

<http://gettag.mobi>

**Rogério Dias Regazzi**  
**& Jorge Leite**

Diretor Isegnet.com.br / Engenheiro Mecânico e de Segurança do Trabalho  
Prof DEM/PUC-Rio / Prof da Pós de SSMA/PUC-Rio  
& Medico Otorrino e de Medicina do Trabalho  
Prof UNIRIO

## **DÚVIDAS SOBRE A NECESSIDADE DE AVALIAÇÕES DE NPS EM TELEATENDIMENTO**

Os padrões e métodos de medição hoje aplicados e consagrados na área de teleatendimento como exigência do Legislador para a comprovação e manutenção dos demonstrativos ambientais ocupacionais anuais em atendimento as exigências do MPAS (INSS) e MTE devem seguir as Instruções Normativas e recomendações internacionais.

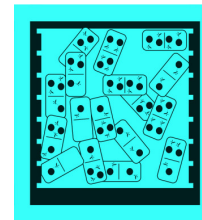
A comparação com os limites de conforto, trabalho eficiente e insalubridade são, respeitando critérios e períodos, premissa para o preenchimento da GFIP, e, portanto, da manutenção anual do PPP que deve ser atualizado anualmente, arquivado e entregue ao colaborador com recibo da entrega na demissão. Lembramos que até 1996 os operadores de telefonia tinham o ensejo a aposentadoria especial e os níveis considerados insalubres até 1997 era o de 80 dB(A) para toda a jornada (MPAS). Depois passou para 90 dB(A) e desceu para 85 dB(A) como os do MTE.

A atualização anual é muitas vezes negligenciada assim como as medições da audio-dosimetria de fone da jornada onde o colaborador que labora com fone de ouvido fica exposto a níveis de pressão sonora acima de 85 dB(A) havendo a necessidade de controle do tempo de exposição. Muitos consultores alegam que apos algumas medições constataram que a dose fica abaixo do limite de ação ou do nível de pressão sonora, não necessitando de acompanhamentos anuais, o que é um erro grave e de interpretação. Outros tentam passar a responsabilidade para o fornecedor como garantia que os níveis de pressão sonora dos fones não ultrapassam o de tolerância.

Os valores médios abaixo do limite de ação mostram que a exposição está sobre controle a partir de medidas administrativas que estão relacionadas com o produto, o tipo de head-set e o número de colaboradores alocados por período: Manhã, Tarde, Noite e Madrugada. A 3R Brasil Tecnologia Ambiental junto com a PUC-Rio vem realizando nestes últimos 10 anos avaliações com a Cabeça KU100 Neumann acoplada ao dosímetro Larson Davis 706 e ao Analisador NI-9234 seguindo as Normativas e obtendo níveis médios ponderados de pressão sonora (TWA, Lavg, NEN) variando de 77 dB(A) a 90 dB(A) para toda jornada sendo estes valores médios normalizados (NEN, NHO01 /Fundacentro) diretamente relacionados aos níveis NC dos ambientes (ruído de fundo NBR 10152), ao tipo e fornecedor de head-set, a presença ou não de amplificadores nas PAs ou nos cabos USBs dos fones (analógica ou digital), a manutenção adequada do head-set, a espuma utilizada, e, principalmente, ao processo de trabalho: receptivo e/ou ativo, a acústica da sala e distância entre os colaboradores.

Esses são pontos muitas vezes discutidos onde não é levado em consideração o bom senso, apenas a opinião de consultores ou gestores assumindo um risco desnecessário que é justificado pelos supostos custos envolvidos ou ausência do risco que deve ser provado e constatado por medições da exposição do colaborador durante a jornada de trabalho, isto é, dados quantitativos periódicos ou anuais. No caso contrário da ausência dos demonstrativos anuais pode ser considerado crime de falsidade ideológica o preenchimento da GFIP, segundo colocado em algumas Instruções Normativas do INSS.

Os níveis de pressão sonora dos head-sets passam dos 85 dB(A) e chegam a mais de 100 dB(A) durante o atendimento, só que o tempo de exposição com estes NPS elevados pode ser pequeno,



dependendo da atividade, e, este é o controle que as empresas devem manter. É como um EPC, isto é, um controle coletivo que a empresa mantém dentro do seu PCA - Programa de Conservação Auditiva, outra exigência do Legislador.

Lembramos que todos os outros ramos de atividade há o controle da exposição de colaboradores que adentram em áreas com níveis de pressão sonora acima de 80 dB(A), imagina acima de 95 dB(A)?... Porque a área de teleatendimento não faz o mesmo? É reticente... Como conhecido, os maiores causadores de perda auditiva são os níveis de pressão sonora elevados dos head-sets de equipamentos multimídia. A manutenção dos fones é uma realidade e muitas vezes não são realizadas com peças originais ou por empresas capacitadas... A medição anual pode verificar estas diferenças e permite um maior controle das singularidades dentro de um PCA, além das responsabilidades do fornecedor.

A perda auditivas por nível de pressão sonora elevados só começa a aparecer de 5 a 10 anos e depende do tempo de exposição. Na área de teleatendimento a rotatividade é muito grande e muitas vezes o problema só vai aparecer depois em outra empresa ou ramos de atividade. É obrigação do empregador manter atualizado os documentos com os laudos ambientais mínimos anuais atualizados, permitindo rastrear o histórico do colaborador na empresa através de documentos individuais arquivados; que é o PPP.

Os ambientes dos sites mudam freqüentemente e estão muito dependentes da área de compra e cultura da empresa que teimam em adquirir móveis e equipamentos mais baratos sem levar em consideração o ambiente de trabalho, acústica da sala. Um mesmo colaborador de uma empresa pode trabalhar numa ilha com ambiente controlado e em outra sem o menor controle com diferentes head-sets e PAs. Esses históricos são de direito do colaborador e uma obrigação das empresas. A auditoria fiscal do INSS vem aplicando multas exemplares onde as empresas estão perdendo no processo administrativo, e, recorrendo na execução tentando livrar os períodos e os sites onde foram realizadas medições a época e anuais... Em anexo destacamos um processo referente ao controle do PPP.

Estamos em processo de elaboração e disponibilizar no site o sistema **3RGoPOP** que roda na web para suprir documentos, processos de capacitação e exames na área de teleatendimento.

