



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

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

Soeme Ferreira dos Santos

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0001-8548-3600>

Camila Macêdo Araújo de Medeiros

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-3340-1807>

Gabriella Lucena Feitosa

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0002-5192-2203>

Tháise Sara Costa Dias

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-3446-0630>

Patrícia Brianne da Costa Penha

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa – Paraíba
<https://orcid.org/0000-0002-2385-4346>

Valdízia Domingos da Silva

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
João Pessoa - Paraíba
<https://orcid.org/0000-0003-1740-9841>

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, sob processo de número 0532/14. O mesmo foi realizado no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) e trata-se de um estudo descritivo, observacional, transversal e quantitativo. A amostra foi composta por 32 teleoperadores de ambos os sexos. Estes, responderam questionários *Job Stress Scale* e o questionário Perfil Vocal do Operador de *Telemarketing*. Os dados obtidos foram tabulados e analisados através do *software* livre R. **Resultados:** Não foram observadas correlações entre estresse e os sintomas vocais autorreferidos pelos teleoperadores de emergência. Porém, verificou-se que o sexo masculino foi o mais acometido pelo estresse e os sintomas vocais auditivos e sensoriais mais referidos foram: rouquidão, falhas na voz, tosse seca, pigarro e garganta seca. **Conclusão:** Não houve correlações entre estresse e os sintomas vocais autorreferidos. Contudo, a maioria dos teleoperadores apresentaram estresse e sintomas de distúrbio de voz, o que aponta a necessidade da implementação de uma equipe interdisciplinar composta por fonoaudiólogo, psicólogo e fisioterapeuta para prevenir e detectar de forma precoce os distúrbios que possam afetar a comunicação do teleoperador de emergência.

PALAVRAS-CHAVE: Voz. Telemarketing. Estresse. Distúrbios da voz.

RESUMO: Dentre os profissionais da voz, os teleoperadores ganham destaque por estarem expostos a fatores de riscos ambientais, organizacionais e individuais que podem impactar sua qualidade vocal. **Objetivo:** Verificar se existe relação entre os aspectos de estresse e os sintomas vocais em teleoperadores de uma central de atendimento a emergências. **Métodos:**

RELATIONSHIP BETWEEN VOCAL AND STRESS SYMPTOMS IN EMERGENCY TELEOPERATORS

ABSTRACT: Among voice professionals, telemarketers stand out for being exposed to environmental, organizational and individual risk factors that can impact their voice quality.

Objective: To verify whether there is a relationship between aspects of stress and vocal symptoms in telemarketers at an emergency care center. **Methods:** This study was approved by the Ethics Committee for Research with Human Beings, under process number 0532/14.

The same was carried out at the Integrated Center for Police Operations (CIOP) and it is a descriptive, observational, transversal and quantitative study. The sample consisted of 32 telemarketers of both sexes. These answered the Job Stress Scale questionnaire and the Telemarketing Operator Vocal Profile questionnaire. The data obtained were tabulated and analyzed using the free software R. **Results:** There were no correlations between stress and self-reported vocal symptoms by emergency call center operators. However, it was found that males were the most affected by stress and the most reported auditory and sensory vocal symptoms were: hoarseness, voice failure, dry cough, throat clearing and dry throat.

Conclusion: There were no correlations between stress and self-reported vocal symptoms. However, most telemarketers presented stress and symptoms of voice disorder, which indicates the need to implement an interdisciplinary team consisting of a speech therapist, psychologist and physiotherapist to prevent and early detect disorders that may affect the communication of the telemarketer. emergency.

KEYWORDS: Voice. Telemarketing. Stress. Voice disorders.

1 | INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o teleoperador vem sendo cada vez mais valorizado dentro das empresas, sendo este o responsável pela comunicação direta com o cliente/usuário, seja para prestar informações, vendas ou até mesmo para solucionar problemas. Sendo assim, a voz e a imagem da empresa passa a ser a voz do teleoperador (BERTACHINI et al., 2000).

Dentre os profissionais da voz, os teleoperadores ganham destaque por estarem expostos à multifatores que podem gerar ou contribuir para o desenvolvimento de distúrbios vocais. Esses fatores de risco para a saúde vocal podem ser de origem ambiental (como uso da voz de forma intensa, mudança brusca de temperatura, ambiente quente ou frio demais, carpetes, ar condicionado, poeira, fumaça e ruído no ambiental), organizacional (estresse relacionado ao trabalho, necessidade de maior número de intervalos, relacionamento insatisfatório com chefia, colegas, e clientes) e individual (idade, sexo, etilismo, alergias, entre outros) (FERREIRA et al., 2018).

Bureau of Labor Statist (2013) ressaltam que o dever do teleoperador de chamadas de emergências é definir as informações importantes do solicitante, prover a localização,

assim como a natureza da emergência e repassar estas informações para os setores responsáveis (bombeiros, polícia militar ou civil ou mesmo a equipe médica), que irão para o local do incidente para manter-se a par da situação e solucioná-la.

Portanto, a forma de organização do trabalho deste profissional pode ser bastante rígida, expondo-o a riscos de doenças relacionadas ao uso da voz ou acometimentos corporais. Sendo assim, os teleoperadores podem apresentar estresse diário, causado muitas vezes pela dinâmica e característica desta profissão, onde estão sujeitos a situações de tensão, ansiedade, nervosismo e agitação (DASSIE-LEITE et al., 2011).

O principal fator que pode desencadear o desequilíbrio vocal é o estresse psicológico. Tal fator, pode afetar um ou mais segmentos do aparelho fonador e provocar distúrbios vocais mesmo depois das resoluções dos problemas psicológicos (PINHO, 1993). As respostas de estresse contêm estados de apatia, fadiga, insatisfação, ansiedade ou ainda, distúrbios psicossomáticos de alta gravidade (PENA et al., 2011).

Um estudo realizado por Boone (1996), analisou queixas de teleoperadores com relação à sua voz, e verificou que estes relataram em maior frequência sintomas como rouquidão, cansaço ao falar, perda da voz ao final da jornada de trabalho, falta de ar, tosse constante, dor ao falar e ao engolir.

Além disso, esses profissionais da voz podem apresentar sinais e sintomas vocais negativos em diferentes graus e que podem provocar desconforto e comprometer o desempenho na profissão (VILKMAN, 1996). Os distúrbios vocais podem envolver alterações na laringe, impedindo o cumprimento e a expressão das necessidades funcionais do indivíduo (LEHTO, 2006; FERREIRA et al., 2008).

Considerando os altos índices de estresse e os sintomas vocais presentes no contexto desses profissionais, a atuação fonoaudiológica, por sua vez, poderá auxiliá-los realizando orientações e promovendo novos conhecimentos por meios de programas de saúde e bem-estar vocal, de modo a prevenir distúrbios da voz e proporcionar melhorias na qualidade do atendimento (BERALDIN et al., 2005). Juntamente ao psicólogo, este poderá atuar na seleção e no treinamento de teleoperadores com o intuito de evitar possíveis acometimentos da comunicação e questões psicológicas que podem manifestar-se diretamente na voz.

Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo verificar se existe relação entre os aspectos de estresse e os sintomas vocais autorreferidos por teleoperadores de uma central de atendimento a emergências.

2 | MÉTODOS

A pesquisa se caracteriza por ser do tipo descritivo, observacional, transversal e

de caráter quantitativo. Foi aprovada pelo em 28 de maio de 2021 pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da instituição de origem, sob processo de número 0532/14 (CAAE:36516514.0.0000.5188). O estudo foi realizado em um Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) que recebe as chamadas com características de urgência e emergência destinadas aos números 190, 193 e 197.

Primeiramente, foi realizado um contato prévio com o responsável pelo Centro Integrado para permitir a divulgação da pesquisa no local. Com o aceite dos teleoperadores, todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), dando permissão a realização e divulgação da pesquisa e resultados da mesma, de acordo com a Resolução MS/CNS/CNEP nº 466/12, de 12 de dezembro de 2012.

A amostra foi composta por 32 teleoperadores, policiais civis e militares e bombeiros civis que atuavam como teleoperadores na instituição onde foi realizada a pesquisa. Todos os participantes possuíam uma jornada de trabalho de 12 horas diárias e 48 horas de folga. Os critérios de elegibilidade foram: teleoperadores atuantes com pelo menos 6 meses na profissão, de ambos os sexos, com faixa etária entre 18 e 60 anos, que não estivessem afastados ou com problemas no sistema respiratório. As aplicações dos questionários foram feitas na própria instituição, conciliando com os horários disponíveis dos teleoperadores. Estas ocorriam de segunda à sexta, durante manhã e tarde, no período de setembro de 2018 a março de 2019.

Para a realização do estudo, foi aplicado o questionário “Perfil Vocai do Operador de *Telemarketing*” (PVOT) (SANTOS et al., 2016), o qual contempla 63 questões que abordam: dados pessoais, situação funcional, ambiente físico da empresa e aspectos vocais. Além disso, foi aplicado também o questionário *Job Stress Scale (JSS)* (THEORELL; KARASEK, 1996) o qual foi traduzido e validado para o português por Alves et al. (2004). O *JSS* possui três dimensões a demanda, o controle e o apoio, e tem como finalidade perceber as causas do estresse no ambiente de trabalho, assim como fatores psicossociais e desgastantes.

Os dados foram tabulados no programa *Microsoft Office Excel* (versão 2016), realizada a análise descritiva e inferencial por meio do *software R* (versão 3.2.5). Na análise descritiva, foram analisados a frequência absoluta e relativa das variáveis sexo, sintomas auditivos e sensoriais, foi extraída a média da idade e tempo de profissão, bem como a média, mediana, primeiro quartil, terceiro quartil e desvio padrão para as dimensões de demanda, controle e apoio do questionário *JSS*.

Na análise inferencial, utilizou-se o teste de *Mann-Whitney* para que fossem analisadas a relação entre sexo e os itens do questionário *JSS* (adotado o nível de significância de 10%), e o teste de Correlação de *Spearman*, para verificar a relação entre os escores das dimensões do *JSS* com os sintomas vocais auditivos e sensoriais (adotado o nível de significância de 5%).

3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os teleoperadores estão expostos à diversos fatores de risco que podem favorecer o desenvolvimento ou agravamento do distúrbio de voz e, dentre eles, os aspectos de ordem emocional como o estresse. Tal fator, pode ser causado em decorrência da dinâmica e característica da profissão exercida. Dessa forma, o presente estudo teve por objetivo verificar se existe relação entre os aspectos de estresse e os sintomas vocais autorreferidos pelos teleoperadores de uma central de atendimento a emergências.

Neste estudo participaram 32 teleoperadores de ambos os sexos, sendo a maioria mulheres (53,13%; $n = 17$). Ao comparar com o estudo de Santos et al. (2016), também realizado com teleoperadores de emergências, verificou-se que houve uma discordância, pois comumente há predominância do gênero masculino neste cargo e no presente estudo, observou-se que a maioria eram mulheres. Tal achado, pode estar relacionado com o aumento da procura por mulheres no setor de teleatendimento.

A média de idade dos teleoperadores foi de 39,96 anos ($DP = 8,13$), semelhante à outros estudos na área (DASSIE-LEITE; LOURENÇO; BEHLAU, 2011; SANTOS et al., 2016). De acordo com Behlau, Azevedo e Pontes (2001), o período de maior eficiência vocal encontra-se entre 25 e 45 anos e com o avanço da idade, se espera que haja uma redução desta eficiência devido às alterações estruturais na laringe em decorrência do envelhecimento.

A média do tempo de profissão, por sua vez, foi de 7,70 anos ($DP = 5,86$). Em paralelo a estes achados, um estudo realizado por Rechenberg et al. (2011), verificou que a média do tempo de profissão de teleoperadores de emergências foi menos de 2 anos, enquanto no estudo de Constancio et al. (2012), a média de atuação foi de um a cinco meses. Sendo assim, na presente pesquisa, observou-se maior tempo de profissão o qual pode corroborar ainda mais para o surgimento ou agravamento de distúrbios vocais quando associados ao tempo em exposição à fatores de risco.

Todos os teleoperadores que participaram do estudo possuíam carga horária diária de 12 horas, seguidos de 48 horas de folga ($n = 32$). Vale destacar que, a carga horária de trabalho limite do teleoperador deve ser de 6 horas diárias, incluindo pausas. Além disso, deve ser respeitado o limite semanal de 36 horas conforme entendimento do art. 384 da CLT. (BEIRITH ADVOGADOS, 2018).

A partir dos dados obtidos pelo PVOT é possível concluir que, na amostra estudada, 25,00% ($n = 8$) já faltaram ao trabalho devido alterações da voz, 62,50% ($n = 20$) relataram sempre estarem satisfeitos com a voz e 62,50% ($n = 20$) nunca receberam orientações ou participaram de algum treinamento vocal.

	Presente		Ausente	
	n	%	n	%
Sintomas vocais auditivos				
Rouquidão	8	25,00	24	75,00
Perda da voz	2	6,25	30	93,75
Falha na voz	7	21,88	25	78,12
Falta de ar	5	15,62	27	84,38
Voz fina	1	3,12	31	96,87
Voz grossa	5	15,62	27	84,38
Voz variando grossa/fina	4	12,50	28	87,50
Voz fraca	6	18,75	26	81,25
Sintomas vocais sensoriais				
Picada na garganta	2	6,25	30	93,75
Areia na garganta	5	15,62	27	84,38
Bola na garganta	2	6,25	30	93,75
Pigarro	6	18,75	26	81,25
Tosse seca	6	18,75	26	81,25
Tosse com catarro	0	0,00	32	100
Dor ao falar	0	0,00	32	100
Dor ao engolir	2	6,25	30	93,75
Dificuldade para engolir	1	3,12	31	96,87
Ardor na garganta	3	9,37	29	90,62
Secreção	4	12,50	28	97,50
Garganta seca	10	31,25	22	68,75
Cansaço ao falar	3	9,37	29	90,62
Esforço ao falar	3	9,37	29	90,62

Tabela 1 – Frequência e percentual de sintomas auditivos e sensoriais autorreferidos pelos teleoperadores.

Fonte: João Pessoa, 2019.

Em relação aos sintomas vocais auditivos foi verificado na tabela 1 o predomínio de rouquidão (25,00%; n = 8) e falha na voz (21,88%; n = 7). Ao comparar esses dados com o estudo de Santos et al. (2016), verificou-se que os teleoperadores participantes também referiram em maior evidência os sintomas de rouquidão e voz fraca.

No presente estudo, a rouquidão foi o sintoma vocal auditivo mais referido pelos teleoperadores, achado este semelhante à outros estudos realizados com a mesma população (CHRISTMANN et al, 2010; ARAÚJO, 2013; SANTOS et al., 2016). O aparecimento desse sintoma está relacionado, principalmente, ao uso intensivo da voz que resulta em uma sobrecarga do aparelho fonador, afeta a configuração do trato vocal e a forma como as pregas vocais funcionam (CHRISTMANN et al., 2010; AMORIM, 2011).

No estudo de Amorim et al. (2011), realizou-se uma avaliação perceptivoauditiva para verificar o comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. Como resultados, percebeu-se que tensão, astenia, rugosidade, sopro e instabilidade foram evidenciados de forma semelhante antes e após a jornada laboral. Assim, pode-se entender a importância da realização de uma avaliação perceptivoauditiva em complementação à avaliação da voz, e relacioná-los com os sintomas vocais referido pelos teleoperadores ao adentrar e sair do serviço.

Em relação aos sintomas vocais sensoriais, observou-se em maior evidência garganta seca (31,25%; n = 10), pigarro (18,75%; n = 6) e tosse seca (18,75%; n = 6) (Tabela 1). Tais achados foram semelhantes ao encontrado no estudo de Ferreira et al. (2008), o qual identificou a presença de garganta/boca seca, pigarro e cansaço ao falar. Dessa forma, pode-se entender que os resultados deste estudo podem estar associados ao uso intenso da voz, característica muito presente na realidade destes profissionais.

Dimensões JSS	Min	Q _{1/4}	Mediana	Média	Q _{3/4}	Máx	DP
Demanda	11,00	15,75	17,00	16,68	18,00	20,00	2,29
Controle	16,00	18,00	20,00	19,59	21,00	23,00	1,94
Apoio	12,00	18,00	21,00	20,12	22,00	24,00	2,56

Tabela 2 - Descritiva das dimensões de demanda, controle e apoio do questionário *Job Stress Scale*.

Legenda: Min: Mínimo; Q_{1/4}: Primeiro quartil; Q_{3/4}: Terceiro quartil; Máx: Máximo; DP = Desvio Padrão Fonte: João Pessoa, 2019.

Com relação aos escores das dimensões do questionário *JSS*, a dimensão Apoio teve maior média com 20,12 (DP = 2,56) pontos por sujeito, seguido da dimensão Controle (MD = 19,59; DP = 1,94) e por fim, Demanda (MD = 16,68; DP = 2,29) (Tabela 2).

Itens	Estatística do teste	p-valor
a) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	84,00	0,02*
i) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?	102,00	0,06*
l) Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?	179,00	0,03*

Tabela 3 - Comparação dos itens do *Job Stress Scale* entre os teleoperadores do sexo masculino. Teste de Mann-Whitney *p<0,1.

Fonte: João Pessoa, 2019.

Comparando os itens do questionário *JSS* de acordo com o sexo, foi possível observar que tal comparação apresentou resultados significativos nos itens rapidez no trabalho, repetição de tarefa e falta de autonomia para o sexo masculino (Tabela 3). Esse achado indica que estes possuem maior disposição ao estresse e podem estar ainda mais suscetíveis ao desenvolvimento de distúrbios da voz.

Estudos com outros profissionais da voz, verificaram que situações de exigências contraditórias ou discordantes, falta de autonomia e a alta exigência no trabalho, podem ser fontes geradoras de estresse (GIANNINI et al., 2012; SOUZA et al. 2013; CORREIA et al., 2019). Dessa forma, vale ressaltar a importância de ações que visem proporcionar ao teleoperador e ao empregador, estratégias para a redução de estresse no ambiente de trabalho como a redução da carga horária, maior número de intervalos para descansos, favorecimento de uma acústica do ambiente adequada, mobiliário apropriado, equipamentos de uso pessoal confortáveis (*headsets*) e a disposição de estratégias convenientes ao bom relacionamento entre chefia, colegas e clientes/usuários (FERREIRA, 2008).

Variáveis	Demanda		Controle		Apoio	
	<i>p</i> -valor	<i>R</i>	<i>p</i> -valor	<i>R</i>	<i>p</i> -valor	<i>R</i>
Sintomas Vocais	0,650	0,083	0,285	-0,194	0,934	-0,015

Tabela 4 - Correlação entre as dimensões do *JSS* e os sintomas vocais autorreferidos.

Teste de correlação de Spearman = p -valores $\leq 0,05$; Legenda: $r = \rho$;

Fonte: João Pessoa, 2019.

Ao realizar o Teste de Correlação de *Spearman* entre os escores das dimensões do *JSS* e os sintomas vocais auditivos e sensoriais, não foi observada correlação entre estas variáveis na amostra estudada (Tabela 4).

Porém, diante dos dados expostos pelo estudo, observou-se que é indispensável a conscientização da administração e gestão do local para que ocorra a implementação de uma equipe interdisciplinar composta por fonoaudiólogo, psicólogo e fisioterapeuta. Essa equipe poderá atuar na prevenção e detecção precoce de distúrbios de natureza vocal, psicológica e física em teleoperadores de emergência, o que promoverá uma melhor qualidade de vida e atuação no trabalho.

4 | CONCLUSÃO

Não foram observadas correlações entre estresse e os sintomas vocais autorreferidos pelos teleoperadores de emergência. Porém, verificou-se que o sexo masculino foi o mais acometido pelo estresse em consequência da necessidade de rapidez no trabalho, repetição de tarefa e falta de autonomia. Os sintomas vocais auditivos e sensoriais

mais referidos foram rouquidão, falhas na voz, tosse seca, pigarro e garganta seca. A maioria dos teleoperadores apresentaram sintomas de distúrbio de voz e estresse, o que aponta a necessidade da implementação de uma equipe interdisciplinar composta por fonoaudiólogo, psicólogo e fisioterapeuta para prevenir e detectar de forma precoce, os distúrbios que possam afetar a comunicação do teleoperador de emergência.

REFERÊNCIAS

ALVES, Márcia Guimarães de Mello et al. **Versão resumida da” job stress scale”:** adaptação para o português. *Revista de Saúde Pública*, v. 38, p. 164-171, 2004.

AMORIM, Geová Oliveira de et al. **Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho.** *Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, v. 23, p. 170-176, 2011.

ARAÚJO, Marcos Vinícius Ribeiro de. **Adoecimento no trabalho: o discurso das teleoperadoras acerca dos distúrbios da voz.** *Distúrbios da comunicacao*, v. 25, n. 1, 2013.

BEHLAU, Mara; AZEVEDO, Renata; PONTES, Paulo. **Conceito de voz normal e classificação das disfonias.** *Voz: o livro do especialista*, v. 1, p. 53-84, 2001.

BEIRITH ADVOGADOS, **Direito dos teleoperadores de telemarketing_Call Center**, Santa Catarina, 2018.

BERALDIN, G. S. et al. **Hábitos vocais de operadores de telemarketing.** *J Bras Fonoaudiol*, v. 5, n. 22, p. 331-5, 2005.

BERTACHINI, L.; CORTES, L. S.; VENITES, J. P. **A Fonoaudiologia no telemarketing ativo e receptivo: a efetividade de um programa de promoção da saúde vocal.** *Cad Fac Integr São Camilo*, v. 6, n. 1, p. 13-28, 2000.

BOONE, Daniel R. Sua voz está traindo você. **Como encontrar e usar sua voz natural.** Porto, 1996.

Bureau of Labor Statistics. Occupational Outlook Handbook: Police. Fire and Ambulance Dispatchers. Retrieved from: *U.S. Department of Labor*; 2013. Disponível em: <<http://www.bls.gov/ooH/office-and-administrative-support/policy-hre-and-ambulance-dispatchers.htm>>. Acesso em: 20 set. 2021.

CHRISTMANN, Mara Keli et al. **Características de trabalho e de hábitos e queixas vocais de operadores de telemarketing.** *Revista Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 215-228, 2010.

CONSTANCIO, Sophia et al. **Dores corporais em teleoperadores e sua relação com o uso da voz em atividades laborais.** *Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, v. 17, p. 377-384, 2012.

CORREIA, Paula Rayana Batista et al. **Relação entre o distúrbio de voz e o estresse em professores de escola pública.** *Saúde interativa 4.* João Pessoa – PB. 2019.

DASSIE-LEITE, Ana Paula; LOURENÇO, Luciana; BEHLAU, Mara. **Relationship between occupational data, symptoms and voice evaluation of teleservice operators.** *Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, v. 16, p. 59-63, 2011.

FERREIRA, Léslie Piccolotto et al. **Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais.** Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, v. 13, p. 307-315, 2008.

GIANNINI, Susana Pimentel Pinto; LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira; FERREIRA, Leslie Piccolotto. **Distúrbio de voz e estresse no trabalho docente: um estudo caso-controle.** Cadernos de Saúde Pública, v. 28, p. 2115-2124, 2012.

LEHTO, Laura et al. **Occupational voice complaints and objective acoustic measurements—do they correlate?** Logopedics phoniatrics vocology, v. 31, n. 4, p. 147-152, 2006.

PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna; ARAÚJO, Maria da Purificação N. **Taylorismo cibernético e lesões por esforços repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia.** Caderno CRH, v. 24, p. 133-153, 2011.

PINHO, S. M. R. As fendas glóticas e a terapia fonoaudiológica. Ferreira LP. **Um pouco de nós sobre voz.** Carapicuíba, São Paulo: Pró-fono, p. 51-60, 1993.

RECHENBERG, Leila; GOULART, Bárbara Niegia Garcia de; ROITHMANN, Renato. **Impacto da atividade laboral de teleatendimento em sintomas e queixas vocais: estudo analítico.** Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, v. 23, p. 301-307, 2011.

SANTOS, Claudionaria Torres dos et al. **Relationship between working and voice conditions self-reported by telemarketers of an emergency call center.** CoDAS. Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, 2016. p. 583-594.

SOUZA, M. C. et al. **Atividade física relacionada ao estresse no trabalho de professores universitários.** Revista Brasileira de Ciência e Movimento, v. 22, n. 4, p. 68-76, 2014.

THEORELL, Töres; KARASEK, ROBERT A. **Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research.** Journal of occupational health psychology, v. 1, n. 1, p. 9, 1996.

VILKMAN, Erkki. **Occupational risk factors and voice disorders.** Logopedics Phoniatrics Vocology, v. 21, n. 3-4, p. 137-141, 1996.

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.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