

Data: 12/02/2004

AVALIAÇÃO OCUPACIONAL DA VOZ FALADA: APLICABILIDADE DE UMA PROPOSTA COM OPERADORES DE TELEMARKETING

Priscila Fernandes Nunes Matuck Borba

Leslie Piccolotto Ferreira (orientadora)

http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4643

A avaliação vocal em situação ocupacional é uma prática em nossa realidade e há uma discrepância considerável entre as várias formas de entendimento dos fonoaudiólogos que realizam esse tipo de avaliação. A fim de realizar um diagnóstico dos efeitos da exposição ao trabalho em profissionais que têm a voz como o seu principal instrumento de trabalho, faz-se necessário o estudo da forma da avaliação ocupacional da voz falada, que possa prover informações para uma ação de vigilância epidemiológica da disfonia. Os objetivos deste trabalho são propor um instrumento de avaliação da voz falada em situação ocupacional e analisar a aplicabilidade desse instrumento de avaliação da voz falada em situação ocupacional. A metodologia da pesquisa apresentou seis etapas. Primeiramente, foi elaborado o instrumento de avaliação, contando com a colaboração dos membros doutores do Comitê de Voz da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia e fonoaudiólogos experientes na área de voz e saúde ocupacional. O instrumento foi estabelecido contendo um questionário e uma avaliação propriamente dita. O questionário contemplou a coleta de dados do histórico pessoal e profissional do sujeito e o levantamento dos riscos ambientais a que o profissional da voz esteja exposto. O conteúdo da avaliação propriamente dita referiu-se aos aspectos corporais, miofuncionais e da dinâmica vocal. Em uma segunda etapa, o instrumento foi submetido a dois estudos-piloto, com aplicação do instrumento pela pesquisadora. O primeiro estudo piloto foi realizado em 20 operadores de telemarketing do Sindicato da categoria. O instrumento foi reestruturado e

aplicado em 34 operadores de telemarketing com pelo menos um ano na profissão de uma empresa de atendimento. Na terceira etapa, após a reestruturação do instrumento, três fonoaudiólogas juízas foram selecionadas por serem experientes em voz e o aplicaram nos mesmos operadores da empresa anteriormente avaliados, com a observação da pesquisadora. Nessa ocasião, os operadores responderam a um questionário a fim de investigar se perceberam ou não diferença na aplicação do instrumento. Na quarta etapa, a pesquisadora entrevistou as fonoaudiólogas, por meio de entrevista semi-aberta, a fim de detectar os pontos positivos e negativos do instrumento. Na quinta etapa, as fonoaudiólogas utilizaram uma tabela de conclusão e conduta para analisar os casos avaliados. A análise dos dados foi realizada por ocasião da caracterização da empresa, da população pesquisada, da observação das avaliações das fonoaudiólogas, juízas por parte da pesquisadora, do questionário dirigido aos operadores, da entrevista e da aplicação da tabela de conclusão e conduta. Como conclusão, obteve-se que o instrumento demonstrou ser completo, direcionador, com poder conclusivo. Houve influência da subjetividade do avaliador na aplicação do instrumento, assim como a experiência da atuação clínica de cada fonoaudióloga-juíza nas avaliações determinou procedimentos diferentes entre os mesmos. Algumas questões não foram entendidas tanto pelas avaliadoras quanto pelos avaliados. Assim, foi possível apresentar uma nova proposta de avaliação e conduta pautada em modificações realizadas com base nas dificuldades apresentadas durante a aplicação do instrumento em diferentes situações. Acredita-se que um primeiro passo foi dado em direção ao entendimento sobre a avaliação da voz falada em situação ocupacional, ao analisar a aplicabilidade desse instrumento. No entanto, faz-se necessário que outras pesquisas sejam realizadas, utilizando o mesmo, com a finalidade de aprimorá-lo, visando à prática consensual de avaliação ocupacional entre os fonoaudiólogos.