PROJETO DE LEI Nº 633/17

Dispõe sobre a realização do exame de audiometria pelos operadores de telemarketing, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º Ficam as empresas que disponibilizam os serviços de callcenter/telemarketing, situadas em Salvador, obrigadas a procederem a realização, de forma periódica de exame de audiometria em seus operadores de callcenter/telemarketing.

Art. 2º Para realização do exame mencionado no caput, as referidas empresas concederão dispensa e/ou folga no horário agendado para a realização do referido exame, devendo posteriormente o funcionário apresentar atestado de comparecimento à clínica indicada pela Empresa.

Art. 3º O comprovante do exame realizado será coletado pela empresa, devendo ser arquivado na pasta do funcionário.

Art. 4º Os estabelecimentos que não cumprirem o estabelecido na presente Lei sofrerão sanções e multas, a serem regulamentadas pelo Poder Executivo.

Art. 5º O prefeito regulamentará a presente Lei, no que couber.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões, 14 de dezembro de 2017.

ROGÉRIA SANTOS

JUSTIFICATIVA

O Projeto de Lei em epígrafe visa obrigar as empresas que disponibilizam os serviços de callcenter/telemarketing, situadas em Salvador, a procederem a realização, de forma periódica de exame de audiometria em seus operadores de callcenter/telemarketing.

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.

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.

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.

Posto isso, surge à 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.

Por isso, o controle audiomêtrico em operadores de callcenter/telemarketing, é de vital importância para a qualidade de vida e saúde desses trabalhadores, sendo de vital importância para a classe a aprovação do presente Projeto de Lei para amparar os operadores cujas empresas tenham sede em Salvador.

Sala das Sessões, 14 de dezembro de 2017.

ROGÉRIA SANTOS