

Estudo Estatístico sobre Dados de Um Callcenter

Aluno: Henrique Soares Barbosa

Orientadora: Profa. Ana Paula Barbosa Sobral

RESUMO

O presente trabalho destina-se a estudar dados referentes a indicadores de produtividade de uma empresa de telefonia com base em procedimentos estatísticos por meio de computadores. Para tal será realizado um estudo estatístico descritivo inicial dos dados fornecidos pela empresa concedente, passando-se posteriormente a testes de hipóteses que deverão permitir analisar devidamente o desempenho, correlação e as diferenças entre os indicadores das equipes distintas.

Concluídos estes estudos, será então cabível decidir se modelos de previsão e/ou regressão seriam adequados aos dados fornecidos pela empresa concedente, a seguir apresentada:

A Brasilcenter Comunicações, empresa do grupo Embratel, foi criada em dezembro de 1998 para fornecer serviços de *callcenter*. Atualmente possui quatro centros de atendimento e serviços localizados nas cidades de Juiz de Fora (sendo abreviado por CAS-JFA), Goiânia (CAS-GNA), Vila-Velha (CAS-VVA) e Ribeirão Preto (CAS-RPO).

Os dados coletados para este estudo, em particular, procedem do Centro de Atendimento e Serviços de Juiz de Fora (CAS-JFA), no período de novembro de 2003 a fevereiro de 2004.

Será conduzido um estudo estatístico sobre indicadores da produtividade de seus operadores, que realizam serviço de atendimento referente a produtos oferecidos pela Embratel. De todos os produtos e facilidades que esta empresa oferece, será alvo deste estudo aquele que disponibiliza a seus clientes – tanto em território nacional quanto no exterior – um serviço de operadores que têm a função de prestar informações relativas a completamento de chamadas, e além disto de auxiliar as mesmas em caso de dificuldades técnicas ou operacionais que os clientes possam estar sofrendo ao tentarem realizar suas chamadas telefônicas diretamente.

Palavras-chave: Brasilcenter Comunicações; Produtividade de seus operadores; Procedimentos Estatísticos.