**ANÁLISE SINTOMAS VOCAIS EM TELEOPERADORES**

Lara Cristina Pereira1, Clenda Michele Batista2

E-mail: laracristinapereirafono@gmail.com

1 Graduada em Fonoaudiologia, Unicerp, Fonoaudiologia, Patrocínio, Brasil; 2 Especialista, Unicerp , Fonoaudiologia , Patrocínio, Brasil 3

**Introdução:** A voz humana é um instrumento poderoso para comunicação, através dela somos capazes de transmitir ideias e expressar sentimentos. A expressão, profissionais da voz, se aplica aos indivíduos que utilizam a voz no seu âmbito de trabalho de maneira continuada para atingir grupos específicos. **Objetivo:** Verificar os sintomas vocais em teleoperadores. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caráter observacional transversal, quantitativo em teleoperadores, que analisou os sintomas vocais nesse público por meio da Escala dos Sintomas Vocais - ESV. Os critérios de inclusão foram: teleoperadores que residem na cidade de Patrocínio- MG, de ambos os sexos, com faixa etária entre 18 à 59 anos. Portanto, foram excluídos aqueles indivíduos que não trabalham no setor teleatendimento, que possuem idade inferior a 18 anos e acima de 59 anos. **Resultados:** Participaram do presente estudo 31 teleoperadores com idades entre 18 e 34 anos, média de 24,45 anos, sendo 19 do sexo feminino (61,29%) e 12 do sexo masculino (38,71%). O tempo de serviço foi em média de 22,81 meses e a carga horária semana média foi de 40,74 horas. Observa-se que houve correlação positiva da carga horária com os itens da autoavaliação de sintomas vocais “Quando você conversa em grupo, as pessoas têm dificuldade para ouví-lo?”, “Sua voz é fraca/ baixa?”, “Você tem muita secreção ou pigarro na garganta?”, e “Sua voz falha no meio das frases?” **Conclusão:** Os teleoperadores são profissionais da voz que apresentão maiores chances de apresentar quadro de alteração vocais, devido ao uso excessivo da voz é da carga horário elevada desses trabalhadores. Os trabalhadores com maiores carga horária cita maior ocorrência dos seguintes sintomas: quando você conversa em grupo, as pessoas têm dificuldade para ouví-lo, “Sua voz é fraca/ baixa, “Você tem muita secreção ou pigarro na garganta, e “Sua voz falha no meio das frases. Conclui que quanto mais se usa a voz sem preparo vocal é em excesso maiores são as chances de apresentarem alteração vocal.

**Palavras-chave:** Disfonia. Teleatendimento. Voz.