

7. Referências Bibliográficas

BARBOSA, B. T. **Especificidades formais na organização do reparo**: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional. Rio de Janeiro, 2003. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, PUC-RJ.

BUTLER, Chris. Systemic Functional Grammar. In: VERSCHUEREN, Jef; ÖSTMAN, Jan-Ola; BLOMMAERT, Jan (orgs.). **Handbook of Pragmatics Manual**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company, 1995. p. 527-33

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia C.. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações. In: ____ **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001. p. 31-56

GOFFMAN, Erving. Footing. In: RIBEIRO, Branca T. & GARCEZ, Pedro M. (orgs.) **Sociolingüística Interacional**. 2.ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002. p. 108-148

GARCEZ, Pedro M.; OSTERMANN, Ana Cristina. Glossário conciso de Sociolingüística Interacional. In: RIBEIRO, Branca T. & GARCEZ, Pedro M. (orgs.) **Sociolingüística Interacional**. 2.ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002. p. 257-264

HALLIDAY, M.A.K. **An Introduction to Functional Grammar**. 2.ed. London: Edward Arnold, 1994

LOPES, Rodrigo E.L. **Estudos de transitividade em Língua Portuguesa**: o perfil do gênero cartas de venda. São Paulo, 2001. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, PUC-SP.

MATEUS, Maria Helena M. et al. Mecanismos de construção preposicional e de referência. In: **Gramática da Língua Portuguesa**. 4.ed. Lisboa: Caminho, 1994. p. 37-51

MONOCONC PRO, Project for Windows 95/98/20, version 1.0: Concordance software. BARLOW, M., 1999. ELF Ltd.: Athelstan: Houston, U.S.A..

NEVES, M.H. de M. **A Gramática Funcional**. 2.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001

OLIVEIRA, M. do C. L. de. Language, Technology and Late Modernity: a study of interaction in a Call Center. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON DISCOURSE, COMMUNICATION AND THE ENTERPRISE. 2001, Portugal. Faculty of Letters, Universidade de Lisboa.

____ BARBOSA, B. T. Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico. **Revista PaLavra**, v. 8. p. 155-68. Departamento de Letras da PUC-RJ. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002.

PEREIRA, M. das Graças D. Apresentação: evento e atividade de fala. **Revista PaLavra**, v. 08. p. 7-15. Departamento de Letras da PUC-RJ. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002.

RAMOS, R. de C. G. **Projeção de imagem através de escolhas lingüísticas**: um estudo no contexto empresarial. São Paulo, 1997. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, PUC-SP.

SILVA, J .R. G. et al. **Operadores de Call Center**: inconsistências e desafios da Gestão de Pessoas. Bahia: Caderno de Trabalhos da ENANPAD, Salvador, 2002

ZARIFIAN, Philippe. A questão da comunicação. In: DAVEL, Eduardo & VERGARA, Sylvia C. (orgs.) **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001. p. 149-70

ANEXO I

Pós-Graduação em Estudos da Linguagem

ATENDIMENTO 1: At 1 – F/S

Dina: **Atendente**

Kelly: Cliente

Dina Serviço de atendimento ao associado meu nome é Dina boa tarde.
 Kelly Boa tarde Dina meu nome é Kelly.
 Dina Pois não?
 Kelly Dina, é porque eu já tô/eu tô (associada e(?)),
 Dina Certo
 Kelly E eu ainda tô com a carteirinha verde.
 O que veio pra mim do: do: de novo,
 Foi a parte (de fundos) da carteira azul.
 Só muda essa parte de fundos?
 Dina Do fundo como assim, a parte que é co[lada]?
 Kelly [É colada.]
 Dina Não, muda a CARTEIRA também é de cor azul.
 Kelly É porque eu não recebi.
 Dina Não recebeu a [carteira] de cor azul?
 Kelly [não]
 Não, só recebi a parte colada.
 Dina Cer:to.
 Kelly Outra coisa, é que eu/eh:: tá vindo pro meu endereço na Bahia.
 (? de pagamento(?))(ruidos))
 Dina Me informa/me informa o número da matrícula.
 Kelly Da matrícula?
 Eh:: ze:ro – ponto – zero noventa e oito,
 Dina ãhn?
 Kelly Cento e oitenta e seis,
 Traço zero dois.
 Dina Só um momento.(55 Seg de pausa)
 Dina Alô?
 Kelly Alô?
 Dina Quem tá falando é?
 Kelly Kelly. (6 Seg.)
 Dina Você não reside/você reside em outro estado né?
 Kelly Eu tô residindo em São Paulo.
 Dina Certo.
 Kelly E meu pai que faz o pagamento (?) pra mim=
 Dina =Certo=
 Kelly =Então tá vindo com o endereço do meu pai.
 Dina Que é só pra pagar?
 Kelly Só pra pagar.
 Então,
 Eu assim, queria ver se haveria condições
 De vocês mandarem as parcelas e o comprovante [de:]
 Dina [Pra] sua residência, pode sim
 Eu vou fazer a alteração agora, tá?
 Kelly E [outra]
 Dina [A outra] questão que você perguntou,
 Foi sobre a questão da::
 Kelly Da carteira.
 Dina Da carteira, a [carteira]
 Kelly [(?)
 Dina Só veio a etiqueta deveria ter vindo a::
 Kelly Carteira azul.
 Dina Exatamente.
 Kelly Por[que]
 Dina [Será] que seu pai não confundiu e colou na dele não pen[sando] que era
 uma carteirinha nova?
 Kelly [não]

Não,
Porque ele guarda tudo separado, o que vem pra mim ele guarda.

Dina Não porque nós não especificamos e (vem sem) colar, sabe, muita gente fez isso.
Kelly Eu acho que meu pai não fez isso não.(risos)
Dina É porque [(?) eu tô perguntando]
Kelly [(?)
Dina Eu tô perguntando exatamente porque (respira ofegante)
Vários associados
"Ah, veio uma carteirinha nova", pensava que era a dele e não era era a do agregado, que a carteira do agregado mudou.

Kelly Mas eu acho que não foi a a: o caso do meu pai não, Dina.
Dina Eh?
Kelly É Dina né?
Dina Isso.
Kelly Eu acho que não foi o caso do meu pai porque aqui normalmente ele pede (orientação pra) minha irmã,=
Dina =Ahã=
Kelly e a minha irmã (?) é porque não veio mesmo.
Dina Tá Kelly, não tem nenhum endereço cadastrado mas a gente pode cadastrar agora tá?
Kelly Tá ok querida. (3 Seg.)
Dina Pode falar o seu endereço e então boleto bancária não, ele vai continuar pagando,=
Kelly =Ele continua pagando=
Dina =Só para enviar carteira, comprovante, livro da rede credenciada, né, pode falar.
Kelly Eu gostaria também que vocês mandassem uma lista,=
Dina =Tá, nós vamos encaminhar=
Kelly Da da::, como se diz
Dina [Das clínicas]
Kelly [Das clínicas] de São Paulo.
Dina Tá, qual o número da sua matrícula?
Kelly Zero noventa e [cinco]
Dina [Não des]culpa qual é o seu endere[ço], perguntei errado.
Kelly [ah!]
Caixa posta quarenta e três (3 Seg, barulho de digitação)
Dina Quarenta e três?
Kelly É. (1 Seg.)
Dina ãh?
Kelly Atibaia São Paulo,
Dina Atibaia é a cidade né?
Kelly Sim.
Atibaia,
São Paulo.(7 Seg., barulho de digitação)
Dina Cep?
Kelly Doze mil, novecentos e quarenta=
Dina =Pois não=
Kelly =Zero zero zero.
Dina Telefone?
Kelly Sete oito (1 Seg de pausa.)
Dina DDD é zero onze né?
Kelly Hein?
Dina DDD é onze, né?
Kelly É, exatamente. (3 Seg.)
Dina Pois não?
Kelly Eh:: sete oito sete cinco,
Treze, setenta e sete.
Dina É celular?
Kelly Não.(2 Seg.)
É o telefone lá da região mesmo.
Dina Sete oito sete cinco,
Kelly Treze,

Setenta e sete.

Kelly É mais pra recado, viu? (2 Seg.)
Dina É um número a mais né?
Kelly É.
São oito números.
Dina Sete oito sete cinco,
Treze,
Kelly Setenta e sete. (2 Seg, barulho de digitação)
Dina Tá.
Tá confirmado o seu endereço tá?
Agora, eu vou fazer o pedido,
Eu vou fazer eh:: o pedido da da sua carteira tá?
[(?)]
Kelly [É porque nesse caso aí Dina] a parte de trás não precisa mandar porque eu
tenho uma aqui. (2 Seg)
Dina Não chegou colar não?
Kelly Não cheguei a colar.
Dina Não chegou a colar, [é um adesivo né?]
Kelly [(?) da carteirinha azul aqui é o quê, eu não vou colar
isso aqui que não tem nada a ver.
Dina Tá, nós vamos encaminhar tá bom?
Kelly (?) ligar para (me esclarecer) com você.
Dina Tá bom, nós vamos enviar para esse endereço.
Kelly (?) com esse endereço a partir de agora o comprovante,
A carteirinha e a lista com as clínicas,
Por gentileza.
Tá bom?
Dina Ta ok, NÃO, não vai ser enviado tudo de uma vez não, tá?
Kelly É parcelado?
Dina É, (começam ambas a rir),
É porque cada coisa é de um/é um setor,
Tá?
Kelly Mas aí você pode fazer esse pedido pra mim pra eles encaminharem pro meu
endereço né?
Dina Tá bem, posso sim, tá ok?
Kelly No caso eu terei que fazer mais ligações pra pra ser encaminhado?
Dina O tempo?
Kelly Não o:: a:: a seção de material, carteirinha,=
Dina =É, a rede credenciada,=
Kelly =Hum=
Dina = Em vez de solicitar um livro,
Eu posso até enviar a cópia que eu tenho aqui que é muito pequeno, são
duas/são três folhas,
Posso até tirar uma cópia xerox e enviar pra/pro/pra você.
Kelly Pode fazer isso=
Dina Que é muito pouco, tem/existe em livro,
[Tá enca]dernado, boniti[nho],
Kelly [É porque] [tá]
Dina Porém como a rede é tão restrita,
Eu posso encaminhar pra você, aí amanhã no caso eu posso encaminhar pra você
essa rede.
Kelly É porque esse endereço pra mim vai ficar somente até dezembro, tá?=
Dina =Então eu não vou nem encaminhar o livro, vou encaminhar uma cópia tá?
Kelly Ahã, é melhor.
Dina (Pra) rede credenciada muito restrita são três folhas,
Num xerox tá, eu posso encaminhar, e a carteira também tá ok?
Kelly Tá ok querida obrigada.
Dina Agradecemos a ligação.
Kelly Obrigada tchau.
Dina De nada tchau.

ATENDIMENTO 2: At 2 –F/I

Solange: Atendente**José:** Cliente

((Entra uma gravação de 4 Seg. , cortada pela música que entra a seguir. São 2.min. e 45 Seg. de música))

Solange Serviço de atendimento ao cliente meu nome é Solange boa tarde ((2Seg.))

Alô?

José 'Tarde

Eu queria verificar se foi feito o pedido de inclusão (dependente) natural

Solange número da matrícula da carteira Xsaúde

José cento e trinta duzentos e cinquenta ((6 Seg. de espera enquanto ela bate os dados no computador))

Solange Qual o nome do dependente?

José Eh: Edilma Santos da Silva ((4 Seg))

Solange A.: Edilma Edilma ainda não foi incluída senhor vamos verificar agora

Quando é que nós recebemos esse pedido tá?

José Hum Hum ((afirmativamente))

Porque tem aqui Xsaúde (urgente) titular e natural

Foi cobrado seis reais ((10 Seg. de pausa e ruídos de teclas de computador e falas))

Solange Alô?

Alô?

José Alô?

Solange Senhor

José Alô?

Ela não foi incluída

José [Alô?

Solange A EDILMA NÃO FOI INCLUÍDA AINDA TÁ SENHOR?

Ela não foi incluída ainda

O senhor pediu pra incluir ela, foi isso?

José Eh: pedi pra incluir porque eu tô eu tô ligando por causa que eh: tá dizendo aqui Xsaúde urgente titular e natural foi me cobrado seis reais. Certo?

Eu quero saber se eu (foi) que mandei esse pedido direto pro Rio

Solange Ah:

Já foi feito o pedido sim nós recebemos no dia vinte e quatro de junho, tá?

José De junho

Solange É:: vinte e quatro de junho tá?

Foi feito esse pedido mas ela não foi incluída ainda

José [Tá:]

Solange [Dei]xa eu ver aqui

Só um minutinho

José Tudo bem ((9 Seg.))

Solange Qual o nome dela?

José Edilma Santos da Silva

Solange Ah: Edilma não foi incluída não, senhor

Agora o senhor tem dúvida quanto ao desconto que houve no seu contracheque?

José Não, é por causa que: esse tá dizendo aqui Xsaúde urgente porque

Eh: realmente eu coloquei com urgência né pedido de inclusão urgente

Por isso que eu não mandei pelo regional

Solange Não Xsaúde urgente, senhor

É que o senhor pediu

O serviço Xsaúde urgente que abrange três trabalhos

Resgate aéreo

José Ah sim já sei já entendi

Solange Tá?

José Já entendi já.

Solange Só isso tá bom?

José Tá
 Solange Mais algu[ma coisa
 José [(que) já] foi pedido esse
 Esse(inc.)?
 Solange É já foi solicitado a inclusão dela mas ela ainda não foi incluída tá bo:m?
 José Tá: tudo bem então
 Solange Tá bom?
 José Tá ok
 [Muito obrigada]
 Solange [Esse Xesse isso] que o senhor viu
 X saúde urgente o senhor viu aonde no demonstrativo ou o senhor viu
 José Vi no demonstrativo que eu recebi agora mesmo eh: recebi aí eu digo vou
 entrar em contato pra saber se é ou não da inclusão que eu pedi mas agora
 tá (mandado).
 Solange É o Xsaúde urgente é um serviço de de [atendimento tá bom?]
 José [i:sso, eu sei]
 Solange Mais [alguma coisa?]
 José [é bom que]
 Solange [Agradecemos a sua ligação]
 José [(?)
 Solange Boa tarde
 José Boa tarde

ATENDIMENTO 3: At 3 –F/I

Solange: Atendente

Manoel: Cliente

Solange Solange boa tarde
 Manoel Boa tarde Solange é o seguinte
 Minha mãe paga um plano(inc.)
 e:: ela recebeu uma carta hoje
 do correio
 Informando que o plano dela foi cancelado
 que não foi pago: a parcela que não:: do mês três
 é né (?) e tudo mais
 E eu já tenho aqui o comprovante de pagamento que foi autenticado no
 banco e tudo.
 Solange Ce:рто qual é o número da matrícula da carteira X saúde
 Manoel Olha eu não tô com eh: só um minutinho...
 Ó eu não tô (?) eu tô com os quatro:: com os boleto bancário
 [(Qualquer)]
 Solange [Mas nós] precisamos senhor para darmos qualquer [informação] do
 Manoel [sim]
 Solange número da matrícula que consta na carteira X saúde, tá?
 Manoel Tá? E eu tenho outro negócio aqui deve ser isso aqui então só um
 minutinho ((5 Seg))
 Olha
 Solange Pois não
 Manoel Esse número aqui ó
 Eu não sei se é isso aqui
 É um número (extenso é extenso) não?
 Solange Não não é o número da matrícula esse número consta na carteira Xsaúde
 não é um número extenso não.
 Manoel É a carteira o que um cartão?
 Solange É
 Manoel Eu (não vou ter) aqui então
 Não consta nesse papel aqui que eu tô na mão?
 Solange Qual é o papel que o senhor tem na mão
 Manoel Esse (que o cara paga) no banco
 Solange Não não consta
 Manoel Tem um número aqui zero zero nove zero sete cinco quinze dez dezoito
 barra pê

Solange Não não é esse não
 Manoel Não?
 Solange Não.
 Manoel É o seguinte ó como é que a gente faz isso aqui tá autenticado isso aqui foi cancelado não tem como mais resolver isso aqui?
 Solange Só fazemos atendimento senhor somente com o número da matrícula pra eu [atender bem]
 Manoel [(você pode)] me explicar isso aí?
 Solange cada caso é um caso senhor de qualquer forma eu precisava ver eh: Olhar mês a mês o que foi dado baixa o que não foi Eu peço que o senhor por gentileza eu não estou eh:: lhe tratando com má vontade realmente o atendimento será perfeito se for com o número da carteira X saúde.
 Manoel Essa carteira tapi saúde é (aquele cartãozinho)?
 Solange Po:de pode ser agora pode ser de qualquer um do grupo familiar tá não precisa ser daquela associada eh: o número é o mesmo para todo o grupo familiar é igual.
 Manoel E só tem naquela carteira
 Solange Na carteira X saúde
 Manoel Então tá.
 Solange Tá bom?
 Manoel Vou ver onde tá essa carteira e dou uma ligadinha
 Solange Tá [bom]
 Manoel [Tá]? Obrigado
 Solange Agradecemos muito boa tarde.

ATENDIMENTO 4: At 4 – F/S

Deise: Atendente

Juca: Cliente

Deise Serviço de atendimento ao associado meu nome é Deise boa tarde((5Seg.))
 Alô?
 Juca (?)
 Deise Tá tá um pouco longe a ligação
 Juca (?)
 Deise Autorização de quê?
 Juca (?) provisória.
 Deise Uma autorização provisória?
 Juca É:, dá pra tu mandar ela hoje?
 Deise Qual o número da matrícula?
 Juca (Zero de:z) (inc.) (um meia quatro zero zero)
 Deise Um meia quatro?
 Juca É: Um me:ia quatro zero final
 Deise Tá só um momento
 O senhor fala de que cidade?
 Juca Estado do Rio (Nova Iguaçu)
 Deise Tá só um momentinho que eu tô verificando tá? ((32 Seg.))
 Pra quem seria senhor José Carlos?
 Juca (inc.) é que eu tenho que ver a carteirinha dela ainda sabe?
 Deise Ce:rto é porque ela foi incluída agora né, sete do seis
 Juca (inc.)(é fogo, né até fazer efeito)
 Deise Tudo bem eu vou emitir eu vou enviar pro seu endereço tá ok?
 Juca (inc.)
 Deise Não não, não atende tá:?
 Juca Falou Obrigado hein?
 Deise Na::da boa tarde.
 Juca E:i!
 Deise Oi?
 Juca Deve chegar quando demora muito?
 Deise O tempo do Correio.
 Juca Tá.
 Deise Tá? Vou encaminhar amanhã.

Juca Tá bom obrigado tá filha?
Deise Na::da boa tarde.

ATENDIMENTO 5: At 5 – F/I

Renata: Atendente

Reno: Cliente

((Gravação e música, 4 min. de espera))
Renata Serviço de atendimento ao usuário meu nome é Renata bom dia
Reno Bom dia Renata por favor eu gostaria de:
falar alguém/ com alguém sobre o reembolso
Renata Qual a sua matrícula senhor?
Reno Eh:: zero quinhentos e dezessete
Renata Si:m
Reno Eh: zero dezessete ((4 Seg.))
Renata A matrícula não confere
Reno Eh: zero quinhentos e dezessete (setecentos e sete)
Rubens Batista de Moura ((3 Seg.))
Certo?
Renata Rubens Batista de Moura?
Reno I::sso
Renata Foi solicitado o reembolso de quê senhor?
Reno Eh:: foi de: cirurgias
E e eu entreguei lá e:
Desde dia dezoito de junho a moça falou que até:
Dia dez dia onze dia doze
Hoje já é treze
Eu dei um cheque lá à mulher lá o cheque tá::
Vai bater amanhã e:: o dinheiro não entra.
Renata Aguarda um instante por favor?
Reno Oi?
Renata Aguarda um instante por favor? ((28 Seg.))
Reno (?)
Renata Só um instante por favor?
Reno Oi?
Renata Aguarda um instante por favor senhor.
Reno Tá. ((1 min. 40 Seg.))
Renata Alô senhor?
Reno Oi?
Renata Olha nós recebemos no dia nove do sete semana passada.
Reno (E::)
Renata Tá?
Reno Receberam no dia nove do sete?
Renata Nove do sete
A gerência recebeu no dia nove do sete.
Reno [(?)]
Renata [Pro]vavelmente o crédito é no dia:: vinte e:
Reno Não peraí um momento.
(Vinte) e nove do sete foi vinte e seis reais que ficou que eu dei de entrada do: do
instrumentador
que que deu rolo quando eu entreguei as primeiras
eh: quatorce/ o total foi quatrocentos e trinta reais senhora.
Renata Só um instantinho.
Reno Entendeu? ((8 Seg.))
Renata Então seria no dia dezesseis de junho?
Reno I::sso
(Essa primeira aí) dia nove aí eu entreguei (?) vinte reais que deu o maior rolo
pra mim arrumar
assinatura lá do:
cirurgião, carimbo esse negócio todo. ((7Seg.))
Renata Eu vou verificar pro senhor tá?
Reno Por favor. ((35 Seg.))

Renata Alô senhor?
Reno Oi?
Renata Consta no nosso sistema que esse pedido foi devolvido
No dia seis de julho
Eh: porque o senhor tem plano básico não tem direito a reembolso livre escolha.
Reno E:: e foi devolvido pra onde?
Renata Pra sua residência.
Reno E aqui não chegou.
Renata Foi devolvido agora, tem uma semana
Reno (Certo)
Renata Deve tá recebendo a qualquer momento.
O senhor não sabia senhor? Quem tem plano básico
Reno Hum?
Renata Só pode solicitar reembolso de consultas e:: e anestesia
Reno Eu sei (?) eu ligar pra você que que foi a:: a:: doutora que operou a
minha irmã.
Renata Si:m
Reno Eh:: e eu falei pra pra ir lá na clínica lá que eu nunca fiz isso hein? Nunca
tinha:
dado cheque a ninguém.
(Já tinha usado)
E:: negócio de reembolso agora (cola mesmo)
A senhora botar o cheque vai bater sem fundo
Hoje eu vou procurar ligar pra ela
Pra avisar que foi devolvido.
Renata [E::]
Reno [Que] ela não te:m tem que esperar.
Renata Ähn.
Reno Certo?
Renata Tá bom senhor?
Reno Muito obrigado=
Renata [Agradecemos a sua]
Reno =[o dinheiro) do] instrumentador vai ser devolvido.
Renata Como?
Reno Se o do instrumentador vai ser devolvido os vinte e seis que faltou.
Renata É no caso só anestesia honorários médicos não oferecemos cobertura.
Reno Tá então o o o::
Renata Pra o senhor que tem plano básico, tá?
Reno Tá, foi devolvido pra minha casa?
Renata O primeiro sim que foi enviado em junho.
Reno Tá. Obrigado.
Renata [Agradecemos a sua ligação]=
Reno [(?)
Renata =o senhor deve estar recebendo a qualquer momento.
Reno Tá. Tchau. Obrigado.
Renata Tchau de nada senhor.

ATENDIMENTO 6: At 6 – M/I

Gilson: Atendente

Nonato: Cliente

Maria: Mulher não identificada que fala ao telefone.

Gilson X saúde Gilson boa tarde.
Nonato Boa tarde.
Aqui é de Campo Grande, Mato Grosso do Sul.
Gilson Pois não?
Nonato Eh:: eu quero informação como que vocês vê essa/esse aumento de de de:
Dessa fatura dos agregados.
Gilson Essa informação é um outro telefone, é no número zero oitocentos
Nonato Qual é zero oitocentos?
Gilson Dois meia dois meia dois sete. (2 seg. de pausa)

Nonato Como?
 Gilson O senhor pode anotar? Zero oitocentos..
 Nonato Vou pegar uma caneta, não tenho nem caneta aqui.
 Gilson Tá eu aguardo. (15 seg.)
 Nonato O telefone que me deram foi esse né?
 Gilson É, mas tá errado, esse aqui é só liberação de senha
 Nonato Ah:: tá.
 ((falando com outrem)) Maria pega uma caneta pra mim aí!
 Marcar um telefone aqui.
 ((falando com Gilson)) Mas aí é X saúde também né?
 Gilson É mas é central de liberação de senha, infor[mação
 Nonato [É mas
 eu tô ligando pra central que eu quero mesmo uma informação, viu?
 Eh: o governo deu/ diz que deu aumento de oito por cento, e deu mais de de
 duzentos por cento, ((para outrem)) anota pra mim aqui o telefone o rapaz vai
 passar.
 Gilson Ahãm.((positivamente))
 Nonato A menina vai, [a menina] vai anotar
 Gilson [Certo]
 Tá ótimo.
 Nonato Tá ok? (5 seg. de ruídos de pessoas falando)
 Maria Oi?
 Gilson Anota o telefone é zero oitocentos por favor?
Maria Zero oitocentos?
 Gilson Dois meia dois meia dois sete.
 Maria Dois meia dois meia?
 Gilson Dois sete.
 Maria Dois sete.
 Gilson Fala pra ele ligar agora tá bom?
 Maria Ligar agora?
 Gilson I:sso
 Maria Tudo bem.
 Gilson Obrigado.

ATENDIMENTO 7: At 7 – F/I

Simone: Atendente

José: cliente

Simone (incompreensível) meu nome é Simone, boa tarde.
 Alô.
 José (barulho ao fundo) (José Lucas) do estado do Pará.
 Simone Número de matrícula?
 José 0364102/010/0
 Simone Salvador Corrêa Bento?
 José Isso.
 Olha, eu liguei a semana passada praí,
 porque minha eh mãe é agregada,
 minha agregada e ela foi excluída por falta de pagamento do mês de fevereiro,
 eu liguei pra regional aqui do estado do Pará solicitando 2º via,
 só que até ago- até o exato momento ainda num num não mandaram a 2º via pra mim.
 Simone Tá. O senhor não recebeu no caso?
 José É, não recebi.
 Simone Tá. E qual informação o senhor deseja?
 José E o seguinte,
 chego um comunicado aqui,
 eu liguei aí anteriormente e não tinha jeito pra rever essa situação, né,
 da minha mãe.
 Simone Exatamente.
 José Chego um comunicado aqui dizendo que pra que ela tava no plano de novo,
 aí tem que pagar esse débito,

como é que eu vou pagar esse débito se eu não quanto é o valor e nem chega nada aqui pra mim?

Simone O senhor mantém seu endereço atualizado?

José Ta atualizado.

Simone O senhor pode confirmar pra mim, por favor?

José Avenida 30 de Maio,

Simone ah?

José agora o número que eu não to lembrando, que eu to ligando daqui da casa do meu irmão.

Simone [Mais esse endereço?]

José [Da casa da minha mãe,]

Simone Não o seu endereço, O seu endereço eu quero o endereço residencial.

José Olha, porque veja bem, eu trabalho fora trabalho na (incompreensível), né, eu só venho mais aqui só pra resolver negócio, mas eu moro com minha mãe aí, eu to ligando da casa do meu irmão, sabe. E aí o número eu não guardo porque eu não paro aqui.

Simone Só um minuto, por favor.

José (incompreensível)

Simone mais é importante o senhor ter essa informação eh, quanto-- quanto ao endereço correto pra que o senhor receba a tempo suas correspondências

José [Sei e o endereço da minha mãe.]

Simone [Sim qual o endereço por gentileza?]

José Veja bem, Deixa eu só tenta te explica aqui, eu trabalho fora, né, não trabalho dentro da cidade, trabalho fora,

Simone Tá, não tem [problema] então

José [(incompreensível)]

Simone nós podemos mandar isso exatamente pra casa da senhora Teresa Corrêa de Jesus Bento.

José [(isso é (incompreensível))]

Simone [eu preciso] que o senhor confirme o endereço.

José é o endereço- esse endereço- e porque eu não tenho endereço fixo, sabe? E esse endereço é o endereço da minha mãe, é rua 30 de maio, só o número que mudaram o número [aí] (incompreensível) num gravei

Simone [tá], então eu preciso que eh eu preciso que o senhor me Confirme esse endereço, senhor.

José Oi ?

Simone Eu preciso que o senhor confirme esse endereço.

José é o número- eh oh eu só não sei oh o número, Mas é o [Avenida 30 de maio]

Simone [Bem se o senhor] não sabe o número a gente não tem como mandar o documento, o senhor confirma primeiro depois o senhor volta a nos ligar, tá. [Sem essa confirmação]

José [a meu Deus do céu], Ah veja bem, não pode manda pra pro endereço aqui do meu irmão não?

Simone não. [É o endereço] que consta no nosso sistema

José [(incompreensível)] porque tá chegando, chega aqui, chega na casa da minha mãe e chega na casa do meu irmão, esse mesmo aqui chego na casa do meu irmão, oh [(incompreensível)]

Simone [certo senhor],

mas eh eu não tenho como confirmar o endereço uma vez que o senhor não sabe o número da residência.

José ah, meu Deus do céu,
você complica demais,
Deus me livre,
já não manda nada pra cá e,
eh que você complica demais.

Simone Não, senhor,
mas a gente (incompreensível) confirmamos o endereço.

Inclusive pra mandar um documento desse a gente precisa de checar a o endereço exatamente pra isso,
pra evita que a pessoa deixe de receber.

José Vem cá,
me diz uma coisa,
por que que chega e chega essa correspondência todinha [(incompreensível)]

Simone [tá], então?

A correspondência que o senhor tem aí,
qual o número da casa?

José da da da casa aqui? =

Simone = exatamente. =

José = do meu irmão? =

Simone = isso.

José é Avenida Carajás, =

Simone = não [o da sua mãe]

José [2710]

Simone não da sua mãe,
não é o endereço da sua mãe

José o da minha mãe parece que é 33,
[33.160]

Simone [mas olha só],
que que o senhor deseja?
o senhor quer alterar o endereço totalmente pra envio de correspondência?

José qual o endereço que tá aí?
Me diz aí.

Simone Bem aqui consta Rua 30 de maio 3996,
Capelinha,
Conceição do Araguaia,
Pará,
[CEP: 68740-000]

José [é esse o meu endereço]

Simone então pode ser enviado pra esse endereço?

José É esse o endereço da minha mãe,
cê tá me entendendo?

[É isso]

Simone [Certo, então]
Mas envia no caso pra esse endereço?
É essa a minha pergunta.

José Esse endereço,
da minha mãe,
pode manda pra esse endereço da minha mãe,
porque chegando na minha mãe toda vez que eu chegar da do serviço,
[que eu trabalho fora]

Simone [certo senhor],
então,
nós vamos mandar exatamente pra esse endereço então.

José isso.
Porque aí eu venho,
sempre que eu venho na cidade eu vo pra casa da minha mãe, cê tá entendendo?
Aí chegando lá fica mais fácil,
eu to aqui ligando da casa do meu irmão,
também que recebe correspondência daí,

Simone Certo.

José que trabalha na fundação também,
 Simone [Certo seu Salvador , então],
 José [(incompreensível)]
 Simone então vai ser enviado exatamente pra esse endereço que está cadastrado aqui em nosso sistema.
 José Positivo.
 Simone Mais alguma informação?
 José Eh qual a previsão de chegada aqui?
 Qual –
 Simone olha, a gente prevê de sete a dez dias mais ou menos, tá.
 Porque aí aí depen- aí ficamos dependendo do correio,
 já que o documento sai do Rio de Janeiro e o envio não é por SEDEX,
 [então] há uma demora,
 José [Olha],
 Simone então a previsão é de mais ou menos de sete a dez dias.
 José quer dizer que chegando esse documento,
 [faz o pagamento]
 Simone [é] feito o pagamento aí junto com a boleto,
 vai ser enviada uma proposta de inscrição e uma declaração, tá.
 Feito o pagamento anexar cópia do comprovante junto com a proposta,
 mais essa declaração e encaminhar pra sua gerência regional em Pará – em Belém do Pará.
 José Belém do Pará,
 já manda pra Belém,
 [não manda]
 Simone [pode manda pela]
 José manda pelo malote quando chega
 Simone pode,
 não aí da forma como o senhor quiser,
 aí o senhor vai enviar pra gerência regional do seu estado.
 José tá com [a ficha já preenchida]
 Simone [isso, exatamente]
 José preenchida =
 Simone = exatamente.
 José isso vai demorar uns 20 dias por aí 10 dias,
 Simone é o senhor aguarda.
 José tá. Então tá bom.
 Simone Agradecemos a ligação.
 Uma boa tarde
 José Tá. Obrigado.
 Tchau, bom trabalho.

ATENDIMENTO 8: At 8 – F/I

Simone: atendente

Décio: cliente

Simone (lista de atendimento a associado) meu nome é Simone , boa tarde.

Décio Alô.

Boa tarde.

Eu só queria confirmar se você – vocês receberam o pedido de auxílio medicamento que eu encaminhei Sexta-feira?

Simone Vamos verificar.

Número da matrícula da sua carteira X-SAÚDE?

Décio minha matrícula é é,

514058500.

Simone Senhor Décio, né isso?

Décio oi?

Décio Muniz de Sousa, é.

Simone de oitenta e seis reais e setenta centavos?

Décio Correto.

Simone Recebemos, senhor.

Décio Eh. A data prevista agora é só dia 10 de de julho, né isso?

Simone Vamos verificar,
é medicamento, né?
Décio hum.
Simone A previsão é pra dia 26 de julho, tá.
Décio vinte e seis?
Simone de julho.
Décio Porque eu pedi pra um amigo entrega pra mim Terça-feira,
ele me entrego e disse que chegou aí depois da hora,
aí um funcionário recebeu e entregou a funcionária, né.
Mas no caso ele me disse que seria 10 de julho.
Simone 10 de julho?
Décio É.
Simone Não, a previsão não é pra 10 de julho.
Décio porque foi entregue no dia 25, correto
Simone correto.
Deixa eu olhar aqui mais uma vez pra não ter erro.
Décio Tudo bem.
Simone 25 de julho de junho,
25 de junho previsão para 26 de julho, tá?
Décio Tudo bem,
tá bom então.
Bom trabalho pra você.
Simone Agradecemos a sua ligação e bom dia- boa tarde.
Décio bom di- boa tarde.

ATENDIMENTO 9: At 9 – F/I

Simone: atendente

Maria: cliente

Simone Atendimento a associados,
meu nome é Simone,
boa tarde.
Maria Boa tarde.
Aqui é uma associada também,
Minha carteirinha é 90050220.
Simone Certo.
Maria Eu queria saber porque eu to com eh 3 agregados que estão em atraso,
Simone Certo.
Maria eu queria saber até quando eu tenho prazo pra pagar,
que aqui tá uma situação difícil aqui,
[eu queria saber até quando]
Simone [vamos ver _____],
Deixa eu orientar a senhora,
Eu estou falando com a senhora Maria Neide, né isso?
Maria É sim
Simone Dona Maria com relação ao Antônio Nunes, tá,=
Maria = a Ely
Simone a Ely,
eles dois,
o pagamento deles dois tem que ser feito até depois de amanhã Quarta-feira =
Maria = até Quarta-feira =
Simone = porque se não for eles vão ser desligados.
Maria até Quarta-feira
(incompreensível)
não prorroga mais de jeito nenhum?
Simone Não.
Maria É até Quarta-feira?
Simone Deles dois só até Quarta-feira, tá?
Maria (incompreensível) eu teria que pagar no caso pelo menos uma de cada, né isso?
Pra sai do (incompreensível).
Simone Até Quarta-feira a senhora só tem que pagar mesmo o mês de março,

deles dois,
 [Antônio Nunes e:] Ely, tá?
 Maria [É isso mesmo março]
 Simone aí mês de abril,
 De todos o seu grupo familiar de Marta, de Antônio, de Ely,
 Mês de abril está em aberto,
 tem que ser pago durante o mês de julho,
 o mês de abril vai ter que ser pago durante o mês de julho,
 Maria E abril tem que ser pago no mês de julho, né?
 Simone e agora de marco de Ely e de Antônio tem que ser pago até depois de amanhã,
 Maria Tá certo, minha filha.
 Simone Tá bom?
 Maria Tá certo.
 Brigada viu.
 Simone Agradecemos a sua ligação e boa tarde.

ATENDIMENTO 10: At 10 – F/S

Simone: atendente

Marly: cliente

Simone Serviço de atendimento a associado,
 meu nome é Simone,
 boa tarde.
 Marly Por favor,
 eu tive conversando num outro dia com uma moça aí chamada René, =
 Simone = pois não.
 Marly ela pode pega autorização?
 Ou ela não está?
 Porque eu tinha conversado com ela sobre um assunto e ela ficou de da uma checada pra
 mim.
 Simone Qual o número da sua matrícula?
 Marly Não é da minha matrícula,
 é a matrícula da minha mãe.
 Simone Pois não.
 Marly agora eu só to com a boleto aqui,
 eu não sei o que que é o número,
 e o número do documento.
 Simone é o número da matrícula que consta na carteira (Nome do serviço),
 Marly sim mais
 Simone nós fazemos o atendimento mediante esse número.
 Marly Pois é,
 só que eu não tenho a carteira (nome do serviço),
 eu tenho boleto,
 porque eu pago através do boleto e minha mãe usa o serviço com a carteirinha em outro
 estado.
 Simone esse boleto tem alguma coisa escrito à caneta?
 Marly tem número do documento eh,
 Simone eh não é isso não não é isso não,
 é a carteira do (nome do serviço)
 agora nesse boleto ta – tem alguma coisa escrito à caneta
 Marly não, não tem eh um boleto pra mim pagar no banco que não tem nada escrito à caneta
 Simone eh porque nós precisamos pra
 darmos qualquer informação,
 o nosso atendimento,
 é mediante esse número da carteira (nome do serviço)
 Marly Tá, eu já entendi,
 agora deixa eu te perguntar uma coisa,
 eu poderia falar com uma pessoa chamada René?
 Tem condição de passa pra ela ou só você pode me atender?
 Simone Não, não eu pegaria o seu número da matrícula,
 e eu concluiria o atendimento,
 caso tivesse alguma situação pendente com a René,

eu veria com ela,
[mas o nosso atendimento]

Marly [Mas eu vou te explicar qual é a situação]

Simone mas é porque nós precisamos do número da matrícula,
[infelizmente o atendimento]

Marly [sim, mas eu dei o número daqui]do boleto e ela localizou imediatamente.

Simone Que número é esse que a senhora – que a senhora passou pra ela?

Marly é porque ela pediu o nome do associado,

Simone Não.

Marly eu tenho o boleto aqui,
o boleto pra pagamento,
eu não tenho a carteirinha da [associada]

Simone [Certo .]

Marly porque é a situação que você num num num espero eu explica,
a minha mãe é assegurada,
ela mora no Rio de [Janeiro,]

Simone [certo.]
e usa a carteirinha lá,
eu estou falando de [Brasília]

Simone [certo.]

Marly eu só pago com o boleto,
eu não [tenho] mais nenhum [dado]

Simone [certo, eh] [uh hum]

Marly eu assumi o plano de saúde dela,
Para fim de [pagamento], tá.

Simone [certo]

Marly então eu não tenho o número,
Eu não tenho documento nenhum,
Eu só pago, tá.

Simone eu sei eh

Marly o problema aconteceu que o boleto vem direitinho já muitos anos eu pago tudo,
É que veio o aquele livrinho de locais credenciados pra,
Pra pra uso da minha mãe,
Só que veio de Brasília, tá.
Aí eu liguei pra esse telefone,
Primeiro eu liguei aqui pra aqui pra Brasília,
O telefone local,
Aí me deram esse 0800 pra mim liga direto praí,
Porque o que eu quero é que seja mandado para minha mãe nem que eu tenha que paga o
da região
Que ela mora, tá.
O endereço é de Brasília somente para o pagamento,
A minha mãe ela é que usa o serviço saúde,
Ela mora no estado do Rio de Janeiro,
Por isso que eu pedi pra fala com a

Simone ela mora no [Rio de Janeiro] e tem o livrinho da rede [credenciada]

Marly [sim] [ela não tem] o livrinho,
Chegou o livrinho [novo de 1999,]

Simone [ah ah]

Marly só que chego da região local daqui de Brasília,
Os credenciados em Brasília,

Simone [chego pra se-]

Marly [então eu acredito] (incompreensível)

Simone mas chego pra senhora em Brasília,
Não chego pra ela aqui [no Rio não.]

Marly [é chegou pra mim] porque a cobrança

Simone é ela aqui no Rio não recebeu nada de livro não?

Marly não, ela não recebeu,
Inclusive até a moça que me atendeu,
Essa René ela falo assim,
Com certeza ela nem vai recebe,

Porque como a senhora tá recebendo,
 A senhora mudou o endereço pra pagamento em Brasília,
 De repente tá assim parecendo
 Simone é
 Marly que é porque o domicílio da pessoa mudou pra Brasília
 Simone é
 Marly mas não é o caso,
 É porque eu pago o serviço de saúde dela
 Aí pra ficar mais prático pra mim,
 Eu pedi que a cobrança viesse para Brasília
 Simone certo.
 Mas deixa eu explicar uma coisa pra senhora,
 Nos poderíamos ajudar a senhora sim,
 Só que o nosso atendimento é mediante esse número da carteira (nome do serviço)
 Marly sim, mais é impossível que nesse boleto de pagamento não tenha o número da carteira.
 Simone eu acho que não,
 Verifica aí no boleto,
 Eu acho que não tem não,
 Lá embaixo onde esta escrito assim sacado,
 Tem o nome do associado e tem o número da matrícula?
 Lá embaixo sacado.
 Aí tem o nome do associado
 Marly deixa eu te fala
 Simone tem o número também?
 Marly se eu de o nome do do
 Simone não não não não é pre-
 Marly do do fulano resolve?
 Simone não, é o número da matrícula que consta na carteira (nome do serviço)
 Marly deixa eu vê se tem aqui,
 Olha só,
 Aqui tem sedente,
 Tarará tarará,
 Segui o documento,
 Data de processamento,
 Eh, uso do banco,
 Moeda,
 Tarará tarará tarará,
 Agora tem
 Simone lá embaixo sacado,
 Não tem número de matrícula aí não?
 Tem o nome de quem?
 Quem é o nome?
 Marly é Vilma Rosa dos Santos
 Simone então aí do lado não tem o número da matrícula?
 Marly não, tem 00000/00000-000
 Simone não, senhora,
 Infelizmente nós poderemos até tentar ajudar a senhora,
 Mas mediante- telefone pra sua mãe,
 Nos telefone com o número da matrícula que consta na carteira (nome do serviço) dela,
Aí a senhora anota esse número e toda vez que entrar em contato conosco esteja com este número a mão para pra agilizar o atendimento.
 Marly Tá, brigada.
 Te logo.

ATENDIMENTO 11: At 11 – M/S

Ronaldo: Atendente

Flávio: Cliente

Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
 Flávio Boa tarde.
 Eu eh:/ sabe o que é eu eh:: sou o titular
 Do plano X saúde e gostaria de mudar o endereço.

(?) pra outra cidade.

Ronaldo Qual é o número da sua matrícula por gentileza senhor?

Flávio Quatro mil

Ronaldo Quatro mil

Flávio Quatro mil/eh eh: Quatro milhões né?
Oitocentos e cinqüenta e dois mil
Trezentos e noventa e cinco.
Barra zero zero.(4.0)

Ronaldo Pode repetir por favor? quatro

Flávio Quatro,
Oitocentos e cinqüenta e dois

Ronaldo Hum

Flávio Trezentos e noventa e cinco.(1.0)
Barra zero zero.

Ronaldo Um momento por favor.(6.0)
Qual o seu nome?

Flávio Flávio Álvares Pereira

Ronaldo Qual o seu CPF por favor então?

Flávio CPF?

Ronaldo Sim.(1.0)

Flávio Um momento.(8.0)
No momento não tô encontrando o CPF.

Ronaldo Qual sua data de nascimento?

Flávio Vinte e quatro

Ronaldo Sim

Flávio Ô, calma,
Doze
Do dez(1.0)
De mil novecentos e dezenove.

Ronaldo Pois não.(1.0)
O senhor é Flávio Álvares Pereira?

Flávio Sim.(1.0)

Ronaldo Qual a sua idade por favor?

Flávio Do/data de nascimento

Ronaldo Não sua idade qual é?(2.0)

Flávio É oitenta anos.(4.0)

Ronaldo Aguarde um momento por favor.(2.0)
Esses dados que eu tô confirmando com o senhor são necessários pra sua segurança tá ok?

Flávio Oi?

Ronaldo Esses dados que eu estou confirmando com o senhor,
Eu tô confirmando pra saber alterar o endereço,
É normal nós solicitarmos alguns dados tá bom?

Flávio Tá bom,[(tem problema não)]

Ronaldo [Você tem quantos] dependentes senhor?

Flávio Temos(2.0)
Se não me engano é quatro.(4.0)
Quatro.(3.0)

Ronaldo Éh: Antônio Carlos de Moura é seu filho?

Flávio É meu filho.

Ronaldo Qual a idade dele?

Flávio É vinte anos.(2.0)

Ronaldo Tá bom, eu tô perguntando isso porque pra oitenta anos o senhor tem a voz bem jovem então pra
segurança a gente tem que alterar tá bom?

Flávio Tá bom, não tem problema não.(16.0)

Ronaldo Qual o novo endereço?

Flávio Rua (ss)

Ronaldo Rua ss?

Flávio Isso.

Ronaldo Ss

Flávio Santistebam Bahia.(2.0)

Ronaldo Qual o número da rua?

Flávio O nome?

Ronaldo É o nome é rua ss não é isso?
 Flávio Rua ss
 Ronaldo [ss]
 Flávio [Nú]mero
 Ronaldo Sim
 Flávio Ss, só ss.
 Ronaldo Ss, é sem número?
 Flávio O número é meia nove.
 Ronaldo Qual o bairro?
 Flávio Centro.
 Ronaldo Município?
 Flávio É Santistebam,
 Cidade Santistebam.
 Ronaldo Qual o DDD?
 Flávio DDD é sete cinco.(7.0)
 Ronaldo Pode me dar o DDD completo por favor senhor?
 Flávio Zero sete cinco.
 Ronaldo Não o DDD.
 Ô desculpa o CEP perdão o senhor tá respondendo eu tô perguntando da forma errada, perdão.
 Flávio Ah tá bom, um momento aqui que eu vou dar uma olhadinha aqui tá bom?
 Ronaldo Pois não.(7.0)
 Flávio Alô?
 Ronaldo Pois não?
 Flávio Quarenta e quatro cento e noventa.
 Ronaldo Cento e noventa?
 Flávio Isso.↑
 Ronaldo Tem telefone pra contato?
 Flávio Temos celular.
 Ronaldo Qual é o número por favor?
 Flávio Nove um três cinco(2.0, teclas de computador)
 Ronaldo Sim
 Flávio Zero meia quarenta e quatro.
 Ronaldo Pois não senhor, a partir de hoje toda a correspondência que for encaminhada pro senhor,
 Já vai pro novo endereço.
 Flávio Tá bom obrigado.
 Ronaldo Nós que agradecemos, boa tarde.
 Flávio Tá bom, desculpe o incômodo.
 Ronaldo Não é incômodo nenhum, boa tarde.

ATENDIMENTO 12: At 12 – M/I

Ronaldo: Atendente

Mônica : Cliente

Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
 Mônica Boa tarde.
 É o seguinte, eu gostaria de endereço,
 Aqui em São Paulo,
 Eh: de hospitais ou clínicas.
 (?).
 Porque onde que eu consultava,
 Que meu filho consultava também era no::
 (?).
 E eles não tão atendendo mais consulta.
 Ronaldo Hum, como emergência.
 Tem como clínica clínica São Judas Tadeu, a senhora pode anotar o telefone?
 Mônica Posso sim.(3.0)
 Pode falar.
 Ronaldo Dois sete quatro
 Mônica Dois sete quatro
 Ronaldo Oito sete vinte e três.
 Mônica Oito sete vinte e três?
 Ronaldo Isso, tem várias especialidades, o atendimento é de segunda à sexta até as dezessete horas, de oito as

dezessete.
Mônica Mas São Judas é aqui na capital?
Ronaldo É Ipiranga.(1.0)
Mônica É onde você falou?
Ronaldo Bairro do Ipiranga, do Ipiranga.
Mônica Ah, do Ipiranga.
Mas só tem esse que tá atendendo aqui?
Ronaldo Tem uma clínica de neuro/ eh: neuro cirurgia e neurologia
Mônica Ahn
Ronaldo Que atende:(1.0)
Perdão
Que tem outros:.
Endereços de Tatuapé e Pinheiros.
Mônica Ah Tatuapé, Tatuapé (fica perto pra mim).
Ronaldo Tatuapé o telefone é dois um oito
Mônica Dois um oito
Ronaldo Quarenta e dois, zero cinco.
Mônica Quarenta e dois zero cinco?
Ronaldo I::sso, é cardiologia, neu/nefrologia,
Neurologia e clínica médica.
Mônica É cardiologia,
Ronaldo Neurologia,
Mônica E clínica médica?
Ronaldo I:sso.
Mônica Tatuapé?
Ronaldo Perfeito.
Mônica Aqui na capital só seria esses dois locais?
Ronaldo Sim, bem, em clínica geral sim.
A senhora/eh/ é criança que vai ser atendida?
Mônica Não, é adolescente.
Ronaldo É adolescente?
Mônica É
Mas é/na realidade é neuro, né, eu vou ter que procurar um neuro de início.
Ronaldo Ah perfeito, então com certeza essa clínica que eu passei pra senhora é especializada.
Mônica Ah tudo bem.
Ronaldo Tá bom?
Mônica Tá muito obrigada.
Ronaldo Nós que agradecemos boa tarde.
Mônica Boa tarde tchau.
Ronaldo Tchau.

ATENDIMENTO 13: At 13 – M/R

Ronaldo: Atendente

Frederico: Cliente

Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
Frederico É do Xsaúde é?
Ronaldo Sim.
Frederico (?) ?
Ronaldo É Rio de Janeiro senhor.
Frederico Rio de Janeiro, porque eu sou do sertão (olhe) de Pernambuco, sou
Sou associado e minha carteirinha não chegou ainda, nós já tamo em maio.
Ronaldo A carteirinha ou a etiqueta?
Frederico A etiqueta né?
Ronaldo Isso, a carteira de plástico o senhor tem?
Frederico Sim, a carteira já tá (apagada já tá borrada tudinho por baixo já tá apagando o bom) era outra carteira.(acc.)
Ronaldo Tá mas o senhor quer a carteira de plástico ou a etiqueta?
Frederico A etiqueta que não tá chegando né?
Ronaldo I:sso, qual o numero da sua matrícula por favor?
Frederico Eh: zero, quatrocentos e setenta e quatro,
Ronaldo Sim
Frederico Quinze trinta e um,

Barra zero zero.
Interior .

Ronaldo A matrícula tá inválida, pode repetir por favor?
Frederico Zero,
Quatrocentos e setenta e quatro

Ronaldo Sim
Frederico Quinhentos e trinta e um(2.0)
Barra zero zero.
Interior.(2.0)

Ronaldo Qual o nome do titular?
Frederico Frederico Álvares de Queirós (da Fundação).
Ronaldo Essa matrícula não existe senhor.
Frederico Essa matrícula não existe?↑
Ronaldo É não consta com o nome do senhor não.
Frederico Mas ué?
Ronaldo Quatro sete quatro cinco três um não consta.
Frederico Eh:
Ronaldo 'Cê tá olhando na sua carteirinha?
Frederico É a/ é a matrícula?
Ronaldo Matrícula.
Frederico É zero quatrocentos e sessenta e quatro
Ronaldo Quatro meia quatro não é isso?
Frederico É.↑
Ronaldo Ah perfeito, eu tava entendendo quatro sete quatro, Frederico Álvares de Queirós não é isso?
Frederico (?) de Garanhuns, sou locado em Garanhuns Pernambuco.(acc.)
Ronaldo Só o senhor que não recebeu ainda senhor?
Frederico (Eu não recebi) nem o da minha família.
Ronaldo Tá nem o senhor nem a dona Marina nem a Luciana?
Frederico Não nem a Luciana nem o Frederico Álvares de Queirós.
Ronaldo Tá só um momento por favor.(3.0)
O senhor pode confirmar o seu endereço por favor? Avenida Imaculada Conceição, sessenta,
[Cen]tro
Frederico [Ses]
Sessenta que é do meu comércio que eu na época tava morando em casa de aluguel,
Ronaldo Sim
Frederico (Tinha sido) vinte e três sabe,
Mas chegando em sessenta é o meu comércio lá (entendeu)?
Ronaldo Perfeito é Sertânia?
Frederico É Sertânia é.
Ronaldo Tá bom senhor, senhor Frederico estarei solicitando pro senhor,
As etiquetas pro senhor e pros seus dependentes, ok?
Frederico Tá bom, obrigado viu?
Ronaldo Nós que agradecemos boa tarde.
Frederico Uma boa tarde "procês".
Ronaldo Boa tarde.

ATENDIMENTO 14: At 14 – M/S

Gabriel: Atendente

Igor: Cliente

Gabriel Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.
Igor Boa tarde Gabriel,
Olha, eu tô falando de Campos, do estado do Rio.
Gabriel Pois não?
Igor A minha mãe, ela fez o plano de vocês aí,
E::e ela ela tá precisando de duas coisas, esse negócio de senha,(1.0)
Eh: parece que tem que ter uma senha né?(2.0)
E:e: eh eh os hospitais que estão credenciados a atendê-la aqui em Campos ca[so ela precise.]
Gabriel [Qual o número] da matrícula dela senhor?
Igor Hein?
Gabriel Qual o número da matrícula [dela?]

Igor [É zero] ponto nove cinco cinco

Gabriel Nove cinco cinco

Igor Meia três meia

Gabriel Meia três meia

Igor Zero zero.
É o plano básico.

Gabriel É a senhora (?)Marina de[(?) Alvarenga?]

Igor [I:sso, isso] isso,isso.(2.0)
É em Campos, estado do Rio.

Gabriel Para liberação de senha=

Igor =Ähn =

Gabriel =É por outro telefone, anote por gentileza.

Igor Tudo bem eu já/eu já sei.
Tenho o telefone aqui já liguei pra lá.

Gabriel Correto.

Igor É zero oitocentos, nove nove, meia um nove um?

Gabriel Exatamente.

Igor Tá tudo bem eles me explicaram que essa tal de senha,
Só é liberada quando por exemplo ela/ela tem que ir ao médico,
Ela vai ao hospital=
=I:sso, ela marca=
Igor =Chega lá o próprio hospital liga pra: pra[assistência aí pedindo uma senha pra ela]
Gabriel [Ou ela pode ligar ou o pessoal pode ligar]

Igor Aham.

Gabriel Qual a especialidade do médico que ela deseja?

Igor Não, por enquanto ela não deseja médico nenhum ela quer saber os hospitais que ela tem direito aqui pra ela recorrer,
Mesmo porque nós estamos longe, nós tamo em Campos né?
Campos estado do Rio, Campos dos Goytacazes.
Então,
Eh eh se ela passar mal à noite aqui a gente não sabe pra onde levar ela que não tem hospital, a gente não sabe qual é o hospital que é conveniado com esse X/Xsaúde Xsaúde.
E aí?

Gabriel Ah/hum no/em Campos dos Goys/dos [Goytacazes]

Igor [Isso, aham]

Gabriel Ela tem clínica Santa Maria

Igor Clínica Santa Maria

Gabriel E o telefone é::(2.0)
Sete dois três

Igor Aham

Gabriel Sete sete sete quatro.

Igor Sete sete sete quatro, tá.

Gabriel Tá, ela tem o hospital escola Álvaro Alvim

Igor Humhum

Gabriel O telefone é sete três três

Igor Hum

Gabriel Três três nove nove

Igor Sete três três:s, três três:s nove nove.

Gabriel É, o hospital é caso de emergência, tá.

Igor Aham.

Gabriel Para consultas (?) ela vai fazer em clínicas.
Tem o hospital Instituto de Medicina Nuclear,

Igor Como é que é?

Gabriel Hospital de Medicina Nuclear

Igor Eh: Hospital

Gabriel É Instituto de [Medicina Nuclear]

Igor [Ah sim]
Instituto de Medicina Nuclear, ähn, tá.
Qual é, qual é?
Tem telefone, não?↓

Gabriel Telefone é
Sete três três

Igor Hum
Gabriel Zero um zero um.
Igor Zero um zero um, tá.
Gabriel É, tem a a policlínica Todos os Santos,
Igor Hum (2.0)
Gabriel O telefone é sete dois dois (2.0)
Igor [Hum]
Gabriel [Meia] cinco oito oito.
Igor Meia cinco oito oito, né?
Gabriel Exato, e tem também a Pró/Pró Rim,=
Igor =Pró Rim=
Gabriel =Clínica de doenças renais,
Igor ãhn
Gabriel O telefone é sete dois dois
Igor [Hum]
Gabriel [Nove] três sete quatro.
Igor Humhum.
Nove três sete quatro, tá.
Gabriel Pode tá entrando em contato com essas clínicas se tiver necessidade pra con[firmar] atendimento,
Igor [Humhum]
Humhum
Gabriel Tá bom
Igor É você falou o que/o que antes? que o:: (2.0)
Eh:: isso é/ isso é pra caso de
Gabriel [O hospital(?)]
Igor [Pra caso de urgência, né?]
Gabriel Pra caso de emergência, [exatamente]
Igor [Cê falou caso de emergência]
caso de internação 'cê falou (caso/caso de exames)
Gabriel Ah que às vezes tem clínica que também interna né?=
Igor =Hum=
Gabriel =(?) fazer uma consulta ao cardiologista,
Mas não é uma consulta emergencial, ela pode fazer numa clínica=
Igor =Hum=
Gabriel =Tá?(1.0)
Igor Ah sei, mas tem alguma clínica aí não né?
Gabriel Eu já passei pro senhor aí.
Igor Ahn, então é(?)hospital Álvaro Alvim, hospital de Medicina Nuclear, policlínica Todos os Santos e Pró Rim né?
Gabriel Exato.
Igor É só essas que tem aqui em Campos que ela pode/pode ir né?
Gabriel Exato.
Para no caso ela tem alguma especialidade [o se]nhor pode ligar pra gente
Igor [Aham]
Gabriel antes também que a gente informa se tiver outra opção.
Igor Ah sim.
Gabriel Tá bom?
Igor Ta bom.
Quer dizer no caso se ela(?)
Esse médico de coração por exemplo, ela pode fazer os exames aonde se ela quiser, Medicina Nuclear?
Gabriel Ela pode estar entrando em contato com o estabelecimento, confirmar se tem o cardiologista=
Igor =Hum=
Gabriel =Né, tendo o cardiologista ela poderá então fazer.
Igor Mas olha só,
Tem hospitais aqui que são hospitais escola, esse hospital por exemplo o Álvaro Alvim,
É escola.
Se:: ela vai ter alguma prioridade lá?
Gabriel Ela tem o credenci/sendo credenciada ela tem o atendimento mas (deve) verificar junto com o hospital=
Igor =Sei=
Gabriel =A nível de atendimento (o que) o ambulatorial como é que é feito,=
Igor =Humhum=

Gabriel =né?(1.0)
 Igor Então,
 Tudo bem.
 Tá bom então, qualquer coisa a gente liga pra vocês.
 Gabriel Se qualquer dúvida que tenha a nível de (?) pode ligar pra gente.
 Igor Tá bom obrigado hein?
 Gabriel Por nada uma [boa tarde].
 Igor [Obrigado tchau].

ATENDIMENTO 15: At 15 – M/S**Gabriel:** Atendente**César:** Cliente

Gabriel Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.
 César Boa tarde Gabriel.
 (?)
 Aqui é, alô?
 Gabriel Pois não pode falar senhor?
 César Aqui é de Paranaguá, (0.1)
 Alô?
 Gabriel Pois não pode [falar]
 César [Aqui] é de Paranaguá
 Aqui eu tô eh:: associado aqui (eu botei (??))
 E e o negócio é o seguinte, eu tô com uma boleto aqui de/do mês de::
 Boleto do agregado,
 O vencimento venceu dia sete de:/de abril, certo?
 Gabriel Pois não senhor
 César E:: venceu dia sete de abril.
 Aí eu fui pagar hoje no banco hoje é dia/hoje é dia dois já né?
 Aí o banco não aceitou a a/ o pagamento.
 Gabriel Exato porque o banco recebe até o último dia útil [do mês],
 César [É, é]
 depois/ até o dia vinte e oito tá marcado aqui, após/até dia vinte e oito de quatro né?
 Gabriel Exato qual é o número da matrícula senhor?
 César Da minha matrícula?
 Gabriel Exatamente.
 César Ah um momento ?).(0.1)
 Alô?
 Gabriel Pois não pode [falar].
 César [Eh:::]
 É zero (0.2)
 Gabriel Zero
 César Eh duzentos e trinta e seis
 Gabriel Dois três meia
 César Eh seiscentos e trinta e cinco
 Gabriel Seiscentos e trinta e cinco
 César Zero zero.
 Gabriel E qual é o agregado?
 César Eh:: Ed/Edinaldo,
 Gabriel Edinaldo Monteiro Parreira?
 César I::sso!(0.6, teclas de computador)
 Gabriel O senhor fala de qual cidade?
 César Paranaguá.
 Pode mandar pelo correio aqui pra Paranaguá?
 Gabriel Posso estar mandando para o seu endereço de correspondência.
 César É correspondência exatamente.
 Gabriel Tá mas eu vou estar mandando com vencimento do dia vinte e dois,
 De junho/ de:: maio tá ok?
 César Aham já/já/ já vai mandar o de maio já né?
 Gabriel Vou mandar essa boleto,
 César Aham,
 Gabriel Para que o senhor possa estar pagando até dia vinte e dois de maio,

César Dia vinte e dois de maio, atrasado o de abril né?
Gabriel Exatamente, mês de março.
César Certo.(0.2)
Gabriel Tá ok?
César Ah tá.
Gabriel O endereço [do se/] [O se/]
César [Eu te/] [(?)] aqui em casa aqui em Paranaguá, (já paga) os dois (recebe) os dois já né?
Gabriel Não o senhor vai estar recebendo normalmente, [tá?]
César [Aham]
Gabriel O mês de/ de abril que vence no dia oito do cinco,
César Aham
Gabriel Essa já foi enviada para o senhor.
César Ah já tá (tudo enviado)?
Gabriel Já foi enviado.
César Ah já foi?
Gabriel Caso o senhor não receba até o dia sete,
César Aham,
Gabriel Ai o senhor nos retorna a ligação para que nós possamos dar,
[Eh:]:
César [(?)]
Gabriel Fazendo com que o senhor faça o pagamento direto no banco Bradesco,
César Aham,
Gabriel Através de um formulário, eh: retirando a segunda via na agência Bradesco,
[Tá?]
César [Aham]
Gabriel E esse do vencimento do mês de março,
César Aham
Gabriel Que venceu no dia sete do quatro
César (?)
Gabriel Exato, esse eu estou mandando para o senhor uma nova ficha de compensação,
César Aham,
Gabriel Com data de vencimento do dia vinte e dois do cinco.
César Tá bom [então.]
Gabriel [Tá ok?]
César Tá ok então.
Tá obrigado hein?
Gabriel Por nada senhor [um bom dia]
César [(?)] tchau.

ATENDIMENTO 16: At 16 – M/S**Gabriel:** Atendente**José:** Cliente

Gabriel Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.
João Alô Gabriel boa tarde, aqui é João Guimarães da Rocha.
Gabriel Pois não, qual é a matrícula senhor?
João Aqui eh:::
Zero cento e setenta e cinco
Gabriel Zero um sete cinco
João Zero quarenta e um
Gabriel Zero quarenta e um
João É barra zero zero.
Gabriel Seu João Guimarães da Rocha?
João Ele mesmo.
Gabriel Pois não Seu João qual é a informação [que o senhor deseja?]
João [Olha é o seguinte eu tô] com duas boleto aqui que ela/ ela chegou
pra mim aqui eh:::
(Precisando) pagar (que desconta) no Banco do Brasil 'cê entendeu?
Mas não tinha dinheiro lá então levei as boleto lá prá (?) pagar.
Gabriel Para qual agregado?
João Hein?
Gabriel [Para qual agregado?]

João [(Agregado)]
Agregado é Valdeci (0.1)

Gabriel [Valdeci]

João [(?)] de Rocha Guimarães e Valcicléia Rocha Guimarães.

Gabriel E Valcicléia?

João É, e Valcicléia que vai uma é/ ah, vai uma aí já foi pago.

Gabriel Pois não.

João Então é o seguinte,
É porque (ontem aí) eu tava viajando quando eu cheguei aqui dia de sábado eu fui abrir as boleta,
O último dia era dia vinte e oito,
Ontem foi feriado,
Então é o que eu tava falando aqui o o/ eh: (?) não tem mais validade,
Né ,
(E olha/olha) eu teria que pagar por uma:: uma conta bancária como é que eu faço aí pra pagar pela (?),
Pela conta bancária? (0.3)

Gabriel O senhor fala de qual cidade?

João Cidade de Januária.(0.1)
Januária Minas Gerais.(0.2)

Gabriel Bem nesse caso o senhor poderá estar fazendo de duas formas,

João Hum

Gabriel Ou retirando na regional Belo Horizonte(0.1),
Essa boleta pra pagamento,
Ou eu estarei mandando uma outra boleta para o senhor com vencimento no dia vinte e dois de maio, para
que o senhor possa pagar, agora esse/ esse atendimento estará suspenso até o pagamento.(0.1)

João Olha,
Mas o/a (?) que aqui de Januária eh:: que/eh::: (?) é mais de seiscentos quilômetros,(0.2)
É que é norte de Minas 'cê entendeu?
Então 'cê já me::/eh:: é melhor 'cê me enviar uma boleta pra mim, umas duas boleta pra mim.

Gabriel Sim.

João [(?)]

Gabriel [Sua cidade] fica perto de onde?

João Fica::/de Montes Claros aqui eh::/ de Montes Claros aqui eh:: duzentos quilômetros.

Gabriel Montes Claros é perto né?

João É.(0.3)
É (bem divisa)/eh:: éh::: quase divisa com a Bahia.
[Beira] do Rio São Francisco.

Gabriel [(?)]

João ('Cê fala do Rio né?)

Gabriel Tá, como é que ce/ eu vou mandar essa documentação aqui pelo Rio

João [Ahn]

Gabriel [Mas] eu vou ter que mandar pro senhor com vencimento pro dia:: vinte::/ vou botar aqui dia vinte e seis de
maio.

João Vinte e seis de maio, (?) mas se quiser mandar antes pode mandar também.

Gabriel Eu vou mandar com esse prazo tá, mas aí se o senhor receber antes o senhor pode pagar antes.

João Obrigado.

Gabriel [Tá vou mandar]

João [Não tem jeito] de você mandar uma/uma ordem,
Uma ordem pra mim pagar, eh: uma ordem bancária não, tem jeito não?

Gabriel Infelizmente não tem.

João Não tem não né?
Ah então 'cê vai mandar a boleta?

Gabriel Vou mandar a boleta pro senhor.

João Então tá bom eh/eh::: ela vai vencer dia vinte e seis, (?) pagar dia vinte e seis.

Gabriel É da Valcicléia não é isso?

João É Valcicléia Rocha Guimarães,
E Valdeci Rocha Guimarães.

Gabriel Referente ao mês de janeiro/ de fevereiro não é isso?

João É, isso aí.
É isso aí.(0.3)
(?)(0.6)

Gabriel Quer dizer que eu posso aguardar aqui né?
Seu endereço é rua do/ do Bonde quinhentos e quaren[ta, Centro, Januária]

João [Isso aí, isso aí]
 Gabriel Já está enviada para o senhor,
 João Ahn
 Gabriel Essas fichas de compensação,
 João Ah então tá bom.
 Gabriel Com vencimento dia vinte e seis do cinco.
 João Ah então tá bom.
 Gabriel Tá bom?
 João Tá ok muito obrigado a você viu?
 Gabriel Por nada disponha, tenha um bom dia.
 João Tá ok, tchau.

ATENDIMENTO 17: At 17 – M/R

Gabriel: Atendente

Angélica: Cliente

Gabriel Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.
 Angélica Ô:: boa tarde Gabriel,
 Eu não recebi o boleto de fazer o pagamento até hoje[geralmente vocês mandam cedo]
 Gabriel [Qual o número da matrícula senhora?]
 Angélica Hein?
 Gabriel Número da matrícula?
 Angélica Olha só eu vendo viu? Porque eu não sabia que tinha que falar também do boleto tem que ter matrícula!
 Gabriel Tem que ter a matrícula.
 Angélica É, não sabia, agora::,
 É que normalmente a gente recebe bem/ele be::m cedinho né?
 Gabriel Exato.
 Angélica E:: agora/tem agora os[?]
 Gabriel [Eles já] foram enviados.
 Angélica É, hoje já são três né?
 Gabriel Exato.
 Angélica É, e eles tá vencendo quando esse mês?
 Gabriel Dia oito.
 Angélica É, como dia oito ainda/ mas vem de São Paulo né, (do Rio né?)
 Gabriel Rio de Janeiro.
 Angélica É::, aí demora um pouco né?
 Gabriel Exato.
 Angélica E eu não quero pagar depois com multa, tô procurando saber.
 Minha matrícula, perai que eu vou dizer.
 Gabriel Sim.
 Angélica Eh::: zero:,
 Zero duzentos e sete zero zero sete.(8s)
 Gabriel Eu falo com quem?
 Angélica Angélica.
 Gabriel Angélica [(Carvalho)] de Aragão?
 Angélica [É], é.(7s)
 Ô ô ô:::
 Gabriel Pois não.
 Angélica Oi, e não chegar em tempo como é que eu faço?
 Pra pagar em tempo?
 Gabriel Se não chegar em tempo a senhora pode ti/ a senhora pode ir direto na agência do Bradesco, tem Bradesco na sua cidade?
 Angélica Tem.
 Gabriel A senhora pode ir direto na agência do Bradesco e retirar uma segunda via,
 [para o pa]gamento
 Angélica [Ah o Bra/]
 O Bradesco me dá segunda via?
 Gabriel Dá mas a senhora tem que anotar alguns dados, a senhora quer anotar por gentileza?
 Angélica Ah perai.(2s)
 Venha cá, eles já foram enviados quando, você sabe dizer o dia, não?
 Gabriel Eu não tenho a data de envio em sistema, mas elas já foram/já foram enviadas.
 Angélica É, eu vou esperar até:/até:::,

Gabriel Dia qua:tro, por aí né?
 Angélica Correto senhora, anote por gentileza,
 Gabriel Peraí, (?) qualquer Bradesco né?
 Angélica (Isso), qualquer agência do Bradesco, [no] setor de cobrança pedir uma segunda via.
 Angélica [sim]
 Gabriel Setor de cobrança=
 Angélica =Da ficha de pagamento de compensação.
 Gabriel Ficha,
 Angélica De pagamento,
 Gabriel É, ficha de compensação.
 Angélica De compensação, aí diz que é [X saúde né?]
 Gabriel [(‘cê vai pagar)], exato, vai passar os seguintes dados quando a senhora for
 na agência,
 Número carteira, anote por favor.
 Angélica Peraí.(1s)
 Gabriel Número=
 Angélica =Carteira.
 Gabriel Carteira.
 Angélica Zero zero nove.
 Gabriel Zero zero nove.
 Angélica Agência.
 Gabriel Agência.
 Angélica Quatro meia nove,
 Gabriel Quatro meia nove,
 Angélica Número X ,
 Gabriel Número X,
 Angélica Um dois um,
 Gabriel Peraí,
 Angélica É um- dois- um
 Gabriel Três cinco nove,
 Angélica Três cinco nove,
 Gabriel Dígito oito.
 Angélica Dígito oito, essa agência também não tem dígito não ô Gabriel?
 Gabriel Não, essa agência é quatro meia nove.
 Angélica Quatro meia nove, não tem dígito não né?
 Gabriel Não senhora.
 Angélica Então é numero XY ou XZ?
 Gabriel XZ.
 Angélica X-Z.
 Gabriel Então um dois um, três cinco nove dígito oito.
 Angélica [Exato]
 Gabriel [Aí tem] um estado, alguma coisa?
 Angélica Anote o número Bradesco.
 Gabriel Número Bradesco.
 Angélica Pode falar?
 Gabriel [Pode]
 Angélica [É zero] zero zero um,
 Gabriel Zero zero zero um,
 Angélica Zero cinco zero,
 Gabriel Zero cinco zero,
 Angélica Nove meia oito,
 Gabriel Nove meia oito,
 Angélica Trinta e nove.
 Gabriel Trinta e nove?
 Angélica Exato.
 Gabriel Esse/ esse/ esse boleto tem que preencher tudo isso nesse boleto é?
 Angélica A senhora quando for na agência Bradesco a senhora vai passar esse dados pra eles eles vão preencher,
 Gabriel vão retirar no sistema uma Segunda via,
 Angélica Mas é necessário esses valores entendeu?
 Gabriel Sim.
 Angélica O valor do documento, quarenta e quatro reais,
 Gabriel Valor do documento,

Gabriel Quarenta e quatro reais e trinta centavos.
 Angélica Trinta centavos, Angélica né?
 Gabriel Angélica de/Angélica Carvalho de Aragão.
 Angélica Sim, mas tem um outro também.
 Gabriel Sim, e valor/ valor do documento eu passei e a data do vencimento dia oito do cinco.
 Angélica Data,
 Oito- do cinco, dois mil.
 E (?) tem um outro também.
 E tem um/ tem outro também, de Sueli.(2s)
 Gabriel De Sueli.
 Angélica E eu não sei o número da/ eu não tenho o número da:/ da carteira dela,(tem que ser da mão dela).
 Gabriel Tá, o que/ o da Sueli o que vai diferenciar=
 Angélica É, só o valor=
 Gabriel =O valor , que é quarenta e dois e trinta,
 Angélica Sim,
 Gabriel E o número Bradesco.
 Angélica Peraí, quarenta e dois e trinta, o valor.
 Gabriel Exato, e o número Bradesco é zero zero zero um,
 Angélica Peraí,(ruídos na linha),
 Zero- zero- um,
 Diga,
 Gabriel Zero zero zero um,(acc)
 Zero cinqüenta,
 Angélica Zero zero zero um zero cinqüenta,(acc)(2s)
 Diga,
 Gabriel Nove meia oito quarenta e sete.
 Angélica Nove meia oito quarenta e sete.
 Se não chegar eu peço lá eles fazem isso pra mim, né?
 Gabriel Exatamente, Bradesco.
 Angélica Bradesco, sei.
 Tá bom muito obrigada viu?
 Gabriel Por nada, [a senhora tenha] uma boa tarde
 Angélica [Tá , tchau.]

ATENDIMENTO 18: At 18 – M/R**Ronaldo:** Atendente**Alessandra:** Cliente.

Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
 Alessandra Boa tarde moço, eu queria uma explicação, é sobre o/ o aumento que veio no meu plano de saúde, Porque antes eu pagava sessenta e cinco ponto setenta e cinco, e agora veio um aumento de quase cem por cento, Eu vou pagar agora cento e vinte reais e trinta e três centavos.
 Ronaldo Qual o numero de sua matrícula por favor?
 Alessandra Eu sou dependente do meu pai, a matrícula dele é essa aqui, zero – quatro- zero – sete ,
 Ronaldo Sim,
 Alessandra Cinco cinco três,
 Zero um.
 Ronaldo Qual é o seu nome?
 Alessandra O meu nome é Alessandra.
 Ronaldo Aguarde por favor, (senhora).
 Alessandra Perfeito.(7s)
 Ronaldo É Alessandra=
 Alessandra =(?)=
 Ronaldo De Almeida Amaral?
 Alessandra I:sso.
 Ronaldo Um momento por favor.(26s)
 Por favor senhora.
 Alessandra Sim,
 Ronaldo O valor da senhora continua sessenta e cinco reais e setenta e cinco centavos.
 Alessandra Por que veio esse valor?
 Ronaldo Porque tem trin/ cinqüenta e quatro reais e cinqüenta e oito centavos de participação de trinta por cento

em exames.
Alessandra Ah, e a gente paga, é?
Ronaldo Não pagaria se tivesse passado para a modalidade de faixa etária.
O titular recebeu uma carta em final do ano passado,=
Alessandra =Sim=
Ronaldo =Informando que todos os dependentes agregados,=
Alessandra =Sim=
Ronaldo =Que não tivessem pagando pela faixa etária, que eles deveriam migrar, né, fazer a passagem,
Pra faixa etária.
Alessandra Sim.(2s)
Aí se a gente fizer esta/ se migrar pra faixa etária não paga exames?
Ronaldo É, nos próximos não, mas esse a senhora tem que pagar.
Alessandra Eu sei, me diga uma coisa, mas eu migrando, eu fico/ como é que fica o valor da minha mensalidade?
Ronaldo O valor da mensalidade da senhora eu acredito que já esteja por faixa etária.=
Alessandra =Sim.
Ronaldo A senhora aguarda um momento por favor,=
Alessandra =Sim=
Ronaldo = que eu acho que esse exame ele se refere a antes de a senhora fazer a alteração tá bom?
Alessandra Tá bom.
Ronaldo Um momento por favor.
Alessandra Tá.(4s)
Ronaldo Quatro do um,
Foi quando a senhora mudou pra faixa etária.
A senhora não vai pagar mais, esse exame que a senhora fez,=
Alessandra =Sim=
Ronaldo =Ele se refere à um tempo atrás, que foi um exame que a senhora fez de eletrocardiograma,
ecocardiograma,
Alessandra Sim,
Ronaldo Colesterol, isso foi feito tudo em dezembro.
Alessandra [Sim.]
Ronaldo [Em] janeiro houve a mudança pra faixa etária, então acredito que não haja mais exames pra que a
senhora possa estar participando.
Alessandra Certo, então os próximos exames que eu fizer eu não irei mais pagar.
Ronaldo Não senhora.
Alessandra Certo, e a mensalidade continua o mesmo?
Ronaldo Sessenta e cinco reais e setenta e cinco centavos.
Alessandra Quer dizer que em/junho vem o(mesmo que eu tava pagando [ontem/antes?]) não é isso?
Ronaldo [Perfeito]
Sim senhora.
Alessandra Tá Ronaldo muito obrigada.
Ronaldo Nós que agradecemos uma boa tarde.
Alessandra Tá, pra você também, tchau.

ATENDIMENTO 19: At 19 – F/R**Fabia:** Atendente**Juca:** cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado o meu nome é Fabia boa tarde.
Juca Boa tarde.
Fabia Pois não senhor.
Juca Porque num chego o boleto de pagamento (das- do meu pai)
Fabia Sim.
Juca (e um) agregado
Fabia Qual a matrícula [por favor]
Juca [De fevereiro] eu queria sabe como é que eu faço pra pa- pega e paga,
que eu ligo pra regional e não to conseguindo
Fabia Qual a matrícula da carteira?
Juca Do titular?
Fabia Pode ser.
Juca 51,
Fabia Sim.
Juca 801,

Fabia Sim.
Juca 95,
Fabia Sim.
Juca Barra 02.
Fabia É para o seu próprio titular?
Juca Não pro irmão dele,
Caso agregado também.
Fabia Titular é Jurandir de Farias senhor?
Juca ISSO
Fabia Quem não recebeu (inco.)foi João de Farias?
Juca Foi.
Fabia Eu estou falando com ele?
Juca Não,
Com o filho dele José Moraes.
Ele mora no interior.
Fabia (incom.)
Eu vou ter que enviar então pra sua residência senhor.
O senhor não precisa pedir pra (inco.)
Juca Pra residência de quem?
Fabia Pra residência do dependente.
Juca Mais daqui que chegue lá já esta fora do plano.
Porque
Fabia E a única forma senhor,
No caso o senhor mora aí no interior (incop.)
Juca Eu não mora no interior,
José Moraes,
Tai meu endereço José Moraes de Farias,
Fabia Tá mais.
Juca moro é capital.
Fabia O senhor mora na capital?
Juca Isso,
Meu endereço tá aí
Fabia Então,
O senhor pode então ir a capital – a regional,
Pode pegar essa ficha bancária na hora,
(eles lhe fornecem na regional) e o senhor pode paga,
(inco.p)
Juca Na hora né?
Fabia Na hora (incomp.) Bradesco e paga na hora
Juca Eu preciso sabe quanto é o débito, entendeu?
Porque eles vão manda do interior.
Fabia Eles vão manda do interior?
Juca (incomp.) eu quero sabe quanto é o débito.
Fabia O débito?
Eu tenho aqui sem juros senhor,
setenta e três reais e oitenta e dois centavos,
é o valor normal que ele pagaria no mês,
mas eu não
Juca Setenta e três?
Fabia É o valor que ele paga normalmente é sete três vírgula OITO dois.
Juca Hum.
Aí no caso de não chega em casa (aí a gente tem que) paga esses juros?
Fabia Tem sim senhor.
(o senhor) tem que nos comunicar ANTES do vencimento,
para que nos possamos passar os DADOS bancários pelo telefone para o associado ele paga em
qualquer agencia do Bradesco,
mas para que não pague juros tem que avisar senhor.
Porque tem
Juca E lá não tem nem Bradesco como é que paga?
Fabia Se for antes do vencimento então,
Pode pagar em qualquer agencia bancária,
Se acontecer isso nos temos que mandar a segunda vida a segunda via não tem outra forma.

Juca Você não sabe mais ou menos quanto que fica não né com juros?
 Fabia Não senhor,
 Não tenho acesso (a seu) juros
 Juca Que eu to ligando pra lá pra cá pra regional eh ninguém atende.
 Fabia Mas o senhor não precisa liga,
 O senhor não mora na capital?
 O senhor pode ir direto no escriTÓRIO.
 (Se o senhor incomp.)
 Juca (incomp.) só funciona até meio dia, né?
 Fabia Não Qual é o seu estado senhor?
 De que estado --
 Juca Acre.
 Fabia Acre?
 Deixa eu (fornecer) pro senhor o horário de atendimento deles só um momento,
 Que horas são pro senhor aí?
 Juca Aqui são onze e quinze.
 Fabia Onze e quinze?
 Juca Humhum.
 Fabia Então são duas horas de diferença aqui do Rio de Janeiro,
 Deixa eu só com- - deixa eu só verificar pro senhor qual é o horário de atendimento deles no Acre.
 Anota o número do telefone eu vou lhe fornecer um novo telefone da central e o horário da da regional do Acre Rio Branco e o horário de atendimento deles é das sete e meia as onze e trinta,
 E até as dezessete e trinta também.
 Juca Tá bom.
 Fabia Tá.
 O telefone é 332-3731 ou 332-5189.
 Juca 5189?
 Fabia ISSo.
 O senhor pode ir direto lá
 Juca Eu to ligando pro 3731 ninguém atende.
 Fabia (incomp.) o 31 num funciona mais não não existe mais não senhor.
 Juca 332-3731.
 Fabia Não então tenta pelo outro.
 Juca Tá bom.
 Fabia Tá certo?
 Juca Tá.
 Que dizer que não chegando -- vê que não vai chega no dia liga pra vocês aí que vocês fornece o valor?
 Fabia Isso

Isso mesmo.
 Juca Tá bom.
 Fabia Tá bom?
 Juca Brigado.
 Fabia Nada senhor,
 Boa tarde.
 Juca Tarde.

ATENDIMENTO 20: At 20 – F/S**Fabia:** atendente**Jaime:** cliente

Fabia Fabia boa tarde.
 Jaime Boa tarde.
 Fabia Boa tarde.
 Jaime E.:h eu to com um problema aqui é o seguinte,
 Eu to com medicamento de (uso) contínuo =
 Fabia Sim.
 Jaime = então semana passada eu telefo- telefonei praí sabe,
 (fiquei) de telefona de novo certo.
 (então) eu to telefonando pra sabe como tá minha situação aí.
 Fabia É a primeira vez ou renovação senhor?
 Jaime Não é a segun- a renovação com medicamento mudado, né?

Fabia Ah sim,
Houve mudança no medicamento do senhor

Jaime Houve.

Fabia Qual a matrícula da carteira por favor?

Jaime É um meia nove,

Fabia Sim.

Jaime Três nove,

Fabia Sim.

Jaime Três nove três,

Fabia Sim.

Jaime Zero zero

Fabia É um meia nove três zero três senhor?

Jaime É.

Fabia Só um momento,
É (incomp.) Barreto, né isso?

Jaime Isso.

Fabia Quais foram os medicamentos,
O senhor sabe me informar seu (incomp.)
Hem.

Jaime Sabe me informa quais são os medicamentos dessa renovação?

Fabia Dessa renovação é Agiolonc noventa

Jaime A e g

Fabia Agi

Jaime O
Lonc
Noventa

Fabia Agiolonc noventa,
Sim.

Jaime Accupril

Fabia Accupril

Jaime Com dois c

Fabia Sim.

Jaime Eh zero dez

Fabia Sim.

Jaime Dez aliás

Fabia Dez

Jaime E::h

Fabia Sim.

Jaime E tem o,
São três medicamentos,
E porque foi a receita praí foi tudo,
Foi o pedido do médico

Fabia Foi tudo.
Era só pra confirmar se nós recebemos não é isso que a pessoa ficou de dá a resposta pro senhor?

Jaime Exato.
Deixa eu pega o nome aqui,
Tá certo

Fabia Tá bom.
Então eu aguardo,
aguardo sim.

Jaime O terceiro medicamento =

Fabia Sim.

Jaime = é Matrilix um e meio sr.

Fabia Matrilix?

Jaime É.

Fabia Só um momento por favor senhor,
Eu (incomp.) – eu vou até o setor senhor Jaime aí vou pedir pro senhor ficar aguardando na linha,
tá certo?

Jaime É que sabe que que aconteceu,

Fabia Sim senhor.

Jaime Eu tomava eh três medicamentos tomei – fiz uso seis meses,

Fabia Aí o urologista mandou mudar de (médico) pra avaliação,
 Sim.
 Jaime (incomp.) até dezembro eu tava mudando de médico,
 to tomando esse medicamento até hoje (apesar que foi) (barulho na linha)
 alô
 Fabia Pode fala senhor eu to ouvindo
 Jaime Eh apesar que foi,
 Eu mandei pra aí foi recente,
 Parece que foi em abril que eu mandei ess- esse essa esse novo pedido com com com com
 assinatura de médico tudo exigido aí tá.
 (incomp.)
 Fabia Certo.
 O senhor aguarda um momento que eu vou verificar,
 tá bom senhor.
 Jaime
 Jaime Ah
 Fabia Olha eu fui ao setor senhor,
 Jaime Sim
 Fabia E eles estão pedindo por gentileza pro senhor retornar aqui comigo,
 (incomp.) procurando verificando o seu processo senhor,
 realmente ainda foi achada a sua receita que o senhor enviou essa nova receita,
 não tá sendo ainda confirmada a recepção dela,
 a gente tá pedindo o seguinte,
 a pessoa responsável tá recordando sim do seu caso,
 ele tá procurando,
 vou pedir o seguinte pro senhor retornar dentro de uma hora senhor,
 aqui pro zero oitocentos novamente,
 que ele vai me passar a resposta.
 Jaime (certo) ah inclusive a receita foi enviada com aquela aquela que pediu o tem um documento que
 manda para o médico, né?
 Fabia É a declaração, né isso?
 Jaime Exato.
 Foi tudo junto.
 Fabia Foi tudo junto.
 Jaime É (pode ter) acontecido algum problema, né
 Fabia É.
 Eu vou pedir pro senhor retornar dentro de uma hora,
 Pra ele me passar essa resposta senhor Jaime,
 E ele já me passando a resposta já tendo eu lhe cadastro na sua matrícula,
 Que assim que o senhor retornar a pessoa qualquer pessoa pode lhe atender e já passa a
 resposta.
 Jaime Então tá legal
 Fabia Tá certo?
 Jaime Muito obrigado, viu.
 Fabia Nós é que agradecemos o senhor,
 Boa tarde seu Jaime.
 Jaime Tarde.

ATENDIMENTO 21: At 21 – F/S**Fabia:** atendente**Leda:** cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado,
 Meu nome é Fabia,
 Boa tarde
 Leda Fabia boa tarde.
 Fabia Pois não.
 Leda Será que você podia me envi- será que é possível e:h eu recebe,
 Um aquela aquele papel de reembolso livre escolha?
 Fabia É sim senhora,
 Mas me fornece sua matrícula da carteirinha,
 Confirma seu endereço e eu envio pra sua casa senhora.

Leda Tá bom,
Eh o número da matrícula?
Fabia É.
Leda É quatro nove cinco oito,
Fabia Sim.
Leda Nove quatro um,
Zero zero.
Fabia (Iragir) Duarte Soares?
Leda É.
Fabia Eu falo com quem?
Leda Leda,
sou esposa.
Fabia xeu confirma seu endereço senhora Letícia.
É Travessa Soares,
Casa três,
Areal,
Saquarema,
Rio de Janeiro,
O cep é vinte oito novecentos e noventa,
Zero zero zero?
Leda É.
Fabia Amanhã já tá sendo postado pelo correio,
É só aguarda tá.
Leda Tá,
É reembolso livre escolha, né?
Fabia É reembolso livre escolha,
Isso mesmo
Leda Tá bom,
Brigado.
Fabia NA:da,
Boa tarde.
Leda Boa tarde.

ATENDIMENTO 22: At 22 – F/I**Fabia:** atendente**Elda:** cliente

Fabia Meu nome é Fabia,
Boa tarde.
Elda Boa tarde (vozes ao fundo)
(Você podia me dizer -) me dá uma informação?
Fabia Pois não.
Elda Esse Xsaúde,
É o antigo plano Patronal?
Fabia Não senhora o Xsaúde e uma,
O Xsaúde – antigo plano Patronal não,
Não tem a ver com o plano Patronal não.
Elda Não né.
Fabia São dos funcionários da Fundação Nacional da Saúde.
Elda Ah,
Esse Xsaúde.
Fabia É.
O Xsaúde.
Elda Ah tá,
Não tem nada a ver com Patronal?
Fabia Não senhora.
Elda (incomp.) é porque eu,
Fabia Sim
Elda O meu filho me associo a esse Xsaúde =
Fabia Sim senhora.
Elda = e eu não tenho o livro.
Fabia Não tem o livro?

Elda Não.
 Fabia Nunca recebeu?
 Elda Não porque eu sou nova na na =
 Fabia No plano
 Elda = no plano.
 Fabia A senhora já tem a nossa - a carteirinha?
 Elda Tenho.
 Fabia Me forneça o seu no- o número da sua carteira senhora.
 Elda É o número de matrícula?
 Fabia É sim senhora.
 Elda É quatro ponto,
 Fabia Sim.
 Elda Oitocentos e quarenta ponto,
 Fabia Sim.
 Elda Meia nove nove,
 Fabia Sim
 Elda Traço zero dois.
 Fabia Senhora Elda Gonçalves
 Elda Isso.
 Fabia (incomp.)
 Elda É.
 Fabia Senhora Elda,
 Eu vou enviar então pra sua residência,
 Mas eu gostaria de informa o seguinte,
 O livro esta desatualizado,
 Elda Ah sim.
 Fabia Depois da última edição que esse livro que vou envia pra sua casa,
 Houve muitas modificação na rede credenciada,
 Elda Sei.
 Fabia Se a senhora tiver alguma dúvida,
 com certeza terá de alguns locais que a senhora procurar no Rio
 e liga e não tá atendendo mais,
 ou vai ser uma residência,
 a senhora mantenha um contato conosco,
 ligua pro zero oitocentos que nós oferecemos lugares mais atualizados.
 Elda Tá bom.
 Eu ainda não tenho direito a fisioterapia, tenho?
 Fabia Não,
 Só a partir do dia 15 de junho a senhora já tem.
 Elda Ah tá bom.
 Brigada
 Fabia Deixa eu confirma seu endereço pra poder enviar o livro,
 Senhora Elda.
 Elda É rua Vereador =
 Fabia Sim.
 Elda Jancey Müller =
 Fabia Sim.
 Pode falando senhora
 Elda = Quatro oito dois =
 Fabia Sim.
 Elda Apartamento três zero um.
 Fabia Maria da Graça,
 Rio de Janeiro?
 Elda É.
 É.
 Fabia E o cep é vinte sete
 Elda Vinte setecentos e oitenta e cinco =
 Fabia Sim.
 Elda Traço duzentos e quarenta.
 Fabia Tá certo,
 Então eu vou enviar pra sua residência.
 Elda Tá bom,

(Vou desliga) porque o telefone tá perdendo o a a a
 Fabia Sim?
 Elda A bateria
 Fabia Tá bom senhora,
 Elda Vai desliga.
 Fabia Uma boa tarde
 Elda Boa tarde.
 Brigada.
 Fabia Nada.

ATENDIMENTO 23: At 23 – F/I**Fabia:** atendente**Joselia:** Cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Fabia,
 Boa tarde.
 Joselia Boa tarde.
 Fabia Alô.
 Joselia Alô.
 Fabia Pois não senhora
 Joselia Oh eu queria sabe quando é solicitado duas ultra-sons,
 eu posso fazer as duas?
 Fabia Quan- quando é solicitado duas ultra-sons pelo mesmo médico?
 Joselia sim.
 Fabia Quais foram a ult- a ultra-som senhora que ele pediu?
 Joselia Ele pediu hoje.
 Fabia Qual foi – quais foram?
 Joselia Ultra-som (restal) e abdominal,
 Aí só foi autorizada a restal.
 Fabia A restal?
 E informaram porque que não foi liberada a outra.
 Joselia Informaram que ligaram pra XSesp ih
 Fabia Sim.
 Joselia eh só eh só autorizava uma
 Fabia Qual a matrícula da carteira?
 A senhora é associada?
 Joselia Não é meu pa- é meu pai
 Fabia Seu pai.
 Qual a matrícula da carteira dele senhora?
 Joselia Zero
 Fabia Sim.
 Joselia Cinco três três,
 Fabia Cinco três três,
 Joselia Nove meia meia
 Fabia Nove meia meia
 Joselia Zero quatro
 Fabia Zero quatro?
 É seu José Francisco da Cruz?
 Joselia É isso
 Fabia Eu falo com quem?
 Joselia É com Joselia
 Fabia Senhora Joselia?
 Joselia Sim.
 Fabia Só um momento por favor senhora.
 Joselia,
 Joselia Oi.
 Fabia Olha senhora (incomp.) verifica o número das senha a senha liberada,
 E aqui não tem nenhuma negativa da outra senha,
 Eh realmente foi liberada só ultra-sonografia da (incomp. via transretal),
 Tem aqui que foi liberada,
 Agora a outra,
 A senhora me informou que o médico pediu a retal e a renal, né isso?

Joselia Não abdominal
Fabia Abdominal.
Joselia E retal.
Fabia E retal.
Tem justificativa?
Tem tem diagnóstico pros dois exames no pedido dele?

Joselia Tem.
(incomp.)
Fabia Eh a senhora - a senhora tá falando do local onde não foi liberada a senha, não?
Joselia Não.
Não

Fabia Porque realmente o meu sistema não tem nenhuma re- negativa,
Porque se fosse negado aqui por algum motivo,
Ah a área médica ela coloca aqui o motivo porque não re- realizou o outro,
A pessoa da clínica pediu as duas,
Os dois exames?
Ou ela esqueceu de pedi um e só foi liberado um.

Joselia Eu já liguei pra lá ela disse que foi pedida as duas,
Mas só liberado uma senha que foi da retal.

Fabia Só um momento.
Eh pediu o abdome total,
Foi assim que ele pediu?

Joselia Isso eu não sei dizer.

Fabia Eh ultra-sonografia do abdome total não sabe?

Joselia Ele falou só assim,
Abdominal e retal.

Fabia Abdominal e retal?
Só um momento.
Olha realmente eu não tenho aqui o porque dessa negativa,
Eu vou pedi o seguinte,
A senhora entra em contato direto com a central que libera a senha com o pedido,
Tá com o pedido – tá com o pedido do médico em mãos,
(incomp.)
Joselia Ficou lá na clínica.

Fabia Fico?

Joselia Fico.

Fabia Quando que ele vai fazer o exame?

Joselia O dele foi hoje pela manhã.

Fabia Então eu vou pedi o seguinte,
a senhora entra em contato com a clínica,
e pergunta a eles porque que não foi liberado
Se eu se eu manda- eh pedi eles que liguem praí?
Pra ser liberado pode ser?

Fabia Pode,
Mas a senhora vai pedi pra liga pra central que libera a senha,
Por que nós não atendemos a credenciado,
A central que libera a credenciado é o zero oitocentos,
Que anota?
Eles sabem o setor onde ele pediu senha

Joselia Eh,
Sabe.

Fabia (é pra onde) ela pediu senha,
a recepcionista.

Joselia Tá certo.

Fabia Então ela retorna e informa isso pra senhora.

Joselia Tá.

Fabia Tá bom?

Joselia Tá bom.
Brigada, viu.

Fabia Nada,
Boa tarde.

ATENDIMENTO 24: At 24 – F/I**Fabia:** atendente**Amilton:** cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Fabia,
Boa tarde.

Amilton Boa tarde,

Fabia Pois não.

Amilton Tudo bom Fabia?

Fabia (pois não) boa tarde,
tá tudo bem.

Amilton Tudo jóia, né?

Fabia Eh

Amilton Fabiana.

Fabia Sim senhor.

Amilton É daqui de Maringá,
O Amilton,
Eu queria sabe se tem alguma coisa manda pra mim esse final de mês agora?

Fabia Sim senhor Amilton.

Amilton Eh a respeito – meu nenenzinho nasceu,

Fabia Pois não senhor.

Amilton Então eu queria sabe se vocês vão manda alguma coisa pra mim?
Tá me ouvindo?

Fabia (incomp.) qual a matrícula da sua carteira senhor?

Amilton E:h zero duzentos e quarenta e um,

Fabia Sim.

Amilton Oitocentos e quarenta e um,

Fabia Sim.

Amilton Oitocentos e quarenta e um,

Fabia Sim.

Amilton Zero zero,
É que eu tive que fazer – e que eu tive que paga uh negócio do hospital =

Fabia Sim.

Amilton = porque eu a minha mulher atual agora,
num tá credenciada ainda no plano de saúde inda, entendeu?

Fabia Sei.

Amilton Então vê se vai da pra pra cobri o cheque,
Se vê pra mim?

Fabia O senhor já deu entrada no reembolso?

Amilton Já,
Foi tempo já

Fabia Oi?

Amilton Dia dezessete de abril.

Fabia Deixa eu confirmar isso,
O senhor aguarda um momento por favor senhor Amilton

Amilton Aguardo,
(aguento)

Fabia (incomp.) há previsão de crédito agora pro dia vinte e cinco de maio de cento e noventa e quatro reais

Amilton Cento e noventa e quatro reais.

Fabia É cento e noventa e quatro.

Amilton Dia vinte e cinco de maio?

Fabia É sim senhor.
Referente a auxílio natalidade.

Amilton Muito obrigado.

Fabia NAda senhor,
Uma boa tarde,
Tudo de bom senhor Amilton.

ATENDIMENTO 25: At 25 – F/I**Fabia:** atendente

José: cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado,
Meu nome é Fabia,
Boa tarde.

José Boa tarde.

Fabia Pois não senhor.

José Eu queria que você me informasse,

Fabia Sim.

José É porque eu (perdi) a carteirinha de uma dependente minha.

Fabia O senhor pegou o que,
Não entendi.

José Eu perdi a carteirinha de uma dependente minha,
Minha filha

Fabia Sim.
Sim.

José E como é que eu vou fazer pra tirar outra?

Fabia Perdeu a carteira senhor?

José É.

Fabia Qual a matrícula por favor da sua

José A senhora aguarda aí?

Fabia Aguardo senhor.

José Oi.

Fabia Pois não senhor.

José É zero,

Fabia Sim.

José Dois nove um,

Fabia Sim

José Quatro nove um.

Fabia José Raimundo Ramos Santos?

José É ele.

Fabia Nome do seu dependente que perdeu a carteira seu José.
(incomp.)

Fabia Qual o nome?

José É Ellen Stephania Brito Santos

Fabia Ellen Stephania Brito Santos?

José É.

Fabia Eu vou solicitar,
Ela tem o valor de dois e cinquenta,
O senhor autoriza o desconto?

José Não tem problema.

Fabia Deixa então eu confirmar o seu endereço para solicitação

José Brigado.
Esse Ellen é com E e dois LL , não é?

Fabia Deixa eu confirma como esta escrito.
Ellen com dois LL e o n.

José E dois LL

Fabia E a Stephania

José ST

Fabia É.
Isso mesmo.

José Exato.
Exatamente.

Fabia (se confirmar) se o seu endereço de envio tá certinho senhor.
Leva uns trinta quarenta e cinco dias pra chegada, tá certo?

José Oi?

Fabia Tem trinta a quarenta e cinco dias para a chegada.

José Por acaso eu precisar consultar ela no hospital nesse período?

Fabia eu vou enviar uma autorização provisória,
um documento que substitui a carteira pra que ela possa ser atendida até a carteira chega.

José Pelo cor- pelo correio, né?

Fabia É.

José Mas não demora não, né?
 Fabia É Rio de Janeiro,
 Amanhã ela já tá sendo postada,
 Agora pra São José do Ribamar do Ribamar,
 Eu acredito cinco dias úteis sete dias úteis pra chega.

José Não tem problema não.
 Fabia Só um momento.
 José Tá bom.
 Fabia Endereço e Rua Princesa Florene quadra treze casa trinta e nove,
 Vila Fiola é o bairro

José Isso,
 É isso mesmo
 Fabia São José do Ribamar,
 Maranhão

José Positivo.
 Fabia E o cep é sessenta e cinco mil zero zero zero.
 José É isso.
 Fabia Tá certo?
 Então é só aguarda que eu to enviando senhor.

José Tá bom,
 Muito obrigado.

Fabia Nada,
 Uma boa tarde.

José Tchau.
 Fabia Tchau.

ATENDIMENTO 26: At 26 – F/R**Fabia:** atendente**Edilson:** cliente

Fabia Serviço de atendimento,
 Meu nome é Fabia,
 Boa tarde.

Edir Boa tarde.
 Olha é a respeito da carteirinha de um dependente meu,
 Que não chego
 e já a outra carteira já venceu.

Fabia Qual a matrícula da carteira senhor?
 Edir A a anterior.
 Fabia É
 Edir Zero,
 Fabia Sim.
 Edir Ponto zero setenta e um,
 Fabia Sim.
 Edir Ponto quinhentos e oitenta,
 Fabia Sim
 Edir Traço zero sete.
 Fabia Everson (in,) da Silva?
 Edir Justamente.
 Fabia Ele não recebeu a carteira?
 Edir Recebeu não.
 Fabia Foi o único que não recebeu a renovação?
 Edir Fo- foi o único é.
 Fabia É a car-
 Edir Eu liguei mês passado mas ai você disse espere espere pra o final do mês,
 Aí já passo,
 E agora to ligando novamente.

Fabia Com quem eu falo senhor Edivaldo?
 Edir Edivaldo Davino da Silva.
 Fabia Só um momento por favor senhor.
 Edir Tá ok
 Fabia Ele não recebeu a renovação ou a primeira carteira que ele não recebe?

Edir Não porque venceu no mês quatro, né.
 Fabia Isso mesmo
 Edir E veio dos outros dependentes e não veio o dele.
 Fabia Menos o dele
 Edir É.
 Fabia Tá certo,
 Só um momento.
 Edir Tá.
 Fabia Uma carteira fevereiro de dois mil,
 Agora fevereiro do mês desse ano
 O senhor chegou a liga?
 Pra regional algum desses dias pra sabe se tinha alguma carteirinha?
 Edir Não.
 Eu liguei eu liguei pra lá agora só pra (pega) esse número de vocês aí.
 Fabia Ah certo.
 (está bem) senhor,
 então eu vou solicitar carteira porque mesmo que ela esteja lá (in.) deve tá vencida.
 Edir Sei
 Fabia Então eu vou solicitar um outra carteira,
 A carteira ele tem?
 Só o adesivo que não, né isso?
 Edir É o a- a carteira tem,
 Só não tem o adesivo.
 Fabia É carteira tem,
 É porque os associados tão recebendo só o adesivo,
 Como o senhor recebeu.
 Edir Justamente.
 Fabia Então vou solicita e vou enviar pra rua Dezesete,
 Número trezentos e quarenta e seis,
 Maranguape,
 (in.) (paulista)
 pernambuco,
 o cep é cinqüenta três mil quatrocentos?
 Edir Certo
 Fabia Zero zero zero
 Edir Certo
 Fabia O senhor tem telefone de contato seu Edivaldo
 Edir Eu tenho celular
 Fabia Sim,
 Qual é?
 (in.) contato caso haja necessidade até da regional liga pro senhor não tem telefone
 Edir Nove nove,
 Fabia Sim
 Edir Nove sete,
 Fabia Sim
 Edir Oitenta e três
 Fabia Sim
 Edir Quarenta e sete.
 Fabia DDD é oitenta e um mesmo pra celular?
 Edir É celular é
 Edir Certo,
 Nove nove nove sete oito três quqtro sete?
 Edir Quatro sete,
 Mas veja bem,
 Fabia Sim
 Edir Eu agora estou em Recife
 Fabia Sim
 Edir Só que eu viajo muito pro interior e normalmente não dá área no interior que eu viajo.
 Fabia Ah sim.
 Edir É isso.
 Fabia Mas é o único de contato, né?
 Edir É o único de contato

Fabia Ah,
Então de qualquer forma eu deixo esse senhor.

Edir Tá bom.

Fabia Tá bom?
Eh ela tem de trinta a quarenta e cinco dias pra chegada,
E enquanto é isso eu vou enviar pra sua casa uma autorização provisória,
Um documento pra que ela possa ser atendida.

Edir Tá bom.

Fabia Tá bom?

Edir Tá bom,
Muito obrigado.

Fabia Nada,
Boa tarde senhor

Edir Boa tarde.

ATENDIMENTO 27: At 27 – F/I**Fabia:** atendente**Anna:** cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado meu nome é Fabia,
Boa tarde

Anna Boa tarde Fabia

Fabia Pois não senhora

Anna Olha,
Meus (filhos) recebem um tipo de benefício – pensão,
Uma complementação pensão,
Mensal da XSesp,
Eh aqui no último e:h no último demonstrativo veio pedindo pra enviar extrato trimestral se INSS de janeiro a março de dois mil,
Eh só que eu não sei pra onde eu devo enviar esses extratos.

Fabia Qual a matrícula da carteira por favor senhora?

Anna Matrícula?

Fabia É

Anna Ah,
Nove cinco dois,

Fabia Sim.

Anna Três quatro sete.

Fabia A senhora tá com a carta em mãos?

Anna Hem?

Fabia A senhora esta com a cartinha em mãos?

Anna Eu não to – eh eu to com aquela com aquele demonstrativo de pagamento. Né.

Fabia É,
Mas a carta que a senhora recebeu solicitando esse demonstrativo,
A senhora esta com a carta em mãos?

Anna Não foi uma carta não.

Fabia Foi como?

Anna Ve -veio esse demonstrativo que que de depósito

Fabia Sim.

Anna Tá?
Veio cá embaixo escrito assim,
Próximo pagamento cinco do cinco de dois mil,
Envia extrato trimestral INSS de janeiro a março de dois mil

Fabia É Ygor Souza de Oliveira Costa?

Anna Isso.

Fabia Só um momento,
Por favor.

Anna Ok.

Fabia (senhora)

Anna Sim.

Fabia Pode até enviar eu confirmei aqui direto pro Rio de Janeiro,
Setor responsável,
Se a senhora puder enviar por fax pode enviar direto pra cá.

Anna Ah eu posso enviar por fax?
 Fabia Pode.
 Anna Então me dá o número do fax.
 Fabia É vinte um o DDD do Rio de Janeiro,
 Anna Vinte um
 Fabia Dois quatro zero,
 Anna Dois quatro zero,
 Fabia Cinco meia,
 Anna Cinco,
 Meia,
 Fabia Zero oito.
 Anna Zero oito.
 Fabia Deixa eu só verificar o setor pra senhora,
 Só mais um momento.
 DDP senhora.
 Anna Sim
 Fabia DBP
 Anna D
 Fabia D de dado
 Anna Humhum
 Fabia P de papai,
 Anna Humhum.
 Fabia Que dizer B de bola,
 P de papai,
 Eu que me enganei,
 D de dado,
 B de bola,
 P de papai,
 DBP
 Anna DBP (incomp)
 Fabia É.
 Anna Setor DBP e passo o fax desse desse extrato pedido.
 Fabia Isso.
 Aí a senhora se quiser no dia seguinte a senhora retorna e confirma se o fax foi recepcionado,
 Mas no dia seguinte.
 Anna Tá ok.
 Fabia Tá certo?
 Anna Humhum,
 Então tá bom.,
 Muito obrigado, viu.
 Fabia Nada,
 Boa tarde pra senhora
 Anna Boa tarde.

ATENDIMENTO 28: At 28 – F/S

Renata - Atendente

Gilson - Cliente

Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata e bom dia.
 Gilson Renata você podia passar pra mim o desconto meu da X Saúde esse mês?
 Renata Qual a sua matrícula, por favor?
 Gilson Cento e sessenta e dois, cento e quarenta e três (4 seg.)
 (barulho de digitação)
 Renata Titular é Gilson Morais da Silva?
 Gilson Ahã. (8 seg.)
 Renata Capitais de previdência.
 Gilson Tudo, eu to:: quero o total tudo.
 Renata Eh:::, eu vou passar pro senhor os d—, os valores senhor,tá?
 Gilson Ahn.
 Renata Capitais de previdência cinco reais e dez centavos.

Gilson Ahn.
 Renata Plano assistencial, que é a parcela dos dois por cento, vinte vírgula trinta e nove. (4 seg.)
 X Saúde tabela se você tem o plano superior, trinta e um vírgula meia sete.
 Gilson Ahn.
 Renata E participação em consulta, quarenta e um vírgula zero dois.
 Gilson Outra vez?
 Renata Como?
 Gilson Mas já foi descontado esse mês olha aí.
 Renata É junho senhor. O senhor quer ver julho?
 Gilson É. (barulho de digitação)
 Renata Julho. X (Prev) previdência cinco vírgula zero sete
 Gilson Ahn.
 Renata Plano Assistencial, vinte vírgula vinte e nove,
 Gilson Ahn.
 Renata E X Saúde tabela, trinta e um vírgula meia sete.
 Gilson Ahn.
 Renata Esse é de julho, mês sete.
 Gilson Tá, obrigado.
 Renata Agradecemos pela ligação. Bom dia.

ATENDIMENTO 29: At 29 – F/I**Renata** Atendente**Maria das Graças** Cliente

Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata bom dia.
 Maria Bom dia.
 Renata Bom dia.
 Maria Renata, você pode dizer pra mim quando é que vai ser feito o meu reembolso?
 Renata Qual a sua matrícula, senhora?
 Maria Cento e cinco, quatrocentos e um.
 (barulho de digitação e ruídos durante 7 seg.)
 Renata Quatrocentos e um?
 Maria Quatrocentos e um. (4 seg.)
 Renata Senhora Maria das Graças Carvalho?
 Maria Isso. (8 seg.)
 Renata Foi solicitado o reembolso de que, senhora?
 Maria É uma anestesia.
 Renata Aguarda um instante por favor.
 Maria Ta bom. (1min 4 seg, barulhos de pessoas falando ao redor e de digitação)
 Renata Alô, senhora. Recebemos no dia vinte e cinco de junho.
 O (incompreensível) está previsto para o dia doze, senhora, hoje, mas não consta nada no sistema.
 Maria Eh.. E aí o que é que eu faço?
 Renata Vamos confirmar os seus dados bancários?
 Maria Ta.
 Renata Banco do Brasil
 Maria Certo
 Renata S-A Praia do Canto
 Maria Isso.
 Renata Agência dezoito zero dois dígito três
 Maria Isso.
 Renata Conta corrente cento e cinco meia nove sete dois.
 Maria Isso.
 Renata É, senhora. Eu vou verificar e você poderia retornar essa ligação amanhã?
 Maria Retorno.
 Renata OK.
 Maria É com você mesmo?
 Renata Isso.
 Maria Qual o teu nome?
 Renata Renata

Maria Renata. Ta legal, Renata.
 Renata Ta bom.
 Maria Ta bom, obrigado, hein.
Renata Agradecemos pela sua ligação. Um bom dia pra senhora.
 Maria (incompreensível)
 Renata Nada Tchau

ATENDIMENTO 30: At 30 – F/S**Renata** Atendente**Claudiano** Cliente

Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata bom dia.
 (Entra um chiado de 1 min. 48 seg.)
 (Entra uma gravação de 17 seg.)
 (Entra uma música de 5 min. 38 seg)

Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata bom dia.
 Claudiano Bom dia.
 Renata Bom dia, senhor.
 Claudiano Eh:, eu queria solicitar uma autorização provisória de atendimento, por favor.
 Renata Qual o número da matrícula?
 Claudiano É:: cinqüenta e um,
 Renata Sim.
 Claudiano Cinqüenta e sete,
 Renata Sim.
 Claudiano Oitenta e oito, sete.
 Renata Aguarda um instante por favor. (8 seg., barulhos ao redor)
 Cinqüenta e um, cinqüenta e sete — [oito oito sete
 [oito oito sete (4 seg.)

Claudiano Titular é Claudiano Farias?
 Renata Isso.
 Claudiano Pra qual dependente, senhor?
 Renata É pra Rosa Lúcia Farias, é minha mãe (incompreensível)
 Claudiano (10 seg. de barulhos e digitação)

Renata Alô senhor?
 Claudiano Oi.
 Renata Consta em nosso sistema que o mês de abril que venceu no dia sete de maio, ele não foi pago.
 Claudiano Já foi pago sim.
 Renata O mês de abril que venceu em sete de maio?
 Claudiano É que chegou atrasada aqui, eu recebi atrasado, eu paguei com atraso (incompreensível) deve ser no dia vinte, mais ou menos.

Renata Olha. O mês de abril venceu em maio, o mês de maio venceu em junho.
 Claudiano Já foi pago todos dois.
 Renata Olha, até o momento, não consta esse pagamento. Eu oriento que o senhor passe um fax... desse documento para confirmar esse pagamento, senão a partir do dia primeiro de agosto ela estará excluída.

Claudiano É, mas eu já paguei todos. Eh, olha só. Eu não tenho fax, como que eu faço?
 Renata Você pode vir aqui então pessoalmente trazer esse— esse documento, senhor.
 Claudiano Tem que ir aí pessoalmente?
 Renata É. Senão a partir do dia primeiro de agosto ela está excluída do plano.
 Claudiano Tem que levar o comprovante de—
 Renata Isso. Isso mesmo.
 Claudiano Tá. Aí na central mesmo, né?
 Renata Isso. Isso mesmo.
 Claudiano (incompreensível) não, né?
 Renata Isso.
 Claudiano Ta. OK
 Renata Tá bom?
 Claudiano Tá bom.
 Renata Eh: Será por fax ou por pelo correio?
 Claudiano Eu posso mandar pelo correio?
 Renata Pode.
 Claudiano Ta bom então.

Renata Não. A autorização provisória.
 Claudiano Oi?
 Renata Eu posso mandar por fax ou por correio?
 Claudiano Ah, pode mandar pelo correio mesmo.
 Renata Pelo correio.
 Claudiano Ta.
 Renata OK, senhor. Eu providenciarei o envio.
 Claudiano Ta OK, obrigado.
 Renata Agradecemos pela ligação. Bom dia.

ATENDIMENTO 31: At 31 – M/R**Carlos** – atendente**Delcio** – cliente

Carlos Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luis Carlos bom dia.

Delcio (?) de fevereiro, sabe? De débito automático e não foi descontado. Aí chegou uma compensação pra mim pagar aqui. Só que está vencido. Dia 28.

Carlos Qual o número da matrícula, senhor?

Delcio É. Meu pai. Eu estou com a minha aqui.

Carlos Qual o número da matrícula?

Delcio É quatro. Setecentos e onze, quatrocentos e sessenta e cinco, zero zero.

Carlos (5 seg.) Senhor Delcio de Oliveira.

Delcio É é.

Carlos O pai do senhor é o senhor Ronaldo.

Delcio Exatamente. É. (3 seg.) É débito automático, não sei porquê não foi descontado, sabe. Não sei, não sei o que aconteceu. (?) eu trabalho, sabe. Trabalho na fundação nacional da saúde. Aí trabalho e só chego na sexta. Quando eu cheguei lá, tinha- o banco estava fechado não deu nem como pagar. (?) a validade dia vinte oito. Queria saber se você manda outra, como é que faz.

Carlos A contribuição, ela não foi. 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.

Delcio Certo.

Carlos Então. O mês de fevereiro realmente, como não foi pago, o:: senhor Ronaldo agora no mês de de maio ele está suspenso do atendimento até que o senhor quite esse valor.
 (?) Chegou uma compensação pra mim, sabe.

Carlos Quando o senhor recebeu?

Delcio Eu cheguei no dia 28, mas eu estava viajando, porque eu trabalho trabalho fora. Trabalho na fundação nacional da saúde, só no trabalho quando cheguei o banco estava fechado. Aí vencia no dia 28. Aí eu queria saber se vão mandar outra ou como é que faz.

Carlos Exatamente. Eu vou ter que estar enviando outra ficha de compensação pro senhor,
 Pra que o senhor possa estar efetuando.
 O senhor mora no interior, ou na capital?
 É interior de Pernambuco. Sertão.

Carlos Int- Interior de Pernambuco?

Delcio É. Sertão de Pernambuco.

Carlos Um momento por favor.

Delcio Ahnhã.

Carlos Estarei lhe enviando essa ficha de compensação para a travessa Coronel Anísio numero 15 —

Delcio Exatamente.

Carlos Pernambuco. Cep é cinqüenta e seis, duzentos zero zero zero.

Delcio Exatamente. É. (?) Você vai enviar quando?

Carlos Estarei emitindo na data de hoje, senhor.

Delcio Exatamente. Agora manda o mais rápido possível, viu?

Carlos Perfeitamente.
 Aí eu pago, aí quando eu pagar aqui, eu eu ligo pra aí ou não.

Carlos Como?

Delcio Quando eu pagar esse débito aí, (?)

Carlos É. Quando o senhor efetuar esse pagamento,
 Automaticamente ele já vai estar liberado,
 o senhor já efetuou o pagamento referente ao mês de abril?

Delcio Já todos.
Carlos Que venceu agora no dia:: no dia oito de maio?
Delcio (?)
Carlos Vai vencer agora no dia oito de maio.
Delcio Vai vencer. É exatamente.
Carlos Mas o senhor já está com a ficha em mãos, né?
Delcio Não. É::: débito automático. Conta corrente.
Carlos Como?
Delcio É débito automático. É descontado na minha conta. Na minha conta corrente.
Carlos Ah, perfeito, desculpa.
Delcio Entendeu? (?)
Carlos Só um momento por favor, senhor. (11 seg.)
Senhor Delcio,
Delcio Oi.
Carlos Eu já emiti a segunda via da ficha de compensação,
Vou pedir a gentileza pro senhor estar aguardando,
nós estaremos enviando pro endereço que eu acabei de confirmar com o senhor.
Delcio Então tá bom.
Carlos Assim que o senhor receber, o senhor já pode estar efetuando esse pagamento.
Delcio Exatamente. Agora, (?) a carteirinha dele? Chega esse mês ainda?
Carlos Carteira? Ele está sem carteira?
Delcio Não. De atendimento. De atendimento.
Carlos A liberação?
Delcio Sim. É.
Carlos Não. A liberação. O que que acontece? Eu posso estar emitindo pro senhor somente após o pagamento, tá?
Delcio Exatamente.
Carlos O senhor quando efetuou o pagamento do mês de fevereiro,
o senhor deixa passar dois, três dias, o senhor nos retorna o contato,
estando constando em nosso sistema o pagamento, nós liberamos uma autorização provisória,
só poderá ser liberada após a quitação desse débito de fevereiro.
Delcio Na hora que chegar eu pago. Eu só não paguei esse débito de fevereiro —
Carlos Não. Perfeito, mas só podemos estar fazendo a liberação mediante a comprovação do pagamento.
Delcio Eu sei.
Carlos Então, enquanto o pagamento não for efetuado o mês de maio, ele está suspenso.
Delcio Exatamente. Chega, vai demorar até quando?
Carlos Isso vai depender do correio. Nós estaremos enviando do Rio de Janeiro.
Delcio Enviando hoje, né?
Carlos Exatamente.
Delcio (?) minha mãe também sabe? Está com uns três, uns quatro meses assim, ne'? que eu botei
minha mãe. Eu queria botar (?) em conta corrente, porque vocês— não dá pra vocês
mandarem autorização não?
Carlos Só um momento por favor. (9 seg.)
O mês de março da senhora Maria do Carmo que venceu no dia sete de abril não foi pago,
senhor.
Delcio Oxente. Não? De março?
Carlos De março que venceu em abril.
Delcio Oxente. Não. Foi descontado.
Carlos Não. Não foi descontado, o senhor paga através de ficha de compensação.
Delcio É. Tá certo. Tá certo. Tá lá em casa. Vou pagar amanhã. Tá certo, tá certo.
Carlos Só que o senhor não vai poder mais pagar com essa ficha.
Nós vamos ter que emitir uma segunda via pra ela também.
Delcio Xi, é?
Carlos Exatamente, senhor. Essa ficha do mês de março, ela só valeria o pagamento através dela até
o dia 28 de abril. Como nós já estamos em Maio, só através de segunda via.
Delcio (?) pagamento dia dois, ne? Dia dois é o pagamento da gente. Aí se chega atrasado, rapaz,
não (?) não, sem dia de data certa. (?) chegar o salário, aí eu queria botar assim pra
automaticamente pra descontar na minha conta, também.
Carlos Eu posso estar enviando pro senhor um formulário, mas o pagamento de março o senhor vai ter
que estar efetuando o pagamento de março e de abril que vai vencer agora no dia oito de maio.
O senhor recebeu a ficha?

Delcio Já. Tá lá em casa. Eu vou, eu vou pagar amanhã.
 Carlos Perfeito, mas a do mês de março também não foi paga senhor.
 Delcio (?)
 Carlos E o senhor vai pagar as duas na mesma data?
 Delcio Exatamente.
 Carlos Então eu vou estar emitindo a do mês de março não vai ter condições de eu emitir pro dia oito. Hoje já é dia dois. O senhor não vai receber até o dia oito.
 Então o senhor vai pagar a do mês de abril, e vai ficar aguardando a do mês de março pro senhor estar efetuando o pagamento, tá certo?
 Delcio Tá bom.
 Carlos Só um momento por favor. (14 seg.)
 Delcio Delcio?
 Delcio Oi.
 Carlos Pronto. Eu já emiti também a segunda via da ficha de compensação do mês de março da—
 Delcio Mamãe.
 Carlos Isso. Perfeito. O senhor aguarda que nós estaremos enviando também assim que o senhor receber, o senhor também já pode estar efetuando esse pagamento.
 Delcio A de abril, a de abril, eu posso pagar amanhã né? Amanhã ou depois né?
 Carlos A de abril o senhor já pode pagar quando o senhor quiser, o senhor o vencimento é até o dia oito.
 Delcio Dia oito.
 Carlos A de março o senhor vai aguardar a ficha que eu vou enviar.
 Recebeu, o senhor pode pagar.
 Delcio Não. Tá bom.
 Carlos A do mês de fevereiro do seu pai, ele está suspenso agora no mês de maio.
 Assim que o senhor receber, efetue o pagamento, aguarda três dias, nos retorna o contato. Confirmando o pagamento, nós emitimos uma:: autorização provisória pro senhor.
 Delcio Então tá bom. Então você, você vê também a a autorização pra mim botar a mamãe [(?)
 Carlos [Já solicitei também, senhor.
 Delcio Viu? Tá bom, obrigado, viu?
 Carlos Nós agradecemos e tenha um bom dia.
 Delcio Tá. Igualmente.

ATENDIMENTO 32: At 32 – M/I**Fernando:** Cliente**Carlos /Luis Carlos:** Atendente

Carlos Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luis Carlos bom dia.
 Fernando O Luis Carlos, no mês passado eu não recebi o aquela cartãozinho de atendimento pra maio. Ai eu liguei pra aí, certo, disseram que iam providenciar. (?) houve uma emergência sábado aqui no hospital, pó criaram o maior problema pra me atender com o negócio vencido. Eu dei o telefone da X Saúde, tudo isso. Não conseguiram ligar pra X Saúde, entendeu? Eu queria saber se já foi providenciado nova via,
 [algum—
 Carlos [Qual o número da matrícula, senhor?
 Fernando É zero ponto zero sete oito, sete nove sete, zero três.
 Carlos (7 seg.) Senhor Fernando Luis?
 Fernando Isso.
 Carlos Mas o que é que houve com carteira do senhor?
 Fernando Não. Eu não recebi no mês passado. Não recebi o cartãozinho do mês de maio pra liberar atendimento pra liberar no mês de maio.
 Carlos Quando é que o senhor foi atendido na emergência?
 Fernando Ah, sábado.
 Carlos Sábado foi que dia? Sábado foi dia:: trinta.
 Fernando Ahn.
 Carlos Sábado ainda era a liberação de atendimento de abril, senhor.
 Fernando É tem razão.
 Carlos Exatamente. Porque como é que o hospital eh eh::
 Fernando (?) último dia.
 Carlos É exatamente o senhor teve até o:: dia trinta sábado, ou seja, dia sábado foi dia vinte e nove.
 Fernando (?) eu estou com a uma consulta marcada agora de manhã com o otorrino. Como é o procedimento?

Carlos Não tudo bem. Aí já estamos no mês de maio, posso providenciar uma autorização provisória.
Fernando Não. Eu já telefonei pra aí contando essa história. Essa história, aí ficaram de me enviar no outro dia.

Carlos Nós enviamos. Foi no dia vinte e sete do quatro--
Fernando Ahn.

Carlos A Solange enviou uma autorização provisória pro dependente zero três e zero quatro.
Fernando Ah, sou eu e minha senhora.
Carlos Exatamente. No caso foi o senhor e --
Fernando A Vânia Lucia.
Carlos E a senhora Vânia Lucia Rodrigues.
Fernando Isso.
Carlos Exatamente. Foi providenciado no dia vinte e sete isso, e foi uma quinta-feira.
Fernando Mas vamos hoje.
Carlos Como?
Fernando Agora de manhã. Eu vou ao otorrino.
Carlos O senhor não recebeu a autorização provisória?
Fernando Não. Até agora não.
Carlos E foi enviada pelo correio correto?
Fernando Sei.
Carlos O senhor vai ter que aguardar o recebimento, a não ser que o senhor tenha um fax, onde eu possa estar enviando pro senhor essa autorização.

Fernando Ah, não tenho não.
Carlos Senão o senhor vai ter que aguardar realmente--
Fernando Escuta. Mas quer dizer eu não posso ser atendido não?
Carlos Não porque a carteira do senhor está vencida. Eles não vão aceitar a carteira do senhor.
Fernando Não vão aceitar?
Carlos Desculpa. Desculpa. Eh:: o senhor não tem a liberação de maio.
Fernando (?)
Carlos Não é a carteira que está vencida. É a liberação de maio você não recebeu.
Fernando Ahnhã.
Carlos. Entendeu? Deixa só eu verificar, só um momento por favor.
(4 seg.) É. Era pro senhor ter recebido, tanto o senhor quanto a senhora Vânia.
Não receberam por algum motivo de extravio por parte do correio.

Fernando Olha. Então essa é a segunda vez que foi extraviada.
Carlos É. Mas essa, mas essa, essa esse atendimento que o senhor fez no sábado, não caberia ao hospital estar eh:::

Fernando O Luis Carlos,
Carlos Pois não.
Fernando Você quer que a secretária do médico ligue pra aí? Vocês não autorizam isso não?
Carlos Não. Por telefone não senhor.
Fernando Ah, não né?
Carlos Só através da autorização provisória realmente.
Fernando Ah.Tá legal. Tá Ok.
Carlos Mas nós já providenciamos, senhor. Se o senhor tiver um fax pra que nós possamos enviar, nós enviamos hoje pro senhor. Uma autorização pra estar liberando esse atendimento pro senhor.
(2 seg.)

Fernando Tá legal.
Carlos O senhor mora [(?) mesmo?
Fernando [Moro na Tijuca
Hein?
Carlos O senhor é do Rio ?
Fernando Sou. Moro na Tijuca.
Carlos A não ser que o senhor venha aqui na gerência regional [do Castelo]

Fernando [não posso não], rapaz. Sabe? Eu estou com aquela gripe, aquela gripe terrível?
Eu estou há quatro dias de cama, meu irmão. Quatro dias de cama. Entendeu? Eu vou pagar essa consulta ao médico. Tá legal?

Carlos Pois não senhor.
Fernando Tá bom. Obrigado
Carlos Nós agradecemos e tenha um bom dia.

ATENDIMENTO 33: At 33 – M/S

Jonas: Cliente**Carlos /Luis Carlos:** Atendente

Carlos Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luis Carlos bom dia... Alô? Alô? Alô?
(desliga o telefone)

Jonas Serviço de atendimento ao associado meu nome é Luis Carlos bom dia.
Eh, bom dia Luis Carlos. Luis Carlos, eh:: vocês enviaram três fichas de compensação do mês (?) que eu ia dar atrasado, né? Mas eu queria que vocês transferissem para o dia nove, (?) como é que faz aí porque —

Carlos Qual é o número da matrícula senhor?

Jonas É zero duzentos e oito, sete nove oito, zero zero. E um dia que eu liguei pra vocês aí—

Carlos Senhor Jonas?

Jonas É.—

Carlos É referente a qual associado?

Jonas É eh, o nome da rua?

Carlos Exat— não não qual o associado?

Jonas É. Mariete Rodrigues de Nascimento, Astrogildo, e Alvaro. O de Mariete foi pago sexta-feira.

Carlos Só um momento por favor.

Jonas Tá.

Carlos (3 seg) é dependente cinco sete oito, né? Só um momento.

Jonas É.

Carlos Então seria Mariete Rodrigues,

Jonas É exato.

Carlos Dependente zero cinco.

Jonas É.

Carlos (?) é, seria o Astrogildo,

Jonas É isso mesmo.

Carlos Dependente zero sete. E seria o Álvaro, dependente zero oito.

Jonas Exato exato. Agora de Mariete foi pago na sexta. Não sei se já entrou aí na—

Carlos Só um momento por favor.

Jonas Tá bem.

Carlos (8 seg). Não. Ainda não consta o pagamento não.

Jonas Não consta não?

Carlos É. Só um momento.

Jonas É porque o dia que eu liguei pra aí, não sei se foi você mesmo, (?)

Carlos Foi o Daniel quem quem atendeu o senhor.

Jonas Foi ne?

Carlos É. O mês o mês de março também se encontra em aberto senhor.

Jonas É exato.

Carlos E o mês de abril tá vencendo agora dia oito de maio.

Jonas É exato. É aí o mês dois era, ele disse que ia botar até dia nove.

Carlos Mas ele colocou tudo dia nove.

Jonas Não. Ele botou pro dia vinte oito.

Carlos Hein?

Jonas Tá aqui na, na ficha.

Carlos Não. Não. Não. Essa do dia vinte e oito, foi uma que nós enviamos automaticamente pro senhor.

Jonas Esse mesmo.

Carlos Só que o senhor pode ver que é vinte e oito de abril, não é isso?

Jonas É.

Carlos Ele não poderia, ele não poderia nem emitir pro dia vinte e oito eh de abril. Ele emitiu pro dia nove de maio. Essa do dia vinte e oito o senhor pode desconsiderar essa ficha de compensação.

Jonas Hmm. Exatamente.

Carlos O senhor vai estar recebendo outra que o Daniel enviou pro senhor. O senhor ainda não recebeu?

Jonas Não, não é isso. Quer dizer, ele mandou pro dia vinte e oito com certeza.

Carlos Não não não. Essa ficha do dia vinte e oito ela foi emitida automaticamente pelo sistema senhor. Não foi o Daniel que emitiu pro senhor. A que o Daniel emitiu pro senhor foi vencimento nove de maio.

Jonas É. Quer dizer, (?) mês dois. É isso?
 Carlos Exatamente.
 Jonas É. Não chegou aqui ainda.
 Carlos É mas o que pode estar, nós enviamos do Rio de Janeiro. O senhor mora no interior —
 Jonas É feira de Santana.
 Carlos O senhor mora no interior da Bahia. Quer dizer, é um pouquinho demorado realmente senhor.
 Jonas É.
 Carlos Tá certo? Mas eu vou pedir a gentileza do senhor estar aguardando, porque hoje está fazendo onze dias ne?
 Jonas (?)
 Carlos Como o senhor mora no interior da Bahia, geralmente é um pouco demorado o atendimento por parte do senhor. Mas eu estou confirmando seu Jonas, que o Daniel enviou pro dia nove de maio, não foi essa do dia vinte e oito. Essa do dia vinte e oito foi o próprio sistema que emitiu a segunda via pra que não houvesse a suspensão. Mas o senhor pode desconsiderar essa ficha inclusive rasgar e jogar fora. O senhor vai ter que aguardar a do dia nove de maio.
 Jonas Isso mesmo. Mas vem cá. A de Mariete eu paguei com essa que veio pro dia vinte e oito.
 Carlos É mas só que até o momento não consta [o pagamento no nosso sistema.
 Jonas [não consta, né?]
 Então quer dizer as outras tão vindo né?
 Carlos Por que que o senhor não pagou as outras?
 Jonas Não, porque o pagamento da gente aqui tá meio atrasado.
 Carlos Mas o senhor pagou quando essa do dia vinte e oito da Mariete?
 Jonas Sexta-feira. É sexta-feira pela manhã.
 Carlos Mas o senhor não poderia ter pago com essa ficha, senhor.
 Jonas É ruim é?
 Carlos É porque o senhor não havia solicitado pro Daniel uma segunda via?
 Jonas Exatamente.
 Carlos E o senhor pagou essa via?
 Jonas Paguei paguei a do dia vinte e oito foi paga.
 Carlos É. Não vai constar o pagamento, o senhor vai ter que mandar uma cópia desse comprovante.
 Jonas É mesmo?
 Carlos É. Exatamente.
 Jonas Passar um fax, né?
 Carlos Exatamente. O que que acontece? Desde o momento que o senhor solicita uma segunda via, o senhor recebeu, o senhor não poderia ter pago.
 Jonas Exatamente.
 Carlos Porque não vai constar a data do do número, o número Bradesco ele vai ser diferente da que o senhor pagou pra que nós enviamos. Aí não vai ser confirmado o pagamento. Tanto é que nós enviamos uma segunda via pro dia nove do cinco da Mariete também. O senhor vai receber, só que o senhor não vai poder pagar, porque o senhor já pagou. Para que nós possamos confirmar o pagamento, o senhor vai ter que nos enviar um fax.
 Jonas Um fax ne?
 Carlos (?) desse pagamento do dia vinte e oito.
 Jonas É. Seu nome não é Daniel não. Como é seu nome?
 Carlos Luis Carlos.
 Jonas Luis Carlos, vem cá o número do fax aí é esse mesmo zero oitocentos?
 Carlos Não. O senhor vai ligar para zero dois um, ne?
 [que é (?)
 Jonas [peraí que eu vou anotar aqui zero.
 Carlos É o código da cidade do Rio de Janeiro.
 Jonas É zero dois um ne?
 Carlos Isso. O fax é dois dois quatro, só um momento dois- desculpa, dois quatro zero,
 Jonas Não peraí. Dois quatro zero,
 Carlos Um momento, (5 seg.) dois quatro zero, meia quatro cinco nove.
 Jonas meia quatro cinco nove, né?
 Carlos Exato.
 Jonas Quer dizer, primeiramente aqui, vai ligar zero vinte um, não é isso?
 Carlos Isso. Perfeitamente.
 Jonas Depois, dois quatro zero, meia quatro cinco nove, não é isso?
 Carlos Exatamente.

Jonas Tá bom Luis Carlos. Hoje não vai dar pra passar mais porque eu estou viajando e eu to (?) e esse bilhete que foi pago eu deixei em casa, entendeu? Aí (?) voltando, aí eu vou passar o fax praí.

Carlos Perfeito.

Jonas Hein? Eu lhe agradeço aí.

Carlos Pois não senhor.

Jonas Obrigado e um bom dia.

Carlos Nós agradecemos e tenha um bom dia.

Jonas Obrigado. Tchau.

ANEXO II

DIRETRIZES
PARA A
ATIVIDADE
DE ATENDIMENTO

Atender bem não é técnica, é também Arte !

Numa organização moderna, a atividade de atendimento passa a ser o centro da empresa, pois a partir das informações coletadas, poderão ser aperfeiçoados produtos e serviços.

Erroneamente, acredita-se que é responsável pelo atendimento somente aquele empregado que atua na atividade. Na verdade, não importa o nível hierárquico: todos os que têm contato direto ou indireto com o associado são responsáveis pelo atendimento. Para um bom atendimento é necessário o comprometimento de toda a empresa. Portanto, todas as áreas devem estar voltadas para algo que muito se fala atualmente – a satisfação do cliente, que na nossa realidade é “a satisfação do associado”.

Trate os outros como gostaria de ser tratado !

Bom atendimento não é somente uma lista de comportamento que você tem que adotar ao contatar o associado. Bom atendimento é ajudar o associado a encontrar solução para suas necessidades de forma gentil, usando a intuição, a emoção e a criatividade.

As pessoas sentem a necessidade de serem tratadas como únicas, e essa necessidade pode tornar-se até mais importante que a própria situação que tem que resolver. Portanto, para o associado a organização/atendente deve recebê-lo como tal. Ele espera que a empresa reconheça a importância de sua pessoa e de sua solicitação.

E o que quer um associado que procura um atendimento? Ele procura soluções e não produtos e serviços; quer readquirir o controle da situação em questão; facilidade de acesso; seu problema resolvido por quem conhece do assunto; e uma postura positiva de quem o atende.

Existe um ponto absolutamente crucial em atendimento: para o associado o atendente não é apenas um profissional; e representa a própria empresa. E, por isso, quaisquer investimentos podem ser vãos se o associado for mal atendido e resolver não mais procurar a empresa ou passar a utilizar os serviços de forma errada, causando mais prejuízos.

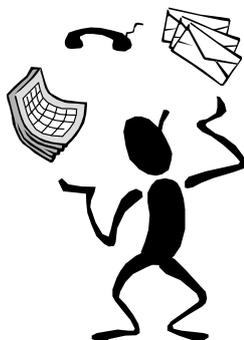
O que o associado espera da empresa ?

Espera ser atendido em suas solicitações. Espera um esquema de trabalho que lhe propicie depositar confiança na organização e principalmente, espera o reconhecimento pela entidade da importância de sua pessoa e da sua solicitação.

O que o associado espera de quem o atende ?

Espera o reconhecimento da sua importância como associado e do assunto que vai tratar e que você, com seus conhecimentos, o ajude – da melhor forma possível – na realização desses assuntos.

**O associado é o patrimônio
mais importante da empresa.**



PRINCÍPIOS BÁSICOS DE UM BOM ATENDIMENTO



- Tenha sempre a mão: papel e caneta;
- Trate o associado sempre pelo nome, precedido de Sr. Ou Sra.. Isso fará o associado sentir-se especial e também ajudará a reduzir a distância entre você e a outra pessoa;
- Lembre que um problema pode conduzir a uma oportunidade. Você deve trazer a oportunidade e não fazer parte do problema;
- Utilize a regra dos “3D”: Dedicção, Disciplina e Determinação;
- Faça tudo, sempre, com entusiasmo e dê o máximo que existe em você;
- Utilize o trinômio: perguntar, ouvir e interessar;
- Não desvie a atenção para outras coisas;
- Pratique a simpatia para com todos com palavras amigas: “Por favor”, “Obrigado”, “Com licença”;
- Respeite o seu tempo e dos outros;
- Lembre-se conceito: “Sempre pode ser feito melhor”;
- Quando não souber algo sobre alguma coisa, mostrar que não sabe. É importante falar a verdade;
- Não seja do tipo falar muito e ouvir pouco;
- Lembre-se que o tempo é sempre suficiente desde que não seja desperdiçado;
- Seja rápido quando a ocasião for para rapidez e ponderado quando a ocasião for para cautela. No entanto, jamais inverta essas posições;
- Seja sempre consciente e merecedor de toda dignidade profissional.

Tudo o que vale a pena ser feito, vale a pena ser bem feito !

DICAS PESSOAIS

- Conheça a si mesmo;
- Seja sincero;
- Use sua criatividade;
- Saiba ouvir;
- Tenha autocontrole;
- Reconheça que você é a imagem da sua empresa;
- Seja seu próprio concorrente;
- Restrinja ligações particulares;
- Ouça com atenção;
- Seja claro e objetivo;
- Fale pausadamente, pronunciando as palavras por inteiro, nem muito devagar nem muito depressa. A voz deve ser colorida. Trabalhar a voz e a dicção é trabalhar a emoção;
- Não varie o volume da sua voz, alto e baixo alternadamente;
- Dê ênfase às palavras ou frases mais importantes, através de pausas;
- Lembre-se: “Somos responsáveis pela imagem corporativa”;
- Tenha sempre uma predisposição natural para sorrir;
- Não utilize linguagem técnica.

**Uma boa imagem é difícil de conquistar
e muito fácil de perder !**

ASPECTOS FUNDAMENTAIS DA COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

Ter interesse na comunicação → O funcionário demonstra que está ouvindo com atenção quando usa expressões como “si “, “pois não”, “correto”, “está bem”.

Usar linguagem adequada → Siglas, códigos, termos ligados à estrutura interna da empresa, gírias e termos técnicos devem ser rigorosamente evitados.

Saber ouvir → Escutar é mais complexo do que parece e constitui um elemento fundamental da comunicação. O funcionário de atendimento deve captar corretamente as mensagens ouvindo o associado sem interrompê-lo e não se distrair.

Preocupar-se com a correta compreensão da mensagem → Se o funcionário não estiver certo de ter entendido tudo o que o associado disse, deve fazer-lhe perguntas ou solicitar-lhe que repita. Nunca deve deixar dúvidas numa conversa.

Ser cortês → Usar um tratamento compatível com o associado, por exemplo: “Por favor”, “Muito obrigado (a)”, “o senhor”, “a senhora”, “em que posso ajudá-lo (a) ?”.

SERES HUMANOS SÃO CARENTES DE SIMPATIA E BONDADE !

COMUNICAÇÃO

A comunicação é um processo bilateral, uma teoria diz que toda vez que você se comunica, pelo menos seis mensagens estão envolvidas:

1. O que você deseja dizer;
2. O que você realmente diz;
3. O que a outra pessoa ouve;
4. O que a outra pessoa pensa que ouviu;
5. O que a outra pessoa diz;
6. O que você pensa que a outra pessoa disse;

Na comunicação, 7% são fatos, 30% é como dizemos (entonação, tipo de discurso), e 55% é expressão corporal (contato visual).

Através do telefone, a comunicação se torna limitada pela falta de sinais visuais e para compensar estes 55% referentes à expressão corporal, precisamos aprimorar os 37% restantes.

**NADA CONFERE MAIS VANTAGEM A UMA PESSOA SOBRE A OUTRA DO QUE
PERMANECER CALMA E SERENA SOB TODAS AS CIRCUNSTÂNCIAS !**

A ESCOLHA DO VOCABULÁRIO

Um vocabulário agradável e adequado à situação auxilia a interação do profissional de atendimento com o associado e produz um grande efeito no processo de negociação.

Dessa forma, procure usar:

Expressões que transmitem confiança:

- “acredito que...”
- “o melhor para ...”
- “posso garantir que ...”
- “tenho certeza ...”

Frases de empatia:

- “entendo o que o senhor está dizendo ...”
- “entendo como se sente ...”
- “posso imaginar a extensão do problema ...”

Selecionamos sete expressões consideradas **INADEQUADAS** no atendimento ao associado:

| | INADEQUADO | CORRETO |
|---|------------------------------------|---|
| 1 | “Não sei não ...” | “Vou verificar” |
| 2 | “Não posso fazer isto ...” | “De acordo com as normas da empresa isto não é possível” ou “Para atendê-lo será necessário...” |
| 3 | “O Sr. terá que ...” | “E preciso (É necessário) ...” |
| 4 | “Só um minuto (segundo) ...” | “Preciso verificar, isto demorará aproximadamente...” |
| 5 | “Não” (no início da frase) | “ Vou verificar a possibilidade de atender sua solicitação, porém não garanto conseguir devido ...” |
| 6 | “Infelizmente ...” (mascara o não) | “Entendo sua situação, porém ...” |
| 7 | “Qualquer problema ...” | “Qualquer dúvida ...” |

O crescimento e o desenvolvimento das pessoas são a chave da eficácia duradoura de uma organização !

Atender bem não é só técnica, é também arte. No atendimento, técnica e arte se misturam, se incorporam, mas exigem esforço e dedicação.

O canal de comunicação entre você e o associado é o telefone, onde apenas um dos cinco sentidos está sendo ativado: a audição.

Isto requer um cuidado especial: não perder a atenção em nenhum momento, enquanto o associado estiver falando.

DICAS PARA OUVIR COM TOTAL ATENÇÃO

- Ter autodisciplina.

O pensamento é mais rápido do que a fala, por este motivo, algumas vezes, mesmo sem interromper a fala do associado, você já pode estar formulando mentalmente uma resposta, perdendo informações que poderiam ser importantes. Não fique ansioso para responder ao associado. Tenha certeza de que ele completou seu raciocínio e que não existe mais nenhum ponto a ser explorado.

- Ter técnica para retomar a própria atenção.

Anote as palavras chave do que o associado for relatando. Isto ajudará você a manter a sua concentração e retomar algum ponto se você se distrair.

- Eliminar obstáculos físicos que possam distrair a sua atenção.

Na atividade de atendimento, a pressão pelo tempo, o desgaste pelo número de solicitações atendidas, o barulho de outros profissionais são fatores naturais e decorrentes da sua própria atividade. É importante estar consciente, procurar diminuir as distrações e minimizar os efeitos do stress que elas possam causar.

Evite falar com outras pessoas durante o atendimento, a menos que seja importante para solucionar o problema do associado; concentre-se em uma situação de cada vez.

Encare toda reclamação como uma solução e não como um problema !

RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHAR A INSATISFAÇÃO **DO ASSOCIADO**

1. Deixe o associado falar livremente até que ele tenha desabafado (fazer a catarse).
2. Ouça com atenção procurando extrair o máximo de informação sobre o problema em questão.
3. Não se envolva emitindo opiniões pessoais sobre a empresa ou sobre algum colega.
4. Nunca justifique o erro cometido, mesmo que não tenha sido causado por você.
5. Envolve o associado na busca da solução do problema; demonstre interesse em ajudá-lo e “parta para a ação”, não “chore sobre o leite derramado”, apenas diga como você irá solucionar o problema. Desta forma você irá desviar a atenção dele de toda a irritação e agressividade que pretende descarregar em você.

Lembre-se sempre: “O associado não é nervoso, ele está nervoso !”



FINALIZANDO UM ATENDIMENTO COM QUALIDADE

Agora vamos ver como finalizar com qualidade um atendimento.

Esta técnica consiste em encerrar um atendimento garantindo que a última imagem que ficar para o associado seja muito positiva.

Os passos para finalizar são:

- Revisar com o associado os compromissos assumidos durante o atendimento. Ao revisar os compromissos, fale apenas do que realmente ficou acordado e aceito pelo associado; não traga nenhum elemento novo neste momento do atendimento.

“posso ajudar em algo mais ?”

Lembre-se, você está agora finalizando o contato, não fechando a área de problemas ou informações. Não faça comentários pessoais como por exemplo: “ainda bem que o Sr. se acalmou, não é ?” ou ainda, “viu, não precisava gritar, nós resolvemos, não foi ?”

Tome muito cuidado para não prometer coisas que estão fora de alcance ou são impossíveis de serem cumpridas. A expectativa gerada irá provocar ansiedade e cobrança.

- Agradecer ao associado por ter nos procurado.

Este é um momento muito importante da conclusão. Você está demonstrando respeito, principalmente em casos de atendimentos que foram gerados por uma insatisfação. Você irá também demonstrar que a opinião e os sentimentos dele são muito importantes para você e para a empresa.

- Colocar-se à disposição para futuros contatos.

Evite reforçar os aspectos negativos dizendo: “Se o Sr. tiver qualquer outro problema, pode nos procurar” ou “Qualquer problema pode chamar”.

Isto gera no momento final, quando tudo parecia resolvido para o associado, uma insegurança muito grande. Se ele não verbalizar na hora, o subconsciente dele vai registrar o seguinte:

“Então parece que eu sempre vou ter problemas.”

Experimente dizer: “Estamos aqui para atendê-lo quando precisar.”

- Despedir-se profissionalmente.

Evite dizer “tchau” que é muito informal ou “adeus” que é muito definitivo. Evite também manifestações de carinho como “um beijo” ou “um abraço”.

- Acompanhamento

Fazer acompanhamento é mais um passo para manter um relacionamento duradouro com o associado. Esta etapa consiste em retornar a um associado que contatou você para dar continuidade ao atendimento que não foi concluído. Sempre que você assumir com o associado que irá dar um retorno, faça o acompanhamento.

Você gerou no associado uma expectativa que precisa ser correspondida; ele está esperando por isto. Mesmo que você não tenha a solução ainda, ligue e explique o que você está fazendo por ele.

Como fazer o acompanhamento:

1. Apresente-se dizendo o seu nome e o da Empresa. O associado pode não relacionar o seu nome ao da empresa e ao fazer isso, você já situa o assunto para ele.
2. Estabeleça o objetivo da ligação. O associado pode não estar esperando a sua ligação e não entender o motivo. Ao esclarecer o objetivo, o associado já começa a acompanhar o seu raciocínio agilizando o processo de comunicação.
3. Verifique o entendimento.
4. Use a técnica para finalizar.

CARACTERÍSTICAS DE VENCEDORES E PERDEDORES

| O PERDEDOR | O VENCEDOR |
|---|---|
| É sempre parte do problema | É sempre parte da resposta |
| Sempre tem uma desculpa | Sempre tem um programa |
| Diz "Isto não é trabalho meu" | Diz "Deixe que eu faço isso para você" |
| Vê um problema em cada resposta | Vê uma resposta para cada problema |
| Diz "Talvez seja possível, mas é muito difícil" | Diz "Talvez seja difícil, mas é possível" |

Qual o perfil do nosso
profissional ?

É aquele obstinado pela
qualidade, que não tem medo
de desafios, que gosta de
viver perigosamente, que
transforma os problemas e
obstáculos em MOTIVAÇÃO, que
acredita que sempre é
possível fazer algo melhor e
é capaz de conviver em
ambientes de mudanças e
capaz de ser

feliz naquilo que faz !!!