



**EAESP**

**GV PESQUISA**

# **AVALIAÇÃO DO USO DE TECNOLOGIA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AUTOMÁTICO NOS SERVIÇOS AO CONSUMIDOR**

**Relatório 21/2009**

**NELSON LERNER BARTH**

Não é permitido o uso das publicações do GVpesquisa para fins comerciais, de forma direta ou indireta, ou, ainda, para quaisquer finalidades que possam violar os direitos autorais aplicáveis. Ao utilizar este material, você estará se comprometendo com estes termos, como também com a responsabilidade de citar adequadamente a publicação em qualquer trabalho desenvolvido.