



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

DEPARTAMENTO DE FONOAUDIOLOGIA

GABRIEL GÓES

VOZ: IMPORTÂNCIA SOCIAL E PROFISSIONAL

FLORIANÓPOLIS
2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

GABRIEL GÓES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Fonoaudiologia. Orientadora: Prof^a Dr^a. Maria Rita Pimenta Rolim.

FLORIANÓPOLIS

2021

Folha de Rosto

Voz: IMPORTÂNCIA SOCIAL E PROFISSIONAL

Voice: social and professional importance

Gabriel Góes²

Maria Rita Pimenta Rolim¹

¹ Professora do Curso de Fonoaudiologia - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Campus Trindade, Florianópolis/SC, Brasil.

² Graduação em Fonoaudiologia - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Campus Trindade, Florianópolis/SC, Brasil.

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina, Coordenadoria Especial em Fonoaudiologia. Universidade Federal de Santa Catarina, Trindade, 88040-900 Florianópolis, SC – Brasil.

Autor: Gabriel Góes

Email: goes.gabrielgg@gmail.com

Endereço para correspondência: Universidade Federal de Santa Catarina, Coordenadoria Especial em Fonoaudiologia. Universidade Federal de Santa Catarina, Trindade, 88040-900 Florianópolis, SC – Brasil.

Conflito de interesse: Inexistente.

Contribuição de cada autor para o artigo:

Os autores desta publicação contribuíram com a mesma sob os seguintes aspectos principais:

1 – Gabriel Góes: realizou seu TCC, o qual deu base para o artigo. Apoiou desde o planejamento da pesquisa e na coleta de dados, bem como nas análises estatísticas e dos dados, assim como na redação do artigo.

2 – Maria Rita Pimenta Rolim: Orientadora do trabalho, apoiou no planejamento da pesquisa e do estudo, orientou a coleta de dados a campo e parte das análises estatísticas, bem como apoiou na análise dos dados e redação do artigo.

Agradecimentos

Aos meus familiares, especialmente minha mãe e irmãos, por me auxiliarem e me proporcionarem condições para que eu me mantivesse nesta graduação em período integral e ao meu já falecido pai, por ter me apoiado e ajudado durante toda jornada acadêmica do ensino fundamental ao ensino médio. Aos meus amigos por me darem forças e partilharem momentos incríveis nestes 4 anos de faculdade, em especial àqueles que tornaram esta pesquisa possível e me ajudaram a coletar dados. Agradeço também a todas as pessoas que me auxiliaram de maneira indireta para que eu chegasse até aqui, principalmente artistas os quais sou fã e meus animais de estimação pelo amor incondicional dado ao final de cada dia intenso.

RESUMO

Voz: importância social e profissional

Introdução: A voz é um instrumento de comunicação utilizado pelo ser humano com a finalidade de transmitir informações e possui influência de diversos aspectos. É uma função inerente e individual de cada ser humano, como uma impressão digital. Além de ser um importante meio de comunicação, a voz é considerada um instrumento de trabalho fundamental e essencial na vida de diversos profissionais. Em função das interações do ambiente físico e social, o trabalho pode interferir na qualidade da voz e, por consequência, na vida do trabalhador. Profissionais que utilizam a voz precisam de cuidados para evitar problemas vocais que interfiram tanto na comunicação quanto na vida financeira, pois utilizam a voz nos dois processos. Por isso, ações referentes à promoção de saúde e higiene vocal são necessárias para prevenir distúrbios que afetem a voz saudável. **Objetivo:** Avaliar a importância tanto pessoal quanto profissional da voz para os profissionais que a utilizam e a percepção que estes indivíduos possuem sobre o assunto. **Metodologia:** Trata-se de um estudo exploratório de caráter descritivo realizado com todos os profissionais que responderem de maneira válida o questionário proposto na plataforma Google Forms. **Resultados:** No presente estudo, foram recebidas um total de 111 respostas, sendo que 101 foram aceitas para compor esta pesquisa e 10 foram excluídas pois não atendiam os requisitos para construção do trabalho. Apesar de mais da metade dos participantes ter referido possuir queixas vocais e ainda assim não procurar atendimento fonoaudiológico para tratar tais demandas, a maioria relatou gostar da sua voz, com uma boa parcela referir gostar a depender do momento com justificativas que vão desde “voz falhada” com quebra de *PITCH*, voz infantil, “voz cansada”, voz que não combina com biótipo até queixas de voz hipernasal e voz muito fina ou muito grossa. **Conclusão:** Apesar de afirmarem saber o valor que a voz tem para a comunicação em sociedade, riqueza para a socialização e impacto nas tarefas profissionais, muitos dos trabalhadores da voz que compuseram este artigo, não pensam na demanda vocal a qual são exigidos, não cuidam de sua voz da maneira adequada e não associam suas queixas como distúrbios vocais. Desta forma, não previnem problemas vocais e não procuram ajuda fonoaudiológica para tratar possíveis alterações já encontradas.

Descritores: Voz. Comunicação. Distúrbios da voz. Saúde do Trabalhador. Fonoaterapia.

ABSTRACT

Voice: social and professional importance

Introduction: The voice is a communication tool used by human beings with the purpose of transmitting information and has influence from several aspects. It is an inherent and individual function of each human being, like a fingerprint. In addition to being an important means of communication, the voice is considered a fundamental and essential work tool in the lives of many professionals. Due to the interactions of the physical and social environment, work can interfere with voice quality and, consequently, with the worker's life. Professionals who use their voice need care to avoid vocal problems that interfere with both communication and financial life, as they use their voice in both processes. Therefore, actions related to the promotion of health and vocal hygiene are necessary to prevent disorders that affect the healthy voice. **Objective:** To evaluate the importance of the voice for professionals who have as their voice, their main working tool, both personally and professionally, and to observing the perception that these individuals have on the subject. **Methodology:** This is an exploratory descriptive study carried out with all professionals who validly answer the questionnaire proposed on the Google Forms platform. **Results:** In this study, a total of 111 responses were received, 101 of which were accepted to compose this research and 10 were excluded because they did not meet the requirements for the construction of the work. Although more than half of the participants reported having vocal complaints and still not seeking speech therapy to deal with such demands, most reported liking their voice, with a good portion reporting liking a dependent at the time with justifications ranging from "voice failed" with broken *PITCH*, "childish voice", "tired voice", voice that does not match the biotype until complaints of hypernasal voice and voice too thin or too thick. **Conclusion:** Despite claiming to know the value that the voice has for communication in society, richness for socialization and impact on professional tasks, many of the voice workers who composed this article do not think about the vocal demand which they are required, do not care your voice properly and do not associate your complaints with vocal disorders. Therefore, they do not prevent vocal problems and do not seek speech therapy help to treat possible changes already found.

Keywords: Voice. Communication. Voice disorders. Worker's health. Speech therapy.

INTRODUÇÃO

A voz é um instrumento de comunicação utilizado pelo ser humano com a finalidade de transmitir informações e possui influência de diversos aspectos. É uma função inerente e individual de cada ser humano, como uma impressão digital¹⁻². A qualidade vocal é considerada uma das mais completas impressões de cada pessoa e pode nos dizer sobre o estado físico, psicológico e social de cada um³. Além de ser um importante meio de comunicação, a voz é considerada um instrumento de trabalho fundamental e essencial na vida de diversos profissionais. Em função das interações do ambiente físico e social, o trabalho pode interferir na qualidade da voz e, por consequência, na vida do trabalhador⁴, assim, a voz é extremamente individualizada e baseada no uso social e profissional que cada pessoa realiza.

Existem profissões onde a voz é crucial para uma comunicação eficiente, se tornando assim, uma ferramenta para realização do trabalho. São chamados de profissionais da voz aqueles que utilizam a voz de maneira frequente e intensa pois desejam atingir um público específico. Sob influência das condições de trabalho, alterações biológicas e até mesmo fatores ambientais e emocionais, profissionais que dependem da voz podem enfrentar problemas que dificultem a comunicação. Além disso, a demanda vocal de cada profissão também pode ser um fator determinante no aparecimento de prejuízos para a voz⁵.

O processo comunicação transmite uma ideia, informação ou sentimento a partir de componentes expostos de forma oral, escrita, gestual ou até mesmo a partir de imagens. Todos aqueles que utilizam a comunicação e estão presentes neste processo, trocam diferentes informações, ideias, sentimentos e emoções, tornando o ato de se comunicar imprescindível e muito rico para a vida no âmbito social. A voz tem um papel fundamental na comunicação por ser expressiva e trazer empoderamento de um indivíduo dentro da comunidade. Através da voz, se transmite mensagens usando a linguagem falada, sendo particular e própria de cada um⁶.

No aspecto profissional, a comunicação é parte do sucesso e credibilidade almejados por uma organização. Os profissionais de cada empresa, representam a identidade de determinada gestão e precisam se empoderar dos valores e princípios da empresa a fim de manter uma comunicação eficaz com o público. Tudo isso se dá através de habilidades que são utilizadas no processo de comunicação que abrangem a qualidade vocal, a velocidade de fala, a entonação, os gestos, a frequência vocal e a articulação⁶⁻⁷.

A produção da voz compreende aspectos que integram sua produção em si até a maneira que o ouvinte irá recebê-la⁸. É um recurso que refina a comunicação e aprimora a socialização humana, trazendo emoção, expressividade e dinâmica para a mensagem falada e ressalta informações sobre o estado emocional da pessoa⁹. Sabe-se que a voz se difere entre os gêneros

e sofre mudanças ao longo da vida, principalmente a partir dos 60 anos devido à alterações estruturais e fisiológicas decorrentes do processo de envelhecimento¹⁰.

Profissionais que utilizam a voz precisam de cuidados para evitar problemas vocais que interfiram tanto na comunicação quanto na vida financeira pois utilizam a voz nos dois processos. Por isso, ações referentes à promoção de saúde e higiene vocal são necessárias para prevenir distúrbios que abalem a voz saudável e a interfiram na conservação adequada de todos os aspectos que compõem este complexo mecanismo que é a produção vocal¹¹.

MÉTODOS

Este estudo é do tipo exploratório e tem caráter descritivo. Esta pesquisa atende a Resolução CNS (Conselho Nacional de Saúde) 510/2016 e o projeto conta com a aprovação do CEPESH/UFSC (Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos da UFSC), sob o número de registro: 45759321.7.0000.0121.

Foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário via *web*, desenvolvido pelos autores, com 20 perguntas sobre a autopercepção que profissionais da voz possuem sobre suas vozes e a importância que suas vozes têm em suas vidas profissionais e sociais (Apêndice A). A coleta foi realizada a partir de um formulário alocado na plataforma digital (*Google Forms*®). Todos os participantes tiveram acesso ao TCLE, no qual foram convidados como voluntários a participar da pesquisa e tiveram esclarecimento sobre o objetivo da mesma. Após a leitura do TCLE, o convidado pode aceitar ou recusar a participação na pesquisa.

A variável dependente neste estudo foi o uso da voz como principal forma de exercício de tal profissão, sem idade mínima de trabalho. Num total de 20 perguntas, 18 tinham respostas fechadas e 2 respostas abertas, ou seja, o participante deveria digitar sua resposta.

A coleta dos dados ocorreu durante os meses de maio e julho de 2021. Os participantes receberam o link para o questionário via grupos de Whatsapp e divulgação em redes sociais como Facebook, Twitter e Instagram. O preenchimento completo do questionário levava de 3 a 5 minutos e as respostas foram salvas e analisadas pela própria plataforma do Google Forms.

RESULTADOS

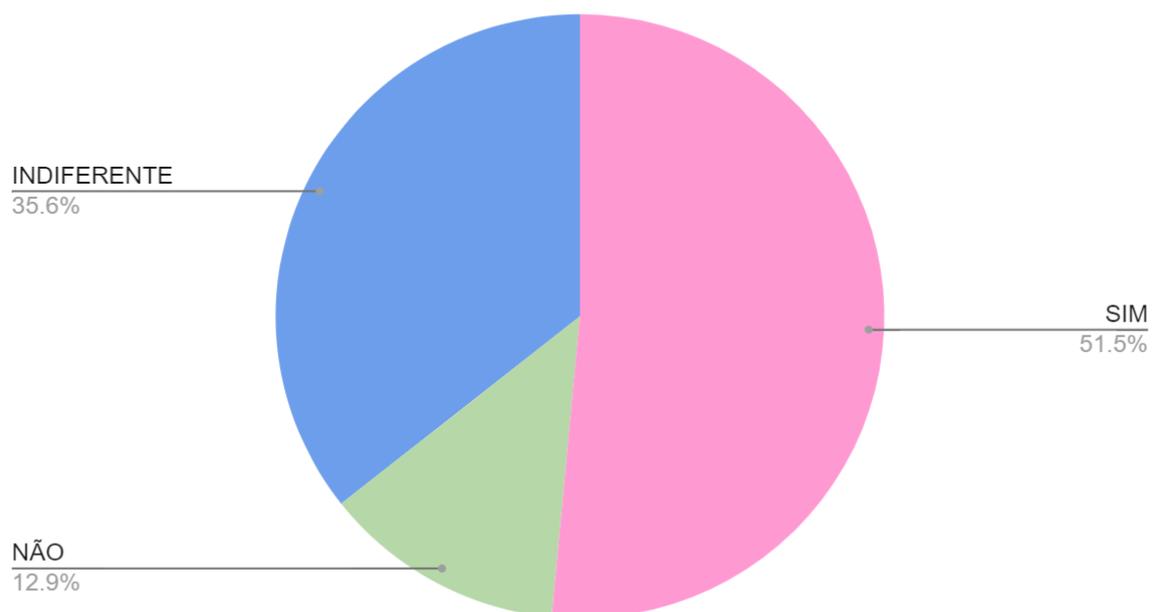
No presente estudo, foram recebidas um total de 111 respostas, sendo que 101 foram aceitas para compor esta pesquisa e 10 foram excluídas pois não atendiam os requisitos para construção do trabalho. Das 101 respostas, 43 são de professores (em qualquer âmbito e área de atuação), 38 cantores, 8 operadores de telemarketing, 8 palestrantes, 7 vendedores, 6 atuantes em cargos religiosos, 6 jornalistas, 5 recepcionistas, 4 secretários, 4 locutores, 3 advogados, 3

dubladores/narradores, 2 radialistas e 1 atriz. Vale ressaltar também que muitos destes profissionais, atuam em mais de 1 área com a voz.

Em relação a idade dos participantes, a idade varia entre 17 e 73 anos e a análise do tempo que usam sua voz para o meio profissional, vai de um período menor que 1 ano a maior que 10 anos. Do número total de respostas, 51,5% afirmaram que gostam de sua voz, 12,9% referiu não gostar e 35,6% afirmaram que depende do momento (**Gráfico 1**). As justificativas para essa não simpatia pela própria voz vão desde queixas como “voz falhada” com quebra de *PITCH*, voz infantil, “voz cansada”, voz que não combina com biótipo até queixas de voz hipernasal e voz muito fina ou muito grossa (**Quadro 1**).

GRÁFICO 1. Questionamento sobre gostar da voz que possui.

Você gosta da sua voz?



QUADRO 1. Alguns relatos dos participantes que referiram não gostar da sua voz ou gostar a depender do momento.

| Se a resposta foi "não" ou "depende do momento", explique o porquê |
|---|
| <i>“Acho ela infantilizada”</i> |
| <i>“Muito fina”</i> |
| <i>“Gosto mais quando ela está em repouso na parte da manhã e quando uso a voz para o canto, fica mais suave”</i> |

“Não tenho mais controle sobre minha voz, ela falha bastante e com frequência...”

“Sinto que em alguns trabalhos, não consigo modificar minha voz e sinto como se fosse algo além do meu controle e do meu alcance vocal”

“Sinto minha voz cansada”

“Acho muito fina e sinto que não combina comigo. Fora que ela é extremamente baixa”

“Acho fraca e baixa, o que requer eu falar mais alto para ser ouvida”

“Não combina com meu biótipo”

“Eu sinto minha voz cansada frequentemente e muitas vezes tenho dificuldade em usa-la”

“Dou aula em academia então preciso gritar e às vezes minha voz não sai no grito, como se não chegasse nessa altura”

“A voz varia de acordo com o momento emocional”

Em relação a presença de queixas vocais, 57 dos participantes (56,4%) afirmam ter alguma queixa relacionada à voz, seja cansaço vocal, presença de pigarro e/ou dores na região laríngea. Desses 57, 4 participantes (6,6%) referiram sentir estes sintomas sempre, 36 (59%) referiram sentir de maneira frequente e 21 (34,4%) referiram sentir raramente. Ainda sobre os sintomas referidos, 18 participantes (26,5%), pontuaram que essas queixas não pioram com o desempenho de suas funções e 50 (73,5%) afirmam que as queixas pioram conforme realizam suas funções.

Ao se estratificar a análise do quanto esses profissionais reconhecem a importância da voz em sua vida pessoal e profissional (**Gráfico 2**) e do quanto cuidam de sua voz (**Gráfico 3**), foi visto um contraponto: a maioria reconhece a importância da voz nos âmbitos social e profissional, porém, ainda assim não cuidam da sua voz de maneira adequada.

GRÁFICO 2. Reconhecimento da voz dentro da vida pessoal e profissional de profissionais da voz participantes da pesquisa.

Quanto você reconhece sua voz importante em sua vida pessoal e profissional

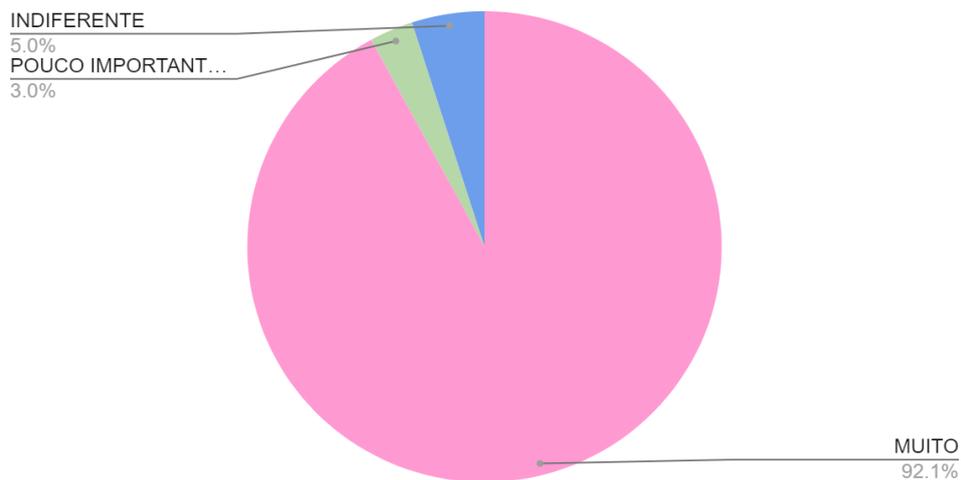
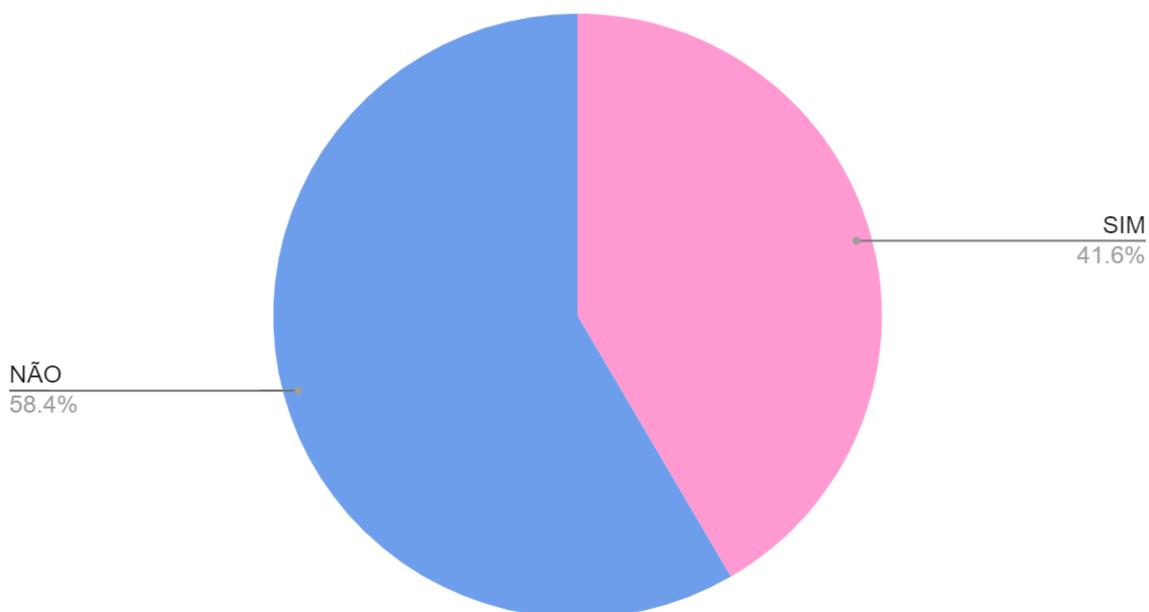


GRÁFICO 3. Questionamento sobre cuidado com a voz.

Você cuida da sua voz?



Foi questionado também quanto importância da voz no processo de comunicação e 95 (94,1%) responderam que acham que a voz desempenha um papel importante neste processo e 6 (5,9%) pontuaram que talvez seja importante. Quando perguntados se já foram atendidos por

algum Fonoaudiólogo (a) devido problemas na voz ou se já procuraram atendimento atrás de informações sobre o cuidado com a voz, 72 participantes (71,3%) pontuaram que **não** e 29 (28,7%) afirmaram que **sim**, evidenciando assim uma falta de preocupação e cuidado com a voz, visto que apesar de afirmarem que a voz é importante nos âmbitos social e profissional, mais da metade dos profissionais base para este estudo, nunca foram atendidos por um Fonoaudiólogo para tratamento de possíveis queixas e/ou retirada de dúvidas sobre saúde e higiene vocal. Deste modo, podemos concluir que o grupo estudado neste artigo não considera suas queixas vocais como problemas propriamente ditos, assim, denotando uma falta de cuidado adequado com o seu instrumento de trabalho principal, a voz.

DISCUSSÃO

O presente estudo teve como objetivo avaliar a importância da voz para profissionais que tem sua voz como seu principal instrumento de trabalho e a utilizem tanto no âmbito pessoal quanto profissional, além de observar a percepção que estes indivíduos possuem sobre o assunto. Os resultados deste estudo evidenciaram que, ao menos os participantes da pesquisa, enxergam a importância da voz no contexto profissional e social e possuem consciência do uso duplo que fazem do sistema fonatório. Entretanto, mais da metade não cuida da voz da maneira correta. Observou-se também que alguns até referem desconforto em algum aspecto da produção vocal, seja: emissão, LOUDNESS (sensação psicofísica da intensidade do som), PITCH (sensação psicofísica da frequência do som) e também alguma queixa como: dores e/ou incômodos na região laríngea.

Profissionais da voz são mais propensos a desenvolver problemas vocais devido sua intensa jornada de trabalho e demanda vocal exigida¹². Após adquirirem problemas vocais e se depararem com algumas limitações, esses profissionais passam a valorizar mais sua voz, sua importância e o impacto disso em suas vidas, pois sentem um déficit direto no âmbito profissional. Ainda assim, existem estudos que apontam que para esses trabalhadores, a voz tem um valor maior em relação àqueles que não fazem uso profissional¹²⁻¹³.

Na atualidade, a comunicação tem adquirido um papel cada vez mais importante no mercado de trabalho. Para os profissionais da voz, o problema chamado disfonia pode representar a impossibilidade em exercer a profissão escolhida, ocasionar faltas no trabalho devido à dores, cansaço ou sensação de insuficiência vocal, afetar o rendimento durante a jornada de trabalho ou até mesmo, gerar uma mudança de profissão¹⁴⁻¹⁵. Disfonia é representada também pela dificuldade que o indivíduo tem em emitir sua voz devido perturbações que

impossibilitem a voz de realizar sua função básica: transmissão de uma mensagem, seja verbal e/ou emocional¹. Recentemente, um documento referente aos problemas vocais relacionados ao uso ocupacional foi elaborado e está em análise junto ao Ministério da Saúde para ser publicado como mais um protocolo a ser incluído no SINAN - Sistema de Informação de Agravos de Notificação. O trabalho *Distúrbio de Voz Relacionado ao Trabalho (DVRT)* foi construído a partir da importância da voz em diversas profissões e do impacto desses distúrbios no cotidiano dos profissionais que a utilizam e que não são apenas de responsabilidade do trabalhador¹³.

Os participantes deste estudo foram qualquer profissional que tem a voz como sua fonte principal para realização de suas tarefas. Alguns desempenham até duas profissões ao mesmo tempo. Apesar de referirem se preocupar com sua voz, achar que os problemas merecem atenção e cuidados, a maioria apresenta queixas vocais e não cuida da sua voz, não da maneira adequada. De acordo com a literatura, a presença de queixas vocais pode ser justificada pelo uso inadequado e/ou excessivo da voz, dessa forma, podemos afirmar que cuidados com a voz previnem diretamente futuros acometimentos vocais¹⁶. Alguns sintomas vocais são resultantes desse uso inadequado e excessivo da voz e podem ser acentuados a partir de má hidratação, falta de descanso além de um distúrbio de voz já existente. Tosse seca, sensação de garganta seca, pigarro e rouquidão são alguns exemplos de sintomas¹⁶⁻¹⁷⁻¹⁸.

É comum que profissionais da voz sintam dores e/ou incômodos, conforme visto neste estudo. Algumas pesquisas até relacionam a atividade ocupacional com a disfonia pois a partir do uso excessivo da voz, problemas como laringite são começam a surgir¹⁹⁻²⁰. Segundo a literatura pesquisada, profissionais da voz apresentam mais problemas vocais do que profissionais de outras áreas, fato presente neste estudo. Além de queixas vocais, relatos de sintomas físicos como desconforto também são citados²¹. Todavia, nenhum dos 101 participantes relatou ter se afastado das funções profissionais devido tais queixas, denotando uma falta de cuidado com o instrumento de trabalho destes indivíduos e falta de atenção das organizações sobre a disfonia ocupacional. Os *Distúrbios de Voz Relacionados ao Trabalho (DVRT)* são classificados como “qualquer forma de desvio vocal relacionado à atividade profissional que diminua, comprometa ou impeça a atuação ou a comunicação do trabalhador, podendo ou não haver alteração orgânica da laringe” e em 2018, o Ministério da Saúde reconheceu legalmente esse problema como uma doença ocupacional. É um grande avanço para esta classe de profissionais pois os DVRTs são os problemas mais enfrentados por eles e com

mais impacto no exercício de suas funções²¹. Pode-se atribuir os sintomas vocais referidos nesta pesquisa pelos profissionais que a integraram à falta de informação e conhecimento sobre a voz, o que ocasiona e propicia um uso vocal inadequado. A longo prazo e com o aumento da demanda no trabalho, esse padrão poderá ser um fator determinante para o aparecimento e agravamento de distúrbios vocais²².

Quebras de *PITCH*, queixas como cansaço vocal e inadequação de *LOUDNESS*, são alguns dos sintomas referidos pelos participantes deste estudo, podendo ser chamado de disfonia, visto que estes achados causam um desequilíbrio do som produzido pelas pregas vocais, advindo de um esforço e desconforto excessivo do indivíduo quando tenta se comunicar. Uma voz saudável é aquela que suporta as necessidades pessoais e as demandas profissionais do indivíduo que a utiliza e ao longo da vida, é mantida e emitida sem maiores intercorrências²²⁻²³.

Chamamos de distúrbio da voz a uma alteração que compromete e dificulta a comunicação oral, gerando uma produção vocal alterada e facilitando o surgimento de alguns sintomas como: fadiga, perda na projeção da voz, esforço à fonação, instabilidade da qualidade vocal, dor à emissão, baixa resistência e perda da eficiência da voz²⁴. Sintomas relatados por alguns profissionais que integraram esta pesquisa.

Os profissionais que mais participaram deste estudo são professores (em qualquer âmbito de ensino) e cantores, respectivamente 43 e 38 participantes. Esses dois grupos são comumente mais citados na literatura quando se fala sobre voz profissional. Quando perguntados sobre a procura por um Fonoaudiólogo, a maior parte da amostra relatou nunca ter recebido atendimento de tal profissional. Cantores são profissionais que geralmente procuram primeiro por um professor de canto e caso possuam alguma queixa ou dúvida relacionada a voz, procuram profissionais da saúde, como Médicos e Fonoaudiólogos, posteriormente, Já com os professores, os padrões são diferentes: mesmo apresentando queixa vocal, não percebem mudanças e piora na voz durante o ano de trabalho e frequentemente só procuram tratamento fonoaudiológico quando os problemas são graves ao ponto de tornarem incapacitantes²⁵⁻²⁶.

Em relação aos pastores, a literatura descreve que são profissionais da voz com alta ocorrência de problemas vocais por conta da pouca informação recebida sobre cuidados com a voz e muitas vezes pouco difundida na área. As demandas exigidas por estes profissionais são bastante intensas pois estes tendem a falar com um *LOUDNESS* elevado com os fiéis, a fim de

transmitir clareza e força. Além disso, nem sempre o ambiente acústico e a amplificação são adequados e suficientes, corroborando para um esforço vocal maior²⁷, achado confirmado pelos pastores que participaram do estudo e relataram sentir grande desconforto vocal e rouquidão.

Quanto aos profissionais jornalistas, que também integraram este estudo, a fonoaudiologia desenvolve trabalho como por exemplo, aprimoramento de fala e produção vocal. Um estudo realizado em 2018 com estudantes de jornalismo de uma universidade pública da cidade de São Paulo, foi visto que o grupo estudado apresentou um melhor desempenho depois de intervenção fonoaudiológica²⁸. Já um estudo realizado em 2015, concluiu que o atendimento fonoaudiológico, realizado de maneira presencial ou virtual, beneficia os profissionais de telejornalismo potencializando o desempenho vocal e comunicativo dessa classe²⁹. Outro grupo participante do presente trabalho, são profissionais dubladores. Para este grupo, a dinâmica profissional é um pouco diferente visto que o produto final do trabalho é apenas a sua produção vocal e para o ouvinte, isso é tudo que se ouve. Além disso, esses profissionais atuam em cinema, TV, rádio e teatro simultaneamente e por isso necessitam de atenção e atendimento fonoaudiológico³⁰.

Já os vendedores, num contexto geral, atuam em lojas localizadas em avenidas com grande circulação de veículos e pessoas. Como parte importante na construção deste artigo, estes profissionais trabalham com a presença de ruído excessivo e para alcançar maiores vendas e a clientela em geral, acabam aumentando sua intensidade de voz, assim, exigindo mais ainda da laringe e pregas vocais durante a jornada de trabalho, estando expostos a fatores que podem aumentar o desenvolvimento ou agravamento de um distúrbio vocal³¹.

Operadores de telemarketing são profissionais da voz foco de muitas pesquisas na área e descritos como classe com alta prevalência de desgaste vocal devido à alta demanda de uso da voz e condições de trabalho, geralmente nada favoráveis para o desempenho de suas funções. O ambiente de trabalho geralmente é compartilhado por inúmeros atendentes, com interferência de diversos ruídos, presença de muito estresse e longas jornadas de trabalho, características que possibilitam e/ou intensificam o aparecimento de desgaste vocal e queixas relacionadas à voz³².

Dos 101 participantes desta pesquisa, 93 consideram a voz importante tanto no âmbito social quanto no âmbito profissional e 99 concordam que a voz pode, além de passar uma mensagem aos seus respectivos públicos, transmitir emoções e sentimentos. A transmissão da emoção está presente na produção e emissão da voz por envolver vias neuromotoras e processos

que geram trocas na comunicação que se conectam e mudam seguindo a situação e o contexto da conversa, além disso, constituem um dos aspectos mais marcantes e individuais da personalidade de cada pessoa. A modulação, a intensidade, a projeção e a qualidade vocal podem nos dizer muito sobre o humor do falante e enriquecem a comunicação³³⁻³⁴.

CONCLUSÃO

Apesar das particularidades de cada profissional presente neste estudo, pode-se concluir que todos concordam e enxergam o papel da voz dentro do âmbito social e profissional. Sabe-se que o surgimento e agravamento de problemas vocais varia de acordo com a idade, hábitos de higiene vocal, fatores ambientais e particulares de cada indivíduo, por este motivo, o impacto dos distúrbios vocais é tão diferente em cada cotidiano.

Em síntese, apesar de afirmarem saber o valor que a voz tem para a comunicação em sociedade, riqueza para a socialização e impacto nas tarefas profissionais, muitos dos trabalhadores da voz que compuseram este artigo, não pensam na demanda vocal a qual são exigidos, não cuidam de sua voz da maneira adequada e não associam suas queixas como distúrbios vocais. Desta forma, não previnem problemas vocais e não procuram ajuda fonoaudiológica para tratar possíveis alterações já encontradas.

REFERÊNCIAS

1. Cielo CA, Finger LS, Roman-Niehues G, Deuschle VP, Siqueira MDA. Disfonia organofuncional e queixas de distúrbios alérgicos e/ou digestivos. Revista CEFAC 2009;11(3).
2. Alencar SALD, Almeida LNA, Lopes LW, Silva POC, Almeida AA. Efetividade de duas modalidades terapêuticas na redução dos sintomas vocais em pacientes com disfonia comportamental. Audiology - Communication Research 2020;25.
3. Vital HRMC, Lima-Silva MFB, Almeida LNA, Almeida AAFD. Sintomas vocais auditivos e proprioceptivos pré e pós-terapia de grupo de pacientes com disfonia. Revista CEFAC [Internet] 2016;18(5).
4. Almeida LMDS, Dumith SC. Associação entre problemas vocais e tempo de trabalho em servidores públicos de uma Universidade Federal do sul do Brasil. Cadernos Saúde Coletiva [Internet] 2018;26(3).

5. Fernandes G, Madazio G, Vaiano TCG, Behlau M. A timidez e desvantagem vocal em profissionais da voz. *Audiology - Communication Research* 2020;25.
6. Cardozo CN, Heidemann ITSB, Marçal CCB, Belaunde AMA. Perception of elderly singers on the promotion of vocal health. *Revista Cefac* 2018;20(6).
7. Lira AADM, Borrego MC, Behlau M. Autoavaliação dos recursos comunicativos por representantes comerciais e sua relação com o desempenho em vendas. *CoDAS* 2019;31(6).
8. Lopes LW, Silva IMD, Sousa ESDS, Silva ACFD, Paiva MAAD, Diniz EGR, et al.. Classificação espectrográfica do sinal vocal: relação com o diagnóstico laríngeo e a análise perceptivo-auditiva. *Audiology - Communication Research* 2020;25.
9. Villas Boas DC, Ferreira LP, Viola IC. Professor especializado na área da deficiência visual: os sentidos da voz. *Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia* 2012;17(1).
10. Spazzapan EA, Cardoso VM, Fabron EMG, Berti LC, Brasolotto AG, Marino VCDC. Características acústicas de vozes saudáveis de adultos: da idade jovem à meia-idade. *CoDAS* 2018;30(5).
11. Souza MKD, Nascimento CMBD, Lucena JA, Lira ZSD, Araújo ANBD. O uso da voz em artistas de rua. *CoDAS* 2019;31(2).
12. Petroucic RT, FRIEDMAN S. Os sentidos da perda de voz. *Distúrbios da Comunicação* 2006;18(1).
13. Silva TCN, A importância do conhecimento de higiene vocal para profissionais da voz. *Revista Científica Multidisciplinar Uniflu* 2019;4(2).
14. Carding P. managing dysphonia caused by misuse and oversuse. *BMJ* 2000;32.
15. Satalof RT. Evaluation of professional voice singers. *Otolaryngol Clin N Am* 2000;33.
16. Ferreira L, Latorre M, Giannini S, Ghirard A, Karmann D, Silva E, et al. Influence of abusive vocal habits, hydration, mastication, and sleep in the occurrence of vocal symptoms in teachers. *J Voice*. 2010;24(1).
17. Santos M, Marques A. Condições de saúde, estilo de vida e características de trabalho de professores de uma cidade do sul do Brasil. *Cien Saude Colet*. 2013;18(3).
18. Caporossi C, Ferreira L. Sintomas vocais e fatores relativos ao estilo de vida em professores. *Rev CEFAC*. 2011;13(1).
19. 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.

20. Ingram DB, Lehman JL. Management of high-risk performers in clinical practice. *Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg* 2000;8.
21. Bastilha GR, Andriollo DB, Cielo CA. Profissionais e futuros profissionais da voz: ambiente de trabalho, hábitos vocais incorretos e queixas vocais. *Research, Society and Development* 2021;10(2).
22. Cielo CA, Ribeiro VV, Hoffmann CF. Sintomas vocais de futuros profissionais da voz *Revista Cefac* 2015;17(1).
23. Jardim R, Barreto SM, Assunção AÁ. Voice Disorder: case definition and prevalence in teachers. *Revista Brasileira de Epidemiologia* 2007;10(4).
24. Góes TRV, Ferracciu CCS, Silva DRO. Associação entre a adesão da terapia vocal e perfil de atividades vocais em pacientes disfônicos comportamentais. *Codas* 2016;28(5).
25. Monteiro JC, Madazio G, Pacheco C, Behlau M. Principais fatores que levam os professores de canto popular a buscar ajuda fonoaudiológica. *CoDAS* 2020;32(2).
26. Abou-Rafée M, Zambon F, Badaró F, Behlau M. Fadiga vocal em professores disfônicos que procuram atendimento fonoaudiológico. *CoDAS [Internet]* 2019;31(3).
27. Lobo BPL, Madazio GMV, Badaró FAR, Behlau MS. Risco vocal em pastores: quantidade de fala, intensidade vocal e conhecimentos sobre saúde e higiene vocal. *CoDAS [Internet]* 2018;30(2).
28. Santos TDD, Ferreira LP, Silva MADAE. A fonoaudiologia na formação do jornalista: resultados de uma proposta de atuação. *Audiology - Communication Research* 2019;24.
29. Santos TDD, Pedrosa V, Behlau M. Comparação dos atendimentos fonoaudiológicos virtual e presencial em profissionais do telejornalismo. *Revista CEFAC [Internet]* 2015;17(2).
30. Ditscheiner ES, Constantini AC, Mourão LF, Ferreira LP. Análise perceptiva e acústica da dublagem de diferentes personagens e atores: estudo de caso. *Disturb Comun* 2012;24(3).
31. Souza SA. Fatores de risco e sintomas vocais em vendedores e ambulantes. TCC (Graduação) - Curso de Fonoaudiologia, Centro Universitário de João Pessoa, João Pessoa, 2012.
32. Girardi BB, Marchand DLP, Moreira TDC, Drummond RL, Cassol M. Relação entre condições de trabalho e sintomas vocais em operadores de um call center modelo. *Audiology - Communication Research [Internet]* 2017;22(0).

33. Andrade LDF, Lacerda FCXJ, Medeiros HA, Gonçalves RL. A importância da saúde vocal em diferentes categorias profissionais: uma revisão integrativa. Revista da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações 2015; 13(1).
34. Barreto TMM, Amorim GOD, Trindade Filho EM, Kanashiro CA. Perfil da saúde vocal de cantores amadores de igreja evangélica. Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia 2011;16(2):140–5.

APÊNDICE A:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE FONOAUDIOLOGIA**

VOZ: IMPORTÂNCIA PROFISSIONAL E SOCIAL

1. Qual função você desempenha com sua voz?

- Cantor (a)
- Professor (a) em qualquer âmbito (ensino básico, fundamental, médio, graduação, em academias, de canto, etc)
- Locutor (a)
- Vendedor (a)
- Cargo na área religiosa (pastor, bispo, padre, etc)
- Jornalista
- Radialista
- Secretário (a)
- Palestrante
- Outro: _____
-

2. Sua idade (Em anos): _____

3. Há quanto tempo você trabalha com a sua voz?

- Menos de 12 meses
- Entre 1 e 2 anos
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 3 e 4 anos
- Entre 4 e 5 anos
- Entre 5 e 6 anos
- Entre 6 e 7 anos
- Entre 7 e 8 anos
- Entre 8 e 9 anos
- Entre 9 e 10 anos
- Mais de 10 anos

4. Você gosta da sua voz?

- Sim
- Não
- Depende do momento

5. Se a resposta foi "não" ou "depende do momento", explique o porquê:

6. Você sente dores, incômodos ou tem reclamações referentes à sua voz?

- Sim
- Não

7.

Se a resposta foi "sim", com que frequência?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

8. Caso tenha, acha que essas queixas interferem no desempenho da sua função ou intensificam conforme realiza suas funções?

- Sim
- Não

9. Quanto você enxerga sua voz importante dentro da sua vida pessoal?

- Muito pouco
- Pouco
- Indiferente
- Muito

10. Acha que a voz pode transmitir emoções e sentimentos?

- Sim
- Não

11. Acha que sua voz pode transmitir alguma mensagem ao seu público?

- Sim
- Não

12. Você é bem entendido quando fala?

- Sim
- Não

13. Tirando os dias de cansaço vocal, você acha que sua voz tem uma intensidade (alto e baixo) agradável/suficiente para ser ouvido (a)?

- Sim
- Não

14. Tirando os dias de cansaço vocal, você acha que tem que sua voz tem uma frequência (grave e agudo) agradável/suficiente para ser ouvido (a)?

- Sim
- Não

15. Sobre intensidade e frequência, estes aspectos lhe agradam na sua voz?

- Sim
- Não
- Depende do momento

16. Se a resposta foi “não” ou “depende do momento”, especifique o porquê

- Minha voz é muito fina
- Minha voz é muito grave
- Minha voz é muito alta
- Minha voz é muito baixa
- Minha voz é muito alta e muito fina
- Minha voz é muito grave e muito baixa

17. Sobre as comunicações e relações humanas, você acha que a voz desempenha um papel importante neste contexto?

- Sim
- Não
- Talvez

18. Você cuida da sua voz?

- Sim
- Não

19. Já foi atendido por algum Fonoaudiólogo (a) devido à problemas na voz ou procurou o profissional atrás de informações sobre o cuidado com a voz?

- Sim
- Não

20. Se a resposta foi “não”, já pensou em procurar este profissional?

- Sim pois tenho problemas vocais
- Sim mesmo não tendo problemas vocais
- Não pois não tenho problemas vocais
- Não mesmo tendo problemas vocais

21. Você já foi afastado das suas funções profissionais por problemas na voz?

Sim, frequentemente

Sim, raramente

Não

22. Acha que esses problemas merecem atenção e cuidados?

Sim, totalmente

Sim, parcialmente

Não