

Defesa: 04/08/1995

VOZ PROFISSIONAL: O OPERADOR DE TELEMARKEETING

Maria Juliana Amatuzzi de Oliveira Algodal

Léslie Piccolotto Ferreira (Orientadora)

http://aleph50018.pucsp.br/F/RHFQJJDTU29XGC334GKFL9DIXKVCU7M7RG71KVDGCSIKXM4HFS-07747?func=item-global&doc_library=PSP01&doc_number=000032099&year=&volume=&sub_library=BNGK

O objetivo deste trabalho é caracterizar os aspectos envolvidos na dinâmica de trabalho do operador de Telemarketing, especialmente o vocal, sob o ponto de vista de uma determinada equipe de Telemarketing. Para a realização, optamos por enviar aos funcionários da empresa pesquisada, 120 questionários com 41 questões entre abertas e fechadas. Na empresa há atuando predominantemente mulheres solteiras, na faixa etária de 19-25 anos de idade. A atividade profissional concentra-se principalmente nos tipos ativos e receptivos de Telemarketing. A percepção dos aspectos físicos e pessoais envolvidos na atuação é constante. Os funcionários estão satisfeitos com a voz que tem, porém, demonstram pouco ou nenhum conhecimento sobre regras de higiene vocal. Apontam para mudanças positivas e negativas na voz. Sua atuação profissional é realizada em ambiente ruidoso com ar condicionado possibilitando o surgimento de problemas vocais. Os operadores de Telemarketing solicitam que a empresa tenha em seu quadro de funcionários um fonoaudiólogo e um psicólogo.