

Sintomas Vocais, Perfil de Participação e Atividades Vocais (PPAV) e Desempenho Profissional dos Operadores de Teletendimento

Autores: Tatiana Piwowarczyk, Gisele Oliveira, Luciana Lourenço e Mara Behlau

Instituições: Centro de Estudos da Voz - CEV e Micelli & Associados

Palavras Chave: Voz, Qualidade de Vida e Sintoma Vocal

Introdução: As estratégias utilizadas pelas empresas de teletendimento para aumentar a produtividade dos teleatendentes podem favorecer doenças ocupacionais que afetam o desempenho profissional.¹ Os teleatendentes apresentam o dobro de sintomas vocais que sujeitos com baixa demanda vocal² com possível aumento deles durante o dia de trabalho.³ Entretanto, não sabemos o quanto o teleatendente modifica suas atividades ou deixa de fazê-las em virtude da presença desses sintomas vocais e se eles interferem no desempenho profissional.

Objetivo: Verificar a presença de sintomas fonatórios e laringo-faríngeos relatados por operadores de teletendimento, verificar o impacto dos sintomas vocais em aspectos da qualidade de vida e analisar a relação entre a ocorrência destes com o desempenho profissional por meio do posicionamento no quartil de desempenho profissional, da quantidade de atendimentos e faltas.

Métodos: Pesquisa aprovada pelo Comitê de Ética do Centro de Estudos da Voz-CEV (parecer nº2616/08) e realizada numa empresa com aproximadamente 400 operadores. Foram contatados os teleatendentes que trabalhavam na empresa no mínimo há seis meses, período da primeira avaliação de desempenho para promoção de cargo, perfazendo um total de 247. Desses 157 preencheram os questionários de avaliação e contemplaram os critérios de inclusão, a saber: possuir avaliação de desempenho disponível no mês da pesquisa e estar em atividade profissional. Foram, assim, excluídos os que retornaram de férias, licença médica e que não alcançaram o mínimo de produtividade para serem classificados nos quartis de desempenho no mês da pesquisa. Caracterização da população: 139 mulheres (88,5%) e 18 homens (11,5%), na faixa etária 21-30 anos 91 operadores (58,0%), atuando no atendimento ativo 99 operadores (63,1%) e no misto 58 (36,9%). Foram utilizados dois questionários: Questionário de Sinais e Sintomas Vocais-QSSV⁴ que contém lista com catorze sintomas fonatórios e laringo-faríngeos que discrimina se o indivíduo teve o sintoma no passado, tem no presente, com que frequência e se na percepção do sujeito o sintoma é decorrência do trabalho e o protocolo de auto-avaliação vocal, Perfil de Participação e Atividade Vocal-PPAV⁵, validado para a língua portuguesa.^{6,7}

Ele avalia a qualidade de vida relacionada à voz por vinte e oito questões divididas em cinco aspectos: auto-percepção da severidade do problema de voz, efeito no trabalho, efeito na comunicação diária, efeito na comunicação social e efeito na emoção. Outros dois aspectos adicionais são: pontuação da limitação de atividade (PLA) e pontuação de restrição de participação (PRP). Os dados de desempenho profissional fornecidos pela empresa, referentes ao mês da entrega dos questionários, foram: quantidade de atendimentos, faltas e colocação no quartil de desempenho profissional que varia do primeiro quartil (melhor desempenho) ao quarto (pior desempenho). A análise estatística definiu nível de significância 0,05(5%).

Resultados: Os principais resultados estão nas tabelas de 1 a 4.

Tabela 1. Sintomas vocais, PPAV e faltas por quartil de desempenho profissional

Variáveis	Média	%	Desvio Padrão	P- valor
Sintomas e Quartil Desempenho				
Passado	2,54		2,32	
1º	2,49		2,2	
2º	2,14		2,02	
3º	2,35		2,22	0,387
4º	3,22		2,73	
Presente	6,8		4,49	
1º	7,17		4,52	
2º	6,11		4,47	
3º	6,42		4,41	0,571
4º	7,3		4,51	
Resultado do Trabalho	4,29		3,54	
1º	3,68		3,2	
2º	4,42		4,06	
3º	4,02		3,38	0,238
4º	5,16		3,49	
PPAV				
Severidade Problema de Voz	1,35	13,5	1,66	
1º	1,15		1,15	
2º	1,11		1,4	
3º	1,14		1,82	0,029*
4º	2,06		1,99	
Efeito no Trabalho	5,93	14,8	7,58	
1º	5,7		7,41	
2º	5,14		7,3	
3º	5,13		6,79	0,142
4º	7,88		8,78	
Efeito na Comunicação Diária	13,15	10,9	17,09	
1º	10,64		14,05	
2º	10,56		14,42	
3º	13,38		19,73	0,016*
4º	18,18		18,69	
Efeito na Comunicação Social	2,92	7,3	4,7	
1º	2,32		3,87	
2º	2,22		3,79	
3º	2,85		5,31	0,003*
4º	4,36		5,39	

Efeito na Emoção	6,88	9,8	10,95	
1º	6,24		11,52	
2º	4,75		7,56	0,014*
3º	7,75		12,53	
4º	8,65		11,13	
Escore Total PPAV	30,25	10,8	37,99	
1º	26,06		34,19	
2º	23,75		31,74	0,018*
3º	30,24		43,31	
4º	41,23		40,02	
PLA	4,69	15,6	5,77	
1º	3,98		4,78	
2º	3,88		5,5	0,054#
3º	4,46		5,66	
4º	6,54		6,9	
PRP	3,33	11,1	4,68	
1º	3		4,87	
2º	2,78		4,34	0,005*
3º	2,75		3,95	
4º	4,93		5,34	
Faltas				
1º	0,05		0,22	
2º	0,11		0,32	
3º	0,14		0,56	0,012*
4º	0,43		0,87	

Média sintomas vocais passado x presente x como resultado do trabalho p-valor<0,001*

Tabela 2. Sintomas vocais no passado, no presente e relacionados ao trabalho

Sintomas	Passado				P-valor	Presente				P-valor	Resultado Trabalho				P-valor
	Não		Sim			Não		Sim			Não		Sim		
	N	%	N	%		N	%	N	%		N	%	N	%	
Rouquidão	98	62,4	59	37,6	<0,001*	60	38,2	97	61,8	<0,001*	98	62,4	59	37,6	<0,001*
Voz cansada após uso	133	84,7	24	15,3	<0,001*	73	46,5	84	53,5	0,214	95	60,5	62	39,5	<0,001*
Problemas cantar/falar baixo	144	91,7	13	8,3	<0,001*	98	62,4	59	37,6	<0,001*	133	84,7	24	15,3	<0,001*
Dificuldade projetar	144	91,7	13	8,3	<0,001*	99	63,1	58	36,9	<0,001*	124	79	33	21	<0,001*
Dificuldade cantar agudo	126	80,3	31	19,7	<0,001*	86	54,8	71	45,2	0,090#	129	82,2	28	17,8	<0,001*
Desconforto ao falar	143	91,1	14	8,9	<0,001*	88	56,1	69	43,9	0,032*	108	68,8	49	31,2	<0,001*
Voz monótona	148	94,3	9	5,7	<0,001*	113	72	44	28	<0,001*	137	87,3	20	12,7	<0,001*
Esforço para falar	133	84,7	24	15,3	<0,001*	68	43,3	89	56,7	0,018*	89	56,7	68	43,3	0,018*
Garganta seca	101	64,3	56	35,7	<0,001*	38	24,2	119	75,8	<0,001*	52	33,1	105	66,9	<0,001*
Dor na garganta	103	65,6	54	34,4	<0,001*	61	38,9	96	61,1	<0,001*	92	58,6	65	41,4	0,002*
Pigarro	106	67,5	51	32,5	<0,001*	53	33,8	104	66,2	<0,001*	93	59,2	64	40,8	0,001*
Gosto ácido/amargo na boca	135	86	22	14	<0,001*	98	62,4	59	37,6	<0,001*	127	80,9	30	19,1	<0,001*
Dificuldade para engolir	145	92,4	11	7	<0,001*	108	68,8	49	31,2	<0,001*	140	89,2	17	10,8	<0,001*
Instabilidade/tremor na voz	139	88,5	18	11,5	<0,001*	88	56,1	69	43,9	0,032*	107	68,2	50	31,8	<0,001*

Tabela 3. Quantidade de atendimentos por quartil de desempenho profissional

Quartil	2.000 — 4.000		4.001 — 6.000		6.001 — 8.000	
	N	%	N	%	N	%
1º	14	34,1	14	34,1	13	31,7
2º	17	47,2	14	38,9	5	13,9
3º	16	37,2	25	58,1	2	4,7
4º	17	45,9	20	54,1	0	0

Tabela 4. Correlação sintomas vocais, PPAV, quartil desempenho profissional, faltas e atendimentos

Correlações	Valor (%)	p-valor
Sintomas no Presente		
Sintomas no Passado	30,1	<0,001
Sintomas Resultados do Trabalho	66,1	<0,001
Severidade Problema de Voz	36,6	<0,001
Efeito no Trabalho	38,7	<0,001
Efeito na Comunicação Diária	40,9	<0,001
Efeito na Comunicação Social	32,6	<0,001
Efeito na Emoção	39,4	<0,001
Escore Total do PPAV	43,3	<0,001
PLA	44,2	<0,001
PRP	37,8	<0,001
Quantidade de Atendimentos	16,8	0,036
Quartil Desempenho Profissional		
Quantidade de Atendimentos	-18	0,024
Quantidade de Faltas	21,4	0,007

Faixa: 6.001 |—| 8.000:1ºx3ºquartil p=0,001*; 1ºx4ºquartil p<0,001*; 2ºx4ºquartil p=0,019*

Discussão: A média de sintomas vocais foi maior no presente (6,8) que no passado (2,5; $p<0.001$; Tabela 1), em quantidade maior que a média dos professores americanos (4,3)⁴ e brasileiros (3,7).⁸ Este dado sugere que teleatendentes trabalham em situação de risco vocal e merecem atenção para as condições de trabalho. Alguns operadores que referiram sintomas no presente relacionaram como sendo decorrência do trabalho (4,2). Não houve relação estatística entre a classificação de desempenho profissional e a média de sintomas vocais. Os operadores apresentam vozes essencialmente saudáveis, como indicado pelos baixos valores dos escores do PPAV (tabela 1) que não revelou restrição de participação e de atividades vocais. Porém, foi encontrada relação significativa entre maiores desvios em alguns aspectos do PPAV e pior classificação empresarial (tabela 1), reforçando o conhecimento de que problemas vocais podem interferir na produtividade.² Também observou-se que quanto menor o número de faltas melhor é a classificação profissional (p-valor 0,012).

Obteve-se ausência de sintomas no passado e relato com aumento significativo no presente, para: rouquidão, esforço para falar, garganta seca, dor de garganta e pigarro (tabela 2). Apenas garganta seca apresentou relação com o trabalho (p-valor<0,001). Na tabela 3, na faixa de 6.001 a 8.000, temos que quanto maior a quantidade de atendimentos melhor a classificação empresarial (p-valor<0,001). Por outro lado, foi também identificado que quanto maior o número de atendimentos, maior é a quantidade de sintomas vocais no presente (tabela 4), ou seja, para apresentar melhor desempenho profissional o operador precisa realizar maior número de atendimentos o que potencialmente colocaria em risco sua saúde vocal e seu rendimento no trabalho. Porém, os operadores melhores classificados, com maior

número de atendimentos e sintomas vocais não apresentaram interferência na participação e restrição das atividades com uso da voz.

Conclusão: Os teleatendentes apresentaram quantidade elevada de sintomas vocais em relação à média da população geral, mas não houve relação entre a média dos sintomas e a classificação de desempenho profissional. Não há restrição de participação e atividades vocais, contudo, indivíduos com pior desempenho profissional mostraram desvios nesses aspectos da qualidade de vida.

Referências:

1. Vilela LVO, Assunção AA. Control mechanisms in a telemarketing call center and workers' complaints of fatigue and exhaustion. *Cad Saúde Pública*. 2004; 20:1069-1078.
2. Jones K, Sigmon J, Hock L, Nelson E, Sullivan M, Ogren F. Prevalence and risk factors for voice problems among telemarketers. *Arch Otolaryngol Head Neck Surg*. 2002; 128: 571-577.
3. Lehto L, Laaksonen L, Viikman E, Alku P. Occupational voice complaints and objective acoustic measurements – do they correlate? *Logopedics Phoniatrics Vocology*. 2006;31:147-152.
4. Roy N, Merrill RM, Thibeaults S, Gray SD, Smith EM. Voice disorders in teachers and the general population: effects on work performance, attendance, and future career choices. *J Speech Lang Hear Res*. 2004; 47: 542-551.
5. Ma E, Yiu E. Voice activity and participation profile: assessing the impact of voice disorders on daily activities. *J Speech Hear Res*. 2001; 44: 511-524.
6. Ricarte A, Gasparini G, Behlau M. Validação do Protocolo Perfil de Participação e Atividades Vocais (PPAV) no Brasil. Anais do XIV Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. Salvador, 2006.
7. Behlau M, Oliveira G, Santos LMA, Ricarte A. Validação no Brasil de protocolos de auto-avaliação do impacto de uma disfonia. *Pró-Fono R Atual Cient*. 2009; 21:326-332.
8. Behlau M, Zambon F, Guerrieri AC, Roy N, GVP. Panorama epidemiológico sobre a voz do professor no Brasil. Anais do XVII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia e I Congresso Ibero-Americano de Fonoaudiologia. Salvador, 2009.