

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO**

**PUC-SP**

**Ana Carolina Barros de Almeida**

**A expressividade oral em *call center* na perspectiva do  
fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador**

**MESTRADO EM FONOAUDIOLOGIA**

**SÃO PAULO  
2008**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC-SP

Ana Carolina Barros de Almeida

**A expressividade oral em *call center* na perspectiva do  
fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador**

MESTRADO EM FONOAUDIOLOGIA

Dissertação apresentada à Banca Examinadora como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Fonoaudiologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, sob a orientação da Prfa. Dra. Marta Assumpção de Andrada e Silva

SÃO PAULO  
2008

ALMEIDA, Ana Carolina Barros

**A expressividade oral em *call center* na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador / Ana Carolina Barros de Almeida – São Paulo, 2008.**

xii, 132f.

Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.  
Programa de Pós-Graduação em Fonoaudiologia

Oral expressiveness in a call center, from the perspective of the speech therapist, supervisor and telephone operator

1. voz

2. comunicação

3. entrevista

**Banca Examinadora**

**Prof. Dr.** \_\_\_\_\_

**Prof. Dr.** \_\_\_\_\_

**Prof. Dr.** \_\_\_\_\_

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a produção total ou parcial desta dissertação, desde que na reprodução figure a identificação do autor, títulos, instituição e ano.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de julho de 2008

---

*Aos meus amados pais, **Lúcia Helena** e **Álvaro Nei**, por me mostrarem que só o céu é o limite quando não apenas me deram asas, mas também me ensinaram a voar. À vocês minha eterna gratidão por tantas renúncias e abdições em nome da minha criação e educação, por toda luta e dedicação para o meu crescimento pessoal e profissional. Saibam que vocês são preciosos e são os maiores responsáveis por essa conquista que também é de vocês. Muito obrigada!!!*

## AGRADECIMENTOS

À **Profa. Marta**, minha orientadora, um exemplo de competência e profissionalismo, pela paciência, apoio e carinho durante o direcionamento dessa pesquisa. Meu sincero obrigada pelo “expressivo” conhecimento compartilhado, o qual contemplou muito mais do que compete à Fonoaudiologia, pois me trouxe além de um olhar mais crítico e maior aproximação à ciência, o amadurecimento pessoal que levarei para a minha vida.

À **Profa. Leslie**, pelo constante incentivo à produção científica, pelas valiosas contribuições durante todo o andamento deste estudo, pelos ensinamentos e apontamentos quanto à expressividade e pelo incrível acolhimento desde o primeiro contato. Você é uma grande inspiradora e um referencial para ser seguido, obrigada pelos braços abertos e por todo o carinho com que me recebeu.

Ao caloroso grupo **LABORVOX**, que promoveu riquíssimas discussões, as quais ampliaram meus horizontes. Meus queridos, obrigada pela maravilhosa companhia e pela dedicação em tornar esse grupo tão unido e produtivo.

À **Juliana Algodoal, Emilse Servilha e Silvia Friedman** expressei meu agradecimento pela atenção, disponibilidade e sugestões, por esclarecer as minhas dúvidas sempre que possível e por todo o apoio ao longo do percurso diante das dificuldades que surgiram. Muito obrigada!

Aos **fonoaudiólogos, supervisores e teleoperadores** entrevistados, pela disponibilidade em participar deste estudo e permitir a produção do conhecimento.

À querida **Virgínia**, por deixar a secretaria do Programa de Estudos Pós-Graduados em Fonoaudiologia da PUC-SP mais acolhedora e pelo auxílio em tudo o que fora necessário, mesmo diante de tantas tarefas e afazeres.

Aos meus irmãos **Luna, Danilo e Vitória**, meus amores eternos que conferem à minha vida um sentido especial. Obrigada pelos sorrisos e pelos abraços que me deram forças para continuar quando o caminho parecia difícil.

Em especial, ao meu irmão **Tiago**, pela mão sempre estendida, pela companhia maravilhosa na caminhada longe de casa, pelo colo, apoio e amor incondicional. Mano, você foi fundamental para que eu alcançasse a linha de chegada.

Ao meu amor **Leonardo Alves**, pela compreensão e paciência quando precisei estar ausente para me voltar aos livros e computador. Obrigada por seu amor, companheirismo, apoio e motivação que me entusiasmam a seguir em frente com muito mais energia e intensidade.

À minha prima **Josyane e sua família**, pelo amor explícito e por tornar menos dolorosa a distância de casa ao permitir senti-la e tê-la pertinho de mim.

Aos presentinhos que São Paulo me deu, **Samuel e João Ítalo**, amigos queridos cuja companhia tornou essa jornada mais fácil.

Às minhas amigas **Niele, Luciana e Juliana** que entre tropeços e erguidas encontravam-se ao meu lado para segurar as minhas mãos e compartilhar as lágrimas e os sorrisos proporcionados pela intensidade do mestrado e da vida em São Paulo. Obrigada pela amizade, pelo apoio, pelas conversas e pelas deliciosas gargalhadas que deixaram o caminho mais leve e menos difícil, porém, não menos intenso.

Às minhas amigas **Tina e Lígia**, que embora distantes fisicamente, estiveram presentes com palavras de incentivo e força para concluir esse desafio. Obrigada, minhas irmãs!

Ao amigo **Enio**, pelo carinho, pelas leituras e sugestões que engrandeceram a pesquisa e pelas conversas tão agradáveis e construtivas.

Ao **Cnpq** pela bolsa de estudos concedida e pelo incentivo à pesquisa.

**À todos que contribuíram de alguma forma para a concretização desse sonho. Obrigada.**



“A vida só tem graça para quem se  
arrisca a ser tudo o que quer ser”

*Roberto Shinyashiki*

## RESUMO

**Almeida, ACB; Andrada e Silva, MA. A expressividade oral em *call center* na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2008.**

**Introdução:** o teleoperador tem o telefone como único meio de contato com o outro, por isso possui apenas a comunicação verbal para representar a empresa em que trabalha e dessa forma garantir a satisfação do cliente. Dessa forma, faz-se necessário uma comunicação clara que ao mesmo tempo aproxime e sensibilize o cliente, assim como, transmita credibilidade e naturalidade. Aspectos estes que podem ser obtidos e aprimorados por meio do trabalho com expressividade oral. Dada a relevância do assunto atualmente o foco de interesse dessa pesquisa é investigar a expressividade oral na visão de diferentes profissionais que atuam em um mesmo segmento, o de telesserviços. **Objetivo:** caracterizar a expressividade oral na perspectiva do próprio fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador. **Método:** foram realizadas entrevistas semi-dirigidas com três fonoaudiólogos (F1, F2, F3) sobre a prática realizada por eles mesmos com teleoperadores, assim como a sua visão e forma de trabalho com expressividade oral. Cada fonoaudiólogo indicou um supervisor e um teleoperador da mesma empresa em que trabalha para participar da presente pesquisa. A entrevista com os supervisores (S1, S2, S3) abrangeu as suas expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico com teleoperadores, a sua visão sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente. Os teleoperadores (T1, T2, T3) responderam à entrevista que investigou a prática fonoaudiológica para a realização do seu trabalho, a sua perspectiva sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente. Posteriormente, todo o material foi transcrito, submetido a várias leituras e realizada a análise temática segundo Minayo (2004), a partir da qual os pontos de sentidos foram denominados eixos temáticos de acordo com aspectos comuns do discurso que se destacaram no contexto. **Resultados e discussão:** para F1 e F2 a expressividade foi relacionada com a interação com o outro, com comunicação e os recursos expressivos apareceram como determinantes para uma fala mais expressiva, embora os aspectos relacionados a voz como instrumento ainda estejam presentes em seus discursos. F3 pouco mencionou a relação com o outro e demonstrou dissociar a linguagem, fala e voz. Os supervisores, especialmente S1 e S2, apresentaram dificuldade na definição do termo expressividade oral e fizeram uma forte associação entre expressividade e voz, de modo que o termo voz foi citado como único meio pelo qual a expressividade se efetua. Porém, S3 pouco utilizou o termo e fez menção à comunicação e relação com o outro. Quanto aos teleoperadores, para T1 e T2, os sentimentos e emoções tem uma forte ligação com a expressividade que é relacionada por T3 a características positivas na comunicação. Quanto à prática efetuada pelas fonoaudiólogas, percebeu-se que, embora o trabalho com o aprimoramento da comunicação faça parte do discurso de F1 e F2, os cuidados com a voz ainda permeiam o seu trabalho. A forma de trabalhar expressividade oral mostra que a atuação fonoaudiológica ainda tem fortes ligações com a clínica, na medida que a voz tem um destaque nas ações seja por meio de exercícios de aquecimento e desaquecimento vocal ou pelo trabalho com *pitch*, *loudness*, articulação ou pelas questões de saúde vocal, em detrimento a uma prática voltada para a comunicação verbal. Com relação ao impacto da expressividade sobre o cliente, supervisores e teleoperadores reconhecem que os diferentes recursos utilizados na fala conferem variados sentidos tanto para teleoperadores como para clientes. **Considerações finais:** observou-se que a expressividade oral foi um termo difícil de ser definido tanto para as fonoaudiólogas, quanto para supervisores e teleoperadores. O tema teve como elo comum a interação com o outro e a expressividade por meio da voz mais citadas por fonoaudiólogos e supervisores e os sentimentos e emoções, principalmente na perspectiva dos teleoperadores. **Palavras-chaves:** voz; comunicação; entrevista

## ABSTRACT

**Introduction:** The telephone operator has the telephone as the only means of contact with others, therefore has only verbal communication to represent the company he/she works for and thus guarantee customer satisfaction. Clarity, credibility and naturalness, aspects necessary when speaking on the telephone, can be obtained and improved by means of working with oral expressiveness. Given the relevance of the subject at present, the focus of interest of this research was to investigate oral expressiveness from the point of view of different professionals that work in the same sector – that of teleservices. **Objective:** to characterize oral expressiveness from the perspective of the speech therapist, supervisor and telephone operator. **Method:** semi-directed interviews were held with three phonoaudiologists (F1, F2, F3) about the practice they conducted with telephone operators, as well as their views and manners of working with oral expressiveness. Each phonoaudiologist indicated a supervisor and a telephone operator from the same company in which he/she works to participate in the present research. The interview with the supervisors (S1, S2, S3) covered their expectations as regards phonoaudiological training with telephone operators, their views about the subject of oral expressiveness and the its impact with regard to the customer. The telephone operators (T1, T2, T3) replied to the interviewer that investigated the phonoaudiological practice for performing his/her work, his/her perspective about the subject of oral expressiveness and the its impact on his/her relationship with the customer. Afterwards, all the material was transcribed, submitted to various readings, and thematic analysis performed according to Minayo (2004), from which the points of feelings were denominated thematic axes according to common aspects of speech that were emphasized in the context. **Results and Discussion:** For F1 and F2, expressiveness was related to interaction with the other person and communication, and the expressive resources appeared as determinants for more expressive speech, the term voice continues to be present in their speeches. F3 hardly mentioned the relationship with the other person and was shown to dissociate language, speech and voice. The supervisors, especially S1 and S2 showed difficulty in defining oral expressiveness and associated it with the voice, so that this term was mentioned as the only means by which expressiveness was effected. However, S3 spoke little about voice, and mentioned communication and the relationship with the other person. With regard to the telephone operators, for T1 and T2, emotions have a strong link with expressiveness, which T3 related to positive characteristics in communication. As regards the practice the phonoaudiologists conducted, it was perceived that although the work of improving communication forms part of the speech of F1 and F2, care of the voice continues to permeate their work. The manner of working expressiveness shows that phonoaudiological action continues to be linked to the clinic, as the voice is has an outstanding part in the actions, whether by means of vocal warming up or cooling down, or working with pitch, loudness and articulation, or for questions of vocal health, in detriment to practice with the goal of verbal communication. With regard to the impact of expressiveness on the customer, supervisors and telephone operators recognized that the different resources used in speech confer various feelings both on telephone operators and customers. **Final considerations:** It was observed that phonoaudiologist, supervisors and telephone operators found oral expressiveness a difficult term to define. The subject had interaction with the other person as a common link, with expressiveness by means of the voice being most mentioned by phonoaudiologists and supervisors, and feelings and emotions, mentioned particularly from the perspective of telephone operators.

**Key Words:** voice; communication; interview

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2 OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>5</b>
3.1 Expressividade oral x Fonoaudiologia.....	5
3.2 Perfil e intervenção nos telesserviços: produções científicas.....	13
<b>4 MÉTODO.....</b>	<b>36</b>
4.1 Seleção dos Sujeitos.....	36
4.2 Considerações sobre as empresas.....	41
4.3 Procedimentos.....	42
4.4 Registro dos Dados.....	42
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>46</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>96</b>
<b>7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>98</b>
<b>8 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....</b>	<b>107</b>
<b>9 ANEXOS.....</b>	<b>108</b>
Anexo 1 – Parecer do Comitê de Ética e Pesquisa da PUC – SP	
Anexo 2 – Termo de consentimento livre e esclarecido aos teleoperadores	
Anexo 3 - Termo de consentimento livre e esclarecido aos supervisores	
Anexo 4 - Termo de consentimento livre e esclarecido aos fonoaudiólogos	
Anexo 5 – Roteiro da entrevista realizada com fonoaudiólogos	
Anexo 6 - Roteiro da entrevista realizada com supervisores	

Anexo 7 - Roteiro da entrevista realizada com teleoperadores

Anexo 8 – Transcrição das entrevistas

## LISTA DE QUADROS

**Quadro 1** – Descrição do grupo de fonoaudiólogos (F1, F2, F3) em relação ao sexo, idade, tempo de formado, vínculo com a empresa e tempo de atuação na área.....40

**Quadro 2** – Descrição do grupo de supervisores (S1, S2, S3) em relação ao sexo, idade e tempo de atuação.....40

**Quadro 3** – Descrição do grupo de teleoperadores (T1, T2, T3) em relação ao sexo, idade, tempo de atuação e tipo de telesserviço realizado na empresa.....40

## 1. INTRODUÇÃO

Os teleoperadores, população de interesse deste estudo, são profissionais diretamente envolvidos no contato telefônico e responsáveis pelo relacionamento entre a empresa e o consumidor. Eles têm o telefone como única forma de contato com o cliente, por esse motivo, possuem apenas a comunicação verbal como meio para representar a empresa em que trabalham (Quinteiro, 1995; César e Lagrotta, 2005), em detrimento do uso de recursos não-verbais.

As empresas têm procurado proporcionar um atendimento personalizado e humanizado (Algadoal e Oliveira, 2005), fato que gera a necessidade de trabalhar a expressividade oral<sup>1</sup> desses profissionais para produzir no cliente, do outro lado da linha, a sensação de satisfação e de um bom atendimento. Com o uso exclusivo da expressão oral, devido à impossibilidade de uso dos recursos não-verbais, a comunicação fica limitada.

Nos caminhos percorridos pela Fonoaudiologia no trabalho com teleoperadores, estudos (Máster e Algadoal, 1995; Alves e Cavalcanti, 1998; Garcia et al., 2000; Berenstein, 2001; Oliveira e Reis, 2005) mostram uma atuação exclusivamente voltada para a prevenção de alterações e promoção da saúde, que ocorre desde as primeiras intervenções nos telesserviços até os dias atuais. No entanto, constata-se, por meio de publicações mais recentes (Berenstein, 2001; Bacha et al., 2002; Algadoal e Oliveira, 2005; Lehto et al., 2005; Moreira-Ferreira, 2007), que o propósito da atuação fonoaudiológica começa a

---

<sup>1</sup> Vários são os termos utilizados para se referir a uma emissão. Por isso, será considerado neste estudo o termo *expressividade oral* para designar os aspectos de voz, fala, linguagem e expressão.

procurar direções para o trabalho com expressividade. Esse é o foco de interesse da presente pesquisa.

Ao abordarmos a expressividade, é importante esclarecer que este é um tema recente dentro da Fonoaudiologia e, embora estudos com diferentes populações (Arruda, 2003; Ghirardi, 2004; Faria et al., 2005; Viola, 2006; Santos, 2006; Ghirardi et al., 2007) se debrucem na temática, percebe-se que ainda não há uma linha única de pensamento e conduta em relação ao assunto.

Para Viola (2006) a base da expressividade oral está na possibilidade de usar os sons de forma simbólica, consciente ou inconscientemente. Essa forma de trabalhar a sonoridade pode interferir na relação com o outro, e é entendida como o processo de eliminação das tensões internas do falante, reproduzidas em comportamentos que englobam a voz e a fala. Porém, se levar em consideração que a língua é dialógica, histórica e variável, a expressividade mostrará a subjetividade e a singularidade do falante ou do grupo social no qual se insere, por meio de características orais, corporais e discursivas que criam efeitos de sentido. A autora enfatiza que as gestualidades oral e corporal revelam dados do falante, pelos quais o ouvinte pode fazer inferências sobre aspectos biológicos, psicológicos e sociais.

Como não há, para nós, uma linha única de pensamento para o assunto, avaliamos que conceitos, opiniões e demonstrações sobre expressividade dependem da subjetividade, tanto para aquele que fala quanto para o que ouve. Sendo assim, não existe uma expressividade pior ou melhor, nem mesmo uma fala mais ou menos expressiva, uma vez que varia de acordo com quem a interpreta, pois cada um entende e a conceitua sob a sua própria ótica, a partir de seu entendimento e de suas concepções.



Diante do exposto, com destaque para a situação ao telefone, considera-se importante ponderar que, atualmente, o mercado de trabalho encontra-se mais competitivo e exigente, o que, de certo modo, cria dificuldades para se obter êxito profissional. Muitas vezes, é necessário crer e se fazer crer no que se fala, emocionar o outro com a sua emissão e trabalhar a mensagem de modo a controlar o seu efeito (Panico, 2005). Essas duas necessidades, associadas à posição de um possível cliente, nortearam o interesse em realizar a pesquisa, na medida em que era comum ouvir pessoas comentarem sobre ligações de teleoperadores de maneira insistente e, não raro, inconveniente.

Isso nos fez refletir sobre a necessidade desses profissionais utilizarem uma comunicação que aproximasse o cliente e favorecesse o sucesso da ligação, ou seja, sobre a importância de se transmitir credibilidade, naturalidade e mais sensibilidade na relação com o outro, por meio de uma fala em que seja possível se expressar de maneira particular e individual, ainda que isto seja feito a partir de um *script* pré-estabelecido. Diante disso, será que os fonoaudiólogos, supervisores e teleoperadores têm conhecimento sobre o conceito e o trabalho com expressividade oral e sua repercussão na atuação dos teleoperadores?

Entende-se ser fundamental o estudo da expressividade oral na visão de diferentes profissionais que atuam em um mesmo segmento, o de telesserviços<sup>2</sup>. Com isso, pretende-se trazer contribuições para os fonoaudiólogos e outros profissionais com mais informações sobre a expressividade oral e sua repercussão na área de telesserviços.

---

<sup>2</sup> A Associação Brasileira de *Telemarketing*, para acompanhar o crescimento do setor, passou a se chamar Associação Brasileira de Telesserviços (ABT). Por esse motivo, ao longo deste estudo, tudo o que antes era denominado *telemarketing* será chamado de telesserviços.

## **2 . OBJETIVO**

Caracterizar a expressividade oral na perspectiva do próprio fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador.

### 3. REVISÃO DE LITERATURA

O capítulo apresenta as fontes bibliográficas que servem como base para as reflexões do presente estudo. Está subdividido em duas partes: **expressividade oral x Fonoaudiologia** e **perfil e intervenção nos telesserviços: produções científicas**. Na primeira parte, por ser um importante assunto discutido nesta dissertação, são apresentadas pesquisas, com diferentes populações, que abordam o tema *expressividade*. Na segunda parte são trazidas as produções científicas realizadas com teleoperadores, que incluem o perfil apresentado pela população estudada e as atuações fonoaudiológicas efetuadas. Para uma melhor leitura e compreensão, privilegiou-se a apresentação dos autores por assunto.

#### 3.1. Expressividade oral x Fonoaudiologia

Para a compreensão do que tem sido trabalhado e pesquisado com relação à expressividade oral na Fonoaudiologia, será apresentada uma compilação das publicações de estudos com variadas populações.

O interesse dos fonoaudiólogos referente ao uso dos recursos expressivos e ao tema expressividade levou à realização de pesquisas como a de Ghirardi (2004) que realizou entrevista semi-estruturada, de caráter descritivo, com fonoaudiólogas com experiência profissional na área de rádio, para investigar a prática fonoaudiológica e compreender o trabalho com expressividade oral no meio radiofônico no Brasil. A autora observou que a atuação com radialistas envolve avaliação e assessoria e que os objetivos de trabalho

apontados pelas fonoaudiólogas contemplam, na seqüência, os seguintes aspectos: saúde vocal, expressividade, articulação, ritmo/melodia e respiração. Apesar de citarem o trabalho com a expressividade, a autora concluiu que este é um conceito novo para as entrevistadas e que há uma falta de consenso no tocante à nomenclatura dos recursos vocais devido à inexistência de um modelo referencial teórico. A autora sugere o termo expressividade oral para esse grupo.

Em seu estudo, Ghirardi et al. (2007) tiveram o propósito de caracterizar a expressividade na opinião de freqüentadores de um parque público da cidade de São Paulo. Para a efetivação da pesquisa foi feita a seguinte pergunta, de caráter aberto, para 370 sujeitos: “Você se considera expressivo? Por quê?”. As respostas foram categorizadas de acordo com suas proximidades semânticas, e a população foi caracterizada de acordo com sexo, idade, profissão e escolaridade. Os resultados mostraram que 50% da amostra tinham nível superior, dos quais 33% eram profissionais da voz. Do total da população pesquisada, 63% se consideraram expressivos, 25% referiram comunicar-se bem e 25% atribuíram a sua expressividade a características de personalidade como simpatia e alegria. Os autores concluíram que a expressividade é entendida como uma característica sinônima de boa comunicação e está vinculada a aspectos positivos do discurso, o que reforça a idéia de que, na opinião do público, para ser expressivo é preciso falar bem.

Santos (2006) analisou a expressividade de três políticos em situação de debate televisivo, por meio do julgamento de 127 possíveis eleitores. Estes foram considerados juízes e preencheram um protocolo de expressividade específico, com perguntas de caráter aberto e fechado. As questões tinham como objetivo selecionar um candidato segundo a ordem de preferência dos possíveis eleitores e obter suas opiniões positivas e negativas em relação ao modo de expressividade dos políticos avaliados. A autora concluiu que o

candidato considerado preferido pelos avaliadores apresentou fala pausada, objetiva, com boa qualidade vocal e uso de gestos de forma equilibrada, aspectos que contribuíram para que seu modo de expressão fosse considerado agradável, motivante, capaz de prender a atenção e transmitir credibilidade.

Também interessada nos recursos vocais, Arruda (2003) avaliou trechos de fala de professoras em contexto profissional, por meio de análise perceptivo-auditiva e verificou a qualidade de voz, variação de *loudness* e *pitch*, o alongamento da sílaba, a velocidade de fala, a pausa e a articulação. A autora concluiu que o modo de falar influenciou de maneira positiva e negativa no julgamento feito pelos alunos, de modo que a professora eleita como preferida apresentou clareza, velocidade de fala, uso de pausas, qualidade de voz e intensidade vocal adequados.

Em estudo com radialistas Borrego e Behlau (2007) observaram como os recursos de ênfase são utilizados por indivíduos com e sem treinamento de voz e fala, por meio da análise de 77 indivíduos, sendo 51 alunos do curso de radialista e 26 indivíduos não treinados. Os sujeitos fizeram a leitura de uma notícia por duas vezes em um intervalo de dois meses, que era o tempo de duração do curso de radialista. Em cada leitura deveria ser enfatizada uma das duas palavras sublinhadas. As falas foram gravadas e submetidas à análise perceptivo-auditiva da ocorrência, avaliação e forma de uso das ênfases, e análise acústica de duração e frequência fundamental das palavras enfatizadas. As autoras observaram que os recursos de ênfases relativos à variação de frequência, intensidade, duração e uso de pausas foram utilizados de forma diferente entre os grupos estudados. Os indivíduos com treinamento mostraram mais habilidade em usar as ênfases do que os do outro grupo. O grupo treinado fez menos uso de pausa de ênfase, selecionando outros recursos prosódicos para destacar as palavras.

Borrego e Algodoal (2004) descreveram e analisaram estratégias de expressividade vocal utilizadas em seis diferentes turmas do curso de locução. Foram relacionados os exercícios que envolvessem diretamente o uso de ênfases, como a variação de altura e intensidade, uso de pausas, alongamento de vogais, sílabas e palavras. Em três turmas, os exercícios estavam presentes somente em atividades que envolviam a leitura em voz alta de textos não-radiofônicos, como poesias e pequenos contos. Nestas turmas, a expressividade era aplicada à leitura de textos radiofônicos apenas no final do curso. Nas demais, os exercícios foram realizados desde o aquecimento vocal até a leitura de notícias e comerciais. Nesse caso, a expressividade já era estimulada desde as primeiras aulas do curso. Todos os exercícios foram aplicados pela mesma fonoaudióloga. Concluíram que os alunos que experimentaram o uso de ênfases ao longo do curso todo, em atividades variadas numa mesma aula, apresentaram mais facilidade em realizar uma locução expressiva. De forma específica, o controle da altura vocal mostrou-se como o recurso que os alunos referiram ter mais dificuldade em realizar. As autoras apontaram para a importância de se criar diferentes estratégias para um mesmo recurso e de utilizá-las de forma freqüente ao longo de um treinamento. O fonoaudiólogo que atua com profissionais da comunicação, como professores, dubladores, teleoperadores, deve refletir sobre suas estratégias relacionadas à expressividade e de que forma deve utilizá-las, para promover seu uso eficaz de acordo com as particularidades de cada profissão.

Chieppe e Ferreira (2007) realizaram um estudo com o intuito de conhecer as possibilidades de sentidos relativos à interlocução entre Fonoaudiologia e Educação, e analisar os conteúdos e conceitos relativos à expressividade de estudantes do último ano de pedagogia, por meio de discussões. Para isso utilizaram o Grupo Focal como instrumento metodológico. As autoras observaram que, apesar de o conceito estar presente no discurso

dos estudantes, houve pouca valorização intencional da expressividade para a prática docente. Constataram também que, na opinião dos alunos, as habilidades comunicativas dos professores, sejam positivas ou negativas, são vistas como características pessoais e só passam a ser coletivas à medida que os problemas vocais são referidos como freqüentes e recorrentes. As autoras concluíram que é importante uma aproximação entre a Educação e a Fonoaudiologia para que os conhecimentos dessa última, relacionados à saúde e bem-estar do professor, sejam aprendidos e praticados ainda na fase de sua formação.

Gimenes (2003), com a finalidade de analisar a relação entre expressão vocal e corporal, presentes no trabalho de assessoria vocal, entrevistou dez fonoaudiólogos clínicos sobre um tema que se baseou em uma queixa de dificuldades na comunicação, diante da qual o entrevistado deveria delinear o trabalho que realizaria na situação apresentada. A autora associou à expressividade oral aspectos como respiração, articulação, entoação, ênfase, pausas, curvas melódicas, ressonância *pitch* e *loudness*, e concluiu que nove entrevistados referiram abordar apenas a expressividade oral em detrimento da corporal.

Teixeira e Medeiros (2007) realizaram um estudo com o objetivo de compreender se e como o trabalho fonoaudiológico, por meio de oficinas de expressividade, auxilia no desempenho oral ou gestual de um grupo de estudantes de direito. Os procedimentos metodológicos envolveram quatro oficinas de expressividade e voz com oito estudantes. As oficinas aconteceram em quatro encontros, com duração de duas horas cada, e seu conteúdo abrangeu a comunicação como uma função social e foram trabalhados os aspectos não-verbais da comunicação, a organização de idéias para falar com expressividade ao público, orientações sobre o uso dos gestos para uma boa apresentação e sobre a produção vocal. Para avaliar a intervenção fonoaudiológica foram realizadas gravações em VHS, antes e após as oficinas, as quais continham imagens dos participantes durante emissão de um

texto. As filmagens foram avaliadas por três fonoaudiólogas especialistas em voz, sem o conhecimento do momento das emissões, pré ou pós-oficinas, por meio de protocolo específico. Os resultados mostraram que os parâmetros que apresentaram melhora, após as oficinas, foram: articulação, postura corporal e eliminação dos gestos adaptadores. Com isso, os autores concluíram que as oficinas de voz e expressividade podem contribuir para melhorar o desempenho de alguns aspectos da expressividade para se falar ao público.

Na sua pesquisa Souza RASA (2007) teve o propósito de analisar os efeitos, em seis estudantes universitários, de uma proposta de intervenção fonoaudiológica de seis encontros de uma hora e 40 minutos de duração. Os aspectos trabalhados foram: respiração, vivências de diferentes estados de tensão corporal, ressonância e projeção da voz, articulação, recursos vocais e corporais, inteligibilidade e velocidade de fala, entoação, ênfases e aplicação do conteúdo em frases, discurso espontâneo e simulação de apresentação de seminário. As avaliações foram efetuadas ao fim do último encontro e cinco meses após a intervenção, e constaram de filmagem em tempo real, auto-avaliação, avaliação fonoaudiológica de aspectos da expressividade pré e pós-intervenção, além de entrevista com os participantes. A autora concluiu como positivo o efeito da intervenção por parte dos fonoaudiólogos, uma vez que apenas os aspectos emocionais não apresentaram melhora e os participantes mostraram evolução em todos os aspectos, especialmente quanto à expressividade oral e segurança nas apresentações.

No estudo de Barbosa RA (2005) a intenção foi analisar características da fluência de fala, parâmetros de produção de voz, bem como sentimentos/emoções e sensações físicas associadas à situação de falar em público em quatro pessoas que apresentam dificuldade em fazê-lo. Os participantes foram gravados durante apresentação de seminário e entrevistados antes e após esse momento. Os dados da gravação foram descritos e



analisados em relação à fluência e características da voz, e as entrevistas foram transcritas, analisadas e divididas em categorias. A autora concluiu que a fala foi o aspecto mais abordado pelos participantes e evidenciou-se uma relação entre emoção e tempo de apresentação. Quanto à avaliação da gravação observou-se que o estado emocional pôde interferir na coordenação pneumofonoarticulatória, velocidade e inteligibilidade de fala, vícios de linguagem, adequação da ênfase e curva melódica.

Sanches e Barbosa (2005) desenvolveram uma pesquisa com a intenção de traçar um perfil da comunicação, realizada durante o atendimento ao cliente, com seis atendentes de lojas de um *shopping* de atacado por meio de aplicação de protocolos. Observaram que a abordagem utilizada pela maioria dos atendentes foi ativa; metade dos atendentes possui a qualidade de voz neutra, com ressonância laringo-faríngea; os recursos vocais, como ênfase, curva melódica e ritmo, estavam alterados em grande parte dos participantes da pesquisa. Verificaram também que metade dos sujeitos apresentou postura adequada, conseguiu associá-la à mudanças de assunto e utilizou meneios de cabeça adequados relacionados às ênfases. A expressão facial foi ineficaz em 66,7% dos atendentes e os movimentos faciais aleatórios. Concluíram que existe a necessidade da atuação fonoaudiológica nas empresas, por meio de palestras e assessoria que envolva os aspectos alterados relacionados esta área.

Em sua pesquisa, Azevedo (2007) teve o propósito de analisar os efeitos de um processo de intervenção com teleapresentadores. Foram contemplados noções de saúde vocal e o trabalho com recursos vocais, verbais e não-verbais. A autora constatou que as estratégias de auto-percepção e percepção dos outros foram valorizadas pelos participantes, que a avaliaram positivamente, na medida em que despertaram uma visão crítica de aspectos importantes da comunicação a partir da avaliação de si mesmo e dos colegas.

Concluiu que a auto-percepção associada ao conhecimento de técnicas foram os dois principais resultados positivos da intervenção.

A pesquisa de Souza CCL (2007) objetivou caracterizar a expressividade de quatro vendedoras de planos de saúde, no momento da negociação, por meio de simulação de atendimento a partir da avaliação de uma fonoaudióloga e 31 possíveis clientes. A avaliação constou da análise visual e da expressividade oral, da integração corpo-fala para cada tema discorrido pelas vendedoras e do julgamento pessoal de melhor e pior vendedora. A autora concluiu que, apesar do uso de gestos ter sido mais relevante para os possíveis clientes, a melhor vendedora na avaliação da fonoaudióloga apresentou argumentos pertinentes, uso variado de recursos expressivos e mais naturalidade durante a fala. Por outro lado, a pior vendedora não fez bom uso da argumentação e excedeu-se em pausas, fato que tornou o discurso disfluente e gerou maior dificuldade de entendimento da mensagem por parte do cliente.

Borrego et al. (2007), com a finalidade de fazer um levantamento das publicações na área de voz que citam o termo “expressividade”, no título ou resumo, nos anos de 2001 a 2006, pesquisaram os artigos de periódicos nacionais indexados na base de dados LILACS, resumos publicados nos anais de congressos brasileiros e internacionais de Fonoaudiologia e resumos de teses e dissertações do Portal Capes – Banco de Teses Capes e IBICT. Os autores registraram que, como esse termo não é um descritor de assunto, não encontraram artigos na base de dados LILACS. No entanto, foram encontrados 50 trabalhos apresentados em congressos, a partir do ano de 2001. Destes, a maioria (86%) foi publicada nos anos de 2004, 2005 e 2006. Do total de publicações, 72% eram da área de voz, sendo 9,4% com teleoperadores. A busca dos resumos nas teses e dissertações da Capes apontou

14 pesquisas, dentre as quais 13 dissertações de mestrado, sendo apenas uma com teleoperadores.

A partir dos estudos apresentados percebe-se que a expressividade ainda é um assunto novo, e observa-se a dificuldade em chegar em um único modelo. Podemos perceber que na literatura os autores usam de forma indiscriminada e indefinida os termos *recursos verbais, recursos vocais, fala, linguagem, expressividade*. Alguns os utilizam ao referirem-se a ocorrências semelhantes e outros fazem referência a diferentes assuntos. Esse fato deixa dúvidas sobre o que é, realmente, uma atuação com foco na expressividade; por esse motivo, o assunto será retomado e discutido posteriormente, junto com os resultados.

### **3.2. Perfil e intervenção nos telesserviços: produções científicas**

Estudos relacionados à caracterização do perfil de teleoperadores, especialmente o perfil vocal, são comumente encontrados nas pesquisas publicadas, desde o início da atuação fonoaudiológica com teleoperadores até os dias atuais. Por outro lado, embora pouco numerosos, também são encontrados na literatura estudos que abrangem intervenções fonoaudiológicas efetuadas com esses profissionais. Este subcapítulo, portanto, visa apresentar as publicações da área, no que tange ao perfil utilizado ou sugerido e a atuação fonoaudiológica nos telesserviços.

Em uma das primeiras pesquisas feitas com teleoperadores, Algodual (1995) aplicou um questionário com 41 questões abertas e fechadas a 120 teleoperadores, com o objetivo de caracterizar os aspectos envolvidos na dinâmica de trabalho sob o ponto de vista daqueles profissionais. As perguntas fechadas contemplaram a caracterização do grupo,

treinamentos recebidos por eles, ocorrência e história pregressa de alterações de voz e hábitos vocais apresentados pelos sujeitos. As questões abertas incluíram os possíveis aspectos que afetam a produção vocal, a opinião dos participantes sobre a sua própria e sobre os tipos mais adequados para o trabalho nos telesserviços. A autora concluiu que a população de teleoperadores é constituída predominantemente por mulheres entre 19 e 29 anos de idade, com o segundo grau completo; receberam treinamentos sobre produtos e tipos de atendimento, porém, pouco fizeram referência a treinamentos relacionados à voz; desconheciam regras de saúde vocal e sentiam-se satisfeitos com sua própria voz, no entanto acreditam que o ideal para a atuação em telesserviços é ter uma voz clara, confiante e firme. Além disso, referiram que falar alto ou consumir líquidos muito gelados são fatores que dificultam a boa produção vocal e reforçaram a necessidade de melhor ambiente físico e do apoio de profissionais como fonoaudiólogos e psicólogos.

Marcengo (2004) analisou a relação entre avaliação perceptivo-auditiva e queixas vocais de 124 teleoperadores, por meio do levantamento de prontuários e da realização da avaliação propriamente dita. A autora observou que 65% deles referiram queixas vocais e 30% apresentaram alterações na qualidade vocal durante a avaliação. Foi possível comprovar a interdependência entre essas, uma vez que a maioria dos sujeitos com alteração na qualidade vocal apresentou queixa vocal. A queixa de “garganta seca” foi a mais observada nessa população, seguida de rouquidão freqüente, esforço para falar, perda da voz e dor de garganta freqüente, que foram referidos apenas pelos sujeitos com alteração na qualidade de voz.

Com o objetivo de estudar a relação dos sintomas vocais e otorrinolaringológicos, e caracterizar os distúrbios da respiração em 48 teleoperadores, Camargo et al., (2000) aplicaram um questionário para esses indivíduos ao final de uma palestra informativa sobre

saúde vocal. Os sintomas otorrinolaringológicos (ORL) foram: pigarro, influência do ar condicionado, garganta e tosse secas. Observaram que 83,3% referiram ingerir água com frequência; 72,9% dos participantes nunca receberam informações sobre ações fonoaudiológicas preventivas voltadas aos aspectos vocais; quanto aos motivos de afastamento do serviço observaram que 33,3% foram ocasionados por gripes e resfriados e 10,4% relacionados aos problemas vocais; quanto aos recursos utilizados para a melhora da voz, 43,8% consomem pastilhas e nenhum deles mencionou a realização de exercícios vocais. Verificaram que a alteração respiratória mais freqüente foi a rinite alérgica (27,1%) e um número expressivo de teleoperadores mencionou sintomas vocais (45,8%) e otorrinolaringológicos (79,2%), sem apresentar afecções respiratórias. Concluíram que existe uma relação entre a presença de sintomas vocais e ORL em indivíduos com alterações respiratórias; porém, também percebeu-se que estão presentes mesmo em pessoas sem infecções de vias aéreas superiores, fato que pode estar relacionado ao mau uso vocal e à falta de conhecimento sobre práticas saudáveis para a promoção da saúde.

A fim de verificar os sintomas vocais relacionados ao trabalho, Letho et al. (2008) realizaram um estudo com 32 teleoperadores, sendo 24 do sexo feminino e 8 do sexo masculino. Os sujeitos responderam a um protocolo específico, quatro vezes, durante um dia de trabalho (de manhã, antes do lanche, depois do lanche e após o fim do expediente), sobre questões referentes aos sintomas vocais por eles percebidos durante o trabalho, e foram acompanhados por um foniatra que realizou avaliação perceptivo-auditiva e examinou por meio da laringoscopia indireta. Os exames realizados pelo foniatra mostraram que a carga vocal dos sujeitos não causou mudanças orgânicas. Concluíram que, ao longo de um dia de trabalho, fadiga vocal e rouquidão aumentaram significativamente para as mulheres, enquanto que para os homens apenas a rouquidão piorou ao longo do dia.

Por outro lado, quanto à avaliação perceptivo-auditiva, não foi encontrada nenhuma mudança significativa.

Com a finalidade de justificar a inserção do fonoaudiólogo, Algodoal et al. (2002), em uma empresa de telesserviços, aplicaram o questionário “Mensuração de Qualidade de Vida Relacionada à Voz” em 15 teleoperadores e 15 pessoas que não fazem uso profissional da voz. Os resultados demonstraram que não houve alteração significativa entre as duas populações. Em seguida foram avaliados individualmente 58 teleoperadores de duas empresas e notaram que 84% apresentaram alguma alteração relacionada, em grande parte, a ausência de hidratação e/ou respiração inadequada ou, ainda, alterações vocais. Para as autoras, esse dado justifica a entrada do fonoaudiólogo nos telesserviços, não porque essa população tem mais problemas de voz e, sim, porque a voz é seu instrumento de trabalho. Concluíram que a inserção e a atuação do fonoaudiólogo em telesserviços se dá pelo fato das pessoas usarem a linguagem oral na sua forma mais plena e esse é objeto de estudo da Fonoaudiologia.

Jones et al. (2002) investigaram se os problemas de voz de teleoperadores afetam a produtividade e se associam com a presença de fatores de risco conhecidos. A pesquisa envolveu 304 profissionais de seis empresas diferentes. Os participantes responderam a um questionário com 57 questões relacionadas ao ambiente de trabalho, saúde geral, presença de hábitos e sintomas vocais, impacto dos sintomas e demanda de voz na vida social e profissional, qualidade vocal no início e no fim de um dia de trabalho e tratamento prévio de problemas de voz. Os resultados mostraram que 68% dos teleoperadores referiram um ou mais sintomas vocais; 93,46% já apresentaram problemas de voz e, destes, 3% informaram que os problemas de voz levaram a um prejuízo na vida social. Dos 304 teleoperadores, 31% responderam que já haviam trabalhado mesmo apresentando um

problema de voz e que este afetou a sua produtividade. O prejuízo na produtividade foi atribuído às dificuldades de comunicação, como ter que repetir o que foi dito e a necessidade de forçar a voz para ser entendido. Essas dificuldades causaram a redução da frequência das chamadas e o entusiasmo para vender o produto. Os autores concluíram que os problemas de voz afetam a produtividade e se associam a fatores de risco modificáveis, como personalidade e condições biológicas e, por este motivo, o tratamento dos distúrbios de voz deve concentrar-se também nesses fatores e não somente na redução de carga vocal ocupacional.

Da mesma forma, Bertachini et al. (2001), com o intuito de compreender a importância da performance vocal nas atividades operacionais nos telesserviços, analisaram a relação entre qualidade vocal e grau de produtividade, por meio de ligações telefônicas e entrevista individual e avaliação perceptivo-auditiva, com 46 teleoperadores do segmento ativo. Concluíram que houve relação estatisticamente significativa entre os dois aspectos, uma vez que, em 54,3% das ligações classificadas como não-efetivas, 50% delas apresentaram qualidade vocal não-neutra (infantilizada, rouca, áspera ou soprosa) e em apenas 4,3% observou-se voz neutra, definida como aquela que não gera impacto auditivo à fonação. Entretanto, em 45,7% das ligações efetivas, ou seja, com boa produtividade, em 37% delas a qualidade vocal foi classificada como neutra e em apenas 8,7% observou-se qualidade vocal não-neutra.

Na sua pesquisa, Calil et al. (2002) tiveram o objetivo de verificar quais alterações fonoaudiológicas seriam constatadas por meio de monitoração em uma empresa de telesserviços. Uma equipe de fonoaudiólogos acompanhou ligações de 446 teleoperadores de uma empresa do ramo de entretenimento e observou que, destes, 70% eram do setor relacionamento, 16% de retenção e 14% de vendas. A análise desses dados demonstrou

81% de alterações no setor de retenção, 70% em vendas e 50% na central de relacionamento. As autoras ressaltaram que o trabalho com voz se justifica ao se analisarem essas alterações, uma vez que a maioria concentrou-se nos aspectos vocais, seguidos das alterações de linguagem, motricidade oral e audição. Concluíram que, no setor de retenção, por gerar mais pressão sobre os seus funcionários, há, em consequência, mais alterações fonoaudiológicas, as quais não se restringem apenas aos aspectos vocais.

De acordo com Nobre (1999) a contribuição do fonoaudiólogo está, principalmente, voltada aos assuntos relacionados à voz e articulação. Porém, para a autora, o teleoperador deve desenvolver um bom vocabulário, habilidade de conversação e de expor suas idéias com clareza, além de capacidade de construir argumentos lógicos durante a ligação. A linguagem deve ser também um requisito e preocupação do fonoaudiólogo que trabalha nesse setor, pois é um elemento essencial para o sucesso nos telesserviços.

Com o propósito de investigar quais características da voz são observadas pelo selecionador durante a escolha de candidatos à vaga de teleoperador, saber se o fonoaudiólogo é um dos profissionais que participam desse processo e quais contribuições pode este oferecer à empresa, Dias (2001) realizou entrevistas abertas com oito pessoas responsáveis pela seleção de teleoperadores em diferentes empresas. A autora observou que, na visão do selecionador, a voz não se dissocia do significado e do contexto de uso e está relacionada a outros atributos do sujeito, como o temperamento, personalidade, capacidade de persuasão e convencimento, sendo considerada um veículo de expressividade peculiar. No entanto, são exigidas características como confiança, clareza e segurança, as quais, segundo os entrevistados, são observadas por meio da voz. O fonoaudiólogo, nas empresas, é visto pelos selecionadores de forma mais voltada à aplicação de técnicas, fato que não é considerado satisfatório frente a uma demanda que



incide não apenas em questões organicistas, mas de natureza mais simbólica. Concluiu que, na opinião dos selecionadores, não existe uma voz ideal, mas sim um ser humano idealizado, capaz de ser criativo, de adequar-se às exigências atuais do mercado de trabalho, e de utilizar suas capacidades mais intrínsecas por meio de seu instrumento de trabalho: a sua própria voz.

Na pesquisa de Souza DP (2007) a proposta foi verificar quais são as características de comunicação oral preferidas por leigos e fonoaudiólogos para o teleatendimento. Investigou, dentre as características preferidas, quais foram empregadas por teleoperadores durante uma ligação de sucesso, na opinião de leigos e fonoaudiólogos. Primeiramente, a partir da opinião de pessoas consideradas leigas e de fonoaudiólogos, foram obtidas as 14 características mais citadas como preferidas para um atendimento ao telefone. Posteriormente, 50 ligações de teleoperadores durante a conclusão de uma venda foram apresentadas a três fonoaudiólogos e três juízes leigos, que avaliaram, dentre as 14 características mais citadas, quais delas foram empregadas pelos teleoperadores durante as ligações. A autora concluiu que as características de maior domínio foram o conhecimento do produto, a educação, o respeito a limites, o uso do português adequado e o respeito ao outro. Em contrapartida, as de menor domínio foram agilidade na comunicação, credibilidade e simpatia.

Liechavicius (1999) afirmou que o teleoperador tem a comunicação oral como seu principal meio de expressão e, por isso, necessita de uma voz firme e convincente, articulação clara, fluência verbal, vocabulário apropriado, boa capacidade para ouvir e rapidez no raciocínio. Destacou que é fundamental que esses profissionais sejam rigorosamente selecionados, saibam da importância da qualidade vocal para o exercício adequado das suas funções e recebam as orientações necessárias, em treinamentos e

capacitações periódicas. Referiu que a atuação do fonoaudiólogo nos telesserviços tem o objetivo de reduzir a rotatividade no quadro de funcionários, pela melhor escolha dos profissionais, aumentar a assiduidade dos teleoperadores e valorizar as demandas específicas dos profissionais, para manter um padrão de excelência no atendimento. Para a autora, um teleoperador bem selecionado, treinado adequadamente e acompanhado no uso profissional da voz, será um colaborador de alta produtividade e sem distúrbios de saúde.

Em uma pesquisa com 400 consumidores, que receberam ligações estruturadas e roteirizadas, e 300 que as receberam sem seguir um roteiro específico, Romam (1994) verificou que os participantes do primeiro grupo mostraram-se receptivos aos telesserviços e declararam que a ligação foi bem-sucedida e informativa. O segundo grupo conservou uma impressão negativa dessa atividade. O autor observou que 97% dos respondentes do primeiro grupo classificaram a ligação como melhor ou igual a outras ligações do gênero, e percebeu que a resposta positiva à ligação ocorreu devido a um *script* que dava importância às necessidades do consumidor e não da empresa; por isso, mesmo os clientes não-compradores que receberam a ligação manifestaram resposta positiva aos telesserviços, alegando educação, cortesia e informação por parte dos representantes. Concluiu que, quando interativos, bem estruturados e orientados para o consumidor, os *scripts* não apenas obtêm resultados positivos, mas também podem reverter as opiniões negativas sobre os telesserviços.

Com a finalidade de compreender os sentidos dados pelos teleoperadores à sua própria voz, a partir de entrevistas individuais com seis participantes e realização de grupos focais, Garcia (2000) constatou que estes atribuem à voz um conceito amplo, que articula os campos individual e social. Observou que valorizam a voz no contexto da comunicação, considerando-a como a materialização da linguagem, de modo que a voz, em nenhum

momento, foi referida como um som isolado. Para os teleoperadores, a voz, durante o uso profissional, favorece a expressividade, e o cliente é um grande colaborador para que isso ocorra, pois, por meio dela, podem perceber o estado emocional do cliente e, então, mudar a sua própria forma de se comunicar com o mesmo. Concluiu que esses profissionais enxergam a voz como um importante instrumento que viabiliza o acesso aos conteúdos da fala e da linguagem e, por isso, tais conteúdos devem ser considerados na atuação fonoaudiológica, momento em que o conceito de voz deve ser trabalhado dentro de uma concepção mais ampla, que inclua o trabalho e as relações pessoais.

Saltzstein (2000) fez uma pesquisa com o intuito de compreender a relação entre a organização do trabalho de teleoperadores ativos e receptivos com suas possíveis queixas vocais. Dez teleoperadores ativos e dez receptivos foram entrevistados quanto à caracterização da função, preferência quanto ao tipo de telesserviço, fatores que possibilitam e bloqueiam a carga psíquica, contribuição do trabalho fonoaudiológico e as queixas vocais e suas possíveis causas. A autora concluiu que a principal contribuição do fonoaudiólogo para os teleoperadores ativos foi reduzir a velocidade de fala e intensidade da voz, orientações sobre voz e fala e melhorar o vocabulário. Para os teleoperadores receptivos, a contribuição foi quanto à pronúncia correta do português e trabalho com a voz.

Na literatura, poucos trabalhos apontam para uma análise feita a partir da interação entre teleoperador e cliente, como Moreira-Ferreira (2007), que realizou um estudo com o objetivo de analisar a expressividade oral e os recursos lingüístico-discursivos utilizados por teleoperadores e verificar como esses recursos da comunicação oral se relacionam com o desempenho profissional e a sensação de atitude gerada em ouvintes. Foram eleitos um teleoperador com desempenho abaixo e outro dentro do esperado, de acordo com a avaliação

da monitoria da empresa. Estes faziam parte do setor receptivo que atendia as solicitações de clientes de uma empresa de telesserviços. De cada um selecionou-se um atendimento completo com a mesma duração e semelhança no tipo de solicitação feita pelos clientes. Os atendimentos foram submetidos à análise dos recursos lingüístico-discursivos, da expressividade vocal e do julgamento da sensação de atitude por parte de prováveis clientes da central. A autora verificou que voz neutra, projeção e *loudness* equilibradas, contornos variados de acordo com a intenção do discurso nas interrogativas, explicações ao cliente, expressões de polidez e demonstrativos de atenção caracterizaram o melhor atendimento, referente ao teleoperador com desempenho dentro do esperado. A autora concluiu que o desempenho profissional do teleoperador está diretamente relacionado à sua comunicação oral, de modo que os profissionais que utilizam bem os ajustes da qualidade e dinâmica vocal na composição da expressividade oral e das escolhas lingüístico-discursivas são mais competentes.

Algadoal (2002) analisou as práticas de linguagem na interação entre os teleoperadores e seus clientes, por meio de observação, gravação e análise perceptivo-auditiva de dados da situação de trabalho desses profissionais. Observou que as práticas de linguagem são complexas, com constantes alinhamentos e realinhamentos dos teleoperadores durante as interações, uma vez que as imagens desses profissionais se transformam continuamente no decorrer do diálogo. Isso se deve ao fato de que o posicionamento do teleoperador se constrói a partir do posicionamento do cliente, o que mostra que o primeiro só pode interferir parcialmente na condução da interação. A autora também verificou que há variações nos padrões de *pitch*, de acordo com as frases de interação, com as informações da empresa e com as características do trabalho prescrito. Concluiu que, devido à sua complexidade, é necessário conhecer o contexto em que ocorrem essas práticas para que

sejam compreendidas, pois muitas vezes são exigidas do teleoperador competências comunicativas que favoreçam a manutenção da interação para que possam atingir os objetivos estabelecidos pela empresa.

Lau (2007) também investigou os aspectos de organização do diálogo entre teleoperador e cliente, em situação de oferta e rejeição da proposta de aquisição de cartão de crédito. A pesquisa ocorreu em uma empresa de telesserviços que atua em nível nacional. As interações foram gravadas em áudio, transcritas e analisadas. Os aspectos interacionais da conversa nas vendas por telefone revelaram o quanto a rejeição de uma oferta de um produto pode ocasionar problemas de comunicação. Os resultados mostraram que, na tentativa de reverter a rejeição da aquisição de cartão de crédito, os teleoperadores formalizam suas ações ao deixarem de considerar a interação em si e as contribuições feitas por seus interlocutores. Nas ações de rejeição do cartão de crédito, raramente o cliente consegue tomar o turno de fala e sustentá-lo, pois, quando o faz, o teleoperador simultaneamente fala interrompendo-o para dar continuidade ao seu *script* de atendimento. A autora concluiu que a primeira parte do par adjacente, oferta-rejeição, nunca é explícita. A segunda parte do par, a rejeição, desenvolve-se ao longo de vários turnos e pode tanto vir atenuada como ser enunciada sem hesitações ou atenuantes.

Com o intuito de investigar as estratégias que os teleoperadores elaboram em sua atividade frente a uma situação adversa, Oliveira et al. (2006) entrevistaram dois teleoperadores de empresa de telefonia celular de caráter receptivo. Concluíram que as estratégias utilizadas por eles para enfrentar essas situações incluem a escolha entre permanecer ou sair do *script* e a criação de expressões verbais e modificação no tom da voz.

Por meio de uma gravação da fala dos operadores e seus clientes, no próprio ambiente de trabalho, Coradi (2005) avaliou uma representação do conteúdo da fala espontânea em situação real e específica de trabalho dos operadores de telesserviços. A partir da análise da prosódia, de forma fonética e acústica, dos enunciados de saudação durante o cumprimento inicial, o autor observou que os teleoperadores fizeram uso de grande variação de melodia e alongaram a duração das vogais nos enunciados de saudação inicial. A autora concluiu que os aspectos entoacionais expressaram, de forma peculiar, o estilo prosódico de fala dos operadores e que esses utilizaram mais de uma forma de expressão na saudação inicial. Tal fato foi considerado positivo, pois valorizou a habilidade de eleger determinada saudação de acordo com cada cliente. Segundo a autora, nos telesserviços de forma ativa há a necessidade de desenvolver novas estratégias de abordagem, devido à reação negativa do consumidor frente aos clichês utilizados.

Alves e Vajda (2003) compararam a fala de uma única teleoperadora ao telefone e em situação do dia-a-dia, e perceberam que, em situação profissional, a fala ocorria de forma correta e precisa, enquanto que na conversa coloquial observaram articulação mais relaxada e sem muita precisão. Notaram que, durante o trabalho, o *pitch* é agudizado, *loudness* diminuída, postura corporal ereta e articulação precisa, ao passo que em conversa espontânea observam *pitch* agravado, *loudness* aumentada, postura corporal relaxada e articulação menos precisa.

Segundo Faria et al. (2005), os *scripts* devem ser cuidadosamente elaborados e expressivos do ponto de vista da linguagem, e transmitir naturalidade ao cliente. As autoras afirmaram que os recursos vocais que possibilitam a concretização da expressividade estão relacionados ao correto emprego da ênfase, curva melódica, uso de pausas, modificações na intensidade e velocidade, bem como uma articulação precisa dos sons. Deste modo, com o

objetivo de identificar as características da psicodinâmica vocal de teleoperadores, associadas ao relacionamento com o cliente, realizaram a gravação de uma simulação de atendimento com alunos de um programa de aperfeiçoamento de telesserviços, no qual os sujeitos deveriam usar *scripts* propostos pelas fonoaudiólogas professoras, com o intuito de oferecer um atendimento ideal. As vozes foram avaliadas por fonoaudiólogas e pelos próprios alunos, e foi possível identificar que aquelas apontadas pela maioria dos alunos como inadequadas, quanto a um ou mais aspectos, foram também relacionadas pelas fonoaudiólogas, caracterizadas pelo uso de poucos recursos vocais como curva melódica, pausas, modificações na intensidade, ritmo e articulação precisa.

Para Moreira-Ferreira e Dragone (2005) a interação ao telefone pode ser melhor quanto mais agradável for a voz para o ouvinte, uma vez que esta é um aspecto importante nos relacionamentos telefônicos. Deste modo, com o intuito de analisar quais recursos vocais e de fala são avaliados como positivos nas vozes utilizadas para a gravação de mensagens eletrônicas em telesserviços, gravaram uma frase para este fim e esta foi avaliada por 28 ouvintes leigos instruídos, a julgar quais exemplos eram mais adequados para comunicação, por meio de atendimento eletrônico. Observaram que *pitch* agudo, pausas e variação excessiva de frequência, contornos entoacionais ascendentes e articulação imprecisa foram os mais rejeitados para o atendimento eletrônico. A gravação que se mostrou mais adequada apresentou *pitch* médio, velocidade média de fala, articulação precisa, curva entoacional com discreta variação de frequência para o agudo. Concluíram que os recursos vocais e de fala foram importantes no julgamento de uma melhor mensagem eletrônica para os telesserviços.

Souza (2006) verificou o poder de persuasão do teleoperador por meio da análise do perfil vocal e de expressividade dos profissionais do setor de cobrança de uma empresa. Os

juízes foram três fonoaudiólogos especialistas em voz e dez pessoas leigas consideradas como possíveis clientes, que deveriam julgar quais vozes propiciaram maior e menor “poder de persuasão” ao cliente. Os resultados mostraram que as características mais presentes nos teleoperadores com melhor desempenho foram qualidade vocal neutra, velocidade de fala acelerada e uso adequado de ênfases, enquanto que os sujeitos com pior desempenho apresentaram qualidade vocal alterada e uso inadequado de ênfases. A autora concluiu que o “poder de persuasão” está relacionado à expressividade da fala adequada ao contexto, de modo que os teleoperadores considerados com melhores desempenhos profissionais apresentaram expressividade adequada ao contexto de trabalho.

Modesto e Ferreira (2006) avaliaram o desempenho de teleoperadores ativos e receptivos no atendimento a clientes quanto à agilidade, compreensão do problema, qualidade do vocabulário e empatia, por meio de avaliação perceptivo-auditiva da expressividade oral. Foram selecionadas gravações de cinco teleoperadores do setor ativo e receptivo, em situação de trabalho, e avaliadas por supervisor, provável cliente e fonoaudiólogo, que também realizou análise dos recursos vocais dos participantes. Os resultados confirmaram que, frente a uma mesma amostra de fala de um teleoperador em situação de venda, fonoaudiólogo, supervisor e cliente não apresentaram total convergência, o que registrou diferenças na análise quanto à agilidade nesse atendimento, compreensão do problema, qualidade do vocabulário e empatia. Para os três juízes a fala mostrou-se motivante, agradável, prendia a atenção do ouvinte e causava nele impressão de firmeza/segurança. O fonoaudiólogo convergiu na direção do supervisor em maior número de vezes do que com o cliente. Entre os juízes houve consenso mais próximo no momento da escolha dos teleoperadores que tiveram piores desempenhos. As autoras concluíram que há mais aspectos não explicitados na Fonoaudiologia, envolvidos nas questões de vendas, uma



vez que a opinião do fonoaudiólogo foi na direção contrária à do cliente e mais próxima à do supervisor.

De forma similar, Nakamura e Ferreira (2006) analisaram de forma perceptivo-auditiva a expressividade oral e o desempenho de teleoperador que atua no setor de informação para aquisição de um novo contrato. Os aspectos avaliados foram agilidade no atendimento, compreensão do problema, qualidade do vocabulário e empatia presente, na opinião de fonoaudiólogo, supervisor e provável cliente. Selecionaram gravações de sete teleoperadores da categoria receptivo, em situação de trabalho. A seguir três juízes – fonoaudiólogo, supervisor e provável cliente –, com auxílio de protocolo específico, avaliaram as amostras de fala, a partir dos aspectos acima referidos. Coube ao fonoaudiólogo também realizar a análise dos recursos vocais presentes no material. O supervisor mostrou-se mais rigoroso em sua avaliação, de modo que a opinião do fonoaudiólogo foi em direção mais próxima a do cliente. O fonoaudiólogo privilegiou o vocabulário e foi mais rigoroso nessa avaliação. Entre os juízes houve consenso mais próximo no momento da escolha dos teleoperadores que tiveram piores desempenhos. As autoras concluíram que, frente a uma mesma amostra de fala de um teleoperador em situação de venda, não houve consenso entre as opiniões de fonoaudiólogo, supervisor e cliente quanto aos aspectos de agilidade do atendimento, compreensão do problema, qualidade do vocabulário e empatia.

Garcia et al. (2000) entrevistaram quatro fonoaudiólogos atuantes na área, com a intenção de analisar a atuação fonoaudiológica junto a teleoperadores. Os participantes discorreram a partir de seis perguntas que abarcaram temas como foco de atuação, metodologia utilizada, trabalho fonoaudiológico ideal, dificuldades de atuação, resultados pretendidos e acesso aos resultados. O trabalho fonoaudiológico ideal seguiu na direção de um maior tempo de atuação e da importância da criação de vínculos com a equipe de

supervisão e gerência. Concluiu-se que a atuação se direcionou à prevenção de alterações vocais e auditivas, além de bem-estar do teleoperador, por meio de palestras, treinamentos e acompanhamentos. As autoras sugerem rever a possibilidade de uma intervenção mais ampla, que envolva o aperfeiçoamento dos aspectos de linguagem, para uma contribuição maior na qualidade do atendimento durante o trabalho desses profissionais.

Master e Algodoal (1995) descreveram o trabalho fonoaudiológico por elas desenvolvido em duas empresas de telesserviços. Em ambas empresas, o treinamento teve por objetivo prevenir problemas vocais, detectar e encaminhar, quando necessário, pessoas com disfonia, e oferecer um retorno à empresa acerca das necessidades apontadas pelos profissionais. Os programas abrangeram temas relacionados à voz, respiração, articulação e postura, por meio de encontros com teleoperadores com a duração total entre dez e 12 horas. Após o treinamento foram feitos os encaminhamentos e oferecidas orientações quanto às avaliações periódicas do fonoaudiólogo e otorrinolaringologista e realização dos exercícios vocais.

Brito e Vasconcelos (2004) relataram a experiência de um treinamento desenvolvido em uma empresa para 14 teleoperadores, com a duração de nove horas, o qual objetivou de desenvolver a qualidade da comunicação no relacionamento com os clientes, principalmente ao telefone. Foram ministradas aulas teóricas e práticas, com exercícios e simulações de uso de voz em atendimentos telefônicos, além de projeções de vídeos que mostraram o funcionamento do aparelho fonador e saúde vocal, trabalhos individuais e em grupos, e gravações da voz. Realizaram-se dinâmicas cujos objetivos eram enfatizar a comunicação eficiente e mostrar como, ao telefone, a voz é capaz de criar imagens mentais que nos revelam, mesmo sem a visualização, aspectos físicos, psicológicos e sociais do falante. Outros pontos abordados foram: a importância de saber ouvir, o cuidado com o

vocabulário empregado, expressões e vícios de linguagem, práticas de articulação e pronúncia, entonação, ênfases, pausas, volume e velocidade de fala. Também foram praticados exercícios de alongamento e respiração, para aliviar tensões e reduzir o estresse, e de aquecimento e desaquecimento vocal para manter a saúde vocal. Ao final, os alunos realizaram uma auto-avaliação, a qual revelou que, antes do curso, apenas 16% consideravam ter um ótimo conhecimento sobre o assunto e, após o curso, este número subiu para 77%. Pôde-se concluir, por meio das auto-avaliações, que os participantes se sentiram motivados, acreditaram ser de extrema importância o treinamento para a vida profissional e aprimoraram seus conhecimentos sobre o tema abordado, o que tornou evidente a necessidade de mais programas como este

Pesquisas foram realizadas com o objetivo de avaliar os efeitos da intervenção fonoaudiológica junto a essa população, como a de Oliveira et al. (1999), que investigaram a receptividade de 73 teleoperadores em relação a um treinamento vocal, por meio de um questionário após o término desse. O treinamento incluiu técnicas de aquecimento e desaquecimento e orientações sobre saúde vocal; teve duração de duas horas e foi realizado nas dependências da empresa, com grupos de até 14 pessoas. As autoras concluíram que a aquisição das informações pelos participantes estava relacionada à facilidade de cada um para a realização das atividades propostas, e que grande parte deles adotou mais hábitos adequados ao seu cotidiano para a melhor realização do seu trabalho.

O estudo de Oliveira e Reis (2005) teve como finalidade a avaliação dos resultados de treinamento fonoaudiológico admissional realizado em uma central de atendimento pelo período de quatro anos. As abordagens envolveram aspectos de voz, fala, linguagem e audição, relacionados à qualidade do atendimento, porém, sem ações fonoaudiológicas longitudinais. As autoras aplicaram um questionário que continha questões acerca dos

treinamentos realizados para 44 teleoperadores. Observaram que 32% dos atendentes mencionaram exercícios de aquecimento vocal como um aspecto que recordavam do treinamento; 9% deles informaram realizar exercícios de aquecimento vocal em sua rotina, como forma de cuidado com a voz, e 68% dos atendentes apresentaram interesse pelo acompanhamento fonoaudiológico. Os autores concluíram que o treinamento é uma ação muito importante na sensibilização dos profissionais em relação à comunicação e prevenção de alterações fonoaudiológicas; porém observou-se a possibilidade de maiores benefícios quando associado ao acompanhamento longitudinal.

Alves e Cavalcanti (1998) verificaram as modificações acústicas nas vozes de teleoperadores após orientação fonoaudiológica que englobou anatomia do aparelho fonador, cuidados básicos com a voz e treinamento vocal que envolveu exercícios de aquecimento e desaquecimento vocal. Com esse estudo constataram a diminuição evidente do nível de ruído glótico e de valores de *jitter e shimmer*. Além disso, perceberam a desinformação dos teleoperadores sobre os aspectos relacionados à voz e a necessidade de orientação para que aprendam a utilizá-la corretamente.

Para descrever e analisar os hábitos, sintomas e comportamentos vocais de teleoperadores, após a realização de um acompanhamento fonoaudiológico específico denominado Treinamento Vocal Assistido (TVA®), Filoni et al. (2002) acompanharam 30 teleoperadores com idades de 19 a 27 anos. Foram elaborados, dentro do TVA®, três programas diferentes de exercícios vocais e, em cada semana, foram praticados diferentes tipos de atividades. Na primeira semana, esses profissionais realizaram exercícios do programa 1 - **ressonância**; na segunda (programa 2), foram trabalhados os **suavizadores de emissão**; e, na terceira, o programa 3 envolveu os aspectos relacionados à **articulação**. No início e no final de cada semana, os participantes responderam a um questionário que

interrogava a presença de sintomas e sensações vocais e laríngeas. As autoras observaram que, com a prática sistemática e assistida do treinamento, houve uma tendência significativa na diminuição dos sintomas de rouquidão em 33,3% dos casos; pigarro, 35%; cansaço vocal, 51,7% e o índice de melhora na qualidade vocal foi apresentado por 90,8% dos casos. Quanto às atividades realizadas, 90,5% dos teleoperadores deram preferência aos exercícios de ressonância, ao referirem maior conforto e melhora na qualidade vocal, além da diminuição dos sintomas vocais. Concluíram que os exercícios fonoaudiológicos do TVA® favoreceram o controle dos sintomas vocais, fato que proporcionou aumento na resistência vocal, permitiu uma boa manutenção e sustentabilidade da função vocal dos teleoperadores.

Embora ainda sejam tímidas e pouco específicas quanto aos aspectos de expressividade, há de se considerar que algumas pesquisas referem-se a uma atuação mais abrangente, na medida em que incluem um trabalho com linguagem, recursos verbais e vocais, comunicação e a imagem gerada a partir desta, sem uma preocupação em pensar mais no distúrbio e limitar-se apenas a trabalhar os cuidados com a voz.

A pesquisa de Letho et al. (2005) investigou os sintomas vocais percebidos por 45 teleoperadores durante um dia de trabalho, os efeitos imediatos de dois dias de treinamento vocal e analisou-os no longo prazo por meio de um questionário aplicado um ano e meio após o primeiro encontro. O programa contemplou noções de produção e saúde vocal, exercícios de aquecimento e desaquecimento vocal, ressonância, articulação, respiração, postura adequada e estratégias para reduzir a tensão durante a fala. Três semanas após o mesmo, os sujeitos participaram de um seminário de comunicação com a duração de um dia. O conteúdo abordado abrangeu, além de princípios para melhor comunicação, a demanda específica para a comunicação ao telefone, impressões transmitidas pela voz e

expressões verbais adequadas. Seis meses após o treinamento foi ministrado um mini-curso por um fonoaudiólogo, com o objetivo de revisar o conhecimento sobre os cuidados com a voz e realizar exercícios práticos. A partir de um protocolo específico, foi possível observar que rouquidão, sensação de muco na garganta e tensão vocal foram os sintomas mais referidos durante um dia de trabalho; porém, houve diminuição desses sintomas imediatamente, a qual permaneceu até um ano e meio após a atuação fonoaudiológica. Os autores concluíram que o treinamento trouxe redução significativa dos sintomas e que, mesmo tendo curta duração, teve um efeito muito positivo na redução dos sintomas para essa população.

Bacha et al. (2002) relataram a sua experiência na área de telesserviços, que o como objetivo de oferecer treinamento nas áreas de voz, fala, audição e linguagem e inclui a participação de teleoperadores e supervisores. É desenvolvido por meio de aulas teóricas, trabalho com textos, além de exercícios práticos de cuidados com a voz e audição; postura corporal e sua relação com a produção vocal; exercícios de respiração, articulação e ressonância; realização de aquecimento e desaquecimento vocal. As autoras também enfatizaram que a velocidade de fala está relacionada à personalidade e intenção emocional e associam o uso do telefone a uma imagem sonora produzida. O treinamento que realizam envolve, em média, 20 pessoas e tem a duração de 15 horas distribuídas em cinco dias.

Com o propósito de descrever e discutir as práticas fonoaudiológicas utilizadas com teleoperadores em São Paulo, Berenstein (2001) entrevistou dez fonoaudiólogos atuantes na área. Os entrevistados deveriam detalhar a sua atuação fonoaudiológica dentro da empresa e incluir os objetivos do trabalho, procedimentos adotados, temas abordados, tempo disponibilizado e resultados obtidos. A autora verificou que a atuação desse profissional ainda sofre influências das concepções advindas da clínica no que diz respeito à prevenção

das alterações e orientações sobre saúde vocal. No entanto, também foram referidas atuações com o objetivo de aprimorar a comunicação e gerar maior produtividade durante o atendimento. Observou-se que o trabalho fonoaudiológico envolve a pesquisa do perfil da empresa e do teleoperador, apresentação de um conteúdo teórico que abrange os aspectos de voz, linguagem e audição, sendo constatadas poucas abordagens em relação à expressividade, além de tempo limitado para a execução da intervenção.

A fim de analisar o processo de uma atuação conjunta entre fonoaudiólogo e 11 teleoperadores divididos em dois grupos, Caraça (2003) realizou uma intervenção fonoaudiológica a partir de grupos focais, cujo conteúdo abordado incluiu produção da voz, saúde vocal, audição, saúde auditiva, normotonia, saúde ocupacional, condições de trabalho e papel do fonoaudiólogo na empresa, trabalhados por meio de dinâmicas, exercícios e vivências. A autora concluiu que, apesar de existirem muitas queixas de voz, audição, condições de trabalho e presença de estresse, o temor pela demissão é grande, o que leva os indivíduos a permanecerem em suas funções mesmo sentindo-se, muitas vezes, infelizes.

Aguiar et al. (2007) compararam profissionais treinados e não treinados em relação à dimensão perceptivo-auditiva e acústica da voz, pré e pós-treinamento vocal. O primeiro grupo constou de 44 sujeitos; 48 compuseram o grupo controle. Após o treinamento, os participantes responderam a um questionário sobre os benefícios obtidos com o mesmo. Observou-se que, na avaliação perceptivo-auditiva, foram poucas as diferenças na qualidade vocal dos sujeitos dos dois grupos, ao passo que, na dimensão acústica, aqueles que passaram pelo programa apresentaram apenas uma redução nos valores de *jitter* quando comparados ao restante. Dentre os profissionais treinados, 79% referiram melhora nos variados aspectos vocais e de comunicação abordados. De acordo com os resultados, o programa de treinamento vocal realizado foi considerado efetivo em relação à dimensão acústica da voz, e

os indivíduos treinados referiram que o resultado contribuiu para que eles pudessem melhor utilizar suas vozes durante a comunicação.

Venites et al. (2000) verificaram a efetividade de um programa de saúde vocal, que visava desenvolver medidas preventivas e de saúde vocal, além de aprimoramento da comunicação. Caracterizaram o perfil vocal de 30 teleoperadores submetidos ao programa durante um período de seis meses, por meio de entrevista individual e avaliação perceptivo-auditiva. Os resultados mostraram-se diferentes para os dois tipos de atuação: ativa e receptiva. Os profissionais que trabalham com a forma ativa de telesserviços apresentaram ataque vocal brusco (66,7%), ressonância laringo-faríngea (40%), *pitch* grave (60%) e modulação adequada (53,3%) ou restrita (46,7%); os teleoperadores que trabalham no segmento receptivo apresentaram ataque vocal brusco (53,3%), ressonância laringo-faríngea (40%), *pitch* agudo (53,3%) e modulação repetitiva (53,3%). Os parâmetros de qualidade vocal, intensidade, modulação, articulação, velocidade de fala e pronúncia encontraram-se dentro da normalidade. Para as autoras, a diferença encontrada nos resultados dos dois segmentos de atuação é justificada pelo discurso oral apresentado por eles, uma vez que os teleoperadores da forma ativa devem transmitir credibilidade, segurança e confiança e, em sua maioria, apresentam um discurso marcado e incisivo; os profissionais que trabalham com o tipo receptivo necessitam ser gentis e compreensivos. As autoras concluíram que o programa foi empiricamente efetivo pela normalidade encontrada na maior parte dos parâmetros avaliados: nove entre 13 critérios.

No estudo de Costa et al. (2002) a finalidade foi apontar outros aspectos, além da voz, que fossem relevantes na atuação do fonoaudiólogo, que têm sido percebidos por alguns profissionais que atuam na área de telesserviços. As autoras avaliaram 106 operadores individual e pessoalmente. Essa avaliação ocorreu após a fase inicial de



treinamentos em grupos, que tinha como objetivos a prevenção e cuidados com a voz, antes do início da fase de acompanhamento fonoaudiológico. Em relação às alterações vocais encontradas, observaram que 20% da população apresentaram ataque vocal brusco, em 17% verificou-se *pitch* agravado e 15% estavam com rouquidão. Em relação à linguagem e à motricidade oral, constataram 17% de presença de vícios de linguagem, 17% com a articulação tensa ou travada, em 17% notou-se ceceo frontal, 28% usavam aparelho ortodôntico e em 12% observou-se projeção anterior de mandíbula. Quanto aos aspectos auditivos, percebeu-se que 38% dos teleoperadores não trocavam o *head-set* de orelha. Dessa forma, concluíram que a atuação fonoaudiológica que tenha como objetivo melhorar a comunicação não pode deixar de abordar os aspectos que se relacionam de uma forma complexa e são fundamentalmente dessa área.

## 4. MÉTODO

Trata-se de um estudo de caráter prospectivo, descritivo e qualitativo. Foi submetido à avaliação do Comitê de Ética do Programa de Estudos Pós-graduados em Fonoaudiologia da PUC/SP e aprovado sob **protocolo nº 061/2007** (ANEXO 1).

Os sujeitos do estudo assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXOS 2, 3 e 4) para participação na pesquisa.

### 4.1. Seleção dos sujeitos

A pesquisa foi realizada com três fonoaudiólogos, três supervisores e três teleoperadores. A seleção dos entrevistados ocorreu em forma de rede. Primeiramente, a pesquisadora fez uma lista com dez nomes de fonoaudiólogos que atuam, publicam e ministram cursos na área de telesserviços e moram na cidade de São Paulo; todos com, no mínimo, três anos de experiência. A partir da lista, foram selecionados para o estudo os três primeiros profissionais que, quando contatados por telefone, dispuseram-se a participar da pesquisa. Cada um destes profissionais indicou um supervisor e um teleoperador da central em que trabalha ou presta serviços, o que resultou num total de três profissionais de cada segmento.

### **Grupo de fonoaudiólogos (GF)**

Os participantes deste grupo foram três fonoaudiólogos: um prestador de serviços para as empresas (F1), um contratado em tempo integral (F2) e um contratado em tempo parcial (F3). Esses profissionais foram convidados a responder a uma entrevista semi-dirigida, (ANEXO 5) de caráter descritivo, sobre a sua atuação com os teleoperadores. A entrevista foi composta por três perguntas que investigaram a prática fonoaudiológica realizada com teleoperadores, a sua visão e forma de trabalho com expressividade oral.

Os fonoaudiólogos com vínculo empregatício responderam às perguntas na própria empresa, seu local de trabalho. A entrevista com o profissional que presta serviços para as empresas foi realizada em seu consultório particular. Para melhor compreensão do papel da expressividade no treinamento fonoaudiológico, foram feitas, quando necessário, perguntas adicionais relacionadas à entrevista para complemento das respostas oferecidas pelos profissionais.

Os fonoaudiólogos foram denominados F1, F2, F3 e trabalham nas mesmas empresas que os supervisores S1, S2 e S3 e teleoperadores T1, T2 e T3, respectivamente. Ao final da entrevista foi solicitado que cada fonoaudiólogo indicasse um supervisor de telesserviços e um teleoperador de sua mesma central de trabalho. No caso do profissional que não é contratado (F1), foi feita a indicação do supervisor (S1) e teleoperador (T1) de uma empresa para a qual presta serviços. Os outros dois fonoaudiólogos (F2 e F3) indicaram os profissionais da central em que são contratados. Dos três fonoaudiólogos entrevistados, apenas um questionou o critério para indicação do teleoperador e, somente nesse caso, foi sugerido que selecionasse uma pessoa que, em sua opinião, se comunicasse bem.

### **Grupo de supervisores (GS)**

Este grupo foi formado por três supervisores de telesserviços indicados pelos fonoaudiólogos, conforme já explicitado anteriormente. O critério de seleção para os supervisores, informado ao fonoaudiólogo, incluiu tempo de trabalho de no mínimo três anos na função de supervisionar teleoperadores já submetidos a treinamento fonoaudiológico. Os participantes responderam, na própria empresa de trabalho, a entrevista (ANEXO 6), que abrangeu as suas expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico com teleoperadores, a sua visão sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente.

### **Grupo de teleoperadores (GT)**

Foram selecionados três teleoperadores indicados pelos fonoaudiólogos conforme explicação anterior. Os critérios solicitados ao fonoaudiólogo foram: atuar na função há, no mínimo, seis meses e já ter participado de um treinamento fonoaudiológico na empresa. Optou-se por esse tempo mínimo de atuação na função de teleoperador devido à grande rotatividade desses profissionais nesta função. Esses sujeitos responderam a uma entrevista que investigou a visão por eles obtida sobre a prática fonoaudiológica para a realização do seu trabalho, assim como sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente (ANEXO 7). As entrevistas foram realizadas nas empresas em que esses profissionais trabalham.

### **Projeto piloto**

Antes do início da coleta de dados, para se chegar ao roteiro final de entrevistas, foram realizadas entrevistas piloto com dois fonoaudiólogos, dois supervisores e dois teleoperadores, com o objetivo de testar as perguntas. Nessas entrevistas observou-se que as respostas foram curtas e não atendiam ao objetivo deste estudo. Por esse motivo, optou-se por perguntas abertas, porém, de forma mais direta como, por exemplo, “Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?” e “Como você define expressividade oral?”. Questionados deste modo, as respostas sobre expressividade foram mais abrangentes e caminharam na direção de alcançar os objetivos do presente estudo.

A seguir, a caracterização do grupo será apresentada por meio de quadros.

### Caracterização da amostra

**QUADRO 1 – Descrição do grupo de fonoaudiólogos (F1, F2, F3) em relação ao sexo, idade, tempo de formado, vínculo com a empresa e tempo de atuação na área.**

<b>Sujeitos Fonoaudiólogos</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade (anos)</b>	<b>Tempo de formado (anos)</b>	<b>Vínculo com a empresa</b>	<b>Tempo de atuação na área (em anos)</b>
F1	Feminino	37	17	Prestador de serviços	14
F2	Feminino	28	7	Contratado – tempo integral	3
F3	Feminino	36	14	Contratado – tempo parcial	6

**QUADRO 2 – Descrição do grupo de supervisores (S1, S2, S3) em relação ao sexo, idade e tempo de atuação.**

<b>Sujeitos Supervisores</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade (anos)</b>	<b>Tempo de atuação (anos)</b>
S1	Masculino	27	5
S2	Masculino	39	6
S3	Feminino	27	3

**QUADRO 3 – Descrição do grupo de teleoperadores (T1, T2, T3) em relação ao sexo, idade, tempo de atuação e tipo de telesserviço realizado na empresa.**

<b>Sujeitos Teleoperadores</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade (anos)</b>	<b>Tempo de atuação (anos e meses)</b>	<b>Tipo de telesserviço realizado na empresa</b>
T1	Feminino	44	13	Ativo(predominante) e receptivo
T2	Feminino	25	2,5	Receptivo(predominante) e ativo
T3	Feminino	39	2,9	Ativo e receptivo

## **4.2. Considerações sobre as empresas**

Foi feita uma breve contextualização das empresas para melhor compreensão do ambiente de trabalho dos profissionais.

As empresas de telesserviços em que foram realizadas as entrevistas foram denominadas Empresa 1 (E1), onde trabalham os participantes S1 e T1; Empresa 2 (E2), onde trabalham os participantes F2, S2 e T2; e Empresa 3 (E3), onde trabalham os participantes F3, S3 e T3.

E1 é uma editora composta por 200 funcionários e os produtos que oferece são assinaturas de boletins jurídicos para atender ao setor público na área do Direito Administrativo. Por este motivo, o tipo de telesserviço realizado nessa empresa é, predominantemente, o ativo.

E2 atua na terceirização de telesserviços para várias seguradoras em seus diversos segmentos: automóveis, residência, saúde, pessoa. Possui 3000 funcionários, sendo que 1500 estão disponíveis por 24 horas. Nesta empresa predomina o tipo receptivo de telesserviços para atendimento ao segurado.

E3 possui, em média, 1100 funcionários e oferece telesserviços da forma ativa e receptiva. Os produtos que a empresa contempla são cartões de crédito, automóveis e seguros.

### **4.3. Procedimentos**

No presente estudo foram realizadas entrevistas semi-dirigidas, sem tempo previamente estruturado, de caráter descritivo, a cada um dos profissionais mencionados. As perguntas para cada profissional foram elaboradas de acordo com a função por este exercida, como descrito nos respectivos anexos (ANEXOS 5, 6 e 7). Tanto a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido como a informação sobre os objetivos do estudo foram deixados para o final das entrevistas, para não comprometer a resposta dos sujeitos durante as mesmas. Foram preservadas as identidades dos sujeitos bem como mantido o sigilo e confidencialidade das informações. A data, horário e local das entrevistas foram marcados previamente, de acordo com a disponibilidade dos participantes.

### **4.4. Registros e análises dos dados**

Todas as entrevistas foram gravadas em fita K-7, por meio de um gravador da marca Sony TCM – 20DV. Após o fim das entrevistas foram realizadas as transcrições ortográficas das contribuições dos sujeitos da pesquisa. Posteriormente, todo o material foi submetido a várias leituras e releituras para a familiaridade com o mesmo e fazer sobressair os temas mais presentes. Optou-se pela análise temática sugerida por Minayo (2004, p. 209) ,que “consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo visado”. De acordo com a autora, a presença de determinados temas denota os valores de referência e os modelos de comportamento presentes no discurso. Para a análise, após a leitura exaustiva do material



foram realizadas classificações e agregações dos dados, a partir da escolha dos recortes e das categorias que comandarão a especificação dos temas.

Seguindo essa proposta de análise, os pontos de sentido serão denominados de eixos temáticos e para a sua seleção foram observados aspectos do discurso, de cada categoria profissional, que se destacaram no contexto, de acordo com a proximidade das respostas aos objetivos da pesquisa. Os eixos foram selecionados para as categorias profissionais, separadamente; porém, alguns são comuns a dois ou aos três grupos; por esse motivo, algumas vezes foram analisados conjuntamente para serem apontadas as convergências e divergências entre o discurso de cada grupo profissional.

Os eixos temáticos estabelecidos para o GF foram:

- Trabalho fonoaudiológico com teleoperadores
- Opinião sobre expressividade oral
- Estratégias para trabalhar a expressividade oral

Com relação ao GS, os eixos temáticos selecionados foram:

- Expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico
- Opinião sobre expressividade oral
- Importância do trabalho com expressividade
- Expressividade do teleoperador x sensação e reação do cliente

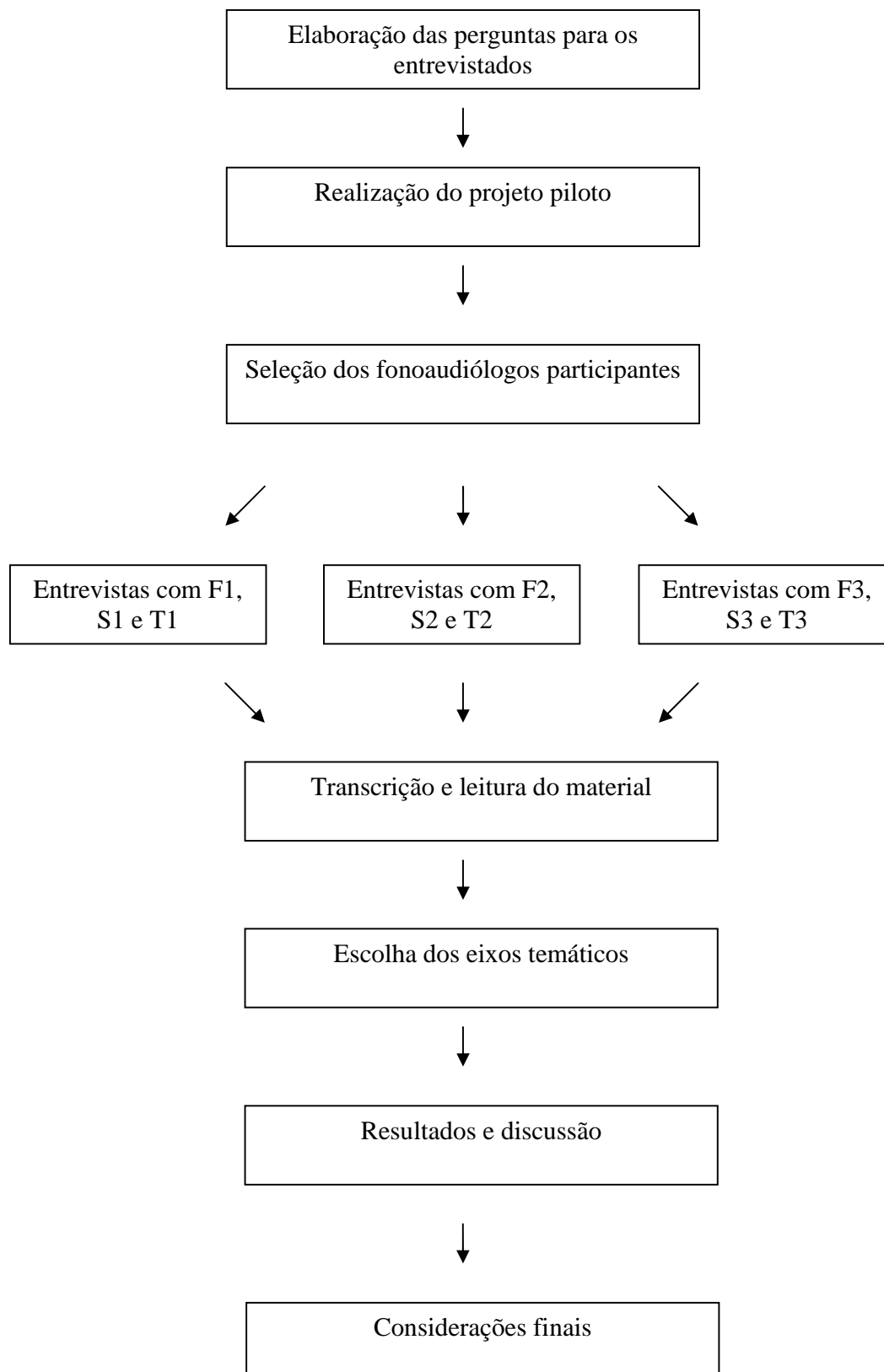
Quanto ao GT, foram adotados os seguintes eixos temáticos:

- Contribuições do treinamento fonoaudiológico
- Opinião sobre expressividade oral
- Importância do trabalho com expressividade

- Expressividade do teleoperador x sensação e reação do cliente

Os resultados e a discussão estão apresentados em um único capítulo, discutidos de acordo com os eixos temáticos. O primeiro eixo temático discutido foi **opinião sobre expressividade oral**, por ser comum aos três grupos. O segundo eixo temático foi **estratégias para trabalhar a expressividade oral** seguido dos eixos temáticos **importância do trabalho com expressividade**, **expressividade do teleoperador x sensação e reação do cliente**, **trabalho fonoaudiológico com teleoperadores**, **expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico** e **contribuições do treinamento fonoaudiológico**. As entrevistas encontram-se, na íntegra, no ANEXO 8.

A figura 1 representa o fluxograma dos procedimentos metodológicos adotados:



## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O tema expressividade tem sido alvo de estudo de muitos profissionais e, dentro da Fonoaudiologia, é pesquisado com diferentes populações (Arruda, 2003; Ghirardi, 2004; Faria et al., 2005; Viola, 2006; Santos, 2006; Ghirardi et al., 2007). Após inúmeras leituras de materiais publicados e participações em encontros que adotassem este assunto como discussão, foi possível perceber que não existe uma linha única de pensamento para a temática. Observa-se que há divergências de opiniões e classificações a respeito da expressividade, o que deixa claro a dificuldade em se chegar a um único conceito e forma de classificação em relação aos recursos e/ou possibilidades de trabalho, pois este é um tema complexo, profundo e, de certa forma, um recente objeto de estudo para a Fonoaudiologia.

A dificuldade em conceituar e seguir uma mesma linha de pensamento também foi observada em relação aos recursos expressivos ou comunicativos, uma vez que não se sabe ao certo os conceitos sobre cada um deles. Nesse ponto, nota-se a necessidade de se esclarecer, em cada trabalho relacionado à expressividade, o que é considerado, do ponto de vista do autor, para cada recurso trabalhado.

No presente estudo, os recursos que constituem a expressividade serão chamados de expressivos e/ou comunicativos, os quais incluem os recursos vocais, verbais e não-verbais. Uma vez que estão relacionados à produção vocal, os recursos vocais referem-se ao *pitch*, *loudness*, qualidade vocal, ressonância, entre outros. Os recursos verbais são os elementos agregados à comunicação, que conferem diferentes sentidos conforme o seu uso, mas que não se associam diretamente à voz propriamente dita, são eles: ênfases, pausas, entoação,

velocidade de fala, inflexão, entre outros. Há também aqueles considerados vocais e verbais, como a articulação. Os não-verbais referem-se às gestualidades e expressões que estão além da comunicação oral, pois envolvem gestos e expressões facial e corporal.

Outro ponto relevante são as diferentes concepções e formas de trabalhar a expressividade na fala espontânea e na fala construída. Na fala espontânea, a expressividade pode acontecer de maneira natural, na medida em que o indivíduo imprime características intrínsecas próprias e tem a liberdade de criar e explorar toda a gama de opções e recursos que fazem parte do que chamamos de recursos expressivos, o que inclui os vocais, verbais e não-verbais.

Ao se considerar a expressividade como a forma pessoal de cada indivíduo se expressar, pondera-se que, mesmo na fala construída dos teleoperadores, há de se considerar que ocorre uma limitação na exploração dos recursos e expressão de sentimentos e emoções, uma vez que, em muitas situações, tal condição está baseada em regras que vão ao encontro de um *script* ou fraseologia padrão a ser seguida (Vilela e Assunção, 2004; Lau, 2007). No entanto, existe a possibilidade de agregar à fala dos profissionais uma maneira particular de se comunicar, ainda que seja dentro desse roteiro ou texto previamente estabelecido (Romam, 1994; Moreira-Ferreira e Silva, 2002b; Algodal e Oliveira, 2005; Faria et al., 2005; Moreira-Ferreira, 2007).

Nesse sentido, considera-se relevante ressaltar que, embora o *script* pressuponha uma fala construída, a naturalidade é possível de ser alcançada quando o teleoperador leva em consideração a demanda do cliente e transmite, na interação, emoções que ajudem a evitar que o atendimento seja impessoal. Se o *script* é trabalhado para permitir uma flexibilidade e interação, além de facilitar o relacionamento com o cliente, evita que o

teleoperador necessite sair desse *script* para atender à determinada demanda do interlocutor, como apontou Oliveira et al. (2006).

Na Fonoaudiologia tem-se procurado avaliar a expressividade por meio de diferentes protocolos, que contemplam, de diversas formas, os recursos verbais e não-verbais; mas, na realidade, o que se percebe é a dificuldade em chegar-se a um meio comum de avaliação, uma vez que variadas maneiras são utilizadas para se avaliar os mesmos recursos conforme observaram Viola e Ferreira (2007). A tentativa de criação de instrumentos de análise apenas reforça a idéia de que essa é uma difícil tarefa, pois depende da subjetividade de cada um, tanto de quem expressa, quanto de quem avalia.

A escassez observada sobre o assunto expressividade ressaltou a premência de publicações que venham a elucidar aspectos relacionados ao tema, não apenas com os teleoperadores, mas com o público em geral, sobretudo os profissionais da voz. E embora a expressividade seja o objeto de estudo em algumas pesquisas, dificilmente são encontradas publicações em artigos científicos, como constatou Borrego et al. (2007).

Outra dificuldade encontrada durante a pesquisa de referências foi a busca de artigos científicos que tenham teleoperadores como foco de estudo. Durante a compilação do material publicado, pôde-se notar que a maioria estava divulgada em anais de congressos e capítulos de livros. Essa observação também foi feita por Algodoal et al. (2004 e 2006) ao levantarem todas as bibliografias elaboradas por fonoaudiólogos até o período de julho de 2005.

É importante destacar que as publicações em anais, embora contribuam para mostrar um panorama do que vem sendo realizado e pesquisado na área, geralmente são apresentadas de forma resumida, o que impossibilita conhecer o método e os resultados de forma detalhada. Outro ponto relevante foi que, ao investigar a atuação fonoaudiológica

com o teleoperador, encontramos poucos estudos que descrevem o trabalho realizado, uma vez que as publicações que falam da prática limitam-se a citar os objetivos do mesmo, sem detalhar ações fonoaudiológicas realizadas.

Para introduzir os resultados, inicialmente será apresentado o eixo temático comum a todos os grupos (grupo de fonoaudiólogos – GF; grupo de supervisores – GS; e grupo de teleoperadores - GT) e foco principal do estudo, que é a **opinião sobre expressividade**, na perspectiva dos três profissionais da área de telesserviços. Os recortes de fala e a discussão serão conduzidos para cada grupo, separadamente, e apenas ao final serão mostradas as convergências e divergências de opiniões entre os grupos de profissionais.

Quanto ao GF, quando questionados sobre a expressividade oral, observamos as seguintes respostas:

*“(...)eu acho que a expressividade oral é a maneira como a pessoa vai se comunicar com o outro e engloba o que ela vai dizer e como ela vai dizer. (...). Mas, na verdade ela tem muita relação com o outro, então como a pessoa se sente e tem condições de se comunicar na relação com o outro. Acho que vai impactar muito na sua expressividade oral. No caso do teleoperador, é como eu disse pra você, ele precisa perceber um pouco o outro e aí utilizar a sua expressividade. Porque, por exemplo, se ele percebe o outro de uma maneira muito distante na interação e na situação de comunicação, ele precisa até respeitar um pouco isso e por meio da sua expressividade ele vai conseguir demonstrar pro cliente, por exemplo, que ele respeitou isso. (F1)*

*“Eu acho que expressividade é você passar o conteúdo do que você tá querendo dizer de uma maneira que o interlocutor compreenda, então você tem essa via de quem tá emitindo e de quem recebe, que essa via aconteça. E, principalmente, que você leve em consideração quem te escuta. Eu não posso falar com o meu avô da mesma maneira que eu falo com o meu namorado, eu não posso falar com o meu chefe da mesma maneira que eu falo com o meu filho” (F2)*

*“É a forma de você se inter-relacionar com as pessoas não somente através da fala, da voz, mas através de outros aspectos como entonação, a forma que você vai estar chamando a atenção da pessoa, pelo ritmo, alegria, pelo brilho da voz. (F3)”*

Diante da fala das três fonoaudiólogas, é interessante perceber que todas relacionam a expressividade com a presença do outro. No entanto, vê-se que principalmente F1 e F2

mencionam a interação com o interlocutor e a influência que ele exerce, na medida em que o consideram como peça fundamental para definir a forma com que a mensagem será expressa. Para elas, a expressividade é entendida como a maneira de transmissão da mensagem e, por isso, provavelmente levam em consideração o ouvinte. Assim, para as fonoaudiólogas da pesquisa, e autores como Panico, (2005); Stier e Costa Neto, (2005); Barbosa LM, (2005); Kyrillos, (2005) e Viola, (2006), a expressividade se relaciona às interações estabelecidas, quando a comunicação inclui um interlocutor que irá nortear diferentes formas de expressão.

As características da expressividade oral de cada indivíduo se constroem ao longo da vida e estão relacionadas a marcadores de personalidade, de convívio social e de aspectos físicos (Mello, 1972; Behlau e Ziemer, 1988; Fereira, 2002; Viola, 2006). As características são variáveis e podem ser modificadas conforme a influência exercida pelo contexto, estado de humor e, principalmente, pelas atitudes e emoções expressas pelo ouvinte. Nesse sentido, F1 e F2 reconhecem que a variabilidade de ajustes nos recursos comunicativos pode ser individualizada, com o objetivo de gerar o efeito e as sensações que se pretende. Ressalta-se, porém, que o sentido que cada pessoa atribui pode ser diferente, mesmo diante de um mesmo ajuste utilizado. Isso varia de acordo com as vivências e crenças individuais; por isso, a escolha de recursos selecionados para cada situação deve levar em conta o interlocutor, o contexto e o conteúdo durante a comunicação.

Embora por meio de um breve relato, F3 também associa a expressividade à relação com as pessoas, mas esta não é a tônica do seu discurso, uma vez que a principal questão por ela levantada diz respeito à forma pela qual a expressividade se efetua, a qual inclui os recursos expressivos que podem chamar a atenção do ouvinte.



Ao se considerar a comunicação ao telefone, torna-se mais nítida a necessidade de valorizar e incluir nessa abordagem os diversos recursos de comunicação verbal, uma vez que não há um processo de interação visual com o outro. Por esse motivo, é importante conhecer e adaptar os recursos expressivos para gerar o efeito desejado em cada situação.

Os recursos expressivos também foram mencionados pelas fonoaudiólogas, assim como pôde ser visto anteriormente na fala de F3, e também referido por F1 e F2 nos seguintes trechos:

*“Mas o que é expressividade oral? Acho que é a maneira pela qual a pessoa vai se expressar, que é como ela vai utilizar todos os recursos envolvidos na expressividade. Eu não acredito que são só os recursos vocais, os quais chamamos de recursos comunicativos que envolvem tudo aquilo que eu falei pra você, acho que é a maneira como ela vai se expressar, então ela se expressaria melhor se considerasse todos esses recursos, inclusive o outro na relação de comunicação. (F1)”*

*“Então eu acho que a expressividade tem tudo a ver com voz, prosódia, expressão corporal, todas essas questões relacionadas a comunicação, mas que estão inseridas num contexto que não é adequado, você pode ser a pessoa mais expressiva e que tenha uma ótima comunicação, mas se ela não está inserida no lugar adequado e da forma adequada, levando em consideração o interlocutor, você tira zero. (F2)”*

Quando as fonoaudiólogas falam de entoação, ritmo, prosódia, recursos vocais e comunicativos, parecem associar a expressividade à uma dinâmica comunicativa ou seleção de variados elementos prosódicos para a fala, como em Gimenes (2003), Borrego e Algodual (2004), Santos (2006), Souza CCL (2007), Souza DP (2007). F1 e F2 relacionam nitidamente o uso dos recursos comunicativos diretamente a uma fala mais expressiva, ao considerá-los determinantes para se estabelecer uma melhor comunicação.

Assim como pontua F1, no estudo de Ghirardi (2004), realizado com fonoaudiólogas, a expressividade também aparece vinculada a características positivas do discurso e os entrevistados reforçam a idéia de que ser expressivo é saber falar bem. Acredita-se que os padrões melódicos utilizados pelo falante podem gerar impressões tanto

positivas como negativas, e concorda-se com Madureira (2005, p. 16) quando salienta que “toda a fala é expressiva, no sentido de que alguma forma de atitude, emoção, crença, estado físico ou condição social é veiculada por meio da fonação e da articulação dos sons”.

A maneira de falar e os recursos selecionados influenciam na avaliação do ouvinte, por gerar impressões positivas e também negativas, como apontam alguns autores (Arruda, 2003; Santos, 2006; Moreira-Ferreira, 2007; Souza DP, 2007).

Destaca-se também o fato de F1 reconhecer os recursos verbais como recursos comunicativos, o que parece demonstrar que a fonoaudióloga entende que os chamados “recursos” abrangem não apenas características pertencentes ao domínio da voz, mas compreendem parâmetros que estão inseridos em um contexto maior, como a comunicação verbal. A perspectiva de F1 vai ao encontro do que mencionamos anteriormente a respeito dos aspectos que constituem a expressividade, os quais chamamos de recursos expressivos.

Os relatos de F1 e F2 mostram como elas atribuem juízo de valor à expressividade, como se, pelas características da comunicação, existissem diferentes níveis de expressividade:

*“Não é a expressividade que a pessoa tem, é claro que tem pessoas mais expressivas que outras, isso é fato, é verdade.” (F1)*

Suas afirmações concordam com outros autores (Kyrillos, 2004; Barbosa LM, 2005; Stier e Costa Neto, 2005) segundo os quais, de acordo com o uso dos recursos, as pessoas são consideradas mais ou menos expressivas, em diferentes níveis.

Por outro lado, F2 não atribui uma comunicação adequada apenas ao uso de diferentes recursos, pois, a partir de seu relato, enfatiza que não basta utilizar variados recursos e sim adequá-los ao contexto, ao ouvinte, à intenção e à interação estabelecida. Desse modo, mesmo uma fala rica em elementos prosódicos pode ser considerada

insuficiente para a situação e para o interlocutor. Novamente, esse fato remete à relação com o outro e ao julgamento individual, pois uma fala rica em recursos expressivos que, na opinião de um, pode conferir uma melhor comunicação, para o outro pode gerar uma impressão desagradável.

Diante do relato de F2, é interessante ressaltar que, quando questionadas sobre a definição de expressividade oral, foi a única que apontou a expressão corporal como um recurso que faz parte da comunicação e está relacionada à expressividade. Apesar de tratarmos, no presente estudo, de uma população que tem sua comunicação estabelecida por meio do telefone, não se pode ignorar a relação existente entre a expressão oral e corporal. Uma vez que a maioria dos teleoperadores faz uso do *head-set*, fone que permite que as mãos fiquem livres durante o atendimento, não é raro de ocorrerem gesticulações e movimentações do corpo no momento em que se efetua uma chamada telefônica, o que acrescenta à fala efeitos que favorecem a comunicação. A contribuição do corpo para a voz ou comunicação também é descrita na literatura por inúmeros autores (Mello, 1972; Behlau et al., 2004; Kyrillos, 2004; Cotes, 2005; Rector e Cotes, 2005).

Destacamos que F3 faz uma dissociação entre fala, linguagem e voz quando se refere à expressividade:

*“Acho que é muito além só dessa parte da linguagem, da fala e da voz especificamente.”(F3)*

F3 foi a única que mencionou os elementos que constituem a expressividade de forma dissociada: linguagem, fala e voz, como se pudessem acontecer separadamente, o que demonstrou a dificuldade em conceituar a expressividade no contexto da comunicação. Na literatura (Panico, 2005; Stier e Costa Neto, 2005; Kyrillos, 2005; Viola, 2006) observamos a voz e a fala associadas e como partes integrantes de um contexto mais

abrangente que é a comunicação. Viola (2006) também explica que, se as características fonéticas dos sons são determinadas a partir da sincronização entre o gesto glotal e os articuladores, não é possível entender uma voz isolada da fala.

Quanto aos **supervisores**, observa-se os seguintes repertórios:

*“Tem pessoas aqui que tem um tom muito alto e a fono trabalha, claro, pra melhorar esse tom e deixar um pouco mais suave. Tem pessoas que tem um tom muito baixo então tem que ser feito um trabalho para que melhore essa entonação ou para que não ocasione nenhuma rouquidão ou agravamento na voz. Para tudo é feito uma análise. (S1)”*

*“No nosso trabalho acho que basicamente é o cartão de visita, porque você vai falar sobre empatia, e...a pessoa não tá vendo o atendente e o único contato que você tem com a central é a voz, então pra mim a parte de expressão da voz é tudo, se ele tiver uma voz bem clara, bem cuidada e se tiver uma empatia na voz fica difícil de tirar e o atendendo será com qualidade (S2)”*

*“Expressividade oral eu acredito que é você dizer e o outro entender, uma coisa muito clara, é como se eu tivesse praticamente desenhando, mas com a voz. É quando eu falo e o outro consegue entender, eu articulo bem, eu falo bem...é tudo entendível na verdade, você não fica gaguejando, não troca as palavras nem as letras. Eu acredito que seja isso (S3)”*

Diante dos discursos dos supervisores, há de se considerar que S1 e S2, embora mencionem entoação, clareza e empatia, expõem o seu pensamento sobre expressividade sempre muito presos à produção e qualidade vocal, o que sugere um vocabulário ou um entendimento bastante ligado à área da clínica fonoaudiológica, com o foco direcionado para a voz. Para S1 e S2, a voz apareceu como se fosse o único meio pelo qual a expressividade se efetua e houve uma forte associação entre expressividade e voz.

Salienta-se, para o discurso dos supervisores, que, embora mencionem repetidas vezes o termo voz, parecem utilizá-lo para representar não apenas a produção vocal, mas também a comunicação. Tal fato talvez seja o resultado de um acompanhamento do trabalho do fonoaudiólogo, no qual a voz é sempre referida mesmo quando a intenção é mencionar os aspectos relacionados à comunicação. No entanto, a Fonoaudiologia começa

a ter um direcionamento mais amplo para o uso dos termos *comunicação, linguagem e expressividade*, e não apenas *voz*. Vê-se que as fonoaudiólogas F1 e F2, embora falem de voz muitas vezes referem-se à comunicação, em oposição à F3, que prende o discurso somente à voz e não demonstra entendê-la em um sentido mais abrangente.

Dentre os supervisores entrevistados, S3 foi o único que fez menção à comunicação e relação com o outro, como referido pelas fonoaudiólogas, principalmente F1 e F2. Para Panico (2005), a expressividade tem relação direta entre o bem-estar do falante e seu nível de atenção com o ouvinte.

Distintamente dos demais supervisores, o conceito de S3 sobre expressividade contemplou os aspectos de voz, fluência, articulação e compreensão, fazendo associando voz e fala, diferente de F3, a fonoaudióloga da empresa em que trabalha. S3 apresentou um repertório diferenciado quando comparado a S1 e S2, pois, além de não citar a problemática vocal, não se limitou a mencionar a produção da voz e privilegiou elementos da comunicação que não foram explicitados pelos outros supervisores.

A partir dos relatos, pôde-se observar a dificuldade em definir e conceituar a expressividade por parte dos três supervisores, na medida em que descrevem a função desta ou discorrem sobre o que julgam ser os benefícios gerados pela mesma, sem conseguir de fato definir o termo. Tal fato é percebido com clareza, principalmente por S1, que, mesmo após ser questionado pela segunda vez sobre seu entendimento acerca da expressividade oral, não deixou claro o seu pensamento sobre o assunto e intensifica a associação do tema a uma voz saudável:

*“A fono daqui da empresa trabalha a parte de exercícios, dá orientações e faz um acompanhamento. Claro, se a coisa for um pouco mais grave e requeira mais recursos ela orienta pra que procure uma fono fora e faça um tratamento. (S1)”*

Talvez isso tenha ocorrido pelo pouco conhecimento que os entrevistados têm sobre o assunto ou por relacionarem a pesquisa à Fonoaudiologia, uma vez que a pesquisadora / entrevistadora é fonoaudióloga, o que para eles tem uma grande ligação com a voz e com aplicação de técnicas (Nobre, 1999; Dias, 2001).

No entanto, avalia-se que as considerações dos entrevistados, principalmente S1 e S2, apesar de referirem-se ao termo voz, revelam que a expressividade parece estar relacionada a uma voz adequada, ou seja, suave e clara, que transmita empatia e esteja relacionada a atributos positivos da comunicação, tal como observado por Ghirardi et al. (2007) em pesquisa com o público leigo.

S2 destaca o fato de não haver o contato visual e, embora valorize a expressividade apenas por meio de uma voz saudável, deixa na sua mensagem que se deve agregar a uma voz atributos positivos, como clareza e empatia, para que o atendimento seja bem-sucedido. Ou seja, para ele, a expressão utilizada pelo teleoperador, por meio da produção vocal, tem grande peso na relação com o cliente e, de fato, a forma de se expressar ganha um grande destaque. Carlaw e Deming (2001) constataram que, no contato telefônico, o ouvinte direciona mais a sua atenção para a voz (82%) do que para o conteúdo (18%).

No relato dos **teleoperadores**, diferente das outras categorias profissionais, a tônica está nos sentimentos e emoções transmitidos por meio da comunicação, como descrevem a seguir:

*“A expressividade da voz (...) identifica a forma que a pessoa se sente no momento. Eu acredito que se você falar de uma forma com o sorriso na voz, por exemplo, a pessoa que está do outro lado da linha vai receber essa comunicação, essa informação de uma forma mais agradável. Se você está tensa você transmite tudo isso pela voz. Então é muito importante e interessante sempre trabalhar e fazer exercícios, você identificar o quanto você tá necessitando de um trabalho. Se você sempre faz os exercícios você mesmo vai se controlando, se você está um pouco ansiosa você se controla, você se lembra dos exercícios, faz naquele momento e continua a trabalhar. Então eu acho assim, com relação a expressão, eu acho que é um trabalho que a gente faz que ajuda a você passar pra outra*

*peessoa que está do outro lado da linha o seu produto de uma forma agradável que faça com que a pessoa do outro lado da linha tenha vontade de te ouvir e te dar atenção. (T1)”*

*“Nunca pensei nisso. O tom da voz e a forma que você se expressa vai ter momentos que a pessoa vai identificar com nervosismo, com raiva ou até mesmo a tristeza, uma voz mais calma...Acho que tem a ver sim da forma como a gente fala tem como a pessoa deduzir de como você está também...pelo tom da sua voz e pela forma de você falar. E emocionalmente também a voz demonstra como o seu emocional está também. (T2)”*

*“É tudo pro operador, porque se você não tiver um bom desempenho em linha, uma boa dicção, uma boa fala, um bom acompanhamento com a fono, você não vai saber se expressar normalmente com a pessoa. (T3)”*

A expressividade denuncia não apenas características físicas, mas também emocionais, por meio dos ajustes utilizados, os quais são capazes de produzir efeitos e expressar os sentimentos e as emoções presentes no momento da interação, o que levará a uma aceitação ou rejeição do atendimento. Nesse sentido, T1 menciona a importância de controlar as emoções para não transparecer ao ouvinte sentimentos e emoções que prejudiquem a interação; ela valoriza o fonoaudiólogo na medida em que considera válida a realização de exercícios para este fim. Para Viola (2006), a fala expressiva transmite emoções e atitudes de toda natureza, ou seja, tanto positivas quanto negativas.

Pelo relato de T2, também se observa que o termo expressividade oral parece ser novo para ela, o que não causa estranhamento, pois se os próprios fonoaudiólogos, que estão inseridos em uma área que estuda o tema, não sabem ao certo do que se trata, então, não se pode esperar que pessoas consideradas leigas no assunto tenham conhecimento absoluto. Tal fato reforça o quanto esse assunto ainda é recente, pois à medida que se utilizasse esse termo no treinamento, com o tempo ele tornar-se-ia familiar.

T1 compartilha da mesma opinião que as fonoaudiólogas e que S3 quando considera que o cliente tem um papel determinante para a sua expressividade, ao relatar que deve haver congruência entre a forma de expressar e o interesse do cliente, em conformidade

com o estudo de Garcia (2000). T2 também comenta sobre a leitura que o ouvinte pode fazer do falante apenas por meio da comunicação oral.

T3 fala que o seu entendimento sobre expressividade está vinculado aos aspectos positivos da comunicação, como uma boa fala e articulação, em consonância com a opinião dos supervisores. Por meio do seu relato, nota-se que, assim como S3, não se prende na produção da voz como meio pelo qual a expressividade se efetua, pois vê a expressividade como algo que vai além da produção vocal.

Por outro lado, T1 e T2, tal como S1 e S2, ressaltam a voz como o instrumento que viabiliza a transmissão da expressividade. Eles trazem o conceito de *voz expressiva* que está relacionada com os sentimentos, é carregada de emoções e tem que ser controlada durante a atuação, ou seja, apresentam uma visão que está mais distante da voz mencionada pelas fonoaudiólogas que é tida como objeto, embora também remeta a comunicação.

É relevante considerar que F3, S3 e T3 compartilham da mesma opinião quando atribuem à expressividade uma característica positiva na comunicação, uma vez que os três trabalham na mesma empresa e S3 e T3 recebem treinamento e orientações de F3. A atividade exercida pelo teleoperador não pode ser considerada um processo unilateral, pois exige uma relação que envolve uma atividade dinâmica, para a qual são exigidas habilidades e competências comunicativas referidas por muitos autores (Cooper, 1991; Algodoal, 1995; Moreira-Ferreira, 2002; Barbosa LM, 2005; Behlau, 2005; César e Lagrotta, 2005) como essenciais para o exercício da função, como, por exemplo, a clareza e naturalidade na fala, boa qualidade vocal, adequação da entoação, velocidade de fala, *pitch* e *loudness*.

O eixo temático **estratégias para trabalhar a expressividade oral** foi criado com o propósito de verificar de que forma a expressividade oral é trabalhada com os



teleoperadores por parte das fonoaudiólogas. Uma vez que o trabalho com expressividade ainda é pouco divulgado, principalmente com a população de interesse do presente estudo, considera-se relevante investigar a forma com que a expressividade é abordada na área de telesserviços.

Entende-se que, para F1, o grande foco do trabalho são os recursos vocais:

*“Acho que o carro chefe pra se trabalhar a expressividade oral é se trabalhar os recursos vocais. Os recursos vocais seriam a entonação, a velocidade, a ênfase, a articulação.” (F1)*

Mesmo ao considerar os recursos vocais como o principal meio de se trabalhar a expressividade, F1 mistura os recursos verbais e vocais. Ou seja, nesse momento, F1 nomeia todos os recursos expressivos como vocais, mesmo ao se referir à aspectos verbais da comunicação. Vale ressaltar que a separação entre os recursos verbais e vocais não se dá de forma tão simples.

Dentro da Fonoaudiologia, estudos sobre expressividade têm sido realizados com diferentes populações e também têm como foco os recursos expressivos (Arruda, 2003; Gimenes, 2003; Santos 2006; Borrego e Behlau, 2007; Souza RASA, 2007). De acordo com Kyrillos (2005), estes recursos expressivos referem-se aos parâmetros paralinguísticos que compõem a emissão e, ao defini-los, afirmou que acrescentam uma mensagem subliminar à informação na medida em que enriquecem o seu conteúdo.

Ao longo de seu discurso, F2 refere também trabalhar a expressividade por meio de recursos como velocidade de fala, entoação, variação de *pitch* e respiração. Em sua opinião, para trabalhar melhor é preciso segmentar os recursos, apesar de fazerem parte de um todo:

*“Acho que é segmentar, porque eu acho que expressividade é um pacote, mas aí dentro desse pacote a gente segmenta em todos os aspectos que compõem esse pacote.”(F2)*

F3, ao descrever as estratégias para trabalhar expressividade, novamente faz a dissociação de fala e voz, mas apresenta um discurso em que vincula a expressividade à transmissão de sentimento por meio da comunicação. No entanto, refere-se sempre à voz e limita-se a reconhecer apenas a entoação como o recurso possível de se trabalhar expressividade e enriquecer a emissão com sentimentos e emoções:

*“Quando é feito em grupos trabalhamos todos os aspectos que eu já falei da fala, da voz e também todos os aspectos da expressividade através da entonação, trabalhando a importância da pessoa tá se comunicando, mas passando sentimento através da voz, passando aquilo que ela quer, se ela quer passar mais segurança, mais conquista.” (F3)*

Sabe-se que, por meio da comunicação, podemos expressar sentimentos e emoções, e isso nada mais é do que a forma de nos traduzirmos por meio da expressividade, esteja ela associada a um contexto bom ou ruim. Esta associação entre a forma de se expressar e a transparência de emoções tem sido feita há muitos anos; como afirmou Bloch (1963), a voz revela muito mais que as palavras, pois por meio dela é possível saber o estado de nossos pensamentos e sentimentos, na medida em que cada estado emocional confere uma forma diferente de se expressar e, dentro dessa variável, é possível manifestar a nossa personalidade. O fonoaudiólogo tem mudado a visão sobre a voz, concebida como instrumento, e passa a entendê-la como componente da expressividade, ou seja, como um importante elemento que compõe a linguagem (Ferreira LP, 2004). Tal direcionamento pode ser constatado por meio das pesquisas que apresentam como objetivo uma descrição dos recursos expressivos e não apenas se limitam a investigar o perfil de voz dos profissionais (Borrego e Algodoal, 2004; Santos, 2006; Borrego et al., 2007; Souza CCL, 2007).

F3, apesar de fazer a importante relação entre o trabalho com expressividade e a transmissão de sentimentos, apresenta um repertório constantemente voltado para a produção vocal:

*“Aqui faço aquecimento vocal em todos os andares e com todas as pessoas, dependendo do tipo de produto o aquecimento é feito com todo o andar e todas as pessoas ao mesmo tempo e se for no receptivo é feito em grupos. A gente trabalha muito também com os teleoperadores e é algo que até motiva é a parte da música. A gente pega uma música que eles gostam e altera trabalhando com /m/ mastigado, vibração de língua. É algo que eles gostam muito e que vemos bastante resultado.” (F3)*

Em concordância com a literatura (Master e Algodual, 1995; Alves e Cavalcanti, 1998; Oliveira et al., 1999; Garcia et al., 2000; Venites, 2000; Filoni et al., 2002), constata-se que a atuação de F3 tem a forte influência da clínica na prevenção de doenças ao observar-se uma visão quase exclusiva da voz no seu enfoque, mesmo quando a proposta de trabalho é de assessoria. F3 refere realizar exercícios utilizados na clínica, como o /m/ mastigado e a vibração de língua para trabalhar a expressividade, e salienta os resultados positivos obtidos por meio dos exercícios. Se, ao ser solicitada a descrever a forma de trabalho com expressividade oral, F3 relata e avalia como positivos os exercícios de voz, é admissível a hipótese de que ela, talvez, tenha dificuldade para diferenciar o trabalho clínico da assessoria fonoaudiológica em telesserviços, na qual a atuação não está voltada para a prevenção de doenças e sim para as demandas e exigências da empresa e da comunicação com o cliente.

Para F1, o trabalho com expressividade inicia-se a partir da percepção da voz do sujeito que modifica frente às diferentes situações, para posteriormente direcionar para a sensibilização sobre cada um dos recursos expressivos:

*“Primeiro, eles vão perceber na própria voz, perceber como muda em determinadas situações em questões relacionadas com a emoção, por exemplo”.(F1)*

*“Vão perceber o que acontece pra que possa então produzir de uma maneira diferente, potencializar os recursos na comunicação. Então depois de sensibilizá-los e trabalhar com cada um dos recursos eles vão fazer.” (F1)*

Diante do relato, entende-se que F1 trabalha cada um dos recursos separadamente, ou seja, de forma segmentada, primeiro sensibilizando-os quanto ao seu uso e posteriormente promove a percepção dos recursos por meio de práticas.

F1 aponta, mesmo indiretamente, que a emoção tem relação com o que cada um expressa por meio da produção oral e que as mudanças, em relação ao estado emocional e de humor, podem ser percebidos pelo outro.

Se considerar que as reações do cliente ocorrem de formas variadas diante do que ouvem, é pertinente que os teleoperadores experimentem sentir o que suas próprias vozes transmitem, para também saberem o que passam para o seu interlocutor, diariamente. Além disso, a partir do momento em que o indivíduo ouve a si próprio e experimenta os diversos elementos disponíveis, que conferem os diferentes sentidos à sua fala, ele passa a conhecer as possibilidades da sua comunicação e a poder lançar mão de todos os recursos.

Por essas razões, deve-se escutar a própria emissão criticamente, na tentativa de identificar como ela é captada pelo ouvinte, para perceber o impacto que ela pode produzir nos interlocutores (Behlau et al., 2004). A percepção deve abranger o uso dos recursos expressivos, ou seja, a forma como se fala ao lançar mão de aspectos como ênfases, pausas, entoação, entre outros, e os sentidos que veiculam a cada diferente situação.

A metodologia utilizada por F1 para desenvolver o trabalho com a expressividade envolve vivências práticas, exemplificações, simulações de diferentes situações e monitoração:

*“Nós vamos levar o conteúdo de uma maneira, vamos dizer, mais teórica nessa situação e trabalhar de forma que as pessoas trabalhem a percepção. Primeiro vão*

*perceber na própria voz, perceber como muda em determinadas situações em questões relacionadas com a emoção, por exemplo.” (F1)*

*“Eles fazem muitas simulação de atendimento, então ora ele é cliente, ora ele é atendente, operador, aí a gente troca e eles fazem papéis diferentes pra eles experimentarem. Utilizamos recursos de gravação, de filmagem pra se olharem de fora, nós utilizamos muito o recurso da planilha de monitoração onde ele pode ver todos os aspectos que a gente trabalhou e em alguns momentos quando possível fazemos a monitoração com eles em sala e eles podem perceber na voz do outro olhando de fora para as questões e vamos discutir.” (F1)*

*“Por exemplo, em relação a entonação eles vão trabalhar uma série de textos, expressões, situações em que eles vão ter que gerar determinada imagem, determinada emoção nessa situação.” (F1)*

A monitoração é defendida por alguns autores (Garcia, 2000; Moreira-Ferreira e Silva, 2002a) como um poderoso acompanhamento e treinamento que assegura o alto nível dos operadores, pois, como a avaliação da performance comunicativa ocorre dentro da situação real de atendimento, ao ouvir-se, eles são sensibilizados para aperfeiçoar a comunicação.

De forma semelhante ao relato de F1, Berenstein (2001) observou que a atuação fonoaudiológica com teleoperadores envolve além de apresentação teórica, exercícios vocais, vivências, simulações, monitoração e conversas informais.

F1 também utiliza a gravação de imagens e sons dos próprios participantes, o que permite a auto-observação e observação dos colegas, como sugere Azevedo (2007) como estratégia de trabalho. Para Zabala (1998), ao analisar a própria atividade tem-se consciência da atuação efetuada e esse se torna um ponto de partida para a reflexão das condições ideais de seu uso.

Da mesma forma, F2 também relata uma prática baseada em vivências e situações que permitem que o teleoperador sinta e experimente as possíveis variações:

*“Então voz, por exemplo, costume imitar e peço “um grupo aqui vai fazer a voz aguda e um grupo aqui vai fazer a voz grave”...Então acho que é experimentando as*

*diversas formas de comunicação é que a gente consegue entender melhor, é melhor do que você só expor e ficar só falando.” (F2)*

*“(...)na apresentação mesmo que eu faço, então em cada slide por exemplo “velocidade de fala”, então eu costumo dar exemplos, costumo jogar algumas brincadeiras pra que eles façam comigo, eu levo exemplos de áudio pra eles escutarem.” (F2)*

*“Dar exemplos e fazer esses exemplos com eles, eles experimentarem isso pra que quando eles tiverem nessas situações eles lembrem. E até acho que um treinamento com vivência é muito mais efetivo do que o treinamento somente explicativo de slide e copia.” (F2)*

Por outro lado, o único detalhamento da metodologia de trabalho com expressividade, referido por F3, está relacionado à leitura de texto com variações da entoação:

*“Fazemos eles interpretarem texto, mudarem frases diferenciando entonação da frase, fazemos o trabalho com expressividade corporal, pois acabamos sempre juntando o movimento do corpo com a comunicação”.(F3)*

Nesse momento F3 faz uma importante relação entre expressividade oral e corporal, uma vez que as duas se complementam. F2 corrobora:

*“É difícil trabalhar com expressividade sem pensar no corpo. Acontece que eles ficam numa posição sentada, então a expressividade, que eu acho que é expressividade oral e corporal, a corporal fica um pouco banida aí, porque eles ficam sentadas. É engraçado que, às vezes, você vai central e você vê um analista ou outro gesticulando e parece que ele tá falando com alguém mesmo(...)” (F2)*

F2 relata de forma bastante interessante essa relação quando ilustra com o exemplo de um teleoperador que, embora se comunique por meio do telefone, lança mão de gestos durante a conversa como forma de tornar real a expressividade apresentada naquele momento. Quando a interação é presencial, a expressão não-verbal é parte integrante da comunicação para a transmissão da mensagem. Mas, uma vez que a expressão reflete o estado físico também, o corpo exerce uma influência na comunicação oral mesmo quando a interação ocorre por meio do telefone. Behlau et al. (2004) e Cotes, (2005) concordam que

a relação entre emoções, corpo e voz é direta e automática, por esse motivo a postura do corpo reflete também o estado emocional e personalidade.

A comunicação não-verbal, no entanto, é pouco explorada no trabalho de assessoria, conforme constatou Gimenes (2003) ao verificar que os fonoaudiólogos entrevistados na sua pesquisa abordaram, principalmente, os aspectos orais da expressividade. Porém, esse enfoque também merece atenção, mesmo ao se tratar da oralidade, pois o uso de gestos e a postura corporal podem contribuir para a comunicação oral, como apontam Cotes (2000) e Teixeira e Medeiros (2007).

*“(...)principalmente num setor que a gente tem que é de vendas, que é vendas de seguros, e que tem um pessoal que é um pouco mais expressivo, mais agitado, mas é um pessoal que não fica em pé...ficam sentados na cadeira o tempo inteiro e isso é complicado pra eles, porque você fica sentado, meio quadrado, então tem como ter uma expressão corporal. Então a expressão é basicamente verbal.” (F2)*

F2, ao referir-se sobre teleoperadores que considera mais expressivos, menciona, especificamente, o setor de vendas, ou seja, que presta telesserviços do tipo ativo. Vale ressaltar que as características de comunicação esperadas para esses profissionais exigem um discurso confiante, agressivo e seguro, em oposição ao discurso simpático, calmo e gentil, usualmente exigido de teleoperadores receptivos (Algodoal, 1998). Por esse motivo, F2 considera que, para os teleoperadores ativos, a dificuldade de movimentação durante a ligação gera maior limitação frente ao perfil enérgico e incisivo que esse grupo apresenta.

Para F2, o trabalho com a entoação deve ser bem direcionado para não ser utilizado pelos teleoperadores de forma repetitiva:

*“Velocidade de fala, entonação... uma entonação que não seja só ascendente, porque tem muito no telemarketing “qual a placa do carro senhor?”, “mas, o senhor está onde?” (fala com a entonação ascendente)” (F2)*

*“Então a entonação acho que tem que tentar modular mais e não ficar só ascendente e nem descendente porque, às vezes, a gente tem alguns analistas que, às*

*vezes, vêm cansados e que vêm com problemas de casa e fica naquela modulação bem descendente, desinteressada.” (F2)*

A constância do uso desse recurso pode configurar um estilo de comunicação que, se for diretamente vinculado à prática desses profissionais, poderá induzir a um julgamento negativo generalizado a respeito da profissão. Para Gonçalves (2000), a entoação diz respeito a inflexões de voz feitas ao falar, que estabelecem diferentes curvas melódicas no discurso e, associada ao recurso da pausa, é fundamental para o brilho da fala nas apresentações, pois, segundo a autora, sem este recurso a fala se torna monótona, menos inteligível e desinteressante. Talvez, por esse motivo, com a intenção de deixar a fala menos monótona é que os teleoperadores lançam mão do recurso de forma exagerada (Appa, 2004), o que provoca a impressão de uma fala caricata, robotizada e cansativa. Coradi (2005) constatou que esses profissionais apresentam uma tendência marcante de utilização do padrão ascendente / descendente que expressam, de forma particular, o seu estilo prosódico de fala.

F1 explica com mais detalhes a atuação com expressividade. Refere-se às ênfases como uma forma de facilitar o entendimento dos teleoperadores quanto aos recursos expressivos, na medida em que parece ficar visível na fala a utilização desse recurso:

*“Trabalhamos muito a ênfase também, então na situação do teleoperador é muito importante, por exemplo, na situação de venda para enfatizar os benefícios que o cliente vai obter com isso, os benefícios de financiamentos, de formas de pagamento, uma série de coisas. Com a ênfase eu consigo marcar o que tem de mais importante no discurso e, às vezes, para as pessoas que tem muita dificuldade na expressividade, eles terem essa consciência da ênfase é uma coisa mais concreta e mais fácil deles mudarem um pouco o comportamento. Não é só isso, mas ajuda bastante, eu percebo que na prática cai a ficha um pouco quando falamos de ênfases.” (F1)*

Embora tenha sido realizado com outra população, Borrego e Algodoal (2004) observaram que o trabalho com ênfases contribuiu para a atividade de locução no que diz respeito à expressividade.



Quanto à velocidade, F1 trabalha esse recurso junto com as pausas:

*“Quanto à velocidade mostramos a imagem que gera uma velocidade muito rápida e a imagem que gera uma velocidade muito lenta e mostramos como fazer isso. Estou falando só em termos de voz, mas, por exemplo, quando eu sou mais objetivo eu tenho uma relação com a velocidade. Quando eu utilizo as pausas ou quando não utilizo, vamos puxar sempre as outras coisas pra mostrar pra eles.” (F1)*

Kyrillos et al. (2003) apontam para a importância da velocidade média da fala, pois, quando acelerada, pode prejudicar a precisão dos sons emitidos, o que impossibilita fazer todos os movimentos necessários à perfeita articulação. Por outro lado, quando a velocidade é excessivamente lenta, a atenção e o interesse do ouvinte tendem a dispersar-se. Complementam que as pausas fazem parte do discurso e são muito importantes para a compreensão da mensagem.

F1 também a associa com a articulação:

*“Sobre a articulação, se eu preciso falar um pouco mais devagar, se o supervisor fala que falam rápido, então se articularem melhor vão conseguir também melhorar a velocidade de fala e essa é uma consciência eu eles nunca tem.” (F1)*

F1 reforça a possibilidade de perceber a sua própria velocidade de fala a partir da fala do cliente:

*“Mas como é que vamos mostrar isso pra ele? Então a gente pergunta se o cliente pergunta mais de uma vez, se fala que não entendeu, pois são pistas que ele pode ter que a velocidade dele não ta adequada.” (F1)*

F2, por outro lado, refere trabalhá-la no momento em que envolve a respiração no treinamento:

*“Acho que a respiração vem junto com a velocidade, eu costumo “linkar” os dois, tipos de voz, eu costumo explicar os diferentes tipos de voz.” (F2)*

Para F1, não tem como perceber e conhecer a expressividade oral se o indivíduo não ouvir a si próprio ou não valorizar as pistas geradas pelo contato com o outro, como, por exemplo, o cliente:

*“Então ele precisa ter todas as possibilidades de perceber a própria voz e a própria expressividade oral. Uma delas é pelo feedback do cliente, outra é pelo feedback da monitoria, às vezes até da família que diz que falam alto, por exemplo. E essa percepção é muito importante pra que eles possam investir na expressividade oral e nos recursos que podem possibilitar essa melhora em uma expressividade mais favorável e mais positiva pra eles.” (F1)*

Ao comentar sobre essa percepção, F1 questiona a falta de um acompanhamento posterior, uma vez que, em geral, a atuação do fonoaudiólogo termina no treinamento:

*“Como é que ele pode identificar no dia-a-dia? Como é que pode perceber que precisa mudar esse aspecto? Até porque muitas vezes o nosso trabalho termina num treinamento, nem sempre tem a possibilidade de acompanhamento.” (F1)*

Essa questão também foi levantada por Garcia et al. (2000) durante entrevista com fonoaudiólogas, momento em que foi enfatizada a necessidade do fonoaudiólogo estar presente por mais tempo dentro da empresa, para ter a oportunidade de acompanhar efetivamente os profissionais.

F2, que trabalha em tempo integral na empresa, indiretamente aponta a sua percepção a respeito do trabalho diário e constante com os teleoperadores:

*“E eu percebo que com um ou dois meses eles ainda tem isso muito cru. Acho que eles têm o treinamento, mas eles só vão aprender mesmo vivenciando.” (F2)*

Ao concluir o seu relato, F1 reconhece que a expressividade é inerente a cada indivíduo e é anterior a qualquer intervenção; no entanto, a prática pode levar ao aprimoramento e contribuir na construção da expressividade dos teleoperadores:

*“E eles automaticamente conseguem aos poucos construir a própria expressividade no sentido do aprimoramento, porque é claro que ela já existe. Mas percebem o que significa de fato eu aprimorar a minha voz, eu ser mais expressivo pois é tão exigido hoje em dia.” (F1)*

Para finalizar, é relevante comentar que, embora tenha sido solicitada a descrição de como se trabalha a expressividade, os detalhes e estratégias propriamente ditas foram poucos. Além disso, o termo voz esteve presente nos discursos das três fonoaudiólogas em

diversos momentos, o que muitas vezes pareceu que a produção vocal é o aspecto mais considerado para transmitir a expressividade, especialmente para F3.

Considerou-se importante apresentar o eixo temático **importância do trabalho com expressividade**, na opinião dos supervisores e teleoperadores, para verificar a sua perspectiva acerca da atuação fonoaudiológica voltada para a expressividade.

Na opinião de todos os **supervisores** foi correlacionada com o atendimento ao cliente ou com a efetivação de uma venda, por meio de diferentes reações frente às impressões percebidas sobre a expressividade do teleoperador:

*“No telemarketing, para que você possa fazer uma boa venda a expressão é totalmente pela voz” (S1).*

*“Ela não percebe que a empatia dela vai induzir e o cliente dela vai ficar diferente...” (S2)*

*“É justamente pelo fato de como eles precisam entrar em linha pra fazer uma venda, pra mostrar pro cliente o benefício(...)” (S3)*

No relato acima, S2 afirma também que, por vezes, o teleoperador sequer tem a sensibilidade de perceber que, diante da sua comunicação, o cliente pode apresentar uma reação positiva ou negativa.

Um ponto relevante é que todos os supervisores utilizam o termo voz, conforme mencionado anteriormente, como meio de se efetuar a expressividade, posto que esta é geradora de imagens mentais e denuncia as características, sentimentos e o estado emocional do falante no momento em que se expressa:

*“A voz é o que dita a regra né? Se a pessoa tá com uma voz bem entonada, suave, que possa transmitir com clareza as informações, isso colabora muito na parte da venda. Se de repente tem uma pessoa que tem problema na voz, não é clara nas informações ou até tem uma voz triste, isso pode agravar a venda, agravar uma série de fatores.” (S1)*

*“Pra mim deve-se deixar claro pra eles que isso é importante, esclarecer a importância desse instrumento de trabalho que é a voz.” (S2)*

*“(...)eles precisam passar através da voz, o que é que eles estão vendendo.” (S3)*

Apesar de se referirem à voz para reconhecer a importância do trabalho com expressividade, entende-se que S1 e S3 têm a consciência de que é um trabalho que está direcionado para a voz, mas que reflete diretamente na relação com o outro.

Muitos autores (Bloch, 1963; Mello, 1972; Behlau e Ziemer, 1988; Chun, 2002; Ferreira, 2002; Behlau, 2005) também mencionam o termo voz ou produção vocal como um instrumento pelo qual se expressam a personalidade e as emoções contidas no falante. Há de se considerar, no entanto, que inicialmente a voz era tida como o único instrumento pelo qual as impressões eram transmitidas, fato que tem mudado e tem sido apontado na literatura mais recente (Ferreira e Oliveira, 2004; Panico, 2005; Barbosa LM, 2005; Viola, 2006) como linguagem, comunicação ou expressividade.

A expressividade é apontada como um benefício para o processo de comunicação estabelecido com o cliente. Para S1, os problemas de voz, falta de clareza e transmissão de sentimentos negativos, como a tristeza por exemplo, são aspectos que não favorecem a comunicação ao telefone. Os atributos positivos, como suavidade e ânimo na fala, são novamente explicitados e avaliados como características determinantes para agradar o interlocutor e concretizar a venda ou deixar a ligação mais interessante (S1 e S3).

Um aspecto levantado por S2 envolve a questão do cansaço vocal decorrente da jornada de trabalho diária, que tem grande influência no entusiasmo para o atendimento e na imagem negativa que vai gerar, uma vez que, ao fim do expediente, o desempenho vocal não é considerado o mesmo do início:

*“(...)porque começa a trabalhar às 6:00 da manhã ou ao meio dia ou às 18:00 e já teve uma carga de trabalho então a voz está cansada. (...)e a pessoa também não sabe que ele tá trabalhando a tantas “X” horas, porque pra quem tá ligando é o primeiro contato.” (S2)*

*“Porque geralmente, essa manutenção e essa expressividade da voz tem um impacto diferente de quando você chega pra trabalhar de quando você vai embora.” (S2)*

Os sintomas vocais podem aumentar ao longo do dia e são manifestados, principalmente, por meio de fadiga vocal e rouquidão (Ferreira MC, 2004; Lehto et al., 2008). Por isso, S2 valoriza esse tipo de trabalho realizado pelo fonoaudiólogo para impedir o cansaço vocal e evitar que o interlocutor o perceba em sua expressividade e que, indiretamente, interfira em sua produtividade (Bertachini et al., 2001; Jones et al., 2002).

S3 foi a única que enfatizou os benefícios do trabalho fonoaudiológico, seja por meio de exercícios para uma melhor produção vocal, seja pelo trabalho com a percepção dos parâmetros vocais, para uma melhor interação com o cliente durante a chamada telefônica:

*“Eu tenho realmente que me expressar muito bem, muitas vezes, a gente até brinca e a gente fala “faz alguns malabarismos do tipo: interage mais com o associado, coloca ânimo, entusiasmo no tom de voz” para que ele possa entender e pra que ele possa se entusiasmar com você, pra não ficar aquele contato morto.” (S3)*

*“E muitas vezes os exercícios da fono ajudam por conta disso, porque a gente tem os exercícios de voz salmodiada, de “fala mais baixo agora”, “agora um pouco mais alto”, o aquecimento vocal pra você saber quando você vai falar um pouco mais grave, mais agudo, como que fica. Eu acho super importante nesse aspecto de ele realmente ser entendível pelo cliente.” (S3)*

É interessante que, quando S3 relata sobre uma maior interação com o cliente, valoriza o trabalho de F3, limitado à prática de exercícios vocais. Observa-se que os exercícios praticados pela fonoaudióloga são resgatados e considerados como proveitosos e colaboradores para a atuação do teleoperador, na visão do supervisor.

Na opinião dos **teleoperadores**, em oposição aos relatos dos supervisores, apenas T1 reforçou a importância de se trabalhar a expressividade para transmitir uma melhor impressão para o cliente:

*“O cliente, por sentir do outro lado da linha, vai imaginar a pessoa pela voz e a voz no nosso trabalho é tudo. É um trabalho que a gente tem que estar sempre fazendo porque o cliente vai sentir se você tá bem.” (T1)*

*“O cliente vai imaginar a pessoa de uma forma e essa forma só pela voz que você vai conseguir transmitir do outro lado da linha.” (T1)*

O cliente, quando entra em contato com a empresa por meio do teleoperador, procura um atendimento coerente com a proposta da companhia e com o produto comercializado. Assim, a comunicação estabelecida durante a interação entre teleoperador e cliente é decisiva para a aceitação ou rejeição do profissional, do produto e da empresa por parte desse cliente.

As impressões ocorrem devido aos variados ajustes dos recursos expressivos que são responsáveis pelos efeitos de sentido, ou seja, pelas sensações sentidas pelo ouvinte que o fazem atribuir sentido à mensagem emitida (Madureira, 2005; Viola, 2006). É possível obter-se uma boa imagem em decorrência de melhores habilidades comunicativas, que permitem maior controle emocional na interação e uma individualização do atendimento.

Todos os teleoperadores apresentaram repertórios no que concerne ao controle da emoção, o que foi considerado fundamental para que o atendimento seja proveitoso, uma vez que as emoções negativas podem gerar uma situação desagradável para o cliente:

*“Ta chateado, ta alegre, ta feliz ou não. A expressividade da voz é necessária pra você estar sempre se policiando com relação a isso. Você tem que tá passando pela voz o sorriso, uma forma tranqüila, sem ansiedade. Então é necessário o trabalho da voz, principalmente nessa área para o cliente.” (T1)*

*“Acho importante porque no serviço a gente tem que ter um tom, tem que ser mais firme. Atendendo certos produtos é legal a gente ter um tom de voz e ser firme naquilo, manter um padrão de voz, é legal tá mantendo isso né... Porque senão o segurado liga e cada hora um liga mais agitado ou mais nervoso então eu acho legal manter esse padrão de voz.”(T2)*

*“A partir do momento que você entra em linha, a partir do momento que você tá se expressando seja com sentimento, com emoção, com ironia, você não vai conseguir chegar*

*a lugar nenhum e dependendo da forma que você conseguir lidar com isso, com a emoção, com o sentimento, eu acredito que você tenha mais finalidade aí no seu trabalho.” (T3)*

T2 reforça a necessidade de manter o controle emocional por meio da expressão, devido ao tipo de atendimento que realiza, direcionado para empresas de seguro. Nesse caso, o cliente, na maioria das vezes, liga para solicitar socorro ou pedir informações sobre como proceder para ter acesso ao seguro que possui. Por isso, na situação em que o teleoperador se encontra, diante, muitas vezes, de um cliente em situação de perigo ou desespero, é possível que ocorra um descontrole emocional, o que pode prejudicar e gerar instabilidade no atendimento e no auxílio a esse cliente. Vale ressaltar que, algumas vezes, o estado emocional interfere em aspectos da fala de modo a gerar um prejuízo na comunicação estabelecida, como observou Barbosa RA (2005).

As mudanças no equilíbrio psicoemocional alteram a mensagem e são expressas por meio de estratégias de persuasão, envolvimento com o cliente e argumentação de ambas as partes. Dar atenção a esse aspecto parece ser primordial para evitar um episódio de descontrole que alguma situação pode gerar. Boone (1996) chama de *controle de voz* a habilidade em demonstrar o que realmente se quer e não o que, de fato, se sente; portanto, destaca a importância em desenvolver essa competência. Contudo, é válido lembrar que, para se ter um atendimento humanizado, em que a comunicação ocorra com naturalidade, deve-se ter liberdade de expressar emoções, dentro do que é possível e intencional, para que se possa sensibilizar e tocar o cliente com a finalidade de fazê-lo sentir que aquele atendimento é diferenciado.

Ainda referente ao trabalho com expressividade, T3, em consonância com todos os supervisores, acredita poder estabelecer melhores resultados e maior produtividade ao apresentar clareza e boa expressão:

*“Porque a partir do momento que você tem essa expressão no seu trabalho como operador é que você vai conseguir obter um resultado ou não das suas vendas.” (T3)*

Ressalta-se que as ações fonoaudiológicas que visam um aprimoramento da comunicação e expressividade favorecem o desenvolvimento de habilidades comunicativas, que podem ser aplicadas com eficiência a cada diferente situação. Há, porém, a necessidade de se realizarem estudos que transcendam os limites da caracterização da expressividade oral e corporal e avancem no sentido de caracterizar a intervenção fonoaudiológica que tenha esse tema como foco da atuação (Ferreira LP, 2004).

O eixo referente à **expressividade do teleoperador x sensação e reação do cliente** foi considerado fundamental para mostrar a relação entre o teleoperador e o cliente, a partir da expressividade de cada um, tanto sob a ótica do supervisor, que monitora e observa a ligação, quanto do teleoperador, que participa efetivamente da interação. Constatou-se que os **supervisores S1 e S2** percebem a reação do cliente diante a forma de se comunicar do teleoperador:

*“Reage de diferentes formas e percebe nitidamente na voz. (...) Então dá pra você perceber como o cliente reage perante aquela voz, perante aquela entonação.” (S1)*

*“Nós desenvolvemos hoje uma empresa, ou seja, você tá atendendo e a pessoa na linha pode começar a reação calma e se irritar pelo tom de voz do atendente, se chatear pelo jeito como ele deu o “bom dia”. Por que por mais que você tente enganar no “bom dia” você tem que ser sincero e tem gente que não altera a voz em nada.” (S2)*

Nesse caso, fica nítido que, apesar de os supervisores não saberem exatamente sobre os variados recursos que são utilizados pelos teleoperadores, percebem que as diferentes combinações conferem à fala diversos significados que são sentidos pelo cliente, os quais podem ser favoráveis ou desfavoráveis. Em seu estudo, Moreira-Ferreira (2007) constatou que a expressividade oral de teleoperadores influencia no julgamento do desempenho profissional e, conseqüentemente, na rejeição ou aceitação de atendimentos.



Um ponto levantado por S1 aborda a questão da reação negativa do cliente diante da justificativa do teleoperador por apresentar uma qualidade vocal ruim. Em uma situação como essa é possível que o ouvinte passe a prestar ainda mais atenção ao aspecto inadequado da produção vocal do falante após a chamada:

*“Se de repente tem algum problema na voz ou de repente pode até acontecer da pessoa tá gripada, tá com uma entonação um pouco mais baixa, o cliente percebe. Às vezes, até o próprio operador antes de começar uma ligação já se desculpa e fala “olha, eu estou gripado, hoje não estou com uma voz boa” e realmente acaba até agravando, o cliente até escuta mas não é a mesma coisa, não é o mesmo relacionamento.” (S1)*

A demanda apontada por S2 é a mesma mencionada anteriormente por T2, que se direciona para a sensibilização do teleoperador frente à emoção demonstrada pelo cliente em uma situação de desespero:

*“Às vezes, a pessoa que liga tá desesperada devido a situação e o atendente não altera o tom de voz dele e isso causa frustrações, porque pensa “eu to aqui desesperado e tem um robô me atendendo” e a gente não quer isso, acho que a emoção na voz tem que deixar sentir que são pessoas atendendo pessoas. E a única forma de você identificar isso é a voz que traz essa diferenciação durante o atendimento e durante a conversa com o cliente.” (S2)*

S2 também deixa claro a falta de dinamismo na comunicação e de personalização no atendimento por parte de alguns teleoperadores, que sequer tentam alinhar a sua forma de falar a cada cliente. É de responsabilidade de cada profissional adaptar a comunicação para cada diferente usuário ao identificar as necessidades, dificuldades e, também, o seu perfil, características que serão identificadas pelos ajustes na expressividade oral do cliente ao serem percebidos pelo teleoperador (Moreira-Ferreira e Silva, 2002b).

Salienta-se que é o repertório do cliente que sinaliza a forma com que o teleoperador deve atendê-lo. Vale ressaltar que S2 trabalha em uma empresa que presta serviço para seguradoras; por isso, o tipo predominante de telesserviço é o receptivo e na maioria das ligações são pessoas em situação de perigo e estresse. Nesse caso, a escuta ao cliente torna-

se essencial para que o objetivo da ligação seja alcançado, uma vez que, nessa situação, o propósito principal é prestar socorro ao segurado.

Quanto ao aspecto emocional, não é preciso considerar os extremos, ou seja, sem emoção ou com excesso dela. Deve-se trabalhar com naturalidade dentro do conteúdo que é dito, deixar a emoção transparecer em uma relação que é profissional e, assim, mostrar para o cliente que a empresa oferece um atendimento humanizado e que o teleoperador é sensível, mas também prático e objetivo na interação. Esta parece ser uma forma de conquistar o cliente e deixá-lo satisfeito com o resultado: ao mesmo tempo, falar com emoção sem prejudicar o atendimento. A desenvoltura do teleoperador pode estar relacionada ao tempo de trabalho, o que leva a crer que, quanto mais situações difíceis enfrentar, melhor pode gerar uma imagem que cause sensações positivas para o cliente. Vale considerar que, na presente pesquisa, há um equilíbrio do tempo de trabalho entre os supervisores; porém, dentre os teleoperadores observa-se uma grande diferença no tempo de atuação de T1, que é de 13 anos, ou seja, muito maior do que a média de atuação comumente observada.

O discurso de S3 está voltado para a atitude que deve ser tomada pelo teleoperador frente a uma situação de grosseria por parte do cliente. Nota-se que o teleoperador, embora precise ser cauteloso, também deve reagir de forma coerente com o que o cliente aponta, seja por meio de cortesia e cordialidade ou em uma situação que exige maior imposição:

*“Com certeza. A gente até usa muito exemplos porque tem aqueles associados, aqueles clientes que atendem com um pouco mais de grosseria no tom de voz e a gente fala “você tem que falar com o cliente, se ele te atendeu um pouco grosseiro você tem que ser um pouco mais incisivo com ele” e é quando eles geralmente impõem mais um tom de voz um pouco mais forte com o associado.” (S3)*

*“Se eles falam muito calmos o associado tende a...a gente até fala “eles vão fazer o que eles quiserem com você em linha porque você tá sendo muito bonzinho”, então a gente brinca muito assim “ah, se eu to abordando alguém do Rio de Janeiro eu vou ser mais*

*incisivo, se eu to abordando alguém de Minas eu vou ser mais tranqüilo, vou falar mais devagar” e o cliente com certeza percebe essa diferença.” (S3)*

Nesse momento, vê-se, por meio dos relatos de S3, que a expressividade do teleoperador também pode ser modificada a partir da sua reação com o outro, no caso, o cliente. Esse pode ser um ponto de partida para um atendimento personalizado, uma vez que, se o teleoperador perceber a demanda que o cliente traz, pode tentar adequar o seu atendimento à situação, tocar o outro e, assim, favorecer o sucesso da ligação. No entanto, em oposição a essa atitude, o teleoperador pode apresentar uma reação negativa frente ao comportamento do cliente, que pode ser percebido por mudanças na sua forma de expressão. Tal fato pode resultar em um impacto contrário do que se deseja gerar, o que pode prejudicar não apenas o atendimento, mas o nome da empresa, uma vez que existe uma associação direta entre a imagem da empresa e a expressão do teleoperador (Quinteiro, 1995). Os clientes geram uma importante pressão sobre o teleoperador, pois muitas de suas ligações concentram um conteúdo negativo em reclamações que, muitas vezes, trazem uma carga de tensão observada na comunicação do cliente, seja pelo próprio conteúdo, seja pela entoação utilizada que pode ser recebida como agradável ou desinteressante (Cooper, 1991; Montoro, 1999).

Dentre os **teleoperadores** entrevistados, em consonância com S2, percebe-se claramente a valorização dada por T1 a um trabalho que leve em consideração a demanda trazida pelo cliente por meio das suas características e reações, ou seja, um trabalho no qual exista flexibilidade do teleoperador em atender às expectativas:

*“O operador de telemarketing, principalmente, tem que ter um feeling, né? Você tem que sentir realmente porque nem todos os clientes são iguais como ser humano. No nosso trabalho principalmente quando você começa a conversar com a pessoa você percebe a forma que você tem que trabalhar porque tem clientes que são exigentes e você tem que falar de uma forma mais técnica pra poder atrair a atenção.” (T1)*

É interessante que apenas T1 contemplou no seu relato a importância da personalização do atendimento:

*“Ou então tem clientes que não é a primeira vez que você liga e você já está fazendo um acompanhamento você já conhece o perfil daquele cliente e você sabe como trabalhar. Então o operador tem que identificar para poder atrair a atenção do cliente pra se expressar de uma forma que ele preste atenção porque é um trabalho difícil e, ao mesmo tempo, pode parecer fácil, mas não é como um pessoa que você faz uma visita e olha cara a cara.” (T1)*

É válido considerar que, embora seja incomum, essa teleoperadora trabalha na área há 13 anos e a prática decorrente do tempo de experiência influencia no domínio da comunicação e também das possíveis dificuldades geradas. Por esse motivo, é possível que o destaque para a personalização no atendimento seja dado exclusivamente por T1 devido a um maior tempo de trabalho na função, o que agrega mais prática e experiência para lidar com as variadas situações.

T1 comenta sobre as possíveis variações na dinâmica vocal para gerar uma imagem positiva no atendimento:

*“Nesse caso você tem que atrair pela voz, então tem que fazer todo um trabalho em cima disso, de respiração e entusiasmo na voz, expressar tudo por telefone. Então uma coisa que eu acho essencial é o trabalho de fono no telemarketing.” (T1)*

Conforme reconhece T1, a expressão utilizada para atrair o cliente é transmitida somente pelo telefone; deste modo, se a expressividade estiver adequada ao contexto, as chances de persuadir o cliente são maiores, com observou Souza (2006).

T2, por outro lado, discorre com um repertório que engloba a transmissão de sentimentos e emoções carregados da vida pessoal e que, muitas vezes, são levados para o trabalho:

*“(...) Tem dia que você está até um pouco mais nervosa você tem que se controlar mais porque querendo ou não às vezes ele percebe do outro lado e a gente tem que se segurar justamente pra não tá descontando nele também né.” (T2)*

*“Quando você tá com algum problema ou com a voz mais melancólica você fala num tom mais baixo, quando você tá feliz você já dispara, vai colocando pra fora os sentimentos e aquilo ali vai passando também pro segurado.” (T2)*

E complementa com a necessidade de controlar as emoções durante a interação com o cliente:

*“E quando o segurado insiste em algum assunto e começa a tirar você um pouco do sério e sem perceber às vezes ele tá gritando e você tá gritando junto também, aí fica os dois nervosos na linha. Eu bem que tento muito me controlar, isso eu aprendi muito né a manter sempre o mesmo tom de voz, o mesmo nível pra não deixar transparecer isso também.” (T2)*

O cotidiano do teleoperador está marcado por situações que geram reações de irritação, ansiedade, excitação e até medo e confusão, e, portanto, estressantes. No entanto, um mesmo estímulo ou situação, que para algumas pessoas são interpretados como fatores de depressão, ansiedade e ameaça, para outras são vistos como motivação e possibilidade de crescimento e de realização. Para Andrada e Silva (1999), o teleoperador trabalha sob forte pressão emocional, e alguns autores (Nascimento et al., 1995; Boone, 1996) mencionam as situações estressantes, e que geram nervosismo como provocadoras de mudanças na voz.

Em função do importante papel que o teleoperador desempenha na comunicação entre a empresa e clientes, exige-se desse profissional um autocontrole emocional significativo, para tratar com demandas pessoais específicas e, muitas vezes, difíceis (Nascimento et al., 1995; Jensen, 1999; Montoro, 1999; Silva et al., 2006).

Por outro lado, T3 faz referência ao outro, no sentido de que, quando tocado por meio da emoção, passa a ter mais confiança no atendimento. Isso parece ocorrer devido a uma aproximação entre teleoperador e cliente, obtida a partir de uma maior naturalidade conferida à fala quando a emoção toma o seu lugar na ligação:

*“Às vezes ele não aceita...se eu não souber me expressar com ele tentando atingir o que eu quero, levando ele com mais clareza, de forma nenhuma ele vai poder me atender e isso já começa no tom da minha voz, no desânimo, na minha emoção, no que eu vou passar pra ele como no caso, o sentimento. A partir do momento que eu atingir algum ponto dele no caso da emoção eu acredito que o cliente vai passar a ter mais confiança naquilo que eu vou estar vendendo pra ele.” (T3)*

Isso demonstra que, em uma condição de atendimento, sempre há a possibilidade de contornar a situação frente a uma atitude negativa cometida por parte do teleoperador, sobretudo se expressar emoções que atinjam o cliente, principalmente por tornar a interação mais natural. Para Moreira-Ferreira (2002), a comunicação é um importante recurso para chamar a atenção do cliente e, por isso, deve ser utilizada de modo consciente pelo teleoperador. Afirma que no relacionamento com o cliente devemos utilizar parâmetros positivos de comunicação, somados à utilização eficiente de um roteiro de atendimento para bem impressionar.

Diante das colocações apresentadas em relação a este eixo temático, que remete à relação entre o teleoperador e o cliente, é válido enfatizar a escassez de pesquisas que falem da interação com o outro/cliente (Algadoal, 2002; Moreira-Ferreira e Dragone, 2005; Lau, 2007; Moreira-Ferreira, 2007), que possam mostrar como as relações e a expressividade são moldadas a partir da presença do interlocutor.

Quanto ao eixo temático **trabalho fonoaudiológico com teleoperadores**, é importante esclarecer que a pergunta referente a esse eixo temático (questão 1, ANEXO 5) foi realizada com o propósito de verificar se o termo expressividade e os aspectos relacionados a ela iriam ser mencionados, mesmo sem as fonoaudiólogas serem solicitadas diretamente sobre o assunto. Vale ressaltar que a intenção foi de investigar se no trabalho iria aparecer não necessariamente por meio do termo expressividade, mas de outras

maneiras, como o trabalho com os recursos expressivos ou na interação com o outro, por exemplo.

Após a análise das entrevistas dos três fonoaudiólogos, a partir dos conteúdos, percebe-se que F1 e F2 destacam o trabalho com os aspectos vocais em meio a outros conteúdos:

*“Bom, a gente parte do princípio que eles utilizam a comunicação no trabalho, então a gente considera e parte do contexto maior de comunicação profissional (...) então é um profissional da voz e a gente trabalha com a questão da voz falada, porque é o caso do teleoperador.” (F1)*

*“Meu treinamento está dividido em duas partes, aspectos de voz e comunicação e depois todos os aspectos relacionados à audição, são os dois momentos.”(F2)*

O que pôde-se perceber nos repertórios de F1 e F2 é que estes tratam o conteúdo relacionado à voz sempre associado aos aspectos de comunicação, como se este último fosse um todo e a voz fosse considerada uma das partes desse contexto.

O trabalho vocal é realizado pelas três entrevistadas, podendo ou não ser o foco da atuação, em oposição aos relatos de Quinteiro (1995), que afirma que os principais focos da atuação fonoaudiológica na área de telesserviços são a voz e a fala. Ao se levar em consideração que F1 e F2 não restringiram o seu treinamento aos cuidados com a voz, inclusive ao especificarem uma atuação que envolve outras abordagens, pode-se voltar o olhar para uma nova prática que tem sido realizada na área de telesserviços, atualmente.

É possível observar que o repertório de F1, diferente das outras entrevistadas, destaca uma esfera que ela considera ser mais ampla, a comunicação:

*“(...) e abordamos a questão de que a comunicação vai ser utilizada em todos os momentos profissionais” (F1)*

*“E para eles valorizarem o nosso momento, o nosso encontro, o nosso conteúdo a gente também trabalha o quanto eles vão utilizar todos os conteúdos que estão sendo trabalhados ali, em outros contextos.” (F1)*

Vê-se pelo relato de F1 que, embora em nenhum momento a comunicação seja tratada ou associada à expressividade, ela contextualiza a relação de comunicação. Contudo, observa-se que esta começa a fazer parte da prática fonoaudiológica em telesserviços, mas parece sempre ser efetivada por meio da produção vocal. A voz passa a ter um papel secundário quando a comunicação assume o lugar de tema central na atuação e fica reconhecida como um dos recursos expressivos e não mais como o tema condutor, uma vez que a abordagem ganha um formato novo em que a expressividade se destaca (Barbosa LM, 2005).

Ressalta-se que F1 trabalha com o teleoperador uma comunicação que julga ser importante não apenas durante o momento que este atua na empresa, mas por todos os momentos profissionais que irão surgir ao longo de suas vidas.

Ao se apresentar para os teleoperadores a possibilidade e a importância de assimilarem o conteúdo para além da atividade que exercem profissionalmente, estes que, na maioria das vezes, estão na função temporariamente (Algadoal, 1995) podem evidenciar maior interesse e aproveitamento durante o treinamento.

Assim como F1, na pesquisa de Berenstein (2001) as fonoaudiólogas entrevistadas também relataram partir de uma temática maior, mas, nesse caso, o grande contexto foi a voz e não a comunicação, fato que aponta para a diferença de foco da atuação entre fonoaudiólogos durante o treinamento na área de telesserviços. Adicionalmente, também retrataram o fato de estender os benefícios do treinamento para situações fora do trabalho, para ajudá-los e qualificá-los para a vida.

F3, por outro lado, ao mencionar a sua prática com os teleoperadores, refere-se sempre à voz como um instrumento, e direciona suas orientações para a prevenção de alterações vocais:



“...e fazemos orientação sobre todos os aspectos de higiene vocal, o que é bom, o que é ruim, falamos sobre produção vocal, sobre a parte de áudio, sobre queixas e sintomas vocais e nesse momento orientamos em relação a todos esses aspectos.”(F3)

Para Andrada e Silva (2003, o termo *higiene vocal* transmite uma impressão de falta de higiene para com o nosso corpo e, por isso, defende o termo *saúde vocal* para designar os cuidados e procedimentos a ser utilizados para obtenção de uma voz saudável. Complementa que as características de cada indivíduo devem ser consideradas, assim como as orientações, necessidades, assimilações e repercussões também são singulares, pensamento que vai na direção oposta das normas e listas de proibições defendidas pelo termo *higiene vocal*.

De acordo com a literatura (Algodoal, 1995; Camargo et al., 2000; Algodoal et al., 2002; Jones et al., 2002; Marcengo, 2004), o perfil dos teleoperadores está associado a altos índices de sintomas, queixas e alterações vocais, além de um desconhecimento de regras de saúde vocal. A prática fonoaudiológica, sempre voltada para os cuidados com a voz e prevenção de problemas, também pode ter como ponto de partida essa demanda apresentada pelos teleoperadores.

O desgaste vocal é observado nos teleoperadores, dada a importante demanda vocal por eles apresentada durante a jornada de trabalho (Behlau, 2005), que dura de quatro a seis horas diárias (Algodoal, 1995; Silva et al. 2006), com a agravante de que a maior parte dessa população não faz nenhum trabalho anterior, relacionado ao preparo vocal (Andrada e Silva, 1999). No entanto, esta cultura parece estar enraizada na mentalidade dos fonoaudiólogos que, na maioria das vezes, fazem uma associação direta entre a prática com teleoperadores e a necessidade de se trabalhar apenas ou principalmente a voz. Destaca-se que um novo olhar pode ser dado para a demanda de teleoperadores ou para a prática

fonoaudiológica com eles, uma vez que nem sempre é imperativa a precisão em direcionar apenas para a problemática vocal.

F1 e F2 também relatam abordar os cuidados com a voz durante o seu treinamento e referem explicar ainda de que maneira o assunto é abordado. É interessante destacar esse relato, pois durante muito tempo a saúde vocal foi vista como uma série de medidas que tinham que ser tomadas de forma imperativa, a partir de atitudes proibitivas que levavam as pessoas a acreditarem que era necessário renunciar de muitos prazeres em prol de uma voz saudável:

*“Buscamos a questão da anatomofisiologia da voz e conversamos com eles tirando deles o conhecimento que eles tem (...). Falamos que as coisas não são proibidas de ser feitas daquela maneira e eles vão conhecer e refletir sobre todas as orientações relacionadas a voz, por exemplo, como é que eles podem fazer numa situação de gripe, resfriado, rinite, o que eles tem que fazer mais nesse momento.” (F1)*

*“Começando com a voz, primeiro eu explico todo o aparelho fonador, o que é prega vocal, explico alguns mitos que existem com relação a prega vocal e depois eu passo para os cuidados com a voz, higiene vocal, saúde vocal, até gosto de falar saúde vocal e não higiene” (F2)*

Em concordância com a literatura (Máster e Algodal, 1995; Alves e Cavalcanti, 1998; Oliveira et al., 1999; Garcia et al., 2000; Berenstein, 2001; Caraça, 2003; Lehto et al., 2005), todas as fonoaudiólogas abordam em seu treinamento os cuidados com a voz e incluem as orientações sobre saúde vocal, em detrimento de uma atuação que promova atividades para um resultado não apenas na voz, mas na comunicação em um sentido mais amplo (Berenstein, 2001; Bacha et al., 2002; Brito e Vasconcelos, 2004; Lehto et al., 2005; Oliveira e Reis, 2005).

F1 incentiva o cuidado com a saúde:

*“Na questão da voz e da audição fazemos o paralelo em relação à saúde. Alguns lugares querem apenas aprimoramento, mas mesmo assim falamos um pouco de saúde porque consideramos que para as pessoas se comunicarem bem elas tem que estar*

*saudáveis, se sentir bem, ter uma boa voz se não, não vão ter uma comunicação expressiva, uma boa expressividade.” (F1)*

É interessante ressaltar que F2, em seu repertório sobre o cuidado com a saúde, inclui a comunicação e a expressividade na medida em que denota uma estreita relação entre ambas, ao inferir que a primeira se torna um pré-requisito para a obtenção de êxito na segunda, uma vez que a forma de nos expressar revela, entre outras coisas, como nos sentimos mental e fisicamente.

O assunto referente aos recursos expressivos foi abordado tanto por F1 quanto por F2:

*“(…)como é que eu consigo uma voz mais aguda, uma voz mais grave, enfim conhecer um pouco isso (...). Aí discutimos a qualidade da voz. A partir daí eles vão entender um pouco cada um dos parâmetros vocais e nós vamos extrair destes os recursos da voz.” (F1)*

*“(…)e depois eu converso bastante sobre a questão de prosódia, modulação, entoação. Falo sobre essa coisa da modulação repetitiva que muitos operadores de telemarketing tem e que torna o atendimento impessoal, você tem a impressão que você tá conversando com um robô.” (F2)*

A partir desse trecho pode-se observar que F1, implicitamente, mostra que o objetivo de trabalhar com os recursos vocais é tornar o atendimento mais personalizado. Esse propósito ainda é reforçado por F2 quando refere que muitos teleoperadores adotam a modulação repetitiva durante o teleatendimento. Os relatos explicitam que, embora não seja mencionado o termo expressividade, F1 e F2 trabalham esse aspecto por meio dos recursos expressivos. Para Kyrillos (2005), os recursos vocais são enriquecedores do conteúdo, pois conferem uma mensagem subliminar à informação.

F2 também trabalha aspectos como ressonância, articulação e velocidade de fala:

*“Falo muito sobre as questões da voz mesmo, mas nos sentido do hipernasal, hiponasal, da voz no pescoço, da voz muito no nariz, da falta de articulação que muitos deles tem, da velocidade muito acelerada.” (F2)*

F3, porém, não fez qualquer menção a este tipo de abordagem quando questionada sobre a sua prática com os teleoperadores. Isso demonstra que a entrevistada trata com prioridade a saúde e os cuidados com a voz para os teleoperadores e não prioriza o trabalho com a expressividade.

Algumas vezes, os recursos expressivos foram associados ao aprimoramento da comunicação, entendido por nós como um trabalho com expressividade, como quando, por exemplo, F1 infere que o trabalho com esses recursos pode contribuir para uma melhora nesse aspecto:

*“Então aqueles que eles precisam de fato investir na sua comunicação, aprimorar, entender que vai os ajudar na sua comunicação. Então trabalhamos com a velocidade, com a articulação, com a ênfase, com a entonação, com a pausa que tem um pouco a ver com a velocidade também, mas eu posso mostrar como é uma pausa interpretativa, por exemplo.” (F1)*

Um outro ponto considerado relevante quando se trata de expressividade é o trabalho que envolve as emoções, mencionado por F1:

*“É falado que quando a emoção muda a voz deles também muda(...)” (F1)*

A mesma entrevistada, F1, aborda um assunto que envolve o cliente e, nesse momento, fala explicitamente de como a expressividade é variável e produz diferentes efeitos:

*“Aí a gente trabalha um pouco obviamente com a percepção da voz do próprio cliente. O estado que o cliente chega, ou seja, a expressividade que o cliente coloca na sua voz também vai impactar e vai interferir na voz que ele (operador) vai utilizar. Então se ele precisa tranquilizar o cliente, se ele precisa ser mais enfático, se ele precisa vender, por exemplo, se ele precisa argumentar, se ele precisa convencer, seja o que for que ele precisar tem também relação com a voz que ele ouve, com a voz do cliente por isso que trabalhamos a escuta nesse sentido que é dinâmico, pra ele ouvir buscando essas impressões.” (F1)*

*“Posso por meio da linguagem do cliente saber se é um cliente simples, então não vou usar termos técnicos, ou se é um cliente que fala comigo dessa maneira, então pra ele*

*credibilidade e segurança significa eu também utilizar esses termos com ele. Tudo isso vamos trabalhando dentro desse contexto de linguagem e escuta.” (F1)*

Percebe-se que F1, na sua atuação, privilegia a comunicação por meio de um trabalho que envolve a expressividade e as diversas formas de trabalhá-la, seja com os recursos expressivos ou com a escuta do cliente. A inserção do fonoaudiólogo na área de telesserviços também está relacionada com a necessidade de valorizar o consumidor, atendê-lo bem e satisfazer suas necessidades e expectativas (Oliveira e Algodual, 2002). Destaca-se que as referências feitas quanto à escuta do teleoperador estão relacionadas a uma escuta voltada para a área da Fonoaudiologia e, apesar de atender pela mesma nomenclatura, não tem relação com aquela utilizada na área da psicanálise.

A participante coloca em pauta o importante papel que esses sujeitos têm durante o teleatendimento: o relacionamento com o cliente. Se a forma como reagem às situações pode interferir na comunicação e, assim, gerar um efeito para o cliente, torna-se primordial que eles controlem as suas emoções para que transmitam durante a ligação as impressões que desejam. Os fatores psicossociais implícitos na produção vocal estão marcados pela personalidade e também pelo estado emocional, de modo que cada diferente situação determina uma forma específica de falar (Ferreira, 2002).

Outro assunto mencionado, que também está nos objetivos do treinamento e tem total relação com expressividade, é a linguagem utilizada pelos teleoperadores:

*“Depois nós trabalhamos todas as questões de linguagem, porque consideramos linguagem um outro instrumento de trabalho. Isso é muito baseado no roteiro que a empresa utiliza como as formas de tratamento, a questão da objetividade, a questão da argumentação, a questão de palavras mais positivas, de palavras que não deveriam ser utilizadas, pois geram uma imagem. Tudo tá amarrado naquele começo que eu falei pra você, tudo vai gerar uma imagem.” (F1)*

A linguagem é a forma particular pela qual o indivíduo se expressa. Ela agrega componentes individuais que carregam características trazidas pelas suas experiências de

vida e meio em que vive. Ao longo da entrevista é possível verificar que F1 trata com profunda importância a imagem que a comunicação de cada indivíduo transmite ao cliente durante o atendimento, e enfatiza que é essa imagem que estes terão da empresa para a qual solicitam serviços. Em qualquer relação comunicativa, o modo de falar contribui para a construção de uma imagem perante o ouvinte, pois a partir da comunicação este passa a construir uma impressão e imagem mental sobre o falante, que pode ser positiva ou negativa, fato que dependerá de como a voz será absorvida e interpretada. A imagem mental formada pelo cliente representará não apenas o próprio teleoperador, mas a empresa, seus produtos e serviços (Moreira-Ferreira, 2002).

O teleoperador deve desenvolver um bom vocabulário, habilidade de conversação e de expor suas idéias com clareza, além de capacidade de construir argumentos lógicos durante a ligação; por isso, a linguagem deve ser um dos objetivos para o trabalho do fonoaudiólogo com essa população, uma vez que é um fator essencial para o sucesso do atendimento (Nobre, 1999; César e Lagrotta, 2005). Por esse motivo, o uso adequado do vocabulário é solicitado nessa profissão e considerado um aspecto importante na avaliação e seleção dos teleoperadores (Algodoal, 1995; Cavalcanti, 1999; Liechavicius, 1999; Nobre, 1999; Moreira-Ferreira e Silva 2002b; Behlau, 2005).

Um comentário relevante partiu de F3 ao enfatizar a importância de se realizar um trabalho em equipe, que incluía também os supervisores, para que estes não apenas compreendam os aspectos trabalhados e percebam a sua necessidade, mas que também incorporem o seu papel como multiplicadores da promoção da saúde e incentivadores da atuação fonoaudiológica:

*“Atualmente, não fazemos treinamento com supervisores, mas antigamente fazíamos com todos eles e eu orientava também sobre o trabalho da fono, em realizar o programa, de eles serem multiplicadores da nossa atuação aqui na empresa.” (F3)*

Ao longo dos anos observou-se um maior interesse por parte das empresas com relação ao trabalho fonoaudiológico na área de telesserviços, e isso contribuiu para a valorização de um trabalho abrangente que envolvesse todos os funcionários da área, como os supervisores e a diretoria (Crivelenti,1999, Garcia et al., 2000).

Os procedimentos utilizados para trabalhar os recursos expressivos foram referidos apenas por F1:

*“Depois vamos abordar um pouco sobre a percepção deles, então eles vão perceber a própria voz, são feitos questionamentos sobre o que acham da própria voz e que imagem ela gera pro outro.” (F1)*

Nota-se que a fonoaudióloga associa o uso dos recursos expressivos com a expressividade, ao evidenciar que, se estes forem trabalhados, a expressividade irá melhorar:

*“E vão treinar e experimentar, mudar as suas vozes, avaliar vozes, fazer vozes diferentes, vão discutir sobre que imagem essas vozes geram e que imagem querem gerar e como podem fazer pra usar a sua voz. Todos esses recursos que eu to falando, nós acreditamos que potencializam a expressividade da voz, então eles vão entender a partir do uso deles como irão conseguir trabalhar a questão da musicalidade, essa voz vai mudar e se mudar que impacto ela vai gerar. A partir daí eles vão treinar todos esses recursos.” (F1)*

Quando questionada sobre os aspectos trabalhados com teleoperadores, sem a especificação do trabalho com expressividade, F1 foi a única que referiu estratégias que envolvessem o tema expressividade.

A entrevistada enfatiza também que, nesse processo de treinamento, ela mesma incentiva a mudança, não apenas para o trabalho na área de telesserviços, mas a mudança para a vida, para outras situações e outros contextos:

*“De todo esse conteúdo que falei trabalhamos muito a mudança de atitude, porque algumas vezes as pessoas recebem o conteúdo, é um conteúdo interessante, mas é muito importante sensibilizar de que vão utilizar todas essas questões a vida toda. E não é só que eles tem que cuidar da voz pra essa empresa, não é isso, é pra ele mesmo. Então*

*trabalhamos desde o início a motivação pra mudança, as atitudes pra mudança, porque precisamos muito deles, se não a coisa não se efetiva.” (F1)*

Embora seja uma situação que vem se modificando, a profissão de teleoperador ainda é considerada temporária e é procurada apenas para cobrir as despesas até que terminem a faculdade ou encontrem um emprego mais promissor (Algadoal, 1995; Behlau, 2005; Silva et al., 2006); por esse motivo, muitas vezes os teleoperadores não valorizam os treinamentos recebidos. O fato de F1 associar o seu treinamento a uma melhora para a vida parece ser um ponto ao seu favor, pois, se os teleoperadores se conscientizam de que o treinamento oferecido não vai lhes ser útil somente para aquele trabalho e sim para outras funções, eles poderão se interessar em participar e encarar as atividades com mais seriedade.

Pôde-se verificar que F1 cita o trabalho com os recursos expressivos como entoação, velocidade de fala, ênfases e articulação, menciona a imagem gerada a partir de diferentes formas de se expressar, e considera a interação com o outro, no caso o cliente, para desenvolver seu trabalho com os teleoperadores. Entende-se que F1 fez um relato mais completo quando comparada às demais, o que nos leva a crer que a sua experiência na área (14 anos) justifica o fato de agregar diferentes e mais abrangentes conteúdos e formas de atuação na sua prática.

F2 apresentou um discurso que também contemplou a comunicação, a relação com o cliente e alguns recursos como a entoação, ressonância e articulação. No entanto, seu relato estava bem direcionado aos aspectos da produção vocal.

O repertório de F3 abarcou somente a voz, no sentido de prevenir alterações e promover a saúde por meio de cuidados e exercícios específicos e de influência da clínica fonoaudiológica.



Uma vez que foi apresentado o trabalho fonoaudiológico realizado com os teleoperadores, considerou-se interessante apontar as **expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico** por parte dos **supervisores** entrevistados; por esse motivo foi criado esse eixo temático.

Ficou claro, pelos repertórios utilizados, que os supervisores associam primeiramente a atuação do fonoaudiólogo a um trabalho de prevenção direcionado aos aspectos vocais, na medida em que demonstram esperar uma melhora dos aspectos relacionados à voz ou à respiração:

*“O treinamento fonoaudiológico é importante, claro. Tanto para a voz quanto para a respiração ajuda muito.” (S1)*

*“Quando o teleoperador vai pra um treinamento eu já espero uma melhora ou se de repente tá com um problema de fala ou de respiração já espero que melhore.” (S1)*

*“O benefício é de todo mundo, principalmente porque o trabalho deles é a voz(...)” (S2)*

Uma preocupação que aparece vinculada às alterações de voz é o índice de absentéismo apresentado pelos teleoperadores, fato que parece contribuir para a valorização do trabalho do fonoaudiólogo por parte do supervisor:

*“Espero que venha a ajudar no desempenho deles, que venham a evitar faltas por motivos de ter a garganta inflamada, até porque a gente orienta muito que tem água na central, nas esquezas disponibilizadas.” (S2)*

De fato, o aumento da assiduidade faz parte dos objetivos do trabalho fonoaudiológico (Liechavicius, 1999), uma vez que o fonoaudiólogo enfatiza a promoção da saúde.

No entanto, também é perceptível por parte de S1 e S3 que o trabalho fonoaudiológico não se limita apenas aos cuidados com a voz ao revelarem que esperam

que essa atuação promova uma melhor articulação, pronúncia, compreensão, clareza e entoação:

*“Eu até posso constatar que a minha equipe teve melhoras em várias situações e vários teleoperadores tiveram um desenvolvimento bem apurado com o acompanhamento. Temos melhora de fala mesmo, compreensão verbal, a parte da respiração, entonação também tem melhoras. Quando tem um acompanhamento de uma fono em termos de treinamento o acompanhamento traz mudanças pra melhor.” (S1)*

*“Na verdade que eles tenham mais tranqüilidade pra falar em linha, que eles não gaguejem tanto, que eles possam não suprimir letras porque muitas vezes isso acaba acontecendo por conta da dicção, pra eles terem uma melhor dicção em linha mesmo, pra poder ser claro com o cliente e o cliente poder entender.” (S3)*

S1 e S3 valorizam a atuação fonoaudiológica a partir de uma visão mais ampla e direcionada para a comunicação, e não exclusivamente para a produção vocal. De modo interessante verifica-se que o tipo de telesserviço realizado na central de S1 é predominantemente ativo e na de S3 é tanto ativo quanto receptivo, em oposição a S2, que não fez menção a essa abordagem e que trabalha em uma central que realiza principalmente o telesserviço do tipo receptivo. Nesse sentido, é possível reconhecer que os profissionais que atuam no segmento ativo parecem absorver e valorizar mais os conteúdos oferecidos pelas fonoaudiólogas e que vão ao encontro de um trabalho mais amplo que inclui a pronúncia, velocidade de fala, intensidade da voz e vocabulário, tal como aponta Salzstein (2000).

S1 acrescenta que o trabalho realizado pelo fonoaudiólogo pode trazer melhoras, inclusive para um melhor posicionamento do teleoperador frente o cliente:

*“Muitas vezes o operador de telemarketing não tem essa visão, não consegue enxergar que aquele trabalho que a fono tá fazendo é um trabalho que vai evoluir em relação ao posicionamento dele, a postura dele perante o cliente ou até, por exemplo, quando a voz dele possivelmente ou futuramente possa ser mal cuidada e agravar com alguma doença ou alguma rouquidão ou alguma coisa que possa comprometer futuramente a própria profissão.” (S1)*

Complementando esse comentário, pontua-se que S1 foi o único a citar o cliente quando questionado sobre a contribuição da atuação da fonoaudióloga, o que salienta a diferença de perspectivas entre o supervisor do segmento receptivo (S2) e do segmento ativo, como é o caso de S1, que agrega as práticas realizadas pela fonoaudióloga a uma situação de venda. Calil et al. (2002) aponta para a grande demanda no setor de vendas, o que faz com que os teleoperadores que trabalham nesse setor apresentem muitas alterações na comunicação, as quais podem refletir no cliente.

No trecho abaixo, S1 evidencia a satisfação em poder realizar um trabalho em equipe, que integra o teleoperador, o supervisor e o fonoaudiólogo:

*“A supervisão promove aqui nessa editora um trabalho muito bom com a fono porque é bem focado. Nós sabemos o resultado que dá fazer esse trabalho juntamente com a fono, nós temos uma visão e sabemos da necessidade, sabemos que é importante o trabalho com a fono juntamente com a operação e com a supervisão.” (S1)*

O trabalho em equipe, que inclui vários profissionais da área de telesserviços, também é referido na literatura (Crivelenti, 1999; Garcia et al., 2000; Moreira-Ferreira e Silva, 2002b).

Em relação ao eixo **contribuições do treinamento fonoaudiológico**, verificou-se que, de uma forma geral, os **teleoperadores** foram sucintos em suas respostas, e apenas T1 estendeu-se um pouco mais quando discorreu sobre o assunto. O trabalho feito pelo fonoaudiólogo é relacionado por T1 e T2 inicialmente à produção e, principalmente, aos cuidados com a voz e respiração, em consonância aos relatos de S1 e S2 sobre as expectativas do trabalho fonoaudiológico:

*“Bom, principalmente com o trabalho de operador é essencial porque trabalha com a voz (...)”(T1)*

*“O espaço, a respiração, enfim...acho que é isso.” (T1)*

*“Me ajudou a orientar com os cuidados com a voz. Eu não tinha noção nenhuma e pra mim voz era simplesmente abrir a boca e falar, então eu aprendi várias coisas, como que você faz pra cuidar, como evitar o abuso excessivo da voz, de como cuidar...isso me ajudou muito. Trabalhar respiração, voz e isso melhorou muito pra mim.” (T2)*

A falta de conhecimento por parte de T2 sobre a voz e a comunicação, bem como sobre a possibilidade de atuação fonoaudiológica, pode ser a realidade de muitos profissionais que, apesar de terem na comunicação o seu principal meio de desempenhar a sua função, desconhecem tais aspectos.

Observa-se que T1 chega a citar que a atuação pode contribuir para a forma de expressão:

*“(...)e ajuda principalmente na forma de expressão, na forma de como falar, como cuidar da voz também. E os exercícios que nós fazemos hoje em dia são essenciais porque eles te orientam a forma correta para você não prejudicar tanto o modo de falar. (T1)*

Ele manifesta seu ponto de vista, assim como S1, sobre considerar o cliente e acreditar que o treinamento pode contribuir para essa relação, pois promove melhora dos ajustes de fala/clareza, o que reflete na compreensão do cliente:

*“Eu acho que o essencial principalmente no telemarketing e trabalhar a voz a fala para que a pessoa que está do outro lado da linha te compreenda, compreenda bem as palavras e entenda a forma que você está se expressando.” (T1)*

T3 corrobora ao mencionar o trabalho fonoaudiológico como uma forma de reduzir a dificuldade na comunicação estabelecida com o cliente:

*“Ajuda a desenvolver no caso uma dificuldade, às vezes, de o operador se soltar mais, ele ter uma dificuldade a mais de se expressar, às vezes, na linha com o próprio cliente então acho que facilita bem mais. Na minha visão é isso, o fono me ajuda mais nessa parte, na facilitação de desenvolver com o cliente e até mesmo nas pronúncias de algumas palavras que a gente tem certas dificuldades.” (T3)*

Assim como no estudo de Aguiar et al. (2007), no presente trabalho todos os teleoperadores valorizaram o treinamento ministrado pelo fonoaudiólogo, seja por promover uma melhora da produção vocal ou por minimizar as dificuldades de

comunicação apontadas por eles e também relatadas na literatura (Algadoal et al., 2002; Costa et al., 2002; Jones et al., 2002).

Para finalizar, ao fazer uma análise vertical, que envolve as diferentes categorias profissionais de uma mesma empresa (F, S, T) verificam-se poucas convergências de opiniões. Salienta-se que F1 e T1 compartilham de uma mesma opinião quando consideram a interação com o interlocutor fundamental para definir a forma de expressão.

Em relação aos profissionais da E2 constata-se opiniões diversificadas a respeito da expressividade. F2 enfatiza bastante a presença do ouvinte, ao considerar que o outro exerce influência na expressividade de quem fala. Para S2 a expressividade oral está relacionada à voz e atributos como clareza e empatia, e tem uma grande importância para o atendimento, uma vez que não há o contato visual na comunicação ao telefone. T2 faz referências à transmissão de emoções e utiliza o termo voz.

Quanto aos profissionais da E3, vê-se uma congruência entre os relatos apresentados (F3, S3, T3) no que diz respeito a associar a expressividade a atributos positivos como alegria e brilho na voz (F3), empatia e clareza na voz (S3), boa fala e boa dicção (T3).

Com relação ao conceito de expressividade oral, obteve-se respostas com denominadores comuns com o destaque para a voz, a relação com o outro, os sentimentos e emoções e os aspectos positivos relacionados a uma voz expressiva.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os relatos dos profissionais para definir a expressividade oral, verifica-se uma linha semelhante de pensamento por parte das fonoaudiólogas, principalmente F1 e F2, no que diz respeito à relação e interação com o outro. Para elas, a expressividade contempla o uso de recursos expressivos que, para F1, está relacionado a uma melhor expressão. Também se constata que, entre as fonoaudiólogas, apenas F2 mencionou a expressão corporal. Observou-se uma conceituação mais abrangente por parte de F1 e F2 e um relato resumido de F3 que mostrou um pensamento diferente das demais, posto que pouco menciona a relação com o outro e faz uma dissociação entre linguagem, fala e voz.

Quanto aos supervisores, percebe-se que seu imaginário acerca do tema está fortemente vinculado à voz como instrumento, principalmente por parte de S1 e S2 que, embora associem a atributos positivos como suavidade e clareza, consideram a voz como o principal ou único instrumento pelo qual a expressividade acontece. Dentre os supervisores, apenas S3 mencionou a relação com o outro e relacionou o conceito de expressividade não apenas à voz, mas também considerou a articulação e a fluência.

Em contrapartida, para os teleoperadores T1 e T2, os sentimentos e emoções são as principais associações feitas a partir do termo expressividade oral, pois reconhecem que a forma de se expressar imprime características que denunciam a maneira como o indivíduo se sente e isso irá interferir na relação com o outro. A relação com o interlocutor foi mencionada apenas por T1 e T3, que atribui à expressividade características positivas da comunicação.

Observou-se a dificuldade de conceituação do termo expressividade oral, tanto por parte das fonoaudiólogas, as quais estão inseridas em uma área que tem a expressividade como objeto de estudo, quanto por parte dos outros profissionais. Devido o termo expressividade ser novo e de muita abrangência, as pessoas ainda não o conceituam e não é do conhecimento e prática de todos, sobretudo de quem não faz parte da área fonoaudiológica, como supervisores e teleoperadores.

É fundamental que o fonoaudiólogo agregue ao seu discurso a palavra comunicação em detrimento do termo voz e que veja a sua atuação com teleoperadores de uma maneira mais ampla, na qual a expressividade seja vista como um dos objetivos para que, conseqüentemente, possa ser entendida e valorizada, principalmente por profissionais que dependem dela para alcançar melhores resultados, como os profissionais que atuam com telesserviço.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguiar AGO, Gouveia N, Behlau M. A efetividade de um programa de treinamento vocal para atendentes de *telemarketing*: um ensaio de campo controlado e randomizado. In: Anais do 2º *Composium* Internacional da IALP, São Paulo, 2007.

Algadoal MJAO. Voz profissional: o operador de *telemarketing* [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 1995.

Algadoal MJAO. Voz profissional: o operador de *telemarketing*. In: Ferreira LP, organizador. Dissertando sobre a voz. São Paulo: Pró-fono editorial, 1998.

Algadoal MJAO. As práticas de linguagem em situação de trabalho de operadores de *telemarketing* ativo de uma editora [tese de doutorado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2002.

Algadoal MJAO, Oliveira S, Pitsch P, Calil M, Costa A. Justificativa qualitativa para a inserção do fonoaudiólogo em *call center*. In: Anais do X Congresso Brasileiro de fonoaudiologia/ II Encontro Mineiro de Fonoaudiologia, Belo Horizonte, 2002.

Algadoal J, Oliveira SMRP, Costa ACA. A voz do operador de *telemarketing*. In: Ferreira LP, Oliveira SMRP. Voz profissional: produção científica da Fonoaudiologia Brasileira. São Paulo: Roca, 2004, p. 33-48.

Algadoal J, Oliveira SMRP, Vieira IP, Costas FR. A voz do operador de *telemarketing*. In: Ferreira LP, Oliveira SMRP. Voz profissional: produção científica da Fonoaudiologia Brasileira [CD-ROM]. São Paulo, 2006.

Algadoal J, Oliveira S. Expressividade ao telefone. In: Kyrillos, LR, organizadora. Expressividade: da Teoria à Prática. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 163-177.

Alves AKC, Cavalcanti MFPD. Estudo acústico da voz pré e pós orientação e treinamento vocal em teleoperadores. In: Anais do VIII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, XV Encontro Nacional de Fonoaudiologia, Natal, 1998.

Alves ACA, Vajda F. Operador de *telemarketing*. Mimeografado – Trabalho de conclusão da disciplina Voz Profissional. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2003.

Andrada e Silva MA. Voz Profissional: novas perspectivas de atuação. Rev Distúrbios da Comunicação. 1999; 10(2): 177-192.

Andrada e Silva MA. Saúde Vocal. In: Pinho SMR. Fundamentos em Fonoaudiologia: tratando os distúrbios da voz. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003, p. 139-146.



Appa RC. Polidez lingüística no *telemarketing*. Revista Letra Magna – Revista Eletrônica de Divulgação científica em Língua Portuguesa, Lingüística e Literatura, ano 1, n. 01, 2º semestre de 2004.

Arruda AF. Expressividade oral de professoras: análise de recursos vocais [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2003.

Azevedo JBM. Análise dos efeitos de uma intervenção fonoaudiológica realizada junto a telejornalistas [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia universidade Católica, 2007.

Bacha SMC, Ribeiro JL, Camargo AFP. Ação fonoaudiológica em central de *telemarketing*. In: Ferreira LP, Andrada e Silva MA, organizadoras. Saúde Vocal: práticas fonoaudiológicas. São Paulo: Roca, 2002, p. 309-328.

Barbosa LM. Comunicação profissional a favor do marketing sonoro: a construção de conceitos e da assessoria fonoaudiológica em uma empresa aérea. In: César CPHAP, Calheta PP. Assessoria e Fonoaudiologia: perspectivas de ação. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 39-56.

Barbosa RA. Emoção: efeitos sobre a voz e a fala na situação em público [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2005.

Behlau MS, Ziemer R. Psicodinâmica vocal. In: Ferreira, LP. Trabalhando a voz: vários enfoques em Fonoaudiologia. São Paulo: Summus, 1988, p. 71-88.

Behlau MS, Dragone MLS, Nagano L. A voz que ensina: o professor e a comunicação oral em sala de aula. São Paulo: Revinter, 2004.

Behlau MS. Voz: o livro do especialista. São Paulo: Revinter, 2005, 2 v.

Berenstein ALSA. Prática fonoaudiológica no *telemarketing* [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2001.

Bertachini L, Portela JP, Almeida LC. Fonoaudiologia e *telemarketing*: um estudo da associação entre a qualidade vocal e o grau de produtividade de teleoperadores ativos. Revista da Fonoaudiologia, 2ª Região, São Paulo, Nº 42, nov/dez, 2001.

Bloch P. Problemas da voz e da fala. Rio de Janeiro: Letras e Artes, 1963.

Boone DR. Sua voz está traindo você? Como encontrar e usar sua voz natural. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

Borrego MCM, Algodoal MJAO. Estratégias para o treinamento da expressividade vocal em alunos do curso de locução. In: Anais do 12º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. 2º Congresso Sul-Brasileiro de Fonoaudiologia, Foz do Iguaçu, 2004.

Borrego MCM, Behlau M. Recursos de ênfase utilizados por indivíduos com e sem treinamento de voz e fala. In: Anais do 2º *Composium* Internacional da IALP, São Paulo, 2007.

Borrego MCM, Raize T, Mattana A, Antunes A, Algodoal J, Oliveira S. Expressividade na área de voz: panorama das publicações da Fonoaudiologia brasileira. In: Anais do 15º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. 7º Congresso Internacional de Fonoaudiologia, Gramado, 2007.

Brito CMCP, Vasconcelos JM. A qualidade da comunicação no relacionamento com o cliente. In: Anais do 12º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. 2º Congresso Sul-Brasileiro de Fonoaudiologia, Foz do Iguaçu, 2004.

Calil M, Oliveira S, Pitsch P, Algodoal J, Costa A. monitoria fonoaudiológica em um *call center*. In: Anais do X Congresso Brasileiro de fonoaudiologia/ II Encontro Mineiro de Fonoaudiologia, Belo Horizonte, 2002.

Camargo PC, Zampini S, Bertachini L. A produção da voz e sua relação com as afecções respiratórias: um estudo em *call center*. Cadernos Universitários São Camilo, São Paulo, 2000, v.6, n.1, 29-37.

Caraça EB. Assessoria fonoaudiológica: análise de um processo de construção entre o fonoaudiólogo e o teleoperador [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2003.

Carlaw P, Deming VK. O grande livro de jogos para treinamento de atendimento ao cliente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

Cavalcanti MRB. Seleção fonoaudiológica para teleoperadores. In: Anais do IV Congresso Internacional de Fonoaudiologia/ III Encontro Ibero-Americano de Fonoaudiologia, São Paulo, 1999.

César CPHAP, Lagrotta MGM. Assessoria fonoaudiológica a operadores de *telemarketing* de consultores de vendas. In: César CPHAP, Calheta PP. Assessoria e Fonoaudiologia: perspectivas de ação. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 29-37.

Chieppe DC, Ferreira LP. A interlocução entre a fonoaudiologia e a docência. Revista Distúrbios da Comunicação, São Paulo. 2007; 19 (2): 155-284.

Chun RYS. Voz Profissional: repensando os conceitos e práticas na promoção da saúde vocal. In: Ferreira LP, Andrada e Silva MA. Saúde Vocal: práticas fonoaudiológicas, São Paulo: Roca, 2002.

Cooper M. Vencendo como a sua voz. São Paulo, Manole, 1991.

Coradi CA. Estudo prosódico da saudação inicial na fala do operador em *telemarketing* ativo. In: Gama ACC, Kyrillos L, Feijó D. Fonoaudiologia e Telejornalismo: relatos do IV

encontro nacional de fonoaudiologia da central globo de jornalismo. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 19-38.

Costa A, Algodoal J, Oliveira S, Calil M, Pitsch P. Mensurando aspectos fonoaudiológicos de um *call center*. In: Anais do X Congresso Brasileiro de fonoaudiologia/ II Encontro Mineiro de Fonoaudiologia, Belo Horizonte, 2002.

Cotes CSG. Apresentadores de telejornal: análise descritiva dos recursos não-verbais e vocais durante o relato da notícia [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2000.

Cotes C. A expressividade no telejornalismo brasileiro. In: Gama ACC, Kyrillos L, Feijó D. Fonoaudiologia e Telejornalismo: relatos do IV encontro nacional de fonoaudiologia da central globo de jornalismo. Rio de Janeiro: Revinter, 2005.

Crivelenti MPV. A evolução da compreensão do trabalho fonoaudiológico por parte das empresas. In: Anais do IV Congresso Internacional de Fonoaudiologia/ III Encontro Ibero-Americano de Fonoaudiologia, São Paulo, 1999.

Dias PA. Representações simbólicas da voz no mundo do *telemarketing*. [trabalho de conclusão de curso]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2001.

Faria DM, Guimarães MASV, Garcia FM. Expressividade vocal em adolescente no *telemarketing*. In: Anais do XIII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, Santos, 2005.

Ferreira LP. Usos da voz em contexto profissional: para além da clínica terapêutica. In: Ferreira LP, Andrada e Silva MA, organizadoras. Saúde Vocal: práticas fonoaudiológicas. São Paulo: Roca, 2002.

Ferreira LP, Oliveira SMRP. Voz profissional: produção científica da Fonoaudiologia brasileira. São Paulo: Roca, 2004.

Ferreira LP. Prefácio. In: Ferreira LP, Oliveira SMRP. Voz profissional: produção científica da Fonoaudiologia brasileira. São Paulo: Roca, 2004.

Ferreira MC. Interação teleatendente-teleusuário e custo humano do trabalho em central de teleatendimento. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. 2004; 29 (110): 7-15.

Filoni JG, Bertato F, Bertachini L. Fonoaudiologia e *Telemarketing*: Um Estudo Sobre o Comportamento Vocal dos Operadores de *Telemarketing* após a Realização do “Treinamento Vocal Assistido (TVA)”. In: Anais do X Congresso Brasileiro de fonoaudiologia/ II Encontro Mineiro de Fonoaudiologia, Belo Horizonte, 2002.

Garcia RAS. O operador de uma central de *telemarketing*: os múltiplos sentidos da voz [dissertação de mestrado]. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2000.

Garcia RAS, Salzstein RBW, Ferreira LP. O fonoaudiólogo no *telemarketing*: expectativas e realidade. In: Ferreira LP, Costa HO. *Voz Ativa: falando sobre o profissional da voz*. São Paulo: Roca, 2000, p. 21-38.

Ghirardi ACAM. *A expressividade no rádio: a prática fonoaudiológica em questão [monografia de especialização]*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2004.

Ghirardi ACAM, Andrada e Silva MA, Ferreira LP, Medeiros NCV. Percepção de expressividade na opinião de freqüentadores de um parque de São Paulo. In: *Anais do 15º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia/ 7º Congresso Internacional de Fonoaudiologia*, Gramado, 2007.

Gimenes NM. *A importância da expressividade vocal e corporal na Fonoaudiologia [monografia de especialização]*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2003.

Gonçalves NA. *Importância do falar bem*. São Paulo: Lovise; 2000.

Jensen ME. Enhancing telephone communication in the dental office. *The Journal of Contemporary Dental Practice*, Volume 1, Nº 1, 1999.

Jones K, Jason S, Hock L, Nelson E, Sullivan M, Ogren F. Prevalence and risk factors for voice problems among telemarketers. *Arch Otolaryngol Head Neck Surg*.2002; 128(5): 571-577.

Kyrillos LR, Cotes C, Feijó D. *A voz e corpo na tv: A Fonoaudiologia a serviço da comunicação*. São Paulo: Globo; 2003.

Kyrillos LR. *Voz na mídia (Rádio e TV)*. In: Ferreira LP, Befi-Lopes D, Limongi SCO. *Tratado de Fonoaudiologia*. São Paulo: Roca, 2004.

Kyrillos LR. *A expressividade nas empresas – dos “workshops” aos “media training”*. In: Kyrillos LR, organizadora. *Expressividade – da teoria à prática*. Rio de Janeiro: Revinter, 2005 pp 267-284.

Lau CRJ. *As interações no telemarketing ativo de cartões de crédito*. In: *Anais do 15º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia/ 7º Congresso Internacional de Fonoaudiologia*, Gramado, 2007.

Lehto L, Alku P, Backstrom T, Vilkmán E. Voice symptoms of call-centre customer service advisers experienced during a work-day and effects of a short vocal training course. *Logopedics Phoniatrics Vocology*. 2005; 30: 14-27.

Lehto L, Laaksonen L, Vilkmann E, Alku P. Changes in objective acoustic measurements and subjective voice complaints in call center customer-service advisors during one working day. *Journal of Voice*. 2008; 22 (2): 164-177.

Liechavicius C. Seleção e treinamento fonoaudiológico: Fonoaudiologia em *telemarketing*. In: Anais do IV Congresso Internacional de Fonoaudiologia/ III Encontro Ibero-Americano de Fonoaudiologia, São Paulo, 1999.

Madureira S. Sobre a expressividade da fala. In: Kyrillos LR, organizadora. Expressividade – Da teoria à prática. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, pp 15 – 26.

Marcengo MV. Relação entre avaliação perceptivo-auditiva e queixas vocais em operadores de *telemarketing*. Resumo em Rev Distúrbios da Comunicação, São Paulo. 2004; 16(2): 274.

Master S, Algodoal MJAO. Fonoaudiologia e *Telemarketing*: Um futuro Promissor. In: Ferreira LP, Oliveira IB, Quinteiro EA, Morato EM. *Voz Profissional: O Profissional da Voz*. Carapicuíba: Pro-Fono. Departamento Editorial, 1995, p. 183-195.

Mello EBS. Educação da Voz Falada. Atheneu, Rio de Janeiro, 1972.

Modesto DS, Ferreira LP. Análise do atendimento de teleoperadores ativos e receptivos na opinião de fonoaudiólogo, supervisor e cliente. In: Anais da V Mostra de Voz da Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2006.

Montoro OCP. Estresse na comunicação do *telemarketing*. Revista CEFAC. 1999; 1 (2): 73-80.

Moreira-Ferreira AE, Silva VOS. Desenvolvendo habilidades de comunicação dos operadores de *call center* pela monitoração. Revista Tele Serviços, ano 12, nº 43, 2002a.

Moreira-Ferreira AE, Silva VOS. Fonoaudiologia empresarial: por que seu *call center* necessita desse enfoque?. Call to Call (Newsletter/site) – [www.calltocall.com.br](http://www.calltocall.com.br), nº 3, 2002b.

Moreira-Ferreira AE. Quando é a voz quem fala. Revista Tele Serviços, ano 12, nº 42, 2002.

Moreira-Ferreira AE, Dragone ML. Recursos vocais e de fala preferidos na interação homem-máquina nos atendimentos eletrônicos em *call center*. In: Anais do XIII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, Santos, 2005.

Moreira-Ferreira AE. Recursos de expressividade oral e lingüístico-discursivos de operadores de *telemarketing*: relação com a sensação gerada em prováveis clientes e o desempenho profissional [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2007.

Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 8ª ed, São Paulo: Hucitec, 2004.

Nakamura F, Ferreira LP. Análise do atendimento de teleoperadores que atuam em um setor de informações na opinião de fonoaudiólogo, supervisor e cliente. In: Anais da V Mostra de Voz da Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2006.

Nascimento MA, Inácio V, Ferreira LP. Voz no *telemarketing*: a percepção sensorial, auditiva e qualidade vocal em telefonistas. Pró-fono revista de Atualização Científica. 1995; 7 (ed. Especial): 03-10.

Nobre F. *Telemarketing* e linguagem: uma nova possibilidade de atuação fonoaudiológica. In: Anais do IV Congresso Internacional de Fonoaudiologia/ III Encontro Ibero-Americano de Fonoaudiologia, São Paulo, 1999.

Oliveira MC, Pitsch PH, Algodoal MJAO. Análise da orientação fonoaudiológica de saúde vocal para uma equipe de *telemarketing* sob o ponto de vista dos operadores. In: Anais do IV Congresso Internacional de Fonoaudiologia/ III Encontro Ibero-Americano de Fonoaudiologia, São Paulo, 1999.

Oliveira S, Algodoal MJA. Fonoaudiologia em *telemarketing*: nova atuação, novo nome? Rev Distúrbios da Comunicação, São Paulo. 2002; 13(2): 359-365.

Oliveira SP, Reis DM. A Eficácia do treinamento fonoaudiológico para operadores de *telemarketing*. In: Anais do XIII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, Santos, 2005.

Oliveira S, Rezende MS, Brito J. Saberes e estratégias dos operadores de *telemarketing* frente às adversidades do trabalho. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo. 2006; 31 (114): 125-134.

Panico ACB. Expressividade na fala construída. In: Kyrillos L.R, organizadora. Expressividade – Da Teoria à Prática. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 43-56.

Quinteiro EA.\_O poder da voz e da fala no *telemarketing*: treinamento vocal para teleoperador. São Paulo, Summus, 1995.

Rector M, Cotes MC. Uso das expressividades corporal e articulatória. In: Kyrillos L.R, organizadora. Expressividade – Da Teoria à Prática. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 57-74.

Roman E. *Telemarketing* integrado. In: Reitman, JI. Alem do ano 2000: o futuro do telemarketing. São Paulo: Nobel, 1994, p. 159-167.

Salzstein R.B.W. Operador de *telemarketing*: relações entre o trabalho e queixas vocais [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2000.

Sanches AP, Barbosa EA. Perfil comunicativo de atendentes de lojas de confecção na cidade de Maringá/PR. In: Anais do XIII Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, Santos, 2005.

Santos DS. Julgamento da expressividade de políticos em contexto de debate televisivo [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2006.

Silva MCB, Cunha MB, Souza CCL, Mitre EI. Avaliação do processamento auditivo em operadores de *telemarketing*. Revista CEFAC, São Paulo. 2006; 8 (4): 536-42.

Souza R. Análise do “poder de persuasão” da voz do teleoperador [trabalho de conclusão de curso]. São Paulo: Santa Casa da Misericórdia, 2006.

Souza CCL. Identificação e caracterização da expressividade de vendedoras de planos de saúde no momento da negociação [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2007.

Souza DP. Análise das características de comunicação oral preferidas por leigos e fonoaudiólogos em ligações de venda de sucesso [monografia]. São Paulo: Centro de Estudos da voz, 2007.

Souza RASA. Aspectos da expressividade de universitários em situação de apresentação de seminário: análise pré e pós intervenção fonoaudiológica [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2007.

Stier MA, Costa Neto B. Expressividade – falar com naturalidade e técnica no jornalismo de televisão. In: Kyrillos LR, organizadora. Expressividade – Da Teoria à prática. Rio de Janeiro: Revinter, 2005, p. 179-196.

Teixeira LC, Medeiros GS. Oficina de expressividade e voz para estudantes de direito: uma estratégia de intervenção fonoaudiológica em grupo. In: Anais do 15º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia. 7º Congresso Internacional de Fonoaudiologia, Gramado, 2007.

Venites JP, Cortés LS, Bertachini L. A Fonoaudiologia no *telemarketing* ativo e receptivo: a efetividade de um programa de promoção de saúde vocal. Cadernos, Centro Universitário São Camilo, São Paulo. 2000; 6 (1):13-28.

Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Rev Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro. 2004; 20 (4).

Viola IC. O gesto vocal: a arquitetura de um ato teatral [tese de doutorado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2006.

Viola IC, Ferreira LP. Avaliação da expressividade oral e corporal: uma proposta de atualização. In: Anais do 15º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia, 2007.

Zabala A. A função social do ensino e a concepção sobre os processos de aprendizagem: instrumento de análise. In: Zabala A. A prática educativa: como ensinar. Porto alegre: Artmed, 1998.



## **8. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

Associação Brasileira de Telesserviços – ABT. Disponível em: [www.abt.org.br](http://www.abt.org.br). Acessado em 2008.

Cuenca AMB, Andrade ATD, Noronha DP, Ferraz MLEF. Guia de Apresentação de Teses. Faculdade de Saúde Pública, 2ª ed. São Paulo: A Biblioteca, 2006.

## **9. ANEXOS**

### **ANEXO 1: Parecer do Comitê de Ética e Pesquisa da PUC - SP**

## **ANE XO 2: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos Teleoperadores**

### **Introdução:**

Convidamos você a participar de um estudo intitulado “A expressividade oral em *call center* na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador”.

Este estudo tem como objetivo caracterizar a expressividade oral na perspectiva de profissionais do mesmo segmento.

A participação neste estudo é completamente voluntária. Se concordar em participar deste estudo, o fonoaudiólogo responsável pedirá para que dê seu consentimento por escrito. A partir de então, você estará designado a participar da entrevista.

### **Entrevista:**

Será realizada uma entrevista que investigará o papel da expressividade para o exercício da função dos teleoperadores, na sua opinião. A entrevista, que dura em média 20 minutos, será gravada em fita cassete e transcrita para a análise dos dados.

### **Benefícios e riscos potenciais do estudo:**

Não existem benefícios diretos para o sujeito deste estudo, entretanto seus resultados poderão contribuir com a prática fonoaudiológica. Este estudo não oferece riscos ou desconfortos.

### **Descontinuação do estudo:**

Sua participação neste estudo é completamente voluntária e você é livre para descontinuar do estudo a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Você não precisará dizer o motivo da descontinuação, apenas referir o seu desligamento deste.

### **Registro dos participantes:**

Se você resolver participar do estudo, seus registros precisarão ficar disponíveis para as autoridades regulatórias ou poderão ser publicados com fins científicos, porém sua identidade permanecerá confidencial.

### **Dúvidas:**

Se qualquer problema ou pergunta surgirem a respeito do estudo, quanto a seus direitos como participante de uma pesquisa ou a respeito de qualquer dano relacionado a pesquisa, você deverá entrar em contato com a fonoaudióloga responsável por esse estudo:

Fga. Ana Carolina Almeida  
Tel: 3586-1068

**POR FAVOR, GUARDE ESTAS INFORMAÇÕES PARA CONSULTA FUTURA**

**FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE**

Li e entendi este Folheto de informações e Formulário de Consentimento composto de 2 páginas. Concordo voluntariamente em participar do estudo acima. Entendo que mesmo após assinar o formulário de consentimento, posso deixar de participar do estudo a qualquer momento sem dizer o motivo.

Recebi uma cópia deste Folheto de Informações e Formulário de Consentimento para levar comigo.

Em: ..... 2008.

Nome (por extenso): .....Assinatura.....

Entrevistador:.....Assinatura.....

### **ANE XO 3: Termo De Consentimento Livre e Esclarecido aos Supervisores**

#### **Introdução:**

Convidamos você a participar de um estudo intitulado “A expressividade oral em *call center* na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador”.

Este estudo tem como objetivo caracterizar a expressividade oral na perspectiva de profissionais do mesmo segmento.

A participação neste estudo é completamente voluntária. Se concordar em participar deste estudo, o fonoaudiólogo responsável pedirá para que dê seu consentimento por escrito. A partir de então, você estará designado a participar da entrevista.

#### **Entrevista:**

Será realizada uma entrevista que investigará o papel da expressividade para o exercício da função dos teleoperadores, na sua opinião. A entrevista, que dura em média 20 minutos, será gravada em fita cassete e transcrita para a análise dos dados.

#### **Benefícios e riscos potenciais do estudo:**

Não existem benefícios diretos para o sujeito deste estudo, entretanto seus resultados poderão contribuir com a prática fonoaudiológica. Este estudo não oferece riscos ou desconfortos.

#### **Descontinuação do estudo:**

Sua participação neste estudo é completamente voluntária e você é livre para descontinuar do estudo a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Você não precisará dizer o motivo da descontinuação, apenas referir o seu desligamento deste.

#### **Registro dos participantes:**

Se você resolver participar do estudo, seus registros precisarão ficar disponíveis para as autoridades regulatórias ou poderão ser publicados com fins científicos, porém sua identidade permanecerá confidencial.

#### **Dúvidas:**

Se qualquer problema ou pergunta surgirem a respeito do estudo, quanto a seus direitos como participante de uma pesquisa ou a respeito de qualquer dano relacionado a pesquisa, você deverá entrar em contato com a fonoaudióloga responsável por esse estudo:

Fga. Ana Carolina Almeida  
Tel: 3586-1068

**POR FAVOR, GUARDE ESTAS INFORMAÇÕES PARA CONSULTA FUTURA**

**FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE**

Li e entendi este Folheto de informações e Formulário de Consentimento composto de 2 páginas. Concordo voluntariamente em participar do estudo acima. Entendo que mesmo após assinar o formulário de consentimento, posso deixar de participar do estudo a qualquer momento sem dizer o motivo.

Recebi uma cópia deste Folheto de Informações e Formulário de Consentimento para levar comigo.

Em: ..... 2008.

Nome (por extenso): .....Assinatura.....

Entrevistador: .....Assinatura.....

## **ANE XO 4: Termo De Consentimento Livre e Esclarecido aos Fonoaudiólogos**

### **Introdução:**

Convidamos você a participar de um estudo intitulado “A expressividade oral em *call center* na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador”.

Este estudo tem como objetivo caracterizar a expressividade oral na perspectiva de profissionais do mesmo segmento.

A participação neste estudo é completamente voluntária. Se concordar em participar deste estudo, o fonoaudiólogo responsável pedirá para que dê seu consentimento por escrito. A partir de então, você estará designado a participar da entrevista.

### **Entrevista:**

Será realizada uma entrevista que investigará o papel da expressividade para o exercício da função dos teleoperadores, na sua opinião. A entrevista, que dura em média 20 minutos, será gravada em fita cassete e transcrita para a análise dos dados.

### **Benefícios e riscos potenciais do estudo:**

Não existem benefícios diretos para o sujeito deste estudo, entretanto seus resultados poderão contribuir com a prática fonoaudiológica. Este estudo não oferece riscos ou desconfortos.

### **Descontinuação do estudo:**

Sua participação neste estudo é completamente voluntária e você é livre para descontinuar do estudo a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Você não precisará dizer o motivo da descontinuação, apenas referir o seu desligamento deste.

### **Registro dos participantes:**

Se você resolver participar do estudo, seus registros precisarão ficar disponíveis para as autoridades regulatórias ou poderão ser publicados com fins científicos, porém sua identidade permanecerá confidencial.

### **Dúvidas:**

Se qualquer problema ou pergunta surgirem a respeito do estudo, quanto a seus direitos como participante de uma pesquisa ou a respeito de qualquer dano relacionado a pesquisa, você deverá entrar em contato com a fonoaudióloga responsável por esse estudo:

Fga. Ana Carolina Almeida  
Tel: 3586-1068

**POR FAVOR, GUARDE ESTAS INFORMAÇÕES PARA CONSULTA FUTURA**

**FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE**

Li e entendi este Folheto de informações e Formulário de Consentimento composto de 2 páginas. Concordo voluntariamente em participar do estudo acima. Entendo que mesmo após assinar o formulário de consentimento, posso deixar de participar do estudo a qualquer momento sem dizer o motivo.

Recebi uma cópia deste Folheto de Informações e Formulário de Consentimento para levar comigo.

Em: ..... 2008.

Nome (por extenso): .....Assinatura.....

Entrevistador: .....Assinatura.....



**ANEXO 5****Roteiro da entrevista realizada com fonoaudiólogos****Iniciais:****Idade:****Sexo:****Tempo de profissão:****Tempo de atuação na área:****Demanda profissional:****Outra atividade:****Local de trabalho:****Vínculo com a empresa:**

1. Detalhe todos os aspectos que você aborda durante um treinamento para teleoperadores.
2. Como você define expressividade oral?
3. Como você trabalha expressividade oral com o teleoperador?

**ANEXO 6****Roteiro da entrevista realizada com supervisores****Iniciais:****Idade:****Tempo de profissão:****Demanda profissional:****Outra atividade:****Sexo:**

1. O que você espera do treinamento fonoaudiológico para teleoperadores supervisionados por você?
2. Como você define expressividade oral?
3. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?
4. Você acha que os clientes percebem e como reagem às emoções que o teleoperador passa por meio da voz?

**ANEXO 7****Roteiro da entrevista realizada com teleoperadores****Iniciais:****Idade:****Tempo de profissão:****Demanda profissional:****Outra atividade:****Sexo:**

1. Em que medida você acha que a prática fonoaudiológica é facilitadora para a realização do seu trabalho como teleoperador?
2. Como você define expressividade oral?
3. De que forma você acha que o cliente percebe a maneira com que você se expressa?
4. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?

## ANEXO 8

### Transcrição das entrevistas

#### Entrevistado: F1

#### **1. Detalhe todos os aspectos que você aborda durante um treinamento para teleoperadores.**

Bom, a gente parte do princípio que eles utilizam a comunicação no trabalho, então a gente considera e parte do contexto maior de comunicação profissional. O que é essa comunicação que é uma comunicação diferente da que a gente usa todo tempo? Mas partimos desta, da comunicação que eles tem da família, com os amigos, na universidade, enfim...até chegar na comunicação profissional. Quais são as diferenças? E aí ele vai construindo um pouco a identidade dele, de um profissional que utiliza a comunicação para o trabalho, então é um profissional da voz e a gente trabalha com a questão da voz falada, porque é o caso do teleoperador. Bom, então partimos deste contexto grande e também, nessa hora abordamos a questão de que a comunicação vai ser utilizada em todos os momentos profissionais. Muitas vezes, o trabalho como teleoperador é um dos primeiros trabalhos da pessoa, na verdade ela está iniciando a carreira profissional por aí. A maioria deles faz universidade, então eles vão desenvolver a carreira em outro lugar. E para eles valorizarem o nosso momento, o nosso encontro, o nosso conteúdo a gente também trabalha o quanto eles vão utilizar todos os conteúdos que estão sendo trabalhados ali, em outros contextos. Num determinado momento ele pode atender a pessoa pessoalmente e não por telefone, outro momento ele pode gerenciar uma equipe, aí ele tem que apresentar um projeto para diretores, por exemplo. Em todos esses momentos ele vai utilizar uma comunicação profissional e esse conteúdo ele vai utilizar pra sempre na vida dele. Vamos dizer que esse seria o início do aprimoramento da comunicação, porque a gente pode aprimorar o tempo todo. A partir daí nós trabalhamos um pouco com a questão da comunicação gerando uma imagem, uma imagem comunicativa como nós chamamos. Então vamos destrinchar com eles tudo o que faz parte e tudo o que colabora para gerar uma imagem. Primeiro a gente constrói com eles uma imagem que é importante para aquela operação, para aquela empresa, para aquela equipe, sobre o que eles precisam gerar para o cliente. Então construímos isso com eles e também como irão fazer isso. Eles vão utilizando a voz, a fala, a linguagem e a escuta. Tem questões emocionais envolvidas, tem o corpo envolvido e nós vamos destrinchando tudo isso com eles, que é o que nos chamamos de instrumento de trabalho. Então nós passamos para a voz e falamos desde a anatomia, fisiologia, como a voz é produzida conhecendo um pouco por meio de fitas e vídeos. Vamos falar que cada um tem uma voz, cada uma tem uma qualidade vocal, vamos falar sobre os recursos vocais que, se usados adequadamente, favoravelmente na operação deles vai potencializar a voz e a comunicação. Vamos destrinchar cada um dos recursos para eles entenderem o que é, puxando de novo para como é esse recurso profissionalmente falando. Se usar de uma maneira que não é profissional, que imagem ele vai gerar? Na questão da voz e da audição fazemos o paralelo em relação à saúde. Alguns lugares querem apenas aprimoramento, mas mesmo assim falamos um pouco de saúde porque consideramos que para as pessoas se comunicarem bem elas têm que estar saudáveis, se sentir bem, ter uma boa voz, se não, não vão ter uma comunicação expressiva, uma boa expressividade. Depois

destrinchamos cada um dos instrumentos de trabalho, porque eles se abrem muito. Depois vamos abordar um pouco sobre a percepção deles, então eles vão perceber a própria voz, são feitos questionamentos sobre o que acham da própria voz e que imagem ela gera pro outro. É falado que quando a emoção muda, a voz deles também muda, para eles perceberem um pouco também as vozes que eles conhecem. Aí a gente trabalha um pouco obviamente com a percepção da voz do próprio cliente. O estado que o cliente chega, ou seja, a expressividade que o cliente coloca na sua voz também vai impactar e vai interferir na voz que ele (operador) vai utilizar. Então se ele precisa tranquilizar o cliente, se ele precisa ser mais enfático, se ele precisa vender, por exemplo, se ele precisa argumentar, se ele precisa convencer, seja o que for que ele precisar tem também relação com a voz que ele ouve, com a voz do cliente por isso que trabalhamos a escuta nesse sentido que é dinâmico, pra ele ouvir buscando essas impressões. Trabalhamos com cada um dos recursos. Quando eu falo do trabalho com a voz eu trabalho anatomia, fisiologia, como a voz é produzida, porque a voz muda fisiologicamente, como é que eu consigo uma voz mais aguda, uma voz mais grave, enfim conhecer um pouco isso, até porque eu vou usar esse conteúdo lá na frente em saúde. Aí discutimos a qualidade da voz. A partir daí eles vão entender um pouco cada um dos parâmetros vocais e nós vamos extrair destes os recursos da voz. Então aqueles que eles precisam de fato investir na sua comunicação, aprimorar, entender que vai os ajudar na sua comunicação. Então trabalhamos com a velocidade, com a articulação, com a ênfase, com a entonação, com a pausa que tem um pouco a ver com a velocidade também, mas eu posso mostrar como é uma pausa interpretativa, por exemplo. E vão treinar e experimentar, mudar as suas vozes, avaliar vozes, fazer vozes diferentes, vão discutir sobre que imagem essas vozes geram e que imagem querem gerar e como podem fazer pra usar a sua voz. Todos esses recursos que eu to falando, nós acreditamos que potencializam a expressividade da voz, então eles vão entender a partir do uso deles como irão conseguir trabalhar a questão da musicalidade, essa voz vai mudar e se mudar que impacto ela vai gerar. A partir daí eles vão treinar todos esses recursos. Aí trabalhamos com a fala, a qual chamamos de instrumento de trabalho. A fala eles conhecem muito como dicção e nós trabalhamos a importância de uma dicção correta, de falar todos os sons, de não omitir “s” e “r” em finais de palavras, a importância de falar profissionalmente e não como falamos em determinados grupos. Como são profissionais muito jovens tem maneira de se expressar como, por exemplo, se você não falar “psora” ao invés de “professora” você pode não ser aceito no grupo. Então, nesse sentido, nós trazemos um monte de exemplos do dia-a-dia. Por exemplo, eles costumam falar muito “eu vou falar cá minha supervisora”, então é uma alteração de fala. E é muito interessante isso porque quando trabalhamos regionalmente isso também muda, não é só uma questão do sotaque, mas é uma questão de expressões que no dia-a-dia as palavras são diminuídas, abreviadas, por isso trabalhamos muito isso com eles. Treinamos eles a falarem “estamos”, “vamos”, “encaminhamos” e não “tamo”, “vamo”, “encaminhamo” porque na situação do telefone gera um impacto, gera uma imagem, gera um ruído na comunicação. Depois nós trabalhamos todas as questões de linguagem, porque consideramos linguagem um outro instrumento de trabalho. Isso é muito baseado no roteiro que a empresa utiliza como as formas de tratamento, a questão da objetividade, a questão da argumentação, a questão de palavras mais positivas, de palavras que não deveriam ser utilizadas, pois geram uma imagem. Tudo tá amarrado naquele começo que eu falei pra você, tudo vai gerar uma imagem. Evidentemente que, por exemplo, se eu uso uma boa voz, eu demonstro disponibilidade, eu demonstro cordialidade e eu usei algum vício de linguagem, o impacto geral daquele contato pode não ser negativo

porque a pessoa usou muitas coisas boas também, apesar de um vocabulário não tão adequado, apesar de alguma expressão que se repetiu muito e se tornou um vício de linguagem, mas canalizamos isso com ele num outro momento. Trabalhar tudo separadamente pra tentar aprimorar cada um desses instrumentos e gerar uma boa imagem. Então trabalhamos a questão da linguagem, os vícios de linguagem, as palavras, as expressões. Em muitos casos trabalhamos o próprio roteiro de atendimento, como eles devem fazer a abertura, como devem fazer o encerramento, como eles podem fazer perguntas pra chegar onde eles querem com o cliente. Nós vamos às vezes construir isso com eles mas, às vezes, eles já tem esses recursos, nós trabalhamos como eles podem aproveitar mais o roteiro que eles tem. Em relação a escuta trabalhamos muito o que é uma escuta dinâmica, uma escuta que eu aproveito o que o cliente fala. Então o cliente vem com uma demanda e conta uma historia toda e às vezes eu começo a perguntar tudo de novo, ou seja, não aproveitaram essa escuta. Como é que posso aproveitar? Desde entender o estado emocional do cliente, sua voz, o que ela ta me dizendo. Posso por meio da linguagem do cliente saber se é um cliente simples, então não vou usar termos técnicos, ou se é um cliente que fala comigo dessa maneira, então pra ele credibilidade e segurança significa eu também utilizar esses termos com ele. Tudo isso vamos trabalhando dentro desse contexto de linguagem e escuta. Trabalhamos um pouco as questões emocionais, pois em alguns *call centers* eles já apresentam desde o início a questão do estresse, a questão de clientes muito nervosos, clientes muito rígidos, então nós mostramos em que isso interfere na comunicação. E interfere muito, às vezes, a expressividade deles vai mudar dependendo de como eles receberam o cliente e o cliente chega com uma necessidade, mas chega também com uma voz, um estilo, uma agressividade. Vamos trabalhar um pouco com a postura, mas a postura num recorte da sua relação com a voz sobre porque é importante sentar corretamente. Na questão da imagem, se eu sento quase deitada na cadeira, por exemplo, evidentemente que eu não vou gerar uma boa imagem, vou mostrar que eu não to a fim, que eu não to motivada. E aí fazemos então o outro enfoque quando existe que é a questão da promoção da saúde. Buscamos a questão da anatomofisiologia da voz e conversamos com eles tirando deles o conhecimento que eles tem, pois muitas vezes já passaram por outras empresas. Por exemplo, se já ouviram falar que chocolate faz mal e perguntam “é verdade que é proibido comer chocolate?”, então trabalhamos um pouco a consciência deles em relação a isso, entender o por que de cada uma das orientações, em que momento isso é, de fato, fundamental que ele não utilize ou que ele utilize. Falamos que as coisas não são proibidas de ser feitas daquela maneira e eles vão conhecer e refletir sobre todas as orientações relacionadas a voz, por exemplo, como é que eles podem fazer numa situação de gripe, resfriado, rinite, o que eles tem que fazer mais nesse momento. Então, ele vai cuidar mais ainda quando estiverem nessa situação, porque muitas vezes não podem ficar fora da operação. Trabalhamos essas questões e a parte da audição desde a parte da anatomia e fisiologia pra eles saberem porque não podem usar o cotonete, porque tem que trocar de lado o *head*. O tempo todo vamos treinar com eles, porque não adianta dizer “você tem que trocar o *head* de lado”. Muitos deles falam que sabem, mas não conseguem, então precisamos ajudá-los a conseguir, trabalhando com eles esse conceito pra que consigam na prática implementar. De todo esse conteúdo que falei trabalhamos muito a mudança de atitude, porque algumas vezes as pessoas recebem o conteúdo, é um conteúdo interessante, mas é muito importante sensibilizar de que vão utilizar todas essas questões a vida toda. E não é só que eles têm que cuidar da voz pra essa empresa, não é isso, é pra ele mesmo. Então trabalhamos desde o início a motivação pra mudança, as atitudes pra

mudança, porque precisamos muito deles, se não a coisa não se efetiva. A empresa contrata, por exemplo, leva a gente até lá, nós vamos e trabalhamos da forma mais ética, mais transparente, levamos o conteúdo de uma maneira interativa e de modo que eles consigam aplicá-la no dia-a-dia, que eles consigam refletir sobre suas vidas fora da empresa, mas existe uma responsabilidade que é deles também. Então, cada vez mais percebemos que é necessário trabalhar a mudança de atitude também. E é uma questão que não é só na prática, é uma questão que vem de dentro, porque para as pessoas não é fácil mudar de atitude.

## **2. Como você define expressividade oral?**

Acho que uma definição bem complexa, mas tentando sintetizar um pouco eu acho que a expressividade oral é a maneira como a pessoa vai se comunicar com o outro e engloba o que ela vai dizer e como ela vai dizer. Não é a expressividade que a pessoa tem, é claro que tem pessoas mais expressivas que outras, isso é fato, é verdade. Mas, na verdade ela tem muita relação com o outro, então como a pessoa se sente e tem condições de se comunicar na relação com o outro. Acho que vai impactar muito na sua expressividade oral. No caso de teleoperador, é como eu disse pra você, ele precisa perceber um pouco o outro e aí utilizar a sua expressividade. Porque, por exemplo, se ele percebe o outro de uma maneira muito distante na interação e na situação de comunicação, ele precisa até respeitar um pouco isso e por meio da sua expressividade ele vai conseguir demonstrar pro cliente, por exemplo, que ele respeitou isso. Mas o que é expressividade oral? Acho que é a maneira pela qual a pessoa vai se expressar, que é como ela vai utilizar todos os recursos envolvidos na expressividade. Eu não acredito que são só os recursos vocais, os quais chamamos de recursos comunicativos que envolvem tudo aquilo que eu falei pra você, acho que é a maneira como ela vai se expressar, então ela se expressaria melhor se considerasse todos esses recursos, inclusive o outro na relação de comunicação.

## **3. Como você trabalha a expressividade oral com o teleoperador?**

Acho que o carro chefe pra se trabalhar a expressividade oral é se trabalhar os recursos vocais. Os recursos vocais seriam a entonação, a velocidade, a ênfase, a articulação. Nós vamos levar o conteúdo de uma maneira, vamos dizer, mais teórica nessa situação e trabalhar de forma que as pessoas trabalhem a percepção. Primeiro vão perceber na própria voz, perceber como muda em determinadas situações em questões relacionadas com a emoção, por exemplo. Vão perceber o que acontece pra que possa então produzir de uma maneira diferente, potencializar os recursos na comunicação. Então depois de sensibilizá-los e trabalhar com cada um dos recursos eles vão fazer. Por exemplo, em relação a entonação eles vão trabalhar uma série de textos, expressões, situações em que eles vão ter que gerar determinada imagem, determinada emoção nessa situação. Trabalhamos muito a ênfase também, então na situação do teleoperador é muito importante, por exemplo, na situação de venda para enfatizar os benefícios que o cliente vai obter com isso, os benefícios de financiamentos, de formas de pagamento, uma série de coisas. Com a ênfase eu consigo marcar o que tem de mais importante no discurso e, às vezes, para as pessoas que tem muita dificuldade na expressividade, eles terem essa consciência da ênfase é uma coisa mais concreta e mais fácil deles mudarem um pouco o comportamento. Não é só isso, mas ajuda bastante, eu percebo que na prática cai a ficha um pouco quando falamos de ênfases. Porque, por exemplo, eles sabem que tem que demonstrar disponibilidade, mas não sabem como faz isso e nesse momento fica bastante claro pra eles. Quanto à velocidade

mostramos a imagem que gera uma velocidade muito rápida e a imagem que gera uma velocidade muito lenta e mostramos como fazer isso. Estou falando só em termos de voz, mas, por exemplo, quando eu sou mais objetivo eu tenho uma relação com a velocidade. Quando eu utilizo as pausas ou quando não utilizo, vamos puxar sempre as outras coisas pra mostrar pra eles. Sobre a articulação, se eu preciso falar um pouco mais devagar, se o supervisor fala que falam rápido, então, se articularem melhor vão conseguir também melhorar a velocidade de fala e essa é uma consciência que eles nunca tem. Mas como é que vamos mostrar isso pra ele? Então a gente pergunta se o cliente pergunta mais de uma vez, se fala que não entendeu, pois são pistas que ele pode ter que a velocidade dele não ta adequada. Como é que ele pode identificar no dia-a-dia? Como é que pode perceber que precisa mudar esse aspecto? Até porque muitas vezes o nosso trabalho termina num treinamento, nem sempre tem a possibilidade de acompanhamento. Então ele precisa ter todas as possibilidades de perceber a própria voz e a própria expressividade oral. Uma delas é pelo *feedback* do cliente, outra é pelo *feedback* da monitoria, às vezes até da família que diz que falam alto, por exemplo. E essa percepção é muito importante pra que eles possam investir na expressividade oral e nos recursos que podem possibilitar essa melhora em uma expressividade mais favorável e mais positiva pra eles. Eles fazem muita simulação de atendimento, então ora ele é cliente, ora ele é atendente, operador, aí a gente troca e eles fazem papéis diferentes pra eles experimentarem. Utilizamos recursos de gravação, de filmagem pra se olharem de fora, nós utilizamos muito o recurso da planilha de monitoração onde ele pode ver todos os aspectos que a gente trabalhou e em alguns momentos, quando possível, fazemos a monitoração com eles em sala e eles podem perceber na voz do outro olhando de fora para as questões e vamos discutir. E eles automaticamente conseguem aos poucos construir a própria expressividade no sentido do aprimoramento, porque é claro que ela já existe. Mas percebem o que significa de fato eu aprimorar a minha voz, eu ser mais expressivo, pois é tão exigido hoje em dia. Quanto ao sorriso na voz eu sempre pergunto se já ouviram falar, mostro como fica a voz com o sorriso e mostramos que tudo o que vem de dentro da voz e que se trabalhar profundamente cada um deles eles tem uma condição muito grande de aprimorar a expressividade.

## **Entrevistado: S1**

### **1. O que você espera do treinamento fonoaudiológico para teleoperadores supervisionados por você?**

O treinamento fonoaudiológico é importante, claro. Tanto para a voz quanto para a respiração ajuda muito. Eu até posso constatar que a minha equipe teve melhoras em várias situações e vários teleoperadores tiveram um desenvolvimento bem apurado com o acompanhamento. Temos melhora de fala mesmo, compreensão verbal, a parte da respiração, entonação também tem melhoras. Quando tem um acompanhamento de uma fono em termos de treinamento o acompanhamento traz mudanças pra melhor. Quando o teleoperador vai pra um treinamento eu já espero uma melhora ou se de repente tá com um problema de fala ou de respiração já espero que melhore. A supervisão promove aqui nessa editora um trabalho muito bom com a fono porque é bem focado. Nós sabemos o resultado que dá fazer esse trabalho juntamente com a fono, nós temos uma visão e sabemos da necessidade, sabemos que é importante o trabalho com a fono juntamente com a operação e



com a supervisão. Muitas vezes o operador de *telemarketing* não tem essa visão, não consegue enxergar que aquele trabalho que a fono tá fazendo é um trabalho que vai evoluir em relação ao posicionamento dele, a postura dele perante o cliente ou até, por exemplo, quando a voz dele possivelmente ou futuramente possa ser mal cuidada e agravar com alguma doença ou alguma rouquidão ou alguma coisa que possa comprometer futuramente a própria profissão.

## **2. Como você define expressividade oral?**

Tem pessoas aqui que tem um tom muito alto e a fono trabalha, claro, pra melhorar esse tom e deixar um pouco mais suave. Tem pessoas que tem um tom muito baixo então tem que ser feito um trabalho para que melhore essa entonação ou para que não ocasione nenhuma rouquidão ou agravamento na voz. Para tudo é feito uma análise.

### **2.1. Mas se você fosse definir você definiria de que forma?**

A fono daqui da empresa trabalha a parte de exercícios, dá orientações e faz um acompanhamento. Claro, se a coisa for um pouco mais grave e requeira mais recursos ela orienta pra que procure uma fono fora e faça um tratamento.

## **3. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?**

No *telemarketing*, para que você possa fazer uma boa venda a expressão é totalmente pela voz. A voz é o que dita a regra né? Se a pessoa tá com uma voz bem entonada, suave, que possa transmitir com clareza as informações, isso colabora muito na parte da venda. Se de repente tem uma pessoa que tem problema na voz, não é clara nas informações ou até tem uma voz triste, isso pode agravar a venda, agravar uma série de fatores.

## **4. Você acha que os clientes percebem e como reagem às emoções que o teleoperador passa por meio da voz?**

Reagem de diferentes formas e percebem nitidamente na voz. A fono acompanha isso nas monitorações, nas ligações dos operadores e em cima dessas ligações ela faz um trabalho. Então dá pra você perceber como o cliente reage perante aquela voz, perante aquela entonação.

### **4.1. E com a sua experiência o que você observa sobre as reações do cliente?**

O teleoperador não transmite confiança. Se de repente tem algum problema na voz ou de repente pode até acontecer da pessoa tá gripada, tá com uma entonação um pouco mais baixa, o cliente percebe. Às vezes, até o próprio operador antes de começar uma ligação já se desculpa e fala “olha, eu estou gripado, hoje não estou com uma voz boa” e realmente acaba até agravando, o cliente até escuta, mas não é a mesma coisa, não é o mesmo relacionamento.

**Entrevistado: T1****1. Em que medida você acha que a prática fonoaudiológica é facilitadora para a realização do seu trabalho como teleoperador?**

Bom, principalmente com o trabalho de operador é essencial porque trabalha com a voz, com a forma que você fala e ajuda, principalmente, na forma de expressão, na forma de como falar, como cuidar da voz também. E os exercícios que nós fazemos hoje em dia são essenciais porque eles te orientam a forma correta para você não prejudicar tanto o modo de falar. O espaço, a respiração, enfim...acho que é isso. Uma coisa que me marca bem é que eu fiz o treinamento fonoaudiológico em uma outra empresa também que até hoje eu me lembro a forma de respiração que a gente utilizava, porque quando você começa a falar igual eu to falando, assim, um pouco mais rápido fica difícil de você controlar a forma de respirar pra você falar pausadamente. Eu acho que o essencial, principalmente no *telemarketing*, é trabalhar a voz e a fala para que a pessoa que está do outro lado da linha te compreenda, compreenda bem as palavras e entenda a forma que você está se expressando.

**2. Como você define expressividade oral?**

A expressividade da voz identifica o que a pessoa principalmente no nosso trabalho com *telemarketing* identifica a forma que a pessoa se sente no momento. Eu acredito que se você falar de uma forma com o sorriso na voz, por exemplo, a pessoa que está do outro lado da linha vai receber essa comunicação, essa informação de uma forma mais agradável. Se você está tensa você transmite tudo isso pela voz. Então é muito importante e interessante sempre trabalhar e fazer exercícios, você identificar o quanto você tá necessitando de um trabalho. Se você sempre faz os exercícios você mesmo vai se controlando, se você está um pouco ansiosa você se controla, você se lembra dos exercícios, faz naquele momento e continua a trabalhar. Então eu acho assim, com relação à expressão, eu acho que é um trabalho que a gente faz que ajuda a você passar pra outra pessoa que está do outro lado da linha o seu produto de uma forma agradável que faça com que a pessoa do outro lado da linha tenha vontade de te ouvir e te dar atenção.

**3. De que forma você acha que o cliente percebe a maneira com que você se expressa?**

O operador de *telemarketing*, principalmente, tem que ter um *feeling*, né? Você tem que sentir realmente porque nem todos os clientes são iguais como ser humano. No nosso trabalho, principalmente, quando você começa a conversar com a pessoa você percebe a forma que você tem que trabalhar porque tem clientes que são exigentes e você tem que falar de uma forma mais técnica pra poder atrair a atenção. Ou então tem clientes que não é a primeira vez que você liga e você já está fazendo um acompanhamento você já conhece o perfil daquele cliente e você sabe como trabalhar. Então o operador tem que identificar para poder atrair a atenção do cliente pra se expressar de uma forma que ele preste atenção porque é um trabalho difícil e, ao mesmo tempo, pode parecer fácil, mas não é como uma pessoa que você faz uma visita e olha cara a cara. Nesse caso você tem que atrair pela voz, então tem que fazer todo um trabalho em cima disso, de respiração e entusiasmo na voz expressar tudo por telefone. Então uma coisa que eu acho essencial é o trabalho de fono no *telemarketing*.

#### **4. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?**

Justamente por isso. O cliente, por sentir do outro lado da linha, vai imaginar a pessoa pela voz e a voz no nosso trabalho é tudo. É um trabalho que a gente tem que estar sempre fazendo porque o cliente vai sentir se você tá bem. Tá chateado, tá alegre, tá feliz ou não. A expressividade da voz é necessária pra você estar sempre se policiando com relação a isso. Você tem que tá passando pela voz o sorriso, uma forma tranqüila, sem ansiedade. Então é necessário o trabalho da voz, principalmente nessa área para o cliente. O cliente vai imaginar a pessoa de uma forma e essa forma só pela voz que você vai conseguir transmitir do outro lado da linha.

#### **Entrevistado: F2**

##### **1. Detalhe todos os aspectos que você aborda durante um treinamento para teleoperadores.**

Meu treinamento está dividido em duas partes, aspectos de voz e comunicação e depois todos os aspectos relacionados a audição, são os dois momentos. Começando com a voz, primeiro eu explico todo o aparelho fonador, o que é prega vocal, explico alguns mitos que existem com relação a prega vocal e depois eu passo para os cuidados com a voz, higiene vocal, saúde vocal, até gosto de falar saúde vocal e não higiene e eu sempre falo pra eles assim “olha eu quero que esse momento seja um bate-papo, não quero que ninguém fique anotando alucinadamente tudo que eu to falando”, porque eles ficam anotando tudo. Eu digo “eu quero que você conte o que acontece com o seu filho, o que acontece com você” e coloco que nada é 100% pra ninguém, por exemplo, beber gelado que faz muito mal pra uma pessoa, pra outra não faz nem cócegas. Então eu tento colocar isso pra eles no sentido de bate-papo. Às vezes, eu faço uma roda, eu gosto que eles perguntem, acho que fica mais interessante e depois eu converso bastante sobre a questão de prosódia, modulação, entoação. Falo sobre essa coisa da modulação repetitiva que muitos operadores de *telemarketing* tem e que torna o atendimento impessoal, você tem a impressão que você tá conversando com um robô. E, principalmente, pelo tipo de produto que a gente atende que são geralmente pessoas em situação de perigo, ou que bateram o carro, ou que a casa inundou lá no rio Grande do Sul e ligam aqui por causa do seguro residência, ou o seguro pessoal de pessoa...é...porque existe aqui um seguro de criança, então a criança caiu no parquinho da escola e a mãe liga aqui desesperada. Então eu não posso ter um discurso robotizado, automático, preciso ter um discurso extremamente pessoal e cuidadoso e eu até falo pra eles que existe esse chavão do sorriso na voz e eu até explico e faço palhaçada lá na hora e digo “olha, sorriso na voz não é isso aqui, porque isso aqui agudiza a voz, a gente fica chato...” digo que sorriso na voz é assertividade, é simpatia, é buscar o que a pessoa quer e, principalmente a escuta...ênfatico bastante a questão da escuta. Eles devem escutar o que o cliente quer, não interromper, evitar o “não”. Porque tem coisas do seguro, da apólice da pessoa que o seguro não cobre, antes de você falar “olha, não cobre” tem que chegar e falar “olha, eu posso te oferecer isso” e não vir com o negativo, pois isso aí primeiro que é desagradável e segundo que se você é cliente você paga o seguro do ano inteiro aí quando você precisa você não pode. Então, eu tento mostrar pra eles a importância de você ter esse sorriso na voz, entre aspas, mas no sentido de simpatia e empatia. Falo muito sobre as

questões da voz mesmo, mas nos sentido do hipernasal, da voz no pescoço, da voz muito no nariz, da falta de articulação que muitos deles tem, da velocidade muito acelerada. São aspectos que, na maioria das vezes, quando eu falo eles falam “ah, a gente já sabe”, mas quando chega no dia-a-dia que a pessoa tem lá trinta ligações piscando ali no computador, aquilo ali passa atropelado, eles não vão nem lembrar. Então, de repente falar que eu não posso falar com um idoso da mesma maneira que eu falo com um jovem de 25 anos parece óbvio, mas precisa ser detalhado pra que isso eles incorporem mesmo. Então, eu acho que a comunicação no atendimento tem muito a ver com o produto, o produto que você atende com a classe que você também está atendendo. E aí entram também as questões de português que são muito importantes. Então a gente atende aqui seguro e você tem uma pessoa que pode ser de uma classe econômica mais inferior que tem um seguro mais básico e você tem o empresário que tem a BMW dele que furou o pneu na marginal e que ele vai querer uma resposta pronta, um português adequado. Então omissão de plural é inaceitável, “as coisa”, “as placa”, de jeito nenhum. Gerúndio, por exemplo, “pra gente tá fazendo”, “pra gente tá ligando, agendando”, horroroso. Costumo colocar isso no treinamento e fora o meu treinamento existe um treinamento de português que eles fazem que não é comigo. Concordância verbal, nominal que também a gente vê muito. E aqui eu tenho um outro problema porque a região...o *call center* ficava na Faria Lima e lá eu tinha por exemplo universitários que estudavam de manhã e iam trabalhar a tarde, então eu tinha um nível de teleoperadores. Quando o *call center* veio aqui pra Alphaville, 80 % dos meus – a gente chama de analistas de atendimento aqui – eles são da região. Então são de Itapevi, Carapicuíba, Barueri, Osasco, são pessoas de uma classe econômica mais desfavorecida. Então, essa questão de comunicação e português é o que a gente mais tem de problema. Então, às vezes, na dinâmica de seleção a gente às vezes pega coisas do tipo “o cliente”, coisas desse tipo e pra isso tem que ser um treinamento muito intenso e muito intensivo pra gente tirar essas coisas da fala da pessoa. Algumas coisas a gente passa e treina, mas tem outras que no fim a pessoa acaba não passando por ter um português muito assim inadequado. Depois da parte de comunicação eu passo pra audição que entra anatomia, os cuidados com a audição, o cotonete e tudo aquilo e também a importância da escuta, pois a gente fala em audição só nesses aspectos, mas a escuta mesmo...até pela demanda que eles tem que é muito alta que a escuta às vezes fica de lado. Até tem um exemplo que uma das meninas do RH, do treinamento costuma passar, que é uma atendente nossa que ela tão preocupada com o TMA, que é o tempo médio de atendimento, que ela pergunta a placa do carro cinquenta vezes e ela não presta atenção que o segurador falou a placa do carro. Então “ah, eu to aqui na Marginal, meu carro ta parado”, “qual é a placa do carro senhor?”, “DGN – 4851”, “tá, e tem alguém ferido?”, “não, não tem!” “e qual é a placa do carro senhor?” “DGN – 4851” “tá, o senhor tem direito a táxi, precisa de um táxi? Qual é a placa do carro senhor?”. Então assim, é uma coisa que até todo mundo acaba dando risada porque é escuta zero. Então antes de falar, escutar pra saber o que é que o cliente necessita e o que é que a apólice dele cobre. É isso.

## 2. Como você define expressividade oral?

Eu acho que expressividade é você passar o conteúdo do que você tá querendo dizer de uma maneira que o interlocutor compreenda, então você tem essa via de quem tá emitindo e de quem recebe, que essa via aconteça. E, principalmente, que você leve em consideração quem te escuta. Eu não posso falar com o meu avô da mesma maneira que eu

falo com o meu namorado, eu não posso falar com o meu chefe da mesma maneira que eu falo com o meu filho. Então eu acho que a expressividade tem tudo a ver com voz, prosódia, expressão corporal, todas essas questões relacionadas à comunicação, mas que estão inseridas num contexto que não é adequado, você pode ser a pessoa mais expressiva e que tenha uma ótima comunicação, mas se ela não está inserida no lugar adequado e da forma adequada, levando em consideração o interlocutor, você tira zero.

### **3. Como você trabalha a expressividade oral com o teleoperador?**

Então, a expressividade oral, por exemplo, na apresentação mesmo que eu faço, então em cada *slide*, por exemplo, “velocidade de fala”, então eu costumo dar exemplos, costumo jogar algumas brincadeiras pra que eles façam comigo, eu levo exemplos de áudio pra eles escutarem. Então voz, por exemplo, costumo imitar e peço “um grupo aqui vai fazer a voz aguda e um grupo aqui vai fazer a voz grave”. Então acho que é experimentando as diversas formas de comunicação é que a gente consegue entender melhor, é melhor do que você só expor e ficar só falando. Acho que é segmentar, porque eu acho que expressividade é um pacote, mas aí dentro desse pacote a gente segmenta em todos os aspectos que compõem esse pacote. Dar exemplos e fazer esses exemplos com eles, eles experimentarem isso pra que quando eles tiverem nessas situações eles lembrem. E até acho que um treinamento com vivência é muito mais efetivo do que o treinamento somente explicativo de *slide* e copia.

### **4. Mas que recursos você seleciona para trabalhar expressividade?**

Velocidade de fala, entonação, uma entonação que não seja só ascendente, porque tem muito no *telemarketing* “qual a placa do carro senhor?”, “mas, o senhor está onde?” (fala com a entonação ascendente) e muito essa coisa do senhor, do senhor, do senhor, que é muito repetitiva. Então a entonação acho que tem que tentar modular mais e não ficar só ascendente e nem descendente porque a gente tem alguns analistas que, às vezes, vem cansados e que vem com problemas de casa e fica naquela modulação bem descendente, desinteressada. Acho que a respiração vem junto com a velocidade, eu costumo *linkar* os dois, tipos de voz, eu costumo explicar os diferentes tipos de voz. Às vezes, é engraçado porque você chega na sala de treinamento pra falar principalmente com os novinhos. Então a gente tem ali meninas de 18 anos que às vezes vem toda de rosa, fivelinha, de mochila e, às vezes, tem uma fala mais infantilizada, com gírias...e tem também uma pessoa que já tem experiência em *call center*. Então acho que pontuar essa questão de voz, de evitar infantilidade, a voz aguda, voz grave, como que eu posso colocar a minha voz. É difícil trabalhar com expressividade sem pensar no corpo. Acontece que eles ficam numa posição sentada, então a expressividade, que eu acho que é expressividade oral e corporal, a corporal fica um pouco banida aí, porque eles ficam sentados. É engraçado que, às vezes, você vai na central e você vê um analista ou outro gesticulando e parece que ele tá falando com alguém mesmo, principalmente num setor que a gente tem que é de vendas, que é vendas de seguros, e que tem um pessoal que é um pouco mais expressivo, mais agitado, mas é um pessoal que não fica em pé...ficam sentados na cadeira o tempo inteiro e isso é complicado pra eles, porque você fica sentado, meio quadrado, então tem como ter uma expressão corporal. Então a expressão é basicamente verbal. E eu percebo que com um ou dois meses eles ainda tem isso muito cru. Acho que eles tem o treinamento, mas eles só vão aprender mesmo vivenciando.

**Entrevistado: S2****1. O que você espera do treinamento fonoaudiológico para teleoperadores supervisionados por você?**

Espero que venha a ajudar no desempenho deles, que venham a evitar faltas por motivos de ter a garganta inflamada, até porque a gente orienta muito que tem água na central, nas *esqueezes* disponibilizadas. Eu acho que isso é reeducação em relação a utilização dos recursos que eles tem e que tem que ser contínuos, com uma manutenção. O benefício é de todo mundo, principalmente porque o trabalho deles é a voz e se ele tiver essa manutenção ele tem ganho em todo o lugar, tanto o analista com a saúde dele, como a central com menos absenteísmo.

**2. Como você define expressividade oral?**

No nosso trabalho acho que basicamente é o cartão de visita, porque você vai falar sobre empatia, e...A pessoa não tá vendo o atendente e o único contato que você tem com a central é a voz, então pra mim a parte de expressão da voz é tudo, se ele tiver uma voz bem clara, bem cuidada e se tiver uma empatia na voz fica difícil de tirar e o atendimento será com qualidade.

**3. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?**

Acho importante porque como eu disse, se a base de tudo nossa no dia-a-dia é a voz, então eu sou totalmente a favor porque tem gente que não percebe...porque começa a trabalhar às 6:00 da manhã ou ao meio dia ou às 18:00 e já teve uma carga de trabalho então a voz está cansada. Ela não percebe que a empatia dela vai induzir e o cliente dela vai ficar diferente...e a pessoa também não sabe que ele tá trabalhando a tantas “X” horas, porque pra quem tá ligando é o primeiro contato. Porque geralmente, essa manutenção e essa expressividade da voz tem um impacto diferente de quando você chega pra trabalhar de quando você vai embora. Pra mim deve-se deixar claro pra eles que isso é importante, esclarecer a importância desse instrumento de trabalho que é a voz.

**4. Você acha que os clientes percebem e como reagem às emoções que o teleoperador passa por meio da voz?**

Nós desenvolvemos hoje uma empresa, ou seja, você tá atendendo e a pessoa na linha pode começar a reação calma e se irritar pelo tom de voz do atendente, se chatear pelo jeito como ele deu o “bom dia”. Por que por mais que você tente enganar no “bom dia” você tem que ser sincero e tem gente que não altera a voz em nada. Às vezes, a pessoa que liga tá desesperada devido a situação e o atendente não altera o tom de voz dele e isso causa frustrações, porque pensa “eu to aqui desesperado e tem um robô me atendendo” e a gente não quer isso, acho que a emoção na voz tem que deixar sentir que são pessoas atendendo pessoas. E a única forma de você identificar isso é a voz que traz essa diferenciação durante o atendimento e durante a conversa com o cliente.

**Entrevistado: T2****1. Em que medida você acha que a prática fonoaudiológica é facilitadora para a realização do seu trabalho como teleoperador?**

Me ajudou a orientar com os cuidados com a voz. Eu não tinha noção nenhuma e pra mim voz era simplesmente abrir a boca e falar, então eu aprendi várias coisas, como que você faz pra cuidar, como evitar o abuso excessivo da voz, de como cuidar...isso me ajudou muito. Trabalhar respiração, voz e isso melhorou muito pra mim.

**2. Como você define expressividade oral?**

Nunca pensei nisso. O tom da voz e a forma que você se expressa vai ter momentos que a pessoa vai identificar com nervosismo, com raiva ou até mesmo a tristeza, uma voz mais calma...Acho que tem a ver sim da forma como a gente fala tem como a pessoa deduzir de como você está também...pelo tom da sua voz e pela forma de você falar. E emocionalmente também a voz demonstra como o seu emocional está também.

**3. De que forma você acha que o cliente percebe a maneira com que você se expressa?**

O cliente percebe muito. Tem dia que você está até um pouco mais nervosa, você tem que se controlar mais porque querendo ou não às vezes ele percebe do outro lado e a gente tem que se segurar justamente pra não tá descontando nele também né. Quando você tá com algum problema ou com a voz mais melancólica você fala num tom mais baixo, quando você tá feliz você já dispara, vai colocando pra fora os sentimentos e aquilo ali vai passando também pro segurado. E quando o segurado insiste em algum assunto e começa a tirar você um pouco do sério e sem perceber, às vezes, ele tá gritando e você tá gritando junto também, aí fica os dois nervosos na linha. Eu bem que tento muito me controlar, isso eu aprendi muito né a manter sempre o mesmo tom de voz, o mesmo nível pra não deixar transparecer isso também.

**3. Porque você considera importante o trabalho fonoaudiológico com expressividade com o teleoperador?**

Acho importante porque no serviço a gente tem que ter um tom, tem que ser mais firme. Atendendo certos produtos é legal a gente ter um tom de voz e ser firme naquilo, manter um padrão de voz, é legal tá mantendo isso né... Porque se não o segurado liga e cada hora um liga mais agitado ou mais nervoso então eu acho legal manter esse padrão de voz.

**Entrevistado: F3****1. Detalhe todos os aspectos que você aborda durante um treinamento para teleoperadores.**

Aqui na empresa fazemos um treinamento individual que é realizado através de uma orientação individual, as estagiárias vão ate o *call center* e eu acompanho, geralmente, e fazemos orientação sobre todos os aspectos de higiene vocal, o que é bom, o que é ruim, falamos sobre produção vocal, sobre a parte de áudio, sobre queixas e sintomas vocais e nesse momentos orientamos em relação a todos esses aspectos. Atualmente, não fazemos

treinamento com supervisores, mas antigamente fazíamos com todos eles e eu orientava também sobre o trabalho da fono, em realizar o programa, de eles serem multiplicadores da nossa atuação aqui na empresa. No treinamento abordo todos os aspectos da saúde de forma geral, pra saber se tem alguma doença, algum problema respiratório e de saúde. Orientamos sobre a parte específica da voz, sobre porque não gritar, não falar alto, não pigarrear, orientar sobre o que deve comer ou não, a importância do sono, da alimentação adequada, postura. A idéia é dar uma idéia geral sobre a saúde e falar que a voz faz parte da saúde e dentro desse contexto a pessoa tem que estar priorizando a saúde pra também priorizar a saúde vocal não só aqui no trabalho, mas também na vida dele. Na vida pessoal e social. Eu sempre dou muita orientação em relação a casa, se grita em casa, diz pra evitar gritar e explicamos o por que. Passo também uma lista de aquecimento e desaquecimento vocal. Orientamos de acordo com os sintomas da pessoa, se tem uma rinite falo o que acontece com a rinite em relação a voz e porque causa alguma alteração na voz. Como não temos muito tempo pra ficarmos falando com eles, fazemos uma orientação direcionada pra aquilo que a pessoa traz.

## **2. Como define expressividade oral?**

É a forma de você se inter-relacionar com as pessoas, não somente através da fala, da voz, mas através de outros aspectos como entonação, a forma que você vai estar chamando a atenção da pessoa, pelo ritmo, alegria, pelo brilho da voz. Acho que é muito além só dessa parte da linguagem, da fala e da voz especificamente.

## **3. Como você trabalha a expressividade oral com o teleoperador?**

Aqui faço aquecimento vocal em todos os andares e com todas as pessoas, dependendo do tipo de produto o aquecimento é feito com todo o andar e todas as pessoas ao mesmo tempo e se for no receptivo é feito em grupos. Quando é feito em grupos trabalhamos todos os aspectos que eu já falei da fala, da voz e também todos os aspectos da expressividade através da entonação, trabalhando a importância da pessoa ta se comunicando, mas passando sentimento através da voz, passando aquilo que ela quer, se ela quer passar mais segurança, mais conquista. Fazemos eles interpretarem texto, mudarem frases diferenciando entonação da frase, fazemos o trabalho com expressividade corporal, pois acabamos sempre juntando o movimento do corpo com a comunicação. A gente trabalha muito também com os teleoperadores e é algo que até motiva é a parte da música. A gente pega uma música que eles gostam e altera trabalhando com “m” mastigado, vibração de língua. É algo que eles gostam muito e que vemos bastante resultado.

## **Entrevistado: S3**

### **1. O que você espera do treinamento fonoaudiológico para teleoperadores supervisionados por você?**

Na verdade que eles tenham mais tranqüilidade pra falar me linha, que eles não gaguejem tanto, que eles possam não suprimir letras porque muitas vezes isso acaba acontecendo por conta da dicção, pra eles terem uma melhor dicção em linha mesmo, pra poder ser claro com o cliente e o cliente poder entender.



## **2. Como você define expressividade oral?**

Expressividade oral eu acredito que é você dizer e o outro entender, uma coisa muito clara, é como se eu tivesse praticamente desenhando, mas com a voz. É quando eu falo e o outro consegue entender, eu articulo bem, eu falo bem...é tudo entendível na verdade, você não fica gaguejando, não troca as palavras nem as letras. Eu acredito que seja isso.

## **3. Porque você considera importante o trabalho com expressividade com o teleoperador?**

É justamente pelo fato de como eles precisam entrar em linha pra fazer uma venda, pra mostrar pro cliente o que o benefício...eles precisam passar através da voz o que é que eles estão vendendo. Então quando eu tenho um contrato e mostro pras pessoas o contrato ela vai ler, vai usar a visão e quando eu to falando já é a audição. Eu tenho realmente que me expressar muito bem, muitas vezes a gente até brinca e a gente fala “faz alguns malabarismos do tipo: interage mais com o associado, coloca ânimo, entusiasmo no tom de voz” para que ele possa entender e pra que ele possa se entusiasmar com você, pra não ficar aquele contato morto. E muitas vezes os exercícios da fono ajudam por conta disso, porque a gente tem os exercícios de voz salmodiada, de “fala mais baixo agora”, “agora um pouco mais alto”, o aquecimento vocal pra você saber quando você vai falar um pouco mais grave, mais agudo, como que fica. Eu acho super importante nesse aspecto de ele realmente ser entendível pelo cliente.

## **4. Você acha que os clientes percebem e como reagem às emoções que o teleoperador passa por meio da voz?**

Com certeza. A gente até usa muitos exemplos porque tem aqueles associados, aqueles clientes que atendem com um pouco mais de grosseria no tom de voz e a gente fala “você tem que falar com o cliente, se ele te atendeu um pouco grosseiro você tem que ser um pouco mais incisivo com ele” e é quando eles geralmente impõem mais um tom de voz um pouco mais forte com o associado. Se eles falam muito calmos o associado tende a...a gente até fala “eles vão fazer o que eles quiserem com você em linha porque você tá sendo muito bonzinho”, então a gente brinca muito assim “ah, se eu to abordando alguém do Rio de Janeiro eu vou ser mais incisivo, se eu to abordando alguém de Minas eu vou ser mais tranquilo, vou falar mais devagar” e o cliente com certeza percebe essa diferença.

### **Entrevistado: T3**

#### **1. Em que medida você acha que a prática fonoaudiológica é facilitadora para a realização do seu trabalho como teleoperador?**

Ajuda a desenvolver no caso uma dificuldade às vezes de o operador se soltar mais, ele ter uma dificuldade a mais de se expressar às vezes na linha com o próprio cliente então acho que facilita bem mais. Na minha visão é isso, o fono me ajuda mais nessa parte, na facilitação de desenvolver com o cliente e até mesmo nas pronúncias de algumas palavras que a gente tem certas dificuldades.

**2. Como você define expressividade oral?**

É tudo pro operador, porque se você não tiver um bom desempenho em linha, uma boa dicção, uma boa fala, um bom acompanhamento com a fono, você não vai saber se expressar normalmente com a pessoa.

**3. De que forma você acha que o cliente percebe a maneira como você se expressa?**

Às vezes ele não aceita...Se eu não souber me expressar com ele tentando atingir o que eu quero, levando ele com mais clareza, de forma nenhuma ele vai poder me atender e isso já começa no tom da minha voz, no desânimo, na minha emoção, no que eu vou passar pra ele como no caso, o sentimento. A partir do momento que eu atingir algum ponto dele no caso da emoção eu acredito que o cliente vai passar a ter mais confiança naquilo que eu vou estar vendendo pra ele.

**4. Por que você considera importante o trabalho com expressividade do teleoperador?**

Porque a partir do momento que você tem essa expressão no seu trabalho como operador é que você vai conseguir obter um resultado ou não das suas vendas. A partir do momento que você entra em linha, a partir do momento que você tá se expressando, seja com sentimento, com emoção, com ironia, você não vai conseguir chegar a lugar nenhum e dependendo da forma que você conseguir lidar com isso, com a emoção, com o sentimento, eu acredito que você tenha mais finalidade aí no seu trabalho.