

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
MESTRADO EM LETRAS

ESTRATÉGIAS DISCURSIVO-INTERACIONAIS  
DE IMPESSOALIZAÇÃO  
EM ATENDIMENTOS DE SERVIÇO

RENATA FERREIRA RIOS

JUIZ DE FORA

2004

RENATA FERREIRA RIOS

ESTRATÉGIAS DISCURSIVO-INTERACIONAIS  
DE IMPESSOALIZAÇÃO  
EM ATENDIMENTOS DE SERVIÇO

Dissertação de Mestrado apresentada ao  
Programa de Pós-Graduação em Letras – área de  
concentração: Linguística – como requisito parcial  
à obtenção do grau de Mestre em Letras

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Sônia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora

2004

RENATA FERREIRA RIOS

ESTRATÉGIAS DISCURSIVO-INTERACIONAIS  
DE IMPESSOALIZAÇÃO  
EM ATENDIMENTOS DE SERVIÇO

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras – área de concentração: Lingüística – da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Letras.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Sônia Bittencourt Silveira – Orientadora  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira  
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Juiz de Fora

2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DE LETRAS  
DEPARTAMENTO DE LETRAS  
MESTRADO EM LETRAS – LINGÜÍSTICA

ESTRATÉGIAS DISCURSIVO-INTERACIONAIS DE IMPESSOALIZAÇÃO EM  
ATENDIMENTOS DE SERVIÇO

Renata Ferreira Rios

Dissertação de Mestrado apresentada ao  
Programa de Pós-Graduação em Letras – área de  
concentração: Lingüística – como requisito parcial  
à obtenção do grau de Mestre em Letras

*Orientadora:* Prof<sup>a</sup>. Dra. Sônia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora, julho de 2004

## **AGRADECIMENTOS**

À professora doutora Sonia Bittencourt Silveira, pela competência e exemplar profissionalismo com que me conduziu na realização desta pesquisa.

À professora doutora Maria do Carmo Leite de Oliveira, por ter, gentilmente, fornecido os dados para esta investigação.

Ao professor doutor Mário Roberto Lobúglio Zágari, pela admiração e pelo respeito que tenho por ele.

A cada um dos meus colegas do Mestrado, pelo companheirismo.

À Secretaria Municipal de Educação de Viçosa, pelo apoio; e a todos os meus amigos da Escola Municipal Padre Francisco José da Silva, pela acolhida.

À Mônica Moreira de Magalhães, em especial, pela amizade e acolhida.

À tia Rosália, pelo carinho de sempre; à minha irmã Raquel, pela alegria contagiante; ao meu irmão Ulysses, pela ajuda na direção da minha vida acadêmica; e ao Walter, meu pai, pelo incentivo aos meus estudos.

A todos da república “O quinto elemento”, principalmente Rosângela, Dilce, Kelly e Edivan, pelo companheirismo de sempre; á Karine, pela atenção nas horas difíceis.

Ao Omar, ao Edimar de Oliveira e às “caronas”, por tudo de bom.

À Vera Lúcia, minha mãe, por ter me ensinado a ler e escrever, iniciando-me no caminho das Letras. À ela dedico este trabalho.

## SUMÁRIO

|                                                                       | Página |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| REUSMO .....                                                          | vi     |
| ABSTRACT.....                                                         | vii    |
| INTRODUÇÃO .....                                                      | 1      |
| CAPÍTULO 1 .....                                                      | 4      |
| CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS PARA ESTE ESTUDO .....                         | 4      |
| 1.1. A contribuição da Sociolinguística Interacional .....            | 4      |
| 1.2. A contribuição da Teoria da Polidez .....                        | 7      |
| 1.3. A contribuição da Análise da Conversa .....                      | 10     |
| 1.3.1. Modelo proposto por Zimmerman (1998).....                      | 11     |
| 1.3.1.1. Pré-início/chamada.....                                      | 12     |
| 1.3.1.2. Abertura/identificação/reconhecimento .....                  | 12     |
| 1.3.1.3. Pedido (primeiro turno do (a) cliente).....                  | 12     |
| 1.3.1.4. Série interrogativa .....                                    | 12     |
| 1.3.1.5. Resposta .....                                               | 13     |
| 1.4. A contribuição da Linguística ao estudo da impessoalização ..... | 13     |
| 1.4.1. O apagamento das marcas de agentividade.....                   | 13     |
| CAPÍTULO 2 .....                                                      | 14     |
| ATENDIMENTO AO CLIENTE VIA CENTRAL TELEFÔNICA .....                   | 14     |
| 2.1. Informações de cunho etnográfico .....                           | 14     |

|                                                                        | Página |
|------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2.2. Método qualitativo/interpretativo.....                            | 16     |
| 2.3. Perfil dos atendentes de Call Center .....                        | 16     |
| CAPÍTULO 3 .....                                                       | 18     |
| A ORGANIZAÇÃO SEQUENCIAL DOS ATENDIMENTOS DE SERVIÇO..                 | 18     |
| 3.1. As conversas telefônicas em contexto de fala cotidiana .....      | 18     |
| 3.2. As conversas telefônicas em contexto de fala institucional .....  | 19     |
| 3.2.1. Call Center .....                                               | 19     |
| 3.2.2. Atendimento de serviço X-Saúde-Estrutura.....                   | 19     |
| 3.2.2.1. Pré-início/chamada.....                                       | 20     |
| 3.2.2.2. Abertura/identificação/reconhecimento/cumprimentos .....      | 20     |
| 3.2.2.3. Pedido.....                                                   | 22     |
| 3.2.2.4. Série interrogativa – Contingência para a resposta .....      | 22     |
| 3.2.2.5. Resposta .....                                                | 24     |
| 3.2.2.6. Pré-fecho .....                                               | 26     |
| 3.2.2.7. Encerramento .....                                            | 27     |
| 3.2.2.8. Casos desviantes.....                                         | 27     |
| 3.2.2.8.1. Pedido do cliente-elicidado .....                           | 28     |
| 3.2.2.8.2. Série interrogativa a cargo do cliente.....                 | 29     |
| 3.2.2.8.3. Resposta no espaço interacional da série interrogativa..... | 30     |
| 3.2.2.8.4. Recursividade da estrutura par de base .....                | 32     |
| CAPÍTULO 4 .....                                                       | 34     |
| ESTRATÉGIAS DE IMPESSOALIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DOS                      |        |
| CLIENTES.....                                                          | 34     |
| 4.1. Mudança de enquadres/alinhamentos (atendente e cliente).....      | 34     |
| 4.1.1. Construções “pois não” e “sim senhor” .....                     | 35     |
| 4.1.2. Mudança de Registro .....                                       | 37     |
| 4.1.3. Fala concisa.....                                               | 38     |
| 4.1.4. Mudança de Tópico.....                                          | 41     |
| CAPÍTULO 5 .....                                                       | 43     |
| TRABALHOS DE FACE MAIS RECORRENTES NO SERVIÇO DE                       |        |
| ATENDIMENTO.....                                                       | 43     |
| 5.1. Os trabalhos de face dirigidos ao cliente .....                   | 43     |

|                                                                     | Página |
|---------------------------------------------------------------------|--------|
| 5.1.1. Regra geral .....                                            | 44     |
| 5.1.2. Desfocalização do agente .....                               | 45     |
| 5.2. Os trabalhos de face dirigidos ao self (face da empresa) ..... | 46     |
| 5.2.1. Mudança de foco: enviar/receber .....                        | 46     |
| 5.2.2. Proteger a face positiva da empresa .....                    | 47     |
| CAPÍTULO 6 .....                                                    | 52     |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                          | 52     |
| REFERÊNCIAS .....                                                   | 57     |
| ANEXOS .....                                                        | 60     |
| Serviço de atendimento: X Saúde (numeração à parte) .....           | 1      |



## RESUMO

O presente trabalho focaliza a fala em interação num contexto de serviço de atendimento ao cliente via Central Telefônica e objetivou investigar as estratégias utilizadas pelo (a) atendente na construção e manutenção de um discurso impessoal, bem como destacar os principais trabalhos de face que sinalizam a qualidade das relações nessa atividade de fala. A unidade de serviço em que as interações telefônicas foram gravadas consiste foi um centro de atendimento de um plano de saúde. Foram adotadas como ponto de partida para esta análise algumas das contribuições teórico-metodológicas da Sociolingüística Interacional, da Pragmática no que tange à Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987) e da Análise da Conversa de base etnometodológica. A análise evidenciou que a utilização de estratégias de impessoalização empregadas pelo(a)s atendentes – construções como “pois não” e “sim senhor”, mudança de registro, fala concisa, mudança de tópico, assim como os principais trabalhos de face direcionados à empresa e ao cliente e apresentação do ato de ameaça à face como regra, desfocalização do agente e nominalização, explicações do tipo “escusa” – tem como função atender aos objetivos direcionados pelas regras do atendimento, além da agilidade, necessária impessoalidade e manutenção de um clima agradável entre os participantes.

Palavras-chave: Atendimentos de serviço, “call center”, estratégias de impessoalização e “Teoria da Polidez”.

## **ABSTRACT**

The present study focuses on the speech in the interaction, the service context of answering the client through a Telephone Center, and also aims to investigate the strategies used by the answering clerk in the building and keeping up of an impersonal speech and to highlight the main face works which signal the relation quality in this speech activity. The service units in which the telephone interactions were taped consist in a health plan answering center. As a starting point for our analyses, we adopted some contributions theoretical-methodological from the Interactional Socio-linguistics, from the Pragmatic which concerns the Polite Theory of Brown and Levinson (1987), and the Talk Analyses based on ethno-methodology. The analyses evidenced that the use of impersonal strategies applied by the answering clerks – building “at your disposal”, “yes, sir”, register changing, concise speech, topic changing – as well as the main face works directed to the enterprise and to the client -presenting the threat to the face as a general rule, the agent nominating and unfocusing, explanations like “excuses” – have the role of answering the objectives directed by the answering rules, besides agility, needed impersonality and, the maintenance of a pleasurable environment among the participants.

Key words: Service answering, call center, impersonal strategies and Polite Theory.

## INTRODUÇÃO

O desenvolvimento das telecomunicações no Brasil, a partir da década de 1990, ganha rapidez e eficiência, contribuindo para o surgimento e desenvolvimento de um novo tipo de serviço de atendimento ao cliente via centrais telefônicas, tendo como recurso auxiliar o uso do computador. Isso permite a construção, pelas empresas, de bancos de dados sobre seus clientes ou usuários de seus serviços. Surgem, então, os Call Centers, que têm sido utilizados por um número de empresas cada vez maior.

Ao recorrerem a esse tipo de serviço, os cidadãos precisam adquirir conhecimento sobre uma série de rotinas e procedimentos que geralmente lhes são opacos. Os serviços prestados por essas centrais telefônicas são altamente padronizados, podendo ser enquadrados como uma forma *scriptada* de atendimento, em que as ações dos atendentes são altamente previsíveis e determinadas por manuais de instrução e curso de treinamento. Segundo Barbosa (2003):

No caso dos Call Centers pode-se falar num controle bastante rigoroso das trocas entre falantes, posto que o arranjo interacional dos encontros de atendimento é pré-determinado por um “script” que controla a participação dos sujeitos envolvidos na interação (p. 94).

Trata-se, portanto, de um tipo de fala-em-interação, mediada pelo telefone, em que o uso da linguagem adquire uma estruturação específica. Estudos sobre conversas telefônicas têm sido desenvolvidos, principalmente, dentro da Análise da Conversa. Schegloff e Sacks (1973) investigaram as seqüências de abertura e encerramento de conversas telefônicas. Schegloff (1979,1986) focalizou a organização estrutural de

seqüências, como trocas de cumprimentos, seqüências de identificação/reconhecimento etc. Zimmerman (1998) realizou estudos sobre a estrutura organizacional de atendimentos telefônicos em serviços de emergência.

No Brasil, desde 1999 um projeto de pesquisa atualmente intitulado *Alta Tecnologia e Trabalho: um estudo da interação atendente-cliente em uma central de atendimento telefônico*<sup>1</sup> tem procurado investigar e analisar os padrões discursivo-interacionais recorrentes nessa atividade de fala. Dentre os trabalhos produzidos, destaca-se a contribuição de Barbosa (2002) para uma melhor compreensão sobre a organização dos atendimentos telefônicos em Call Centers no Brasil.

Este estudo integra o projeto anteriormente referido, focalizando o fenômeno da impessoalização dos atendimentos nesse contexto, que se julga ser decorrente de uma série de fatores constitutivos desse tipo de serviço, dentre eles o fato de ser uma interação fortemente controlada, visto que os atendentes devem agir de forma prevista pelo “script” de atendimento em que são treinados.

Partindo, então, do pressuposto de que os atendimentos são altamente marcados por um alinhamento de impessoalidade dos atendentes, levantaram-se algumas questões que irão orientar o desenvolvimento deste estudo:

- a) Por que os atendimentos de serviço são marcados por uma forte impessoalização?
- b) Quais os recursos discursivos interacionais de que se valem os atendentes na construção de relações impessoais com os clientes?
- c) Quais os principais trabalhos de face a que recorrem os participantes e como são empregados enquanto recursos interacionais para sinalizar a qualidade das relações nesta atividade de fala?

A presente pesquisa objetivou investigar as estratégias discursivo-interacionais de que o (a) atendente lança mão para assumir e manter o enquadre impessoal previsto nos atendimentos de serviço, via central telefônica, fornecidos aos clientes de uma empresa de plano de saúde. Com base na transcrição desses dados, propuseram-se focalizar essas estratégias e investigar quais são as mais recorrentes e relevantes nesse trabalho interacional.

O exame de serviços de atendimentos telefônicos visa contribuir para a maior compreensão dos processos lingüístico-discursivos que subjazem à realização desse tipo

---

<sup>1</sup> O referido projeto desenvolvido na PUC-RJ/CNPq, sendo coordenado pela Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira, integrando esta equipe as professoras Dra. Liliana Cabral Bastos e Dra. Maria das Graças Dias Pereira.

de fala-em-interação, sobretudo das marcas de impessoalização adotadas pelos atendentes. Os atendimentos ocorrem em um contexto de fala intermediado pelo telefone cujo gênero discursivo é de natureza institucional, visto que um dos participantes, o (a) atendente, tem seu comportamento discursivo orientado para as metas instrumentais da empresa que fornece esse tipo de serviço. Com esta análise, espera-se também ampliar o entendimento sobre a organização discursiva desses eventos de fala a partir da estrutura apresentada por esse tipo de atendimento.

No primeiro capítulo são apresentados alguns dos recursos discursivo-interacionais existentes que podem ser empregados pelos participantes na construção/negociação da impessoalidade característica dos atendimentos. No capítulo 2, apresentam-se informações relativas aos dados, sua coleta e informações de cunho etnográfico, assim como considerações acerca da pesquisa qualitativa, abordagem empregada na realização deste estudo. No capítulo 3, observa-se, de maneira detalhada, a organização sequencial dos atendimentos de serviço compondo uma estrutura característica desse tipo específico de interação, enquanto no capítulo 4 são apresentadas as estratégias de impessoalização empregadas pelos atendentes no espaço interacional em que são realizados, sendo possível focalizar a sua ocorrência real como resultado de uma negociação instanciada na interação. O capítulo 5 aborda os trabalhos-face mais recorrentes no serviço de atendimento. Finalmente, no capítulo 6, apresentam-se as considerações finais resultantes da análise dos dados.

## **CAPÍTULO 1**

### **CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS PARA ESTE ESTUDO**

Este capítulo trata de alguns dos recursos lingüísticos e discursivo-interacionais existentes que podem ser empregados pelos participantes na construção e negociação da impessoalidade. Adotaram-se como ponto de partida algumas das contribuições teórico-metodológicas da Sociolingüística Interacional, da Pragmática, no que tange à Teoria da Polidez de Brown & Levinson e da Análise da Conversa de base etnometodológica.

#### **1.1. A contribuição da Sociolingüística Interacional**

A Sociolingüística Interacional fornece alguns dos conceitos que podem ser utilizados como unidades de análise do fenômeno da impessoalização no discurso. Dentre eles, destacam-se as noções de enquadre/alinhamento, no trabalho de Goffman ([1979] 1998) e as noções de convenções de contextualização introduzidas por Gumperz ([1982] 1998).

Visto que se está tratando da fala em interação e, conseqüentemente, focalizando a construção do discurso, é necessário destacar o aspecto da ação conjunta dos participantes em sua realização. Falar em linguagem é, pois, falar da *ação conjunta que emerge quando falantes e ouvintes desempenham suas ações individuais em coordenação com um conjunto* (CLARK, 1996, p. 49).

De acordo com Jacoby e Ochs (1995), o termo co-construção cobre uma gama de processos interacionais, abordando a atividade conjunta de criação de significados que são construídos no aqui e agora da interação. Assim, o recurso às estratégias discursivo-interacionais deve ser visto como estratégias que são co-construídas e negociadas pelos co-participantes em uma interação e não como um recurso usado de forma unilateral por um dos participantes sem envolver reflexividade.

Nesse sentido, como recurso a favor do uso de estratégias de impessoalização no discurso, é destacado o uso que se pode fazer de enquadre e alinhamento, que tratam das múltiplas relações que os participantes co-constroem em determinado evento de fala.

O conceito de enquadre, desenvolvido por Goffman (1974), define o que *formula a metamensagem a partir da qual situamos o sentido implícito da mensagem* (RIBEIRO e GARCEZ, 1998, p. 70), ou segundo Tannen e Wallat ([1987] 1998): *como operam as múltiplas relações que os participantes co-constroem em um encontro face a face* (p. 20). Dessa maneira, é o enquadre que determina a orientação que os participantes assumem diante do que é dito, em relação ao outro e em relação à situação interacional.

Outro conceito igualmente relevante para esta pesquisa é também apresentado por Goffman (1979). Acrescentando um aspecto dinâmico aos enquadres e destacando sua natureza discursiva, esse autor introduziu o conceito de *footing*, que *representa o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção* (RIBEIRO e GARCEZ, 1998, p. 70). Esse caráter dinâmico do *footing* está relacionado às mudanças que podem ocorrer ao longo do evento discursivo. Portanto, *footings são introduzidos, negociados, ratificados (ou não), co-sustentados e modificados na interação* (op. cit.).

Os enquadres revelam os aspectos interacionais que subjazem à construção do discurso, e esses elementos subjacentes são as metamensagens sobre a contextualização. Os enquadres que são introduzidos e mantidos organizam o discurso e orientam os participantes com relação à situação interacional. Os participantes indagam sempre *onde se situa esta interação?* e *o que está acontecendo aqui e agora?* (RIBEIRO e GARCEZ, 1988, p. 70). Mudanças no tópico do discurso ou nos atos verbais e não-verbais, por exemplo, provocam mudanças contextuais definitivas. É, portanto, possível ao participante assumir, mediante esses aspectos interacionais, um enquadre pessoal ou impessoal. Dado o conceito de *footing*, essa assunção pode ocorrer de maneira dinâmica, segundo Tannen e Wallat ([1987] 1998): *uma mudança no alinhamento que*

*assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na forma em que conduzimos a produção ou a recepção de uma elocução* (p. 121).

Ao examinar a fala em um contexto de serviço de atendimento via central telefônica, o interesse recai sobre a construção de um discurso que está sob prescrições de um “script” que introduz previamente um caráter impessoal à interação, mas que não é necessariamente suficiente para mantê-lo na construção desse discurso.

De acordo com Quental e Ribeiro (1992, p. 10), alguns autores como Goffman (1974,1981) e Philips (1976) consideraram que a instituição define os enquadres oficiais. Com base nessa afirmação, pode-se caracterizar a situação do atendimento telefônico tendo em vista dois participantes, o (a) cliente (pessoa física) que, ao recorrer ao serviço telefônico, interage com o (a) atendente que representa a instituição para a qual trabalha. Cabe, portanto, ao atendente propor o enquadre oficial. Durante a interação, que é realizada em cada atendimento, o *footing* (alinhamento) será negociado, ratificado, ou não, de acordo com o enquadre institucional que será proposto e mantido principalmente pelo (a) atendente. Esse enquadre oficial pode promover o conflito de expectativas caso o (a) cliente proponha um enquadre pessoal perante o enquadre impessoal característico do atendimento.

Outra contribuição importante que pode ser considerada em relação à impessoalidade no discurso é decorrente dos estudos de Gumperz ([1982] 1998). Diante da impossibilidade de a forma lingüística, em si, explicar como ocorre a comunicação em sua complexidade, Gumperz (op. cit.) recorreu ao processo inferencial como base para sua argumentação. Esse autor privilegiou a análise sobre quadros interpretativos e construção de sentidos, focalizando a inferência conversacional. Para explicar de que maneira ocorrem as inferências, ele ressaltou que a interpretação é consequência de um conjunto de pistas.

Nesse sentido, as convenções de contextualização são, segundo Gumperz ([1982] 1998):

Constelações de traços presentes na estrutura de superfície das mensagens que os falantes sinalizam e os ouvintes interpretam qual é a atividade que está ocorrendo, como o conteúdo semântico deve ser entendido e como cada oração se relaciona com a que precede ou a segue (p. 100).

Tem-se como exemplo dessas pistas lingüísticas a alternância de código, de dialeto ou de estilo. A noção de convenções de contextualização permite compreender de que maneira é possível a (o) cliente sinalizar o caráter pessoal na situação



institucional do atendimento telefônico. Essa sinalização ocorre por meio de um estilo discursivo marcadamente pessoal.

Gumperz (op. cit.) também ressaltou que essas pistas devem ser estudadas sempre em relação ao contexto. Privilegiando o aspecto local, ou seja, o que está acontecendo no momento da interação, esse autor salientou que os participantes definiam a interação em termos de um enquadre.

## **1.2. Contribuição da Teoria da Polidez**

O homem é um ser inerentemente social. Assim, tudo o que é realizado cotidianamente sofre a influência das relações humanas. Brown e Levinson (1987) partiram do ponto de vista de que descrever as relações sociais implica identificar princípios que regulam o uso da linguagem e, a partir deles, sugeriram um instrumental para descrever esse fenômeno. No intuito de considerar alguns aspectos da linguagem que apresentam sistematicidade, esses autores propuseram um modelo de descrição como referência para estilos culturais específicos de interação verbal. O indivíduo-modelo (model person) consiste em um falante fluente de uma linguagem natural que possui duas propriedades especiais: racionalidade e face.

De acordo com Goffman ([1967] 1980), em cada um dos contatos sociais a que as pessoas estão expostas elas tendem a pôr em ação uma linha, *um padrão de atos verbais e não verbais através dos quais expressa sua visão da situação e, através disso, sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesma* (p. 76). A linha seguida por uma pessoa é resultado de um processo cooperativo. Nesse sentido, o termo face é um termo de importância comprovada em estudos de interação social, pois, segundo Goffman (op. cit.), *face é o valor positivo que uma pessoa realmente reivindica para si a partir da linha que os outros pressupõem que ela tenha adotado durante um contato específico* (p. 76 e 77). Esse autor também ressaltou que, sempre que ocorre uma ameaça à face, uma elaboração deve ser feita para salvá-la. Elaboração ou trabalho de face constitui um conceito de extrema importância para o estudo de Brown e Levinson (1987).

A partir da noção de face ou de "imagem positiva do self" de Goffman ([1967] 1980), Brown e Levinson subdividiram essa noção em faces positiva e negativa: (a) face negativa – que corresponde ao desejo de não sofrer imposições, de ter sua

liberdade respeitada; e (b) face positiva – desejo de ter suas ações aprovadas, ratificadas pelo menos por determinado grupo de pessoas.

Para descreverem os princípios da linguagem que expliquem as relações sociais, Brown e Levinson (op. cit.) sugeriram que o ser humano utiliza uma série de estratégias lingüísticas para satisfazer fins comunicativos. Tais estratégias são apresentadas como sendo direcionadas a esses dois tipos de face e derivadas de um sistema estritamente formal e racional, podendo ser direcionadas à face positiva e, ou, à face negativa do indivíduo.

Como qualquer outro tipo de interação, a situação de atendimento envolve uma série de atos que ameaçam a face do cliente, assim como a face do próprio atendente/empresa. Brown e Levinson (1987) descreveram polidez como uma representação dos padrões de construção de mensagem utilizados para determinado fim, ou seja, como uma das maneiras de conduzir as relações sociais a partir do mútuo suporte às faces. Segundo esses autores, *os padrões de uso da linguagem podem ser largamente coincidentes com os princípios pelos quais as relações sociais são construídas* (55) são, portanto, as dimensões pelas quais os indivíduos monitoram suas relações com os outros de modo particular.

Considerando-se que todo e qualquer ato de fala é potencialmente ameaçador aos desejos de face dos participantes de dado encontro social, Brown e Levinson (op. cit.) argumentaram que é necessário que haja uma ação reparadora dessas ameaças. A modificação ou adição que é realizada para reparar um ato de ameaça à face pode ser dirigida ou a face positiva ou à face negativa do ouvinte. Nesse sentido, têm-se no Modelo de Polidez estratégias dirigidas à face positiva e, ou, dirigidas à face negativa do outro. A estratégia de polidez direcionada à face positiva do ouvinte leva em consideração desejos de ser aprovado e aceito enquanto ator social. Associadas a uma linguagem íntima, as estratégias de polidez positiva não são utilizadas somente como reparo, mas como um tipo de acelerador social, sinalizando o desejo de construir uma relação de amizade ou camaradagem com o outro. No entanto, as estratégias de polidez negativa constituem uma ação reparadora direcionada à face negativa do ouvinte (seu desejo de ter sua liberdade de ação não impedida). É o coração do comportamento respeitoso, diferentemente da polidez positiva que é o núcleo do comportamento familiar, das “brincadeiras”. Esse tipo de estratégia tem por função amenizar a imposição particular de Ato de Ameaça à Face (doravante AAF). Na cultura ocidental, polidez negativa é o grupo de estratégias lingüísticas mais elaborado e

convencionalizado para o reparo de um AAF. Existem graus de convencionalidade, e, deste modo, as estratégias podem ser realizadas com maior ou menor diretividade ou indiretividade.

O cerne do comportamento respeitoso indica, via estratégias de polidez negativa, a importância de se realizarem suposições mínimas sobre o que é relevante para os desejos do ouvinte, isto é, guardar uma distância ritual do outro. Não presumir/pressupor é a diretriz básica, da qual originam as estratégias de polidez negativa. Interessa especificamente destacar aquelas estratégias que têm como função interacional impessoalizar os atos de fala. Uma das estratégias propostas pelos referidos autores procura atender à máxima: Impessoalize Falante e Ouvinte. O falante age como se não fosse o agente do AAF, como se a ameaça não fosse endereçada a um ouvinte particular, ou trata o ouvinte como sendo membro de um grupo ao qual a ameaça é dirigida. Focalizam-se Regra Geral e Voz Passiva como exemplos de estratégias de trabalhos de face as quais os atendentes utilizam na negociação que se instaura no tratamento dos pedidos dos clientes.

De acordo com Brown e Levinson (1987), o emprego da regra geral inclui o AAF dentro de uma regra social geral ou regulamento. Esse é um meio pelo qual o falante comunica ao outro não quer impor uma regra, mas que está sendo forçado pelas circunstâncias. Entretanto, o uso da voz passiva, ainda segundo esses autores, constitui importante recurso para se evitar referência às pessoas envolvidas no ato de ameaça à face. A voz passiva pode ser usada para promover o apagamento da referência tanto do falante quanto do ouvinte.

É importante ressaltar que, sobre os trabalhos de face, realizados pelo atendente, esta análise se sustentará também nas considerações sobre a multifuncionalidade das metas comunicativas, defendida por Penman (1990). De acordo com essa autora, *em qualquer procedimento de interpretação devemos permitir que metas múltiplas de trabalho de face sejam oferecidas simultaneamente ou sequencialmente*. Penman (op. cit., p. 7). Segundo essa autora, isso é possível dado o caráter dinâmico dos trabalhos de face, havendo *estratégias com efeito duplo (dirigidos ao self e ao outro) e/ou estratégias de dois tipos de faces (direcionada a face positiva e negativa* (p. 12). Deve-se, portanto, captar a multifuncionalidade dos enunciados. Esse caráter complexo dos trabalhos de face foi considerado nesta análise.

### 1.3. A contribuição da Análise da Conversa

Outra abordagem que também privilegia as interações de fala em seu aspecto local é a Análise da Conversa<sup>2</sup> cuja teoria também é relevante para este estudo, no que diz respeito à organização seqüencial da fala-em-interação dos atendimentos telefônicos.

A Análise da Conversa, de cunho sociológico, não focaliza a linguagem em sua estrutura, meramente lingüística, mas a concebe como prática de realizações sociais, tendo como objeto de estudo *a organização interacional de atividades sociais* (HUTCHBY e WOOFIT, 1998, p. 14). O enfoque na fala situada se deve ao fato de, segundo Sacks (1984), os fenômenos verbais ocorrerem de maneira metódica e ordenada. Essa ordem pressuposta viabiliza as generalizações que promovem resultados também ordenados e, *dada a possibilidade de haver uma ordem, seria muito difícil não encontrá-la, não importa como ou para onde olhemos* (SACKS, 1984, p. 23).

Para localizar os fenômenos que são pertinentes nos dados, o pesquisador recorre a gravações, pois considera que a conversa, em sua forma acidental, pode ser registrada em fita e, em seguida, ser transcrita. Nesse sentido, busca-se analisar transcrições de ocorrências reais de fala em sua seqüência.

A Análise da Conversa se propõe identificar categorias de análise de uma ação inserida em uma seqüência discursiva, pois se acredita que as ações dos participantes adquirem sentido através das relações adjacentes no discurso em nível local. Nesse sentido, há uma preocupação com a seqüência da conversa, o que ocorre em um turno e no turno seguinte é considerado como base analítica e dada a recursividade das ações inserida em uma seqüência discursiva, pois se acredita que as ações dos participantes adquirem sentido através das relações adjacentes no discurso em nível local. Nesse sentido, há uma preocupação com a seqüência da conversa, o que ocorre em um turno e no turno seguinte é considerado como base analítica, e, dada a recursividade das ações localmente orientadas, estas ações constituem o ponto de partida para, dessa ordem recorrente, derivar os padrões de determinado tipo de conversa.

Por meio desse tipo de análise foi possível não somente descrever o tipo de organização padrão que é seguido nos atendimentos analisados, como também observar

---

<sup>2</sup> Termo proposto por Pedro Garcez para representar os estudos da conversa de base etnometodológica.

de que maneira o atendente monitora sua fala diante da contribuição do cliente. Isso é possível, principalmente, através da análise das seqüências discursivas que compõem o atendimento como um todo.

### **1.3.1. Modelo proposto por Zimmerman (1998)**

De acordo com Zimmerman (1998), a ordem social pressupõe padrões recorrentes de interação, sobretudo em um contexto institucional. Para ilustrar suas idéias, esse autor empregou dados gravados de uma central telefônica que atende a pedidos de emergência. Sua análise tem como foco dois participantes, o (a) cliente, que recorre ao atendimento; e o (a) atendente que proporciona o serviço solicitado. Em alguns aspectos, a conversa telefônica é organizada similarmente à conversa face a face, entretanto, visto que *o telefone elimina a co-presença e a visibilidade, limitando e alterando em certa maneira o uso da linguagem* (CLARK, 1996, p. 55) é necessário que alguns passos específicos sejam realizados para que ocorra o reconhecimento mútuo dos participantes. Um dos resultados da análise de Zimmerman (op. cit.) é a identificação da organização estrutural das rotinas localmente gerenciadas pelos participantes, que esse autor propõe ser característica de serviços telefônicos em situações de emergência. A seguir, a estrutura proposta por ele:

Pré-início/chamada

Abertura/identificação/reconhecimento

Pedido (1º turno do cliente)

Série interrogativa (contingência para a resposta)

Resposta (promessa ou fornecimento do serviço)

Encerramento

Essa organização estrutural do atendimento telefônico foi de suma importância para este estudo, pois serviu de base para a análise dos atendimentos da investigação. Nessa estrutura, o autor identificou uma seqüência inicial que consiste na ação de um participante (cliente) discar o número do telefone; essa ação convoca o outro participante (atendente) a responder a essa chamada. Essa seqüência inicial, denominada por aquele autor como *pré-início/chamada* ocorre em todos os tipos de conversa telefônica.

#### **1.3.1.1. Pré-início/chamada**

A realização da identificação dos participantes é proporcionada pela compreensão recíproca do setor e conhecimento social que é relevante para o andamento da interação que irá se iniciar. Um pré-início consiste na atividade de discar o número do telefone, ação que convoca o outro participante a responder a essa chamada.

#### **1.3.1.2. Abertura/identificação/reconhecimento**

Ao responder à chamada telefônica, o (a) atendente dá início à seqüência de abertura. Diante da identificação do serviço adequada ao desejo de quem realiza a chamada (nesse caso o cidadão que solicita o atendimento de emergência) e ele, por sua vez, reconhece o serviço a que pretendeu recorrer. Esse reconhecimento efetiva-se no primeiro turno do (a) cliente.

#### **1.3.1.3. Pedido (primeiro turno do (a) cliente)**

O primeiro turno do (a) cliente consiste em um reconhecimento (o qual completa a ratificação do pré-alinhamento) seguido por uma ou mais elocuções. O formato do primeiro turno do cliente projeta o alinhamento de si mesmo e do (a) atendente. Esse formato inclui relatos, narrativas e pedidos. O formato de relato tipicamente trata de um problema que pode ser caracterizado por uma ou duas palavras. Narrativas são descrições cronologicamente organizadas e direcionam uma caracterização discursiva de um possível problema. O pedido, que é o pedido de algum tipo de serviço fornecido pela empresa propriamente dito, pode ser o único componente do primeiro turno que se realiza após uma indicação do reconhecimento, pois cada uma dessas formas funcionam como um pedido de serviço.

#### **1.3.1.4. Série interrogativa**

O centro da organização das chamadas de emergência, assim como serviços de atendimento via telefone em geral, é o par adjacente: pedido/resposta com uma seqüência inserida, a qual esse autor denomina “série interrogativa”. Trata-se de uma série de um ou mais pares de pergunta e resposta que esclarece ou determina o que for

necessário para proporcionar a resposta da primeira parte do par, nesse caso o pedido do serviço.

A série interrogativa é o espaço seqüencial no qual o (a) atendente direciona a contingência para a resposta, determinando a legitimidade da exigência de um auxílio médico ou policial, no caso dos atendimentos de emergência, e agrupa informação necessária para fornecer o serviço necessário.

#### **1.3.1.5. Resposta**

A resposta constitui a segunda parte do par (pedido/resposta) e, em se tratando do atendimento de emergência, é o momento interativo no qual o atendente realiza promessa ou fornecimento de pedido efetivamente.

### **1.4. A contribuição da Lingüística ao estudo da impessoalização**

#### **1.4.1. O apagamento de marcas de agentividade**

A favor da impessoalidade no discurso, o falante também tem a seu dispor recursos lingüísticos. Tem-se, como exemplo, o apagamento das marcas de agentividade. O uso da voz passiva, que, conforme Brown e Levinson (1987, p. 194), *talvez seja o meio por excelência de evitar referência às pessoas*. Também a favor do apagamento da agentividade existe, como recurso, o uso da nominalização. Por evitar referir-se a um agente na elocução, a nominalização proporciona uma fala claramente impessoal, visto que são apagadas as marcas de agentividade e, conseqüentemente, favorecem a ocultação da responsabilidade pela ação ou avaliação da ação.

É possível afirmar que uma fala objetiva e direta pode promover impessoalidade no discurso. Isso fica comprovado quando se consideram recursos que garantem a ausência de marcas de adesão e avaliação. O uso de advérbios que indicam atitude ou estado psicológico do falante em relação aos enunciados que produz (ex.: infelizmente, pesarosamente), assim como expressões adjetivas e formas intensificadoras (ex.: excelente, extremamente), marca a atitude subjetiva do falante que se traduz em uma avaliação ou valoração dos fatos (cf KOCH, 1995). Essas marcas de subjetividade devem, portanto, ser evitadas por falantes que desejam marcar suas falas como “neutras” e “objetivas”.

## **CAPÍTULO 2**

### **ATENDIMENTO AO CLIENTE VIA CENTRAL TELEFÔNICA**

#### **2.1. Informações de cunho etnográfico**

A unidade de serviço em que as interações telefônicas foram gravadas consiste em um centro de atendimento de um plano de saúde, vinculado a uma caixa de pecúlio de uma fundação pública de grande porte. Esse serviço de atendimento é localizado no escritório central da empresa, num edifício localizado no centro da cidade do Rio de Janeiro.

A unidade em questão é um serviço que oferece ligações gratuitas (0800) para fornecer aos associados do plano informações gerais sobre o serviço. Atualmente, o serviço conta com 13 operadores, sete mulheres e seis homens, trabalhando em dois turnos com o apoio de computadores que contêm dados e situação dos associados aos quais a empresa serve. Todos os operadores cursavam o terceiro grau ou estavam em fase de conclusão.

O atendimento envolve a prestação de informações sobre os procedimentos, o oferecimento de explicações sobre a situação dos associados ou seus agregados, seus débitos, cancelamentos, orientações sobre cobranças e recebimento de pedidos e de reclamações.

Além desse tipo de atendimento, a empresa oferece, em alguns centros urbanos, serviço de atendimento no balcão e outra central de atendimento, de maior porte e com



maior número de funcionários, que fornece senhas aos usuários para liberação de serviços médicos e hospitalares.

O plano de saúde conta com cerca de 300.000 usuários, que são funcionários públicos, seus dependentes e agregados. Os funcionários são agentes de saúde que viajam por todo o Brasil em campanhas de vacinação e prevenção de doenças infecciosas. Esse deslocamento constante para outras regiões dificulta também o cumprimento das obrigações do contrato e o acesso às informações relativas ao plano.

Os clientes estão previamente cadastrados na empresa e possuem número de matrícula que os identifica como tal. Normalmente, eles recorrem ao serviço de atendimento no intuito de *pedir informações, solicitar algum tipo de serviço ou para queixar-se a respeito de algum tipo de serviço* (BARBOSA, 2003, p. 102). De acordo com essa autora, o mais freqüente é que essa queixa se traduza em um pedido de ação.

Existem dois tipos de Call Centers, o *telemarketing ativo*, no qual as ligações são realizadas para o número do telefone do cliente; e o que se denominou *telemarketing receptivo*, no qual os clientes de determinada empresa, previamente cadastrados, recorrem ao atendimento desta, no intuito de realizar suas solicitações de serviço. De acordo com o referido autor, os atendimentos realizados no *telemarketing receptivo* ocorrem de maneira mais padronizada, bloqueando a criatividade e a capacidade de comunicação do atendente.

O foco na relação cliente/empresa torna-se mais relevante com a criação do Código de Defesa do Consumidor, que assegura os direitos do cliente. Instaura-se, portanto, maior preocupação com a eficiência do serviço. Entretanto, com a adoção de conceitos de atendimento de alta tecnologia reduz-se o contato com o cliente. O atendimento anteriormente realizado numa interação face a face em um contexto situacional localizado passa a ser mediado pelo telefone.

Uma característica marcante desse tipo de atendimento é atribuída pelo uso de dois recursos tecnológicos mediadores da interação, o aparelho telefônico e o computador. As informações necessárias ao atendimento ficam armazenadas em arquivo no computador. Esse arquivo é consultado pelo atendente para coletar as devidas informações que legitimam a pessoa que liga como cliente e atribuem relevância ao seu pedido. O atendente tem acesso a essas informações mediante a apresentação do número de matrícula que identifica o cliente. Nesse sentido, o computador capacita *o atendente a dar informações relativas à história e situação do cliente e procedimentos da empresa* (OLIVEIRA e BARBOSA, 2002, p. 157). Dentre os dois participantes que integram

esse tipo de interação, esta pesquisa focaliza o atendente, cujas contribuições verbais de fala compõem a base desta análise (ver item 2.3).

A abordagem de pesquisa seguida na realização deste estudo é o registro via transcrições. O material pesquisado constitui gravações dos eventos de fala que compõem os atendimentos e transcrições realizados a partir desses registros.

## **2.2. Método qualitativo/interpretativo**

Capacidade humana de comunicação, a linguagem em uso envolve, em sua realização, processos individuais e sociais. Nesse sentido, é impossível dissociar a fala do meio social, e uma análise da fala-em-interação passa pelo entendimento de como as relações sociais são construídas. Fez-se necessário, então, delinear uma abordagem metodológica que concebesse a realidade como uma construção do ser humano. Desse modo, pela própria natureza do estudo, foi adotada uma abordagem qualitativa, que focaliza o processo de construção dos significados. É presumível, portanto, que não somente o caráter qualitativo seja válido para uma análise que recai sobre a subjetividade dos participantes, mas também a interpretabilidade no desenvolvimento da análise que é possível por meio deste tipo de pesquisa.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1999, p. 21-22).

Os objetos de estudo no mundo social possuem características diferentes dos que são estudados pelas Ciências Naturais. À medida que se realizam por meio da própria linguagem, os objetos de estudo dessas ciências não estão dissociados do pesquisador. Além disso, a realidade deve ser considerada algo que é construído e não uma realidade objetiva, que, segundo Minayo (op. cit.), poderia ser quantificada.

## **2.3. Perfil dos atendentes de Call Center**

De acordo com dados da revista Veja (18 de fevereiro de 2004), 45% dos atendentes estão no seu primeiro emprego, são jovens e na maioria mulheres. O treinamento, prévio ao exercício dessa atividade, pode se estender por até 40 dias. De

acordo com a reportagem, *o treinamento, em geral, consta de aulas básicas de computação, informações sobre a empresa e fonoaudiólogo para amenizar sotaques* (p. 65). Nesses treinamentos é informado aos futuros atendentes que regionalismos, gírias e vícios de linguagem também devem ser evitados. Percebe-se, portanto, uma primeira tentativa de eliminação de aspectos pessoais que possam ser apresentados por esses profissionais.

Em grande parte dos Call Centers, o (a) atendente recebe instruções diretas de como deve proceder mediante uma série de situações previstas pelo plano de ação a que os atendimentos estão sujeitos. São apresentadas regras de postura adequadas a esse ambiente de trabalho; o atendente deve manter tom de voz moderado e atuar de forma que não atrapalhe os outros atendentes. Quanto ao contato efetivo com o cliente, o atendente recebe orientações mais direcionadas à fala, e esta deve ser objetiva e concisa em uma conversa curta e profícua. Dessa maneira, o treinamento enseja a impessoalidade aspirada em cada atendimento. O (a) atendente deverá esforçar-se, também, em manter um clima agradável durante o atendimento, intervindo, de maneira delicada, se o cliente estender a conversa além do tempo permitido.

Pode-se afirmar que a linguagem produzida em um Call Center se dá em um cenário institucional, no qual as trocas de fala estão limitadas por um “script”. Esse “script” mantém grande parte dessas trocas em um cenário prescritivo, que é composto por *palavras que são completa ou amplamente estabelecidas de antemão* (CLARK, 1996, p. 51).

Esse cenário prescritivo está intimamente relacionado à fala de um participante, em particular o (a) atendente. Este (a) profissional exerce seu trabalho em um ambiente altamente monitorado e tem como meta seguir o “script” do atendimento, ou seja, cada atendimento deve seguir a agenda, que é previamente estabelecida. Cabe aqui ressaltar que, além de eliminar a co-presença e a visibilidade que proporciona alterações no uso da linguagem, nesse tipo de interação o atendente mescla sua fala à voz do computador, que é recurso tecnológico viabilizador do atendimento. Resultado de uma visão focada nas tarefas como meio de alcançar produtividade e resultados desejáveis, a área de Call Center adota perspectivas taylorianas<sup>3</sup>, enquanto prática organizacional e administrativa.

---

<sup>3</sup> Taylorismo – Corpo de ideologias organizacionais que compuseram a “Escola da Administração Científica” idealizada por Taylor (1911); o taylorismo resulta da tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos problemas de Administração, a fim de alcançar elevada eficiência industrial.

## **CAPÍTULO 3**

### **A ORGANIZAÇÃO SEQUENCIAL DOS ATENDIMENTOS**

Os estudos lingüísticos que têm como objeto o uso da linguagem são realizados, atualmente, sob o termo geral de fala-em-interação, proposto por Schegloff (1999). Concebido como um termo mais amplo, a fala-em-interação engloba a conversa espontânea e institucional como atividades de falas situadas. O presente trabalho focaliza atendimentos de serviços que ensejam uma conversa institucional. Para tratar desse tema, partiu-se de uma análise preliminar, apoiada nas contribuições da Análise da Conversa, como base teórica que contribui para caracterizar o contexto no qual se inserem os atendimentos e os episódios de fala investigados nesta pesquisa.

#### **3.1. As conversas telefônicas em contexto de fala cotidiana**

Centralizando o contexto de fala espontânea em sua análise, Schegloff (op. cit.) adotou a perspectiva da Análise da Conversação, que privilegia uma abordagem estruturalista e descritivista do tema. Da descrição desse tipo de conversa resulta, por exemplo, a determinação de aberturas e fechamentos que são característicos. Dessa maneira, esse autor estabeleceu as principais seqüências que compõem as aberturas e destacou a importância dos pré-fechamentos como indicadores da iminência do fechamento efetivo de uma conversa telefônica.

### **3.2. As conversas telefônicas em contexto de fala institucional**

As atividades que ocorrem em um contexto institucional apresentam características específicas. Para melhor caracterizar esse tipo de enquadre interativo, empregou-se a definição de Drew e Heritage (1992) de interação institucional. De acordo com esses autores, a institucionalidade de uma interação pode estar relacionada a uma *tarefa cuja realização envolve pelo menos um participante representante de uma organização formal* (DREW e HERITAGE, 1992, p. 3).

Esse tipo de interação, portanto, envolve pessoa(s) jurídica(s) que possui/possuem objetivos através dos quais as atividades de trabalho são conduzidas. Tais objetivos influenciam a construção e organização das tarefas. A conversa telefônica em contexto de fala institucional constitui fonte de pesquisa para os estudos de Zimmerman (1998) (ver item 1.3.1).

#### **3.2.1. Call Center**

Exemplo de um estudo recente acerca das conversas telefônicas é realizado por Barbosa (2003), cuja análise discorre sobre atendimentos de serviço por meio de dados de um Call Center brasileiro. Recorrendo à base teórica fornecida pela Análise da Conversação, essa autora realizou seus estudos sobre reparos que ocorrem nesses atendimentos. Segundo ela, embora alguns atendimentos apresentem uma seqüência *bastante conformada ao “script” de atendimento da empresa* (BARBOSA, 2003, p. 95), há casos em que o cliente apresenta dificuldade em lidar com a burocratização do atendimento. Esse fato provoca alteração no formato do atendimento, que também é considerada por essa autora. Tal alteração ocorre *quando o cliente, no curso da interação, reemoldura a conversa, inserindo tópicos ou mesmo propostas de tarefas que contrariam as ações previstas pelo protocolo de atendimento* (BARBOSA, 2003, p. 105).

Percebeu-se, portanto, que o formato do atendimento está sujeito a modificações.

#### **3.2.2. Atendimento de Serviço X-Saúde-Estrutura**

A contribuição de Zimmerman (1998) tornou-se importante a esta investigação, principalmente por apresentar a organização estrutural de um atendimento, a partir de estudos sobre um serviço de emergência. Dada a sua natureza prática e objetiva, a

estrutura dos atendimentos de emergência constitui ponto de partida para a análise dos dados. Dessa maneira, baseando na estrutura proposta por esse autor, apresenta-se como formato recorrente e, portanto, mais representativo dos atendimentos X saúde a estrutura abaixo:

- Pré-início/chamada
- Abertura/identificação/reconhecimento[cumprimento
- Cumprimento]Apresentação do pedido
- Série interrogativa
- Resposta
- Pré-fechamento
- Encerramento

#### **3.2.2.1. Pré-início/chamada**

Ao discar o número do telefone de atendimento, o (a) cliente seleciona o serviço da X-Saúde em vez de uma pessoa em particular. A ação do (a) cliente de discar o número do telefone e, portanto, realizar uma chamada, convoca outro participante (o (a) atendente) a responder a essa chamada.

#### **3.2.2.2. Abertura/identificação/reconhecimento/cumprimentos**

Ao responder à chamada telefônica, o (a) atendente dá início à seqüência de abertura. Na estrutura apresentada, essa seqüência é composta pelas seguintes etapas: *abertura/identificação/reconhecimento/cumprimento*. Nos eventos de fala analisados, essa seqüência se efetiva com a apresentação do tipo do serviço, seguida da apresentação do nome do (a) atendente e um cumprimento. O fragmento a seguir exemplifica essa organização.

#### **SEGMENTO 1**

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| Atendimento: X Saúde                               |
| Participantes: Lúcia (atendente) e Carla (cliente) |

(01:01 - 01:03).

1. Lúcia→ Serviço de atendimento ao associado,
2. → Meu nome é Lúcia,
3. → Boa tarde

Diante da identificação do serviço, adequada ao desejo do (a) cliente, este, por sua vez, reconhece o serviço a que pretendeu recorrer. Feito isso, a seqüência “abertura/identificação/reconhecimento” está completa. Cabe aqui ressaltar que, embora o (a) cliente reconheça o serviço nesse momento, esse reconhecimento só é efetivado e comprovado com a realização do seu primeiro turno.

Ao fornecer a devida identificação, o (a) atendente projeta o momento relevante para a apresentação do pedido pelo (a) cliente. Entretanto, entre a identificação do (a) atendente e o pedido do (a) cliente geralmente ocorre uma seqüência inserida, composta pelo par adjacente: cumprimento/cumprimento.

Dado o caráter emergencial que caracteriza o enquadre interativo investigado por Zimmerman (1998), não ocorre, nos atendimentos investigados por ele, o cumprimento inicial entre os participantes, que é observado nos atendimentos do plano de saúde analisados. Além de, a princípio, o caráter de emergência ser suprimido, cabe ressaltar que nos atendimentos que constituem o corpus deste trabalho o participante que recorre ao serviço é cliente de uma empresa na qual se encontra previamente cadastrado. Desse modo, observa-se que o grau de formalidade, que deve ser mantido principalmente pelo (a) atendente, pode ser inicialmente percebido no cumprimento realizado em seu primeiro turno, na grande maioria dos casos. O segmento 2 exemplifica o par adjacente composto pelos cumprimentos realizados entre os participantes.

## SEGMENTO 2

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| Atendimento: X Saúde                               |
| Participantes: Lucas (atendente) e Paula (cliente) |

(02:01 – 02:06).

1. Lucas Serviço de atendimento ao associado meu nome é Lucas, boa
2. → Tarde
3. Paula→ Boa tarde eu entrei com auxílio medicamento eu gostaria
4. de saber se foi

5.                    soli/ se foi aceito.
6. Lucas       Qual o número da matrícula senhora?

Observam-se nas linhas 2 e 3 os cumprimentos *Boa tarde/Boa tarde*. Como é mostrado no segmento 2, os pares que compõem os cumprimentos ocorrem havendo contigüidade. Se essa contigüidade não ocorrer, provavelmente não haverá resposta ao cumprimento do (a) atendente por parte do (a) cliente. Deve-se destacar, contudo, que a primeira parte desse tipo de par adjacente na grande maioria dos casos é realizado pelo (a) atendente.

O valor interacional do cumprimento é reconhecido por alguns autores. Goffman (1971) atribuiu aos cumprimentos (e despedidas) *uma função ritual, através da qual os participantes ratificam sua familiaridade e apreciação um com o outro* (79-88). Essa seqüência de cumprimento é identificada por Gago (2002) como uma pré-expansão que, de acordo com esse autor, ocorre previamente à primeira parte do par de base, que, por sua vez, acontece no momento em que o(a) cliente apresenta o seu pedido.

#### **3.2.2.3. Pedido**

Ocorrendo o reconhecimento por parte do cliente após a seqüência de cumprimentos, a próxima etapa é a apresentação do pedido, realizado, portanto, em seu primeiro turno. Essa seqüência, verificada nos atendimentos do plano de saúde que compõem os dados desta investigação, é exemplificada no segmento 2.

De acordo com Gago (2002), as conversas são organizadas seqüencialmente e as seqüências que constituem as conversas são organizadas em pares adjacentes. Nesse sentido, o pedido do (a) cliente pode ser caracterizado como a primeira parte do par de base que projeta uma resposta como ação relevante para um próximo turno do(a) atendente. Entretanto, antes que o (a) atendente forneça a resposta adequada ao pedido do (a ) cliente, é necessário que algumas verificações sejam realizadas. Dessa maneira, observa-se uma série interrogativa entre a primeira e a segunda parte do par de base.

#### **3.2.2.4. Série interrogativa – Contingência para a resposta**

Nos dados analisados, identifica-se o par pedido/resposta como eixo da organização das chamadas. A série interrogativa constitui-se de um ou mais pares de pergunta/resposta e está inserida entre a primeira e a segunda parte do par de base. A



série interrogativa promove a verificação do que é necessário para proporcionar a resposta à primeira parte do par, tendo como função interacional julgar a relevância e legitimidade do pedido, ou seja, trata-se da contingência para a segunda parte do par de base, que é a resposta referente ao pedido do(a) cliente.

Isso pode ser ilustrado pelo segmento a seguir:

### SEGMENTO 3

Atendimento: X Saúde

Participantes: Lucia (atendente) e Carla (cliente)

(01:01 – 01:28).

1. Lúcia Serviço de atendimento ao associado,
2. Meu nome é Lúcia,
3. Boa tarde
4. Carla Lúcia boa tarde.
5. Lúcia Pois não.
6. Carla Será que você podia me envi- será que é possível e:h eu
7. Receber
8. Um aquela aquele papel de reembolso livre escolha?
9. Lúcia É sim senhora,
10. → Mas me fornece sua matrícula da carteirinha,
11. Confirma seu endereço e eu envio pra sua casa senhora.
12. Tá bom,
13. Carla Eh o número da matrícula?
14. Lúcia É.
15. Carla É sete, seis, dois, quatro
16. Lúcia Sim.
17. Carla Quatro, cinco, sete, três, dois
18. Lúcia→ Geraldo Gomes?
19. Carla É.
20. Lúcia→ Eu falo com quem?
21. Carla→ Carla, sou esposa.
22. Lúcia→ Deixa eu confirmar seu endereço senhora Carla
23. É travessa Joaquim Araújo
24. Casa seis,
25. Volta Redonda
26. Rio de Janeiro,
27. O cep é trinta e cinco seiscientos e quinze
28. → Zero zero zero?

No caso dos atendimentos investigados neste trabalho, os clientes se encontram previamente cadastrados, o que difere dos dados de atendimento de emergência estudados por Zimmerman (1998). Devido a esse fato, a série interrogativa está a serviço, primordialmente, da ratificação do participante, que realiza a ligação, como cliente da empresa. Dessa maneira, em grande parte dos dados a série interrogativa é iniciada com o pedido do número de matrícula do cliente que consiste, portanto, na primeira contingência para a resposta, que constitui a 2ª parte do par (L10). Em alguns casos, quando o envio de correspondência se faz necessário, a segunda questão da série interrogativa está relacionada à confirmação do endereço.

De posse do número de matrícula do (a) cliente, o (a) atendente obtém acesso a seus dados. Nos atendimentos em questão, as informações relativas à história do cliente e procedimentos da empresa estão dispostas em um banco de dados, aos quais o atendente tem acesso mediante o uso do computador. As informações constantes no sistema de dados permitem ao atendente verificar a relevância e legitimidade do pedido.

De acordo com Oliveira e Barbosa (2002), o sistema informatizado assume uma voz virtual e emerge como um participante invisível da interação. A voz virtual do computador pode ser percebida principalmente na linha 18. A atendente solicita a confirmação do nome do cliente titular sem que a cliente o tenha apresentado: *Geraldo Gomes?*, isso comprova a presença da “voz” do computador na interação, visto que a atendente obteve essa informação através do sistema de dados. Por se tratar de um nome masculino, a atendente prevê que a cliente não é titular do plano e solicita sua identificação: *eu falo com quem?* (L 20). Ao apresentar-se como esposa do cliente titular: *sou esposa* (L 21), a solicitadora confere a si mesma uma identificação legítima como cliente do serviço, pois o fato de o cônjuge ser outorgado como cliente está previsto nos procedimentos da empresa. Feita a devida identificação da cliente, a atendente solicita o seu endereço para realizar o envio da correspondência (L 22-28).

### **3.2.2.5. Resposta**

Após a série interrogativa, há lugar relevante para que ocorra a segunda parte do par de base que encerra o par adjacente pedido/resposta. O segmento 4 exemplifica esse caso.

#### SEGMENTO 4

Atendimento: X Saúde

Participantes: Nilda (atendente) e João (cliente)

(28: 01 – 28: 34).

1. Nilda Serviço de atendimento ao associado meu nome é Nilda boa
2. tarde ((5Seg.))
3. Alô
4. João (?)
5. Nilda Tá tá um pouco longe a ligação
6. João (?)
7. Nilda Autorização de quê?
8. João → Autorização provisória.
9. Nilda Uma autorização provisória?
10. João É:, dá pra tu mandar ela hoje?
11. Nilda → Qual o número da matrícula?
12. João Três dois quatro sete quatro meia oito zero
13. Nilda Quatro meia oito?
14. João É: quatro meia oito zero final
15. Nilda Tá só um momento
16. O senhor fala de que cidade?
17. João Estado do Rio, Niterói
18. Nilda Tá só um momentinho que eu tô verificando tá? ((32 Seg.))
19. Pra quem seria senhor João?
20. João é que eu tenho que ver a carteirinha dela ainda sabe?
21. Nilda → Ce:rto é porque ela foi incluída agora né, sete do seis
22. João É fogo, né até fazer efeito
23. Nilda Tudo bem eu vou emitir eu vou enviar pro seu endereço tá
24. ok?
25. João Falou Obrigado hein?
26. Nilda Na::da boa tarde.
27. João E:i!
28. Nilda Oi?
29. João Deve chegar quando? demora muito?
30. Nilda O tempo do Correio.
31. João Tá.
32. Nilda Tá? Vou encaminhar amanhã.
33. João Tá bom obrigado tá filha?
34. Nilda Na::da boa tarde.

No segmento 4, o cliente solicita uma autorização provisória (L 8). Esse pedido constitui a primeira parte do par de base pedido/resposta. Tal atendimento é emblemático para os episódios nos quais a série interrogativa tem como função única verificar legitimidade e relevância do pedido, constituindo, dessa maneira, a contingência para a resposta do pedido do cliente. Verifica-se nesse atendimento que, no espaço interacional da série interrogativa, a atendente solicita o número de matrícula da cliente titular, assim como informações relevantes para o fornecimento do serviço (L 11 – 21). Após a realização da série interrogativa, a atendente fornece a resposta do pedido do cliente, que constitui a segunda parte do par de base: *Tá? Vou encaminhar amanhã* (L 32).

### 3.2.2.6. Pré-fecho

De acordo com a estrutura apresentada por Zimmerman (1998), após a ocorrência da resposta, que é fornecida ao cliente, a próxima e última etapa é o encerramento do atendimento. Entretanto, nos dados investigados, após fornecer a resposta, o (a) atendente, no pré-fechamento, promove uma abertura para que o (a) cliente apresente um novo pedido. Com isso ocorre uma pós-expansão. De acordo com o estudo de Gago (2002), verificou-se que essa pós-expansão, presente nesses atendimentos, projeta um prosseguimento que pode ser mantido dependendo do próximo turno do (a) cliente, caso este (a) apresente um segundo pedido. Embora o pré-fechamento, quando efetivado pelo (a) atendente, possa incitar um novo pedido, o cliente pode não querer apresentá-lo, como observado no segmento 5.

### SEGMENTO 5

Atendimento: X Saúde

Participantes: Mônica (atendente) e Pedro (cliente)

(07: 46 – 07: 50).

46. Mônica Tá?

47. Pedro Tá legal.

48. Mônica→ Mais alguma coisa senhor?

49. Pedro Não obrigado.

50. Mônica Agradecemos a sua ligação boa tarde.

No espaço interacional de pré-fechamento, a atendente propõe diretamente a apresentação de um novo pedido do cliente *mais alguma coisa senhor?* (L 48). Entretanto, na maioria dos atendimentos investigados, o pré-fechamento efetivado pelo (a) atendente realiza-se com um pedido de confirmação, ao cliente, de que a resposta fornecida atendeu suficientemente às suas necessidades. Esse pedido de confirmação se realiza somente por meio das perguntas *tá bom?*, *tá certo?* e suas variações. O segmento a seguir ilustra esse caso.

#### SEGMENTO 6

Atendimento: X Saúde

Participantes: Raquel (atendente) e Cláudia (cliente)

(08: 46 – 08: 49).

46. Raquel→ Tá bom?

47. Cláudia→ Tá certo.

48. Brigada viu.

49. Raquel→ Agradecemos a sua ligação e boa tarde.

O pedido de confirmação da atendente (L 46) constitui um pré-fechamento, pois projeta o fechamento (L 49) que se realiza após a confirmação da cliente (L 47).

#### 3.2.2.7. Encerramento

Após a realização do pré-fechamento, os participantes reconheceram o encerramento como um momento que projeta a finalização da ligação telefônica, ou seja, tendo sido resolvida a razão da chamada, encerrado o eixo constituído pelo par pedido/resposta, e não havendo apresentação de novo pedido, é possível encerrar a ligação com o ato de desligar o telefone. Verificou-se essa ocorrência no segmento 9, em que os participantes desligavam o aparelho telefônico após o encerramento realizado pela atendente: *Agradecemos a sua ligação e boa tarde* (L 49).

#### 3.2.2.8. Casos desviantes

A estrutura apresentada representa a organização mais recorrente dos atendimentos de serviço prestados pela X Saúde. Passa-se, doravante, a considerar os

atendimentos que apresentam desvios dessa estrutura que são mais pertinentes nesta análise. As ocorrências desses desvios foram observadas em três etapas do atendimento: no pedido, quando não é apresentado espontaneamente pelo cliente; a série interrogativa, quando são observadas perguntas dirigidas à (ao) atendente, realizadas pelo (a) cliente; quando na realização da série interrogativa, o (a) atendente fornece a resposta do pedido do cliente; e, por último, apresenta-se o que promove e como ocorre a recursividade do par de base: pedido/resposta.

### 3.2.2.8.1. Pedido do cliente-elicitado

Percebeu-se que, nos atendimentos do plano de saúde investigados, o pedido do (a) cliente pode ser apresentado espontaneamente (no 1º turno de fala do cliente) ou pode ser elicitado pelo (a) atendente. Essa outra forma de apresentação do pedido do cliente é ilustrada no segmento a seguir:

#### SEGMENTO 7

Atendimento: X Saúde

Participantes: Lúcia (atendente) e Carla (cliente)

(1:1 – 1:8).

1. Lúcia Serviço de atendimento ao associado,
2. Meu nome é Lúcia,
3. Boa tarde
4. Carla Lúcia boa tarde.
5. Lúcia→ Pois não.
6. Carla Será que você podia me envi- será que é possível e:h eu
7. Receber
8. Um aquela aquele papel de reembolso livre escolha?

Observou-se que, visto que o pedido não foi apresentado pela cliente em seu primeiro turno, cabe à atendente elicitá-lo; em geral essa elicitação é realizada através da construção *pois-não* (L 5).



8. Marina→ Peraí, (?) qualquer Banco Y né?
9. Lucas (Isso), qualquer agência do Banco Y, [no] setor de
10. cobrança pedir uma segunda via.
11. Marina [sim]
12. Setor de cobrança=
13. Lucas =Da ficha de pagamento de compensação.
14. Marina Ficha, de pagamento,
15. Lucas É, ficha de compensação.
16. Marina→ De compensação, aí diz que é [X saúde né?]
17. Lucas [('cê vai pagar)]
18. exato, vai passar os seguintes dados quando a senhora for
19. na agência, número carteira, anote por favor.

Nesse atendimento, a cliente solicita informação sobre os boletos de pagamento que já deveria ter recebido. O atendente informa à cliente que eles já foram enviados, entretanto ela prevê uma demora no recebimento, visto que não mora na mesma cidade na qual se localiza a sede da empresa. Prevendo, então, um atraso no recebimento dos boletos de pagamento, a cliente deseja se informar sobre os procedimentos que deverá adotar para que não seja necessário pagar multa devido a esse atraso. A cliente deseja saber como é realizado o pagamento, estando sem os boletos (L 39 e 40). O atendimento segue com questões da cliente a respeito desse procedimento (L 48, 1, 6, 8, 16); essas questões compõem uma nova série interrogativa iniciada e mantida pela cliente, assumindo a identidade discursiva de perguntadora. Em geral, esse tipo de série interrogativa ocorre quando o cliente solicita esclarecimento sobre seus direitos, deveres e procedimentos necessários para que tenha, finalmente, seus pedidos de serviço atendidos.

### **3.2.2.8.3. Resposta no espaço interacional da série interrogativa**

Uma ocorrência diferente da série interrogativa apresentada na estrutura peculiar do atendimento X Saúde se faz presente quando, nesse espaço interacional, a (o) atendente já fornece a resposta do pedido do (a) cliente. Portanto, nesse caso a série interrogativa deixa de ser uma seqüência inserida canônica que tem como meta checar a legitimidade do pedido e passa a constituir, de forma processual, a resposta a ele. A realização da série interrogativa, por si mesma, já atende ao pedido do cliente. Esse caso ocorre quando a solicitação do cliente consiste na mudança de endereço. À medida que



a série interrogativa é realizada, o (a) atendente modifica o endereço, atendendo ao pedido solicitado e, dessa maneira, realizando a 2ª parte do par.

## SEGMENTO 9

Atendimento: X Saúde

Participantes: Mônica (atendente) e Pedro (cliente)

(07: 01 – 07: 28).

1. Mônica Serviço de atendimento ao associado meu nome é Mônica boa
2. tarde.
3. Pedro Boa tarde,
4. Desculpa eh:: (ruídos que tornam a fala incompreensível)
5. → Mandaram(?) comparecer pra fazer o recadastramento né?
6. → (Não pode ser por telefone) não?
7. Mônica Atualização de endereço?
8. Pedro Isso.
9. Mônica→ Pode sim, senhor, qual é o número da sua matrícula?(3Seg)
10. Pedro (Da) carteirinha?
11. Mônica É, da carteira X saúde.
12. Pedro Três meia sete oito
13. Mônica Três meia sete oito
14. Pedro Dois quatro cinco
15. Mônica Dois quatro cinco
16. Pedro Meia sete
17. Mônica Aguarda um minuto por gentileza. (1 min. e 30 Seg.)
18. Senhor Pedro?
19. Pedro Isso.
20. Mônica→ Qual é o seu endereço?
21. Pedro Avenida Luís Fontes2 Seg.)
22. Mônica ãhn?
23. Pedro Cento e quarenta e nove, (?) bloco dois. Luzeiro,
24. Niterói.
25. Mônica E o CEP?
26. Pedro→ Trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e sete, zero
27. dois quatro
28. Mônica→ Muito obrigada SenhorPedro, é só isso, tá?

Nesse atendimento, o cliente deseja alterar o endereço cadastrado. Verificou-se, inicialmente, a primeira parte do par de base, que é constituída pelo pedido de informação do cliente: *mandaram comparecer para fazer o recadastramento né? Não pode ser por telefone não?* (L 5,6). Verificou-se também que no espaço interacional da série interrogativa, que se inicia com o pedido de matrícula do cliente: *qual é o número da sua matrícula?* (L 9-26), e a atendente promove a alteração do endereço (L 20-26), atendendo ao pedido do cliente. Feito esse procedimento, a atendente apresenta um pré-fechamento, agradecendo e informando que a resposta do pedido já foi realizada:  *muito obrigada senhor Alcir, é só isso, tá?* (L 28). É comprovado, portanto, que a resposta do pedido do cliente se realizou no espaço da série interrogativa, uma vez que a atendente apresentou um pré-fechamento, sinalizando que o pedido, tendo sido atendido, é possível iniciar novo tópico ou o encerramento do atendimento.

#### 3.2.2.8.4. Recursividade da estrutura par de base

No espaço interacional do pré-fechamento, o (a) atendente pode realizar um pedido de confirmação ao cliente para verificar se este se encontra satisfeito com a resposta fornecida (ver item 3.2.2.6). Esse tipo de pré-fechamento pode projetar o fechamento do atendimento ou a apresentação de um novo pedido do cliente. No segmento 13, verificou-se um caso em que, após esse tipo de pré-fechamento, o cliente apresenta um segundo pedido.

#### SEGMENTO 10

Atendimento: X Saúde

Participantes: Mônica (atendente) e Pedro (cliente)

(07: 28 – 07: 50).

- 28. Mônica → Muito obrigada Senhor Pedro, é só isso, tá?
- 29. Pedro → mais uma coisa.
- 30. → Eh:: a minha esposa (?) outro médico(?) cap saúde, o
- 31. → reembolso pra essa consulta é de quanto?
- 32. Mônica Vamos ver aqui (2 Seg)
- 33. O reembolso é no máximo de quarenta reais tá?
- 34. Pedro Quarenta reais no máximo?
- 35. Mônica No máximo. (2 Seg)

36. Pedro De qualquer valor né?  
37. Acima disso?(2 Seg.)  
38. Mônica Por exemplo a consulta foi oitenta reais,  
39. Pedro Hum  
40. Mônica Nós só vamos reembolsar quarenta.  
41. Pedro no caso?  
42. Mônica Não, Se a consulta fosse duzentos reais nós só vamos  
43. reembolsar quarenta, o máximo que nós reembolsamos é  
44. quarenta.(acc.)  
45. Pedro Ah é?  
46. Mônica Tá?  
47. Pedro Tá legal.  
48. Mônica Mais alguma coisa senhor?  
49. Pedro Não obrigado.  
50. Mônica→ Agradecemos a sua ligação boa tarde.

Nesse atendimento, ao fornecer resposta ao primeiro pedido do cliente, a atendente conclui o par pedido/resposta e, em seguida, apresenta um pré-fechamento *Muito obrigada Senhor Alcir, é só isso, tá?* (L 28). Entretanto, a seqüência pré-fechamento/fechamento não se realiza devido à apresentação de um segundo pedido do cliente *mais uma coisa Eh: a minha esposa(?)outro médico(?)cap saúde, o reembolso pra essa consulta é de quanto* (L 29,30,31). A efetivação de um segundo pedido estabelece novamente uma primeira parte do par que projeta uma segunda parte do par, constituindo um novo par de base.

Se na nova seqüência de pós-expansão o (a) cliente não apresentar outro pedido, o próximo turno do (a) atendente estabelece a seqüência de fechamento do atendimento. Observou-se no segmento 13 que esse turno do (a) atendente é composto de um agradecimento e uma despedida (L 50). Essa seqüência final constitui o fechamento que encerra o atendimento (L 46-50).

## **CAPÍTULO 4**

### **ESTRATÉGIAS DE IMPESSOALIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DOS CLIENTES**

Há atendimentos em que o (a) cliente apresenta dificuldade em adaptar-se ao caráter formal do atendimento e apresenta falas que evidenciam sua inexperiência com esse tipo de enquadre, em geral assumindo um alinhamento pessoal diante do “script” que deve ser seguido pelo (a ) atendente.

Neste capítulo, foram discutidas e apresentadas as estratégias empregadas pelo (a) atendente para garantir a impessoalidade do atendimento diante de elocuções que promovem o alinhamento pessoal, geralmente assumido pelo (a) cliente. A investigação permite explicitar as estratégias mais recorrentes empregadas pelo (a) atendente para manter a impessoalidade e agilidade do atendimento. As estratégias, como um todo, envolvem algum tipo de mudança de enquadre/alinhamento.

#### **4.1. Mudança de enquadres/alinhamento (atendente e cliente)**

Durante a interação, que é realizada em cada atendimento, o *footing* (alinhamento) será negociado, ratificado, ou não, de acordo com o enquadre institucional que será proposto e mantido, principalmente, pelo (a) atendente. Cabe, portanto, a esse participante propor o enquadre oficial. As estratégias que apresentadas a seguir são motivadas principalmente pelo fato de a fala, nesse enquadre oficial, ser

orientada para uma tarefa. Vê-se, portanto, que os recursos: mudança de enquadre/alinhamento proporciona à (ao) atendente manter a conversa nos trilhos de um relacionamento focado nessa tarefa. Apresenta-se a seguir a especificação desses recursos, rotulados como: Construções “pois não” e “sim, senhor”; Mudança de registro; Fala concisa; e Mudança de tópico.

#### **4.1.1. Construções “pois não” e “sim senhor”**

Visto que o (a) atendente deve conduzir a conversa na direção de um relacionamento focado na tarefa, em uma situação na qual o (a) cliente insiste em prolongar sua fala com detalhes irrelevantes, realizando perguntas de caráter pessoal, cabe a este (a) funcionário (a) sinalizar o momento relevante para apresentação do pedido, no intuito de agilizar o atendimento ajudando o (a) cliente a não desviar-se dos limites impostos pelo “script”. O (a) atendente sinaliza esse momento via construção “pois não”. Em momentos em que o (a) cliente não adota os termos formais no tratamento de seu pedido, o (a) atendente pode empregar a construção “sim senhor” para que o (a) cliente explicita o seu caso de maneira mais objetiva.

Como observado no item 3.2.2.8.1, o (a) cliente pode não apresentar o pedido em seu primeiro turno; essa ação é, então, realizada por este (a) após a elicitación do (a) atendente. Essa elicitación, em geral, é realizada com o emprego da construção *pois não* (segmento 7). Entretanto, no segmento 11, pode-se verificar que o (a) cliente utiliza esse espaço interacional (de apresentação do pedido) para assumir um alinhamento pessoal. O motivo pelo qual isso ocorre e a reação do (a) atendente serão apresentados nos parágrafos subseqüentes.

Nesse atendimento, o cliente deseja saber se receberá reembolso referente à quantia gasta com o hospital em decorrência do nascimento de seu filho, mesmo que sua atual esposa não esteja ainda credenciada. Ao solicitar essa informação, o cliente tem dúvidas quanto aos seus direitos. Revelando sua inexperiência com o ritual do atendimento, o cliente apresenta seus motivos para a atendente de forma pessoal, recorrendo a estratégias de polidez positiva, e reivindica base comum e demonstra interesse sobre o dia da atendente, estabelecendo uma relação pessoal.

## SEGMENTO 11

Atendimento: X Saúde

Participantes: Luzia (atendente) e Fabio (cliente)

(13:1 – 13:14).

1. Luzia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luzia,
2. Boa tarde.
3. Fabio Boa tarde,
4. Luzia Pois não.
5. Fabio→ Tudo bom Luzia?
6. Luzia→ (pois não) boa tarde, tá tudo bem.
7. Fabio→ Tudo jóia, né?
8. Luzia Eh
9. Fabio→ Luzia
10. Luzia→ Sim senhor.
11. Fabio É daqui de Curitiba,
12. O Fabio,
13. → Eu queria saber se tem alguma coisa pra mandar
14. → pra mim esse final de mês agora?

O fragmento indica que há expectativa da atendente para que o cliente apresente a razão da chamada no seu segundo turno, pois quando este inicia um cumprimento-*tudo bom Luzia?* (L 5), propondo, desta maneira, um alinhamento pessoal, a atendente inicialmente responde com: *pois não* (L 6), que pode ser visto como um indicador do momento relevante para apresentação da razão da chamada. Em seguida a essa construção, a atendente repete o cumprimento inicial: *boa tarde* (L 6) antes de responder à pergunta do cliente *tá tudo bem* (L 6). Isso comprova que a atendente hesita antes de se adaptar ao novo *footing* proposto pelo cliente.

Na linha 9, ao dirigir-se à atendente empregando seu nome próprio, o cliente novamente assume um alinhamento pessoal. Como resposta, na linha 10 a atendente sinaliza novamente o momento relevante para que o cliente apresente a razão da chamada. Ela realiza esse ato de maneira impessoal, visto que emprega a construção *Sim senhor* (L 10) não empregando o nome próprio do cliente.

O fragmento a seguir ilustra que a construção *sim senhor*, sendo empregada pelo (a) atendente, pode também indicar à (ao) cliente que é necessário que ele esclareça melhor o seu pedido. Na linha 15, *sim senhor Fabio*, a atendente sinaliza para o cliente

que ele deve explicitar o que está sendo solicitado, pois não empregou o termo reembolso para definir o seu pedido.

## SEGMENTO 12

Atendimento: X Saúde

Participantes: Luzia (atendente) e Fabio (cliente)

(13:11 – 13:21).

11. Fabio      É daqui de Curitiba,  
12.              O Fabio,  
13.              → Eu queria saber se tem alguma coisa pra mandar  
14.              → pra mim esse final de mês agora?  
15. Luzia → Sim senhor Fabio.  
16. Fabio      Eh a respeito - meu nenenzinho nasceu,  
17. Luzia      Pois não senhor.  
18. Fabio      Então eu queria saber se vocês vão mandar alguma  
19.              coisa pra mim?  
20.              Tá me ouvindo?  
21. Luzia      (incomp.) qual a matrícula da sua carteira senhor?

Constatou-se que, quando o (a) cliente emprega uma fala mais social, o (a) atendente controla a natureza instrumental da conversa conduzindo o (a) cliente para a colocação do problema através do *pois não* e *sim senhor*. Constatou-se também que essas construções não somente sinalizam para o (a) cliente o momento relevante para a apresentação do pedido, mas que também estão a cargo de um alinhamento impessoal que permite a (o) atendente não legitimar o alinhamento pessoal reivindicado pelo (a) cliente.

### 4.1.2. Mudança de Registro

Em atendimentos nos quais o (a) cliente emprega uma fala social, assumindo, dessa forma, um alinhamento pessoal, cabe à (ao) atendente manter a impessoalização. Isso é possível por meio de uma fala mais formal, que enquadra a conversa em um molde técnico. O (a) atendente impõe uma fala técnica perante a fala leiga do (a) cliente, promovendo uma mudança de registro.

No segmento 12, verificou que o cliente apresenta a razão da chamada, mantendo o alinhamento pessoal. Esse alinhamento, assumido pelo cliente, pode ser comprovado através dos termos de fala mais próximos de uma linguagem coloquial: *Eu queria saber se tem alguma coisa pra mandar pra mim esse final de mês agora* (segmento 13- L 13,14). A atitude do cliente configura-se em uma alternância de registro, ou seja, uma modificação nas *convenções para escolhas lexicais, sintáticas e prosódicas consideradas apropriadas para o cenário ou para a platéia* (TANNEN e WALLAT, [1987] 1988, p. 127). Essa mudança de registro reflete a inexperiência do cliente com esse tipo de ritual. Dessa maneira, o cliente não emprega o termo formal e institucional: *reembolso* que é utilizado pela atendente na linha 36 (segmento 12).

### SEGMENTO 13

Atendimento: X Saúde

Participantes: Luzia (atendente) e Fabio (cliente)

(13:34 – 13:38).

34. Fabio      Então vê se vai da pra pra cobri o cheque,  
35.              Se vê pra mim?  
36. Luzia→    O senhor já deu entrada no reembolso?  
37. Fabio      Já,  
38.              Foi tempo já

Nesse atendimento, o cliente deseja receber reembolso referente à quantia gasta com o hospital por ocasião do nascimento de seu filho. Contudo, teme não recebê-lo devido ao fato de sua atual mulher não estar ainda cadastrada no plano de saúde em questão; na realização de seu pedido, o cliente recorre, então, a uma fala leiga. A utilização do termo reembolso pela atendente, em contraposição ao termo informal empregado pelo cliente, revela uma mudança de registro e a tendência desta em enquadrar a conversa em um molde técnico.

#### 4.1.3. Fala concisa

O (a) atendente deve manter a impessoalidade do atendimento. Diante de contribuições de fala do (a) cliente que indicam alinhamento pessoal, como o prolongamento do cumprimento com questões pessoais, cabe à (ao) atendente evitar



respondê-las, mantendo um direcionamento para a tarefa a ser executada. A fala concisa proporciona uma resposta breve, que não se alinha à pessoalidade assumida pelo cliente. A utilização de uma fala concisa também pode contrapor-se a uma contribuição de fala social e garante a importância de, nesse tipo de enquadre, ser empregada uma fala instrumental orientada para uma tarefa. Casos em que o (a) cliente prolonga sua fala com detalhes irrelevantes para colocar o problema, o (a) atendente busca agilizar o atendimento, ajudando-o (a) a colocar a sua necessidade.

No segmento 14, inicialmente não há expectativa, por parte da atendente, de que o cliente assuma um alinhamento pessoal. Entretanto, tendo reconhecido esse tipo de alinhamento, cabe a (ao) atendente responder ao cliente de maneira que garanta a agenda do atendimento e a manutenção da impessoalidade de maneira que atenuie o ato de ameaça à face por não ter assumido o alinhamento proposto por ele.

#### SEGMENTO 14

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| Atendimento: X Saúde                               |
| Participantes: Luzia (atendente) e Fabio (cliente) |

(13:1 – 13:10).

1. Luzia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luzia,
2. Boa tarde.
3. Fabio Boa tarde,
4. Luzia Pois não.
5. Fabio Tudo bom Luzia?
6. Luzia (pois não) boa tarde, tá tudo bem.
7. Fabio→ Tudo jóia, né?
8. Luzia→ Eh
9. Fabio Luzia
10. Luzia Sim senhor.

Na linha 7, o cliente reitera o seu cumprimento *tudo jóia, né?* e novamente não apresenta a razão da chamada. A fala da atendente, na linha 8, sinaliza sua orientação para uma fala concisa.

No segmento 15, a cliente descreve uma aparente falha do serviço, pois, segundo ela, o livro, no qual constam os estabelecimentos médicos credenciados, deveria ter sido

enviado para a sua mãe, que é a cliente titular, e não para ela, que é responsável pelo pagamento do plano de saúde. Em sua argumentação, a cliente ocupa a maior parte dos turnos.

#### SEGMENTO 15

Atendimento: X Saúde

Participantes: Helena (atendente) e Sandra (cliente)

(16:20 – 16:52).

20. Sandra→ o problema aconteceu que o boleto vem direitinho já  
21. muitos anos eu pago tudo,  
22. É que veio o aquele livrinho de locais credenciados pra,  
23. Pra pra uso da minha mãe, Só que veio de Brasília, tá.  
24. Aí eu liguei pra esse telefone,  
25. Primeiro eu liguei aqui pra aqui pra Brasília,  
26. O telefone local, Aí me deram esse 0800 pra mim liga  
27. direto praí,  
28. Porque o que eu quero é que seja mandado para minha mãe  
29. nem que eu tenha que pagar o da região  
30. Que ela mora, tá.  
31. O endereço é de Brasília somente para o pagamento,  
32. A minha mãe ela é que usa o serviço saúde,  
33. Ela mora no estado do Rio de Janeiro,  
34. Por isso que eu pedi pra fala com a  
35. Helena ela mora no [Rio de Janeiro] e tem o livrinho da rede  
36. [credenciada]  
37. Sandra [sim  
38. [ela não tem ] o livrinho  
39. Chegou o livrinho [novo de 1999,]  
40. Helena [ ah ah]  
41. Sandra só que chego da região local daqui de Brasília,  
42. → Os credenciados em Brasília  
43. Helena [chego pra se- ]  
44. Sandra [então eu acredito]  
45. Helena→ mas chegou pra senhora em Brasília,  
46. → Não chegou pra ela aqui [no Rio não. ]  
47. Sandra→ [é chegou pra mim]porque a cobrança

48. Helena→ é ela aqui no Rio não recebeu nada de livro não?  
49. Sandra não, ela não recebeu, Inclusive até a moça que me  
50. atendeu,  
51. Essa Rita ela falo assim,  
52. Com certeza ela nem vai receber,

Nesse fragmento, o alinhamento pessoal da cliente é estabelecido por meio de uma explicação mais prolongada acerca do problema (L 20-42), que se contrapõe a uma apresentação direta do pedido, realizada por clientes em outros atendimentos. O alinhamento impessoal assumido pela atendente pode ser percebido quando esta focaliza o problema de maneira que tende a sintetizá-lo: *mas chegou pra senhora em Brasília, não chegou pra ela aqui no Rio não* (L 45-46). O contraste entre os dois tipos de alinhamentos fica mais evidenciado quando a cliente, ao iniciar nova explicação: *é chegou pra mim porque a cobrança* (L 47) é interrompida pela atendente: *é ela aqui no Rio não recebeu nada de livro não?* (L 48), de modo que direciona a negociação para uma fala mais objetiva; ser conciso, nesse caso, redireciona a fala para o que julga ser relevante. Esse fragmento comprova que o fato de a fala da atendente ser direta e concisa indica a impessoalidade do atendimento, e esse alinhamento que marca a impessoalidade por parte da atendente favorece a recusa desse participante de alinhar-se à focalização do problema, evitando, dessa maneira, assumir a responsabilidade da empresa pelo envio inadequado do livrinho.

#### 4.1.4. Mudança de Tópico

Há atendimentos em que o (a) cliente, no intuito de que seu problema seja resolvido de forma particular, tenta violar as regras do atendimento. Diante de um pedido que não se enquadra nos procedimentos da empresa e que por esse motivo não possa ser atendido, o (a) atendente pode utilizar uma mudança de tópico. A mudança de tópico proporciona à (ao) atendente não negar explicitamente o pedido da cliente e manter o alinhamento impessoal que lhe é devido.

Nesse atendimento há indícios de que a cliente deseja que o seu caso seja tratado de maneira particular. Nesse serviço, para que o atendimento seja viabilizado, é necessário que o (a) cliente apresente o número da carteirinha do titular. Nesse atendimento a cliente, não possuindo esse número em mãos, tenta violar a regra do atendimento solicitando o atendimento de outra atendente.

## SEGMENTO 16

Atendimento: X Saúde

Participantes: Helena (atendente) e Sandra (cliente)

(15:1 – 15:15)

1. Helena Serviço de atendimento a associado
2. meu nome é Helena,
3. boa tarde.
4. Sandra Por favor,
5. → eu tive conversando num outro dia com uma moça aí chamada
6. → Rita, =
7. Helena = pois não.
8. Sandra → ela pode pega autorização?
9. → Ou ela não está?
10. Porque eu tinha conversado com ela sobre um assunto e ela
11. ficou de da uma checada pra mim.
12. Helena → Qual o número da sua matrícula?
13. Sandra Não é da minha matrícula,
14. é a matrícula da minha mãe.
15. Helena Pois não.

No seu primeiro turno, a cliente pede que seja atendida por outra atendente com quem conversou em atendimento anterior: *eu tive conversando num outro dia com uma moça aí chamada Rita, ela pode pega autorização? Ou ela não está?* (L 5,6-8,9). Dessa maneira, a cliente reivindica a identidade pessoal da outra atendente, empregando o seu nome próprio. Diante desse pedido, a atendente realiza uma mudança de tópico e já introduz a questão que viabiliza o acesso à primeira contingência do atendimento, solicitando o número de matrícula: *qual o número da sua matrícula?* (L 12). Isso comprova que, diante de um pedido do (a) cliente que não está adequado ao caráter burocrático do atendimento, a prioridade de uma fala técnica e instrumental, empregada pelo (a) atendente, pode promover mudança de tópico que permite a ele não se alinhar ao pedido particular do (a) cliente.

## **CAPÍTULO 5**

### **TRABALHOS DE FACE MAIS RECORRENTES NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO**

Como qualquer outro tipo de interação, a situação de atendimento envolve uma série de atos que podem ameaçar tanto a face do cliente quanto a da empresa. Neste capítulo, focalizam-se apenas aqueles trabalhos de face que se mostraram mais relevantes nesse tipo de serviço, sendo destacadas, principalmente, as estratégias empregadas pelo atendente, tendo como alvo a face da empresa, assim como alguns dos trabalhos de face dirigidos ao cliente. Recorreu-se, para tanto, ao modelo de polidez de Brown e Levinson (1987) e, de forma suplementar, ao trabalho de Penman (1990).

#### **5.1. Os trabalhos de face dirigidos ao cliente**

Dentre os trabalhos de face dirigidos aos clientes, destacam-se como o mais recorrente nos dados aqueles que ameaçam seus desejos de face positiva e, ou, negativa. Entretanto, essa ameaça se dá, via de regra, de forma mitigada, através da apresentação dessa ameaça ou como uma “regra geral”, ou através de estratégias lingüístico-discursivas que têm como função principal apagar marcas de agentividade.

### 5.1.1. Regra geral

Esta estratégia é normalmente empregada pelo (a) atendente em momentos nos quais o (a) cliente tenta violar alguma regra do serviço de atendimento. No segmento 18, o cliente solicitou uma informação que deve ser checada pela atendente no sistema de dados, entretanto esse cliente se vê impedido de informar o número de matrícula que viabiliza essa checagem no computador. De acordo com o “script” do atendimento, não ocorrendo a apresentação do número da matrícula, que identifica o cliente titular, o (a) atendente deve negar o acesso do (a) cliente ao atendimento, pois não há como confirmar se quem está ligando é de fato cliente da empresa. O fragmento a seguir ilustra essa situação.

#### SEGMENTO 17

Atendimento: X Saúde

Participantes: Eliane (atendente) e Luciano (cliente)

(18:35-18:45).

35. Luciano    Tem um número aqui dois dois três um seis dois doze  
36.            vinte e um  
37.            dezoito barra pê  
38. Eliane    Não não é esse não  
39. Luciano   Não?  
40. Eliane    Não.  
41. Luciano   É o seguinte ó como é que a gente faz isso aqui tá  
42.            autenticado isso  
43.            aqui foi cancelado não tem como mais resolver isso aqui?  
44. Eliane→   Só fazemos atendimento, senhor somente com o número da  
45.            → matrícula pra eu    [atender bem]

A atendente deve informar ao cliente que ele não poderá ter acesso à informação solicitada. Essa afirmação ameaça a face negativa do cliente, por que, dessa forma, o impede de ter sua liberdade de ação respeitada e de estar livre de imposições. Cabe à atendente minimizar essa ameaça. Assim, neste fragmento a atendente apresenta essa informação como regra, pois deixa claro que ela é aplicável a todo cliente: *Só fazemos atendimento, senhor, somente com o número da matrícula* (L 44, 45). A partir desse

fragmento comprova-se que, ao apresentar o ato de ameaça à face como regra, é possível a (o) atendente amenizar tal ameaça.

### 5.1.2. Desfocalização do agente

No segmento 18, o cliente solicita uma autorização provisória para que sua mãe possa ter acesso ao atendimento. Ao verificar que o cliente se encontra devendo uma mensalidade, cabe à atendente informar-lhe que sua mãe está impedida de receber a autorização de que necessita para ser atendida. A atendente, então, informa ao cliente sobre esse atraso do pagamento. Tal informação ameaça a face positiva do cliente, visto que, considerando a não quitação de sua dívida, a atendente o enquadra como inadimplente.

#### SEGMENTO 18

Atendimento: X Saúde

Participantes: Leila (atendente) e Paulo (cliente)

(20:25-20:42).

25. Leila      Pra qual dependente, senhor?
26. Paulo      É pra Rosália Mendes, é minha mãe (incompreensível)
27.              (10 seg. de barulhos e digitação)
28. Leila      Alô senhor?
29. Paulo      Oi.
30. Leila→    Consta em nosso sistema que o mês de abril que venceu no
31.              → dia sete de maio, ele não foi pago.
32. Paulo      Já foi pago sim.
33. Leila      O mês de abril que venceu em sete de maio?
34. Paulo      É que chegou atrasada aqui, eu recebi atrasado, eu paguei
35.              com atraso deve ser no dia vinte, mais ou menos.
36. Leila      Olha. O mês de abril venceu em maio, o mês de maio venceu
37.              em Junho.
38. Paulo→    Já foram pagos todos dois.
39. Leila→    Olha, até o momento, não consta esse pagamento. Eu
40.              oriento que o senhor passe um fax... desse documento
41.              para confirmar esse pagamento, senão a partir do dia
42.              primeiro de agosto ela estará excluída.

A atendente fornece essa informação empregando a voz passiva: *Consta em nosso sistema que o mês de abril que venceu no dia sete de maio, ele não foi pago* (L 30,31). O cliente, então, contesta essa informação assegurando que já realizou o pagamento: *já foram pagos todos os dois* (L 38). Diante da afirmação do cliente, a atendente reitera a informação anterior, empregando, dessa vez, uma nominalização, que novamente desfocaliza o agente da ação relativa ao pagamento: *Olha, até o momento, não consta esse pagamento* (L 39). Dessa maneira, pode-se inferir que o intuito da atendente é o de amenizar a ameaça à face positiva do cliente.

## 5.2. Os trabalhos de face dirigidos ao self (face da empresa)

### 5.2.1. Mudança de foco: enviar/receber

O cliente apresenta um problema à atendente, informando-lhe que uma correspondência importante não lhe foi enviada. Diante dessa afirmação, a atendente promove uma mudança no foco do problema ao afirmar que o cliente não recebeu a correspondência, ou seja, não ter recebido não significa que a correspondência não foi enviada. Desse modo, a atendente não se alinha à reclamação do cliente.

Em seu primeiro turno, o cliente relata que sua mãe foi excluída do plano de saúde por falta de pagamento. Contudo, ele alega que não realizou o pagamento devido ao fato de a empresa não ter lhe enviado a segunda via do boleto referente a esse pagamento. Dessa forma, o cliente enquadra o problema como sendo de responsabilidade da empresa e se alinha como “reclamante”, projetando o atendente/empresa no papel de “reclamado”, pelo fato de não ter conseguido realizar o pagamento e pela conseqüente exclusão de sua mãe.

## SEGMENTO 19

Atendimento: X Saúde

Participantes: Laura (atendente) e Túlio (cliente)

(9:6 – 9:16).

6. Laura      Túlio Borges da Silva?
7. Túlio      Isso.
8.              Olha, eu liguei a semana passada praí,
9.              porque minha eh mãe é agregada,



10.               minha agregada e ela foi excluída por falta  
11.               de pagamento do mês de fevereiro,  
12.               eu liguei pra regional aqui do estado do Pará solicitando  
13.           → 2º via, só que até ago- até o exato momento ainda  
14.           → não mandaram a segunda via pra mim.  
15. Laura→ Tá. O senhor não recebeu no caso?  
16. Túlio     É, não recebi.

O cliente afirma que a empresa não enviou a segunda via do boleto de pagamento para ele: *ainda não mandaram a segunda via para mim* (L13-14). Diante dessa afirmação, a atendente realiza uma pergunta: *Tá. O senhor não recebeu no caso?* (L 15). Dessa forma, a atendente promove uma mudança no centro dêitico para proteger a face da empresa. Essa posição sinaliza também que a atendente está se orientando para a instrução “não se envolver com/evitar problemas”.

### 5.2.2. Proteger a face positiva da empresa

Diante de qualquer ameaça real ou potencial à face positiva da empresa, os (as) atendentes recorrem freqüentemente a estratégias que têm como meta protegê-la, principalmente via recusa a assumir responsabilidade direta por eventuais reclamações dos clientes, recorrendo a explicações do tipo “escusas” (cf. SCOTT e LYMAN, 1968), que implica atribuir a responsabilidade a terceiros e mesmo ao próprio cliente pelos problemas.

Nos segmentos a seguir, tem-se uma tentativa de desresponsabilização da empresa, via *escusa*, em que se atribui a responsabilidade pelo problema a terceiros. O cliente alega não ter recebido, com antecedência, a autorização provisória para consulta referente ao mês de maio e, por esse motivo, viu-se impedido de ser atendido (segmento 20 – L 3-10).

#### SEGMENTO 20

Atendimento: X Saúde

Participantes: Renato (atendente) e Armando (cliente)

(22:1-22:10).

1. Renato      Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renato
2.                      bom dia.
3. Armando→ O Renato, no mês passado eu não recebi o aquela
4.                      cartãozinho de atendimento pra maio. Eu liguei praí,
5.                      certo, disseram que iam providenciar. Houve uma
6.                      emergência sábado aqui no hospital, pó criaram o maior
7.                      problema pra me atender com o negócio vencido. Eu dei o
8.                      telefone da X Saúde, tudo isso. Não conseguiram ligar
9.                      pra X Saúde, entendeu? Eu queria saber se já foi
10.                      → providenciado nova via,

O atendente informa que a autorização foi enviada no dia vinte e sete de abril e que naquele dia (após o dia trinta de abril) ela já deveria ter chegado ao seu destino.

## SEGMENTO 21

Atendimento: X Saúde

Participantes: Renato (atendente) e Armando (cliente)

(22:39-23:2).

39. Renato→ A Silvana enviou uma autorização provisória pro
40.                      → dependente zero um e zero dois.
41. Armando Ah, sou eu e minha senhora.
42. Renato Exatamente. No caso foi o senhor e --
43. Armando A Vera Livia.
44. Renato E a senhora Vera Livia.
45. Armando Isso.
46. Renato→ Exatamente. Foi providenciado no dia vinte e sete isso, e
47.                      → foi uma quinta-feira.
48. Armando Mas vamos hoje.
49. Renato Como?
50. Armando Agora de manhã. Eu vou ao otorrino.
1. Renato O senhor não recebeu a autorização provisória?
2. Armando Não. Até agora não.

O atendente busca no sistema evidências que desresponsabilizam a empresa pelo não recebimento da autorização. Para tanto, informa a data e o nome da atendente que realizou o envio: *A Silvana enviou uma autorização provisória pro dependente zero um e zero dois* (L.39, 40), e reitera essa informação em *Exatamente. Foi providenciado no*

*dia vinte e sete isso, e foi uma quinta-feira (L.46-47).* Com essa ação, o atendente procura proteger a face positiva da empresa, recusando qualquer possibilidade de falha no serviço que oferece ao cliente. Dessa forma, o fato de o cliente não ter recebido a autorização, em tempo, não é tratado como sendo de responsabilidade da empresa; pode, quem sabe, ter sido extraviada pelo Correio, ou o não recebimento ter sido causado por qualquer outro fator. O que está sendo afirmado, nesse fragmento, é que a empresa realizou sua tarefa a contento.

No segmento 22, tem-se outra vez o uso de uma explicação do tipo escusa, mas a responsabilidade pelo problema é atribuída ao próprio cliente. O cliente afirma que desconhece o motivo pelo qual não ocorreu o débito automático referente à mensalidade. Tendo recebido uma compensação de pagamento em sua residência, o cliente apresenta motivos de ordem pessoal para justificar o não pagamento da mensalidade. Segundo o cliente, por motivos de trabalho, viu-se impedido de realizar o pagamento (L 14-19). Dessa forma, o cliente indica a ação de responsabilidade da empresa: descontar automaticamente o débito.

## SEGMENTO 22

Atendimento: X Saúde

Participantes: Pedro (atendente) e Marcos (cliente)

(24:13-24:30).

13. Pedro        O pai do senhor é o senhor Walter
14. Marcos → Exatamente. É. (3 seg.) É débito automático, não sei
15.                porquê não foi descontado, sabe. Não sei, não sei o que
16.                aconteceu. eu trabalho, sabe. Trabalho na fundação
17.                nacional da saúde. Aí trabalho e só chego na sexta.
18.                Quando eu cheguei lá, tinha- o banco estava fechado não
19.                deu nem como pagar. a validade dia vinte oito. Queria
20.                saber se você manda outra, como é que faz.
21. Pedro → A contribuição, ela não foi. Não foi feito esse débito em
22.                conta porque o senhor não teve saldo em conta ou o seu
23.                saldo estava
24.                insuficiente para que nós pudéssemos estar emitindo esse
25.                → débito, senhor.
26. Marcos     Certo.
27. Pedro        Então. O mês de fevereiro realmente, como não foi pago,

28. o:: senhor Walter agora no mês de de maio ele está  
 29. suspenso do atendimento até que o senhor quite esse  
 30. valor.

O atendente protege a face positiva da empresa, diante da reclamação do cliente, usando como estratégia o que Penman (1990) classificou como “explicar/justificar a adequação da ação”. Nesse caso, o que justifica é a não realização do débito em conta: *Não foi feito esse débito em conta: porque o senhor não teve saldo em conta ou o seu saldo estava insuficiente para que nós pudéssemos estar emitindo esse débito, senhor* (L 21- 25). Com essa estratégia de defesa da face da empresa, o atendente, em contrapartida, ameaça a face positiva do cliente, ao esclarecer que o problema de não ter sido realizado o débito automático é de responsabilidade dele mesmo. O atendente, em seguida, realiza uma nova ameaça, ao informar que a sanção para a falta de pagamento é a suspensão do atendimento até que a situação seja regularizada. Convém destacar, contudo, que o atendente mitiga a ameaça à face do cliente, oferecendo a solução (envio de nova ficha de compensação). Isso pode ser observado no segmento 23.

#### SEGMENTO 23

Atendimento: X Saúde

Participantes: Pedro (atendente) e Marcos (cliente)

(24:13-24:30).

1. zero.  
 2. Marcos Exatamente. É. (?) Você vai enviar quando?  
 3. Pedro→ Estarei emitindo a ficha na data de hoje, senhor.  
 4. Marcos Exatamente. Agora manda o mais rápido possível, viu?  
 5. Pedro Perfeitamente.  
 6. Marcos→ Aí eu pago, aí quando eu pagar aqui, eu eu ligo pra aí ou  
 7. não.  
 8. Pedro Como?  
 9. Marcos Quando eu pagar esse débito aí, (?)  
 10. Pedro É. Quando o senhor efetuar esse pagamento,  
 11. Automaticamente ele já vai estar liberado,

Observa-se, nesse segmento, que o atendente se compromete a enviar nova ficha de compensação ao cliente, oferecendo-lhe, dessa maneira, a solução do problema para que ocorra o reequilíbrio ritual da interação cliente/empresa: *Estarei emitindo a ficha na data de hoje, senhor* (L 3). Diante dessa situação, o cliente procura restaurar a sua face se comprometendo a atualizar o pagamento: *Aí eu pago* (L 5).

## **CAPÍTULO 6**

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nesta parte do trabalho, discutiram-se algumas das especificidades da organização interacional dos atendimentos telefônicos da empresa X-Saúde. Em particular, focalizou-se a qualidade das relações interpessoais, nessa atividade de prestação de serviços, tendo chamado atenção, desde um primeiro contato com o “corpus” de dados, que esses atendimentos, devido à sua natureza “scriptada”, são marcados fortemente por estratégias de impessoalização e pela rigidez das normas de atendimento.

Retomaram-se, para fins de organização dessas considerações finais, as questões que orientaram a análise dos dados:

a) Por que os atendimentos de serviço são marcados por uma forte impessoalização?

Os atendimentos de serviços via Central Telefônica adquirem características distintas de atendimentos realizados em uma interação face a face. O uso do telefone elimina os sinais visuais, limitando e alterando a comunicação. Acrescido a esse detalhe, tem-se o aspecto institucional que, conseqüentemente, institui regras que permeiam esse tipo de interação.

Em se tratando de atendimento de serviços dessa natureza, as regras se tornam ainda mais evidenciadas, de início, em decorrência do tipo de treinamento a que cada atendente, representante da empresa, deve obrigatoriamente ser submetido. O (a) atendente recebe orientações diretas e detalhadas sobre os procedimentos que devem ser

utilizados, por exemplo a forma adequada para se apresentar na abertura do atendimento e como proceder na finalização deste. Todos os procedimentos previstos sugerem fortemente a importância da impessoalização. Diante da insatisfação do (a) cliente, o (a) atendente é orientado a evitar atitudes como: envolver-se emitindo opiniões pessoais sobre a empresa ou sobre algum colega (ver no Anexo: manual do atendimento, p. 9). Verificou-se, portanto, que, de acordo com o manual de diretrizes e o treinamento do (a) atendente, o perfil de um bom profissional dessa área inclui aspectos como saber manter distanciamento das questões apresentadas/problematizadas pelo (a) cliente.

Diante das observações do capítulo 3, percebeu-se que desvios informais do modelo prototípico do atendimento, como responder ou não ao cumprimento, ou assumir enquadre pessoal em sua fala, são percebidos nos turnos dos clientes. Em geral, os atendentes, em seus turnos, mantêm esse modelo de forma mais estável. Pôde-se observar que os atendimentos analisados estavam circunscritos em uma estrutura fixa, predeterminada por um “script”, que estava a favor principalmente das metas a serem seguidas pelo atendente, como limite de tempo, eficiência e, sobretudo, a impessoalidade, que se faz característica nesse tipo de serviço. Quando os (as) clientes não se adaptam ao modelo canônico do atendimento, os atendentes reagem empregando recursos que garantam a manutenção dele.

b) Quais os recursos discursivo-interacionais de que se valem os (as) atendentes na construção de relações interpessoais com os clientes?

Uma característica definidora desse tipo de atendimento é a necessária adaptabilidade dos participantes às regras impostas pelo “script”, organização preestabelecida que direciona o atendimento e tem por objetivo enquadrar o discurso dentro de determinados limites.

Há atendimentos nos quais é percebida uma negociação marcante entre os turnos dos participantes que, muitas vezes, apresentam pontos de vista diferentes perante a interação. Essas diferentes posições em relação ao atendimento ficam mais explícitas se se considerar o fato de, nesses atendimentos, o (a) cliente, em sua identidade pessoal, deseja ter o seu pedido tratado de forma particular, ao passo que o (a) atendente, em sua identidade institucional de funcionário (a) da empresa, deve tratar o pedido do cliente tendo como orientação uma série de restrições que regulam suas contribuições verbais, deixando-lhe pouca margem de escolhas de estratégias discursivo-interacionais.

Alguns clientes não se enquadram às regras rígidas estabelecidas pelo “script”. Pode ocorrer, portanto, uma não-adaptação e, ou, tentativa de violação das regras do

atendimento, por parte do (a) cliente, no intuito de ter o seu pedido atendido. Considerando que o (a) atendente deve manter o enquadre impessoal oficial, mesmo em atendimentos em que o (a) cliente assume e reivindica um alinhamento pessoal, perceberam-se alguns recursos dos quais o (a) atendente se vale na manutenção do enquadre impessoal do atendimento. Dentre os recursos utilizados por esse participante, destacam-se os mais recorrentes e pertinentes a este trabalho. São envolvidas estratégias de caráter discursivo-interacional, que promovem mudanças de enquadres/alinhamento na interação entre atendente e cliente. Essas estratégias são apresentadas nos parágrafos subsequentes.

Verificou-se que, diante de uma reclamação do (a) cliente sobre algum procedimento da empresa, o (a) atendente pode promover mudança no foco do fator causador desse problema, favorecendo uma abertura para a consideração de outras causas que não sejam atribuídas à empresa. O (a) atendente, orientando-se para a instrução “não envolver-se com problemas”, restabelece, dessa forma, o enquadre impessoal.

Verificou-se que expressões como “pois não” e “sim, senhor” não têm como função apenas demonstrar interesse e atenção à fala do (a) cliente. No início do atendimento, se o (a) cliente não apresentar o seu pedido espontaneamente, o atendente normalmente sinaliza o momento relevante dessa apresentação empregando a expressão “pois não”. Entretanto, se diante dessa expressão o cliente não apresentar o seu pedido e promover um prolongamento do seu cumprimento, realizando perguntas de caráter pessoal, essa expressão (ou “sim, senhor”) pode, neste momento, prestar-se a outra função interacional, que é reafirmar o momento relevante para a apresentação do pedido, evitando, dessa maneira, alinhar-se ao enquadre pessoal assumido pelo (a) cliente.

Há atendimentos nos quais o (a) cliente não apresenta o seu pedido de maneira formal. Nesses casos, as expressões “pois não” e, ou, “sim, senhor” podem indicar à (ao) cliente que é necessário um esclarecimento adequado ou o uso de algum termo institucional na apresentação do seu pedido.

Nos atendimentos investigados, a mudança de registro fica evidente como estratégia de impessoalização nos momentos em que o (a) cliente emprega uma fala coloquial na apresentação de seu pedido. Nesses casos, o (a) atendente mantém o enquadre impessoal empregando uma fala e, ou, termo formal no tratamento do pedido do (a) cliente. Foi possível verificar essa mudança de registro ao se confrontar a fala



formal, empregada pelo (a) atendente, com a fala coloquial empregada pelo (a) cliente na mesma seqüência discursiva que se apresenta no atendimento.

Em atendimentos nos quais o cliente realiza questões de caráter pessoal, dirigidas à pessoa do (a) atendente, no momento interacional do cumprimento, por exemplo, o (a) atendente pode utilizar uma fala concisa ou altamente concisa, como o uso de monossílabos, que permite a (o) atendente responder às questões do cliente sem, no entanto, alinhar-se ao enquadre pessoal assumido por este (a). O uso de uma fala concisa também pode sinalizar à (ao) cliente a necessidade de ser mais objetivo na apresentação de seu pedido, ou seja, “ir direto ao ponto”.

Verificou-se também que, em geral, quando o (a) cliente tenta violar alguma(s) regra(s) do atendimento no intuito de que seu problema seja tratado de maneira particular, uma mudança de tópico pode ser utilizada pelo (a) atendente como estratégia que indica à (ao) cliente a impossibilidade de violar essa regra.

- c) Quais os principais trabalhos de face a que recorrem os participantes e como são empregados enquanto recursos interacionais para sinalizar a qualidade das relações nessa atividade de fala?

Pôde-se observar, com base nos atendimentos analisados, que é dever do (a) atendente seguir as regras do “script” e aplicá-las no momento em que o (a) cliente não se adequa às normas que regulam esse tipo de interação. Diante de uma tentativa de violação de regra pelo (a) cliente, como o desejo de ser atendido sem a devida apresentação do número de matrícula, cabe à (ao) atendente informar-lhe a impossibilidade de ter o seu pedido atendido. Esse procedimento do (a) atendente ameaça a face negativa do (a) cliente que corresponde ao desejo de não sofrer imposições, de ter sua liberdade respeitada. Entretanto, essa ameaça ocorre, via de regra, de forma mitigada, através da apresentação dessa ameaça como uma regra.

Quando o (a) atendente fornece uma informação que ameaça a face positiva do (a) cliente, essa informação ocorre de maneira mitigada via estratégias linguístico-discursivas, que têm como função principal promover a desfocalização do agente. Dentre essas estratégias, destacam-se o uso da voz passiva e a nominalização.

Finalmente, deve-se considerar que o (a) atendente representa a empresa e que deve zelar pela imagem desta. Diante de uma ameaça real ou potencial dirigida à face positiva da organização, o (a) atendente evita assumir responsabilidade direta por eventuais reclamações dos clientes e recorre a estratégias que visam proteger a imagem

da empresa, principalmente via explicações do tipo “escusa”, que implica atribuir responsabilidade a terceiros e, mesmo, ao próprio cliente.

Além de apresentar características peculiares, como: estar circunscrito em uma estrutura fixa, predeterminada por um “script” e constituir uma interação mediada e influenciada por dois recursos tecnológicos importantes para sua realização, o telefone e o computador, os atendimentos de serviço via Central Telefônica revelam-se um terreno fértil para estudos de interação, porque os dois participantes que interagem nesse tipo de evento discursivo, muitas vezes, negociam suas contribuições mediante pontos de vista que divergem entre si. Os recursos aos quais o (a) atendente possa recorrer na manutenção do enquadre impessoal necessário, os trabalhos de face realizados, ou a garantia de uma série de outras metas que possam ser requeridas pelo “script” necessitam de um estudo mais aprofundado. Portanto, considerou-se a presente pesquisa como uma contribuição inicial para o estudo desse tipo de atividade de fala, que assume importância cada vez mais crescente nas sociedades modernas, marcadas pela presença crescente da tecnologia na mediação das relações entre empresa e cliente.

## REFERÊNCIAS

- BARBOSA, B. T. **Especificidades formais na organização do reparo:** um estudo da orientação da fala para a atividade institucional. Rio de Janeiro: PUC-RIO, 2003. 179 f. Tese (Doutorado em Lingüística) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness:** some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CLARK, H. H. O uso da Linguagem. Tradução de Nelson de Oliveira Azevedo e Pedro Garcez. **Cadernos de Tradução**, Instituto de Letras da UFRGS, p. 49-69, 1996.
- DREW, P.; HERITAGE, J. **Talk at work:** interaction in institutional settings. New York: Cambridge University Press, 1992.
- GAGO, P. C. **A organização de seqüências discursivas.** Roteiro de aula para o Mestrado em Lingüística – UFJF. Juiz de Fora, MG: UFJF, 2002. (mimeogr.).
- GOFFMAN, E. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais.** Tradução de J. Russo. Rio de Janeiro: Francisco Alves, [1967] 1980. p. 76-197.
- GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolingüística interacional:** antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso. Porto Alegre: Age Editora, [1979] 1998.
- GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolingüística interacional:** antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso. Porto Alegre: Age Editora, [1982] 1998.
- HUTCHBY, I.; WOOFFITT, R. What is conversation analysis? In: **Conversation Analysis.** Cambridge: Polity Press, 1998. p. 13-22.

JACOBY, S.; OCHS, E. An introduction. In: \_\_\_\_\_. **Research on language and social Interaction**. [S.l.:s.n.], 1995. p. 171-183

KOCH, I. V. **A inter-ação pela linguagem**. São Paulo: Contexto, 1995. p. 47-50. (Coleção repensando a língua portuguesa).

LIMA, L. C. Modernização, racionalização e otimização. Perspectivas neo-taylorianas na organização e administração da Educação. **Cadernos de Ciências Sociais**, Instituto de Educação da Universidade do Minho, Portugal, n. 14, p. 119-133, 1994.

MESSINE, P. **Os saturnianos** – Quando os padrões reinventam a sociedade. Lisboa: Edições Sagres – Promontório, 1991.

MYNAYO, M.C.S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999. (Coleção Temas Sociais).

OLIVEIRA, M. do Carmo L. de. **Polidez, uma estratégia de dissimulação**. Análise de cartas de pedido de empresas brasileiras. Rio de Janeiro: PUC-RIO, 1992. Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro.

OLIVEIRA, M. do Carmo, L de; BARBOSA, B. T. Novas tecnologias, novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico. **Palavra**, v. 8, p. 155-168, 2002.

PENMAN, Robyn. Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse. **Journal of Language and Social Psychology**, v. 9, p. 15-38, 1960.

QUENTAL, L.; RIBEIRO, B. T. **Sociolinguística interacional**: situação atual no Brasil. Porto Alegre: ANPOLL, 1992. p. 1-13. (Trabalho apresentado na VII reunião da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Letras e Linguística em Porto Alegre).

SACKS, H.; SHEGLOFF, E. A. Opening up closings. **Semiotica**, v. 8, n. 4, p. 289-327, 1973.

SACKS, H. Notes on methodology. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Eds.). **Structures of social action**: studies in conversation analysis. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984. p. 21-27.

SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accunts. **American Sociological Review**, v. 33, p. 46-62, 1968.

SHEGLOFF, E. A. Identification and recognition in telephone openings. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Everyday language**: studies in ethnomethodology. New York: Irvington Press, 1979.

SHEGLOFF, E. A. The routine as achievement. **Human Studies**, p. 11-51, 1986.

SHEGLOFF, E. A. **Discourse, pragmatics, conversation analysis**. London: SAGE Publications, 1999. p. 405-435. (Discourse studies).

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Eds.). **Sociolingüística interacional**: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso. Porto Alegre: Age Editora, [1987] 1998.

TAYLOR, F. W. **Princípios de administração científica**. São Paulo: Ed. Atlas, 1982. (trad. port.).

VEJA: revista semanal. **O planeta telemarketing**. São Paulo: Ed. Abril. N.1.841, 18 fev. 2004. p. 64-66.

ZIMMERMAN, Don H. Discourse identities and social identities. In: ANTAKI, C.; WIDDICOMBE, S. (Eds.). **Identities in talk**. [S.l.]: Sage Publications, 1998. p. 87-105.

## **ANEXOS**

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Lúcia (atendente)  
Carla (cliente)

1. Lúcia Serviço de atendimento ao associado,
2. Meu nome é Lúcia,
3. Boa tarde
4. Carla Lúcia boa tarde.
5. Lúcia Pois não.
6. Carla Será que você podia me envi- será que é possível e:h eu
7. receber
8. Um aquela aquele papel de reembolso livre escolha?
9. Lúcia É sim senhora,
10. Mas me fornece sua matrícula da carteirinha,
11. Confirma seu endereço e eu envio pra sua casa senhora.
12. Tá bom,
13. Carla Eh o número da matrícula?
14. Lúcia É.
15. Carla É sete, seis, dois, quatro
16. Lúcia Sim.
17. Carla Quatro, cinco, sete, três, dois
18. Lúcia Geraldo Gomes?
19. Carla É.
20. Lúcia Eu falo com quem?
21. Carla sou esposa.
22. Lúcia Deixa eu confirmar seu endereço senhora Carla
23. É travessa Joaquim Araújo
24. Casa seis,
25. Volta Redonda
26. Rio de Janeiro,
27. O cep é trinta e cinco seiscentos e quinze
28. Zero zero zero?
29. Carla É.
30. Lúcia Amanhã já tá sendo postado pelo correio,
31. É só aguardar tá.
32. Carla Tá,
33. É reembolso livre escolha, né?
34. Lúcia É reembolso livre escolha,
35. Isso mesmo
36. Carla Tá bom,
37. Brigado.
38. Lúcia NA:da,
39. Boa tarde

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Lucas (atendente)  
Paula (cliente)

1. Lucas Serviço de atendimento ao associado meu nome é Lucas, boa
2. tarde
3. Paula Boa tarde eu entrei com auxílio medicamento eu gostaria
4. de saber se foi
5. soli/ se foi aceito.
6. Lucas Qual o número da matrícula senhora?
7. Paula Matrícula é a quatro, sete, vinte e três
8. Lucas Quatro, sete, vinte e três
9. Paula Três, cinco, oito
10. Lucas Três, cinco, oito
11. Paula Zero três.(0.7)
12. Lucas Paula de Oliveira?
13. Paula Isso.(0.5)
14. Lucas Só um momento por gentileza.
15. Paula (?) fax (?) ?
16. Lucas Desde que a clínica eh:: autorize a gente pode estar
17. passando.
18. Paula [Então]
19. Lucas [Agora] o prazo,
20. Paula Ahn,
21. Lucas Pode até quarenta e oito horas para envio dessa
22. documentação
23. Paula pode ser pra hoje não?
24. Lucas Pode ser que ela receba hoje, pode ser que não, a gente
25. manda para o setor e pede o envio em caráter de urgência.
26. Paula Então(0.3, dá um muxoxo, decepcionada)
27. Então, como é que eu faço?(parece começar a chorar)
28. Lucas A senhora passa o telefone fax da clínica a gente manda
29. pra eles, senhora.
30. Paula Eu, daqui a um instante eu volto a ligar.
31. Lucas Tá ok.
32. Paula Obrigada.
33. Lucas Por nada uma boa tarde



### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Karina (atendente)  
Gerson (cliente)

1. Karina Serviço de atendimento ao associado meu nome é Karina,
2. bom dia.
3. Gerson Karina, você podia passar pra mim o desconto meu da X
4. Saúde esse mês?
5. Karina Qual a sua matrícula, por favor?
6. Gerson Quatrocentos e vinte e seis, setecentos e dezoito (4 seg.)
7. (barulho de digitação)
8. Karina Titular é Gerson de Andrade?
9. Gerson Ahã. (8 seg.)
10. Karina Capitais de previdência.
11. Gerson Tudo, eu to:: quero o total tudo.
12. Karina Eh:::, eu vou passar pro senhor os d-, os valores
13. senhor,tá?
14. Gerson Ahn.
15. Karina Capitais de previdência cinco reais e dez centavos.
16. Gerson Ahn.
17. Karina Plano assistencial, que é a parcela dos dois por cento,
18. vinte vírgula trinta e nove. (4 seg.)
19. X Saúde tabela se você tem o plano superior,
20. trinta e um vírgula meia sete.
21. Gerson Ahn.
22. Karina E participação em consulta, quarenta e um vírgula zero
23. dois.
24. Gerson Outra vez?
25. Karina Como?
26. Gerson Mas já foi descontado esse mês olha aí.
27. Karina É junho senhor. O senhor quer ver julho?
28. Gerson É. (barulho de digitação)
29. Karina Julho. X(Prev) previdência seis vírgula três sete
30. Gerson Ahn.
31. Karina Plano Assistencial, treze vírgula trinta e quatro
32. Gerson Ahn.
33. Karina E X Saúde tabela, quarenta e dois vírgula oitenta e
34. quatro
35. Gerson Ahn.
36. Karina Esse é de julho, mês sete.
37. Gerson Tá, obrigado.
38. Karina Agradecemos pela ligação. Bom dia.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Lucas (atendente)  
Marina (cliente)

1. Lucas Serviço de atendimento ao associado meu nome é Lucas, boa
2. tarde.
3. Marina Ô:: boa tarde, Lucas
4. Eu não recebi o boleto de fazer o pagamento até hoje
5. [geralmente vocês mandam cedo]
6. Lucas [Qual o número da matrícula senhora?]
7. Marina Hein?
8. Lucas Número da matrícula?
9. Marina Olha só eu vendo viu? Porque eu não sabia que tinha que
10. falar também do boleto tem que ter matrícula!
11. Lucas Tem que ter a matrícula.
12. Marina É, não sabia, agora::,
13. É que normalmente a gente recebe bem/ele be::m cedinho
14. né?
15. Lucas Exato.
16. Marina E:: agora/tem agora[ os ]
17. Lucas [Eles já] foram enviados
18. Marina É, hoje já são três né?
19. Lucas Exato.
20. Marina É, e eles tá vencendo quando esse mês?
21. Lucas Dia oito.
22. Marina É, como dia oito ainda/ mas vem de São Paulo né, (do Rio
23. né?)
24. Lucas Rio de Janeiro.
25. Marina É::, aí demora um pouco né?
26. Lucas Exato.
27. Marina E eu não quero pagar depois com multa, tô procurando
28. saber
29. Minha matrícula, perai que eu vou dizer.
30. Lucas Sim.
31. Marina Eh::: um
32. Um trezentos e vinte e quatro, trezentos e quinze (8s)
33. Lucas Eu falo com quem?
34. Marina Marina
35. Lucas Marina de [Oliveira?]
36. Marina [É ], é. (7s)
37. Ô ô ô:::
38. Lucas Pois não.
39. Marina Oi, e não chegar em tempo como é que eu faço?
40. Pra pagar em tempo?
41. Lucas Se não chegar em tempo a senhora pode ti/ a senhora pode
42. ir direto na agência do Banco Y , tem Banco Y na sua
43. cidade?
44. Marina Tem.
45. Lucas A senhora pode ir direto na agência do Banco Y e retirar
46. uma segunda via [para o pagamento
47. Marina [Ah o Ban/]
48. O Banco Y me dá segunda via?
49. Lucas Dá mas a senhora tem que anotar alguns dados, a senhora
50. quer anotar por gentileza?
51. Marina Ah perai. (2s)

1. Venha cá, eles já foram enviados quando, você sabe dizer  
 2. o dia, não?  
 3. Lucas Eu não tenho a data de envio em sistema, mas elas já  
 4. foram/já foram enviadas  
 5. Marina É, eu vou esperar até:/até:::,  
 6. Dia qua:tro, por aí né?  
 7. Lucas Correto senhora, anote por gentileza,  
 8. Marina Peraí, (?) qualquer Banco Y né?  
 9. Lucas (Isso), qualquer agência do Banco Y, [no] setor de  
 10. cobrança pedir uma segunda via.  
 11. Marina [sim]  
 12. Setor de cobrança=  
 13. Lucas =Da ficha de pagamento de compensação.  
 14. Marina Ficha, de pagamento,  
 15. Lucas É, ficha de compensação.  
 16. Marina De compensação, aí diz que é [X saúde né?]  
 17. Lucas [('cê vai pagar)]  
 18. exato, vai passar os seguintes dados quando a senhora for  
 19. na agência, número carteira, anote por favor.  
 20. Marina Peraí.(1s)  
 21. Número=  
 22. Lucas =Carteira.  
 23. Marina Carteira.  
 24. Lucas Dois, dois, três.  
 25. Marina Dois, dois, três.  
 26. Lucas Agência.  
 27. Marina Agência.  
 28. Lucas Sete, oito, cinco  
 29. Marina Sete, oito, cinco  
 30. Lucas Número X ,  
 31. Marina Número X,  
 32. Lucas Três quatro cinco,  
 33. Marina Peraí,  
 34. É três quatro cinco  
 35. Lucas Quatro dois sete  
 36. Marina Quatro dois sete  
 37. Lucas Dígito seis  
 38. Marina Dígito seis, essa agência também não tem dígito não ô  
 39. Lucas?  
 40. Lucas Não, essa agência é meia oito sete .  
 41. Marina Meia oito sete, não tem dígito não né?  
 42. Lucas Não senhora.  
 43. Marina Então é numero XY ou XZ?  
 44. Lucas XZ.  
 45. Marina X-Z. Então três quatro cinco,quatro dois sete dígito seis  
 46. Lucas [Exato]  
 47. Marina [Aí tem] um estado, alguma coisa?  
 48. Lucas Anote o número Banco Y  
 49. Marina Número Banco Y  
 50. Lucas Pode falar?  
 51. Marina [Pode]  
 52. Lucas [É quatro ] três três dois  
 53. Marina Quatro três três dois  
 54. Lucas Quatro meia sete  
 55. Marina Quatro meia sete  
 56. Lucas Oito cinco três  
 57. Marina Oito cinco três

1. Lucas Vinte e quatro  
 2. Marina Vinte e quatro?  
 3. Lucas Exato.  
 4. Marina Esse/ esse/ esse boleto tem que preencher tudo isso nesse boleto é?  
 5.  
 6. Lucas A senhora quando for na agência Banco Y a senhora vai  
 7. passar esses dados pra eles eles vão preencher, vão  
 8. retirar no sistema uma Segunda via, Mas é necessário  
 9. esses valores entendeu?  
 10. Marina Sim.  
 11. Lucas O valor do documento, quarenta e quatro reais,  
 12. Marina Valor do documento,  
 13. Lucas Quarenta e quatro reais e trinta centavos.  
 14. Marina Trinta centavos, Marina né?  
 15. Lucas Marina de Oliveira  
 16. Marina Sim, mas tem um outro também.  
 17. Lucas Sim, e valor/ valor do documento eu passei e a data do  
 18. vencimento dia oito do cinco.  
 19. Marina Data, oito- do cinco, dois mil.  
 20. E (?) tem um outro também.  
 21. E tem um/ tem outro também, de Roseli (2s)  
 22. Lucas De Roseli  
 23. E eu não sei o número da/ eu não tenho o número da:/ da  
 24. carteira dela, (tem que ser da mão dela).  
 25. Lucas Tá, o que/ o da Roseli o que vai diferenciar=  
 26. Marina É, só o valor=  
 27. Lucas =O valor , que é quarenta e dois e trinta,  
 28. Marina Sim,  
 29. Lucas E o número Banco Y  
 30. Marina Peraí, quarenta e dois e trinta, o valor.  
 31. Lucas Exato, e o número Banco Y é quatro três três dois,  
 32. Marina Peraí, (ruídos na linha),  
 33. Três três dois,  
 34. Diga,  
 35. Lucas Quatro três três dois, (acc)  
 36. Quatro meia sete  
 37. Marina Quatro três três dois, quatro meia sete, (acc) (2s)  
 38. Diga,  
 39. Lucas Oito cinco três vinte e quatro  
 40. Marina Oito cinco três vinte e quatro .  
 41. Se não chegar eu peço lá eles fazem isso pra mim, né?  
 42. Lucas Exatamente, Banco Y.  
 43. Marina Banco Y, sei.  
 44. Tá bom muito obrigada viu?  
 45. Lucas Por nada, [a senhora tenha] uma boa tarde  
 46. Marina [Tá , tchau.]

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Mônica (atendente)  
Pedro (cliente)

1. Mônica Serviço de atendimento ao associado meu nome é Mônica boa
2. tarde.
3. Pedro Boa tarde,
4. Desculpa eh:: (ruídos que tornam a fala incompreensível)
5. Mandaram(?) comparecer pra fazer o recadastramento né?
6. (Não pode ser por telefone) não?
7. Mônica Atualização de endereço?
8. Pedro Isso.
9. Mônica Pode sim, senhor, qual é o número da sua matrícula?(3Seg)
10. Pedro (Da) carteirinha?
11. Mônica É, da carteira X saúde.
12. Pedro Três meia sete oito
13. Mônica Três meia sete oito
14. Pedro Dois quatro cinco
15. Mônica Dois quatro cinco
16. Pedro Meia sete
17. Mônica Aguarda um minuto por gentileza. (1 min. e 30 Seg.)
18. Senhor Pedro?
19. Pedro Isso.
20. Mônica Qual é o seu endereço?
21. Pedro Avenida Luís Fontes2 Seg.)
22. Mônica Ähn?
23. Pedro Cento e quarenta e nove, (?) bloco dois. Luzeiro,
24. Niterói.
25. Mônica E o CEP?
26. Pedro Trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e sete, zero
27. dois quatro
28. Mônica Muito obrigada SenhorPedro, é só isso, tá?
29. Pedro mais uma coisa.
30. Eh:: a minha esposa (?) outro médico(?)cap saúde, o
31. reembolso pra essa consulta é de quanto?
32. Mônica Vamos ver aqui(2 Seg)
33. O reembolso é no máximo de quarenta reais tá?
34. Pedro Quarenta reais no máximo?
35. Mônica No máximo.(2 Seg)
36. Pedro De qualquer valor né?
37. Acima disso?(2 Seg.)
38. Mônica Por exemplo a consulta foi oitenta reais,
39. Pedro Hum
40. Mônica Nós só vamos reembolsar quarenta.
41. Pedro no caso?
42. Mônica Não, Se a consulta fosse duzentos reais nós só vamos
43. reembolsar quarenta, o máximo que nós reembolsamos é
44. quarenta.(acc.)
45. Pedro Ah é?
46. Mônica Tá?
47. Pedro Tá legal.
48. Mônica Mais alguma coisa senhor?
49. Pedro Não obrigado.
50. Mônica Agradecemos a sua ligação boa tarde.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Raquel (atendente)  
Cláudia (cliente)

1. Raquel Atendimento a associados meu nome é Simone, boa tarde.
2. Cláudia Boa tarde.
3. Aqui é uma associada também,
4. Minha carteirinha é oito sete meia três zero quatrocentos
5. e dois
6. Raquel Certo
7. Cláudia Eu queria saber porque eu to com eh 3 agregados que estão
8. em atraso,
9. Raquel Certo.
10. Cláudia eu queria saber até quando eu tenho prazo pra pagar,
11. que aqui tá uma situação difícil aqui,
12. [eu queria saber até quando]
13. Raquel [vamos ver ]
14. Deixa eu orientar a senhora,
15. Eu estou falando com a senhora Cláudia , né isso?
16. Cláudia É sim
17. Raquel Dona Cláudia, com relação ao Ronaldo, tá,=
18. Cláudia = a Suely
19. Raquel A Suely, eles dois,
20. o pagamento deles dois tem que ser feito até depois de
21. amanhã quarta feira
22. Cláudia = até Quarta-feira =
23. Raquel = porque se não for eles vão ser desligados
24. Cláudia até Quarta-feira
25. (incompreensível)
26. não prorroga mais de jeito nenhum?
27. Raquel Não.
28. Cláudia É até Quarta-feira?
29. Raquel Deles dois só até quarta-feira, tá?
30. Cláudia (incompreensível) eu teria que pagar no caso pelo menos
31. uma de cada, né isso?
32. Pra sai do (incompreensível).
33. Raquel Até Quarta-feira a senhora só tem que pagar mesmo o mês
34. de março, deles dois
35. [Ronaldo e: ] Suely, tá?
36. Cláudia [É isso mesmo março]
37. Raquel aí mês de abril,
38. De todos o seu grupo familiar de Márcia, de Ronaldo, de
39. Suely
40. Mês de abril está em aberto, tem que ser pago durante o
41. mês de julho,
42. o mês de abril vai ter que ser pago durante o mês de
43. julho
44. Cláudia E abril tem que ser pago no mês de julho, né?
45. Raquel e agora de março de Suely e de Ronaldo tem que ser pago
46. até depois de amanhã,
47. Cláudia Tá certo, minha filha. Brigada viu.
48. Raquel Agradecemos a sua ligação e boa tarde

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Laura (atendente)  
Túlio (cliente)

1. Laura (incompreensível) meu nome é Laura, boa tarde.
2. Alô.
3. Túlio (barulho ao fundo) (Túlio) do estado do Pará.
4. Laura Número de matrícula?
5. Túlio 42789315/64
6. Laura Túlio Borges da Silva?
7. Túlio Isso.
8. Olha, eu liguei a semana passada praí,
9. porque minha eh mãe é agregada,
10. minha agregada e ela foi excluída por falta
11. de pagamento do mês de fevereiro,
12. eu liguei pra regional aqui do estado do Pará solicitando
13. 2º via, só que até ago- até o exato momento ainda num num
14. não mandaram a 2º via pra mim.
15. Laura Tá. O senhor não recebeu no caso?
16. Túlio É, não recebi.
17. Laura Tá. E qual informação o senhor deseja?
18. Túlio E o seguinte, chego um comunicado aqui,
19. eu liguei aí anteriormente e não tinha jeito pra rever
20. essa situação, né, da minha mãe.
21. Laura Exatamente.
22. Túlio Chego um comunicado aqui dizendo que
23. pra que ela tava no plano de novo,
24. aí tem que pagar esse débito,
25. como é que eu vou pagar esse débito se eu não sei
26. quanto é o valor e nem chega nada aqui pra mim?
27. Laura O senhor mantém seu endereço atualizado?
28. Túlio Ta atualizado.
29. Laura O senhor pode confirmar pra mim, por favor?
30. Túlio Avenida Joaquim Macedo de Farias
31. Laura ah?
32. Túlio agora o número que eu não to lembrando,
33. que eu to ligando daqui da casa do meu irmão.
34. Laura [Mais esse endereço? ]
35. Túlio [Da casa da minha mãe,]
36. Laura Não o seu endereço,
37. O seu endereço
38. eu quero o endereço residencial.
39. Túlio Olha, porque veja bem,
40. mas eu moro com minha mãe aí,
41. eu to ligando da casa do meu irmão, sabe.
42. E aí o número eu não guardo porque eu não paro aqui.
43. Laura Só um minuto, por favor.
44. mais é importante o senhor ter essa informação eh,
45. quanto-- quanto ao endereço correto pra que o
46. senhor receba a tempo suas correspondências
47. Túlio [Sei e o endereço da minha mãe. ]
48. Laura [Sim qual o endereço por gentileza? ]
49. Túlio Veja bem,
50. Deixa eu só tenta te explica aqui,

1. eu trabalho fora, né,  
 2. não trabalho dentro da cidade, trabalho fora,  
 3. Laura Tá, não tem problema então  
 4. nós podemos mandar isso exatamente pra casa  
 5. da senhora Marisa Borges da Silva  
 6. Túlio [(isso é (incompreensível))]  
 7. Laura [eu preciso ] que o senhor confirme o  
 8. endereço.  
 9. Túlio é o endere- esse endereço- e porque eu não tenho endereço  
 10. fixo, sabe?  
 11. E esse endereço é o endereço da minha mãe,  
 12. é Avenida Joaquim Macedo de Farias  
 13. só o número que mudaram o número aí (incompreensível)  
 14. num gravei  
 15. Laura Tá , então eu preciso que eh eu preciso que o senhor me  
 16. Confirme esse endereço, senhor.  
 17. Túlio Oi ?  
 18. Laura Eu preciso que o senhor confirme esse endereço.  
 19. Túlio é o número- eh oh eu só não sei oh o número,  
 20. Mas é o Avenida [Joaquim Macedo de] Farias  
 21. Laura [Bem se o senhor ] não sabe o número a  
 22. gente não tem como mandar o documento o senhor confirma  
 23. primeiro depois o senhor volta a nos ligar, tá.  
 24. [Sem essa confirmação]  
 25. Túlio [a meu Deus do céu ],  
 26. Ah veja bem,  
 27. não pode manda pra pro endereço aqui do meu irmão não?  
 28. Laura não.  
 29. [É o endereço ]que consta no nosso sistema  
 30. Túlio [(incompreensível)] porque tá chegando,  
 31. chega aqui,  
 32. chega na casa da minha mãe e chega na casa do meu irmão,  
 33. esse mesmo aqui chego na casa do meu irmão, oh  
 34. Laura certo senhor  
 35. mas eh eu não tenho como confirmar o endereço uma vez que  
 36. o senhor.não sabe o número da residência.  
 37. Túlio ah, meu Deus do céu,  
 38. vocês complica demais,  
 39. Deus me livre,  
 40. já não manda nada pra cá e, eh que vocês complica demais  
 41. Laura Não, senhor,  
 42. mas a gente (incompreensível) confirmamos o endereço.  
 43. Inclusive pra mandar um documento desse a gente precisa  
 44. de checar a o endereço exatamente pra isso,  
 45. pra evitar que a pessoa deixe de receber.  
 46. Túlio Vem cá,  
 47. me diz uma coisa,  
 48. por que que chega e chega essa correspondência todinha  
 49. Laura tá, então?  
 50. A correspondência que o senhor tem aí,  
 51. qual o número da casa?  
 52. Túlio da da da casa aqui?=  
 53. Laura = exatamente. =  
 54. Túlio = do meu irmão? =  
 55. Laura = isso.  
 56. Túlio é Avenida Carlos Andrade=



1. Laura = não [o da sua mãe]  
 2. Túlio [4178 ] ]  
 3. Laura não da sua mãe,  
 4. não é o endereço da sua mãe  
 5. Túlio o da minha mãe parece que é 35,  
 6. [35.324 ]  
 7. Laura [mas olha só],  
 8. que que o senhor deseja?  
 9. o senhor quer alterar o endereço totalmente pra envio de  
 10. correspondência?  
 11. Túlio qual o endereço que tá aí?  
 12. Me diz aí.  
 13. Laura Bem aqui consta Rua Avenida Joaquim Macedo de Farias  
 14. 4735, Limoeiro,  
 15. Óbidos,  
 16. Pará,  
 17. [CEP: 69.873-000 ]  
 18. Túlio [é esse o meu endereço ]  
 19. Laura então pode ser enviado pra esse endereço?  
 20. É esse o endereço da minha mãe,  
 21. cê tá me entendendo?  
 22. [É isso ]  
 23. Laura [Certo, então]  
 24. Mas envia no caso pra esse endereço?  
 25. É essa a minha pergunta.  
 26. Túlio Esse endereço,  
 27. da minha mãe,  
 28. pode manda pra esse endereço da minha mãe,  
 29. chegando na minha mãe toda vez que eu chegar do serviço,  
 30. [que eu trabalho fora]  
 31. Laura [certo senhor ],  
 32. então,  
 33. nós vamos mandar exatamente pra esse endereço então.  
 34. Túlio isso.  
 35. Porque aí eu venho,  
 36. sempre que eu venho na cidade eu vo pra casa da minha  
 37. mãe, cê tá entendendo?  
 38. cê tá entendendo?  
 39. Aí chegando lá fica mais fácil,  
 40. eu to aqui ligando da casa do meu irmão,  
 41. também que recebe correspondência daí,  
 42. Laura Certo.  
 43. Túlio que trabalha na fundação também,  
 44. Laura Certo seu Túlio, então  
 45. então vai ser enviado exatamente pra esse endereço que  
 46. está cadastrado aqui em nosso sistema.  
 47. Túlio Positivo.  
 48. Laura Mais alguma informação?  
 49. Túlio Eh qual a previsão de chegada aqui?  
 50. Qual -  
 51. Laura olha, a gente prevê de sete a dez dias mais ou menos, tá.  
 52. Porque aí aí depen- aí ficamos dependendo do correio,  
 53. já que o documento sai do Rio de Janeiro e o envio não é  
 54. por SEDEX,  
 55. [então] há uma demora,

1. Túlio [Olha ],  
 2. Laura então a previsão é de mais ou menos de sete a dez dias.  
 3. Túlio quer dizer que chegando esse documento,  
 4. [faz o pagamento]  
 5. Laura [é ] feito o pagamento aí junto  
 6. com a boletota  
 7. vai ser enviada uma proposta de inscrição e uma  
 8. declaração, tá.  
 9. Feito o pagamento anexar cópia do comprovante junto com a  
 10. proposta, mais essa declaração e encaminhar pra sua  
 11. gerência regional em Pará - em Belém do Pará.  
 12. Túlio Belém do Pará,  
 13. já manda pra Belém,  
 14. [não manda ]  
 15. Laura [pode manda pela]  
 16. Túlio manda pelo malote quando chega  
 17. Laura pode,  
 18. não aí da forma como o senhor quiser,  
 19. aí o senhor vai enviar pra gerência regional do seu  
 20. estado.  
 21. Túlio tá com [a ficha já preenchida]  
 22. Laura [isso, exatamente ]  
 23. Túlio preenchida =  
 24. Laura = exatamente.  
 25. Túlio isso vai demorar uns 20 dias por aí 10 dias,  
 26. Laura é o senhor aguarda.  
 27. Túlio tá. Então tá bom.  
 28. Laura Agradecemos a ligação.  
 29. Uma boa tarde  
 30. Túlio Tá. Obrigado.  
 31. Tchau, bom trabalho.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"**

**Participantes:** Luzia (atendente)  
Fabio (cliente)

1. Luzia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luzia,
2. Boa tarde.
3. Fabio Boa tarde,
4. Luzia Pois não.
5. Fabio Tudo bom Luzia?
6. Luzia (pois não) boa tarde, tá tudo bem.
7. Fabio Tudo jóia, né?
8. Luzia Eh
9. Fabio Luzia
10. Luzia Sim senhor.
11. Fabio É daqui de Curitiba,
12. O Fabio,
13. Eu queria saber se tem alguma coisa pra mandar
14. pra mim esse final de mês agora?
15. Luzia Sim senhor Fabio.
16. Fabio Eh a respeito - meu nenenzinho nasceu,
17. Luzia Pois não senhor.
18. Fabio Então eu queria saber se vocês vão mandar alguma
19. coisa pra mim?
20. Tá me ouvindo?
21. Luzia (incomp.) qual a matrícula da sua carteira senhor?
22. Fabio E:h zero trezentos e vinte e sete
23. Luzia Sim.
24. Fabio Quatrocentos e vinte e cinco
25. Luzia Sim.
26. Fabio Zero dois,
27. É que eu tive que fazer - e que eu tive que paga uh
28. negócio do hospital=
29. Luzia Sim.
30. Fabio = porque eu a minha mulher atual agora,
31. num tá credenciada ainda no plano de saúde inda,
32. entendeu?
33. Luzia Sei.
34. Fabio Então vê se vai da pra pra cobri o cheque,
35. Se vê pra mim?
36. Luzia O senhor já deu entrada no reembolso?
37. Fabio Já,
38. Foi tempo já
39. Luzia Oi?
40. Fabio Dia dezessete de abril.
41. Luzia Deixa eu confirmar isso,
42. O senhor aguarda um momento por favor senhor Fabio
43. Fabio Aguardo,
44. aguento
45. Luzia (incomp.) há previsão de crédito agora pro dia vinte e
- cento e noventa e quatro reais
46. cento e noventa e quatro reais.
47. Fabio Cento e noventa e quatro.
48. Luzia É cento e noventa e quatro.
49. Fabio Dia vinte e cinco de maio?
50. Luzia É sim senhor.

1. Referente a auxílio natalidade.
2. Fabio Muito obrigado.
3. Luzia NAda senhor,
4. Fabio Uma boa tarde
5. Luzia Tudo de bom senhor Fabio.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Helena (atendente)  
Sandra (cliente)

1. Helena Serviço de atendimento a associado
2. meu nome é Helena,
3. boa tarde.
4. Sandra Por favor,
5. eu tive conversando num outro dia com uma moça aí chamada
6. Rita,=
7. Helena = pois não.
8. Sandra ela pode pega autorização?
9. Ou ela não está?
10. Porque eu tinha conversado com ela sobre um assunto e ela
11. ficou de da uma checada pra mim.
12. Helena Qual o número da sua matrícula?
13. Sandra Não é da minha matrícula,
14. é a matrícula da minha mãe.
15. Helena Pois não.
16. Sandra agora eu só to com a boletota aqui,
17. eu não sei o que que é o número, e o número do documento.
18. Helena é o número da matrícula que consta na carteira X Saúde
19. Sandra sim mas
20. Helena nós fazemos o atendimento mediante esse número.
21. Sandra Pois é, só que eu não tenho a carteira X Saúde
22. eu tenho boletoto, porque eu pago através do boletoto
23. e minha mãe usa o serviço com a carteirinha em outro
24. estado.
25. Helena esse boletoto tem alguma coisa escrito à caneta?
26. Sandra tem número do documento eh,
27. Helena eh não é isso não não é isso não, é a carteira do X Saúde
28. agora nesse boletoto ta -tem alguma coisa escrito à caneta?
29. Sandra não, não tem eh um boletoto pra mim pagar no banco que não
30. tem nada escrito à caneta
31. Helena eh porque nós precisamos pra darmos qualquer informação,
32. o nosso atendimento, é mediante esse número da carteira
33. X Saúde
34. Sandra Tá, eu já entendi, agora deixa eu te perguntar uma coisa,
35. eu poderia falar com uma pessoa chamada René?
36. Tem condição de passa pra ela ou só você pode me atender?
37. Não, não eu pegaria o seu número da matrícula,
38. e eu concluiria o atendimento,
39. caso tivesse alguma situação pendente com a René, eu
40. veria com ela,
41. [mas o nosso atendimento ]
42. Sandra [Mas eu vou te explicar qual é a situação]
43. Helena mas é porque nós precisamos do número da matrícula,
44. [infelizmente o atendimento ]
45. Sandra [sim, mas eu dei o número daqui ]do boletoto e ela
46. localizou imediatamente.
47. Helena Que número é esse que a senhora - que a senhora passou
48. pra ela?
49. Sandra é porque ela pediu o nome do associado,
50. Helena Não.

1. Asndra eu tenho o boleto aqui, o boleto pra pagamento,  
 2. eu não tenho a carteirinha da [associada ]  
 3. Helena [ Certo . ]  
 4. Sandra porque é a situação que você num num num espero eu  
 5. explicar,  
 6. a minha mãe é assegurada, ela mora no Rio de [Janeiro,]  
 7. Helena [Certo . ]  
 8. Sandra e usa a carteirinha lá, eu estou falando de [Brasília]  
 9. Helena [Certo .]  
 10. Sandra eu só pago com o boleto,  
 11. eu não [tenho ] mais nenhum [dado ]  
 12. Helena [certo, eh ] [ uh hum]  
 13. Sandra eu assumi o plano de saúde dela,  
 14. Para fim de [pagamento], tá.  
 15. Helena [certo ]  
 16. Sandra então eu não tenho o número, Eu não tenho documento  
 17. nenhum,  
 18. Eu só pago, tá.  
 19. Helena eu sei eh  
 20. Sandra o problema aconteceu que o boleto vem direitinho já  
 21. muitos anos eu pago tudo,  
 22. É que veio o aquele livrinho de locais credenciados pra,  
 23. Pra pra uso da minha mãe, Só que veio de Brasília, tá.  
 24. Aí eu liguei pra esse telefone,  
 25. Primeiro eu liguei aqui pra aqui pra Brasília,  
 26. O telefone local, Aí me deram esse 0800 pra mim liga  
 27. direto praí,  
 28. Porque o que eu quero é que seja mandado para minha mãe  
 29. nem que eu tenha que pagar o da região  
 30. Que ela mora, tá.  
 31. O endereço é de Brasília somente para o pagamento,  
 32. A minha mãe ela é que usa o serviço saúde,  
 33. Ela mora no estado do Rio de Janeiro,  
 34. Por isso que eu pedi pra fala com a  
 35. Helena ela mora no [Rio de Janeiro] e tem o livrinho da rede  
 36. [credenciada]  
 37. Sandra [sim  
 38. [ela não tem ] o livrinho  
 39. Chegou o livrinho [novo de 1999,]  
 40. Helena [ ah ah]  
 41. Sandra só que chego da região local daqui de Brasília,  
 42. Os credenciados em Brasília  
 43. Helena [chego pra se- ]  
 44. Sandra [então eu acredito]  
 45. Helena mas chego pra senhora em Brasília,  
 46. Não chego pra ela aqui [no Rio não. ]  
 47. Sandra [é chegou pra mim] porque a cobrança  
 48. Helena é ela aqui no Rio não recebeu nada de livro não?  
 49. Sandra não, ela não recebeu, Inclusive até a moça que me  
 50. atendeu,  
 51. Essa Rita ela falo assim,  
 52. Com certeza ela nem vai recebe,  
 53. Porque como a senhora tá recebendo,  
 54. A senhora mudou o endereço pra pagamento em Brasília,

1. De repente tá assim parecendo  
 2. Helena é  
 3. Sandra que é porque o domicílio da pessoa mudou pra Brasília  
 4. Helena é  
 5. mas não é o caso,  
 6. É porque eu pago o serviço de saúde dela  
 7. Aí pra ficar mais prático pra mim,  
 8. Eu pedi que a cobrança viesse para Brasília  
 9. Helena certo.  
 10. Mas deixa eu explicar uma coisa pra senhora,  
 11. Nos poderíamos ajudar a senhora sim,  
 12. Só que o nosso atendimento é mediante esse número da  
 13. carteira X Saúde  
 14. Sandra sim, mais é impossível que nesse boleto de pagamento não  
 15. tenha o número da carteira  
 16. Helena eu acho que não,  
 17. Verifica aí no boleto,  
 18. Eu acho que não tem não,  
 19. Lá embaixo onde está escrito assim sacado,  
 20. Tem o nome do associado e tem o número da matrícula?  
 21. Lá embaixo sacado.  
 22. Aí tem o nome do associado  
 23. Sandra deixa eu te falar  
 24. Helena tem o número também?  
 25. Sandra se eu de o nome do do  
 26. Helena não não não não é pre-  
 27. Sandra do do fulano resolve?  
 28. Helena não, é o número da matrícula que consta na carteira  
 29. X Saúde  
 30. Sandra deixa eu vê se tem aqui,  
 31. Olha só,  
 32. Aqui tem sedente,  
 33. Tarará tarará,  
 34. Segui o documento,  
 35. Data de processamento,  
 36. Eh, uso do banco,  
 37. Moeda,  
 38. Tarará tarará tarará,  
 39. Agora tem  
 40. Helena lá embaixo sacado,  
 41. Não tem número de matrícula aí não?  
 42. Tem o nome de quem?  
 43. Quem é o nome?  
 44. Sandra é Verônica Lima do Rosário  
 45. Helena então aí do lado não tem o número da matrícula?  
 46. Sandra não, tem 00000/00000-000  
 47. Helena não, senhora,  
 48. Infelizmente nós poderemos até tentar ajudar a senhora,  
 49. Mas mediante- telefone pra sua mãe,  
 50. Nos telefone com o número da matrícula que consta na  
 51. carteira X Saúde dela,  
 52. Aí a senhora anota esse número e toda vez que entrar em  
 53. contato conosco esteja com este número a mão para pra  
 54. agilizar o atendimento  
 55. Sandra Tá, brigada.  
 56. Te logo.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"**

**Participantes:** Eliane (atendente)

Luciano (cliente)

1. Eliane Eliane boa tarde
2. Luciano Boa tarde Eliane é o seguinte
3. Minha mãe paga um plano(inc.)
4. e:: ela recebeu uma carta hoje do correio
5. Informando que o plano dela foi cancelado
6. que não foi pago: a parcela que não:: do mês três
7. é né (?) e tudo mais
8. E eu já tenho aqui o comprovante de pagamento que foi
9. Autenticado no banco e tudo
10. Eliane Ce:rto qual é o número da matrícula da carteira X Saúde
11. Luciano Olha eu não tô com eh: só um minutinho...
12. Ó eu não tô (?) eu tô com os quatro:: com os boleto
13. bancário
14. Eliane Mas nós precisamos senhor para darmos qualquer
15. [informação] do
16. Luciano [sim ]
17. Eliane número da matrícula que consta na carteira cap saúde, tá?
18. Luciano Tá? E eu tenho outro negócio aqui deve ser isso aqui
19. então só um minutinho ((5 Seg))
20. Olha
21. Eliane Pois não
22. Luciano Esse número aqui ó
23. Eu não sei se é isso aqui
24. É um número (extenso é extenso) não?
25. Eliane Não não é o número da matrícula esse número consta na
26. carteira X Saúde
27. não é um número extenso não.
28. Luciano É a carteira o que um cartão?
29. Eliane É
30. Luciano Eu (não vou ter) aqui então
31. Não consta nesse papel aqui que eu tô na mão?
32. Eliane Qual é o papel que o senhor tem na mão
33. Luciano Esse (que o cara paga) no banco
34. Eliane Não não consta
35. Luciano Tem um número aqui zero zero nove zero sete cinco quinze
36. dez
37. dezoito barra pê
38. Eliane Não não é esse não
39. Luciano Não?
40. Eliane Não.
41. Luciano É o seguinte ó como é que a gente faz isso aqui tá
42. autenticado isso
43. aqui foi cancelado não tem como mais resolver isso aqui?
44. Eliane Só fazemos atendimento senhor somente com o número da
45. matrícula pra eu [atender bem]
46. Luciano [(você pode)] me explicar isso aí?
47. Eliane cada caso é um caso senhor de qualquer forma eu precisava
48. ver eh:
49. Olhar mês a mês o que foi dado baixa o que não foi
50. Eu peço que o senhor por gentileza eu não estou eh:: lhe



1. tratando com má vontade realmente o atendimento será
2. perfeito se for com o número da carteira X saúde.
3. Luciano Essa carteira X saúde é (aquele cartãozinho)?
4. Eliane Po:de pode ser agora pode ser de qualquer um do grupo
5. familiar tá
6. não precisa ser daquela associada eh: o número é o mesmo
7. para todo o grupo familiar é igual.
8. Luciano E só tem naquela carteira
9. Eliane Na carteira X saúde
10. Tá bom?
11. Luciano Vou ver onde tá essa carteira e dou uma ligadinha
12. Eliane Tá [bom]
13. Luciano [Tá]? Obrigado
14. Eliane Agradecemos muito boa tarde.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"**

**Participantes:** Leila (atendente)

Paulo (cliente)

1. Leila Serviço de atendimento ao associado meu nome é Leila
2. bom dia.
3. (Entra um chiado de 1 min. 48 seg.)
4. (Entra uma gravação de 17 seg.)
5. (Entra uma música de 5 min. 38 seg)
6. Leila Serviço de atendimento ao associado meu nome é Leila
7. bom dia.
8. Paulo Bom dia.
9. Leila Bom dia, senhor.
10. Paulo Eh:, eu queria solicitar uma autorização provisória de
11. atendimento
12. por favor.
13. Leila Qual o número da matrícula?
14. Paulo É:: sessenta e dois
15. Leila Sim.
16. Paulo Quarenta e nove
17. Leila Sim.
18. Paulo Setenta e cinco, sete.
19. Leila Aguarda um instante por favor. (8 seg., barulhos ao
20. redor)
21. Sessenta e dois, quarenta e um – [sete cinco sete
22. Paulo [sete cinco sete
23. Leila Titular é Paulo Mendes?
24. Paulo Isso.
25. Leila Pra qual dependente, senhor?
26. Paulo É pra Rosália Mendes, é minha mãe (incompreensível)
27. (10 seg. de barulhos e digitação)
28. Leila Alô senhor?
29. Paulo Oi.
30. Leila Consta em nosso sistema que o mês de abril que venceu no
31. dia sete de maio, ele não foi pago.
32. Paulo Já foi pago sim.
33. Leila O mês de abril que venceu em sete de maio?
34. Paulo É que chegou atrasada aqui, eu recebi atrasado, eu paguei
35. com atraso deve ser no dia vinte, mais ou menos.
36. Leila Olha. O mês de abril venceu em maio, o mês de maio venceu
37. em Junho.
38. Paulo Já foram pagos todos dois.
39. Leila Olha, até o momento, não consta esse pagamento. Eu
40. oriento que o senhor passe um fax... desse documento
41. para confirmar esse pagamento, senão a partir do dia
42. primeiro de agosto ela estará excluída.
43. Paulo É, mas eu já paguei todos. Eh, olha só. Eu não tenho fax,
44. como que eu faço?
45. Leila Você pode vir aqui então pessoalmente trazer esse
46. documento, senhor.
47. Paulo Tem que ir aí pessoalmente?
48. Leila É. Senão a partir do dia primeiro de agosto ela está
49. excluída do plano.
50. Paulo Tem que levar o comprovante de—

1. Leila Isso. Isso mesmo.  
2. Paulo Tá. Aí na central mesmo, né?  
3. Leila Isso. Isso mesmo.  
4. Paulo (incompreensível) não, né?  
5. Leila Isso.  
6. Paulo Ta. OK  
7. Leila Tá bom?  
8. Paulo Tá bom.  
9. Leila Eh: Será por fax ou por pelo correio?  
10. Paulo Eu posso mandar pelo correio?  
11. Leila Pode.  
12. Paulo Ta bom então.  
13. Leila Não. A autorização provisória.  
14. Paulo Oi?  
15. Leila Eu posso mandar por fax ou por correio?  
16. Paulo Ah, pode mandar pelo correio mesmo.  
17. Leila Pelo correio.  
18. Paulo Ta.  
19. Leila OK, senhor. Eu providenciarei o envio.  
20. Paulo Ta OK, obrigado.  
21. Leila Agradecemos pela ligação. Bom dia.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Renato (atendente)

Armando (cliente)

1. Renato Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renato
2. bom dia.
3. Armando O Renato, no mês passado eu não recebi o aquela
4. cartãozinho de atendimento pra maio. Aí eu liguei pra aí,
5. certo, disseram que iam providenciar. Houve uma
6. emergência sábado aqui no hospital, pó criaram o maior
7. problema pra me atender com o negócio vencido. Eu dei o
8. telefone da X Saúde, tudo isso. Não conseguiram ligar
9. pra X Saúde, entendeu? Eu queria saber se já foi
10. providenciado nova via,
11. [algum-
12. Renato [Qual o número da matrícula, senhor?
13. Armando É zero ponto quatro oito cinco, três quatro meia, zero um
14. Renato (7 seg.) Senhor Armando?
15. Armando Isso.
16. Renato Mas o que é que houve com carteira do senhor?
17. Armando Não. Eu não recebi no mês passado. Não recebi o
18. cartãozinho do mês de maio pra liberar atendimento pra
19. liberar no mês de maio.
20. Renato Quando é que o senhor foi atendido na emergência?
21. Armando Ah, sábado.
22. Renato Sábado foi que dia? Sábado foi dia:: trinta.
23. Armando Ahn.
24. Renato Sábado ainda era a liberação de atendimento de abril,
25. senhor.
26. Armando É tem razão.
27. Renato Exatamente. Porque como é que o hospital eh eh::
28. Armando (?)último dia.
29. Renato É exatamente o senhor teve até o:: dia trinta sábado, ou
30. seja, dia sábado foi dia vinte e nove.
31. Armando Eu estou com a uma consulta marcada agora de manhã com o
32. otorrino. Como é o procedimento?
33. Renato Não tudo bem. Aí já estamos no mês de maio, posso
34. providenciar uma autorização provisória.
35. Armando Não. Eu já telefonei pra aí contando essa história.
36. Essa história, aí ficaram de me enviar no outro dia.
37. Renato Nós enviamos. Foi no dia vinte e sete do quatro--
38. Armando Ahn.
39. Renato A Silvana enviou uma autorização provisória pro
40. dependente zero um e zero dois.
41. Armando Ah, sou eu e minha senhora.
42. Renato Exatamente. No caso foi o senhor e --
43. Armando A Vera Livia.
44. Renato E a senhora Vera Livia.
45. Armando Isso.
46. Renato Exatamente. Foi providenciado no dia vinte e sete isso, e
47. foi uma quinta-feira.
48. Armando Mas vamos hoje.
49. Renato Como?
50. Armando Agora de manhã. Eu vou ao otorrino.

1. Renato O senhor não recebeu a autorização provisória?

2. Armando Não. Até agora não.

3. Renato E foi enviada pelo correio correto?

4. Armando Sei.

5. Renato O senhor vai ter que aguardar o recebimento, a não ser

6. que o senhor tenha um fax, onde eu possa estar enviando

7. pro senhor essa autorização.

8. Armando Ah, não tenho não.

9. Renato Senão o senhor vai ter que aguardar realmente--

10. Armando Escuta. Mas quer dizer eu não posso ser atendido não?

11. Renato Não porque a carteira do senhor está vencida. Eles não

12. vão aceitar a carteira do senhor.

13. Armando Não vão aceitar?

14. Renato Desculpa. Desculpa. Eh:: o senhor não tem a liberação de

15. maio.

16. Não é a carteira que está vencida. É a liberação de maio

17. que você não recebeu

18. Armando Ahnã.

19. Renato Entendeu? Deixa só eu verificar, só um momento por favor.

20. 4 seg.) É. Era pro senhor ter recebido, tanto o senhor

21. quanto a senhora Vera.

22. Não receberam por algum motivo de extravio por parte do

23. correio

24. Armando Olha. Então essa é a segunda vez que foi extraviada.

25. Renato É. Mas essa, mas essa, essa esse atendimento que o senhor

26. fez no sábado, não caberia ao hospital estar eh:::

27. Armando Ô Renato,

28. Renato Pois não.

29. Armando Você quer que a secretária do médico ligue pra aí? Vocês

30. não autorizam isso não?

31. Renato Não. Por telefone não senhor.

32. Armando Ah, não né?

33. Renato Só através da autorização provisória realmente.

34. Armando Ah.Tá legal. Tá Ok.

35. Renato Mas nós já providenciamos, senhor. Se o senhor tiver um

36. fax pra que nós possamos enviar, nós enviamos hoje pro

37. senhor.

38. Uma autorização pra estar liberando esse atendimento pro

39. senhor. (2 seg.)

40. Armando Tá legal.

41. Renato O senhor mora [(?) mesmo?

42. Armando [Moro na Tijuca

43. Hein?

44. Renato O senhor é do Rio ?

45. Armando Sou. Moro na Tijuca.

46. Renato A não ser que o senhor venha aqui na gerência regional

47. [do Castelo]

48. Armando [não posso não], rapaz. Sabe? Eu estou com aquela gripe,

49. aquela gripe terrível?

50. Eu estou há quatro dias de cama, meu irmão. Quatro dias

51. de cama.

52. Entendeu? Eu vou pagar essa consulta ao médico. Tá legal?

53. Renato Pois não senhor.

54. Armando Tá bom. Obrigado

55. Renato Nós agradecemos e tenha um bom dia.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"

**Participantes:** Pedro (atendente)

Marcos (cliente)

1. Pedro Serviço de atendimento ao associado meu nome é Pedro, bom
2. dia.
3. Marcos (?) de fevereiro, sabe? De débito automático e não foi
4. descontado. Aí chegou uma compensação pra mim pagar aqui.
5. Só que está vencido. Dia 28.
6. Pedro Qual o número da matrícula, senhor?
7. Marcos É. Meu pai. Eu estou com a minha aqui.
8. Pedro Qual o número da matrícula?
9. Marcos É seis. Oitocentos e vinte e quatro, trezentos e vinte e
10. oito, zero, zero.
11. Pedro (5 seg.) Senhor Marcos dos Santos.
12. Marcos É é.
13. Pedro O pai do senhor é o senhor Walter
14. Marcos Exatamente. É. (3 seg.) É débito automático, não sei
15. porquê não foi descontado, sabe. Não sei, não sei o que
16. aconteceu. eu trabalho, sabe. Trabalho na fundação
17. nacional da saúde. Aí trabalho e só chego na sexta.
18. Quando eu cheguei lá, tinha- o banco estava fechado não
19. deu nem como pagar. a validade dia vinte oito. Queria
20. saber se você manda outra, como é que faz.
21. Pedro A contribuição, ela não foi. Não foi feito esse débito em
22. conta porque o senhor não teve saldo em conta ou o seu
23. saldo estava
24. insuficiente para que nós pudéssemos estar emitindo esse
25. débito, senhor.
26. Marcos Certo.
27. Pedro Então. O mês de fevereiro realmente, como não foi pago,
28. o:: senhor Walter agora no mês de de maio ele está
29. suspenso do atendimento até que o senhor quite esse
30. valor.
31. Marcos Chegou uma compensação pra mim, sabe.
32. Pedro Quando o senhor recebeu?
33. Marcos Eu cheguei no dia 28, mas eu estava viajando, porque eu
34. trabalho trabalho fora. Trabalho na fundação nacional da
35. saúde, só no trabalho quando cheguei o banco estava
36. fechado. Aí vencia no dia Aí vencia no dia 28. Aí eu
37. queria saber se vão mandar outra ou como é que faz.
38. Pedro Exatamente. Eu vou ter que estar enviando outra ficha de
39. compensação pro senhor, pra que o senhor possa estar
40. Efetuando. O senhor mora no interior, ou na capital?
41. Marcos É interior de Pernambuco. Sertão.
42. Pedro Int- Interior de Pernambuco?
43. Marcos É. Sertão de Pernambuco.
44. Pedro Um momento, por favor.
45. Marcos Ahnã.
46. Pedro Estarei lhe enviando essa ficha de compensação para a
47. travessa Antônio Pereira numero 23 -
48. Marcos Exatamente.
49. Pedro Pernambuco. Cep é setenta e sete, trezentos zero zero

1. zero.

2. Marcos Exatamente. É. (?) Você vai enviar quando?

3. Pedro Estarei emitindo na data de hoje, senhor.

4. Marcos Exatamente. Agora manda o mais rápido possível, viu?

5. Pedro Perfeitamente.

6. Marcos Aí eu pago, aí quando eu pagar aqui, eu eu ligo pra aí ou não.

7.

8. Pedro Como?

9. Marcos Quando eu pagar esse débito aí, (?)

10. Pedro É. Quando o senhor efetuar esse pagamento,

11. Automaticamente ele já vai estar liberado,

12. O senhor já efetuou o pagamento referente ao mês de abril?

13.

14. Marcos Já todos.

15. Pedro Que venceu agora no dia:: no dia oito de maio?

16. Marcos (?)

17. Pedro Vai vencer agora no dia oito de maio.

18. Marcos Vai vencer. É exatamente.

19. Pedro Mas o senhor já está com a ficha em mãos, né?

20. Marcos Não. É::: débito automático. Conta corrente.

21. Pedro Como?

22. Marcos É débito automático. É descontado na minha conta. Na

23. minha conta corrente.

24. Pedro Ah, perfeito, desculpa.

25. Marcos Entendeu? (?)

26. Pedro Só um momento por favor, senhor. (11 seg.)

27. Senhor Marcos

28. Marcos Oi.

29. Pedro Eu já emiti a segunda via da ficha de compensação,

30. nós estaremos enviando pro endereço que eu acabei de

31. confirmar com o senhor.

32. Marcos Então tá bom.

33. Pedro Assim que o senhor receber, o senhor já pode estar

34. efetuando esse pagamento.

35. Marcos Exatamente. Agora, (?) a carteirinha dele? Chega esse mês

36. ainda?

37. Pedro Carteira? Ele está sem carteira?

38. Marcos Não. De atendimento. De atendimento.

39. Pedro A liberação?

40. Marcos Sim. É.

41. Pedro Não. A liberação. O que que acontece? Eu posso estar

42. emitindo pro senhor somente após o pagamento, tá?

43. Marcos Exatamente.

44. Pedro O senhor quando efetuou o pagamento do mês de fevereiro,

45. o senhor deixa passar dois, três dias, o senhor nos

46. retorna o contato, estando constando em nosso sistema o

47. pagamento, nós liberamos uma autorização provisória, só

48. poderá ser liberada após a quitação desse débito de

49. fevereiro.

50. Marcos Na hora que chegar eu pago. Eu só não paguei esse débito

51. de fevereiro –

52. Pedro Não. Perfeito, mas só podemos estar fazendo a liberação

53. mediante a comprovação do pagamento.

54. Marcos Eu sei.

55. Pedro Então, enquanto o pagamento não for efetuado o mês de

56. maio, ele está suspenso.

57. Marcos Exatamente. Chega vai demorar até quando?

1. Pedro Isso vai depender do correio. Nós estaremos enviando do  
2. Rio de Janeiro.  
3. Marcos Enviando hoje, né?  
4. Pedro Exatamente.  
5. Marcos minha mãe também sabe? Está com uns três, uns quatro  
6. meses assim, ne'? que eu botei minha mãe. Eu queria botar  
7. em conta corrente, porque vocês— não dá pra vocês  
8. mandarem autorização não?  
9. Pedro Só um momento por favor. (9 seg.)  
10. O mês de março da senhora Maria de Fátima que venceu no  
11. dia sete de abril não foi pago, senhor.  
12. Marcos Oxente. Não? De março?  
13. Pedro De março que venceu em abril.  
14. Marcos Oxente. Não. Foi descontado.  
15. Pedro Não. Não foi descontado, o senhor paga através de ficha  
16. de compensação.  
17. Marcos É. Tá certo. Tá lá em casa. Vou pagar amanhã. Tá certo,  
18. Pedro Só que o senhor não vai poder mais pagar com essa ficha.  
19. Nós vamos ter que emitir uma segunda via pra ela também.  
20. Marcos Xi, é?  
21. Pedro Exatamente, senhor. Essa ficha do mês de março, ela só  
22. valeria o pagamento através dela até o dia 28 de  
23. abril. Como nós já estamos em Maio, só através de segunda  
24. via.  
25. Marcos Pagamento dia dois, ne? Dia dois é o pagamento da gente.  
26. Aí se chega atrasado, rapaz, não não, sem dia de data  
27. certa. Ao chegar o salário, aí eu queria botar assim pra  
28. automaticamente pra descontar na minha conta, também.  
29. Pedro Eu posso estar enviando pro senhor um formulário, mas o  
30. pagamento de março o senhor vai ter que estar efetuando o  
31. pagamento de março e de abril que vai vencer agora no dia  
32. oito de maio. O senhor recebeu a ficha?  
33. Marcos Já. Tá lá em casa. Eu vou, eu vou pagar amanhã.  
34. Pedro Perfeito, mas a do mês de março também não foi paga  
35. senhor.  
36. Marcos (?)  
37. Pedro E o senhor vai pagar as duas na mesma data?  
38. Marcos Exatamente.  
39. Pedro Então eu vou estar emitindo a do mês de março, não vai  
40. Ter condições de eu emitir pro dia oito.  
41. Hoje já é dia dois. O senhor não vai receber até o dia  
42. oito. Então o senhor vai pagar a do mês de abril, e vai  
43. ficar aguardando a do mês de março pro senhor estar  
44. efetuando o pagamento, tá certo?  
45. Marcos Tá bom.  
46. Só um momento por favor. (14 seg.)  
47. Marcos  
48. Marcos Oi.  
49. Pedro Pronto. Eu já emiti também a segunda via da ficha de  
50. compensação do mês de março da—  
51. Marcos Mamãe.  
52. Pedro Isso. Perfeito. O senhor aguarda que nós estaremos  
53. enviando também assim que o senhor receber, o senhor  
54. também já pode estar efetuando esse pagamento.  
55. Marcos A de abril, a de abril, eu posso pagar amanhã né? Amanhã  
56. ou depois né?  
57. Pedro A de abril o senhor já pode pagar quando o senhor quiser,



1. o senhor o vencimento é até o dia oito.  
2. Marcos Dia oito.  
3. A de março o senhor vai aguardar a ficha que eu vou  
4. enviar. Recebeu, o senhor pode pagar.  
5. Marcos Não. Tá bom.  
6. Pedro A do mês de fevereiro do seu pai, ele está suspenso agora  
7. no mês de maio.  
8. Assim que o senhor receber, efetue o pagamento, aguarda  
9. três dias, nos retor-, nos retorna o contato. Confirmando  
10. o pagamento, nós emitimos uma:: autorização provisória  
11. pro senhor.  
12. Marcos Então tá bom. Então você, você vê também a a a  
13. autorização pra mim botar a mamãe  
14. Pedro Já solicitei também, senhor.  
15. Marcos Viu? Tá bom, obrigado, viu?  
16. Pedro Nós agradecemos e tenha um bom dia.  
17. Marcos Tá. Igualmente.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO "X SAÚDE"**

**Participantes:** Nilda (atendente)

João (cliente)

1. Nilda Serviço de atendimento ao associado meu nome é Deise boa
2. tarde((5Seg.))
3. Alô
4. João (?)
5. Nilda Tá tá um pouco longe a ligação
6. João (?)
7. Nilda Autorização de quê?
8. João (?) provisória.
9. Nilda Uma autorização provisória?
10. João É:, dá pra tu mandar ela hoje?
11. Nilda Qual o número da matrícula?
12. João Três dois quatro sete quatro meia oito zero
13. Nilda Quatro meia oito?
14. João É: quatro meia oito zero final
15. Nilda Tá só um momento
16. fala de que cidade?
17. João Estado do Rio, Niterói
18. Nilda Tá só um momentinho que eu tô verificando tá? ((32 Seg.))
19. Pra quem seria senhor José Carlos?
20. João é que eu tenho que ver a carteirinha dela ainda sabe?
21. Nilda Ce:rto é porque ela foi incluída agora né, sete do seis
22. João é fogo, né até fazer efeito
23. Nilda Tudo bem eu vou emitir eu vou enviar pro seu endereço tá
24. ok?
25. João Falou Obrigado hein?
26. Nilda Na::da boa tarde.
27. João E:i!
28. Nilda Oi?
29. João Deve chegar quando? demora muito?
30. Nilda O tempo do Correio.
31. João Tá.
32. Nilda Tá? Vou encaminhar amanhã.
33. João Tá bom obrigado tá filha?
34. Nilda Na::da boa tarde.