

Andréa Gomes de Oliveira

**A efetividade de um programa de
treinamento vocal para operadores de
telemarketing**

Tese apresentada à Faculdade de Medicina da
Universidade de São Paulo para a obtenção do
título de Doutor em Ciências

Área de Concentração: Medicina Preventiva
Orientador: Prof. Dr. Nelson Gouveia

São Paulo

2005

Andréa Gomes de Oliveira

**A efetividade de um programa de
treinamento vocal para operadores de
telemarketing**

Tese apresentada à Faculdade de Medicina da
Universidade de São Paulo para a obtenção do
título de Doutor em Ciências

Área de Concentração: Medicina Preventiva
Orientador: Prof. Dr. Nelson Gouveia

São Paulo

2005

*Aos meus pais Nicacio e Teresinha, minha irmã Adriana
e ao meu amado Michael,
cujo carinho e apoio foram essenciais em cada etapa deste trabalho.
Ao pequeno Tiago,
reflexo do mais puro amor que pude compartilhar.*

Agradecimentos

À Deus, fonte de toda a sabedoria, por me mostrar a cada dia que com Ele tudo é possível.

À minha avó Severina (*in memoriam*) e ao meu cunhado Luciano por todo o incentivo e por acreditarem sempre nos meus ideais.

Ao meu orientador, Prof. Nelson Gouveia, pela dedicação permanente e exemplo de pesquisador, diante da euforia do trabalho de campo.

À Prof^a. Mara Behlau, pelo exemplo de profissionalismo, determinação e pela grande contribuição no desenvolvimento do presente trabalho.

Aos professores Volney Câmara, Marília de Queiroz Telles, Domingos Tsuji e Luis Ubirajara Sennes, pela contribuição na minha formação acadêmica.

Ao professor Jair de Castro e aos amigos da Clínica Dr. Jair de Carvalho e Castro, pelo carinho e dedicação e pelo trabalho que a equipe tem desenvolvido nas áreas de laringologia e voz.

À fonoaudióloga Renata Azevedo, pelo apoio na estruturação deste trabalho e às fonoaudiólogas Adriana Figueiredo, Angela Garcia, Gisele

Gasparini e Glaucia Madazio, pela colaboração na avaliação perceptivo-auditiva.

Aos professores José Eluf Neto e Paulo Rossi Menezes, pelo auxílio tão importante nas áreas de Epidemiologia e Estatística.

À Silvina, Hugo, Tatiana, coordenadores, líderes e aos queridos operadores de telemarketing da empresa de telemarketing, que tornaram possível a realização deste trabalho.

Aos amigos do Departamento de Medicina Preventiva e do Centro de Estudos da Voz, pelo carinho durante os anos que convivemos juntos, de modo especial às amigas Fátima e Lilian e ao Rogério, essencial durante toda a análise estatística dos dados.

Às grandes amigas: Arlete, Blanca, Cíntia, Emmanuella (*in memorian*), Jennifer e Patrícia, por compartilharem comigo suas vidas durante o processo de adaptação à capital paulista.

Aos amigos do grupo Kairós, do Rio de Janeiro, por entenderem a minha ausência e me ajudarem a “descansar” nos intervalos do trabalho de campo e aos amigos da São Luis Gonzaga, pelos momentos felizes que tocamos e cantamos juntos em São Paulo.

À CAPES, que financiou este projeto, dando-nos condições para a sua realização.

Sumário

Resumo

Summary

| | |
|--|----|
| 1 REVISÃO DA LITERATURA..... | 1 |
| 1.1 Introdução | 1 |
| 1.2 Treinamento vocal: objetivos e aspectos abordados | 5 |
| 1.3 Avaliação vocal | 6 |
| 1.4 Efeitos e efetividade de programas de tratamento e treinamento vocal | 11 |
| 1.5 Voz e telemarketing | 13 |
| 2 OBJETIVOS..... | 18 |
| 3 MÉTODO | 19 |
| 3.1 Programa de treinamento vocal | 23 |
| 3.2 Avaliação vocal: medidas de desfecho e procedimentos..... | 23 |
| 4 RESULTADOS..... | 29 |
| 5 DISCUSSÃO..... | 36 |
| 6 CONCLUSÕES..... | 47 |
| 7 REFERÊNCIAS | 48 |
| 8 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA..... | 57 |

ANEXOS

Resumo

Oliveira AG. A efetividade de um programa de treinamento vocal para operadores de telemarketing [tese]. São Paulo: Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo; 2005. 59p.

OBJETIVO: Considerando-se a necessidade de estudos que avaliem a efetividade de programas de treinamento vocal para operadores de telemarketing, o objetivo do presente trabalho foi avaliar, de forma comparativa e multidimensional, a efetividade de um programa de treinamento baseado em exercícios de aquecimento e desaquecimento vocais. **MÉTODO:** Foi realizado um ensaio de campo controlado e randomizado com 48 operadores. Estes foram alocados em dois grupos: grupo intervenção (N=14), que participou do treinamento durante oito semanas e um grupo controle (N=34), no qual não houve qualquer intervenção. Antes e depois do treinamento, foram realizadas gravações da vogal /ε/ sustentada e de fala encadeada dos operadores de ambos os grupos para as avaliações acústica e perceptivo-auditiva da voz. **RESULTADOS:** De acordo com as comparações pré e pós-treinamento, o grupo intervenção apresentou redução estatisticamente significativa no valor médio de *jitter* ($p=0,044$) e maior número de operadores com redução nos valores dessa medida ($p=0,028$). Não houve mudança significativa nos gráficos do diagrama do desvio fonatório e na avaliação perceptivo-auditiva da qualidade vocal, cuja confiabilidade entre-examinadores variou de pobre à fraca. **CONCLUSÕES:** Os resultados obtidos sugerem que o programa de treinamento realizado produz uma melhora na dimensão acústica mas não chega a produzir mudanças na dimensão perceptivo-auditiva da voz.

Descritores: VOZ. TREINAMENTO DA VOZ. EFETIVIDADE. MEDICINA PREVENTIVA

Summary

Oliveira AG. The effectiveness of a voice training for telemarketers [thesis]. São Paulo: "Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo"; 2005. 59p.

OBJECTIVE: Considering that studies to evaluate the effectiveness of voice training programs for telemarketers are necessary, the purpose of this study was to evaluate by a multidimensional and comparative way, the effectiveness of a voice training program based in warming-up and warming-down voice exercises. **METHOD:** A field trial with forty-eight telemarketers was carried out. These were randomly assigned to two groups: voice training group (n=14), that underwent training over a 8-week period and a non-training control group (n=34). Before and after the voice training recordings of the sustained vowel /ε/ and of connect speech from telemarketers were performed for the acoustic and perceptual analysis. **RESULTS:** Based on pre- and post-training comparisons, voice training group presented significant reduction on measures of percent jitter (p=0.044). There was no significant difference on graphics of the hoarseness diagram and on perceptual analysis of the voice quality, whose inter-rater reliability vary of poor to fair. **CONCLUSIONS:** These findings suggest that the voice training program performed improved acoustic dimension but do not change perceptual dimension of telemarketers`voices.

Descriptors: VOICE. VOICE TRAINING. EFFECTIVENESS. PREVENTIVE MEDICINE.