



ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM CALL CENTERS: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

BEHAVIORAL ANALYSIS IN CALL CENTERS: OPTIMIZING PERFORMANCE AND CUSTOMER EXPERIENCE

ANALÍTICA DE COMPORTAMIENTO EN CALL CENTERS: OPTIMIZACIÓN DEL RENDIMIENTO Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo¹, Bruno de Souza Toledo²

e514740

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i1.4740>

PUBLICADO: 01/2024

RESUMO

A análise comportamental nos *Call Centers* desempenha um papel crucial na otimização do desempenho dos operadores e na melhoria da experiência do cliente. Este artigo revisa as teorias comportamentais aplicadas nesse contexto e destaca as técnicas de avaliação e estratégias de intervenção utilizadas. As teorias da aprendizagem social e motivação intrínseca e extrínseca são fundamentais para compreender como os operadores aprendem, se desenvolvem e se motivam no ambiente de um *Call Center*. A análise comportamental, com base nessas teorias, visa melhorar tanto o desempenho individual quanto o coletivo, fornecendo *feedback* específico, reforço positivo e programas de treinamento personalizados. As variáveis comportamentais, como motivação, estresse e satisfação no trabalho, influenciam diretamente a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente. Estratégias focadas na redução do estresse, promoção do engajamento e reconhecimento do trabalho dos operadores são cruciais para aprimorar o ambiente de trabalho e, por consequência, o serviço oferecido. Desafios como a resistência à mudança e a integração de tecnologias representam obstáculos na implementação efetiva da análise comportamental. No entanto, tendências como inteligência artificial, automação e um maior foco na saúde mental dos colaboradores apontam para avanços promissores nessa área. Portanto, a análise comportamental não apenas impulsiona o desempenho operacional, mas também promove um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, refletindo-se em um atendimento ao cliente mais eficiente e satisfatório.

PALAVRAS-CHAVE: Análise Comportamental. *Call Centers*. Qualidade. Motivação.

ABSTRACT

Behavioral analysis in Call Centers plays a crucial role in optimizing operator performance and improving the customer experience. This article reviews the behavioral theories applied in this context and highlights the assessment techniques and intervention strategies used. Theories of social learning and intrinsic and extrinsic motivation are fundamental to understanding how operators learn, develop and motivate themselves in a Call Center environment. Behavioral analysis, based on these theories, aims to improve both individual and collective performance by providing specific feedback, positive reinforcement and personalized training programs. Behavioral variables, such as motivation, stress and job satisfaction, directly influence operational efficiency and the quality of customer service. Strategies focused on reducing stress, promoting engagement, and recognizing the work of operators are crucial to improving the work environment and, consequently, the service offered. Challenges such as resistance to change and technology integration represent obstacles to the effective implementation of behavioral analysis. However, trends such as artificial intelligence, automation and a greater focus on employee mental health point to promising advances in this area. Therefore, behavioral analysis not only boosts operational performance, but also promotes a healthier and more productive work environment, reflected in more efficient and satisfactory customer service.

KEYWORDS: Behavioral Analysis. *Call Centers*. Quality. Motivation.

¹ Instituto Federal de Educação.

² Instituto Federal de Minas Gerais.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM CALL CENTERS: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

RESUMEN

El análisis de comportamiento en los Call Centers juega un papel crucial a la hora de optimizar el rendimiento de los operadores y mejorar la experiencia del cliente. Este artículo revisa las teorías conductuales aplicadas en este contexto y destaca las técnicas de evaluación y estrategias de intervención utilizadas. Las teorías del aprendizaje social y la motivación intrínseca y extrínseca son fundamentales para comprender cómo los operadores aprenden, se desarrollan y se motivan en un entorno de Call Center. El análisis conductual, basado en estas teorías, tiene como objetivo mejorar el rendimiento tanto individual como colectivo proporcionando retroalimentación específica, refuerzo positivo y programas de entrenamiento personalizados. Las variables de comportamiento, como la motivación, el estrés y la satisfacción laboral, influyen directamente en la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente. Estrategias enfocadas a reducir el estrés, promover el compromiso y reconocer el trabajo de los operadores son cruciales para mejorar el clima laboral y, en consecuencia, el servicio ofrecido. Desafíos como la resistencia al cambio y la integración de la tecnología representan obstáculos para la implementación efectiva del análisis de comportamiento. Sin embargo, tendencias como la inteligencia artificial, la automatización y una mayor atención a la salud mental de los empleados apuntan a avances prometedores en este ámbito. Por lo tanto, el análisis de comportamiento no sólo impulsa el desempeño operativo, sino que también promueve un ambiente de trabajo más saludable y productivo, reflejado en un servicio al cliente más eficiente y satisfactorio.

PALABRAS CLAVE: *Análisis conductual. Centros de llamadas. Calidad. Motivación.*

1. INTRODUÇÃO

Recentemente, tem sido observado um aumento nos empregos disponíveis no setor de *Call Centers* (Centro de Atendimento) no Brasil. Nota-se a presença crescente de jovens e pessoas com menor escolaridade que enfrentam dificuldades para encontrar oportunidades em outros campos devido às exigências do mercado de trabalho. Por esse motivo, optam por trabalhar em *Call Centers*, já que não é necessária experiência prévia para atuar como operador nesse setor (Almeida; Benevides; Dutra, 2018).

Diante disso, o setor de Atendimento ao Cliente está em crescimento constante, ganhando importância na estrutura das empresas ao longo do tempo. Hoje em dia, desempenha um papel crucial ao conquistar, atender e manter clientes. Para garantir um serviço de alta qualidade, a empresa investe de forma significativa em tecnologia, buscando sempre melhorar a experiência do cliente (Almeida; Benevides; Dutra, 2018; Martins, Braz; Nery, 2017).

Em virtude dos fatos mencionados, os *Call Centers* desempenham um papel crucial na interface entre organizações e seus clientes, sendo peças fundamentais para o sucesso operacional e a satisfação do cliente. O ambiente dinâmico e desafiador de um *Call Center* exige uma gestão eficaz não apenas dos processos operacionais, mas também do comportamento dos profissionais que o compõem.

A compreensão e análise aprofundada dos aspectos comportamentais dos operadores em um *Call Center* são essenciais para otimizar o desempenho, a qualidade do serviço e a satisfação tanto dos colaboradores quanto dos clientes em uma organização (Miranda; Matos, 2022; Laurentino *et al.*, 2022).

Este artigo apresenta uma revisão da literatura focada na análise comportamental aplicada ao contexto dos *Call Centers*. São apresentadas as teorias comportamentais fundamentais, variáveis de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

comportamento relevantes e técnicas de avaliação comportamental empregadas para entender e aprimorar o desempenho dos operadores em um ambiente dinâmico e demandante de um *Call Center*.

O objetivo é fornecer uma visão holística das práticas e abordagens comportamentais que podem ser aplicadas para melhorar a eficiência operacional, a satisfação dos colaboradores e a qualidade do atendimento ao cliente em um ambiente tão vital para as organizações modernas. Com isso, este artigo visa contribuir para uma compreensão da gestão comportamental em contextos de *Call Center*, delineando o caminho para futuras pesquisas e práticas inovadoras.

2. MÉTODO

No método de revisão adotado, os critérios para seleção dos estudos foram delineados com o intuito de assegurar a pertinência e atualidade dos artigos incluídos. Para isso, foi estabelecido um período de análise que compreendia os últimos dez anos, de 2012 a 2022. Considerou-se relevante incluir artigos redigidos em português, inglês e espanhol, visando abarcar uma diversidade de fontes acadêmicas.

A seleção contemplou estudos empíricos, teóricos e revisões sistemáticas que oferecessem contribuições significativas para o entendimento do comportamento e desempenho dos operadores em ambientes de *Call Center*. Priorizou-se a relevância temática, buscando artigos que abordassem teorias comportamentais, variáveis de comportamento e técnicas de avaliação aplicadas especificamente nesse contexto.

A busca por artigos pertinentes foi conduzida em diversas bases de dados acadêmicas, Scopus e Google Scholar. Utilizou-se uma combinação de termos-chave, como "*Call Center*", "comportamento do operador", "atendimento ao cliente" e outras palavras relacionadas. A triagem dos estudos seguiu um método inicial de busca ampla, seguida por uma filtragem detalhada com base na relevância dos títulos e resumos.

Essa estratégia permitiu a identificação e análise de estudos que oferecessem apontamentos relevantes sobre o comportamento dos operadores em *Call Centers*, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada e embasada teoricamente sobre o tema que propõe esse artigo apresentado.

3. FORMAS E FUNDAMENTOS DA ANÁLISE COMPORTAMENTAL

A Teoria da Aprendizagem Social, proposta por Albert Bandura, concentra-se na observação e modelagem do comportamento. Nos *Call Centers* essa teoria pode explicar como os operadores aprendem e adaptam suas práticas ao observar procedimentos eficazes e interações com colegas (Pereira, 2007; Azzi; Bandura; Polydoro, 2006; Bandura, 2008). Outra teoria relevante é a da Motivação Intrínseca e Extrínseca, de Deci e Ryan.

Ela diferencia motivação proveniente de interesses internos (intrínseca) e motivação por recompensas externas (extrínseca), o que pode esclarecer como estimular e manter o engajamento dos operadores (Souza, 2014; Mestre, 2016; Laurentino *et al.*, 2022). Corroborando, Gomes (2021)



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollyne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

afirma que:

Sabe-se que só se consegue a essencial motivação quando colaboradores conseguem obter suas necessidades e seus objetivos de vida, dentro e fora da empresa. Nota-se que esse setor é a porta de entrada para aqueles clientes que optam por um atendimento mais rápido e prático, levando em consideração a economia em gastos para deslocamentos economizando tempo e dinheiro. O setor de *Call Center* abrange diversos setores, porém vale ressaltar que se o atendimento não for de qualidade o cliente obviamente não retornará (Gomes, 2021).

Os princípios fundamentais da análise comportamental oferecem diretrizes para compreender e modificar o comportamento humano. Alguns desses princípios aplicáveis aos *Call Centers* incluem: O Reforço Positivo e Negativo que se baseia na utilização de recompensas ou remoção de estímulos aversivos para influenciar o comportamento dos operadores. Estratégias que recompensam práticas exemplares ou removem fontes de insatisfação podem moldar positivamente as atitudes e desempenho (Silva, 2011).

Além disso, o Condicionamento Operante, proposto por Skinner, destaca a importância das consequências do comportamento na sua repetição ou extinção. Aplicado aos *Call Centers*, compreender como recompensas ou *feedback* podem moldar a eficácia operacional é crucial. Esses fundamentos teóricos e princípios da análise comportamental oferecem um arcabouço para entender e influenciar o comportamento dos operadores em *Call Centers*, contribuindo para otimizar o desempenho e a satisfação tanto dos colaboradores quanto dos clientes (Souza, 2014).

No ambiente desafiador de um *Call Center*, várias variáveis comportamentais moldam o desempenho e o bem-estar dos operadores, sendo essenciais para o funcionamento eficaz desse ambiente. A motivação impulsiona o desempenho dos operadores. Quando os colaboradores se sentem motivados, eles tendem a dedicar mais esforços, demonstrar iniciativa e persistência em suas tarefas.

No contexto de um *Call Center*, estratégias que promovem a autonomia, oferecem reconhecimento pelo trabalho e proporcionam oportunidades de crescimento profissional são fundamentais para estimular a motivação intrínseca dos operadores. Isso resulta em um desempenho mais consistente, maior qualidade no atendimento ao cliente e, conseqüentemente, na satisfação do cliente (Souza, 2014; Laurentino *et al.*, 2022).

O estresse é uma realidade comum em *Call Centers* devido à natureza repetitiva e demandante das atividades, bem como à pressão por metas e à interação frequente com clientes, muitas vezes em situações desafiadoras. Esse estresse prolongado pode desencadear o Burnout, um estado de exaustão física e emocional, despersonalização e diminuição do senso de realização pessoal.

Estratégias para mitigar o estresse incluem a implementação de programas de apoio psicológico, a promoção de intervalos regulares durante o trabalho e a introdução de práticas de gestão do tempo e do fluxo de trabalho para minimizar a sobrecarga (Silva, 2011; Souza, 2014; Miranda; Matos, 2022).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollyne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

A satisfação no trabalho é um fator crítico para a retenção de talentos e a qualidade do serviço prestado. Operadores satisfeitos tendem a ser mais engajados, colaborativos e comprometidos com a empresa. Reconhecimento pelo desempenho, um ambiente de trabalho saudável, oportunidades de desenvolvimento profissional e um equilíbrio entre vida pessoal e profissional são determinantes para a satisfação dos operadores em um ambiente de *Call Center*.

Ações que promovem um clima organizacional positivo, onde os colaboradores se sintam valorizados e respeitados, tendem a impactar positivamente não apenas na qualidade do serviço, mas também na retenção de talentos e na construção de uma cultura corporativa sólida (Laurentino *et al.*, 2022; Martins, Braz; Nery, 2017)

Essas variáveis comportamentais estão interconectadas e desempenham um papel crucial no desempenho global dos operadores, na qualidade do atendimento ao cliente e na saúde geral do ambiente de trabalho. Estratégias de gestão que abordem esses aspectos podem contribuir significativamente para aprimorar o desempenho operacional, reduzir a rotatividade de funcionários e criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo (Silva, 2011; Miranda; Matos, 2022).

4. TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO COMPORTAMENTAL NO CONTEXTO DO *CALL CENTER*

A avaliação de desempenho oferece uma visão clara do trabalho dos operadores. Métricas como tempo médio de atendimento, qualidade das interações com os clientes, taxas de resolução de problemas e índices de satisfação do cliente são essenciais para compreender o desempenho individual e coletivo. Essas avaliações podem ser realizadas por supervisores ou através de sistemas automatizados que monitoram e registram métricas relevantes durante as interações com os clientes (Pereira, 2007).

O *feedback* regular e construtivo é fundamental para o desenvolvimento dos operadores. Além de identificar áreas de melhoria, o reconhecimento de boas práticas e o reforço positivo incentivam o bom desempenho. Estratégias que oferecem *feedback* individualizado, destacam conquistas e fornecem recompensas ou reconhecimento público por resultados positivos podem aumentar a motivação e a satisfação dos operadores (Laurentino *et al.*, 2022).

Programas de treinamento contínuo são essenciais para aprimorar as habilidades dos operadores. Esses programas podem abranger desde o aperfeiçoamento das habilidades de comunicação e resolução de problemas até o domínio de novas tecnologias e estratégias de atendimento ao cliente.

Investir em desenvolvimento profissional não apenas melhora o desempenho individual dos operadores, mas também contribui para aprimorar a qualidade do serviço oferecido (Silva, 2011). Assim Gomes (2021) diz que:

O Call Center central de atendimento existe em todas as organizações, porém muitos colaboradores não tem o treinamento adequado para realização dessas atividades, o compromisso do profissional de *Call Center* deve ser em compreender a real necessidade dos clientes, do outro lado um operador do *Call Center* não sabe fisicamente a reação dos clientes, e esse contato por tele serviços podem trazer conflitos, por isso até o tom de voz de um atendente tem que ser treinado, uns dos



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

pontos mais importantes é fazer um levantamento de necessidade para a organização entender de onde e porque estão surgindo tantos conflitos (Gomes, 2021, p. 4).

Neste contexto, ao combinar essas técnicas de treinamento contínuo, os gestores de *Call Centers* podem criar um ciclo de melhoria contínua. A avaliação de desempenho fornece direcionamentos para ações específicas e o treinamento e desenvolvimento garantem a evolução constante das habilidades dos operadores, resultando em um serviço de atendimento ao cliente mais eficiente e de alta qualidade (ALMEIDA; BENEVIDES; DUTRA, 2018; ROCHA, 2019; GOMES, 2021).

5. IMPACTO DA ANÁLISE COMPORTAMENTAL NA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DO *CALL CENTER*

Ao compreender os comportamentos dos operadores e aplicar estratégias adequadas, é possível otimizar não apenas o desempenho individual, mas também o coletivo. A identificação de áreas de melhoria por meio da avaliação comportamental permite direcionar treinamentos específicos, oferecer *feedback* direcionado e reconhecer práticas exemplares. Isso resulta em uma equipe mais qualificada, coesa e preparada para lidar com as demandas do atendimento ao cliente (Pereira, 2007).

A análise comportamental contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais satisfatório. Ao abordar fatores como motivação, estresse e satisfação no trabalho, os gestores podem implementar medidas para reduzir o turnover (rotatividade de funcionários) e o absenteísmo. Operadores mais satisfeitos, motivados e engajados tendem a permanecer na empresa por mais tempo e apresentam menor índice de faltas não justificadas (Almeida; Benevides; Dutra, 2018; Laurentino *et al.*, 2022).

O foco na análise comportamental não apenas impacta os operadores, mas também influencia diretamente a qualidade do serviço oferecido aos clientes. Colaboradores mais engajados e capacitados, aliados a estratégias de melhoria contínua baseadas em análise comportamental, resultam em um atendimento mais ágil, preciso e satisfatório para os clientes. Isso pode se traduzir em maior fidelização, satisfação e confiança por parte do público atendido.

Portanto, a aplicação efetiva da análise comportamental no contexto de um *Call Center* não apenas melhora o desempenho dos operadores, mas também contribui para a redução do turnover e absenteísmo, além de elevar a qualidade do serviço prestado aos clientes, fortalecendo a posição da empresa no mercado.

6. DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA ANÁLISE COMPORTAMENTAL

Um dos principais desafios na implementação da análise comportamental é a resistência à mudança por parte dos colaboradores ou gestores. Alguns podem estar acostumados com práticas tradicionais e podem resistir a novos métodos de avaliação ou intervenção comportamental (Pereira, 2007; Almeida; Benevides; Dutra, 2018).

A integração de tecnologias e ferramentas para coletar dados comportamentais de forma eficaz e ética é um desafio constante. Garantir a precisão, confiabilidade e segurança dos dados



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollyne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

comportamentais dos operadores é crucial para uma análise efetiva e sucesso na análise dos dados apresentados.

A individualização das abordagens comportamentais para cada operador é complexa. Criar estratégias personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada colaborador pode ser desafiador em um ambiente onde há uma grande equipe e perfis distintos, devido a complexidade do meio que se insere.

O avanço da inteligência artificial e análise preditiva oferece oportunidades para prever comportamentos dos operadores com base em dados históricos. Isso pode ajudar na identificação proativa de problemas e na personalização de intervenções comportamentais. O desenvolvimento de ferramentas de automação e monitoramento comportamental pode simplificar a coleta de dados e a análise, permitindo uma compreensão mais rápida e detalhada dos padrões de comportamento dos operadores.

Futuramente, espera-se uma maior ênfase na análise comportamental voltada para o bem-estar dos operadores. Isso pode incluir estratégias para reduzir o estresse, promover a saúde mental e proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado. A superação dos desafios na implementação da análise comportamental e a adoção de novas tendências tecnológicas podem revolucionar a forma como os *Call Centers* gerenciam e utilizam dados comportamentais, resultando em melhorias significativas na eficiência, bem-estar dos colaboradores e qualidade do serviço prestado.

7. CONSIDERAÇÕES

A análise comportamental nos *Call Centers* emerge como um pilar fundamental para o aprimoramento contínuo do desempenho operacional, bem-estar dos colaboradores e qualidade do atendimento ao cliente. A compreensão dos comportamentos individuais e coletivos dos operadores possibilita estratégias mais eficazes de gestão, intervenção e desenvolvimento.

Ao enfrentar desafios como a resistência à mudança e a integração de tecnologias, as organizações podem avançar para tendências que incluem inteligência artificial, automação e uma atenção crescente à saúde mental e bem-estar dos colaboradores. Nesse cenário dinâmico, a análise comportamental não só aprimora o desempenho individual e coletivo, mas também contribui diretamente para a redução do *turnover*, aumento da satisfação no trabalho e, conseqüentemente, para uma experiência de atendimento ao cliente mais eficiente e satisfatória.

Ao olhar para o futuro, a integração contínua de avanços tecnológicos e uma abordagem mais holística e personalizada para a gestão comportamental tendem a moldar uma nova era nos *Call Centers*, onde a valorização dos colaboradores se torna a base para o sucesso organizacional. Essa jornada não apenas otimiza os processos, mas também humaniza e fortalece as relações entre as empresas, seus colaboradores e seus clientes.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM CALL CENTERS: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. T. C.; BENEVIDES, T. M.; DUTRA, R. Q. Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 28, p. 72-85, 2018. Disponível: <https://www.semanticscholar.org/paper/Gest%C3%A3oeprecariza%C3%A7%C3%A3odoTrabalho%3AUmaAn%C3%A1liseDaAlmeidaBenevides/a9aec3d9e6b7555dddcc43fb7378bff724c071e7?p2df>. Acesso em: 07 dez. 2023.
- AZZI, Roberta Gurgel; BANDURA, Albert; POLYDORO, Soely A. **Teoria social cognitiva**. São Paulo: Artmed, 2006.
- BANDURA, A. *et al.* A evolução da teoria social cognitiva. *In: Teoria social cognitiva: Conceitos básicos*. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 15-41.
- GOMES, A. P. S.; SANTOS, Ana Lúcia Francisca dos. **Treinamento e capacitação de funcionários: treinamento e desenvolvimento de call center em uma panificadora na cidade de Anápolis**. 2021. 21f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Recursos Humanos) - Instituto Metropolitano de Educação e Cultura - F.A.M.A. Faculdade Metropolitana de Anápolis, 2021. Disponível: <https://repositorio.faculdefama.edu.br/xmlui/handle/123456789/85>. Acesso em: 07 dez. 2023.
- LAURENTINO, G. K. S. C. *et al.* Programa de treinamento de colaboradores como proposta de melhoria na motivação laboral em call center. **Sociedade em Debate**, v. 3, n. 1, 2022. Disponível: <https://sociedadeemdebate.com.br/index.php/sd/article/view/29>. Acesso em: 07 dez. 2023.
- MARTINS, M. V; BRAZ, H. M. F. S; NERY, M. B. M. Qualidade de vida no trabalho: a realidade dos operadores de um Call Center em Aracaju, Brasil. **Entrepreneurship**, v. 1, n. 1, p. 34-45, 2017. Disponível: <https://sustenere.co/index.php/entrepreneurship/article/view/SPC25954318.2017.001.0004>. Acesso em: 01 dez. 2023.
- MESTRE, M. C. N. **Motivação e bem-estar no trabalho: um estudo com jovens portugueses com baixas qualificações**. 2016. 39f. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia, Lisboa, 2016. Disponível: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/28165>. Acesso em: 29 nov. 2023.
- MIRANDA, E. B; MATOS, A. L. Q. Gestão de Pessoas: A importância da capacitação de equipes de Telemarketing do Call Center de uma empresa de cobrança Educacional em Imperatriz Maranhão. **Revista de psicologia**, v. 16, n. 60, p. 260-274, 2022. Disponível: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3417>. Acesso em: 20 nov. 2023.
- PEREIRA, A. A. C. C. **Análise dos treinamentos dos 'Call Centers' de pequeno porte das empresas de serviços de saúde do município de Fortaleza**. 2007. 112 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Fortaleza-CE, 2007. Disponível: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/15416>. Acesso em: 25 nov. 2023.
- ROCHA, V. C. Trabalho e Gênero: um olhar sobre a saúde das trabalhadoras de call center no município do rio de janeiro. *In: Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais*, 2019. Disponível: <https://brosequini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/612>. Acesso em: 10 nov. 2023.
- SILVA, G. M. **Levantamento de Necessidades de Treinamento e Avaliação de Impacto, no setor de Call Center, de uma empresa da área de saúde**. 2011. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Minas Gerais, 2011. Disponível: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/54453>. Acesso em: 30 nov. 2023.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ANÁLISE COMPORTAMENTAL EM *CALL CENTERS*: OTIMIZANDO DESEMPENHO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Anna Carollynne Ferreira Dutra Araújo, Bruno de Souza Toledo

SOUZA, I. C. S. **Síndrome de Burnout em operadores de teleatendimento**: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE. 2014. 59f. TCC (graduação em Administração) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2014. Disponível: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/26975>. Acesso em: 27 out. 2023.