PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 15/18

Considerando a necessidade das empresas que disponibilizam os serviços de call center/telemarketing, situadas na Bahia, procederem à realização, de forma periódica de exame de audiometria em seus operadores de Call Center / telemarketing;

Considerando que os operadores de telemarketing são profissionais que utilizam o sistema de telefonia como meio para representar uma empresa e atrair o seu público alvo. As centrais de atendimento contratam esses profissionais para realizar o trabalho de vendas e prestação de serviços via telefone;

Considerando que atualmente, esse setor está gerando muitos empregos e crescendo a cada ano, devido à conveniência de se ter esse serviço como ferramenta de marketing e vendas. No entanto, a exigência das tarefas a que os teleoperadores são submetidos, provoca um grande desgaste emocional, cognitivo, vocal e auditivo. Esse profissional faz uso do headset para se comunicar com os clientes. Esse tipo de comunicação exige que se tenha uma boa acuidade auditiva e uma boa qualidade vocal e de fala, para que a realização da tarefa ocorra de forma eficaz, tanto para o teleoperador, quanto para o cliente. Os headsets possuem uma chave para controle de tonalidade. Quando mudada para o tom agudo, provoca distorção, aumentando significativamente a intensidade sonora a partir da frequência de 2KHz em relação à posição dos graves. Estudos demonstram que o uso da chave nas frequências agudas, provoca um grande estresse auditivo, podendo causar alteração temporária do limiar auditivo;

Considerando que há estudos que comprovam que os valores médios de exposição a ruído em operadores de telemarketing variam de 66 dB(A) e 90 dB(A), sendo consideradas variações significativamente elevadas em relação ao que estabelece a NBR 10152 (ABNT, 1987), norma brasileira registrada no INMETRO (117.023-6/I2), que determina que seja respeitado, no mínimo, nível de ruído de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB para operadores de teleatendimento;

Considerando a necessidade de se realizar um controle audiométrico e vocal nesses profissionais, para que haja garantia da integridade de suas funções auditivas e de seu aparelho vocal. É de fundamental importância, a realização do Gerenciamento Audiológico em call centers;

Considerando que o controle audiomêtrico em operadores de call center/telemarketing, é de vital importância para a qualidade de vida e saúde desses trabalhadores, sendo de vital importância para amparar os operadores cujas empresas tenham sede na Bahia;

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

INDICA:

ao Poder Legislativo Estadual, por meio das comissões pertinentes a temática, que verifique a possibilidade de realizar estudo de viabilidade para criar/modificar a legislação para que as empresas de Call Center/Telemarketing com sede na Bahia, passar a dispor sobre a realização do exame de audiometria pelos operadores de telemarketing, e dá outras providências.

Sala das Sessões, 6 de fevereiro de 2018.

ROGÉRIA SANTOS