



Atena
Editora
Ano 2022

VOZ PROFISSIONAL:

Práticas Integradas de Ensino,
Pesquisa e Extensão Universitária

Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Patrícia Brianne da Costa Penha
Gabriella Lucena Feitosa
Mayra Hadassa Ferreira Silva
(Organizadoras)



Atena
Editora
Ano 2022

VOZ PROFISSIONAL:

Práticas Integradas de Ensino,
Pesquisa e Extensão Universitária

Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Patrícia Brianne da Costa Penha
Gabriella Lucena Feitosa
Mayra Hadassa Ferreira Silva
(Organizadoras)

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Linguística, Letras e Artes**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais

Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo



Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia



Voz profissional: práticas integradas de ensino, pesquisa e extensão universitária

Diagramação: Daphynny Pamplona
Correção: Flávia Roberta Barão
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadoras: Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Patrícia Brianne da Costa Penha
Gabriella Lucena Feitosa
Mayra Hadassa Ferreira Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

V977 Voz profissional: práticas integradas de ensino, pesquisa e extensão universitária / Organizadoras Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva, Aline Menezes Guedes Dias de Araújo, Patrícia Brianne da Costa Penha, et al. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Outras organizadoras
Gabriella Lucena Feitosa
Mayra Hadassa Ferreira Silva

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-258-0426-2
DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.262221108>

1. Ensino superior. I. Lima-Silva, Maria Fabiana Bonfim de (Organizadora). II. Araújo, Aline Menezes Guedes Dias de (Organizadora). III. Penha, Patrícia Brianne da Costa (Organizadora). IV. Título.

CDD 378

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editora
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Pós-Graduação em Linguística (PROLING-UFPB) pelo auxílio financeiro para publicação deste *e-book*, o qual permitirá alcançar e inspirar novos pesquisadores quanto ao universo e encantadora área dos profissionais da comunicação.

À Secretaria de Educação e Cultura do município de João Pessoa (SEDEC-JP) e ao Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP – PB), pela parceria desde o início do projeto de extensão ASSEVOX.

À Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PRPG-UFPB), a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ), ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e o Programa de Bolsas de Extensão (PROBEX), pelo apoio financeiro por meio das bolsas de estudo.

À colaboração, participação, carinho e receptividade de todos os profissionais da voz que, direta ou indiretamente, contribuíram para que as pesquisas fossem desenvolvidas.

Ao empenho e dedicação de todos os extensionistas, colaboradores do ASSEVOX e aos alunos do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPGFon – UFPB, UFRN, UNCISAL), por tornar possível a elaboração dos trabalhos que contemplam esta obra fascinante e inestimável.

PREFÁCIO

Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

Este *e-book* é uma coletânea de experiências vivenciadas a partir da minha inserção, em 2011, como docente no Departamento de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Ao ingressar nessa instituição, desenvolvi um projeto de extensão chamado Programa de Assessoria em Voz para professores (ASSEVOX), baseado nos conhecimentos que obtive no período em que cursei mestrado e doutorado, na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Léslie Piccolotto Ferreira e da Prof^a. Dr^a. Zuleica Camargo.

Então, no ano seguinte, com o desejo que os alunos extensionistas pudessem vivenciar a realidade dos professores por meio de experiências práticas que ultrapassassem os muros da universidade, submeti o ASSEVOX ao Edital Probex 2012 da UFPB, porém infelizmente não recebemos a bolsa. Mesmo assim, com um grupo pioneiro de seis alunos iniciamos nossas ações por meio de um projeto Flux (Projeto só com alunos voluntários) em uma escola privada com o objetivo de promover saúde vocal para os professores e para comunidade escolar. Lembro que passamos por vários desafios, pois a sala que a escola nos cedeu para a coleta não era um ambiente limpo, agradável, porém, não nos desanimamos e limpamos, pintamos as paredes e reformamos toda a sala. Logo após a reforma, iniciamos nossas avaliações e oficinas de saúde vocal. Lembro até hoje que muitos professores ficaram surpresos com o nosso ato de limpar a sala, pois nunca ninguém tinha feito algo de melhoria naquela sala, e diziam: *“Ela era uma sala abandonada”*; *“...era um verdadeiro depósito da escola, agora está outra sala, bem organizada e limpa”*.

Vale salientar que na primeira reunião com a diretora desta escola, foi ressaltado que realizaríamos avaliações vocais dos professores, mas que após esses procedimentos, os professores participantes do projeto receberiam os relatórios com o diagnóstico e em sequência participariam de oficinas de vivência de voz com conteúdo teórico e prático, dentro da escola. Além disso, nossa equipe inseriu ações de saúde vocal nos eventos do calendário da escola (dia do estudante, dia do professor, dia da família, entre outros).

Em seguida, em 2013, demos um passo importante para o ASSEVOX, conseguimos a aprovação do projeto com bolsa no Edital Probex 2013, e realizamos uma parceria com a Secretaria de Educação e Cultura de João Pessoa (SEDEC-JP). Assim, entre 2012 a 2019, com apoio do Edital Probex e Flux (UFPB), passaram mais de 60 extensionistas no nosso projeto, desde alunos de graduação, pós-graduação e de outros cursos (Psicologia, Fisioterapia, entre outros). Atualmente, o ASSEVOX conseguiu contemplar 15 escolas da rede pública e privada, sendo do ensino infantil, fundamental e médio. Além disso,

no decorrer desses sete anos, de forma presencial, realizamos em média 420 triagens vocais, 44 oficinas de vivência em voz e 21 palestras. Na última palestra, realizada em 2019, fomos convidados pela SEDEC-JP para falar sobre a importância da voz no trabalho docente e manuseio dos amplificadores de voz, na qual eu e minha doutoranda Patrícia Penha, apresentamos dados relevantes das pesquisas desenvolvidas pelo ASSEVOX e estratégias de manuseio correto dos microfones (amplificadores de voz). Vale salientar que foram entregues mais de 500 amplificadores aos professores participantes deste evento.

Tais ações realizadas ao longo desse período, nos renderam diversos produtos, dentre eles a participação em eventos (congressos, seminários, encontros) locais, regionais e nacionais, 10 publicações de artigos científicos em revistas nacionais e internacionais, 14 capítulos de livro, 73 trabalhos completos, resumos expandidos e anais, 21 trabalhos de conclusão de curso, 31 trabalhos de iniciação científica, 5 dissertações, entre outros.

Entretanto, nos primeiros meses de 2020, fomos surpreendidos pelo início da pandemia do SARS-CoV-2, uma síndrome respiratória de rápida disseminação. A partir de então, diversas medidas da Organização Mundial da Saúde (OMS) passaram a ser tomadas a fim de evitar a propagação desse vírus, entre elas, o distanciamento social. Tal fato trouxe como principal impacto ao projeto ASSEVOX a impossibilidade de realizar as ações (oficinas, triagens e atendimentos) de modo presencial. Em consequência dessas diversas mudanças, o projeto precisou se reinventar e se adaptar à nova realidade, utilizando as plataformas digitais para continuar desenvolvendo as suas atividades e contribuindo, mais do que nunca, para a sociedade e comunidade acadêmica. Além disso, o projeto que antes era voltado somente para professores, ampliou o seu público-alvo para todos os profissionais da voz (professores, teleoperadores, influenciadores digitais, atores, cantores, telejornalistas e entre outros) e assim, passou a ser chamado de Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz (ASSEVOX).

Conforme essa nova roupagem, o ASSEVOX se mostrou com bases sólidas e com um excelente potencial de se adequar as novas situações. Neste período, idealizamos tornar nosso perfil do *Instagram* uma revista digital, contendo informações acessíveis aos profissionais da voz e a toda comunidade. Por meio de reuniões, criamos conteúdos, elaboramos meios de interação e passamos a ampliar nosso olhar sobre as mais diversas formas de promoção da saúde. Com isso, prosseguimos com nossos projetos de iniciação científica, discutimos capítulos de livros, participamos de aulas abertas e de eventos regionais, publicamos artigos científicos e, acima de tudo, impulsionamos os nossos sonhos!

Atualmente, nós tivemos o projeto “Análise dos efeitos de um programa de saúde vocal à distância para professores do estado da Paraíba” aprovado no Edital Demanda Universal nº 09/2021, fomentado pela Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba (FAPESQ), que traz ineditude na medida que não se encontram outras propostas

em vigor no estado com a finalidade de assistir e apoiar o profissional imprescindível para o desenvolvimento da nossa sociedade, como o professor. Sendo assim, por meio da execução deste novo projeto, poderemos favorecer questões relacionadas à saúde e qualidade de vida de diversos educadores do estado, em especial, aqueles que não possuem possibilidades ou condições financeiras de serem acompanhados por um profissional fonoaudiólogo.

Este *e-book* é parte de uma trajetória linda e cheia de desafios. Um caminho percorrido com dedicação, responsabilidade e união. Por isso, convidamos você leitor(a) a conhecer um pouco mais sobre o trabalho desempenhado pelo grupo ASSEVOX ao longo desses 10 anos.

Desejo que faça uma boa leitura e que esta obra seja inspiração para todos aqueles que desejam trilhar os caminhos da extensão, ensino e pesquisa universitária.

APRESENTAÇÃO

Este *e-book* intitulado “**Voz profissional: práticas integradas de ensino, pesquisa e extensão universitária**” é resultado de um projeto de extensão denominado “Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz” (ASSEVOX), o qual vem sendo desenvolvido desde o ano de 2012 com o apoio do edital do Programa de Bolsas de Extensão (PROBEX) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), cujo principal objetivo é promover saúde vocal e prevenir distúrbios da voz no mais diversos profissionais que dependem da mesma para exercer seu trabalho.

Nesta obra, foram reunidos 14 capítulos que explanam desde a experiência dos discentes e docentes que participaram do programa de assessoria em voz, à temáticas relacionadas à prevenção dos distúrbios da voz, promoção da saúde vocal e em torno da expressividade. Neles, estão dispostos estudos acerca de professores, teleoperadores, telejornalistas e influenciadores digitais. A proposta deste *e-book* é ampliar os conhecimentos de graduandos, pós-graduandos e profissionais da Fonoaudiologia, bem como a todos aqueles que apresentem interesse em estudar os profissionais da voz. Além disso, esperamos incentivar e impulsionar o desenvolvimento de pesquisas através da visão e experiências de uma extensão universitária.

Importante destacar que esta obra é composta por resultados de pesquisas de iniciação científica e de vivências em torno da extensão universitária ASSEVOX. Os capítulos foram elaborados por estudantes (graduandos e pós-graduandos) e de profissionais pesquisadores da UFPB e de outras instituições (UNIPÊ e PUC-SP) que, de forma responsável e qualificada, se propuseram a explicar seus estudos com temáticas atuais e relevantes para a comunidade científica e a sociedade como um todo.

Desejamos uma ótima leitura!

Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

Aline Menezes Guedes Dias de Araújo

Patrícia Brianne da Costa Penha

Gabriella Lucena Feitosa

Mayra Hadassa Ferreira Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

VIVÊNCIAS DOS EXTENSIONISTAS INTEGRANTES DE UM PROGRAMA DE ASSESSORIA VOCAL PARA PROFISSIONAIS DA VOZ - ASSEVOX

Lorena Sampaio Duarte
Eduardo Lucas Sousa Enéas
Giulia Alfredo Moreira
Maria Paloma Costa Carvalho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211081>

CAPÍTULO 2..... 12

ASSEVOX QUE FEZ SENTIDO: RELATOS DE EXPERIÊNCIA DE DOCENTES DO ENSINO PÚBLICO DE JOÃO PESSOA, PB

Adriana Carla de Sousa Turczinski
Eduardo Lucas Sousa Enéas
Iago Victor Amorim Teixeira
Viviane Maria Da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211082>

CAPÍTULO 3..... 22

AUTOPERCEÇÃO DA EXPRESSIVIDADE DO PROFESSOR DA EDUCAÇÃO INFANTIL NO ENSINO REMOTO

Mayra Hadassa Ferreira Silva
Cícera Geangela Alves Félix
Gabriella Lucena Feitosa
Patrícia Brianne da Costa Penha
Rebecka Victória Ferreira de Sousa
Danilo Augusto de Holanda Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211083>

CAPÍTULO 4..... 31

CONDIÇÕES DE TRABALHO E DE VOZ DE PROFESSORES DO ENSINO FUNDAMENTAL NO CONTEXTO REMOTO

Rebecka Victória Ferreira de Sousa
Clara Horrana Amaral Santos
Patrícia Brianne da Costa Penha
Gabriella Lucena Feitosa
Mayra Hadassa Ferreira Silva
Danilo Augusto de Holanda Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211084>

CAPÍTULO 5..... 41

CONDIÇÕES DE TRABALHO E AUTOPERCEÇÃO DA VOZ E DA EXPRESSIVIDADE

DE PROFESSORES DO ENSINO SUPERIOR NO CONTEXTO REMOTO

Gabriella Lucena Feitosa
Patrícia Brianne da Costa Penha
Mayra Hadassa Ferreira Silva
Rebecka Victória Ferreira de Sousa
Danilo Augusto de Holanda Ferreira
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211085>

CAPÍTULO 6..... 51

RELAÇÃO ENTRE O USO VOCAL E AS DORES CORPORAIS AUTORREFERIDAS PELOS PROFESSORES

Tháise Sara Costa Dias
Patrícia Brianne da Costa Penha
Pâmela Pontes dos Santos
Soeme Ferreira dos Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211086>

CAPÍTULO 7..... 60

ASPECTOS PERCEPTIVOS DA EXPRESSIVIDADE DE FALA DE TELEOPERADORES EM UMA CENTRAL DE ATENDIMENTOS DE EMERGÊNCIA

Maryelle Thayane Lins da Silva
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Ana Beatriz Santana de Moraes
Bárbara Tayná Santos Eugênio da Silva Dantas
Cláudio da Cruz Santos
Giulia Alfredo Moreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211087>

CAPÍTULO 8..... 70

RELAÇÃO ENTRE OS PARÂMETROS PERCEPTIVOS E A AGRADABILIDADE DA VOZ DE TELEOPERADORES DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

Stherfanny Maia Evangelista de Lima
Bárbara Tayná Santos Eugênio da Silva Dantas
Helmana de Macêdo Nunes
Débora Nayara do Vale Moraes
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211088>

CAPÍTULO 9..... 79

ASPECTOS DA QUALIDADE E DINÂMICA VOCAL DE TELEOPERADORES DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

Maria Luiza Cruz Leite Lira
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo

Bárbara Tayná Santos Eugênio da Silva Dantas
Cláudio da Cruz Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.2622211089>

CAPÍTULO 10..... 89

RELAÇÃO ENTRE OS SINTOMAS DA COVID-19 E A QUALIDADE DE VIDA EM VOZ DOS TELEOPERADORES DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

Ana Beatriz Santana de Moraes
Bárbara Tayná Santos Eugênio da Silva Dantas
Cláudio da Cruz Santos
Aline Menezes Guedes Dias de Araújo
Larissa Nadjara Alves Almeida
Millena Irley Batista da Silva
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.26222110810>

CAPÍTULO 11..... 98

RELAÇÃO ENTRE OS SINTOMAS VOCAIS E DE ESTRESSE EM TELEOPERADORES DE EMERGÊNCIA

Soeme Ferreira dos Santos
Camila Macêdo Araújo de Medeiros
Gabriella Lucena Feitosa
Tháise Sara Costa Dias
Patrícia Brianne da Costa Penha
Valdízia Domingos da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.26222110811>

CAPÍTULO 12..... 108

EFEITOS DE UM PROGRAMA DE ASSESSORIA EM VOZ PARA TELEOPERADORES DE EMERGÊNCIA POLICIAL

Vanderssom Correia Lima
Eduardo Lucas Sousa Enéas
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.26222110812>

CAPÍTULO 13..... 117

VARIAÇÃO FONÉTICA DO SOTAQUE REGIONAL EM APRESENTADORAS DE TELEJORNALIS: UMA AVALIAÇÃO POR MEIO DO VOCAL *PROFILE ANALYSIS SCHEME*

Wégina Jordana da Silva
Ewelín Maria Lemos Fernandes
Telma Dias dos Santos
Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.26222110813>

CAPÍTULO 14..... 128

INFLUENCIADORAS DIGITAIS: ANÁLISE DA EXPRESSIVIDADE E A CONTRIBUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO PARA O MERCADO CONSUMIDOR DA CIDADE DE JOÃO PESSOA

Ana Carla Cardoso Guedes Moreira

Hionara Nascimento Barboza

Laurinda Soares da Franca Pereira

Weidinara de Oliveira Rodrigues da Fonseca

Telma Dias dos Santos

Maria Fabiana Bonfim de Lima-Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.26222110814>

SOBRE OS AUTORES 139

ASPECTOS PERCEPTIVOS DA EXPRESSIVIDADE DE FALA DE TELEOPERADORES EM UMA CENTRAL DE ATENDIMENTOS DE EMERGÊNCIA

Maryelle Thayane Lins da Silva

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0001-9748-8986>

Aline Menezes Guedes Dias de Araújo

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0002-0578-599x>

Ana Beatriz Santana de Moraes

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-1598-6944>

Bárbara Tayná Santos Eugênio da Silva Dantas

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0001-7383-0847>

Cláudio da Cruz Santos

Associação Paraibana de Ensino Renovado -
ASPER
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-0521-7594>

Giulia Alfredo Moreira

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-1288-6040>

RESUMO: Os teleoperadores de emergência são profissionais sujeitos a situações de estresse, irritação e ansiedade. Sendo assim, é essencial a atuação fonoaudiológica com relação à expressividade destes, sabendo que esta é um atributo importante para uma comunicação eficaz **Objetivo:** O estudo buscou

analisar aspectos perceptivos da expressividade de fala de teleoperadores de uma central de atendimentos a emergência. **Métodos:** O estudo é do tipo observacional, transversal, descritivo e quantitativo. Foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, sob processo 0532/14. Foram selecionadas 9 amostras vocais, seguindo os critérios de elegibilidade. Depois, as amostras foram enviadas a uma juíza experiente no roteiro VPAS-PB. Em seguida todos os dados foram submetidos à análise estatística. **Resultados:** Houve predominância de ajustes de qualidade vocal, como: lábios extensão diminuída, mandíbula fechada, corpo de língua abaixado, corpo de língua diminuído, laringe abaixada e voz modal. Quanto à dinâmica vocal, houve: variabilidade de *pitch* diminuído e taxa de elocução rápida. O Teleoperador 4 (T4) apresentou os ajustes de lábios extensão diminuída (grau 5), mandíbula fechada (grau 5), variabilidade de *pitch* e de *loudness* aumentado (grau 4) e taxa de elocução rápida (grau 5). T8 tem ajuste de mandíbula fechada (grau 5), corpo de língua extensão diminuída (grau 5) e taxa de elocução rápida (grau 5). T1, T2, T3, T5 e T9 apresentaram alguns ajustes em grau moderado, de 1 a 3. T6 apresentou ajuste de mandíbula fechada (grau 5) e T7: laringe abaixada (grau 5) e *pitch* habitual abaixado (grau 5). **Conclusão:** Verificou-se que a maioria dos ajustes identificados são inadequados e podem favorecer o desenvolvimento de distúrbios de voz. **PALAVRAS-CHAVE:** Voz. Qualidade da voz. Saúde do Trabalhador. Telemarketing.

PERCEPTUAL ASPECTS OF THE SPEECH EXPRESSIVITY OF TELEOPERATORS IN AN EMERGENCY CALL CENTER

ABSTRACT: Emergency telemarketers are professionals subject to situations of stress, irritation and anxiety. Therefore, it is essential a speech therapy performance in relation to their expressiveness, knowing that this is an important attribute for effective communication.

Objective: The study sought to analyze perceptual aspects of the speech expressiveness of telemarketers at an emergency call center. **Method:** The study is observational, cross-sectional, descriptive and quantitative. It was approved by the Ethics Committee for Research with Human Beings, under process 0532/14. Nine vocal samples were selected, following the eligibility criteria. Afterwards, the samples were sent to an experienced judge in the VPAS-PB script. Then all data were submitted to statistical analysis. **Results:** There was a predominance of vocal quality adjustments, such as: decreased lips extension, closed jaw, lowered tongue body, decreased tongue body, lowered larynx and modal voice. As for vocal dynamics, there were: decreased pitch variability and fast speech rate. Teleoperator 4 (T4) presented the adjustments for decreased lip extension (grade 5), closed jaw (grade 5), increased pitch and loudness variability (grade 4) and rapid speech rate (grade 5). T8 has closed jaw adjustment (grade 5), decreased tongue body extension (grade 5) and rapid speech rate (grade 5). T1, T2, T3, T5 and T9 showed some adjustments to a moderate degree, from 1 to 3. T6 presented a closed jaw adjustment (grade 5) and T7: lowered larynx (grade 5) and lowered usual pitch (grade 5). **Conclusion:** It was found that most of the adjustments identified are inadequate and may favor the development of voice disorders.

KEYWORDS: Voice. Voice quality. Occupational Health. Advertising.

1 | INTRODUÇÃO

O profissional da voz é o indivíduo que depende de certa produção e/ou qualidade vocal específica para a sua sobrevivência profissional (BEHLAU, 2005). Dentre os profissionais da voz, ressalta-se o operador de *telemarketing*, categoria que está em forte ascensão, uma vez que as empresas de *telemarketing* estão entre os maiores empregadores do país (NOGUEIRA, 2009). Estes trabalhadores empregam o sistema de teleatendimento utilizando o telefone como única maneira de contato, e deste modo, apresentam apenas a comunicação verbal como forma de representar a empresa que atua, onde esta pode ser da área comercial ou assistencial (ANDRADE; AZEVEDO, 2006).

Na categoria assistencial encontram-se os teleoperadores de atendimento a ligações de emergências (ANDRADE; AZEVEDO, 2006) que constitui-se por: bombeiros, policiais civis e militares que através de suas informações passam orientações que envolvem situações de risco de vida (ALENCAR et al., 2019).

De acordo com Silva et al. (2006), estes profissionais passam por situações de irritação, estresse e ansiedade, requerendo dos mesmos um autocontrole emocional, para

conseguir lidar com demandas pessoais muitas vezes difíceis. Por conta disso, enxergou-se que é essencial haver investimento na expressividade, sabendo que a comunicação verbal é a única possível naquele momento e a qualidade do trabalho do teleoperador depende, na maioria das vezes, desses dois aspectos: voz e expressividade.

Do ponto de vista fonoaudiológico, o trabalho com a expressividade requer a integração da expressividade verbal (conteúdo textual) com recursos vocais (qualidade vocal, tipos de vozes, parâmetros e recursos vocais, tais como: *pitch*, *loudness*, velocidade, articulação, ressonância, modulação, coordenação pneumofonoarticulatória) e não verbais (posturas, posições, movimentos, deslocamentos, danças, gestos, olhares, expressões faciais e articulatórias; maneios de cabeça, aparência física e indumentária) e todos esses aspectos refletem nos efeitos da comunicação (COTES; KYRILLOS, 2011; PENTEADO; PECHULA, 2017).

Este trabalho tem como objetivo analisar aspectos perceptivos da expressividade de fala de teleoperadores de uma central de atendimentos a emergência, utilizando a adaptação para o português brasileiro do *Vocal Profile Analysis Scheme (VPAS-PB)* (CAMARGO; MADUREIRA, 2008).

2 | MÉTODOS

O presente estudo é do tipo observacional, descritivo, transversal e de caráter quantitativo. O mesmo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da instituição de origem, sob o processo de número 0532/14 (CAEE: 36516514.0.0000.5188) aprovado em 28 de maio de 2021. Foi realizado a partir da seleção de nove vozes de um banco de ligações de teleoperadores de emergência atuantes no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP). Essa instituição pertence a um órgão público, onde atendem como teleoperadores: bombeiros, policiais civis e militares. Estes profissionais atendem às chamadas de emergência da região metropolitana de João Pessoa.

Os teleoperadores selecionados enquadram-se nos seguintes critérios de elegibilidade: ser do sexo masculino; possuir no mínimo três meses de atuação no ramo; não estar afastado da função e em atendimento fonoaudiológico na área de voz; não possuir problemas cognitivos, auditivos e/ou neurológicos que impeçam de alguma forma sua comunicação.

As amostras foram retiradas do banco de dados após permissão da instituição, posteriormente, foram editadas para que permanecesse apenas a voz do teleoperador, sem interrupções. Além disso, 20% da amostra foi repetida para análise de confiabilidade dos julgamentos.

Posteriormente, as amostras foram cedidas, através do *Google Drive*, a um juiz

experiente no *Vocal profile Analysis Scheme (VPAS-PB)* (CAMARGO; MADUREIRA, 2008), protocolo no qual é possível analisar de forma perceptivo-auditiva quesitos de voz e expressividade dos teleoperadores. Essa versão utilizada é uma adaptação do *VPAS* escrito por Laver et al. (1981).

Através desse roteiro analisa-se o conjunto de fatores que contribuem para a qualidade da comunicação, como por exemplo: os ajustes de qualidade e dinâmica vocal. A qualidade vocal se caracteriza pelo comportamento da combinação dos ajustes supralaríngeos (articulatórios: órgãos fonoarticulatórios), laríngeos (fonatórios: modo de fonação; fricção laríngea e irregularidade laríngea) e de tensão muscular.

E quanto aos elementos prosódicos da dinâmica vocal, o *VPAS-PB* avalia em elementos prosódicos tais como: *pitch* (habitual, extensão e variabilidade), *loudness* (habitual, extensão e variabilidade), tempo (continuidade interrompida), taxa de elocução (rápida ou lenta). E outros elementos como suporte respiratório (adequado, inadequado e presente).

Para mensurar quantitativamente, o roteiro conta com uma escala que avalia os aspectos em seis graus (de 1 a 6), considerando a utilização de ajustes inadequados por grau moderado quando marca 1, 2 e 3 e por grau extremo quando marca 4, 5 e 6. Essa mensuração parte da concepção de que uma voz não alterada utiliza ajustes neutros.

A análise de dados foi realizada por um juiz experiente no manuseio do roteiro *VPAS-PB*, posteriormente descritos em um quadro e analisados qualitativamente.

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram incluídos para as amostras das vozes, 9 chamadas que houvesse no mínimo 20 segundos de fala apenas do teleoperador, sem sobreposição de outra voz. Assim, todos os participantes eram do sexo masculino, com idade média de 39,9 anos, com carga horária de 12 horas diárias. Foi verificado um predomínio de ajustes de qualidade vocal como lábios extensão diminuída, mandíbula fechada, corpo de língua abaixado, laringe abaixada e voz modal. E quanto à dinâmica vocal, observou-se: variabilidade de *pitch* diminuído e taxa de elocução rápida.

Dentre toda amostra, os indivíduos que apresentaram ajustes de graus mais elevados, foram: Teleoperador 4 (T4) apresentou os ajustes de lábios extensão diminuída (grau 5), mandíbula fechada (grau 5), variabilidade de *pitch* e de *loudness* aumentado (grau 4) e taxa de elocução rápida (grau 5). T8 tem ajuste de mandíbula fechada (grau 5), corpo de língua extensão diminuída (grau 5) e taxa de elocução rápida (grau 5). T1, T2, T3, T5 e T9 apresentaram alguns ajustes em grau moderado, de 1 a 3. T6 apresentou ajuste de mandíbula fechada (grau 5) e T7: laringe abaixada (grau 5) e *pitch* habitual abaixado (grau 5).

O quadro abaixo expõe todos os ajustes dos teleoperadores de acordo com sua graduação.

		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
Ajustes de qualidade vocal	Lábios extensão diminuída									
	Mandíbula fechada									
	Ponta de língua avançada									
	Corpo de língua abaixado									
	Corpo de língua recuado									
	Corpo de língua extensão diminuída			(i)						
	Denasal									
	Laringe elevada									
	Laringe abaixada									
	Hiperfunção Laringea									
	Voz modal	P			P	P	P	P	P	P
	Voz crepitante	(i)								
	Voz áspera									
	Escape de ar		P	P						P
Aspectos de dinâmica vocal	<i>Pitch</i> habitual elevado									
	<i>Pitch</i> habitual abaixado									
	Variabilidade de <i>pitch</i> diminuído									
	Variabilidade de <i>pitch</i> aumentado									
	<i>Loudness</i> habitual diminuído									
	<i>Loudness</i> habitual aumentado									
	Variabilidade de <i>loudness</i> aumentado				(i)					
	Variabilidade de <i>loudness</i> diminuída									
	Continuidade interrompida	(i)		(i)						
	Taxa de elocução rápida									

Quadro 1. Ocorrência dos ajustes de qualidade vocal e dinâmica vocal por meio do roteiro VPAS-PB encontradas nas nove amostras vocais dos teleoperadores de emergência.

Legenda:	Intermitente (i)	Presente P (sem graduação)	Ausência do ajuste	1-2 grau	2,1-3 grau	3,1-4 grau	> 4 grau

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

A análise perceptivo-auditiva das vozes demonstrou que, predominantemente, os profissionais têm algum ajuste de qualidade e dinâmica vocal de moderado a extremo, corroborando com a literatura, que menciona a presença desses ajustes e afirma que os mesmos trazem sobrecarga ao aparelho fonador (MEDEIROS, 2019).

Foi verificado um predomínio de ajustes de qualidade vocal como: lábios extensão diminuída, mandíbula fechada, corpo de língua abaixado e recuado, laringe abaixada e voz modal. E quanto à dinâmica vocal, observou-se: variabilidade de *pitch* diminuído e taxa de elocução rápida.

A população deste estudo constitui-se de homens servidores públicos (policiais e bombeiros). Este fato explica a alta frequência do ajuste de laringe abaixada nos resultados, uma vez que a laringe masculina se encontra numa posição vertical mais baixa que a feminina e suas pregas vocais são maiores e mais largas (BRASIL, 2005; BEBER, 2011).

A laringe baixa permite que aconteça uma ampliação da extensão total do trato vocal e isso causa a diminuição da frequência dos formantes acústicos, principalmente os mais graves, favorecendo a diminuição do *pitch* (LIMA, 2007).

De acordo com a literatura, o *pitch* é a sensação psicofísica de frequência de um som, o que permite classificá-lo em grave ou agudo. A partir disso, pode-se perceber que a variação na frequência vocal, para Boone (1996) é um elemento de identificação do falante, que fornece não só a apresentação de características singulares do sujeito, mas também a intenção comunicativa durante o discurso.

Através dos achados quanto aos aspectos de dinâmica vocal da amostra, é notório que a variabilidade de *pitch* diminuída foi um elemento recorrente nos teleoperadores participantes do estudo. Essa diminuição da variabilidade do *pitch* pode impactar negativamente a comunicação desses teleoperadores, uma vez que, através desses parâmetros prosódicos é possível expressar a emoção e essa monotonicidade na fala pode causar no ouvinte a impressão de que o teleoperador está desinteressado em resolver seu problema (MEDEIROS, 2019).

O *pitch* habitual diz respeito à frequência que o indivíduo geralmente utiliza em seus momentos de fala. Nesta pesquisa, o *pitch* habitual da maioria dos teleoperadores apresentou-se abaixado, afirmando os dados expostos nos parágrafos anteriores e corroborando com Titze (1997) e Tom et al. (2001), que encontraram relação do *pitch* grave com o ajuste de laringe abaixada. Esses resultados podem estar relacionados ao fato de que as vozes mais graves tendem a proporcionar um aspecto mais agradável e de segurança ao ouvinte (CAMPOS; SALGADO, 2010).

Um dos ajustes mais presentes (ocorreu em cinco dos nove teleoperadores), com graduação mais alta e que mais impactou a qualidade da voz e expressividade do teleoperador foi o ajuste de mandíbula fechada. Esse critério interfere na expressividade, uma vez que a articulação dos sons é distorcida, interferindo na transmissão da mensagem (BEHLAU, 2005).

Quanto à dinâmica vocal, um aspecto marcante nos teleoperadores investigados foi a taxa de elocução rápida, seis dos teleoperadores apresentaram esse ajuste em grau considerável, em alguns chegando até em nível extremo. Tal fato também foi encontrado na fala dos teleoperadores de emergências do estudo de Medeiros (2019).

A taxa de elocução refere-se ao número de unidades linguísticas presentes em um intervalo de fala dividido pela extensão do intervalo, e pode ser medida tanto de maneira global, quanto local (GONÇALVES, 2013). Apenas uma pequena parte da amostra apresentou um grau elevado no que se refere à taxa de elocução elevada, os aspectos individuais e o ambiente são parâmetros relevantes e a taxa de elocução elevada é mais adaptável à uma central de atendimento de emergência, como é o caso do CIOP

(MOREIRA-FERREIRA, 2005). No entanto, a taxa de elocução desses trabalhadores deve ser rápida, porém em grau moderado, pois para que a resolutividade do problema ocorra rapidamente é importante que a fala desse trabalhador possa ser compreendida facilmente pelo ouvinte.

No que diz respeito à posição de língua, é sabido que a configuração da mesma é um dos principais aspectos que ditam as características do trato vocal supraglótico (LIMA, 2007). Estudos afirmam que recuar o corpo da língua é uma estratégia para que aconteça o alargamento das cavidades de ressonância e esse ajuste impacta diretamente na expressividade (MEDEIROS, 2019). Os achados desta pesquisa apontam para uma minoria de teleoperadores com ponta de língua avançada (T1, T2 e T3), mas uma maioria com ajustes de corpo de língua abaixado e/ou recuado.

O princípio de compatibilidade do Modelo Fonético de Descrição da Qualidade Vocal assegura que um ajuste, por antagonismo, pode excluir a execução do outro (LIMA-SILVA et al., 2017; MEDEIROS, 2019). Afirmando este princípio, verificou-se também que maior parte dos teleoperadores que mostrou algum ajuste de língua apresentou também de laringe abaixada (T1, T4, T6, T7 e T8), o que demonstra a relação entre a língua e laringe, uma vez que a primeira quando movimentada, influencia grandemente no volume da cavidade oral e nos movimentos da laringe (OLIVEIRA, 2004).

É visto na literatura que para obter uma emissão mais suave e confortável, o falante utiliza de ajustes de laringe baixa e de lábios menos móveis (CAMARGO, 2002; VILARIM, 2003; BRASIL, 2005), o que pode ser observado na maioria dos teleoperadores analisados (T1, T4, T5, T6, T7 e T8) e concordando com Pittam (1994) que mostra essa relação entre língua e laringe, pode-se notar que a maioria dos teleoperadores que possuem ponta de língua avançada não apresentam laringe abaixada, uma vez que são ajustes incompatíveis de acordo com a teoria do Laver (1980).

Analisando a qualidade vocal, foi visto que os ajustes mais frequentes e com maior graduação foram o de mandíbula fechada (com grau 5), e corpo de língua extensão diminuída (maioria em grau 4). E quanto à dinâmica vocal, foi possível perceber: taxa de elocução rápida (grau 5 recorrente), *pitch* habitual diminuído, variabilidade de *pitch* aumentada (maioria em grau 4).

Laver (1980) afirma que existe a possibilidade de haver alteração da qualidade vocal no falante e pode ser percebida através desse roteiro. Então todos os ajustes não neutros mencionados podem estar relacionados à alguma disфонia, que pode interferir na expressividade do teleoperador.

Verificou-se que a maioria dos ajustes identificados (laringe elevada, mandíbula fechada e taxa de elocução elevada) pode favorecer o desenvolvimento de distúrbios de voz, uma vez que são utilizados usualmente pelo falante, gerando sobrecarga do aparelho

fonador (LIMA-SILVA, 2012; SANTOS et al., 2016; MEDEIROS, 2019) e culminando na dificuldade de expressividade ao exercer sua função de teleoperador de emergência. Desse modo, é possível observar a importância da investigação dos aspectos que interferem numa boa comunicação e expressividade desse profissional.

4 | CONCLUSÃO

Foram detectados por meio do VPAS-PB ajustes de expressividade da fala (da qualidade e da dinâmica vocal) que podem estar comprometendo a intenção e sentido da mensagem transmitida pelos teleoperadores e também a qualidade do serviço prestado por eles. Verificou-se que a maioria dos ajustes identificados pode favorecer o desenvolvimento de distúrbios de voz.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, G. N. S. V.; SILVA, P. O. C.; ARAÚJO, A. M. G. D.; SILVA, M. I. B.; SOUZA, S. M. A.; LIMA-SILVA, M. F. B. **Análise comparativa das condições vocais e organizacionais em teleoperadores de emergências e não emergências**. Revista Brasileira de Ciências da Saúde, 2019.

ANDRADE, Fernanda Bastos Ferreira; AZEVEDO, Renata. **Similaridades dos sinais e sintomas apresentados nas disfonias funcionais psicogênicas e nas disfonias com suspeita de simulação: diagnóstico diferencial**. Distúrbios da Comunicação. 2006;18:63-73.

BEBER, Bárbara Costa; CIELO, Carla Aparecida. **Características vocais acústicas de homens com voz e laringe normal**. Revista CEFAC, São Paulo, 2011.

BEHLAU, Mara. **Voz: o livro do especialista**: volume II. Rio de Janeiro: Revinter, 2005.

BOONE, Daniel R. **Sua voz está traindo você?. Como encontrar e usar sua voz natural**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

BRASIL, Osiris de Oliveira Camponês do; YAMASAKI, Rosiane; LEÃO, Sylvia Helena de Souza. **Proposta de medição da posição vertical da laringe em repouso**. *Brazilian Journal of Otorhinolaryngology*, v. 71, n. 3, p. 313-317, 2005.

CAMARGO, Zuleica A. **Análise da qualidade vocal de um grupo de indivíduos Disfônicos: Uma abordagem interpretativa e integrada de dados de natureza acústica, perceptiva e eletrográfica**. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.

CAMARGO, Zuleica. A.; MADUREIRA, Sandra. **Avaliação vocal sob a perspectiva fonética**: investigação preliminar. Distúrbios da Comunicação, v. 20, n. 1, 2008.

CAMPOS, G.; SALGADO, A. **Manejo de la voz em los loctures de boletines informativos radiofónicos de las cadenas Ser y cope**. *Rev. Comunicación y nuevas tecnologías* 2010. P 139.

COTES, Cláudia; KYRILLOS, L. **Expressividade no telejornalismo**: novas perspectivas. In: OLIVEIRA,

lara; ALMEIDA, Anna Alice; RAIZE, Thais;

GONÇALVES, Cintia Schivinski. **Taxa se elocução e de articulação em corpus forense do português brasileiro**. 2013. 192 f. Tese (Doutorado em Letras) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

LAVÉR, John. **The phonetic description of voice quality**. *Cambridge Studies in Linguistics London*, v. 31, p. 1-186, 1980.

LAVÉR, John et al. **A perceptual protocol for the analysis of vocal profiles**. *Edinburg: Department of Linguistics, Edinburg University*; 1981; 14: 139-55.

LIMA, Maria Fabiana Bonfim de et al. **Qualidade vocal e formantes das vogais de falantes adultos da cidade de João Pessoa**. *Revista CEFAC*. v. 9, n. 1, p. 99-109, 2007.

LIMA-SILVA, Maria Fabiana Bonfim de et al. **Distúrbio de voz em professores: autorreferência, avaliação perceptiva da voz e das pregas vocais**. *Revista Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*. São Paulo. v. 17, n. 4, p. 391-397, 2012

LIMA-SILVA, Maria Fabiana Bonfim de et al. **Avaliação de qualidade vocal: abordagem metodológica para análise de dados perceptivos**. *Revista CEFAC*, v. 19, n. 6, p. 831-841, 2017.

MEDEIROS, Camila Macedo Araújo de. **Aspectos Fonéticos perceptivos auditivos da qualidade vocal de teleoperadores de emergência antes e após jornada de trabalho**. 2019. Dissertação (Programa de Pós- Graduação em Linguística)- Universidade Federal da Paraíba, 2019.

MOREIRA-FERREIRA, A. E. Fonoaudiologia - **O poder da expressão vocal no telemarketing**. In: MONTEIRO, A. M. M. *Supervisão, a alma do negócio*. São Paulo: Fênix, 2005.

NOGUEIRA, J. **Prêmio Nacional de Telesserviços destaca importância do call center [Internef]**. São Paulo: ABT; 2009. Disponível em: http://www.contactnews.com.br/dados_noticias_interna.php?view_noticia=1875. Acesso em: 20 jul. 2020.

OLIVEIRA, I. B. **Qualidade Vocal: Correlatos acústicos, perceptivoauditivos e fisiológicos**. *Revista Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 2004.

PENTEADO, R. Z.; PECHULA, M. R. **Expressividade na formação de jornalistas: contribuições da Fonoaudiologia no contexto educacional**. *Revista Latino-americana de Jornalismo*. Paraíba, 2017. p. 131 a 151.

PITTAM, J. **Voice in social interaction**. Sage, 1994.

SANTOS, Claudionaria Torres dos et al. **Relação entre as condições de trabalho e de voz autorreferidas por teleoperadores de uma central de emergência**. *Revista CoDAS*, 2016.

SILVA, Maria Cristina Barros da et al. **Avaliação do processamento auditivo em operadores de telemarketing**. *Revista CEFAC*. São Paulo, 2006.

TITZE, Ingo R.; STORY, Brad H. **Acoustic interactions of the voice source with the lower vocal tract**.

The Journal of the Acoustical Society of America, v. 101, n. 4, p. 2234-2243, 1997.

TOM, Kenneth et al. **Three-dimensional vocal tract imaging and formant structure: Varying vocal register, pitch, and loudness.** *The Journal of the Acoustical Society of America*, v. 109, n. 2, p. 742-747, 2001.

VILARIM, G. S. **Aspectos perceptivos e acústicos de longo termo da qualidade vocal do indivíduo disfônico.** São Paulo, 2003 (Trabalho de Conclusão de curso – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).

SOBRE OS AUTORES

ADRIANA CARLA DE SOUSA TURCZINSK - Fonoaudióloga. Especialista em Saúde da Família pela Universidade Estadual do Ceará - UECE. Especialista em Psicomotricidade pela Universidade Estadual do Ceará - UECE. Especialista em Voz pela Faculdade IDE. Coach Pessoal e Profissional pela Sociedade Brasileira de Coaching. Colaboradora do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

ALINE MENEZES GUEDES DIAS DE ARAÚJO - Fonoaudióloga pelo Centro Universitário de João Pessoa – UNIPE. Especialista em Saúde Pública pela Faculdade de Ciências Médicas de Campina Grande – FCM. Mestre em Neurociência Cognitiva e Comportamento pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Fonoaudióloga da UFPB e da Secretaria do Estado da Saúde. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Linguística (PROLING) pela UFPB. Coordenadora Adjunta do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

ANA BEATRIZ SANTANA DE MORAIS - Graduada do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Voluntária de Iniciação Científica - PIVIC. Estagiária no Programa de Estágio Extracurricular Remunerado Não Obrigatório da UFPB. Membro da Liga Acadêmica de Fonologia da UFPB - LIAFO. Membro da Liga Acadêmica de Anatomia Humana da UFPB - LAAUFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

ANA CARLA CARDOSO GUEDES MOREIRA - Fonoaudióloga. Mestranda do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

BÁRBARA THAYNÁ SANTOS EUGÊNIO DA SILVA DANTAS - Fonoaudióloga e Mestranda do Programa de Pós-graduação em Linguística (PROLING) pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Pós-graduada em Fonoaudiologia hospitalar e disfagia pelo Centro Universitário de João Pessoa - UNIPÊ. Colaboradora do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

CAMILA MACÊDO ARAÚJO DE MEDEIROS - Fonoaudióloga. Mestre em Linguística e Doutoranda em Linguística pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB.

CÍCERA GEANGELA ALVES FÉLIX - Graduada do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

CLARA HERRANA AMARAL SANTOS - Graduada do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

CLÁUDIO DA CRUZ SANTOS - Fisioterapeuta pela Associação Paraibana de Ensino Renovado – ASPER. Especialista em Saúde Pública pelo CESED/FACISA. Pós-graduado em Saúde do Trabalhador

pela Faculdade Radiante. Mestrando do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

DANILO AUGUSTO DE HOLANDA FERREIRA - Cirurgião-dentista. Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Professor do Instituto Federal da Paraíba – IFPB.

DÉBORA NAYARA DO VALE MORAIS - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

EDUARDO LUCAS SOUSA ENÉAS - Psicopedagogo e Mestre em Linguística pelo Programa de Pós-Graduação em Linguística (PROLING) da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

EWELIN MARIA LEMOS FERNANDES - Fonoaudióloga. Mestranda do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL. Colaboradora do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

GABRIELLA LUCENA FEITOSA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Bolsista de Iniciação Científica - PIBIC. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz - ASSEVOX. Extensionista do projeto Diagnóstico Auditológico e Saúde Auditiva: a realidade profissional em foco.

GIULIA ALFREDO MOREIRA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Bolsista de Iniciação Científica - PIBIC. Membro da Liga Acadêmica de Fononologia da UFPB - LIAFO. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz - ASSEVOX.

HELMANA DE MACÊDO NUNES - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Voluntária de Iniciação Científica - PIVIC. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX. Extensionista do projeto Saúde Auditiva para Bebês. Colaborador do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

HIONARA NASCIMENTO BARBOZA - Fonoaudióloga. Mestranda do Programa de Pós-graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

IAGO VICTOR AMORIM TEIXEIRA - Graduando do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

LARISSA NADJARA ALVES ALMEIDA - Fonoaudióloga pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Especialista em Voz pelo Conselho Federal de Fonoaudiologia – CFFa, com especialização pelo Centro de Estudos da Voz – CEV. Doutora em Modelos de Decisão em Saúde pela UFPB. Pesquisadora do

Laboratório Integrado de Estudos da Voz (LIEV).

LAURINDA SOARES DA FRANCA PEREIRA - Fonoaudióloga. Especialista em Audiologia pela Faculdade Integrada de Patos - FIP. Mestranda do Programa Associado de Pós-graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

LORENA SAMPAIO DUARTE - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

MARIA FABIANA BONFIM DE LIMA-SILVA - Professora Associada do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Professora do Programa de Pós-Graduação em Linguística (PROLING) da UFPB. Professora do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL. Pós-Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC. Coordenadora do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

MARIA LUIZA CRUZ LEITE LIRA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

MARIA PALOMA COSTA CARVALHO - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

MARYELLE THAYANE LINS DA SILVA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

MAYRA HADASSA FERREIRA SILVA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Bolsista de Iniciação Científica – PIBIC. Extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz - ASSEVOX.

MILLENA IRLEY BATISTA DA SILVA - Fonoaudióloga. Mestre pelo Programa Associado de Pós-graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

PÂMELA PONTES DOS SANTOS - Fonoaudióloga pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

PATRICIA BRIANNE DA COSTA PENHA - Fonoaudióloga. Mestre pelo Programa Associado de Pós-graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Linguística (PROLING) pela UFPB. Colaboradora do Programa de Assessoria Vocal Para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

REBECKA VICTÓRIA FERREIRA DE SOUSA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista bolsista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

SOEME FERREIRA DOS SANTOS - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista da Equipe de Assistência Fonoaudiológica em Fluência – FLUA. Ligante do Laboratório Integrado de Estudos da Voz – LIEV. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

STHERFANNY MAIA EVANGELISTA DE LIMA - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

TELMA DIAS DOS SANTOS - Fonoaudióloga. Especialista em Voz. Mestra e Doutora em Fonoaudiologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC.

THAÍSE SARA COSTA DIAS - Graduanda do curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Extensionista bolsista da Equipe de Assistência Fonoaudiológica em Fluência – FLUA. Extensionista no projeto Amamenta Mãe UFPB-HULW. Monitora da disciplina de Linguagem Oral II. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

VALDÍZIA DOMINGOS DA SILVA - Fonoaudióloga pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

VANDERSOM CORREIA LIMA - Fonoaudiólogo pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Oncologia do Hospital de Câncer de Pernambuco. Ex-extensionista do Programa de Assessoria Vocal para Profissionais da Voz – ASSEVOX.

VIVIANE MARIA DA SILVA - Professora. Mestre em Letras pelo Mestrado Profissional em Letras (PROFLETRAS) da Universidade de Pernambuco - UPE/Campus Mata Norte.

WÉGINA JORDANA DA SILVA - Fonoaudióloga pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Mestre pelo Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

WEIDINARA DE OLIVEIRA RODRIGUES DA FONSECA - Médica Otorrinolaringologista. Mestranda do Programa Associado de Pós-Graduação em Fonoaudiologia (PPgFon) da UFPB/UFRN/UNCISAL.

Atena
Editora
Ano 2022



VOZ PROFISSIONAL:

Práticas Integradas de Ensino,
Pesquisa e Extensão Universitária

 www.arenaeditora.com.br
 contato@arenaeditora.com.br
 [@arenaeditora](https://www.instagram.com/arenaeditora)
 www.facebook.com/arenaeditora.com.br

Atena
Editora
Ano 2022



VOZ PROFISSIONAL:

Práticas Integradas de Ensino,
Pesquisa e Extensão Universitária

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br