

## A VOZ NO TELESSERVIÇO

Ana Elisa Moreira-Ferreira<sup>1</sup>

Juliana Algodal<sup>2</sup>

### RESUMO

O **objetivo** do presente trabalho foi realizar o levantamento das produções e publicações acadêmicas e científicas desenvolvidas por fonoaudiólogos brasileiros sobre o tema voz em telesserviços, durante os anos de 2008 a 2012 e analisá-las indicando necessidades e tendências. O **método** utilizado foi a busca ativa do tema em banco de dados de bibliotecas, sites de instituições, anais de congressos e revistas em busca de TCCs, Mestrados, Doutorados, artigos e apresentações de congresso, além do contato direto por e-mail com coordenadores de cursos de graduação e de pós-graduação em Fonoaudiologia solicitando indicações de trabalhos. Os dados obtidos foram analisados quantitativamente por ano, tipo e veículo da publicação e a análise qualitativa classificou a temática em duas áreas de atuação: a saúde vocal e a competência comunicativa. Os dados foram comparados com os levantamentos anteriores. Os **resultados** apontaram 66 publicações sobre o tema, com redução do número de publicações ao longo dos anos, provavelmente coincidindo com a publicação do Anexo II da NR 17, de 30 de março de 2007, cuja publicação fez com que as empresas reduzissem o acesso dos fonoaudiólogos aos dados. A maioria dos trabalhos continua sendo publicada em congressos (69,7), mas esse período se destacou pelas publicações em periódicos internacionais (4,5%), mostrando o interesse sobre o tema. A publicação sobre saúde vocal continua sendo a de maior volume (84,4%) em detrimento a competência comunicativa.

Palavras chave: voz, distúrbio vocal, operador de telesserviços, teleoperador.

---

(1) Fonoaudióloga (PUC-1987). Mestre em Fonoaudiologia pela PUC/SP, especialista em voz e motricidade orofacial pelo CFFa., aprimoramento em Promoção da Saúde pela Faculdade de Medicina da USP. Docente do Curso de Especialização – CECEV, e do Curso de Fonoaudiologia do Trabalho das Faculdades Redentor/PE. Diretora Executiva da UNIVOZ – Fonoaudiologia Empresarial.

(2) Fonoaudióloga (PUC-1987), Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem- Análise do Discurso em Situação de Trabalho, Mestre em Distúrbios da Comunicação. Recebeu o Premio Destaque em Voz oferecido pelo Departamento de Voz da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia pela sua contribuição profissional em 2008. Diretora da Linguagem Direta Fonoaudiologia.

## INTRODUÇÃO

Ao mesmo tempo em que os dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), divulgado em 23 de julho de 2012 pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), mostraram que a criação de empregos formais caiu 25,9% no primeiro semestre de 2012 em comparação ao mesmo período de 2011, ou seja, 366 mil vagas a menos, algumas áreas demonstraram crescimento. O setor que mais criou empregos nos primeiros meses deste período foi a área de serviços, oferecendo cerca de 469 mil postos, seguido pela construção civil, com aproximadamente 205 mil vagas. É justamente nesse segmento que os telesserviços estão inseridos. Os operadores de telesserviços totalizaram 1.200.000 profissionais em 2012 segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) e são considerados como atuantes em um dos segmentos econômicos que mais cresceu no país nos últimos 10 anos.

Se por um lado o mercado de trabalho é amplo para profissionais que querem ingressar nessa área, as pesquisas para o entendimento da comunicação e das dimensões do uso ocupacional da voz dos operadores de telesserviços poderiam ter maior representatividade, ajudando empresas, colaboradores e profissionais que oferecem apoio para esse segmento (fonoaudiólogos, psicólogos e médicos, entre outros) a terem maior compreensão das complexidades que acompanham essa profissão.

Em 2005, o Comitê de Voz da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (SBFa) realizou o primeiro levantamento de referências bibliográficas sobre voz profissional, e os trabalhos com operadores de telesserviços foram mapeados até esse ano, totalizando 198 trabalhos publicados<sup>(1)</sup>. Na atualização mais recente, publicada em 2008<sup>(2)</sup>, foram mapeados 54 trabalhos no período 2005 e 2007. Se comparados ao levantamento de outros profissionais da voz nas mesmas publicações, observa-se que as pesquisas sobre operadores de telesserviços foram superadas pelo número de pesquisas com professores e cantores.

Entende-se que é uma população de histórico jovem já que os telesserviços no Brasil tiveram início somente na década de 70 do século passado. Mas pela complexidade de sua demanda vocal, as situações de risco ergonômico para a voz, a prevalência de queixas e as evidências de piora dos sinais e sintomas e da

qualidade vocal com o uso ocupacional e tempo de serviços, é uma população a ser compreendida em seus detalhes, necessitando de pesquisas profundas.

Com esta atualização de publicações entre 2008 e 2012, espera-se ter um cenário atual das publicações sobre a visão da Fonoaudiologia nos telesserviços, além de prestigiar os autores, instituições e conteúdos para futuras buscas de material sobre o tema.

## **OBJETIVO**

Este estudo tem por objetivo realizar o levantamento de publicações de autores fonoaudiólogos brasileiros, em veículos nacionais e internacionais, referentes à voz do operador de telesserviços no período de 2008 a 2012.

## **MÉTODO**

A coleta dos dados que constam nesse capítulo foi elaborada por meio de busca ativa de publicações de trabalhos que tenham sido produzidas, entre 2008 e 2012, por fonoaudiólogos brasileiros e divulgadas nas seguintes fontes bibliográficas:

- Anais de Congressos realizados no Brasil;
- Instituições de Ensino - Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação (TCC), Trabalho de Iniciação Científica, Monografias de cursos de especialização, dissertações de Mestrado e teses de Doutorado;
- Artigos publicados em periódicos científicos nacionais;
- Artigos publicados em periódicos científicos internacionais por autores brasileiros.

Foram analisadas as publicações indexadas nos portais da BIREME, LILACS e CAPES, em função da importância que ocupam no universo de pesquisas científicas. Acessamos os anais dos congressos de Fonoaudiologia no período deste levantamento. Analisamos também os sites das instituições de ensino de graduação e pós graduação (Especialização, Mestrado e Doutorado), cursos esses que também tiveram seus coordenadores contatados por e-mail, solicitando informações acerca das publicações sobre a temática realizadas em suas instituições, a fim de que nenhum trabalho fosse excluído deste levantamento. Contamos também com o

auxílio da divulgação deste levantamento por internet, realizada pelo Departamento de Voz da SBFa. Quanto aos periódicos nacionais, foram analisados os seguintes: Revista CEFAC, Revista Distúrbios da Comunicação e Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, além do Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia/CoDAS. Para os periódicos internacionais, não foi realizada uma busca ativa de autores nacionais, mas mapeado de acordo com informações de instituições, de autores ou encontrados a partir de referências bibliográficas de artigos analisados. Por fim, livros foram analisados na busca de capítulos que abordassem a voz do operador de telesserviços.

Foram realizadas análises quantitativas e qualitativas em relação ao ano, ao tipo e veículo da publicação de tais referências e realizadas descrição numéricas e percentuais. Também classificamos todos os trabalhos mapeados em duas grandes temáticas, que vão ao encontro da abordagem fonoaudiológica com operadores de telesserviços, a saber: publicações sobre saúde vocal e sobre competência comunicativa.

Os trabalhos anteriores a esse período encontrados nessa busca e que não fizeram parte dos levantamentos anteriores foram aqui compilados para que fossem referenciados, mas não tabulados quantitativamente ou analisados qualitativamente.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao todo, foram publicados 66 trabalhos que abordaram diferentes temáticas da Fonoaudiologia em telesserviços, distribuídas entre os anos de 2008 a 2012 (Tabela 1), com média de 13,2 trabalhos publicados por ano, sendo que 2010 foi o ano de maior produção (17-25,8%).

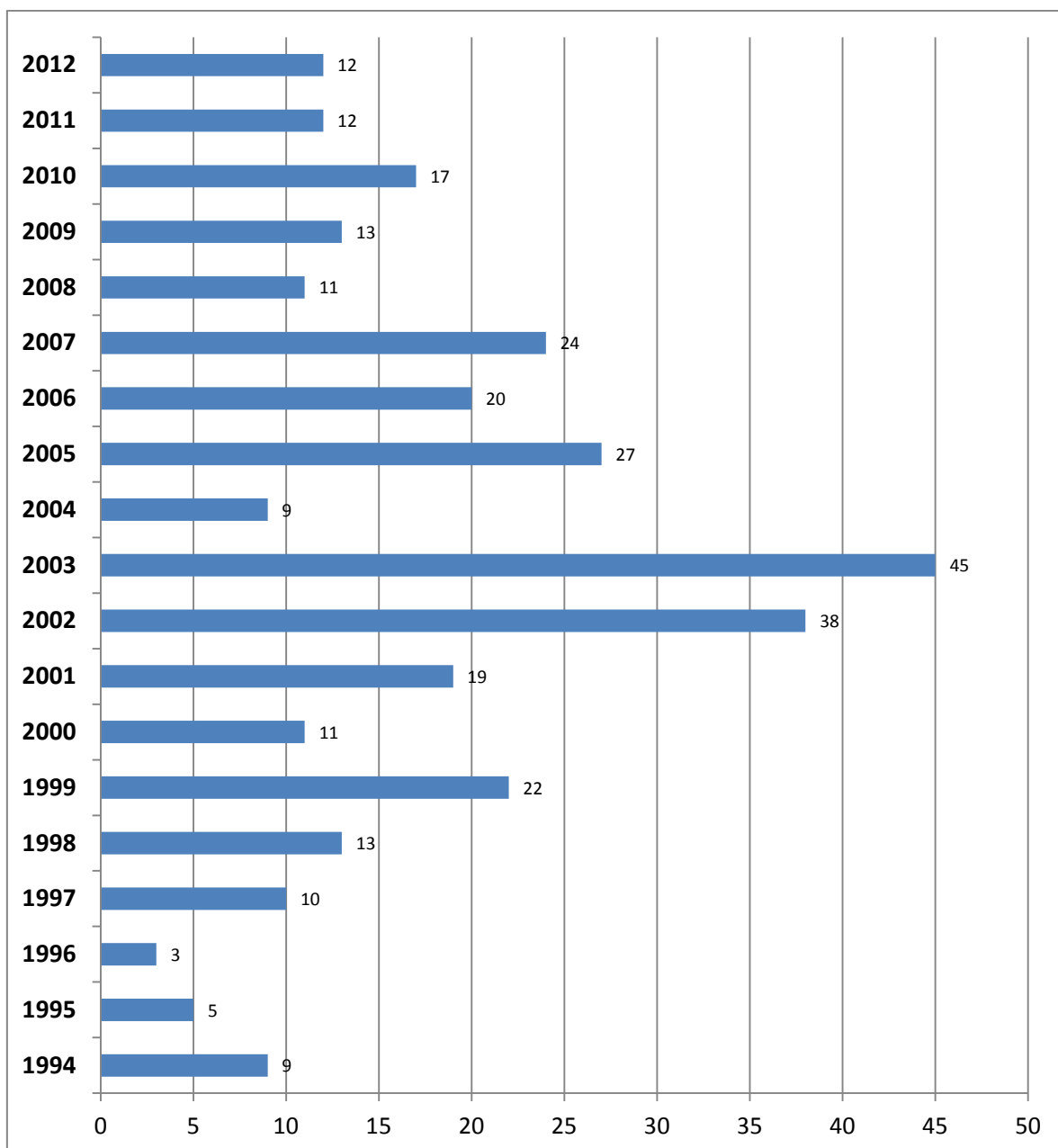
Tabela 1 – Total de publicações levantadas no período de 2008 a 2012 e sua distribuição anual.

Ano	N	%
2008	12	18,2
2009	13	19,7
2010	17	25,8
2011	12	18,2
2012	12	18,2
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Em comparação com o último levantamento de 2005 a 2007<sup>(2)</sup>, que totalizou 54 trabalhos publicados, com média de 18 publicações ao ano, houve uma redução no número de trabalhos sobre o tema. Esse cenário não reflete a necessidade da Fonoaudiologia, que teve seu campo de atuação ampliado em telesserviços, mas é compatível com o movimento das empresas de tornar mais difícil o acesso às informações após ter sido implantado o anexo II, Portaria 9, NR 17, em de 30 de março de 2007, que regulamenta as questões de ergonomia em telesserviços. O gráfico 1 aponta para o crescimento dos trabalhos até 2003 e a redução dos mesmos a partir do ano seguinte, quando foram iniciadas as discussões sobre NR (Gráfico 1).

Quanto ao tipo de publicação (Tabela 2, Gráfico 2), que nos levou a classificar por fonte bibliográfica, o maior número de trabalhos (46-69,7%) está disponível em anais de congressos, distribuídos entre pôsteres, apresentações orais e conferências. São trabalhos importantes, contudo seus resumos não conseguem aprofundar no tema. A presença do maior número de trabalhos publicados em anais já havia sido mapeada no levantamento anterior (66,6% das publicações entre 2005 e 2007).

Gráfico 1 – Distribuição anual do número de publicações de 1994 a 2012, apresentadas nos levantamentos anteriores.



Por outro lado, tivemos um grande avanço, ampliando as publicações em periódicos nacionais (9-13,6%) e, principalmente, publicações em periódicos internacionais (3-4,5%), refletindo um movimento importante da produção científica brasileira, com consistência de dados, e maturidade dos nossos colegas pesquisadores (Tabela 2 e 3).

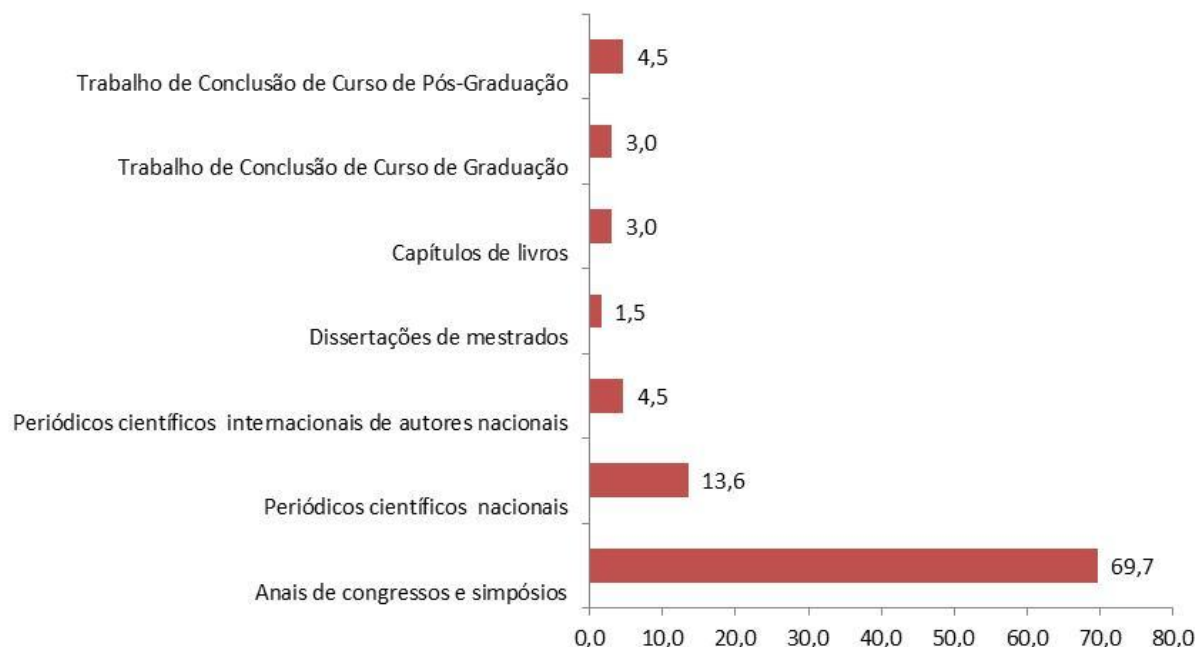
Chama ainda a atenção (Tabela 2, Gráfico 2), a presença de apenas uma dissertação de mestrado (1,5%) neste período, e a ausência de teses de doutorado sobre o assunto. Em comparação com o período levantado anteriormente

(2005/2007) essa redução se evidencia já que tivemos, naquele trabalho, 1,85% de teses de doutorado e 12,96% de dissertações de mestrado.

Tabela 2 - Total de publicações levantadas distribuídas por fonte bibliográfica.

<b>Tipos de publicações</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Anais de congressos e simpósios	46	69,7
Periódicos científicos nacionais	9	13,6
Periódicos científicos internacionais de autores nacionais	3	4,5
Dissertações de mestrados	1	1,5
Capítulos de livros	2	3,0
Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação	2	3,0
Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação	3	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

Gráfico 2 - Distribuição da produção científica relacionada à voz do operador de telesserviços de acordo com a fonte bibliográfica (%).



Quanto à distribuição anual (Gráfico 3), percebe-se que 2010 foi o ano com maior produção em comparação aos demais anos avaliados neste mapeamento, com 17 (25,8%) das publicações do período. A curva ascendente-descendente do gráfico 3 preocupa, pois demonstra uma flutuação das produções, quando

necessitamos do aumento de trabalhos nesta temática para compreensão da voz do operador de telesserviços.



Gráfico 3 - Distribuição da produção científica relacionada à voz do operador de telesserviços de acordo com os anos de publicação (%).

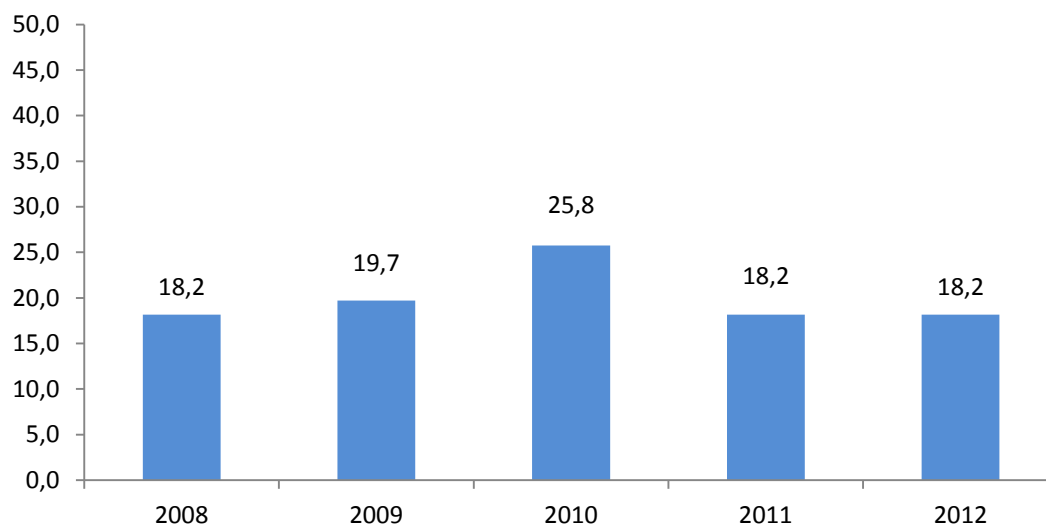


Tabela 3 - Distribuição numérica e percentual das publicações de fonoaudiólogos relacionadas à voz do operador de telesserviços de acordo com os anos e fonte bibliográfica de publicação.

Tipos de publicações	2008		2009		2010		2011		2012	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Anais de congressos	9	75,0	9	81,8	13	81,3	6	60,0	6	54,5
Periódicos científicos nacionais	2	16,7	0	0,0	2	12,5	3	30,0	3	27,3
Dissertações de mestrados	1	8,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Periódicos científicos internacionais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	18,2
Capítulos de livros	0	0,0	1	9,1	0	0,0	1	10,0	0	0,0
TCC	0	0,0	1	9,1	1	6,3	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Na análise dos resumos, observamos que duas áreas de atuação do fonoaudiólogo em telesserviços, a saúde vocal ocupacional e o trabalho com competência comunicativa, foram contemplados nas pesquisas levantadas, mas não em igual distribuição (Tabela 4). Consideramos como trabalhos em Saúde Vocal Ocupacional aqueles que trataram da presença de queixas, sinais e sintomas de alteração, presença de disfonia, relação com qualidade de vida e assuntos correlacionados tais como impacto desses no desempenho e faltas, entre outros. Consideramos trabalhos relacionados aos temas de competência comunicativa, os que envolvem os recursos de linguagem e expressividade da voz. Quando o trabalho abordou ambas as perspectivas, foi considerado como de tema “misto”.

Observamos que a maior concentração de trabalhos (56-84,8%) se deu na área da saúde ocupacional da voz. Apesar do operador de telesserviços depender igualmente da voz saudável, bem como dos recursos de competência comunicativa, incluindo a expressividade vocal e os recursos linguístico-discursivos, este segundo tema ainda não é alvo de pesquisa e precisa ser melhor contemplado em estudos. Além disso, o período estudado coincidiu com o amadurecimento do Protocolo sobre Distúrbio de Voz Relacionado ao Trabalho (DVRT) para ser levado à consulta pública, e a formação do Comitê Brasileiro Multidisciplinar de Voz Ocupacional (COMVOZ), como grupo representado por vários órgãos (ABORL-CCF, ANAMT, SBFa), que passou a discutir o protocolo e elaborar referência para a atuação multidisciplinar em diagnóstico, prevenção e tratamento dos DVRT. Hoje, precisamos de muito embasamento teórico para a compreensão da disfonia do operador de telesserviços como um distúrbio associado às condições de trabalho, e a tendência em entender esse cenário se refletiu no levantamento.

Tabela 4- Distribuição numérica e percentual das publicações de fonoaudiólogos relacionadas à voz do operador de telesserviços de acordo com área de atuação.

<b>Área de atuação do Fonoaudiólogo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Saúde Vocal Ocupacional	56	84,8
Competência Comunicativa	4	6,1
Trabalhos com abordagem mista	6	9,1
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

Apesar de o presente levantamento ter contemplado o período entre os anos de 2008 e 2012, aproveitamos para também atualizar publicações encontradas em períodos anteriores e que não foram contempladas na publicação anterior. A publicação “Perfil entoacional do operador de telemarketing e tipo de padrão mais aceito por clientes de operadoras de celular” (Brito, 2007) foi, então, inserida neste trabalho.

## CONCLUSÕES

A análise desse material nos indica que houve um amadurecimento das publicações, com aumento do número e da proporção de trabalhos publicados em periódicos nacionais e internacionais por fonoaudiólogos brasileiros abordando a voz do operador de telesserviços. Mas, por outro lado, a redução no número de trabalhos remete nossa preocupação sobre a falta de subsídios científicos no cenário nacional para trabalhar com esses profissionais. Por ser uma área que prescinde também de legislação, por estar totalmente relacionada às doenças relacionadas ao trabalho, o crescimento poderia auxiliar o embasamento da saúde ocupacional e segurança no trabalho.

Há muito campo ainda para ser explorado tanto no que se refere às questões sobre o sofrimento vocal no ambiente de trabalho e suas consequências, como em relação à competência comunicativa, tema ainda pouco explorado pelas pesquisas realizadas pelo fonoaudiólogo, apesar de ser por esse abordado em suas intervenções.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Oliveira S, Algodoal J, Costa ACA A Voz no Telesserviço. In Ferreira LP, Oliveira S, (org). Voz Profissional: produção científica da Fonoaudiologia brasileira. São Paulo: Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia; 2004, p.33-47.
- (2) Oliveira S, Raize T, Algodoal J, Moreira-Ferreira AE, Marchiori MQ. A Voz no Telesserviço. In: Oliveira IB, Almeida AAF, Raize T (org). Voz Profissional: produção científica da Fonoaudiologia brasileira [online]. São Paulo: Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia; 2007. Disponível em [http://www.sbfa.org.br/portal/voz\\_profissional/index.htm](http://www.sbfa.org.br/portal/voz_profissional/index.htm)

## FONTE CONSULTADA

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Cadastro Geral e Empregados e Desempregados. 2013. Disponível em <http://portal.mte.gov.br/caged/>.

## LISTA DAS FONTES BIBLIOGRÁFICAS – 2008/2012 (ordenação alfabética)

1. Aguiar OAG. Mapeamento dos sentidos sobre voz e ações de saúde vocal em operadores de telemarketing e telesserviços. [Monografia de Especialização em Comunicação em Saúde], Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2011.
2. Aguiar AGO, Behlau MS, Gouveia N. Vocal symptoms in telemarketing: a random and controlled field trial. *Folia Phoniatrica*. 2009; 61: 76-82.
3. Algodual J, Alloza RG. Voz na empresa. In: Fernandes FDM, Mendes BCA, Navas ALPGP, (org) *Tratado de Fonoaudiologia*. São Paulo: Roca, 2009. p.780-786.
4. Almeida ACB. A expressividade oral no call center na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador. Dissertação (Mestrado em Fonoaudiologia). São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo;2008.
5. Amorim GO, Bommarito S, Kanashiro CA, Chiari BM. Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. *J. Soc. Bras. Fonoaudiol.*2011; 23(2):170-76.
6. Amorim GO, Chiari BM, Bommarito S, Kanashiro CA. Queixas vocais encontradas em operadores de telesserviços na modalidade receptiva. In: *Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR*. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
7. Amorim GO, Chiari BM, Bommarito S. Avaliação dos parâmetros perceptivo-auditivos e acústicos da voz de teleoperadores. In: *Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR*. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).

8. Amorim GO, Ferracciu CCS, Sampaio CPS, Vieira AMC. Queixas vocais e auto-percepção vocal em operadores de telemarketing na modalidade de atendimento ativa. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
9. Andrade SM, Mendes NS, Reis VC, Oliveira AAC, Pizzolo AFF, Gerônimo NS, Borges RB, Russo LC. Operador de telemarketing: comportamento vocal e conhecimento da atuação fonoaudiológica. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
10. Araujo AN, Galvão CLP, Miranda DPF. Impacto de um programa de orientação e treinamento vocal em teleoperadores In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17). p. 2693.
11. Barroso LMBS, Brasil CCP, Capistrano SFS, Silva RM. Os impactos da saúde vocal na vida de mulheres teleoperadoras. In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17). p. 2028.
12. Carmo RD, Arce VAR, França LA. Relato de experiência em empresa de teleatendimento - avaliação vocal no processo admissional. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
13. Cassol M, Longaray CS, Soares MO, Moreira TC. Verificação do impacto da comunicação na vida dos teleoperadores da central de call center VIVAVOZ In: Anais do 19º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 8º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2011; São Paulo, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2011(16). p.239.

14. Cassol M, Moreira TC, Barros HMT, Ferigolo M, Ramos MD, Oliveira LB, Guilherme IR, Fávero SR, Soares MO, Longaray CSA. Efetividade de um programa vocal para atendentes de telemarketing na central VIVAVOZ. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
15. Cielo CA, Beber BC. Saúde vocal do teleoperador. Distúrb comum. 2012;24(1):109-16.
16. Coelho CS, Silverio KCA, Wolf AE, Ferreira APS. Qualidade de vida relacionada à voz em operadores de telesserviços. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
17. Coelho CS, Wolf AC, Castro AC, Brasolotto A, Ghedini A, Silverio KCA. Telemarketing attendants: vocal assessment and voice related quality of life. In: Simpósio do Collegium Medicorum Theatri – CoMet, 2012, SP. Anais, São Paulo: CoMet, 2012.
18. Coelho CS. Qualidade de vida relacionada à voz em operadores de telesserviço. [Trabalho de Conclusão de Curso] Faculdade de Fonoaudiologia. Curitiba: Universidade Tuiuti; 2009.
19. Constancio S, Moreti F, Guerrieri AC, Behlau M. Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais. Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012; 17(4):377-84.
20. Cordas SGL. Relação entre queixas vocais e desempenho em operadores de teleatendimento. [Monografia de Especialização]. São Paulo: Centro de Estudos da Voz; 2008.
21. Dassie-Leite AP, Lourenço L, Behlau M. Relação entre dados ocupacionais, sintomas e avaliação vocal de operadores de telesserviços. Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2011;16(1):59-63.

22. Dornelas R, Gomes D. O fonoaudiólogo no processo admissional em empresa de teleatendimento - proposta de utilização do protocolo ESV. In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17). p. 3253.
23. Farkas J, Oliveira APN, Porto API, Camargo CFT, Loureiro HMS, Maciel MCBT, Moraes MG, Barreto RKA. Oficinas e promoção de saúde para teleoperadores. In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011.
24. Ferreira APS, Coelho CS, Silvério KCA, Wolf AE, Marques JM. Operadores de telemarketing: gênero, idade, tempo de trabalho e presença de alteração vocal. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
25. Ferreira APS, Pletsch F. Avaliação vocal de candidatos à operadores de telesserviços. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
26. Ferreira LP, Akutsu CM, Luciano P, Viviano NDAG. Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008;13(4):307-15.
27. Ferreira LP, Caraça EB, Almeida ACB, Silva MAA. Assessoria fonoaudiológica: análise de um processo de construção entre o fonoaudiólogo e o teleoperador. Distúrb. Comum. 2008; 20(2):219-28.
28. Franco EM, Mostardeiro G. Análise do tempo máximo de fonação pré e pós intervenção fonoaudiológica em operadores de telemarketing. In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de

- Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011. p.791.
29. Girard B, Pedrotti CA, Dutra LV. Comparação do impacto de uma eventual perda da voz entre operadores de telesserviços e indivíduos que não utilizam a voz profissionalmente. TCC (Curso de Fonoaudiologia), Faculdade Fátima, Caxias do Sul, RS, 2010.
30. Girard B, Pedrotti CA, Dutra LV. Comparação do impacto de uma eventual perda da voz entre operadores de telesserviços e indivíduos que não utilizam a voz profissionalmente. In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011.
31. Guidi TCP. Caracterização de sintomas de saúde apresentados por operadores de telemarketing. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
32. Klemz DRS, Tomé MC, Debiasi TF, Beninca LZ, Oliveira DG, Gardini C, Oliveira IC. Fonoaudiologia ocupacional em central de atendimento: relato de experiência. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
33. Korbes N, Lima TAP, Cardoso LCFN, Dias IRM. Incidência de queixas vocais em operadores de telemarketing. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
34. Leite APD, Lourenço L, Behlau M. Correlação entre dados ocupacionais, sintomas e avaliação vocal de operadores de telesserviços. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de



- Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
35. Longaray CS, Soares MO, Moreira TC, Cassol M. Análise do protocolo perfil de participação e atividades vocais (PPAV) em profissionais da voz de uma central de teleatendimento. In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011.
36. Luccia G, Salustiano I, Brigida T, Curriel D. Produção vocal e os efeitos das afecções respiratórias- um estudo com teleoperadores de call center. In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17). p. 1863.
37. Lucena JÁ, Santos ER. A autopercepção da desvantagem vocal em teleoperadores de call centers com queixas vocais. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
38. Martins JTG. Estratégias em telesserviços. In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
39. Mendonça RE, Ricz LNA, Iqueda APD, Oliveira FM, Ricz HMA. Perfil do bem estar vocal de teleoperadores de uma empresa de call center. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
40. Moreira TC, Cassol M, Fávero SR, Oliveira LB, Longaray CS, Soares MO, Ramos MD, Guilherme IR, Vidor D, Ferigolo M, Barros HMT. Intervenção fonoaudiológica para consultores em um serviço de teleatendimento: bem-estar vocal. Rev. CEFAC. 2010; 12(6): 936-44.

41. Moreira-Ferreira AE, Dragone MLS. Pronto atendimento em voz – efeitos no desempenho profissional e na saúde vocal de teleoperadores. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
42. Moreira-Ferreira AE, Oliveira S, Algodoal J. Atuação fonoaudiológica junto aos operadores de telesserviços. In: Oliveira IB, Almeida AAF, Raize T, Behlau M, (org). Atuação fonoaudiológica em voz profissional. São Paulo: Roca, 2011. p.21-55.
43. Moreira-Ferreira AE. Análise do modelo transteórico aplicado aos programas de saúde vocal para operadores de telesserviços, página(s) In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011. p.1617.
44. Moreira-Ferreira AE. Diagnóstico e conduta fonoaudiológica em telesserviços. Mesa redonda, Voz Profissional: Discussão de casos Clínicos In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17).
45. Moreira-Ferreira AE. Pronto atendimento em centrais de telesserviços. In: III Encontro do departamento de voz, São Paulo - SP, 2009. Anais, São Paulo: SBFa, 2009. p. 17-18.
46. Moreti F, Constancio S, Guerrieri AC, Behlau M. Voz e dores corporais em teleoperadores. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
47. Oliveira AG, Gouveia N, Behlau M. The Effectiveness of a Voice Training Program for Telemarketers. Journal of Voice. 2012; 26(6):815 e 1-8.

48. Oliveira GRN, Souza CCL, Alvarenga ASL. Uma proposta de intervenção com enfoque na expressividade. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
49. Oliveira GRN, Souza CCL, Alvarenga ASLA. Fonoaudiologia no setor de telemarketing empresarial: análise de uma proposta de intervenção com enfoque na expressividade. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
50. Padilha MP, Moreti F, Raize T, Sauda C, Lourenço L, Oliveira G, Behlau M. Grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
51. Padilha MP, Moreti F, Raize T, Sauda C, Lourenço L. OLIVEIRA, G.; BEHLAU, M. Grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral. Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012; 17(4):385-90.
52. Paes MCNM, Barro AKF, Brito JCC, Costa MGO. Promoção de saúde vocal no operador de call center: hábitos, características vocais e aderência ao treinamento. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
53. Pedrotti CA, Girardi B, Dutra LV. O impacto da disfonia entre operadores de telesserviços e indivíduos que não utilizam a voz In: Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XIX; Congresso Internacional de Fonoaudiologia, VIII, 2011, São Paulo, São Paulo. Anais, São Paulo: SBFa, 2011. p. 156.
54. Pimentel AT, Jatoba A, Daniel PV, Braga C, Passos MA. Utilização do vocalmômetro em uma central de teletendimento: estratégia para a

- realização de exercícios vocais. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
55. Piwowarczyk TC, Oliveira G, Lourenço L, Behlau M. Sintomas vocais, perfil de participação e atividades (PPAV) e desempenho profissional dos operadores de teleatendimento. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
56. Piwowarczyk TC, Oliveira G, Lourenço L, Behlau M. Vocal symptoms, voice activity, and participation profile and professional performance of call center operators. *Journal of Voice*.2012;26(2):194-200.
57. Puhl AE, Ferreira LP, Silva MAA. Tabagismo e ingestão alcoólica: prevalência em professores, teleoperadores, cantores e atores. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
58. Raize T, Algodoal J. Análise do resultado das intervenções fonoaudiológicas longitudinais em um grupo de teleoperadores. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
59. Raize T, Pifaia L, Oliveira S. Análise de aspectos da comunicação considerados em um processo de seleção fonoaudiológica de teleoperadores In: Anais do 17º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 1º Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia; 2009; Salvador, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2009(Supl Esp).
60. Rechenberg L, Goulart BNG, Roithmann R. Impacto da atividade laboral de teleatendimento em sintomas e queixas vocais – estudo analítico. *J. Soc. Bras. Fonoaudiol.*2011; 23(4):301-7.

61. Scherer TM, Christmann MK, Cielo CA, Brum DM. Características de trabalho e de hábitos e quaixas vocais de operadores de telemarketing. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
62. Silva DRC, Teixeira LC. Correlação entre parâmetros perceptivos auditivos da voz e a produtividade do teleoperador ativo/passivo. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Belo Horizonte: Faculdade de Fonoaudiologia UFMG; 2009.
63. Silva MAA, Almeida ACBA. Expressividade oral: a prática fonoaudiológica com teleoperadores. In: Anais do 16º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2008; Campos do Jordão, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2008(Supl Esp).
64. Teixeira CF, Rocha NF, Silva HJ. Operadores de teleatendimento - atividade elétrica dos músculos masseteres durante a fala. In: Anais do 20º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 9º Congresso Internacional de Fonoaudiologia; 2012; Brasília BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2012(17). p. 3048.
65. Vasconcelos JM, Barbosa AM, Vasconcelos J, Santos CMBS, Brito CMCP. Comportamento vocal em operadores de telemarketing de uma operadora de planos de saúde. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).
66. Vasconcelos JM, Lima AKFCL, Santos CMB, Brito CMCPB. Queixas vocais em operadores de telemarketing pré e pós jornada de trabalho. In: Anais do 18º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia; 2010; Curitiba, BR. São Paulo: Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol. 2010(Supl Esp).

## **LISTA DAS FONTES BIBLIOGRÁFICAS – anterior a 2007**

1. Brito CMCP. Perfil entoacional do operador de telemarketing e tipo de padrão mais aceito por clientes de operadoras de celular. [ Dissertação de Mestrado em Fonoaudiologia), Pernambuco: Universidade Católica de Pernambuco UNICAP; 2007.