

# Saúde vocal do teleoperador

## Vocal health of telemarketer

## Salud vocal del teleoperador

Carla A. Cielo\*  
Barbara C. Beber\*\*

### Resumo

**Introdução:** Os teleoperadores são profissionais que utilizam a voz como instrumento de trabalho e, portanto, necessitam de atenção voltada para sua saúde vocal. **Objetivo:** O presente artigo tem como objetivo descrever os aspectos que envolvem a voz dos teleoperadores, a partir de uma revisão de literatura dos seguintes aspectos: o serviço de telemarketing, seu ambiente e equipamentos de trabalho, o perfil vocal do teleoperador, e as condutas fonoaudiológicas nesse meio. **Material e método:** Foi realizada revisão da literatura sobre a saúde vocal do teleoperador utilizando material científico e não-científico (legislação). **Resultados:** após descrever o telemarketing e o profissional que nele atua, foi possível compreender que a saúde desses profissionais é influenciada pela qualidade do espaço físico e do sistema administrativo e organizacional, pela acústica do ambiente, pela ergonomia e pela utilização dos fones de ouvido e do microfone. Os teleoperadores têm um determinado perfil vocal, com exigências, hábitos e queixas peculiares à profissão, sendo que a fonoaudiologia pode atuar de diversas maneiras no telemarketing. **Conclusão:** Fonoaudiólogos, teleoperadores e supervisores de telemarketing devem compreender as questões que envolvem a saúde dos teleoperadores, tendo conhecimento de todos os aspectos que foram descritos nesta revisão de literatura. Assim, cada vez mais as intervenções em saúde vocal desses trabalhadores serão focadas, melhorando a qualidade de vida dos mesmos e seu desempenho laboral.

**Palavras-chave:** telemarketing, disfonia ocupacional, teleoperadores.

### Abstract

**Introduction:** The telemarketers are professionals who use the voice as an instrument of work and therefore need attention on their vocal health. **Aim:** This article aims to describe the aspects that involve the voices of telemarketers, from a literature review of the following: the telemarketing service, their environment and work equipment, the voice profile of the telemarketer, and conduct speech therapy in the telemarketing. **Material and method:** The literature review was performed on vocal health in telemarketers using scientific and non-scientific (legislation) material. **Results:** After describing the telemarketing and the telemarketers, it was possible to understand that their health is influenced by the quality of physical space and administrative and organizational system, the acoustic environment, the ergonomics and the use of headphones and microphone. Telemarketers have a specific voice profile, with demands, complaints and habits peculiar to the profession, and the speech therapy can act in various ways in telemarketing. **Conclusion:** Speech therapists, telemarketers and telemarketing supervisors should understand the issues

\* Fonoaudióloga; Professor Adjunto de Graduação e Pós-Graduação do Departamento de Fonoaudiologia da Universidade Federal de Santa Maria – RS; Doutora em Linguística Aplicada pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Instituição: UFSM. \*\* Fonoaudióloga; doutoranda em Medicina – Ciências Médicas pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituição: UFRGS.



surrounding the health of telemarketers, having knowledge of all aspects that were described in this literature review. Thus, more and more the vocal health interventions of these workers will be focused, improving the quality of life for themselves and their work performance.

**Key-words:** telemarketing, occupational dysphonia, telemarketers.

## Resumen

**Introducción:** Los teleoperadores son profesionales que utilizan la voz como instrumento de trabajo y, por lo tanto, necesitan atención dirigida a su salud vocal. **Objetivo:** El presente artículo tiene como objetivo describir los aspectos que abarcan la voz de los teleoperadores, a partir de una revisión literaria de los siguientes aspectos: el servicio de telemarketing, su ambiente y equipos de trabajo, el perfil vocal del teleoperador y las conductas fonoaudiológicas en este medio. **Material y método:** Se realizó revisión literaria acerca de la salud vocal en el teleoperador utilizando material científico e no-científico (legislación). **Resultados:** Después de describir el telemarketing y el profesional que en él actúa, fue posible comprender que la calidad del espacio físico y del sistema administrativo y organizacional, la acústica del ambiente, la ergonomía y la utilización de auriculares y micrófono influyen en la salud de esos profesionales. Los teleoperadores tienen un determinado perfil vocal, con exigencias, hábitos y quejas peculiares a la profesión, siendo que la fonoaudiología puede actuar de diversas maneras en el telemarketing. **Conclusión:** Fonoaudiólogos, teleoperadores y supervisores de telemarketing deben comprender las cuestiones que abarcan la salud de los teleoperadores, y conocer todos los aspectos que se describieron en esta revisión literaria. Así, cada vez más se enfocará las intervenciones de salud vocal de esos trabajadores, mejorando su calidad de vida y su desempeño laboral.

**Palabras-clave:** telemarketing, disfonía ocupacional, teleoperadores.

## Introdução

Uma grande parte dos trabalhadores utiliza como principal ferramenta de trabalho a sua voz. Os teleoperadores ou operadores de *telemarketing* são profissionais que dependem diretamente da voz para exercer suas funções profissionais, através do uso sistemático do telefone com o propósito de realizar negócios e resolver relacionamentos com clientes das empresas para as quais trabalham<sup>1,2,3,4</sup>.

Atualmente, sabe-se que a disfonía ocupacional é um distúrbio importante e que influencia diretamente a vida profissional e social do indivíduo, bem como exerce influência sobre o desempenho e rendimento das empresas<sup>5,6,7</sup>.

Para poder prevenir, conscientizar e tratar as disfonías ocupacionais entre os profissionais teleoperadores é preciso conhecer a realidade de trabalho, a demanda desses profissionais e suas características vocais.

Com base no exposto, este artigo se propõe a descrever os aspectos que envolvem a voz dos teleoperadores, a partir de uma revisão de literatura dos seguintes aspectos: o serviço de *telemarketing*, seu ambiente e equipamentos de trabalho, o perfil vocal do teleoperador, e as condutas fonoaudiológicas neste meio.

## Material e Método

Foi realizada revisão da literatura sobre a saúde vocal no teleoperador utilizando material científico e não-científico (legislação). Realizou-se um levantamento bibliográfico nas bases de dados Scielo, Pubmed e *Google Scholar*, utilizando os seguintes termos (em português e em inglês): voz, disfonía ocupacional, *telemarketing*, teleoperadores, *call centers*. Os termos foram utilizados em português e inglês, associados ou não e, quando necessário, complementados por termos específicos.

Os critérios de inclusão para a seleção de material bibliográfico foram: conceituar a profissão do teleoperador; descrever o ambiente e os equipamentos de trabalho do *telemarketing*; abordar os temas saúde do teleoperador, voz do teleoperador, atuação fonoaudiológica no *telemarketing*; ter sido publicado a partir do ano de 1995.

Após realizar o levantamento bibliográfico seguindo essa metodologia, foram selecionadas 50 referências bibliográficas, científicas e não-científicas (legislação).

### O Telemarketing

Segundo Anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho<sup>8</sup> entende-se como teleatendimento/*telemarketing* a comunicação com interlocutores clientes e usuários que é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de escuta e fala telefônica e sistemas informatizados de processamento de dados.

O *telemarketing* pode ser definido como a utilização de tecnologia de telecomunicações e recursos humanos com o objetivo de captação direta de negócios e da satisfação do cliente reduzindo as distâncias; em síntese, é o uso sistemático do telefone com o propósito de realizar negócios e resolver relacionamentos com clientes<sup>1,4,2,3</sup>.

Muitas empresas possuem centrais de atendimento de *telemarketing* próprias, porém outras terceirizam os serviços. *Call center* é o nome que se dá a uma estrutura organizacional composta por postos de trabalho para atendimento ao cliente por meio da utilização de um terminal de computador e um aparelho telefônico, sendo que cada posto é chamado Posição ou Ponto de Atendimento (PA)<sup>3,4</sup>.

O teleoperador é o profissional remanescente da antiga profissão de telefonista. O uso do telefone para fins comerciais data de 1880, em Berlin, logo após o aparecimento do primeiro telefone criado por Alexandre Graahm Bell, quando um pasteleiro oferecia seus pastéis ao cadastro de clientes. Atualmente, é uma profissão renovada, atuando dentro de um verdadeiro arsenal tecnológico<sup>9,4</sup>.

Os setores de atuação do *telemarketing* envolvem a venda ativa (quando o operador busca o cliente) e receptiva (o cliente busca a central), promoções, atendimentos a reclamações de clientes, apoio a vendas externas, orientação e informação ao consumidor, cobranças, veiculação, suporte

técnico, compras, suporte à rede varejista, autorização de crédito e pesquisa<sup>1,9,4</sup>.

O trabalho dentro de um serviço de *telemarketing* está sujeito a vários fatores que podem influenciar direta ou indiretamente o estado de saúde do funcionário. Vilela e Assunção<sup>3</sup> estudaram a atividade de uma central de atendimento e as queixas dos seus trabalhadores, verificando que a empresa depende do esforço mental e afetivo dos teleoperadores para conseguir a satisfação do cliente, sendo que isto deve ser realizado sem ultrapassar o tempo previsto pelas metas comerciais e dentro do controle imposto pela empresa. O efeito observado, dentro dessas condições de trabalho, foi o adoecimento dos trabalhadores. Outros autores também referem que as metas e as exigências impostas pelo sistema organizacional das empresas, dentre outros fatores, favorecem o aparecimento de distúrbios vocais<sup>10,11</sup>.

Os profissionais teleoperadores têm, como intenção e obrigação, convencer e agradar os ouvintes, isso implica em uma preocupação em transmitir as ideias de maneira clara e eficiente, o que faz com que uma tarefa corriqueira como falar gere estresse que, por sua vez, influenciará a performance vocal de maneira negativa<sup>12</sup>.

### Ambiente e equipamentos de trabalho do teleoperador

Os principais aspectos do ambiente e dos equipamentos que influenciam na saúde do teleoperador são a qualidade do espaço físico, a qualidade do sistema administrativo e organizacional, a acústica do ambiente, as características ergonômicas do mobiliário, o uso adequado dos equipamentos de fones de ouvido e microfones.

O local de trabalho do teleoperador é, basicamente, um PA composto por um terminal telefônico e um espaço físico mínimo para a atividade; o PA é usado por um operador em cada turno de seis horas de trabalho<sup>1,4,11</sup>, sendo que o principal instrumento de trabalho é a própria voz<sup>2</sup>. Os *call centers* disponibilizam tecnologia em telefonia, informática e recursos ergonômicos adequados ao trabalhador<sup>4,11</sup>.

Muitos fatores interferem na qualidade e produtividade do trabalho do teleoperador, que vão desde o ambiente de trabalho até a gestão administrativa utilizada. Se o modelo organizacional afasta, limita ou prejudica as ações do trabalhador,



é gerada sensação de inutilidade e de insatisfação, reduzindo assim o desempenho do mesmo<sup>13,4</sup>.

O ambiente adequado deverá ser um espaço amplo, se possível bem ventilado e com fontes de luz natural. Recomenda-se que a iluminação seja suave, pois a falta ou o excesso poderá prejudicar o desenvolvimento do diálogo. Nos locais onde estão instalados os terminais de computadores, a iluminação assumirá uma importância maior, visto que é sabido que a exposição contínua ao vídeo dos monitores provoca interferências na visão dos operadores. As paredes devem ter cores claras ou neutras, salientando-se, ainda, que um sistema de ventilação, janelas e ar-condicionado, são fundamentais para melhorar o ambiente<sup>1,11</sup>.

O ambiente de trabalho, muitas vezes, não colabora com o profissional. Há casos de ar-condicionado forte ou desregulado, fumantes e não fumantes no mesmo local, cadeiras inadequadas, além da competição sonora interna e externa, e as dificuldades causadas pelo próprio sistema telefônico<sup>9,11,4</sup>. Muitas vezes o ar-condicionado desregulado provoca o ressecamento do trato vocal, prejudicando a performance vocal dos teleoperadores<sup>14</sup>.

A acústica é essencial, pois o revestimento das paredes, carpetes e cortinas são imprescindíveis para absorver o som e restringir o ruído de fundo e o eco. A forma do ambiente e o material que o constitui são os fatores que influenciam a reverberação e a absorção de som do local. Porém, é preciso ter atenção com relação ao uso de carpetes, cortinas e revestimentos que possam acumular poeira causando distúrbios alérgicos que também interferem do desempenho vocal<sup>15,9,11,13</sup>.

Sabe-se que, se o ruído sonoro do ambiente aumentar muito, ocasionará “poluição sonora”, podendo gerar desentendimento entre o teleoperador e o cliente na passagem ou recebimento das informações. O ruído ambiental muito elevado leva o operador a falar mais forte do que o normal, o que se constitui num uso vocal incorreto que pode originar disfonias e até perda auditiva induzida por ruído<sup>15,9,16</sup>.

As mesas e cadeiras devem ser reguláveis, para melhor ajuste e controle do teleoperador. As cadeiras reguláveis devem respeitar a altura do teleoperador, visando ao seu conforto, não devem possuir rodinhas, uma vez que desequilibram a postura, causando sérios prejuízos à coluna vertebral e, em consequência, reflexos negativos sobre a voz<sup>15</sup>, uma vez que alterações posturais interferem

na respiração e no posicionamento e mobilidade da laringe no pescoço.

Os pés do teleoperador devem estar bem apoiados pois, do contrário, desequilibram todo o corpo, que pode passar, então, a produzir uma voz com alterações ou instabilidade, gerando impressão de pouca confiabilidade. É necessário que a empresa disponha de um suporte para os pés, pois a imagem de segurança e de confiabilidade da voz e, conseqüentemente, a imagem da empresa, estão intimamente relacionadas ao equilíbrio do corpo. Sem conforto, o teleoperador cansa-se facilmente, provocando alterações em sua voz e em sua fala<sup>15,17</sup>.

As tensões musculares excessivas, provenientes de uma postura inadequada de trabalho, são grandes problemas que afetam os teleoperadores, pois as que englobam o pescoço e os ombros podem se refletir sobre a laringe e pregas vocais e propiciar ataques vocais bruscos e voz comprimida, aumentando os riscos de edemas ou nódulos vocais<sup>15,17</sup>. Inúmeros estudos mostram que há estreita relação entre postura e voz e, que ambos são coordenados no comportamento e comunicação. Estruturas craniocervicais e estruturas vocais relacionam-se em um contexto amplo<sup>18,19,20,21</sup>.

Ferreira e Migliorini<sup>22</sup> afirmam que o fone de ouvido (headset) é um equipamento de fundamental importância para o teleoperador, proporcionando a liberação das mãos para a digitação durante o atendimento, além de colaborar para a manutenção de uma postura corporal adequada.

Os autores supracitados afirmam, ainda, que o fone de ouvido monoauricular é o mais apropriado, pois permite a ventilação do canal auditivo externo e o descanso da estimulação auditiva, sendo que sua troca deve ser feita a cada hora e meia de uso lateral. O lado não dominante da audição, estando saudável, ouve bem, porém necessita de treino e isso só acontece pelo uso frequente e correto do fone que deve ser orientado pelo fonoaudiólogo.

A orelha que utiliza o fone constantemente e sem descanso começa a dar sinais de perda auditiva e, com o tempo, o teleoperador pode começar a ouvir apitos ou zumbidos daquele lado, podendo ocorrer a Perda Auditiva Induzida por Ruído (PAIR)<sup>9,23</sup>.

O microfone pode, eventualmente, possuir um dispositivo capaz de reproduzir a amplificação em frequências graves, com o objetivo de melhorar o sinal de fala recebido pelo cliente<sup>9</sup>.

## O perfil vocal do teleoperador

Muitas vezes, o perfil exigido de um teleoperador pode ser o de um sujeito alegre, otimista, de bom humor, boa saúde, que gosta de falar, principalmente que gosta de ajudar e cooperar. É essencial que este profissional apresente qualidades básicas como ser bom ouvinte; ter boa fluência verbal; vocabulário amplo e diversificado; entonação adequada às mensagens e voz que transmita confiança, clareza e suavidade; equilíbrio emocional; e ser atento ao que o cliente fala<sup>4,24</sup>.

A voz e a fala do teleoperador devem passar credibilidade e firmeza, sem ser uma voz rude, porém, vozes muito agudas, graves extremas ou com alto grau de nasalidade devem ser evitadas, pois não causam bom impacto sonoro comercial<sup>15,17</sup>.

A maioria dos teleoperadores é jovem e do sexo feminino<sup>16,25,26,6,14,27</sup>. A carga horária costuma ser extensa, variando de 6 a 8 horas diárias<sup>4,26,14</sup>.

Muitos indivíduos que atuam nesta área apresentam hábitos inadequados para a saúde vocal, que são praticamente os mesmo relatados em vários estudos, como ingestão de café, chá, pastilhas, balas, líquidos e alimentos gelados, uso intensivo da voz, tabagismo, consumo de álcool, voz em forte intensidade<sup>16,25,14</sup>.

Quando questionados sobre suas queixas vocais e sintomas de distúrbios da voz, as queixas mais frequentes são de: picadas, estrangulamento, queimação, ardência, voz abafada, bola na garganta, dificuldade para engolir, coceira, pigarro, arranhamento, rouquidão, fadiga, secura, perda da voz, sufocamento, rouquidão, aspereza, pigarro e tosse. Ainda, é comum que esses profissionais relatem dores na região do tórax e tensão nos músculos do pescoço<sup>25,26,14,27</sup>. Os teleoperadores costumam, também, referir que sentem sua voz pior no início e no final do dia<sup>16</sup>.

Um estudo teve como objetivo analisar as condições de produção vocal em teleoperadores e correlacioná-las ao fato deles estarem ou não satisfeitos com a sua voz. Na comparação entre os grupos, mostram-se como fatores estatisticamente associados aos trabalhadores insatisfeitos: ter maior carga horária semanal; presença de distúrbios de vias aéreas como rinite e sinusite; o hábito de falar muito; sintomas como cansaço ao falar, ardor na garganta, falhas na voz; relacionamento ruim e estresse no trabalho<sup>14</sup>.

Sabe-se que, sem os cuidados necessários à voz, algumas pessoas podem sobrecarregar seu aparato fonador, adquirindo problemas de voz e até alterações respiratórias<sup>9,15</sup>. Dentre as alterações orgânicas mais frequentemente observadas nos teleoperadores, encontram-se os nódulos vocais e os edemas<sup>28</sup>. Um estudo mais recente confirma isso, ao concluir que, entre um grupo de profissionais da voz onde se inclui teleoperadores, as lesões mais frequentes, em ordem de frequência, são: alteração estrutural mínima, nódulos vocais, edema de Reinke e pólipos vocais<sup>6</sup>. As desordens vocais ocupacionais resultam de um repetitivo movimento de colisão entre as pregas vocais e um atrito de desgaste e esforço, sendo um resultado combinado de vários fatores do próprio sujeito e do ambiente<sup>25</sup>.

Outros fatores, como a doença do Refluxo Gastroesofágico (RGE) ou Refluxo Laringo-Faríngeo (RLF) e as alergias podem tornar a laringe mais sensível e suscetível a lesões, mostrando evidentes alterações vocais. Profissionais da voz devem se manter atentos para a identificação e o tratamento dessas patologias<sup>29,30,31,32</sup>.

## Condutas fonoaudiológicas no telemarketing

As ações que o fonoaudiólogo pode realizar numa central de telemarketing englobam a seleção dos candidatos, acompanhamento, avaliação fonoaudiológica, treinamento, terapia dos teleoperadores e orientação quanto aos cuidados com a voz e o ambiente físico<sup>33,17,4</sup>. Antes de realizar treinamentos e orientações é importante aplicar protocolos para conhecer a realidade do público a ser acompanhado, assim os benefícios serão maiores, tanto para empregados, como para os empregadores e para as políticas de saúde<sup>7</sup>. O fonoaudiólogo é o profissional de referência quando o assunto é orientação vocal entre os profissionais da voz, segundo o estudo de Ueda et al<sup>39</sup>.

É importante prestar assessoria fonoaudiológica a gerentes e supervisores do telemarketing para que estes também possam identificar previamente aspectos que comprometem o elo empresa-cliente, incluindo os aspectos vocais e auditivos<sup>15</sup>.

Quanto à avaliação vocal, a base é a avaliação perceptivo-auditiva da voz, que pode ser complementada com análise acústica da voz. Além disso, aspectos da fala e da linguagem devem ser avaliados, assim como a audição do indivíduo<sup>35,4,36,37</sup>.



Sobre a intervenção fonoaudiológica em teleoperadores, estudos verificaram os efeitos dessas intervenções, e mostraram que o trabalho é benéfico e positivo em inúmeros aspectos, mesmo quando a intervenção é curta e rápida<sup>2,38,39,40,27</sup>.

O treinamento vocal para aqueles que utilizam a voz falada profissional ou ocupacionalmente tem como objetivos principais o favorecimento da produção vocal saudável e a prevenção de transtornos vocais, dando consciência aos teleoperadores sobre a importância, funcionamento e utilização adequada dos seus instrumentos de trabalho: voz, fala, linguagem, audição e postura corporal<sup>33,15</sup>.

Normalmente, o treinamento ocorre no início das atividades profissionais do indivíduo na empresa, a fim de prepará-lo para a função que lhe foi destinada ou ainda quando surgem novas oportunidades em outros departamentos ou funções. Pesquisas mostram a importância do treinamento e orientação vocal antes do profissional iniciar as atividades<sup>40</sup>. Há também os trabalhos periódicos com o intuito de manter os profissionais atualizados e adequados ao exercício eficiente de seu papel<sup>15,1</sup>. A fonoaudiologia deve buscar um programa voltado a exercícios e orientações sobre saúde vocal com o intuito de preservar a eficiência vocal e prevenir as alterações da voz, a fim de melhorar as condições individuais dos teleoperadores<sup>28,41,4</sup>.

O aquecimento e desaquecimento vocal são procedimentos que beneficiam os profissionais que fazem da voz seu instrumento de trabalho. Os exercícios de aquecimento têm como objetivo preservar a saúde do aparato fonador, aumentando a temperatura muscular e o fluxo sanguíneo, o que favorece a vibração adequada das pregas vocais e melhora a produção vocal global, dentre outros benefícios. Já o desaquecimento se opõe ao aquecimento, objetivando trazer a voz de volta ao ajuste fono-respiratório coloquial após a jornada de trabalho<sup>9,42,32,4</sup>.

Sabe-se, ainda, que muito do impacto de uma apresentação é determinado pela linguagem corporal, sendo que a mesma não é utilizada pelos teleoperadores. A percepção, por parte dos teleoperadores, de que a velocidade, a altura, a intensidade de voz, as palavras utilizadas e a sua articulação interferem de forma intensa sobre o sucesso ou não do seu atendimento, uma vez que ele não pode contar com a linguagem corporal, é crucial. Vale destacar que o aperfeiçoamento da dicção e

oratória tem sido decisivo para o fortalecimento do fonoaudiólogo nessa área de trabalho<sup>43</sup>.

É papel do fonoaudiólogo orientar e explicar a necessidade de manter a hidratação através da ingestão de água ao longo do dia. Orientar quanto às vestimentas mais adequadas para favorecer os movimentos corporais e a respiração; orientar quanto aos malefícios da ingestão de bebidas alcoólicas que irritam a mucosa oral e faríngea e anestesiam o trato vocal; alertar que ingestão de refrigerantes e café ressecam a mucosa do trato vocal e que derivados do leite tornam a saliva mais espessa dificultando a movimentação dos órgãos fonoarticulatórios; alertar que o consumo de tabaco e de maconha paralisa as células ciliadas da mucosa que reveste o trato vocal, ocasionando acúmulo de secreção, pigarro e tosse além de risco de câncer; a utilização de pastilhas, *sprays*, balas de hortelã e similares, diminuem a sensibilidade da cavidade oral e faríngea, levando à perda da auto-percepção, ao cansaço e ao esforço vocal; e ainda, que a competição sonora também deve ser evitada, pois favorece o uso vocal incorreto<sup>43,44,45,42,22,46,47,48</sup>.

O trabalho sobre a consciência ou psicodinâmica vocal também é de extrema importância, convergindo com os resultados encontrados por Kasama & Brasalotto<sup>49</sup> ao mostrarem que, quanto pior for a opinião do indivíduo sobre o impacto da disфония em sua qualidade de vida, pior será a sua autopercepção vocal. Do mesmo modo, é importante verificar o impacto que a voz tem na qualidade de vida do teleoperador, para compreender qual o impacto que um distúrbio vocal terá em cada sujeito<sup>50</sup>. O fonoaudiólogo deve, como profissional da saúde, ao inserir-se nesse contexto, estar ciente da necessidade de compreender a importância da interdisciplinaridade e da interlocução com a população com a qual pretende atuar<sup>51</sup>.

## Conclusões

O telemarketing é a utilização de tecnologia, comunicação e recursos humanos com o intuito de captar negócios e resolver problemas de uma determinada empresa, podendo ser ativo ou passivo. O profissional que atua no telemarketing é o operador de telemarketing ou teleoperador.

A saúde dos teleoperadores é influenciada pela qualidade do espaço físico e do sistema administrativo e organizacional, pela acústica do ambiente,



pela ergonomia e pela utilização dos fones de ouvido e do microfone.

Os teleoperadores têm um perfil vocal determinado, com exigências, hábitos e queixas peculiares à profissão. Assim, a fonoaudiologia pode atuar no telemarketing em vários segmentos: seleção de operadores, acompanhamento, avaliação, treinamento, orientação e terapia.

Fonoaudiólogos, teleoperadores e supervisores de telemarketing devem compreender as questões que envolvem a saúde dos teleoperadores, tendo conhecimento de todos os aspectos que foram descritos nesta revisão de literatura. Assim, cada vez mais as intervenções na saúde vocal desses trabalhadores serão enfatizadas, melhorando a qualidade de vida dos mesmos e seu desempenho laboral.

## Referências bibliográficas

- Garcia RAS, Junqueira PS, Waitman RB. Ação no Telemarketing. In: Marchesan IQ, Zorzi JL, Gomes ICD. Tópicos em Fonoaudiologia. São Paulo: Lovise, 1996, p. 629-635.
- Castro L. Trabalho em telemarketing. Relato de uma experiência. In: Voz. Diversos enfoques em fonoaudiologia. Revinter: Rio de Janeiro, 2002. p. 125-136.
- Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teletendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Cad. Saúde Pública. 2004; 20(4): 1069-1078.
- Behlau M, et al. Voz Profissional: Aspectos Gerais e Atuação Fonoaudiológica. In: Behlau M. Voz: O livro do especialista. Volume II. Rio de Janeiro: Revinter, 2005. p. 287-408.
- Carding P. Managing dysphonia caused by misuse and overuse. BMJ. 2000; 32:1544-5.
- Fortes FSG, et al.. Perfil dos profissionais da voz com queixas vocais atendidos em um centro terciário de saúde. Rev Bras Otorrinolaringol. 2007; 73(1): 27-31.
- Hazlett DE, Duffy OM, Moorhead SA. Study protocol: Open Access Occupational voice demands and their impact on the call-centre Industry. BMC Public Health. 2009; 9(108).
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho. Recomendação Técnica DSST No 01/ 2005. Segurança e Saúde nas Atividades de Teletendimento. Brasília, 23 de março de 2005.
- Master S, Algodal MJAO. Fonoaudiologia e Telemarketing. Um Futuro Promissor. In: Ferreira LP. Voz Profissional: o profissional da voz. São Paulo: Pró Fono, 1995. p.183-196.
- Menzies H. Globalizing Technologies and the decimation/transformation of work. In: Encyclopaedia of Occupation Health and Safety – Wor and Workers. 1998; 1: 24.1-24.21.
- Salzstein RBW, et al. Panorama atual: compreendendo a realidade e a linguagem do call center. In: Alloza RG, Salzstein RBW. Fonoaudiologia na empresa: Atuação em call center. Rio de Janeiro: Revinter, 2002.
- Coelho MA, Vasconcelos EG. Falar sob “stress” – Considerações preliminares sobre as variações vocais e psicofisiológicas em repórteres em uma situação de entrada ao vivo. In: Kyrillos LR. Fonoaudiologia e telejornalismo. Relatos de experiências na rede globo de televisão. Revinter: Rio de Janeiro, 2003. p. 61-72.
- Dejours C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5a Ed. São Paulo: Cortez/Oboré; 1992.
- Ferreira LP, Akutsu CM, Luciano P, Viviano NAG. Vocal production condition of telemarketing operators: correlation between health issues and vocal habits and symptoms. Rev Soc Bras Fonoaudiol. 2008a; 13(4):307-315.
- Alloza, RG, Junqueira P, Marques F, Salzstein RBW. Treinamento em uma Central de Telemarketing: uma ação conjunta do fonoaudiólogo e psicólogo. In: Marchesan IQ, Zorzi JL, Gomes ICD. Tópicos em Fonoaudiologia 1997/1998. São Paulo: Lovise, 1998, p. 463-470.
- Algodal, MJA. O. Voz profissional: o operador de telemarketing. In: Ferreira LP. Dissertando sobre voz. Carapicuíba: Pró-Fono, 1998. p. 5-32.
- Garcia RAS, Waitman-Salzstein RB, Ferreira LP. O fonoaudiólogo no telemarketing: expectativas e realidade. In: Ferreira LP, Costa HO. Voz ativa - Falando sobre o profissional da voz. Roca: São Paulo, 2000. p. 21-38.
- Miller NA, et al. Relationships Between Vocal Structures, the Airway, and Craniocervical Posture Investigated Using Magnetic Resonance Imaging. J Voice. 2011. [Epub ahead of print]
- Lobriaus-Desnus C, et al. Rehabilitation strategies of dysfunctional dysphonias in relation to posture. Rev Laryngol Otol Rhinol (Bord). 2010; 131(1): 69-72.
- Lagier A, et al. Postural study on healthy subjects during experimental vocal effort. Rev Laryngol Otol Rhinol (Bord). 2009; 130(1): 11-6.
- Lagier A, et al. Coordination between posture and phonation in vocal effort behavior. Folia Phoniatr Logop. 2010; 62(4): 195-202.
- Ferreira LP, Migliorini DR. Fonoaudiologia e telemarketing: como tudo começou. In: Alloza RG, Salzstein RBW. Fonoaudiologia na empresa: Atuação em call center. Rio de Janeiro: Revinter, 2002.
- Vergara EF, et al. Telemarketing operators' noise exposure assessment. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. 2006; 114(31):161-172.
- Faustini V. A arte no telemarketing. São Paulo: Boas Notícias, 1992.
- Jones KMS, et al. Prevalence and Risk Factors for Voice Problems Among Telemarketers. Arch Otolaryngol Head Neck Surg. 2002; 128: 571-577.
- Cielo CA, et al. Hábitos vocais de operadores de telemarketing. Jornal Brasileiro de Fonoaudiologia. 2005; 5:22:331-5.
- Moreira TC, et al. Vocal intervention for telemarketing service consultants: vocal well-being. Rev CEFAC. 2010; 12(6): 936-944.
- Pinho SMR. Manual de higiene vocal para profissionais da voz. 1. ed. São Paulo: Pro-fono, 1997.
- Cohn JR, et al. Allergy Medications: effects and side effects in the Professional voice users. In: Sataloff RT. Professional voice: the science and art of clinical care. 2 ed. San Diego: Singular, 1997. p. 369-73.
- Sataloff RT, et al. Reflux and othergastroenterologic conditions that may affect the voice. In: SATALOFF, R.T. Professional voice: the science and art clinical care. San Diego: Singular, 1997(a). p. 319-29.
- Roth DF, Ferguson BJ. Vocal allergy: recent advances in understanding the role of allergy in dysphonia. Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg. 2010; 18(3): 176-81.
- Sataloff RT, Hawkshaw MJ, Gupta R. Laryngopharyngeal reflux and voice disorders: an overview on disease mechanisms, treatments, and research advances. Discov Med. 2010; 10(52):213-24.



33. Junqueira P. et al. Treinamento em uma central de telemarketing: uma ação conjunta do fonoaudiólogo e do psicólogo. In: Marchesan IQ, Zorzi J L, Gomes ICD. Tópicos em Fonoaudiologia 1997/1998. São Paulo: Lovise, 1998, p. 463-470.
34. Ueda KH, Santos LZ, Oliveira IB. 25 years of professional voice care: analyzing the actions. *Rev CEFAC*. 2008; 10(4): 557-565.
35. Brown WS, Rothman HB, Sapienza CM. Perceptual and acoustic study of professionally trained versus untrained voices. *Journal of Voice*. 2000; 14:301-9.
36. Rothman HB, et al. Acoustic analysis of trained singer perceptually identified from speaking samples. *Journal of Voice*. 2001; 15:25-35.
37. Niebudek-Bogusz E, et al. Diagnostic value of voice acoustic analysis in assessment of occupational voice pathologies in teachers. *Logopedics Phoniatrics Vocology*. 2006; 31(3): 100-106.
38. Lehto L, et al. Experiences of a short vocal training course for call-centre customer service advisors. *Folia Phoniatr Logop*. 2003; 55: 163-176.
39. Nora S. Quantitative Analysis of Professionally Trained Versus Untrained Voices. *Medicina*. 2003; 39(1): 36-46.
40. Timmermans B, et al. Analysis and evaluation of a voice-training program in future professional voice users. *Journal of Voice*. 2005; 19(2): 202-210.
41. Ortiz E, et al. Proposta de modelo de atendimento multidisciplinar para disfonias relacionadas ao trabalho: estudo preliminar. *Revista Brasileira de Otorrinolaringologia*. 2004; 70(5): 590-6.
42. Behlau M, Pontes P. Higiene vocal. Cuidando da voz. Revisiter: Rio de Janeiro, 2001.
43. Quinteiro EA. O Poder da Voz e da Fala no Telemarketing. São Paulo: Summus, 1995.
44. Sataloff RT, Hawkshaw M, Rosen DC. Medications: effects and side effects in the professional voice users. In: Sataloff RT. Professional voice: the science and art clinical care. San Diego: Singular, 1997(b). p. 457-69.
45. Herman JRHH, Rossol M. Artificial fogs and smokes. In: Sataloff RT. Professional voice. The science and art clinical care. 2 ed. San Diego: Singular, 1998. p. 413-27.
46. Vilkmán E. Occupational Safety and Health Aspects of Voice and Speech Professions. *Folia Phoniatrica et Logopaedica*. 2004; 56: 220-253.
47. Behlau M, Oliveira G. Vocal hygiene for the voice professional. *Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg*. 2009; 17(3): 149-54.
48. Sivasankar M, Leydon C. The role of hydration in vocal fold physiology. *Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg*. 2010; 18(3): 171-5.
49. Kasama ST, Brasolotto AG. Vocal perception and quality of life. *Pró-Fono Revista de Atualização Científica*. 2007; 19(1): 19-28.
50. Putnoki DS, Hara F, Oliveira G, Behlau M. Voice-related quality of life: the impact of a dysphonia according to gender, age and occupational use of voice. *Rev Soc Bras Fonoaudiol*. 2010; 15(4): 485-90.
51. Ferreira LP *et al*. Assessoria fonoaudiológica: análise de um processo de construção entre o fonoaudiólogo e o teleoperador. *Distúrb Comum*. 2008b; 20(2): 219-228.

**Recebido em fevereiro/12; aprovado em março/12.**

#### **Endereço para correspondência**

*Barbara Costa Beber*

*Rua Doutor Barros Cassal, número 697, apto. 906. Bairro Bom Fim. CEP 90030-035. Porto Alegre – RS.*

**E-mail:** [revisdic@pucsp.br](mailto:revisdic@pucsp.br)

