

**Autor:** Heriney Lima Queiroga

**Título(s):** [pt] Percepção da qualidade de call centers na prestação de serviços.

**Resumo(s):** [pt] O presente estudo visa compreender como os consumidores percebem a qualidade dos serviços prestados por Call Centers. Inicialmente realizou-se uma revisão teórica sobre o setor de serviços, qualidade em serviços e a escala SERVQUAL. A pesquisa apresentada é uma adaptação da escala SERVQUAL para o setor de Call Centers. Os resultados mostraram maior percepção por parte dos entrevistados das dimensões relacionadas a confiabilidade e ao atendimento. Por outro lado, não só pela própria natureza dos Call Centers, mas também por deficiências de atendimento, a dimensão tangibilidade é a que apresenta menor percepção pelos consumidores, em especial considerando o tempo de atendimento e a disponibilidade de centrais de atendimento automáticas. Com a utilização do modelo SERVQUAL, é possível identificar claramente variáveis que precisam ser melhor trabalhadas e aprimoradas, para que os consumidores mudem a percepção de qualidade que atribuem aos serviços de Call Center.

[en] The present study aims to understand how customer perceive and evaluate Call Center's service quality, based on the SERVQUAL scale to evaluate this perception. Initially, a bibliographic review was made about services, service quality and SERVQUAL scale. The proposed model is an adaptation of the SERVQUAL scale to the Call Centers. Evaluating the results, it is possible to identify that the major part of the interviewers perceive the dimensions related to reliability and attendance. In the other hand, there is also possible to identify some problems related to the dimension tangibility, maybe due the Call Center characteristics, specially regarding the waiting time and automatic attendance. With the use of the SERVQUAL model, it is possible to identify very clear what attributes need to be develop in order to offer to the customer a best perception of quality, when they call to the Call Centers.

**Titulação:** Mestre em Administração

**Contribuidor(es):** [Orientador] Cláudia Rosa Acevedo  
[Membro da Banca] Jouliana Jordan Nohara  
[Membro da Banca] Carmen Lídia Ramuski

**Assunto(s):** [en] Perceived quality  
[en] Call center  
[pt] Escala SERVQUAL  
[pt] Qualidade percebida  
[pt] Serviços  
[pt] Call Center  
[pt] ADMINISTRACAO  
[en] Service  
[en] SERVQUAL scale

**Data da defesa:** 13/10/2006