

# Quando a ciência entra nos Contact Centers

Filipa Sobral,  
Filipa Castanheira &  
Maria José Chambel

## Contexto

### 1. Origem

2. Um Sector do Futuro
3. O Lugar do Agente
4. Procura de Respostas

Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro



Sector dos serviços como  
roda motriz da sociedade

Necessidade de encurtar  
distâncias

Competitividade e  
diferenciação

## Contexto

1. Origem

**2. Um Sector do Futuro**

3. O Lugar do Agente

4. Procura de Respostas

Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro



Através do contact center existe um aumento exponencial das oportunidades de contacto, a informação flui sem limites de tempo ou espaço e a comunicação é feita em tempo real, onde quer que se localize qualquer um dos interlocutores.

## Contexto

1. Origem

2. Um Sector do Futuro

**3. O Lugar do Agente**

4. Procura de Respostas

Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro

papel central nos objetivos  
estratégicos da empresa

garante de um atendimento personalizado  
e de elevada qualidade

responsável pelo conteúdo da mensagem  
transmitida ao cliente

o colaborador é o único interveniente que comunica com o  
cliente final



## Contexto

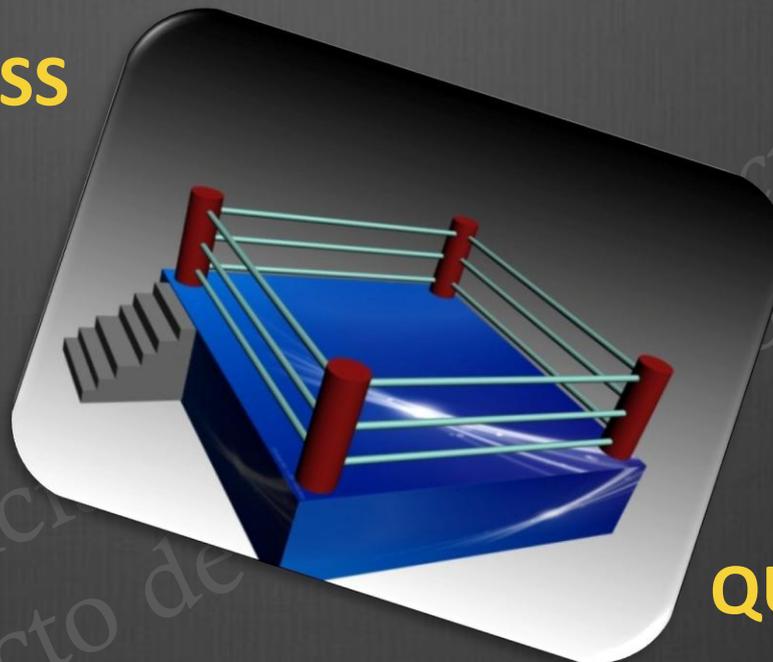
1. Origem
2. Um Sector do Futuro
- 3. O Lugar do Agente**
4. Procura de Respostas

Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## STRESS



## QUALIDADE

A investigação realizada na área dos Contact Center tem sistematicamente comprovado que trabalhar neste sector induz stress e sentimentos de exaustão nos trabalhadores...



## Contexto

1. Origem

2. Um Sector do Futuro

3. O Lugar do Agente

**4. Procura de Respostas**

Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## O QUE PROCURAMOS



- melhor compreender as relações de emprego que se estabelecem neste sector;
- evitar estados de completo burnout;
- procurar variáveis que podem por um lado explicar e por outro lado minimizar o mal-estar destes trabalhadores.

## Contexto

1. Origem
2. Um Sector do Futuro
3. O Lugar do Agente
4. Procura de Respostas

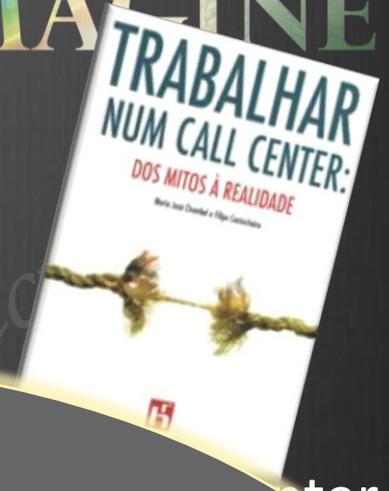
Proposta  
Empírica

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## O QUE ENCONTRÁMOS...

Em suma as variáveis organizacionais mostraram-se significativamente associadas quer ao bem-estar, quer às atitudes e comportamentos dos trabalhadores.



Contexto

**Proposta  
Empírica**

1. Objectivo

2. Motivações

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## O QUE PRETENDEMOS AGORA...

**Nomeadamente através das suas motivações.**



... centrar-nos no indivíduo e compreender como é que ele constrói e encara a sua relação de emprego.

Contexto

Proposta  
Empírica

1. Objectivo

**2. Motivações**

3. Amostra

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

# AS MOTIVAÇÕES HUMANAS



... são centrais para a compreensão da personalidade e acção individual

... implicam intenção, vontade de agir, propensão para atingir metas e objectivos

... são altamente valorizadas, pelo poder de produção de comportamentos reais, com impacto na vida dos indivíduos



Contexto

**Proposta  
Empírica**

1. Objectivo

**2. Motivações**

3. Amostra

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## O JOGO DA MOTIVAÇÃO...

... a motivação não brota livremente da mente do indivíduo, é fruto de uma complexa interacção entre a autonomia do sujeito, a sua regulação interna e a regulação externa que está inerente a cada contexto social.



## A PERSPECTIVA DA AUTO-DETERMINAÇÃO

Contexto

Proposta  
Empírica

1. Objectivo

2. Motivações

3. Amostra

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

Motivação  
Intrínseca

Vontade e satisfação de conhecer, aprender, experimentar.

Ex.: Realizar uma actividade pela satisfação inerente à mesma.

Motivação  
Extrínseca

Agir em concordância com o que é externamente esperado.

Ex.: Realizar uma actividade com o objectivo de obter um *outcome* para lá da actividade em si mesma.

Integrada

Identificada

Externa

Desmotivação

Não agir ou agir sem intenção.

Ex.: Não realizar uma actividade porque a mesma não parece válida, porque não há desejo ou confiança para a fazer.

A  
U  
T  
O  
N  
O  
M  
I  
A

## Contexto

## Proposta Empírica

1. Objectivo

### 2. Motivações

3. Amostra

4. Resultados

## Conclusões

## Planos para o Futuro

E de que forma podemos aplicar estes conhecimentos à relação laboral, nomeadamente no Contact Center?

1. Conhecer as motivações para esta opção de carreira;
2. Cruzar as diferentes motivações com as características demográficas dos respondentes;
3. Medir o impacto de cada motivação no bem-estar dos indivíduos.

**COMO?**

Sabemos que iremos encontrar sobretudo razões externas para estar neste trabalho, isto é, como um recurso dadas as dificuldades actuais do mercado ....

... mas não será possível fazer esta avaliação de uma forma menos redutora ??



Contexto

**Proposta  
Empírica**

1. Objectivo

**2. Motivações**

3. Amostra

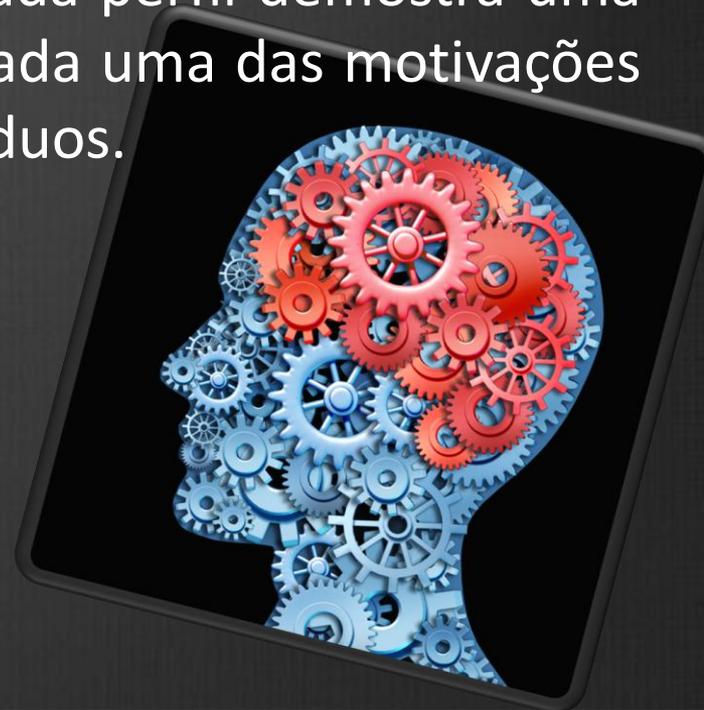
4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

ACREDITAMOS QUE SIM...

... porque acreditamos que as motivações humanas se podem cruzar de diferentes formas, achamos ser possível a **criação de perfis motivacionais**, sendo que cada perfil demonstra uma interação específica entre cada uma das motivações percebidas pelos indivíduos.



Contexto

Proposta  
Empírica

1. Objectivo

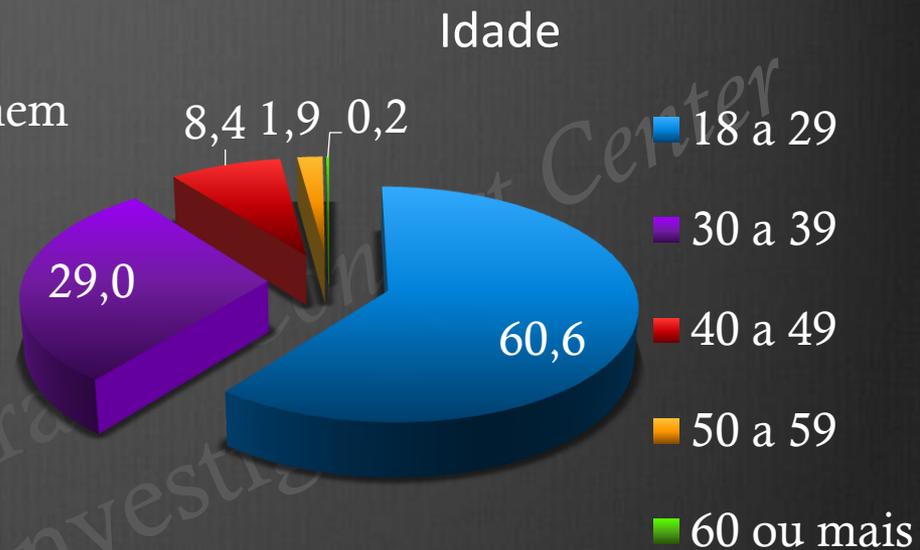
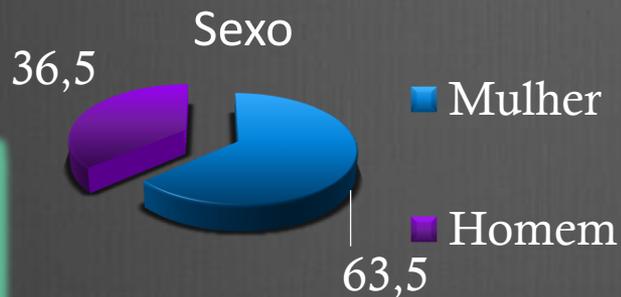
2. Motivações

**3. Amostra**

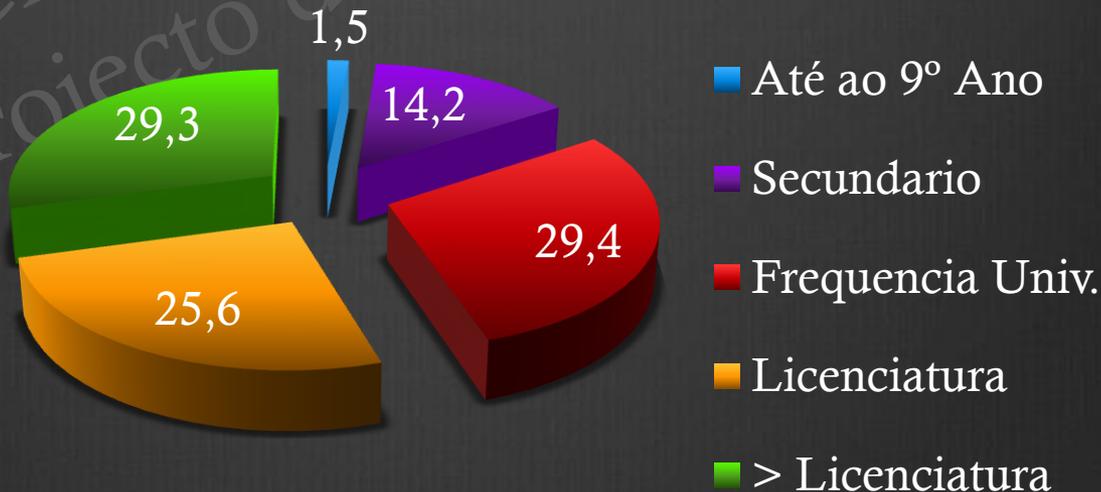
4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

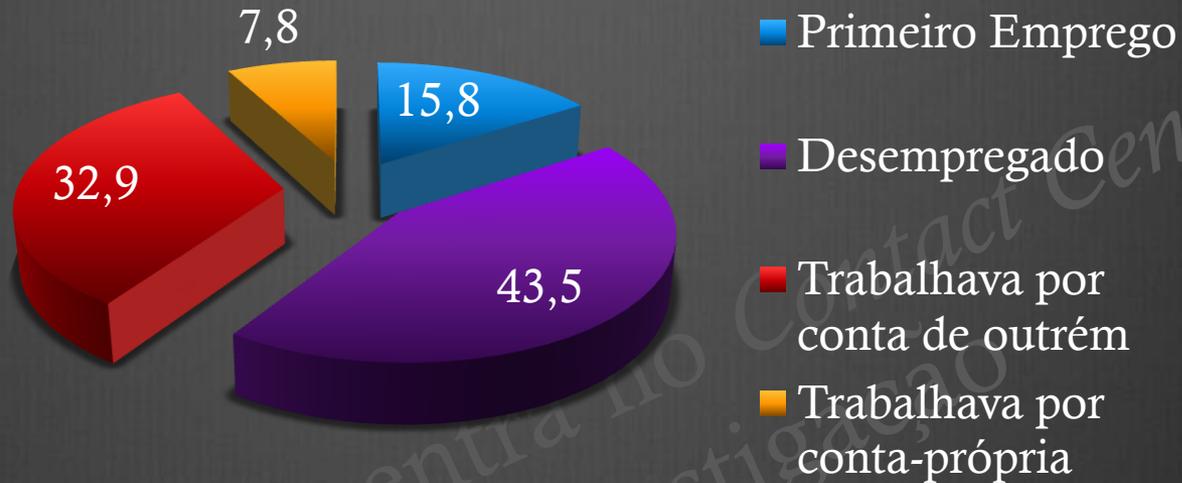


Habilitações

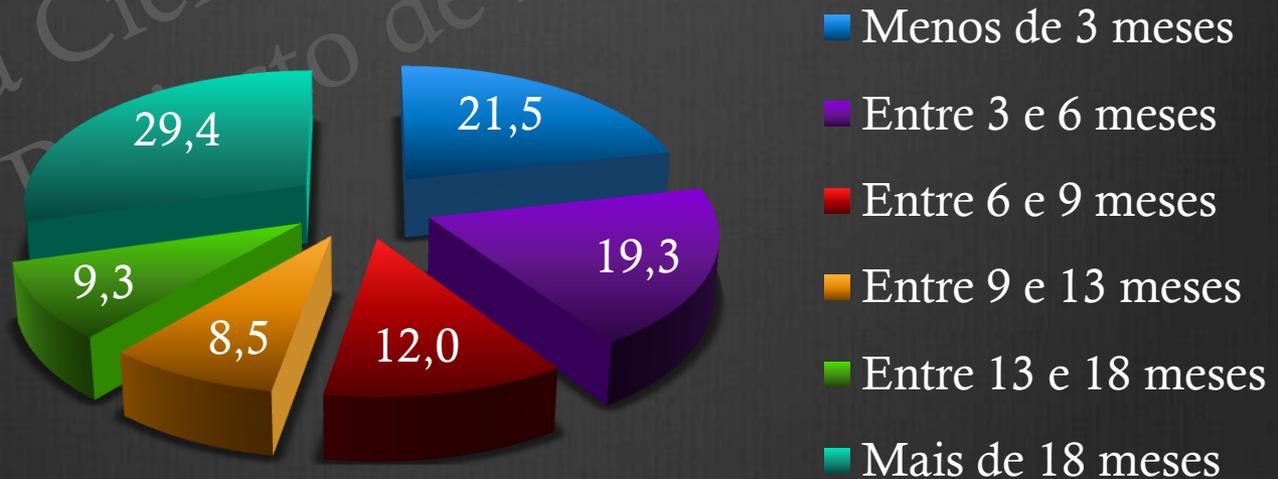


**N= 1267**

## Situação Laboral Anterior



## Antiguidade



Contexto

**Proposta  
Empírica**

1. Objectivo

2. Motivações

**3. Amostra**

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

**N= 1267**

Contexto

Proposta  
 Empírica

1. Objectivo

2. Motivações

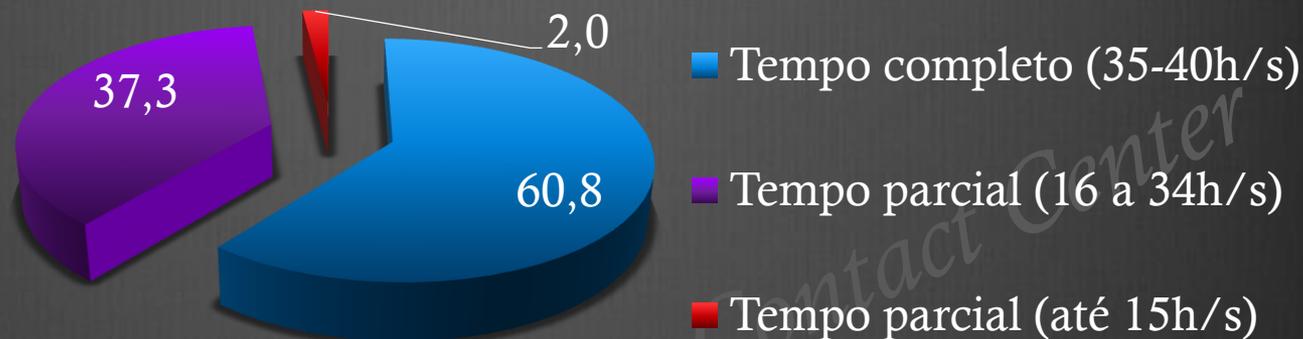
3. Amostra

4. Resultados

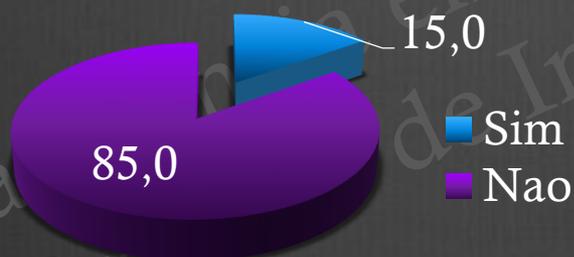
Conclusões

Planos para o  
 Futuro

Carga Horária



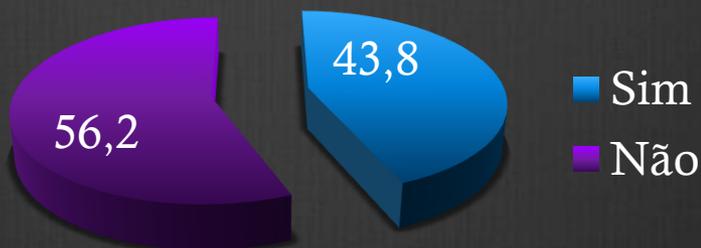
Outro Emprego?



Estudante?



Emprego Adequado?



N= 1267

Contexto

**Proposta  
 Empírica**

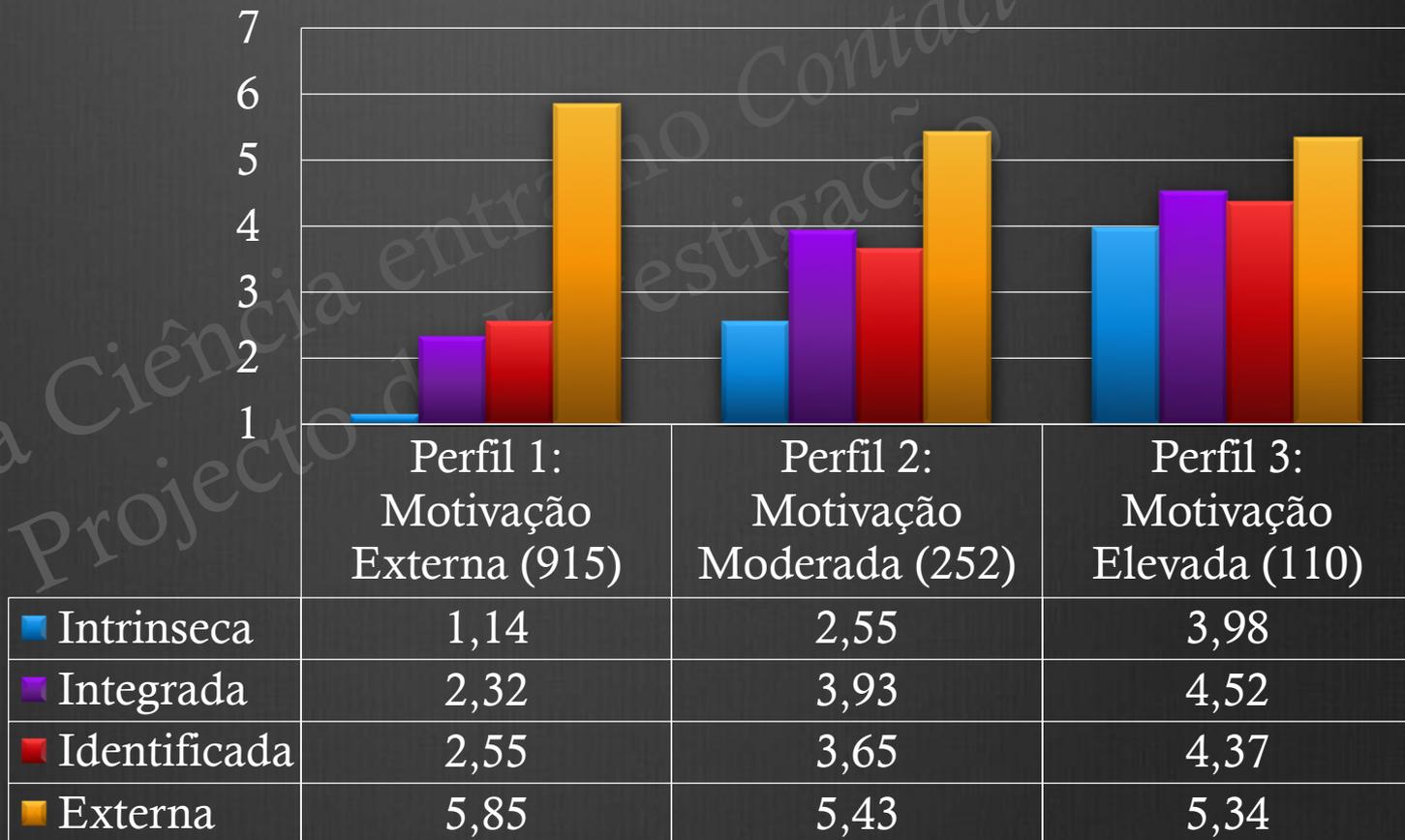
1. Objectivo
2. Motivações
3. Amostra

**4. Resultados**

Conclusões

Planos para o  
 Futuro

## PERFIS MOTIVACIONAIS



Contexto

Proposta  
Empírica

1. Objectivo

2. Motivações

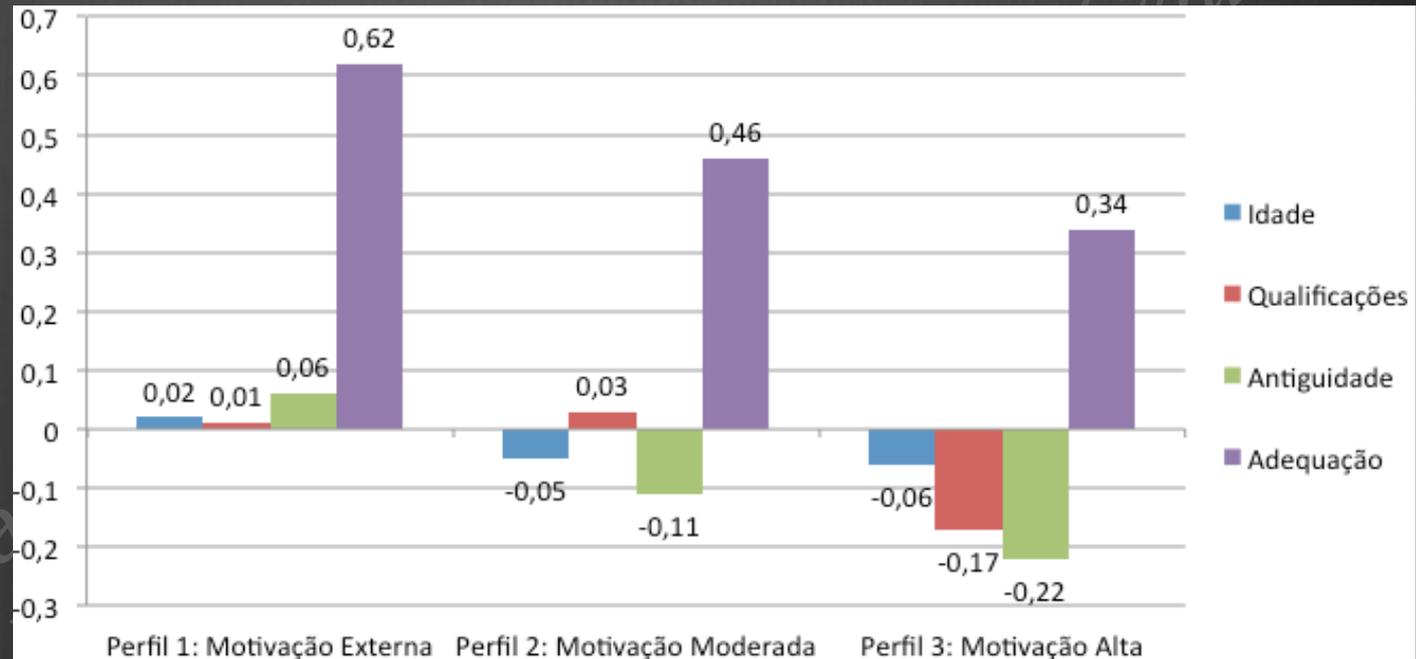
3. Amostra

4. Resultados

Conclusões

Planos para o  
Futuro

## DADOS DEMOGRÁFICOS



Média de idades: 29,5 anos

Qualificação média: Frequência Univercitária ou Licenciatura

Média da antiguidade: cerca de 9 meses

Adequação: 0 Sim & 1 Não

Contexto

**Proposta  
 Empírica**

1. Objectivo
2. Motivações
3. Amostra

**4. Resultados**

Conclusões

Planos para o  
 Futuro

## Bem-Estar no Trabalho

	Vigor	Dedicação	Absorção	Exaustão	Cinismo
Perfil 1: Motivação Externa	3,97	3,75	4,17	3,64	2,65
Perfil 2: Motivação Moderada	4,68	4,60	4,73	2,99	2,24
Perfil 3: Motivação Alta	4,82	4,81	4,9	3,15	2,55
Diferenças Significativas	3,2>1	3,2>1	3,2>1	1>3>2	1>2

Escala: 0 a 6

Contexto

**Proposta  
Empírica**

1. Objectivo

2. Motivações

3. Amostra

**4. Resultados**

Conclusões

Planos para o  
Futuro

Bem-estar geral    Saúde física

Perfil 1:  
Motivação Externa    3,25    3,38

Perfil 2:  
Motivação Moderada    3,87    3,52

Perfil 3:  
Motivação Alta    4,36    3,80

Diferenças  
Significativas    3>2>1    3,2>1

Escala: 1 a 7

Escala: 1 a 5

Contexto

Proposta  
Empírica

**Conclusões**

Planos para o  
Futuro

As empresas precisam de desenvolver acções que permitam o desenvolvimento desta motivações.

Acreditamos que a aposta em formação que desenvolva competências valorizadas pelos trabalhadores; hipóteses claras de progressão na carreira; e o ajuste de horários e locais às necessidades dos trabalhadores, são pontos chave.

Contexto

Proposta  
Empírica

Conclusões

**Planos para o  
Futuro**



... estudos longitudinais que permitam seguir o mesmo trabalhador ao longo do tempo e perceber que tipo de acções da empresa podem ter um impacto positivo nas motivações, fazendo o indivíduo alterar o perfil onde se encontra;

... neste momento estamos a trabalhar numa investigação de grande dimensão em parceria com uma das principais empresas de outsourcing na área dos Contact Centers em Portugal e esperamos daqui consigamos retirar conclusões frutíferas para a academia, para o sector e para os trabalhadores;

... pretendemos criar mais parcerias e protocolos, pois sem dados e acesso às empresas e seus trabalhadores não poderemos prosseguir com as nossas investigações.

# Obrigada!

Filipa Sobral,  
Filipa Castanheira &  
Maria José Chambel

