

Poster (Painel)

ANAIS :: 30º EIA - Bauru/SP - 2015 - ISSN : 1983-179X

Resumo: P171

P171 Perfil audiométrico, sintomas auditivos e extra-auditivos em operadores e supervisores de um serviço de teleatendimento

Autores: CUNHA, K.M.S.¹, MOREIRA, T.C.¹, MACHADO, M.S.¹, TEIXEIRA, A.R.², BARROS, H.M.T.¹, FERIGOLO, M.¹, SOLDERA, C.L.C.¹

¹ UFCSPA - Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, ² UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Resumo:

Resumo Simples

INTRODUÇÃO: A exposição a níveis elevados de pressão sonora pode causar sintomas auditivos e extra-auditivos. O operador de teleatendimento é um dos profissionais que fica exposto a estes níveis elevados, por meio de diferentes fontes sonoras encontradas no ambiente de trabalho em teleatendimento. A principal fonte de pressão sonora elevada são os headsets, aparelhos de discagem acoplados a fones de ouvido, no qual o som é conduzido diretamente para o sistema auditivo do operador. **OBJETIVO:** Verificar o perfil audiométrico e sintomas auditivos e extra-auditivos em operadores e supervisores de um serviço de teleatendimento. **MÉTODO:** Estudo transversal com 25 operadores e oito supervisores, de ambos os sexos, com faixa etária acima de 18 anos, independente do tempo de atuação na área. Estes foram submetidos a audiometria tonal liminar e a questionário para obtenção de dados do histórico ocupacional e de hábitos e sintomas auditivos. **RESULTADOS:** Houve presença de sintomas extra-auditivos em 81,8% dos sujeitos. Destes, 51,9% apresentam cefaleia e dificuldade de concentração, 37% pressão na cabeça e 33,3% dificuldade para dormir. Os sintomas auditivos foram referidos por 45,5% dos sujeitos, dos quais 86,5% apresentaram zumbido e 79,8% plenitude auricular. Todos os sujeitos apresentaram limiares auditivos dentro dos padrões de normalidade, porém 48,6% apresentaram audiograma com configuração de entalhe audiométrico. **CONCLUSÃO:** Operadores de teleatendimento possuem grande risco de apresentar problemas auditivos, sendo necessário elaborar planos de intervenção, para promover a saúde ocupacional auditiva.

Palavras-chave:

Audiologia, Ruído ocupacional, Sinais e sintomas, Serviços de atendimento