

Defesa: 18/10/2000

**OPERADORES DE UMA CENTRAL DE TELEMARKETING: OS MÚLTIPLOS  
SENTIDOS DA VOZ**

**Renata Adriana Santos Garcia**

Léslie Piccolotto Ferreira (Orientadora)

[http://www.sapientia.pucsp.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3618](http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3618)

O estudo tem por objetivo compreender, por meio dos discursos dos operadores de telemarketing, os sentidos dados por eles a sua voz. Utilizou-se a abordagem teórico-metodológica de produção de sentidos nas práticas discursivas do cotidiano, embasada no referencial teórico do construtivismo social para ter acesso aos sentidos, a partir de duas estratégias, entrevistas individuais e grupos focais, que foram feitas com profissionais de uma central de atendimento.