dos participantes desse grupo haviam sido demitidos momentos antes do encontro. Foi explicitada a importância de se promover pequenas mudanças de hábito para buscar o bem-estar físico e mental e ressaltado que a nossa saúde depende, em grande parte, das condições e modo de vida. De acordo com as narrativas que se sucederam após o tema estresse, foi abordado um tema relacionado à respiração, aspecto fundamental para a produção da voz. Os participantes foram solicitados a deitar em colchonetes, com olhos fechados e mãos sobre o abdômen na altura das últimas costelas e observar o movimento respiratório. Foi realizada,

em seguida, uma atividade de normotonia da mesma forma que nos GT's 3 e 4, na qual foi passado o filme “Relaxation”. O mesmo relaxamento foi feito e após a sua realização foi discutida a importância do alongamento. Para finalizar, foi enfatizado o cuidado com audição, uso do cotonete e função da cera no conduto auditivo.

GT3B

O encontro iniciou-se com o assunto referente à questão auditiva: necessidade de alternar a orelha durante uso do fone, importância do exame audiométrico e redução do volume do fone quando a ligação estiver clara. Os cuidados com a voz foram os mesmos abordados no GT4A, porém, foi discutido também a importância do sono, a preparação para dormir e o desaquecimento vocal. Em seguida, os participantes foram solicitados a deitar nos colchonetes de barriga pra cima e olhos fechados e foram realizados vários exercícios respiratórios e de coordenação pneumofonoarticulatória. Após essa atividade realizou-se exercícios de aquecimento vocal, com foco em sua necessidade e importância e foi retomada a questão do estresse até ser encerrado esse encontro.

GT4B

Este encontro iniciou-se com a retomada do tema “respiração” como aspecto fundamental para a vida e para a produção vocal. A partir dessa retomada foi introduzido a questão da ressonância nasal e oral e sua importância com relação à amplificação do som produzido. Dessa forma, foi discutido que quando as cavidades de ressonância são bem utilizadas há uma melhora da qualidade vocal, diminuição do esforço vocal e melhora da percepção do ouvinte. Em seguida, foi abordado o tema articulação, velocidade de fala, a importância da clareza na transmissão da mensagem e a dificuldade de comunicação que os operadores enfrentam. Na sequência, foram discutidas algumas formas de lidar com essa dificuldade e os participantes expuseram seus sentimentos relacionados a situações que enfrentam diariamente. Foi aberto um espaço para que os operadores expusessem suas angústias e temores, uma vez que os mesmos sentiram a necessidade disso. Para finalizar foi lido o mesmo texto apresentado ao GT4A e enfatizada a necessidade de que cada um busque melhores condições de vida. Ao terminar, a cada um foi solicitado verbalizar um compromisso com a promoção da sua própria

saúde e, assim como no GT4A, foi combinado um próximo encontro, no prazo de um mês.

Após um mês do término da atuação conjunta foi realizado um encontro, o Grupo Focal de Reflexão (GFR), com o Grupo A e com o Grupo B.

GFRA

O encontro foi iniciado com o relato livre dos objetivos do encontro. Foram citadas questões de alimentação, postura, ingestão de água, exercícios para a voz e de articulação e foi referida a importância do fonoaudiólogo nas empresas de *Telemarketing*. Os participantes colocaram as suas questões e benefícios percebidos nos encontros que incluíram o convívio grupal, o maior entrosamento e a tentativa de colocar em prática vários aspectos abordados.

GFRB

Da mesma forma ocorrida com o GFRA o encontro iniciou-se retomando os objetivos deste e a palavra foi passada para os participantes. Foram referidas questões sobre a eficiência de uma atuação fonoaudiológica, em busca da diminuição de distúrbios vocais e no esclarecimento da importância de determinados comportamentos e hábitos vocais. Em seguida, foram dadas algumas orientações sobre os hábitos e saúde vocais.

Resultados e Discussão:

Em relação à composição e funcionamento dos grupos observou-se que a maior parte dos participantes é estudante e acumula atividades de estudo e trabalho. Os participantes foram divididos em dois grupos, respectivamente Grupo A e Grupo B.

O Grupo A caracterizou-se por ser um grupo com participantes que se colocavam de modo intenso, jovem, descontraído e afetivo. O Grupo B constituiu-se de modo mais heterogêneo em relação a gênero, idade e opiniões. Seus participantes eram pouco falantes e demoravam um tempo maior para desencadear narrativas.

As narrativas e conteúdos abordados durante os GF's e GT'S foram divididos em oito categorias que serão descritas a seguir juntamente com os seus resultados e impressões.

A categoria **produção da voz** foi definida pelos sujeitos como fundamental para o ser humano, no que diz respeito à forma de expressão e comunicação, de modo que houve várias referências

feitas à função comunicativa da voz. Tal função vai na direção da proposta de Alloza e Ferreira (2002), que destaca a função social da voz, considerando-a essencial para efetivar a comunicação. Os teleoperadores referem-se a ela como valioso instrumento de trabalho que deve transmitir ao cliente credibilidade, pois representa a imagem da empresa.

A maioria dos participantes entende que a voz reflete a imagem da empresa, o que coincide com as afirmações de Algodoal (2002), ao referir-se à voz como instrumento muito importante na realização da atividade do *telemarketing*, pois é por ela que se percebe a identidade do falante e dessa forma causa impacto ao ouvinte. Diversas situações que geram irritação foram citadas, porém, também foi enfatizada a necessidade de controle para que a voz não transmita esse aspecto ao cliente. Isso vai ao encontro do que Algodoal (2002) afirma quando se refere à voz como reveladora de atitudes e emoções, de modo que no *telemarketing* é exigido que o teleoperador esteja atento para que sua voz não revele emoções como irritação, impaciência, entre outras. Os sujeitos comentaram, ao longo do processo, sobre as emoções que a voz carrega e suas impressões, o que remete ao que Chun (2000) comenta sobre a voz ter um importante papel na interação. Os comentários sobre a voz centraram-se nos aspectos abordados anteriormente, sendo que em nenhum momento referiram-se à queixas vocais relacionadas a alterações de natureza orgânica. Tal fato vai na mesma direção das conclusões de Salzstein (2000), que acredita que as relações subjetivas dos operadores com o trabalho e com as condições referentes à organização tem influência direta sobre a integridade física, mais especificamente no aparecimento de problemas vocais, laringeos, psíquicos e no rendimento dos serviços executados. Ao contrário dos professores que atuam em condições adversas durante vários anos de trabalho (Ferreira et al, 2003) os teleoperadores não constituem carreira nas empresas. Embora durante o exercício profissional haja envolvimento com as questões organizacionais e os operadores estejam predispostos a problemas em decorrência de fatores ambientais, o pouco tempo de carreira pode explicar o fato de que se queixem de sintomas vocais sem, porém, estes se constituírem em quadros de distúrbios vocais.

A temática relacionada à **saúde vocal** suscitou grande interesse dos participantes que foram unânimes em denotar cansaço vocal ao final do

expediente. Grande parte do tempo destinado às discussões de voz foi utilizado para enfatizar sua importância na interação entre os operadores e clientes. A voz foi referida como atividade discursiva, única enquanto possibilidade do teleoperador relacionar-se com o cliente, constituindo-se como sujeito por meio da linguagem.

A **audição** foi outra categoria enfatizada durante os GT's, uma vez que os participantes trouxeram diversas queixas relacionadas a esse aspecto. A partir do que foi apontado por eles o tema foi introduzido fazendo-se referência, de forma sintética, aos aspectos anátomo-fisiológicos do ouvido.

Quanto à **saúde auditiva**, ou seja, os cuidados que devem ser tomados com a audição, os teleoperadores referiram cansaço auditivo, causado pelo grande número de ligações que recebem e pela competição sonora, muitas vezes causada pelas conversas paralelas no local de atendimento. Isso vai ao encontro do que Ejnisman e Bardelli (2002) apontam quando dizem que as interferências causadas por ruídos no ambiente de trabalho e nas próprias linhas telefônicas podem prejudicar a inteligibilidade da fala dos clientes por parte dos operadores. Essa situação os leva a aumentar o volume do equipamento e a intensidade da voz, o que faz com que fiquem expostos a elevados níveis de pressão sonora. Os participantes relataram bastante desconforto produzido pela competição sonora que ocorre em função do intenso ruído do ar condicionado e referiram também que a maior parte deles não alterna o uso dos fones de ouvido.

É importante salientar que, ao contrário do que aconteceu com relação à voz, as queixas relacionadas às questões auditivas foram intensas. Isso implica aos fonoaudiólogos uma reflexão sobre sua atuação junto a operadores que geralmente é centrada nas questões da voz, confirmada pela produção científica da área nos últimos anos (Garcia, 2000; Salzstein, 2000; Algodoal, 2002 entre outros)

A categoria **normotonia** para a produção vocal foi associada à **saúde ocupacional** e será discutida em conjunto. A saúde ocupacional foi um tema amplamente discutido pelos grupos, configurando-se numa categoria que se destacou. O estresse foi um aspecto que ocupou lugar central das conversas durante o processo e diversos aspectos do cotidiano de trabalho dos teleoperadores foram referidos como geradores de estresse como: a postura permanente durante seis horas diárias; o toque constante do

sinal telefônico; o uso do fone de ouvido; a instabilidade no emprego, entre outros.

A fala dos teleoperadores vai na mesma direção de França e Rodrigues (1999), quando dizem que conviver com pessoas que pensam, agem, sentem cada uma a seu modo, nem sempre correspondem às expectativas dos indivíduos, sobretudo em uma empresa. Além disso, a obrigação de cumprir metas, executar diversas tarefas e atuar em setores, nem sempre compatíveis com os desejos profissionais das pessoas, pode ser um desafio à saúde.

Foi destacado também o fato de receberem ligações de pessoas irritadas, que se dirigem a eles de forma brusca e até ofensiva, o que pode gerar uma série de sentimentos prejudiciais à interação operador-cliente. Outro fator que também contribui para o estresse é a dificuldade de alguns clientes entenderem as informações e orientações passadas por eles.

Após a realização das atividades de normotonia, relaxamento, exercícios de alongamento e massagens, os comentários dos participantes traduziram o bem-estar, tanto físico como emocional, fato que coincide com as afirmações de Grillo (2005) que enfatiza que essas atividades amenizam o estresse e possibilitam a transposição do estado de relaxamento para a produção da voz.

Em relação à categoria **condições de trabalho**, o discurso dos participantes mostrou que a atividade de operador é tida como provisória e nenhum se referiu a ela como uma opção ou escolha e sim, necessidade. A remuneração foi apontada como satisfatória, porém, são restritas as condições de seguir carreira nessa área, fato que conduz o desinteresse por parte desses profissionais. Observou-se que, embora a maioria dos teleoperadores tenha inúmeras queixas com relação à função exercida, o temor por uma demissão é grande. Essa situação leva os indivíduos a permanecerem em suas funções, na qual muitos se sentem infelizes. Diante disso, é possível se constatar a doença como resposta dos seres humanos a essa condição, conforme aponta Durand (2000). Ainda de acordo com esse autor, é possível observar nos indivíduos que adoecem, uma resposta do ser humano às condições de vida a que está submetido, tanto no trabalho quanto fora dele. Cada indivíduo que adoecer parece refletir o conflito entre a sua condição humana e a forma de trabalho que, muitas vezes, anula a melhor parte dos seres humanos e o que de melhor eles têm a oferecer. No âmbito do trabalho, segundo Durand (2000)

quando um indivíduo é contratado passa a dirigir seus esforços, objetivos e atitudes de acordo com a empresa e, quando o sistema de trabalho organiza-se de modo a submeter o indivíduo a funções previamente planejadas, exigindo um comportamento mecânico, pode levá-lo a sentir-se como uma peça descartável, não reconhecido e ameaçado e, em resposta a essa situação ele adocece.

De acordo com a Sintel (2006), em pesquisa com atendentes de várias empresas de teleatendimento, esses reconhecem a presença de aspectos que favorecem o aparecimento de doenças no trabalho como: mudanças bruscas de temperatura, ruído excessivo, espaço de trabalho reduzido, *headsets* em condições ruins de funcionamento, número insuficiente de teleoperadores para atendimento, exigência de elevado esforço mental e impossibilidade de sair do posto de trabalho para satisfazer suas necessidades fisiológicas. Esses aspectos vão na direção da pesquisa de Vilkmán et al (1998) que investigaram os efeitos simples e combinados de três fatores ergonômicos, a saber alta intensidade vocal, umidade do ar e postura inadequada e verificaram que seus efeitos estão relacionados com as alterações vocais observadas em pessoas que fazem o uso da voz prolongado.

Quanto à categoria **papel do fonoaudiólogo na empresa**, alguns participantes desconheciam tal profissional e mostraram desejo de obterem informações para identificar problemas de voz, melhorar a voz e aperfeiçoarem a comunicação. Kowalska e Sulkowski (2005) analisaram 1261 casos de distúrbios vocais de natureza orgânica e verificaram que apesar de os profissionais da voz atribuírem o uso excessivo de voz no trabalho às alterações vocais, apenas 10% confirmaram a sua regular visita ao fonoaudiólogo.

Desde o início os grupos estabeleceram um vínculo com a moderadora e pesquisadora, fato que possibilitou compartilhar vivências no âmbito profissional e pessoal de forma abrangente. Os sujeitos relataram angústias, frustrações, desencantos com relação ao ambiente de trabalho e foi possível compreender a importância da postura de acolhimento que o fonoaudiólogo, enquanto agente da saúde, deve manifestar, proporcionando condições para os indivíduos falarem sobre o que sentem no ambiente de trabalho.

Durante os Grupos Focais de Reflexão (GFR) os teleoperadores referiram-se muito mais à melhora da comunicação entre eles, do que deles para com

os clientes, como efeito da intervenção realizada. Tal fato pode auxiliar o fonoaudiólogo em suas ações, pois se há melhora da comunicação entre estes profissionais, provavelmente, isso a médio e longo prazo pode se refletir na melhora do atendimento ao cliente. O próprio fato de os encontros terem ocorrido em grupo proporcionou a melhora da interação entre eles, segundo os participantes. Sem dúvida, o trabalho em grupo possibilita condições dos sujeitos interagirem movidos por um fim comum a todos eles, o que possibilita a interação e adaptação entre eles.

O trabalho desenvolvido, com normotonia, alongamento e massagens, foi salientado como uma atividade que promoveu bem-estar geral, tranquilidade, melhora da comunicação e da voz e foi muito valorizado pelos participantes, o que vai ao encontro das afirmações de Grillo (2005) conforme comentado anteriormente. No que diz respeito aos cuidados com a voz relataram que recebem algumas orientações de funcionários do departamento de Recursos Humanos, porém, referiram que apenas depois da atuação fonoaudiológica entenderam o porquê de tais orientações, o que propicia maior disponibilidade em realizá-las. Essa constatação reafirma a necessidade de um profissional competente para a organização e/ou desenvolvimento de ações de promoção de saúde.

De modo geral, a postura dos participantes durante todo o processo sugeriu que a possibilidade de terem compartilhado com um profissional da saúde as questões que os incomodavam de forma tão intensa, favoreceu a mudança de atitude frente à rotina de trabalho.

Da mesma forma que Lehto et al (2005) constatou, a intervenção proposta, apesar do tempo reduzido, produziu efeitos positivos em seus participantes.

Conclusões

O processo de intervenção conjunta entre o fonoaudiólogo e um grupo permitiu observar que os teleoperadores percebem a voz como um instrumento de trabalho que possibilita transmitir uma boa ou má impressão da empresa para o cliente. Os sujeitos não referiram queixas vocais e/ou laringeas, e quando ocorreram não foram relacionadas com a atividade exercida.

Foram referidas diversas queixas relacionadas à competição sonora e, por isso as questões auditi-

vas foram amplamente discutidas. Ao longo do processo, a voz e a audição deixaram de ocupar lugar central e emergiram as angústias e preocupações que permeiam o fazer dos teleoperadores.

A saúde ocupacional teve lugar de destaque durante as discussões e o estresse foi a causa mais referida pelos sujeitos da pesquisa. Foi possível perceber que a satisfação dos teleoperadores está mais relacionada à valorização de seu trabalho do que ao salário que recebem e apontam para um programa de saúde ocupacional preocupado com a qualidade de vida dos mesmos, para minimizar os problemas.

Nessa direção, parece oportuno investir em programas que privilegiem a ação dos próprios trabalhadores, para capacitá-los na promoção de sua saúde, com o fonoaudiólogo inserido no contexto da Saúde do Trabalhador.

Referências

- Algoado MJAO. As práticas de linguagem em situação de trabalho de operadores de telemarketing ativo de uma editora [tese de doutorado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 2002.
- Alloza RG, Ferreira LP. A voz para operadores: múltiplos sentidos. In: Alloza RG, Salzstein RB. Fonoaudiologia na empresa: atuação em call center. São Paulo: Revinter; 2002. pags cap Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 1977.
- Chun RYS, DIJK EV, Furlan CE, Silvério KCA. Voz profissional: grupos de voz na comunidade de Piracicaba. In: Ferreira LP, Costa HO, organizadores. Voz ativa: falando sobre o profissional da voz. São Paulo: Roca; 2000. p.79-89.
- Durand M. Doença ocupacional: psicanálise e relações de trabalho. São Paulo: Escuta; 2000.
- Ejnisman AC, Bardelli FE. Considerações sobre a audição em call center. In: Alloza RG, Salzstein RBW, organizadores. Fonoaudiologia na empresa: atuação em call center. Rio de Janeiro: Revinter; 2002. p.31-43.
- Ferreira LP. Usos da voz em contexto profissional: para além da clínica terapêutica. In: Ferreira LP, Andrada e Silva MA, organizadores. Saúde vocal: práticas fonoaudiológicas. São Paulo: Roca; 2002. p.1-5.
- Ferreira LP, Gianini SPP, Figueira S, Silva EE, Karmann DF, Souza TMT. Condições de produção vocal de professores da prefeitura do município de São Paulo. *Distur Comun* 2003;14(2):275-308.
- Fortes FSG, Imamura DHT, Sennes LU. Perfil dos profissionais da voz com queixas vocais atendidos em um centro terciário de saúde. *Rev Bras Otorrinolaringol* 2007;73(1):27-31.
- França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 1999.
- Garcia RAS. Operadores de uma central de telemarketing: os múltiplos sentidos da voz [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica; 2000.
- Grillo MHMM, Penteadó RZ. Impacto da voz na qualidade de vida de professo(a)s do ensino fundamental. *Pro Fono* 2005;17(3):321-30.
- Kowalska S, Sulkowski WJ. Occupational voice disorders: an analysis of diagnoses made and certificates issued in 1999-2004. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*; Oct2005, Vol. 18 Issue 4, p.341-349, 9p
- Lehto L, Alku P, Backstrom T, Vilkmán E. Voice symptoms of call-centre customer service advisers experienced during a work-day and effects of a short vocal training course. *Logoped Phoniatr Vocol* 2005;30:14-27.
- Mendes R, Dias EC. Saúde do trabalhador. In: Rouquayrol Z, editor. *Epidemiologia e saúde*. Rio de Janeiro: Medsi; 1994. p.383-98.
- Oliveira CG. Pensando a fonoaudiologia em saúde coletiva. In: Lacerda CBF, Panhoca I, organizadores. *Tempo de fonoaudiologia II*. Taubaté, SP: Cabral; 1998. p.29-37.
- Salzstein RBW. Operador de telemarketing: relações entre o trabalho e queixas vocais [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 2000.
- Schneider B, Bigenzahn W. How we do it: voice therapy to improve vocal constitution and endurance in female student teachers. *Clin Otolaryngol* 2005;30:64-78.
- Sintel - Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicações do Estado de Minas Gerais. Estudo de percepção sobre as condições de trabalho e saúde no setor de teleatendimento. Minas Gerais; 2006.
- Timmermans B, Bodt MS, Wuyts F, Heyning PV. Analysis and evaluations of a voice-training program in future professional voice users. *J Voice* 2005;19(2):202-10.
- Vilkmán E, Lauri E, Alku P, Sala E, Sihvo M. Ergonomic conditions and voice. *Log Phon Vocol* 1998;23:11-9.
- Westphal MW. Grupos focais: experiências precursoras do uso da técnica em programas educativos de saúde pública [trabalho apresentado na Disciplina Planejamento em Saúde do Curso de Educação em Saúde Pública]. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da USP; 1993.

Recebido em novembro/08; aprovado em agosto/08.

Endereço para correspondência

Leslie Piccolotto Ferreira.

Rua Jesuíno Bandeira, 73, Vila Romana
CEP 05048-080

E-mail: lesliepf@pucsp.br