

Qualidade Acústica de Head-Set Usado para Teleatendimento

Prof. Samir N. Y. Gerges, Ph.D.

Existe um acentuado crescimento em realizar transações de compra e venda, de troca de informações através do teleatendimento direto com os clientes. As telefonistas que realizam estas operações estão representando uma grande fatia de trabalhadores com jornada diária, geralmente, de 6 horas. O trabalho destas telefonistas requer troca de informações e realizar ações que envolvem geralmente transação financeira. Por isto são conversas gravadas e devem ser de alta inteligibilidade e em ambiente com bom conforto acústico. O ambiente de trabalho de teleatendimento é geralmente de salas grandes com cerca de 20 a 200 telefonistas em espaço limitado com distância pequena entre eles. O ruído de fundo neste ambiente está entre 50 a 80 dBA, dependendo de cada caso. A qualidade da conversa (inteligibilidade de fala) depende da qualidade do sistema de comunicação incluindo o headset, ruído de fundo e a linha telefônica. A avaliação da qualidade do sistema de comunicação telefônico pode ser dividido em dois itens;

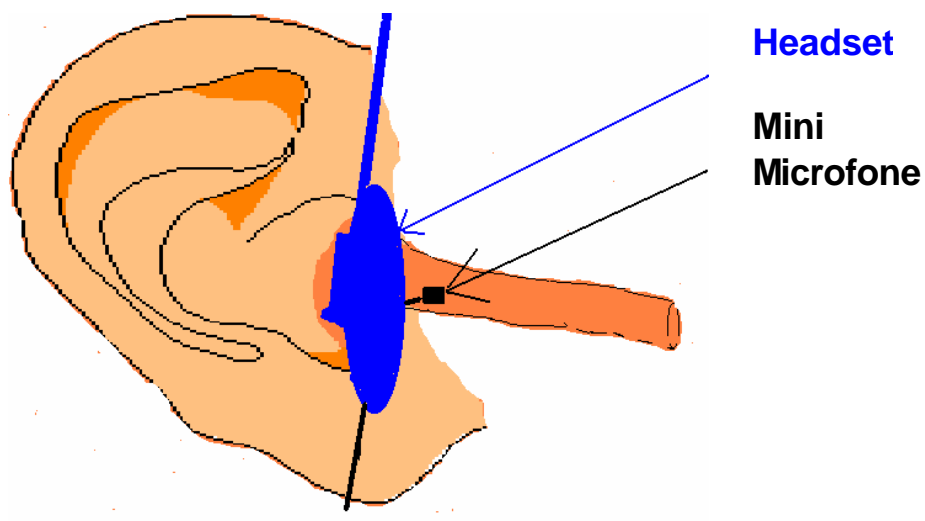
(1) Avaliação da Qualidade Acústica do Head-set e Sistema de Comunicação

Esta avaliação pode ser feita através de ensaios de inteligibilidade acústica da fala. Nesta avaliação são transmitidas palavras e sílabas padrões de voz de homens e mulheres e as ouvintes (telefonistas) devem tentar identificar estas palavras e sílabas em diferentes níveis de ruído de fundo no ambiente. O Laboratório de Ruído Industrial (LARI) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), já realizou trabalhos de pesquisa e desenvolvimento desta metodologia com aplicações em Protetores Auditivos.

(2) Avaliação da Dose de Ruído de Exposição dos Operadores de Teleatendimento

Esta avaliação deve ser realizada por medição de ruído conforme normas internacionais. Não é recomendado fazer qualquer medição sem estudo profundo e sem validação da metodologia e/ou equipamentos usados. As medições da dose de ruído deste caso específico (telefonistas), devem ser feitas conforme normas de medição internacionais. Existem duas normas especiais relacionadas a esta avaliação;

2.1- Usar o mini microfone em ouvido real da telefonista, "Microphone in Real Ear - MIRE". A figura a seguir mostra este sistema de medição.



2.1- Usar uma cabeça (padronizada) com orelha (padronizada) e no canal auditivo externo da cabeça usa-se Simulador de Ouvido (padronizado, com microfone de precisão). Além do uso de um sistema de medição tais como analisador de frequência, condicionador de sinal e também calibradore (ver referência). A figura abaixo mostra um caso típico de medição usando a cabeça artificial e sistema do LARI/UFSC usado pelo autor deste artigo. Não devem ser usados dispositivos, equipamentos e/ou técnicas desenvolvidas para outros objetivos, como por exemplo usar "Ouvido Artificial" desenvolvido para calibração de audiômetros para este fim. Existe ouvido artificial fabricado por Bruel & Kjaer tipo 41552 e 4153 para calibração de audiômetro, e não para medição da dose. A falta de arco de head-set resulta em diferente força de aperto e portanto a não tem validade de medição.

Referencia: Ruído: Fundamentos e Controle; Um livro de 700 páginas, segunda edição 2000, NR Editora fax: 0xx-48-2320826.

