



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](http://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<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Léslie Piccolotto Ferreira e da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. 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**


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

**Maria Luiza Cruz Leite Lira**

Universidade Federal da Paraíba - UFPB  
João Pessoa - Paraíba  
<https://orcid.org/0000-0002-9563-7455>

**Aline Menezes Guedes Dias de Araújo**

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

**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**

Universidade Federal da Paraíba - UFPB  
João Pessoa – Paraíba  
<https://orcid.org/0000-0003-0521-7594>

**RESUMO:** Dentre os profissionais que fazem parte da área do teleatendimento assistencial, encontram-se os teleoperadores de atendimento a ligações de emergências. Estes profissionais frequentemente lidam com condições desfavoráveis de trabalho para uma boa saúde vocal e, além disso, com uma alta carga horária, o que aumenta consideravelmente os riscos dos mesmos virem a desenvolver patologias vocais eminentes. **Objetivo:** Investigar questões perceptivas da qualidade e dinâmica da fala de teleoperadores de uma central de atendimentos a emergência. **Métodos:** A pesquisa foi realizada por meio do roteiro *Voice profile Analysis Scheme for Brazilian Portuguese (VPAS-PB)*, proveniente

do Modelo Fonético de Análise da Qualidade Vocal, elaborado por Laver (1981) para uma análise completa da qualidade e dinâmica vocal de falantes. O presente estudo se caracterizou como sendo do tipo observacional, documental, descritivo, transversal e de caráter quanti-qualitativo, com análise de 20 amostras de voz de 10 homens e 10 mulheres. **Resultados:** Na população masculina foram encontrados os ajustes predominantes de qualidade vocal: lábios extensão diminuída; mandíbula fechada; corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; laringe abaixada; escape de ar e voz áspera, quanto à dinâmica vocal destacou-se a taxa de elocução rápida. E na qualidade vocal da população feminina foram observados predominantemente: corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; constrição faríngea; hiperfunção de trato vocal; escape de ar e voz áspera, quanto à dinâmica notou-se variabilidade de *pitch* diminuída; *loudness* habitual aumentada e taxa de elocução rápida. **Conclusão:** Foi possível observar a presença de ajustes no trato vocal que podem apontar sobrecarga do aparelho fonador nos teleoperadores de emergência, podendo levar ao desenvolvimento de distúrbio de voz.

**PALAVRAS-CHAVE:** Voz. Qualidade da voz. Telecomunicações. Saúde do trabalhador.

## ASPECTS OF QUALITY AND VOCAL DYNAMICS OF TELEOPERATORS OF AN EMERGENCY CALL CENTER

**ABSTRACT:** Among the professionals who are part of the area of care call assistance, there are emergency call service operators. These professionals often deal with unfavorable working conditions for good vocal health and, in addition, with a high workload, which considerably increases their risk of developing eminent vocal pathologies. **Objective:** to investigate perceptual issues of speech quality and dynamics of telemarketers at an emergency call center. **Methods:** the research was conducted using the script Voice profile Analysis Scheme for Brazilian Portuguese (VPAS-PB), from the Phonetic Model of Vocal Quality Analysis, developed by Laver (1981) for a complete analysis of the vocal quality and dynamics of speakers. The present study was characterized as being observational, documentary, descriptive, cross-sectional and quantitative and qualitative, with analysis of 20 voice samples from 10 men and 10 women. **Results:** in the male population, the predominant adjustments of vocal quality were found: decreased lips extension; jaw closed; tongue body retracted, lowered and decreased extension; lowered larynx; air escape and harsh voice, while vocal dynamics highlighted the rapid speech rate. And in the vocal quality of the female population, the following were predominantly observed: body with lowered tongue, lowered and reduced extension; pharyngeal constriction; vocal tract hyperfunction; air escape and rough voice, regarding the dynamics, a decreased pitch variability was noted; increased habitual loudness and rapid speech rate. **Conclusion:** it was possible to observe the presence of adjustments in the vocal tract that can point to overload of the vocal tract in emergency telemarketers, which can lead to the development of voice disorder.

**KEYWORDS:** Voice. Voice Quality. Telecommunications. Occupational Health.

### 1 | INTRODUÇÃO

Profissionais que têm a voz como instrumento de trabalho necessitam de uma boa qualidade vocal para exercer sua função satisfatoriamente. Dentre eles, destacam-se os teleoperadores. De início, pode-se ressaltar diferentes grupos de teleoperadores: os ativos, que estabelecem o contato com os clientes, e os teleoperadores receptivos, cuja função é de receber ligações de clientes ou clientes em potencial (MONTEIRO, 1997). Por fim, existem também os profissionais que se enquadram na categoria de teleoperadores comerciais, responsáveis por tentar fidelizar algum cliente ou possível cliente e os teleoperadores assistenciais, que oferecem serviços de atendimento de ligações de emergência (DE ANDRADE E AZEVEDO, 2006), sendo este último o público alvo do atual estudo.

A maioria trabalha em condições desfavoráveis para uma boa saúde vocal (CAVAIGNAC, 2011). Soma-se a isso uma jornada de trabalho bastante abusiva e exaustiva, que no caso dos teleoperadores de emergências de João Pessoa corresponde a 12 horas, colaborando tanto para possíveis transtornos psicológicos que podem ser desenvolvidos pelos profissionais, quanto para patologias vocais eminentes.

Uma possibilidade de avaliação vocal dos teleoperadores é a perceptivo-auditiva, apesar de ser considerada subjetiva por se basear na impressão auditiva a respeito da emissão vocal de uma pessoa (NEMR et al., 2012), é de extrema importância, ao passo em que, através dessa modalidade, é possível obter a inferência de dados anatômicos e fisiológicos importantes e fornecer informações sobre os aspectos psicossociais da voz. Dessa forma, com treinamento, é possível criar a percepção de parâmetros que o indivíduo utiliza durante a produção vocal (BARAVIEIRA, 2016).

Dentro do campo da perceptivo-auditiva, está inserido o roteiro de avaliação *Voice profile Analysis Scheme (VPAS-PB)*, que estuda a qualidade e dinâmica vocal de falantes (LAVER, 1981). Este tem como base o Modelo Fonético de Análise da Qualidade Vocal elaborado por John Laver (1980), que detalha a qualidade vocal por meio da combinação de ajustes articulatórios, fisiológicos, acústicos e auditivos de mobilizações compostas durante a fala. Posteriormente, uma adaptação do roteiro para o português foi proposta por Camargo e Madureira (CAMARGO; MADUREIRA, 2008).

Sendo assim, é importante avaliar a voz dos teleoperadores de emergências, em seus ajustes de qualidade vocal e aspectos de dinâmica, uma vez que esse grupo profissional é de extrema importância para a sociedade, a fim de garantir estudos que propiciem intervenções fonoaudiológicas na área de voz mais efetivas e no serviço prestado.

## 2 | MÉTODOS

O presente estudo 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. Classifica-se como um estudo do tipo transversal, observacional, descritivo, documental e de caráter quanti-qualitativo. Foi realizado no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP). Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) como de acordo com a Resolução MS/CNS/CNEP nº 466/12 de 12 de dezembro de 2012.

Na íntegra, foi recebido um total de 30 amostras que passaram por critérios de elegibilidade, sendo consideradas elegíveis as que: atendiam a proposta do tema; não possuíam fortes ruídos externos; possuíam a voz do teleoperador em evidência; tinham a chamada feita no sábado e nas últimas 6 horas do turno do teleoperador. Ademais, foi necessário que este profissional apresentasse, no mínimo, um ano de experiência. Por fim, 20 amostras de ligações de 10 teleoperadores do sexo masculino e 10 do sexo feminino fizeram parte deste estudo. Um total de 10% da amostra foi repetida para análise confiabilidade intrajuízes, resultando em 22 amostras.

Em seguida, foi utilizado o programa de edição *Praat*, a fim de fazer com que permanecesse, no mínimo, 20 segundos de fala realizada apenas pelo teleoperador.

Posteriormente, esses arquivos foram inseridos no Dropbox e disponibilizados para dois juízes que, através de um formulário com base no roteiro *Voice profile Analysis Scheme for Brazilian Portuguese (VPAS-PB)*, analisaram em consenso.

Em primeira instância, foi feito o contato com a gerência do CIOP que foi responsável por autorizar o desenvolvimento da pesquisa, fornecendo o acesso ao banco digital das gravações dos atendimentos. Dessa forma, foi feita uma seleção de chamadas referentes ao mês de fevereiro de 2020, enquadradas mais frequentemente como perturbação de sossego, violência doméstica e descumprimento de medidas sanitárias. Adiante, através do *Google Drive*, as amostras foram cedidas a um juiz experiente no *Voice Profile Analysis Scheme (VPAS-PB)* (CAMARGO; MADUREIRA, 2008).

Através desse roteiro foi possível analisar o conjunto de fatores que contribuem para a qualidade da comunicação, dentre eles os ajustes de qualidade e Dinâmica vocal. A qualidade vocal é caracterizada pelo comportamento da combinação dos ajustes supralaríngeos (articulatórios), laríngeos (fonatórios) e de tensão muscular.

No que se refere ao aspecto quantitativo, o roteiro utiliza 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 do julgamento que uma voz não alterada utiliza ajustes neutros. Quanto à análise dos dados de avaliação por meio do *VPAS-PB* feito pelo juiz experiente, estes foram descritos no quadro 1 e analisado qualitativamente.

### 3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Laver (1980) propõe que os ajustes de qualidade e os aspectos de dinâmica vocal devem ser compreendidos por meio dos fatores da interdependência (um ajuste interferindo no trabalho do outro podendo favorecer ou dificultar), compatibilidade (um ajuste exclui por antagonismo a produção do outro) e susceptibilidade (um segmento pode ser mais vulnerável a interferência de um ajuste). Torna-se necessária a compreensão de que a produção totalmente neutra dos ajustes é muito rara de ser verificada entre os falantes.

Foi verificado por meio da análise perceptivo-auditiva que prevalentemente os profissionais apresentam algum ajuste de qualidade e dinâmica vocal de moderado a extremo, fato também presente em outros estudos, que verificam a presença desses ajustes e mencionam que estes geram sobrecarga ao aparelho fonador. (MEDEIROS, 2019; SILVA, 2021).

Os resultados da avaliação perceptivo-auditiva de qualidade e dinâmica vocal são exibidos na tabela a seguir, os homens estão representados por TH e as mulheres por TM.

QUALIDADE VOCAL	PRIMEIRA PASSADA		SEGUNDA PASSADA						
	Neutro	Não neutro	AJUSTE	Moderado			Extremo		
				1	2	3	4	5	6
<b>A. ELEMENTOS DO TRATO VOCAL</b>									
<b>1. Lábios</b>			Arredondados/protraídos			TH5			
			Estirados						
			Labiodentalização						
			Extensão diminuída			TH6 TH7	TH1 TH5 TM5 TM6 TM8	TM1	TH2
			Extensão aumentada						
			Fechada				TH1 TH4 TH5 TH6 TM6		TH2 TH7 TM5 TM8
<b>2. Mandíbula</b>			Aberta			TM2	TH3 TM3		
			Protraída						
			Extensão diminuída				TH2 TH5 TH6		
			Extensão aumentada			TM9			
<b>3. Língua ponta/ lâmina</b>			Avançada			TM2	TH7		
			Recuada						

#### 4. Corpo de língua

Avançado

TH8 TH1 TM3

Recuado

TM1 TH2  
TH3  
TH4  
TH5  
TH6  
TH9  
TH10  
TM2  
TM4  
TM5  
TM6  
TM8

Elevado

TM10

Abaixado

TM1 TH2 TH6  
TH3 TH8  
TH4 TM3  
TH5 TM4  
TH7  
TH9  
TH10  
TM5  
TM6  
TM8

Extensão diminuída

TM2 TH1 TH2  
TH5 TH6  
TH7 TM5  
TH8  
TM1  
TM6  
TM8

Extensão aumentada

Constricção

TM10 TM1 TH1  
TM6 TH3  
TM7  
TM9

#### 5. Faringe

Expansão

TM3

Escape nasal audível

TH5

#### 6. Velofaringe

Nasal

TM1 TH3 TH5 TM7

Denasal

Elevada

TH7 TM7 TM9 TM10

Abaixada

TH8 TH2 TH6  
TM2 TH4  
TM4 TH5  
TH10  
TM3  
TM8

#### 7. Altura de laringe

### B. TENSÃO MUSCULAR GERAL

#### 8. Tensão do trato vocal

Hiperfunção

TH8 TH9 TM9  
TH10 TM2  
TM5(i). TM4  
TM7 TM10

Hipofunção

<b>9. Tensão laringea</b>	Hiperfunção	TM1	TH3 TH8 TH10 TM6 TM9	TH1
	Hipofunção			

### C. ELEMENTOS FONATÓRIOS

	AJUSTE	Presente		Graus de escala							
		Neutro	Não Neutro	Moderado			Extremo				
				1	2	3	4	5	6		
<b>10. Modo de fonação</b>	Modal Falsete Crepitância/ <i>vocal fry</i> Voz crepitante										
<b>11. Fricção laringea</b>	Escape de ar		TH1 TH3 TH8 TH9 TH10 TM1 TM5 TM6 TM8 TM9								
<b>12. Irregularidade laringea</b>	Voz soprosa Voz áspera			TH9	TM5 TM6 TM7 TM8 TM9		TH3 TH8 TH10 TM1		TH1		

Tabela 1. Julgamento perceptivo-auditivo da qualidade vocal e dinâmica vocal dos teleoperadores de emergências.

LEGENDA: Teleoperadores 1, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 17– sexo masculino; Teleoperadores 2, 3, 4, 10, 12, 15, 16, 18, 19, 20 – sexo feminino.

Na qualidade vocal das mulheres foi possível observar predominantemente os seguintes ajustes de qualidade vocal: constrição faríngea; corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; voz áspera; escape de ar e hiperfunção de trato vocal. Já com relação à dinâmica, foi reparado *loudness* habitual aumentada, variabilidade de *pitch* diminuída e taxa de elocução rápida.

No que tange a qualidade vocal dos homens, foi observado os seguintes ajustes predominantemente: corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; lábios extensão diminuída; laringe abaixada; escape de ar; voz áspera e mandíbula fechada. Já com relação à dinâmica vocal, se evidenciou a taxa de elocução rápida, como também, variabilidade de *pitch* diminuída.

Em todos os indivíduos da amostra estudada, a elevada ocorrência de alterações nos ajustes de corpo de língua abaixado (seis mulheres e nove homens), recuado (oito homens e sete mulheres) e extensão diminuída (seis homens e cinco mulheres), pode ser explicado pelo uso intensivo deste órgão, e que havendo hipertensão do mesmo, leva ao posicionamento retraído e modifica o padrão do trato vocal (CAMARGO; MADUREIRA, 2009).

Na população feminina foi verificada presença de hiperfunção do trato vocal (seis mulheres), onde, esta relaciona-se ao esforço acentuado durante a fonação e nestes indivíduos aqui estudados, podem nos direcionar evidências de que as 12 horas de trabalho praticadas por este grupo podem levar a manutenção de um ajuste que a amostra já possui, elevando os riscos do desenvolvimento de distúrbios da voz. Teleoperadores de emergência também podem apresentar comportamentos advindos do ambiente de trabalho, como esforço para falar e estresse após o trabalho, provenientes de padrões com tensão (SANTOS et al., 2016).

A constrição faríngea também pode estar relacionada ao ajuste anterior, levando a redução na extensão do trato vocal, devido ao fechamento da parte média da faringe por contração das paredes da faringe e retração do dorso de língua, levando a um impacto na qualidade vocal, onde a voz será de *pitch* agudo e haverá esforço significativo ao falar (LIMA-SILVA, 2012; MEDEIROS, 2019; SILVA, 2021). Este ajuste também foi relacionado ao sotaque pessoense, uma vez que Lima et al (2007) percebeu esta mesma configuração em um conjunto de mulheres falantes da cidade de João Pessoa. Estes dados também foram corroborados em estudo que investigou perfil vocal de teleoperadores de emergência após jornada de trabalho (MEDEIROS, 2019).

A hiperfunção do trato vocal altera os dispositivos de fechamento e vibração das pregas vocais promovendo a diminuição da extensão e variabilidade de  $f_0$ , levando a um aumento na tensão do sistema, o que explica neste estudo o aparecimento de variabilidade de *pitch* diminuída (cinco mulheres) (ANDRADE et al., 2016; MEDEIROS, 2019).

A diminuição de variabilidade de *pitch* pode acometer de maneira negativa a comunicação dos teleoperadores com os usuários do serviço, no sentido de que é através dos indicadores prosódicos que se expressa a emoção, com a presença desta monotonicidade na fala o ouvinte pode ter a impressão de que o teleoperador não apresenta intenção em solucionar seu problema (MEDEIROS, 2019).

Os ajustes de escape de ar e voz áspera foram encontrados em ambos os sexos e houve uma alta prevalência (respectivamente cinco homens e cinco mulheres, e cinco homens e seis mulheres). O escape de ar ocorre quando existe um fechamento glótico imperfeito podendo provocar ruído, já a voz áspera aponta para a vibração irregular de mucosa proveniente da rigidez. O uso excessivo e incorreto da voz pode levar a rouquidão, que compreende a combinação dos ajustes de escape de ar e voz áspera (CAMARGO,



2002).

Quando analisada a população masculina um dos ajustes mais frequentes e com maior impacto (aconteceu em seis dos dez teleoperadores) foi o de mandíbula fechada. Através da presença deste parâmetro podemos verificar o desequilíbrio funcional da musculatura extrínseca da laringe, o aumento da força adutora das pregas vocais, como também, pode interferir na articulação dos sons, afetando o envio da mensagem (LIMA-SILVA, 2012). O ajuste de extensão de lábios diminuída pode apresentar relação com o anterior, pois, quando se observa uma diminuição de amplitude da mandíbula, há uma imprecisão articulatória associada, demonstrando o aparecimento frequente dessa configuração (SILVA, 2021).

No que diz respeito à dinâmica vocal, um parâmetro bastante observado nesta população foi o aumento da taxa de elocução, podendo prejudicar tanto a qualidade quanto a duração dos segmentos afetando na prosódia, assim como gerar sobrecarga (MADUREIRA, 2016; MEDEIROS, 2019). Este fato corrobora com outro estudo realizado com professores com queixa vocal e alteração laríngea (LIMA-SILVA, 2012).

A *loudness* habitual elevada foi um aspecto encontrado em cinco mulheres e diz respeito ao aumento da intensidade da voz inconscientemente. Este parâmetro está presente em teleoperadores, comumente associado pela necessidade de competir com ruídos no ambiente de trabalho (SANTOS et al., 2016).

## 4 | CONCLUSÃO

Foram observadas peculiaridades tanto nos ajustes de qualidade vocal, como nos parâmetros de dinâmica vocal dos teleoperadores de emergência deste estudo, que sinalizaram sobrecarga do aparelho fonador. No âmbito dos ajustes de qualidade vocal prevaleceu nos falantes masculinos corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; lábios extensão diminuída; laringe abaixada; escape de ar; voz áspera e mandíbula fechada. No gênero feminino verificou-se constrição faríngea; corpo de língua recuado, abaixado e extensão diminuída; voz áspera; escape de ar e hiperfunção do trato vocal.

Em relação aos aspectos da dinâmica vocal os dois grupos apresentaram variabilidade de *pitch* diminuída e taxa de elocução rápida, apenas nas teleoperadoras foi verificado *loudness* habitual aumentada.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Simone Rattay et al. *Therapy vocal and nasal sounds: effects on hyperfunctional dysphonia*. Revista CEFAC, v. 18, p. 263-272, 2016.

BARAVIEIRA, Paula Belini et al. **Análise perceptivo-auditiva de vozes rugosas e soprosas: correspondência entre a escala visual analógica e a escala numérica.** In: CoDAS. Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, 2016. p. 163-167.

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.** São Paulo, v. 2, 2002.

CAMARGO, Zuleica Antonia de; MADUREIRA, Sandra. **Perceptual dimensions of voice disorders and their correlations to acoustical and physiological arenas.** DELTA: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada, v. 25, p. 285-317, 2009.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **Precarização do trabalho e operadores de telemarketing.** Perspectivas: Revista de Ciências Sociais, [s. l.], v. 39, p. 47-74, 2011.

DE 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, v. 18, n. 1, 2006.

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

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, p. 99-109, 2007.

LIMA-SILVA, M. F. **Avaliação de qualidade vocal com motivação fonética: análise integrada de dados de percepção e acústica.** São Paulo (SP): Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2012.

MADUREIRA, S. **Sonoridades – Sonorities.** 1 ed. São Paulo: Edição da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2016. v. 1. 185p.

MEDEIROS, Camila Macêdo Araújo de et al. **Aspectos fonéticos perceptivos auditivos da qualidade vocal de teleoperadores de emergência antes e após jornada de trabalho.** 2019.

MONTEIRO, A. M. M. **Telemarketing - sucesso nos negócios: orientações essenciais ao operador.** 6ed. São Paulo: AM3 Telemarketing, 1997.

NEMR, Nair Kátia et al. **Impacto de treinamento auditivo na avaliação perceptivo-auditiva da voz realizada por estudantes de Fonoaudiologia.** Treino auditivo na avaliação perceptivo-auditiva da voz, Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, p. 19-25, 24 jan. 2012.

SANTOS, Claudionaria Torres dos et al. **Relação entre as condições de trabalho e de voz autorreferidas por teleoperadores de uma central de emergência.** In: CoDAS. Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, 2016. p. 583-594.

SILVA, M. T. L. **Análise Perceptivo-Auditiva da qualidade e dinâmica vocal de teleoperadores de emergência.** 2021. 31. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Fonoaudiologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2021.

## **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** - Graduanda 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-graduanda 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** - Graduanda 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** - Graduanda 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.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)  
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)  
 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)

Atena  
Editora  
Ano 2022



# VOZ PROFISSIONAL:

Práticas Integradas de Ensino,  
Pesquisa e Extensão Universitária

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