

on, T. (1982). On the nature of clinical health psychology. In: Millon, T. Green, C., & Spitzer, R. (Eds.). *Handbook of clinical health psychology*. New York, Plenum Press, pp. 1-10.

da, S. G. (2005). Aplicações do treinamento em habilidades sociais: Análise da produção acadêmica. In: *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), pp. 283-291.

son, J. (1994). The World Health Organization (WHO) Quality of Life Project. In: Trimble, J. & Dodson, W. E. (Eds.). *Epilepsy and quality of life*. New York, Raven, pp. 99-107.

Albuquerque, J. L. P. (2005). *Introdução à psicologia da saúde*. Coimbra, Quarteto.

Albuquerque, J. (2007). *Avaliação em psicologia da saúde*. Coimbra, Quarteto.

son, M. S. V., Ciasca, S., & Gonçalves, V. M. G. (2002). A importância da equipe interdisciplinar no diagnóstico de dislexia do desenvolvimento: Relato de caso. In: *Arquivos de psiquiatria*, 60(2-A), pp. 328-332.

A. C. (2001). *Psicologia geral*. Lisboa, Universidade Aberta.

de Almeida, A. F., Meneses, R. F., Marinho, S., Fonte, C., & Freitas, S. V. (no prelo). *Práticas interdisciplinares na Clínica Pedagógica de Terapia da Fala – O contributo da Psicologia*. Porto de Almeida, A. F. (Org.). *Contextos da Audiofonologia*. Porto, Edições Universidade Fernando Pessoa.

T. G. (2005). *Contemporary clinical psychology*. 2nd ed. Hoboken, Wiley.

son, F. R., Filgueiras, M. S. T., Chaoubah, A., Bastos, M. G., & Paula, R. B. (2008). Efeitos da intervenção interdisciplinar na qualidade de vida e em parâmetros laboratoriais de pacientes com doença renal crônica. In: *Rev. Psiqu. Clin* 35(3), pp. 87-95.

Health Organization. (s.d.). The Ottawa Charter for Health Promotion. [Em linha]. Disponível em <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/> consultado em 8/10/2008].

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA DE OPERADORES DE UMA CENTRAL TELEFÔNICA

TELMA SOUZA MUNIZ
Fonoaudióloga; Curso de Fonoaudiologia,
Universidade Metodista de São Paulo

CARLA PATRÍCIA HERNANDEZ ALVES RIBEIRO CÉSAR
Professora Titular e Coordenadora do curso de Fonoaudiologia da
Universidade Metodista de São Paulo; Doutora em Ciências dos
Distúrbios da Comunicação, Universidade Federal de São Paulo
/ carla.cesar@metodista.br

RESUMO

A intervenção do fonoaudiólogo no telemarketing pressupõe conhecimentos específicos sobre os aspectos físicos, sociais, ambientais e psicoemocionais ligados à função do teleoperador. Os avanços constantes da tecnologia atrelados à competitividade desta função exigem que o trabalhador tanto se atualize continuamente quanto busque subsídios para o exercício laboral de forma a atender suas próprias expectativas, as da empresa e as do cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho; Qualidade de vida; Central Telefônica; Estilo de vida; Conduta de Saúde.

ABSTRACT

The intervention of the speech therapist in the telemarketing presumes specific knowledge about the environment, social relationships, physical health and psychological aspects connected to the function of the telephone operator. The constant advancements of the technology harnessed to the competitiveness of this function require a continuous update from the employee while he seeks subsidies for the labor exercise attending his own, the company and the client expectations.

KEYWORDS: Job; Life's quality; Call Center; Life Style; Health Behavior.