

Organização e uso das bases de informação para o atendimento a clientes em call-centers

SILVEIRA, Sandra Maria. *Organização e uso das bases de informação para o atendimento a clientes em call-centers*. 2006. 178p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

Esse estudo inaugura a discussão acerca dos serviços de atendimento aos clientes no âmbito da ciência da informação e busca compreender o fenômeno sob o enfoque da organização e uso da informação. Tem como objetivo geral analisar o processo informacional dos serviços de atendimento aos clientes realizados em call centers, com o foco na organização e no uso das bases de informação tendo em vista a sistematização de parâmetros para subsidiarem a criação, a manutenção e a validação dos scripts de atendimento. São seus objetivos específicos: contextualizar o serviço de atendimento aos clientes no âmbito das instituições inseridas na Sociedade da Informação; caracterizar o serviço de atendimento aos clientes no contexto de um serviço de informação especializado; caracterizar o uso da base de scripts de atendimento como fonte de informação para o serviço de atendimento aos clientes; caracterizar e verificar os processos de organização da informação que subsidiam a criação, a manutenção e a validação das bases de informação; identificar atributos de qualidade de informação que orientam à construção e manutenção das bases de informações e sistematizar parâmetros para elaboração das bases de informações em consonância com os processos de organização e uso da informação no âmbito do SAC. Para cumprir esses propósitos foram identificadas dentro do setor de serviços, atividade central na Sociedade da Informação, as áreas com maior índice de reclamações de clientes. Realizaram-se entrevistas semi-estruturadas a responsáveis institucionais e a gestores da informação, e foram aplicados questionários aos agentes dos SAC das três instituições pesquisadas: uma instituição bancária, uma prestadora de serviços de saúde e uma operadora de telefonia celular. Para obter o ponto de vista dos clientes sobre esse serviço de informação, realizou-se entrevista semi-estruturada com um representante do PROCON BH. A discussão teórica

contextualiza no âmbito dos call centers os serviços e as unidades de informação, os processos de organização e uso da informação, além de, sob a ótica da teoria da informação elucidar o processo informacional que ocorre no SAC. A junção dos estudos teóricos com a pesquisa empírica desencadeou a elaboração de uma proposta de norma técnica de organização da informação para a criação e manutenção das bases de scripts de atendimento ao cliente.