

Aprimorando o uso

Exames periódicos e orientações para o manuseio dos equipamentos nas operações de telemarketing são imprescindíveis

O relato é resultante de uma pesquisa realizada durante algumas ações nas centrais de atendimento, junto aos operadores de telemarketing. Não poderíamos deixar de falar, mesmo que de maneira breve, sobre o que é um profissional de telemarketing e uma central de atendimento, nomes atualmente tão familiares a qualquer um de nós, mas, ao mesmo tempo, de conceitos totalmente desconhecidos.

As centrais de atendimento são setores criados pelas empresas para atendimento, vendas e prestação de serviços via telefone. Esse tipo de serviço teve início nos Estados Unidos, em meados da década de 70, com a criação dos pré-Call Center - conhecidos no Brasil como S.A.C. (Serviço de Atendimento ao Cliente) - instalando-se então, no final desta mesma década, a primeira central de atendimentos propriamente dita, com os avanços tecnológicos da telefonia. No Brasil, as CAs começaram a ser implantadas a partir dos anos 90 como um ferramental de marketing para contornar a crise econômica dentro de um contexto de automação progressiva. A rentabilidade desses centros de produção está fundamentada na diminuição do tempo de resposta ao cliente e na redução do atendimento presencial. A proximidade real é substituída pela proximidade virtual.

Os operadores de telemarketing são, portanto, profissionais que utilizam o telefone como meio para atingir um público alvo com qualidade e eficiência, garantindo a imagem positiva da empresa que representa. A integração da telefonia e dos sistemas computacionais, o grande volume de trabalho, o controle rígido da execução de tarefas, a complexidade destas tarefas, demonstram o grau de desgaste emocional, cognitivo, vocal e auditivo a que estão expostos estes trabalhadores.

Hoje, o setor de telemarketing movimenta R\$ 62 milhões e emprega 400 mil pessoas em todo o Brasil, segundo a Associação Brasileira de Tele-



marketing (ABT), com crescimento de mercado estimado em 30% (2002).

Com o que foi exposto, sem dúvida, é hora de nos preocuparmos com a saúde mental, vocal e auditiva destes profissionais, os riscos a que estão expostos, as con-

dições deste ambiente de trabalho, etc.

Falaremos nesse artigo sobre o *headset*. Criado em 1961 para ser utilizado na aviação, mais precisamente na comunicação piloto/torre, o *headset* teve seu uso ampliado no Projeto Apollo de missões espacia-

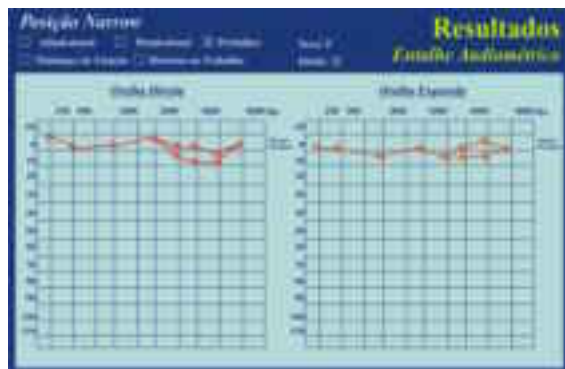
Vera Cecília Gelardi

Fonoaudióloga, especialista em Audiologia e docente do curso de pós-graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho da UNIP/SP.

Resultado: teleoperadores com “entalhe audiométrico”



Aumento do entalhe audiométrico: 3 (17,2%)
 Diminuição ou desaparecim. do “entalhe aud.”: Não ocorreu
 Mantiveram o “entalhe audiométrico”, sem alteração: 15

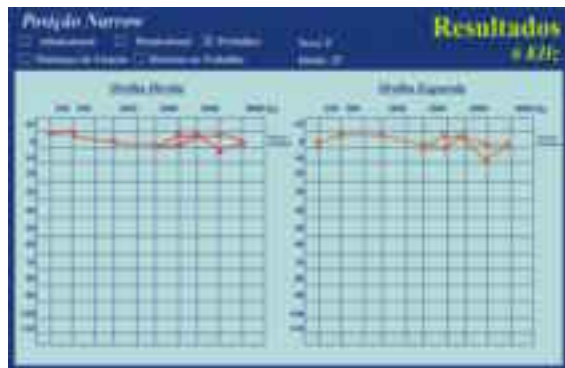


Aumento do entalhe audiométrico: Não ocorreu
 Diminuição do “entalhe audiométrico”: 7 (39%)
 Mantiveram o “entalhe audiométrico”, sem alterações: 11

Teleoperadores com variação do limiar auditivo \square 10 dB em relação a freqüência anterior (4 KHz) e posterior (8 KHz)



Aumento de variação do limiar auditivo: 3 (25%)
 Diminuição da variação do limiar: Não ocorreu
 Mantiveram a variação do limiar auditivo: 9



Aumento da variação do limiar auditivo: Não ocorreu
 Diminuição ou desaparec. da variação limiar auditivo: 6 (50%)
 Mantiveram a variação do limiar auditivo: 6

ais, sendo utilizado pela Apollo 11 na primeira comunicação do homem com o planeta Terra em solo lunar.

Nesse mesmo ano, o equipamento sofreu modificações para se tornar compatível aos terminais de telefonia, passando a ser utilizado por telefonistas e, posteriormente, pelas centrais de atendimento.

Quais são as condições técnicas desse equipamento atualmente? A saúde auditiva dos profissionais que o utilizam pode sofrer algum dano? Esperamos que essa pesquisa abra as portas para muitos outros que venham a nos auxiliar nessa longa jornada de estudos para obtenção de uma central de atendimentos muito mais segura, em vista da preservação da saúde destes trabalhadores.

PROFISSIONAIS

A comunicação é um processo de troca que permite ao ser humano compreender e ser compreendido. Os teleoperadores são profissionais da comunicação e, a perfeita integração de voz, fala, linguagem e audição, garante-lhes progresso e produtividade.

A alta prevalência de teleoperadores que apresentaram “entalhe audiométrico” e variação do limiar na freqüência 6 KHz, em exames normais numa empresa onde os teleoperadores alternavam o *headset* adequadamente, nos fez pensar se o equipamento teria alguma relação com esses resultados.

Em contato com a engenharia acústica do fabricante do modelo de *headset* utilizado na empresa em que foi realizada a pesquisa, tivemos conhecimento da existência de uma chave de controle de tonalidade que permitia ao teleoperador ajustá-la de acordo com a preferência (agudo/grave).

Ao analisar a curva de recepção desse aparelho, verificou-se que o posicionamento da chave para agudos (*wide*) provocava uma distorção dessa curva e aumentava, significativamente, a intensidade sonora a partir da freqüência de 2 KHz em relação a posição para graves (*narrow*).

O presente estudo tem por objetivo demonstrar, não só a importância do controle audiológico para garantir a integridade da comunicação desses profissionais através da prevenção e do controle de sua saúde auditiva, mas também, o conhecimento dos equipamentos e componentes que estão sendo utilizados.

DIVISÕES

Para a pesquisa, foram selecionados 30 teleoperadores, divididos da seguinte forma: 18 que apresentavam “entalhe audiométrico” e 12 que apresentavam “variação do limiar auditivo” na freqüência de 6 KHz sendo nove e seis do sexo masculino e nove e seis do sexo feminino, respectivamente. A faixa etária variou entre 19 e 25 anos.

Os dois grupos utilizaram o *headset* durante uma semana com a chave de controle na posição *wide* e uma semana com a chave de controle na posição *narrow* e, ao término de cada semana, foram submetidos a nova avaliação audiológica contendo: histórico de sintomas auditivos e não auditivos, meatocospia e audiometria tonal liminar.

Teleoperadores examinados = 125
 Teleoperadores que apresentaram “entalhe audiométrico”:

Número = 44
 Em % = 37,7

Teleoperadores que apresentaram variação do limiar auditivo \square 10 dB na freqüência de 6 KHz em relação à freqüência anterior (4 KHz) e posterior (8 KHz):

Número = 33
 Em %= 28,2

QUEIXAS

A amostra destacou não existir relação entre a idade e as alterações audiológicas encontradas pelo uso da chave de controle de tonalidade em qualquer uma das posições. Entre os 30 teleoperadores examinados, 8 (27%) queixaram-se do aparecimento de zumbido no final do expediente de trabalho quando usaram o *headset* com a chave na posição *wide* (agudo) e, 5 (17%) de sensação de “diminuição da audição” com a chave nessa mesma posição.

A queixa não auditiva mais pertinente foi o estresse. Dos 125 examinados, 59 queixaram-se de estresse. Foram considerados sintomas de estresse: irritabilidade, falta de concentração, dificuldade para compreender o cliente, falhas de memória.

Dos 30 teleoperadores selecionados, 10 (33,6%) sentiram-se mais estressados após uma semana de uso do *headset* com a chave de controle na posição *wide*. Já após uma semana de uso com a chave na posição *narrow*, 13 (43,3%) sentiram-se menos estressados.

PERIODICIDADE E INFORMAÇÃO

A garantia da saúde auditiva do teleoperador implica em um controle audiológico completo e periódico, e na orientação destes profissionais quanto ao uso correto, assim como o conhecimento do equipamento, e dos componentes que estão à sua disposição. É importante uma integração entre a Fonoaudiologia e a Engenharia Acústica para o aprimoramento acústico do ambiente e, se possível, do *headset*.