

## 6 Referências bibliográficas

BASÍLIO, Margarida. **Teoria Lexical**. São Paulo: Editora Ática, 1991 [1987]. 94p.

BASTOS, Liliana Cabral. Identity in Service Interactions: the situated affiliation to social groupings. In DUSZAK, Anna. **US and THEM – Social identities across languages and cultures** (título provisório). Amsterdam e Philadelphia, John Benjamins, 2002 a.

\_\_\_\_\_. Construção e reconstrução de identidade em interações de trabalho. In SOUZA e SILVA, Cecília e FAÍTA, Daniel (Orgs.). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez Editora, 2002 b. p.159-173.

\_\_\_\_\_. **Identity construction in mediated service interactions**. Trabalho apresentado no Georgetown University Roundtable on Language and Linguistics. GURT, março,2001.

\_\_\_\_\_. **Trabalho, gênero e novas identidades: um estudo da interação em uma central de atendimento telefônico**. Projeto de pesquisa apresentado ao CNPq, julho de 2001.

\_\_\_\_\_. **Da Gramática ao discurso: uma análise das funções do adjetivo no português falado**. 1993. 232p. Tese de Doutorado em Lingüística Aplicada ao Português. PUC-Rio.

BRADLEY, H. **Fractured identities. Changing patterns of inequality**. Cambridge, Polity Press,1996.

BRUNER, Jerome; WEISSER, Susan. A invenção do ser: autobiografia e suas formas. In OLSON, D.;D.TORRANCE. **Cultura, Escrita e Oralidade**. São Paulo: Ática, 1995. p. 141-161.

CAMERON, D. et al. **Researching language. Issues of power and method**. Londres, Routledge, 1992.

DAVIES, B; HARRÉ, R. Positioning: The Discursive Production of Selves. In **Journal for Theory of Social Behavior** 20:1,1997. p. 43-63.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro, Fundação GetúlioVargas, 2000. 158p.

FABRÍCIO, Branca Falabella. **Implementação de mudanças no contexto educacional: discursos, identidades e narrativas em ação**. 336p. Tese de Doutorado. Departamento de Letras. Rio de Janeiro: Puc-Rio, 2002.

GIDDENS, Anthony. **Modernity and Self-Identity. Self and Society in Late Modern Age**. Stanford, Stanford University Press, 1991. 256p.

\_\_\_\_\_. **As Conseqüências da Modernidade**. São Paulo, UNESP, 1991. 177p.

\_\_\_\_\_. A vida em uma sociedade pós-tradicional. In GIDDENS, A.; BECK U.; LASH, S. **Modernização Reflexiva**. São Paulo, UNESP, 1995. p.73-133

GOFFMAN, Erving. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (org.) **Psicanálise e Ciências Sociais**. Tradução de J. Russo. Rio, Francisco Alves, 1980 [ 1967]. p.76-114.

\_\_\_\_\_. **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1999. 233p.

\_\_\_\_\_. Footing. In: RIBEIRO, Branca T. & GARCEZ, Pedro M. **Sociolinguística Interacional**. São Paulo, Edições Loyola, 2002 [1981]. p.107-148.

GUMPERZ, J. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982a. 225p.

\_\_\_\_\_. **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982b. 272p.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 1998. 102p.

HARAWAY, Donna. Manifesto ciborgue: ciência, tecnologia e feminismo-socialista no final do século XX. In SILVA, Tomás Tadeu da (org.). **Antropologia do Ciborgue**. Belo Horizonte, Autêntica, 2000[1991]. p.39-139.

KAHN, Robert L; CANNEL, Charles F. **The Dynamics of Interviewing: Theory, Technique and Cases**. New York: Wiley, 1957.

KOCH, Ingedore Villaça. **A Inter-ação pela linguagem**. São Paulo: Editora Contexto, 2001[1993]. 115p.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981 [1936]. 87p.

LABOV, William. The transformation of experience in narrative syntax. In **Language in inner city**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LAZARFELD, Paul. The Art of Asking Why: Three Principles Underlying the Formulation of Questionnaires. In **National Marketing Review** n.1, 1935. p.1-7.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2000 [1997]. 260p.

LINDE, Charlotte. **Life stories. The creation of coherence**. New York: Oxford University Press, 1993.

\_\_\_\_\_. Evaluation as linguistic structure and social practice. In GUNNARSOSON, B.L.; LINELL, P.; NORDBERG, B. **The Construction of Professional Discourse**. London: Longman, 1997. p.151-172.

LÜDKE, M; ANDRÉ, E. D. A. A . **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. 6. reimpressão. São Paulo: EPU, 2001[1986]. 99p.

MACCOBY, Eleanor E.; MACCOBY, Nathan. The interview: A Tool of Social Science. In **Handbook of Social Psychology**. Vol. 1, **Theory and Method**. Gardner Lindzey. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley, 1954.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da Conversação**. 5. ed. São Paulo: Editora Ática, 2000. 93p.

MISHLER, Elliot. Introduction: Problems of the Research Interview. In **Research Interviewing. Context and Narrative**. Cambridge: Harvard University Press, 1986.

\_\_\_\_\_. **Storylines. Craftartists' narratives of identity**. Cambridge: Harvard University Press, 1999.

\_\_\_\_\_. The interaction construction of narratives in medical and life-history interviews. In GUNNARSSON, Britt-Louise; LINELL, Per; NORDBERG, Beubt (eds). 1997. **The construction of Professional Discourse**. London: Longman. p. 223-244.

MOITA LOPES, Luiz Paulo. **Identidades fragmentadas: a construção discursiva de raça, gênero e sexualidade em sala de aula**. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2002. 231p.

OCHS, Elinor. Constructing Social Identity: a language socializations perspective. **Research on Language and social Interaction** 26 (3): P.287-306, 1993.

OLIVEIRA, Maria do Carmo. **Linguagem, tecnologia e modernidade: um estudo da interação através de um Call Center**, palestra apresentada em Lisboa, 2001.

PEREIRA, Maria das Graças. Introdução. In **Interação e Discurso: Estudos na perspectiva da Sociolinguística Interacional/Áreas de interface**. Revista Palavra n.8. PEREIRA, Maria das Graças (org.) Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002. P.7-25.

SARUP, M. **Identity, culture and the postmodern world**. Edinburgo, Edinburgh University Press, 1996.

SCHIFFRIN, Deborah. Narrative as self-portrait; sociolinguistic construction of identity. **Language in Society** 25 (2): 167-203, 1996.

\_\_\_\_\_. **Approaches to Discourse**. Oxford & Cambridge: Blackwell, 1994. 470p.

SCHUMAN, Howard; Presser S. **Questions and ANSWERS IN Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording, and Content**. New York: Academic Press, 1981.

SILVA, Thomaz Tadeu da (org.) **Identidade e diferença: a perspectiva de Estudos Culturais**. Petrópolis: Vozes, 2000. 133p.

\_\_\_\_\_. **Antropologia do Ciborgue**. Belo Horizonte, Autêntica, 2000[1991]. 144p.

TANNEN, Deborah. **Conversation style: Analyzing talk among friends**. Norwood, NJ: Ablex, 1984.

WOODWARD, Kathryn. Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual. In da SILVA (org.) **Identidade e diferença**. Petrópolis, Vozes, 2000. p.7-72.

ZARIFIAN, Philippe. Comunicação e Subjetividade nas Organizações. DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (org.). In **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo, Atlas, 2001. p. 151-170.

## **Anexos**

Entrevista com Rodolfo (Fita 1 lado A)

Duração: 11 minutos e 10 segundos

Participantes: Elani e Rodolfo

Pesquisadora: Elani

Atendente: Rodolfo

- 1-Elani Bom, primeiro é colocar só aquelas perguntas básicas, né, nome..
- 2-Rodolfo Hum-hum.
- 3-Elani Qual seu nome?
- 4-Rodolfo Rodolfo
- 5-Elani Hum-hum. Idade?
- 6-Rodolfo Trinta e seis.
- 7-Elani Eh estado civil?
- 8-Rodolfo Casado, cinco filhos.
- 9-Elani Cinco filhos?
- 10-Rodolfo Han-han.
- 11-Elani E quanto tempo você trabalha aqui?
- 12-Rodolfo Aqui eu trabalho há dois anos e meio.
- 13-Elani Hum..
- 14-Rodolfo Na na central de atendimento ao associado.
- 15-Elani Você já teve outra experiência de atendimento?
- 16-Rodolfo Tenho onze anos de atendimento.. a cliente. Via telefone. Via
- 17- Z Telefônica.
- 18-Elani Hum-hum.
- 19-Rodolfo Pessoalmente eu nunca trabalhei. Só por telefone mesmo.
- 20-Elani Sei. E você trabalha há quanto tempo, de uma maneira geral?
- 21-Rodolfo Vinte anos.
- 22-Elani Vinte anos? E você mora onde?
- 23-Rodolfo Moro em Copacabana.
- 24-Elani A escolaridade?
- 25-Rodolfo Terceiro grau incompleto.
- 26-Eliane Incompleto? Qual é o curso?
- 27-Rodolfo Economia.
- 28-Elani Completo?
- 29-Rodolfo Incompleto.
- 30-Elani Hum-hum. E.. aí você gostaria de me falar mais sobre isso..? Por que
- 31- que você não terminou os estudos?
- 32-Rodolfo Eh na verdade eu deveria eu cheguei até o quarto período de
- 33- Economia, aí comecei a passar uma crise financeira, veio a morte da
- 34- minha mãe.. Eh quando eu pu/ tive disposição pra voltar à faculdade,
- 35- que era depois que eu era casado, já tinha dois filhos, eu voltei, fiz
- 36- um período, minha mãe adoeceu, teve um problema sério, acabou
- 37- falecendo e aí eu desanimei um pouco. E hoje eu sinto falta disso.
- 38- Porque se eu tivesse um diploma, em qualquer área, né, mas a área
- 39- que eu gosto é Economia, eu poderia tá um pouco melhor.. aqui
- 40- dentro também, né? Mas no mercado hoje você tem que ter um
- 41- terceiro grau completo e até uma pós-graduação. Basicamente é isso.

- 42-Elani Então, você pode me falar, assim.. mais sobre a sua trajetória  
43- profissional. Como você começou a trabalhar? Quando? Por que  
44- motivo?
- 45-Rodolfo Eu comecei aos dezenove anos, justamente pra poder tentar entrar  
46- numa faculdade e não depender de pai e mãe. Né? E nessa fase eu  
47- comecei a trabalhar na numa indústria.. naval, o Estaleiro  
48- C.Trabalhei lá cinco anos. Na área comercial. Saí de lá quando  
49- a empresa começou a passar umas dificuldades. A construção Naval  
50- toda passou. E de lá eu fui pra Y Saúde, como atende/ como..  
51- assistente de treinamento, né?
- 52-Elani E lá você fazia o quê, no estaleiro?
- 53- Assistente da assessoria comercial. E ma/ fui pra saí de lá, fui pra  
54- Y, pra Y Saúde, plano de saúde, e fiquei.. um ano como  
55- assistente de treinamento, um ano e meio como operador de  
56- atendimento, foi quando começou a minha carreira na área de  
57- atendimento. Fiquei quatro anos como supervisor de atendimento e  
58- um ano, mais ou menos, como analista de produto. Montagem dos  
58- produtos Y Saúde pro mercado. Tipo do atendimento domiciliar,  
60- montar o produto.. montar o contrato. E fazer pesquisa de mercado  
61- também. De lá eu saí da Y Saúde, fui trabalhar na CC Cartão , como  
62- operador de atendimento. Fiquei dois anos e meio. A CC Cartão  
63- fechou pra.. fez uma migração. O banco central que era no Rio de  
64- Janeiro passou a ser São Paulo e Salvador. Na época nós fomos eh..  
65- demitidos em cento e oitenta pessoas. Nisso fomos pra um hotel.. Foi  
66- muito legal, entre aspas, né? Foi doloroso a a demissão. Mas foi  
67- interessante porque eles fizeram um trabalho de recolocação.. com  
68- todas as pessoas com todas as pessoas que foram demitidas. Aí nesse  
69- período eu saí da CC Cartão, quando fechou o (incompreensível), fui  
70- trabalhar na K, que é uma empresa do grupo W banco  
71- Na parte de operadora de atendimento também. E do K eu  
72- vim pra cá, pra X Saúde, em agosto de 99. Vim pra parte de operador  
73- de atendimento também. A gente trabalha com todos os associados,  
74- funcionários, não é? E dependentes da Fundação Nacional de Saúde  
75- que se associam à X Saúde, né, que é a caixa de pecúlio, assistência e  
76- previdência da dos servidores da saúde pública. E tô aqui há dois  
77- anos e meio na área de atendimento dando todo tipo de informação.  
78- Referente aos nossos produtos, né, aos benefícios que nós  
79- oferecemos, exceto liberação de senha.. pra procedimento de saúde,  
80- né? Senha de ultra-sonografia, internação, pra isso a X Saúde tem  
81- uma outra central de atendimento, que é a CLS, Central de Liberação  
82- de Senhas. E to aqui até hoje, né? Trabalho de sete à uma, meio  
83- expediente, de segunda à sexta. Tem uma vantagem.. entre outras  
84- vantagens, né? Essa é uma vantagem porque no mercado uma central  
85- de atendimento ou funciona vinte e quatro horas, ou então, pelo  
86- menos até Sábado. E aqui tem essa vantagem que nós trabalhamos  
87- seis horas, de Segunda à Sexta.
- 88- Elani Você trabalha em outro lugar?

- 89- Rodolfo Eu trabalho como consultor de telemarketing, trabalho como  
90- vendedor de planos de saúde e.. hoje eu tô mais atuando na área de  
91- vendas de planos de saúde. Né? Com essa consultoria que eu fazia  
92- nós fechamos um contrato grande aí, e alugamos todos os nossos  
93- posições de atendimento. Na verdade eu vendia uma coisa que eu não  
94- quero que a X Saúde tenha que é a terceirização de call center, né, de  
95- Centrais de atendimento. Eu visitava as empresas, fazia proposta..  
96- comercial, elaborava o script e aí nós fechamos um contrato grande,  
97- não era aquilo que nós desejávamos, mas como o país tava  
98- atravessando uma fase financeira difícil, né, tá todo mundo em  
99- dificuldade, eles preferiram fechar um contrato num valor razoável  
100- que, uma vez ou outra, a cada dois meses eu vou lá fazer uma  
101- revisão.. Quando tem uma empresa pra apresentar produto eu sou  
102- acionado também e vou e ganho uma comissão ou uma verba.. extra,  
103- né? É sempre bom.
- 104- Elani Eh desculpa, assim, perguntar que eu vou.. até fugir um pouco do  
105- assun/ vou voltar lá no início. Esses seus cinco filhos, é do mesmo  
106- casamento?
- 107- Rod. Eu tenho um uma filha de doze anos do primeiro casamento e quatro  
108- filhos do segundo: Oito, seis, quatro e um aninho.
- 109- Elani Hum-hum.
- 110- Rod. Sou casado há dez anos
- 111- Elani É, e por.. por causa disso talvez tenha que batalhar mais, né?
- 112- Rod. É, com certeza, né? Não dá pra ficar só [ com um salário]
- 113- Elani [A sua esposa trabalha?]
- 114- Rod. Ela é artesã. Ela tá trabalhando com artesanato, velas, essas coisas  
115- assim. Que o artesanato tem mais ou menos.. um ano, né? Até por  
116- uma necessidade, pela quantidade de filhos, a família cresceu rápido  
117- demais, então, pra ela entrar no mercado de trabalho, né, eh carteira  
118- profissional, carteira assinada, fica difícil. Então, ela tá se filiando aí  
119- a a.. ao sindicato dos artesãos e.. a gente vai passar a vender os  
120- nossos produtos pra ir pra lojas e empresas e, se Deus quiser, um dia,  
121- em breve, abrir uma loja pra gente. Ou várias lojas.
- 122- Elani E você pode, assim, explicar um pouquinho mais como é esse seu  
123- trabalho.. o que você faz aqui, né? Eh assi/ lidar com essa..
- 124- Rodolfo (tosse)
- 125- Elani porque eu sei que vocês trabalham com fone, né, de ouvido..
- 126- Rod. Eh headfone
- 127- Elani com/ É, headfone..
- 128- Rod. computador..
- 129- Elani computador.. Como é que é lidar com essas informações todas.. com  
130- essa tecnologia toda?
- 131- Rod. Eh pra quem tá começando nessa área agora é estranho e é difícil o  
132- começo, né? No meu caso, que eu te expliquei, eu tenho dez anos,  
133- onze anos praticamente nessa área, não é difícil porque o que muda é  
134- o produto, né? O cliente, na verdade, isso é sempre o mesmo, com  
135- mesmas exigências, querendo as soluções dos problemas o mais



136- rápido possível. Mas aqui na X Saúde eh é difícil porque nós temos  
 137- uma fila de espera, né? Fila de espera são aquelas ligações que ficam  
 138- aguardando. Ou ouvindo música, dependendo da quantidade de  
 139- troncos que a gente tem.. e tem uma quantidade específica na fila de  
 140- espera. Então, a gente tem uma fila grande devido a a nós temos  
 141- quase duzentos e trinta mil associados no Brasil. Né? E cada pessoa é  
 142- uma pessoa. É difícil. Eh independente, é o que a gente sempre fala,  
 143- independente do estado de espírito que você esteja, você tem que  
 144- procurar dar o melhor atendimento. E às vezes é difícil. Você tá com  
 145- um problema financeiro, tá com uma conta atrasada.. E você chegar  
 146- no seu trabalho e colocar isso de lado é difícil. Mas a gente consegue  
 147- separar. Com o tempo a gente vai separando. Às vezes a gente se  
 148- estressa um pouco, mas procura não transmitir isso pro associado, pro  
 149- cliente, de uma forma geral. Porque complica não só eh eh o seu  
 150- crescimento profissional, como também a imagem da empresa, né?  
 151- Eu não vou dizer pra você que a gente veste a camisa de todas as  
 152- empresas, mas eu acho que quando você tá prestando um serviço pra  
 153- uma empresa, você tem que fazer o melhor. Né? Por mais que, às  
 154- vezes, você não é bem remunerado, não é o caso aqui, eu acho que  
 155- pelo horário que a gente trabalha a gente tem um salário compatível  
 156- com o mercado, mas é difícil. Atendimento ao público é difícil. Eu  
 157- acho que cara a cara, face a face, é mais difícil. Mas, por telefone é  
 158- mais tranquilo que você não tá vendo a pessoa.. você não tá vendo o  
 159- não-verbal dela, né, que são os gestos que ela faz. Por telefone fica  
 160- mais fácil. É cansativo. Tem certas horas que fica muito cansativo  
 161- devido à quantidade de ligações, mas a gente tem eh aqui na X  
 162- Saúde, pelo menos na nossa central, porque existe a Central de  
 163- Liberação de Senha, a gente não tem muita cobrança com o tempo  
 164- médio de atendimento. Que a maioria das empresas tem. Então, isso  
 165- facilita bastante. A gente tem um pouquinho de autonomia pra  
 166- levantar e tentar ajudar.. Aqui a gente não tem coordenador nem  
 167- supervisor, é técnico de atendimento e auxiliar de atendimento que  
 168- faz a função de monitor e back-up nas empresas aí fora. E.. a gente  
 169- tem uma equipe legal. A gente tem a dificuldade que toda empresa  
 170- tem de cadastro.. mas em si, o o SAA que é o Serviço de  
 171- Atendimento ao Associado entra (incompreensível) E é é.. na maioria  
 172- das vezes é até gostoso, né? Tirando aquela parte do estresse, do  
 173- cansaço, porque você trabalha seis horas, mas parece que você  
 174- trabalhou doze horas. Devido à quantidade de trabalho e informações,  
 175- que são muitas, né?

(pausa)

176-Elani Eh mais ou menos você já falou, mas.. que de que pontos você gosta  
 177- n/ nesse seu trabalho?  
 178-Rodolfo Ajudar.. Eh.. (incompreensível) todo mundo confunde empatia com  
 179- simpatia. Empatia é se colocar no lugar da pessoa, né? E eu faço  
 180- muito isso e, às vezes, eu posso até, dependendo duma avaliação,tá  
 181- me prejudicando, não em ter me colocado no lugar do cliente, mas

- 182- ver ver as dificuldades do cliente, saber a/ as falhas que a empresa  
 183- tem, né? E eu acho que a melhor parte é você, no final da ligação, a  
 184- pessoa te agradecer e falar obrigado, mas aquele obrigado de coração.  
 185- Não é obrigado porque você deu uma informação, porque você fez a  
 186- sua obrigação. E não é só um elogio também, porque às vezes.. um  
 187- elogio fica em vão, né? Muitas vezes. A gente tem um sistema de  
 188- gravação, mas a gente nunca tá pedindo: “ah, fui fui elogiado”. E  
 189- grava. Eu acho que o importante pra você é o cliente te agradecer, de  
 190- repente fazer um elogio.. Isso é legal. E tem a parte chata, que  
 191- desagradável, que é o cliente mais exaltado que você explica o  
 192- regulamento, você.. eh de uma maneira mais clara possível, você  
 193- passa todos os benefícios que ele tem, as cláusulas do regulamento e  
 194- muitas vezes ele não aceita. Porque não leu uma correspondência,  
 195- porque não tá atualizado no regulamento. E acha que nós temos que  
 196- fazer tudo o que ele quer. E não, tem que ter um regulamento  
 197- pra isso. Essa é a parte chata, às vezes. E às vezes você pega  
 198- situações em que você fica.. eh não é com pena, né, você fica.. eh..  
 199- chateado em não poder ajudar mais. Ou seja, você quer fazer mais,  
 200- mas você tem até um limite. Você tem uma autonomia, um bom  
 201- senso vai até um certo limite. É interessante. De uma maneira geral,  
 202- eu gosto. Eu tô cansado. . dessa área.. Talvez pelo tempo. Mas não  
 203- por ser uma coisa que não gosto de fazer. Eu gosto, até porque hoje o  
 204- meu currículo é todo atendimento, né? Atendimento  
 205- (incompreensível) área comercial. Então, onde quer que eu coloque o  
 206- meu currículo a primeira coisa que fazem é separar (incompreensível)  
 207- Elani Entendi. E e você tem, assim.. (incompreensível) alguma perspectiva  
 208- pro futuro..?  
 209- Rod. Tenho. Eu.. uma delas é crescer profissionalmente. Acho que  
 210- independe da idade que você tem, você tem que procurar crescer  
 211- pessoalmente, né? Eu.. sou evangélico, né? A minha perspectiva é  
 212- que meus filhos sigam esse caminho, porque eu me descobri com  
 213- vinte e nove anos praticamente, que é Jesus, né? E eu espero que eles  
 214- sigam. No decorrer quando eles crescerem eles vão poder escolher o  
 215- caminho. Poder oferecer uma vida tranqüila. Casa, comida, roupa  
 216- lavada e estudos. O resto eles correm atrás. Como diz o Pedro Bial:  
 217- “saúde e paz, o resto a gente corre atrás”. Com Jesus é muito mais  
 218- fácil.  
 219- Elani Tá bom.  
 220- Rod. Tá bom?  
 (a gravação é interrompida)

Entrevista com Vanessa (fita 1- lado B)

Duração: 18 minutos e 15 segundos

Participantes: Elani e Vanessa

Pesquisadora Elani

Atendente Vanessa

- 1-Vanessa Bom dia.
- 2-Elani Bom dia. Que nem aquelas perguntas básicas..né? Idade..nome..
- 3- idade..?
- 4-Vanessa Nome.. Vanessa.
- 5-Elani Hum-hum.
- 6-Vanessa Idade: vinte e oito anos.
- 7-Elani (incompreensível) Você estuda?
- 8-Vanessa Eu tô fazendo faculdade. E termino.. se Deus quiser e não houver
- 9- outra greve..em dezembro.
- 10-Elani O que que você tá fazendo? Qual curso?
- 11-Vanessa Ciências Contábeis.
- 12-Elani Eh ela falou. A Cláudia falou que você fazia Ciências Contábeis.
- 13- Solteira?
- 14-Vanessa Solteira.
- 15-Elani Filhos?
- 16-Vanessa Não.
- 17-Elani Você mora onde?
- 18-Vanessa Irajá.
- 19-Elani Ah.. eu eu gostaria.. assim.. que você.. falasse sobre a sua trajetória
- 20- profissional. Com que com que idade você começou a trabalhar.. Por
- 21- quê.. Qual a razão..
- 22-Vanessa Comecei a trabalhar com.. dezessete anos porque.. eu tinha que
- 22- comprar as coisas pra mim.. né? Aí começa com aquela idade de
- 23- vaidade e minha mãe não tinha condição de.. manter essa vaidade.
- 24- Com dezoito anos eu entrei pra MMM como contratada, fiquei uma
- 25- série de contratos que foram se renovando na hora, por firmas
- 26- terceirizada ordem pela própria MMM.. né? Pra não caracterizar
- 27- aqueles dois anos de vínculo..né? E.. aí trabalhei lá até.. até vinte e
- 28- três, se não me engano. Porque tem dois anos que eu entrei aqui. Eu
- 29- entrei em 2000. Em fevereiro de 2000.
- 30- Elani Lá você só fazia (incompreensível)?
- 31- Vanessa Lá eu era secretária. Eu era secretária. Trabalhava oito horas. Era
- 32- secretária.. né? Todo serviço de secretária. E aí eu já entrei quando eu
- 33- entrei aqui eu entrei sem.. sem experiência na área de atendimento.
- 34- Tudo que eu aprendi..eu aprendi aqui mesmo. Nessa área de
- 35- atendimento. A minha trajetória profissional é basicamente essa. Tive
- 36- três empregos só.. até agora. Esse é o terceiro.
- 37- Elani Você entrou aqui com vinte e seis?
- 38- Vanessa Foi. Eu tô com vinte e oito.. tem dois anos.. Foi vinte e seis.
- 39- Elani E você começou a estudar quando? Já estava aqui? Ou antes
- 40- Vanessa Não, quando eu entrei eu já estava estudando. Eu comecei em 98. Em

- 41- entrei aqui em 2000 e comecei a faculdade em 98.
- 42- Elani Como é que é esse trabalho de vocês? O quê que você
- 43- faz..exatamente, aí? Aqui, né?
- 44- Vanessa É.. aqui.. É atendimento mesmo.. né? A os associados ligam porque
- 45- eles podem ter.. certas dúvidas.. Porque eles pagam. O pagamento
- 46- deles é feito através de contracheque e tem os agregados que pagam
- 47- com ficha. Então.. se por algum motivo não há desconto no
- 48- contracheque, não recebe ficha, eles eles ligam pra gente
- 49- providenciar a segunda via.. Explicar também mecanismo do plano..
- 50- Porque tem participações. Porque às vezes eles vêm na cobrança e
- 51- na/ não entende porquê. A gente tem que explicar. Né? Mais é mais
- 52- eh.. como é que diz? Eh.. passivo..né? Eles é que ligam procurando
- 53- respostas e a gente.. orienta. O que não der pra gente orientar..que
- 54- não foi localizada a resposta no sistema, a gente passa pra.. pra
- 55- Rúbia ou pra Clara.. pra que elas busquem nos setores competentes as
- 56- providências.. né? O que a gente vê que foge do padrão do
- 57- funcionamento normal da empresa.. né..que caberia uma outra
- 58- solução.. ainda não foi dada..a gente passa pra elas verem o que que
- 59- houve. E a partir daí.. ou a gente pede o retorno do associado.. que a
- 60- maioria das vezes a gente pede, ou então a gente mesmo retorna pra
- 61- ele.
- 62- Elani É..sempre fica.. assim.. uma coisa pendente..né?
- 63- Vanessa Às vezes fica, sim.
- 64- Elani Hum-hum.
- 65- Vanessa Muitas coisas às vezes fica.
- 66- Elani Vocês tem, assim, um script?
- 67- Vanessa É..a gente chama de “de para”.
- 68- Elani “De para”?
- 69- Vanessa É que a gente manda pra pra Rúbia ou pra Clara.. né?
- 70- Elani Sim.
- 71- Vanessa É um.. não é.. seria.. antes era uma formulário.. agora é um papel
- 72- Mesmo.. normal..que a gente usa.. só escreve o o nome da..
- 73- matrícula..o nome do associado e o problema que tá colocando.. né?
- 74- E passa pra pessoa resolver. Que no caso a gente só faz mesmo o
- 75- atendimento. A gente não busca no outro setor. (incompreensível) a
- 76- gente sai do (incompreensível) mesmo pra ir buscar respostas em
- 77- outro setor. Só quando é um caso mais atípico.. de maior
- 78- emergência.. né? Que aí tá.. a Rúbia ou a Clara tão ocupadas.. não
- 79- podem ver isso.. a gente dá uma agilizada. Mas o o ideal mesmo é a
- 80- gente só ficar no atendimento.
- 81- Elani E essa saída.. assim.. atrapalha alguma coisa? Quando vocês têm que
- 82- sai pra uma coisa extra. Como agora.. por exemplo.. atrapalha o
- 83- atendimento? (incompreensível) Como é que é isso?
- 84- Vanessa É.. tem um relatório que é emitido.. né?
- 85- Elani Sim.
- 86- Vanessa Que vê quando você tá (incompreensível) quando você tá em pausa..
- 87- o tempo que você fica em pausa, o tempo que você fica logado.. Ó..

- 88- agora eu avisei a Clara.. ó.. eu não me loguei.
- 89- Elani (incompreensível)
- 90- Vanessa Porque eu tenho que usar eu tenho quinze minutos de de intervalo. Eu
- 91- peguei meus quinze minutos de intervalo.. eu ia voltar agora voltar
- 92- pro atendimento. Aí.. no caso eu teria que me logar novamente pra
- 93- poder (incompreensível) nesse lugar não pode porque a gente joga
- 94- (incompreensível) que vai acompanhar..tanto as gravações que nossas
- 95- nossas.. ligações são gravadas.. né? Então.. é através daí que ele vai
- 96- marcar a.. a fita, né? Pra gravar as ligações da gente..
- 97- Elani Todo atendimento é gravado?
- 98- Vanessa O tempo.. Todo atendimento é gravado. O tempo que a gente gasta..
- 99- Né.. pra atender.. Tudo mais. Aí.. vai a partir dessa senha que a gente
- 100- bota ali.. na hora. Né.. então aí.. no caso.. hoje já vai dá o meu tempo
- 101- de intervalo vai tá marcando mais minutos do que o normal.
- 102- Elani Sei. E isso prejudica?
- 103- Van. Olha.. nunca chamaram atenção por causa disso..não. Mas é
- 104- analisado. Se houver abusos.. né..
- 105- Elani Se houver abusos.. o quê que acontece? Vocês são chamados
- 106- atenção?
- 107- Van. Ah.. chama atenção.
- 108- Elani Você já já foi chamada atenção?
- 109- Van. Nunca fui chamada atenção.. não. Também nunca nunca vi. Quando
- 110- logo assim que eu entrei.. foi que foi que foi apresentado pros outros..
- 111- o pessoal que já trabalhava há mais tempo..um relatório dessas dessas
- 112- atividades e foi.. Não chegou a ser colocado nada puxando a orelha
- 113- de ninguém..não.. mas.. É mais pra ter um parâmetro.. né? Se
- 114- Elani Você sabe..assim.. de.. ah.. alguém que já foi chamado atenção já?
- 115- Van. Com relação a quê? Eh..
- 116- Elani Ficar muito tempo fora..
- 117- Van. Não.. nunca vi não. Se foi.. foi na encolha. (incompreensível)
- 118- Elani (incompreensível)
- 119- Van. É.
- 120- Elani Essas gravações não servem, no caso, pra vocês serem chamados
- 121- atenção.. não?
- 122- Van. Serve.
- 123- Elani (incompreensível)
- 124- Van. Serve..porque
- 125- Elani No sentido de não tá dando atendimento certo?
- 126- Van. Serve porque
- 127- Elani Esse tipo de coisa?
- 128- Van. No caso..a avaliação da gente tanto a a chefe do setor quanto a a
- 129- supervisora elas vêem.. escutam a gravação e avaliam o atendimento
- 130- da gente pela gravação que ela escuta. Né? E.. no caso.. se tiver
- 131- algum atendimento.. a/ algum associado ligar eh mandar uma carta
- 132- dizem/ reclamando atendimento. Eles buscam a gravação desse
- 133- atendimento pra ver se o associado tem razão ou não. Se houver
- 134- algum erro também na/ algum procedimento que nós alegamos fazer..

- 135- Por que a gente registra as ligações por escrito também  
 136- (incompreensível) sistema. Então.. se tem alguma coisa ali que a  
 137- gente diz que que.. que o associado disse que combinou com a gente  
 138- e nós não fizemos.. Porque tudo o que a gente faz ali é logado pela  
 139- senha da gente..né? Que é vinculado à senha da gente. Então.. se  
 140- realmente não for localizado.. eles buscam a ligação.. pra ver se ele  
 141- realmente a gente pediu.. pra ver se foi erro do atenden/ do atendente  
 142- ou se foi.. do associado mesmo. Sendo do atendente..aí.. a gente toma  
 143- as providências necessária pra retroagir.. né.. aquela aquela ação que  
 144- não foi feita.. né? Aí.. o atendente ele é chamado atenção.. não leva  
 145- esporro.. né.. mas.. pô..
- 146- Elani Sei.. sei.
- 147- Van. Mas.. fica chato pra ele. (risos)
- 148- Elani Não.. é... Porque se fosse uma ficha.. né? Vai pra ficha ou não? Não  
 149- tem nada disso?
- 150- Van. Não, não tem. Na avaliação, assim, (incompreensível) se se você  
 151- tiver muitos erros desse.. com certeza na hora da avaliação o chefe  
 152- vai colocar isso pra você.
- 153- Elani E essa avaliação ela.. dá direito a algum.. em relação à salário.. assim.  
 154- Ela dá/ Se você for um excelente profissional que não foi chamado  
 155- atenção.. nada disso. Isso.. Vocês recebem um aumento..?
- 156- Van. Não..não.
- 157- Elani Não acontece nada?
- 158- Van. Não.
- 159- Elani Se mantém mesmo dentro dos padrões.
- 160- Van. Dos padrões.. Mantendo esses padrões mesmo.
- 161- Elani E como/ como é pra você.. assim.. lidar com essa tecnologia? Lidar  
 162- com computador, com headfone..? Como é.. como você acha/ você  
 163- acha isso bom? Ruim?
- 164- Van. Acho tranquilo. Não.. nunca tive dificuldade não.
- 165- Elani Não te incomoda nada?
- 166- Van. Headfone é melhor do que telefone. Telefone você tem que ficar  
 167- segurando..
- 168- Elani Sei, sei.
- 169- Van. Né? Headfone.. só quando ele dá problema que fica um pouco chato.  
 170- Quando ele tá muito baixinho.. dá interferência.. Mas aí a gente pede  
 171- uma manutenção.. um novo.. pra consertar e faz a troca pra melhorar.  
 172- Mas não tem.. não tem muito mistério também..né? Não é uma  
 173- tecnologia muito.. cheia de detalhes. Eh a gente tem mais  
 174- informação.. uma complica mais o fator que complica mais o  
 175- atendimento da gente é o volume de informação. A parte mesmo de  
 176- informática é mais simples. Não tem..
- 177- Elani Essas informações.. vocês buscam em computador ou vocês tem que  
 178- Fixar..no caso.. saber
- 179- Van. Algumas são fixadas.
- 180- Elani de memória mesmo..?
- 181- Van. É de memória mesmo. Tanto que cada um tem uma pastinha com..

- 182- com documentos internos que saem.. jornal que a gente entrega pro  
 183- associado.. passa pra gente.. a gente dá uma leitura.. e guarda. Cada  
 184- um guarda o seu. Tem sua pastinha organizada com os  
 185- procedimentos. Alguns benefícios que nós fornecermos temos  
 186- formulários próprios com todo.. a descrição.. como é que é feito pra  
 187- dar entrada e tudo mais. Então.. cada um tem sua a pastinha.. que se  
 188- tiver alguma dúvida.. vai lá.. procura o formulário..dá uma lida ali  
 189- rápida, né? A maioria das coisas a gente tem de cabeça.. mas uma ou  
 190- outra coisa sempre foge. Aquelas coisas menos usuais sempre/  
 (a gravação é interrompida - fim do lado A)
- 191-Elani Às vezes você consultar..  
 192-Vanessa Na hora do atendimento esquece.  
 193-Elani Falha a memória.  
 194-Vanessa Falha, falha.  
 195-Elani São muitas as  
 196-Vanessa E a gente até.. às vezes, assume pro associado. Se a gente não  
 197- souber..de cara.. bota no mute.. né..que aí o associado a ligação fica  
 198- muda pro associado e a gente.. pergunta (incompreensível) pergunta  
 199- pra supervisora, pra tirar dúvida.. busca ali na parte escrita também..  
 200- que a gente tem.. Por que.. às vezes também.. pelo volume de de..  
 201- informação, a gente às vezes confunde um pouco uma coisa com  
 202- outra..bate aquela dúvida.. assim. De repente é uma coisa que você tá  
 203- acostumado a dar informação (incompreensível) de repente tu dá um  
 204- nó.. peraí..não..é assim ou é assado?  
 205-Elani Mas isso ocorre com a gente também.. né?  
 206-Vanessa É.  
 207-Elani Porque no dia-a-dia você tá costumado sempre a fazer uma coisa..  
 208- Mas de repente..de fazer tanto que você fica com uma dúvida.  
 208-Vanessa De repente dá aquele branco.. assim.. né..?  
 209-Elani Como é uma coisa que você só faz aqui..né? A informação só serve  
 210- pra esse tipo de.. atendimento. Não pode sair daqui pra fora. É só  
 211- aqui..né?  
 212-Vanessa É.  
 213-Elani E aí fica muito.. Além da informação que você tem que ter lá de  
 214- fora.. tem que ter a.. daqui também. Que só vai servir pra esse  
 215- momento.  
 216-Vanessa É. O que.. mudou, assim, pra mim depois que eu fiquei.. fazendo  
 217- atendimento foi.. assim.. a agilidade no falar. Eu falava mais  
 218- calminha. Agora eu falo rápido pra caramba.  
 219-Elani Eu também tenho esse problema. Eu falo rápido. Principalmente hoje  
 220- aqui. que eu tô assim.. primeira vez.. né? Não conheço ninguém. Não  
 221- é que eu esteja nervosa. Isso não. Mas..assim.. há um.. Eu quero eu  
 222- não quero atrapalhar.. mas ao mesmo tempo.. eu preciso disso. (risos)  
 223- Então.. eu fico super dividida. Aí.. eu tô disparando. Falando super  
 224- rápido. Eu tenho que falar pouco e ao mesmo tempo estou falando  
 225- muito.. sabe? E outras vezes (incompreensível) eu tô falando demais..

- 226- Demais e demais. Mas a.. Então.. assim.. isso o que eu gostaria mais  
 227- de saber se não influencia..você lida com essa tecnologia bem.. né?  
 228- (incompreensível) Agora..é só  
 229-Vanessa Gostaria até que fosse melhor. (risos)  
 230-Elani Você acha que tá obsoleto?  
 231-Vanessa Tá. Os equipamentos de de informática eles tão mais lentos.. né?  
 232- Porque é um 486.. A gente não tem um Pentium. Então.. embora  
 234- comporte o programa que é utilizado..ele fica um pouco lento.. né?  
 235- Então.. às vezes a gente demora um pouco mais no atendimento  
 236- porque o computador não responde. Você tem que buscar uma  
 237- informação no computador e ele demora a trazer isso pra você. Você  
 238- tem que ficar ali esperando a resposta dele. Então.. isso.. às  
 239- vezes..complica um pouquinho. Mas.. assim.. a tecnologia em si não  
 240- é um fator complicante. É mais porque ainda tá um pouquinho  
 241- obsoleto..né?  
 242-Elani Mas auxilia  
 243-Vanessa O equipamento. É a agilidade do equipamento.  
 244-Elani Mas a a tecnologia você acha que auxilia? Ou prejudica?  
 245-Vanessa Auxilia.  
 246-Elani Prejudica, nesses pontos que você falou. Lento.. né?  
 247-Vanessa É.  
 248-Elani Você pode me falar.. assim.. quais os pontos do seu trabalho de que  
 249- você gosta? Assim.. o quê que você gosta de fazer no seu trabalho?  
 250-Vanessa (pausa) O quê que eu gosto de fazer no meu trabalho..? Eu só atendo  
 251- telefone e falo com os associados..eu não tenho como  
 252- enumerar..assim, o quê que eu gosto de fazer.  
 253-Elani Nesse trabalho.. você não gosta de  
 254-Vanessa Ah..o ambiente é legal. As pessoas. É um ambiente favorável..  
 255-Elani O que eu queria saber.. você gosta do seu trabalho? Assim..  
 256-Vanessa É.. porque.. é muito relativo porque têm aqueles atendimentos que  
 257- são legais de fazer e têm aqueles atendimentos que são horríveis.  
 258- (risos) Você prefere não fazer. Eu nunca peguei.. graças a  
 259- Deus..pessoa que xingue.Né? Mas tem gente que já pegou. É chato  
 260- pra gente. Eu já peguei pessoas que se alteram..pessoas que não se  
 261- alteram. Tem uma hora que é divertido. Tem hora que a gente se  
 262- empenha mesmo.. acaba se envolvendo com o com o associado pra  
 263- resolver.. pra explicar aquilo.. pra colocar legal pra pessoa. E tem  
 264- umas que já entram grossas.. aí que você já se aborrece. Não é um  
 265- não é um trabalho ruim. Não acho ele ruim. Entendeu? Eu gosto de  
 266- fazer. Mas.. assim..enumerar o que é bom.. o que eu realmente gosto..  
 267- eu não/ O atendimento que uma pessoa.. de fácil entendimento.. que  
 268- não te requer muito esforço.. é bom. Agora.. aquele que tem aquelas  
 269- pessoas que são leigas também. São ignorantes. Não de de grosseria..  
 270- por falta de de acesso à informação mesmo. Você explicar pra uma  
 271- pessoa o que é um fax! Fala pra pessoa.. o senhor tem fax pra eu  
 272- poder mandar um documento pro senhor? “Que isso?”  
 273- Elani (incompreensível) você você tem



- 274- Vanessa Vai explicar o quê que é..
- 275- Elani Que explicar.
- 276- Vanessa Então..tem tem umas coisas que.. que complicam..né? Tem hora que
- 277- é um pouco difícil. E tem uma hora que é fácil. Tem associado/ a
- 278- maioria..né.. são já não é tem um grau de instrução..né? Porque a
- 279- gente trabalha muito com.. associado que mora no interior. Então..
- 280- tem muita gente leiga.. fala errado, passa o número da matrícula da
- 281- pra gente fala em vez de falar dois fala doge.. trege. Ai tu bota um
- 282- treze..um doze.. aí não é. (risos) Então.. tem
- 283- Elani (incompreensível)
- 284- Vanessa Então..tem a/ então.. têm aqueles têm os atendimentos que são
- 285- fáceis.. tranquilos e têm os que são difíceis. Agora..em geral..é um
- 286- serviço.. assim.. é cansativo porque você fala o tempo inteiro.. né?
- 287- Você fala o tempo inteiro. Não tem aquela pausa/ Tem muita fila.
- 288- Então.. a gente não tem aquela pausa pra bater um pap/ um papinho
- 289- paralelo pra relaxar..né? Você sai de um atendimento super es/
- 290- estressante e já pega uma pessoa calma.. vice-versa. Então.. você tem
- 291- aqueles pique de emoção também.. né? Você acaba mudando a
- 292- emoção de acordo com (incompreensível) quando a pessoa ta
- 293- grossa..você tem que ser mais ta-xativa com ela. Você pega uma
- 294- pessoa mais meiga.. assim..você sente que ela é burrinha
- 295- mesmo..você já tem que ter pouco de paciência pra explicar. Ela não
- 296- tem culpa..né? Então.. você já tem/ Então.. você muda esse estado de
- 297- espírito.. assim..de uma hora pra outra. Então.. isso é cansativo. Tem
- 298- dia que a gente tem dia que seis horas parece que são doze mesmo.
- 299- Tem dia que a gente sai daqui.. Eu não atendo telefone fora daqui.
- 300- Em casa eu só atendo o telefone quando eu sou a única que tô do
- 301- lado do telefone..
- 302- Elani (risos)
- 303- Vanessa Senão.. Porque você fala muito.. E eu não sou muito de falar muito..
- 304- né? Agora eu já tô até.. sei lá, pa/ pegando o hábito. (risos)
- 305- Elani Imagino. Eh assim.. só ma/ mais uma pergunta pra gente finalizar.
- 306- Quais são as suas perspectivas pro futuro? Pra sua vida..
- 307- profissional.. pra sua vida mesmo?
- 308- Vanessa Eu tô terminando o curso de Contabilidade. A minha perspectiva é
- 309- entrar pra área de Contabilidade mesmo. Embora a minha idade ela j
- 310- já seja já seja um fator restritivo..né? Vinte e oito anos na
- 311- Contabilidade é.. As área de auditoria eh e.. de fiscalização que dá
- 312- mais retorno né.. elas não querem mais uma pessoa velha. Eles
- 313- pegam pessoas mais novas. Vinte e três.. vinte e dois anos.. Quem tá
- 314- começando. Por causa de vícios.. né.. essas coisas todas.. Então..eles
- 315- não pegam pessoas mais velhas. Mas a minha idéia é.. cair depois pra
- 316- área de contabilidade mesmo.
- 317- Elani Você pensa em fazer esses concursos que tem (incompreensível)
- 318- Vanessa Fazer concurso.. A minha idéia é essa.
- 319- Elani De repente..
- 320- Vanessa De repente.. Por isso que eu tenho que ficar aqui. É o meu ganha pão.

- 321- Tá me sustentando. Tô levando a faculdade.. Gosto. Ao mesmo  
322- tempo é legal de trabalhar..
- 323- Elani Você estuda onde? Você tá na faculdade?
- 324- Vanessa Não.. (incompreensível)
- 325- Elani (incompreensível) greve.
- 326- Vanessa Uma vez que teve uma greve e agora eu tô..
- 327- Elani Tá tendo aula agora.. né?
- 328- Vanessa Tô. Tô tendo prova direto. Vou ter prova três provas na semana do  
329- carnaval. Antes do carnaval.
- 330- Elani (incompreensível) a semana do carnaval vai parar? Vai ter aquela  
331- semana de férias?
- 332- Vanessa Vai parar o feriado do carnaval. Não sei se vai ter algum infeliz de  
333- um professor que marque a prova logo no dia seguinte.. né? Porque  
334- um dia antes já tem.
- 335- Elani Quer dizer que vocês tão terminando ano que passou. O ano de  
336- Vanessa É.
- 337- Elani 2001. Quando vocês vão começar o de.. o primeiro semestre de  
338- 2002?
- 339- Vanessa Ainda não tá muito definido. Mas deve ser em março.. né?  
340- (incompreensível) de março..
- 341- Elani (incompreensível) correndo agora..
- 342- Vanessa Correndo com a matéria. Tô fazendo coleção de notinha. Eu não to  
343- conseguindo dá conta das provas. (risos)
- 344- Elani Tá bom.. Vanessa.. né?
- 345- Vanessa É.  
(a gravação é interrompida)

Entrevista com Gabriel ( Fita 1 lado B)

Duração: 11 minutos e 13 segundos

Participantes: Elani e Gabriel

Pesquisadora Elani

Atendente Gabriel

- 1-Elani Seu nome é?
- 2-Gabriel Gabriel.
- 3-Elani Ah, é, Gabriel. Gabriel, idade?
- 4-Gabriel Trin/
- 5-Elani Aquelas perguntas básicas..
- 6-Gabriel trinta e quatro anos.
- 7-Elani Trinta e quatro.
- 8-Gabriel Cabelo branco.
- 9-Elani Casado?
- 10-Gabriel Casado.
- 11-Elaniq Filhos?
- 12-Gabriel Uma filha
- 13- ?? Ele costuma mentir a idade (incompreensível) quarenta e cinco.
- 14-Elani Não parece que
- 15- ?? Não parece
- 16-Elani Não parece que ele tem trinta e quatro anos não, né?
- 17-Gabriel Parece que eu tenho mais, né? Quarenta e cinco anos de experiência
- 18- musical.
- 19-Elani Como é que pode? Eh.. não
- 20-Gabriel (tosse)
- 21-Elani O rosto não. A fisionomia tudo bem. Mas é assim.. porque a pessoa..
- 22- se espanta logo com o cabelo branco.. né?
- 23-Gabriel É. Meu cabelo é branco desde quinze anos.
- 24-Elani Mas você não tem jeito, não. Pelo jeito a gente vê que é um jeito
- 25- jovem.
- 26-Gabriel Jovem. Mais ou menos uns trinta e oito.
- 27-Elani Eh.. e a escolaridade?
- 28-Gabriel Eh terceiro grau incompleto.
- 29-Elani O que que você fez?
- 30-Gabriel Eu fiz Administração.. tranquei. Fui pra Direito.. tranquei.
- 31-Elani Hum-hum. Aí.. por que você parou de estudar?
- 32-Gabriel Falta de tempo e dinheiro.
- 33-Elani Sei.. E aí.. eu, assim.. gostaria que você me falasse sobre a sua
- 34- trajetória profissional. Com que idade você começou a trabalhar..e
- 35- tal..? Qual a sua experiência profissional? Desde quando você
- 36- começou.
- 37-Gabriel Eu eu eu.. tipo assim..eu estudei..né..depois eu saí pro quartel.
- 38-Elani Isso com dezoito anos?
- 39-Gabriel É.. e fui pra.. depois fui direto pro banco. O primeiro banco
- 40- incompreensível) Y Banco. Trabalhei.. no Y Banco
- 41- até a falência decretada pelo Z Banco

- 42-Elani Hum-hum.
- 43-Gabriel Fui vendido pro Z Banco. Do Z Banco passei pro cartão de crédito
- 44- do Z Banco. E nesse trajeto todo até o Z Banco eu fui caixa..
- 45- supervisor..tesoureiro.. gerente de vendas.. E eu trabalhei na área de
- 46- crédito.. do cartão de crédito.. né? Na parte de supervisão e
- 47- cumprimento de supervisão do call center. E de lá..fiquei prestando
- 48- serviço dois anos na (incompreensível) que é uma empresa
- 49- terceirizada.. para o Z Banco e passei pra.. pra aqui pra X Saúde na
- 50- área de call center também.. no atendimento. No setor de
- 51- atendimento.
- 52-Elani E desde quando você tá aqui?
- 53-Gabriel Tô aqui desde treze de.. março de 2001.
- 54-Elani Tem pouquinho tempo.
- 55-Gabriel Vai fazer dois anos agora. Já tem.. Vai fazer dois anos.
- 56-Elani 2001?
- 57-Gabriel Não.. 2000..aliás.
- 58-Elani Ah.. 2000.
- 59-Gabriel Fazem dois anos que eu tô na empresa agora.
- 60-Elani Hum-hum. (incompreensível) já ouvi falar. Ela também fazia.
- 61- terceirização..
- 62- Gabriel É.. hoje ela só (incompreensível)
- 63-Elani Aqui você é terceirizado? Não?
- 64-Gabriel Não. Eu sou funcionário da X Saúde Aqui.. o que você tem é..
- 65- temporário.. ou seja.. contratado ou funcionário. Não tem
- 66- terceirizado.
- 67-Elani Então, você é funcionário.
- 68-Gabriel Eu sou funcionário.
- 69-Elani E.. me conta mais.. assim..como é que é esse teu trabalho aqui? O que
- 70- que você faz aqui?
- 71-Gabriel É um trabalho de atendimento ao associado. A gente eh.. filtra.. né?
- 72- A gente recebe toda ligação. A gente.. é o atendimento de ponta. Que
- 73- a gente costuma chamar.
- 74-Elani O que que você chama de..
- 75-Gabriel Atendimento de ponta é o seguinte: eh a primeira ligação. O primeiro
- 76- contato com o associado. Entendeu? Ele vai ligar pra gente. Ele não
- 77- tem tempo.. não tem disponibilidade.. não tem eh.. condições de ir até
- 78- a gerência regional.. então.. o primeiro contato é 0 800.. a ligação
- 79- gratuita.. ele liga pra gente. Pra gente poder fazer eh passar
- 80- informações.. explicação e dali e dali a gente filtra.. né? Vê pra onde
- 81- é que a gente vai mandar.. Coisa que a gente pode resolver ali na
- 82- ponta.. a gente resolve de imediato com ele. O que a gente precisa de
- 83- uma outra área.. a gente passa pra outra área já.. com a a informação
- 84- que ele deseja pra aquilo que foi solicitado.
- 85-Elani E aí você.. como você vê esse teu trabalho..assim..quais os pontos
- 86- Positivos..O que você gosta de fazer..aqui.. no seu trabalho
- 87- Gabriel (incompreensível) Eu.. primeiramente eu gosto de lidar com pessoas..
- 88- né? A parte de atendimento a pessoas e.. Eu gosto de trabalhar com

- 89- pessoas. Né? Então.. eu gosto do que faço. Com certeza. E eu acho  
90- que eh.. se do trabalho que eu tenho..em si.. né.. é um trabalho que  
91- me que eu como eu gosto de ajudar as pessoas..como eu gosto de  
92- estar.. é um trabalho que me proporciona..né..fazer esse tipo de de  
93- atendimento. (incompreensível) percebe muito a dificuldade das  
94- pessoas. A gente lida muito com a parte eh sentimental da pessoa..  
95- financeira.. né..social.. Tudo isso a gente (incompreensível)  
96- consegue.. Eu costumo dizer que a central de atendimento é o  
97- termômetro de uma empresa. Né? Porque é por ali que você mede.. o  
98- grau de satisfação e de realização. (gravação interrompida)  
99-Elani Você disse que gosta de.. ajudar as pessoas. Não é isso?  
100-Gabriel É. Eu gosto de atender pessoas.. e de proporcionar a eles o a/  
101- atendimento ideal (incompreensível) possa realmente tá tendo uma  
102- uma sintonia entre o associado e a empresa. Nós somos os  
103- representantes da empresa..por telefone.  
104-Elani É como se fosse..assim.. um cartão de visita  
105-Gabriel Nós somos um cartão de visita. Então..nós temos eh.. nós temos que  
106- ser a cara da empresa (incompreensível) por telefone. Então.. você  
107- liga pro nosso tele-atendimento.. você não está querendo falar com o  
108- Gabriel.. com o Jorge.. com a Vanessa..com o João. Você quer  
109- falar com a empresa.  
110-Elani É, vocês são a empresa.  
111-Gabriel Nós somos a empresa.  
112-Elani Naquele momento.. que a pessoa deve tá ali.. com algum problema e  
113- tal..  
114-Gabriel Nós somos o tudo ou nada.  
115-Elani Tem alguma coisa.. assim, que.. do seu trabalho que você de que  
116- você não goste?  
117-Gabriel O que..às vezes.. eh.. o que eu não gosto é.. porque como ele é uma..  
118- é um trabalho.. eh.. repetitivo..né? Ele..às vezes.. fica monótono.. né?  
119- Mas.. eh.. a gente aqui até consegue quebrar um pouco isso.. essa  
120- monotonia.. porque não é uma central de atendimento eh que vá  
121- passar só script.. entendeu? Aqui a gente consegue eh conversar. Às  
122- vezes verificou um problema que não estava ali.. mas a gente  
123- conseguiu pesquisar. Vai..busca. A gente não tem aquela pressão de  
124- uma central de atendimento que diz: “olha.. você tem dois minutos e..  
125- cinco segundos pra resolver o problema do cara. Independente.. do  
126- que o associado queira. Porque aqui é muito flexível. Porque a gente  
127- consegue.. como a gente trabalha com o público.. problemas  
128- diversos.. né..a gente tem uma uma certa.. margem maior.. de tempo  
129- pra poder estar resolvendo.  
130- Não tem aquela coisa..assim..de.. ter que atender tantas pessoas..  
131-Gabriel Não.  
132- Elani Por dia? Não?  
133- Gabriel Aqui a empresa tem tem o seguinte lema..claro.. se você puder  
134- atender mais rápido.. melhor. Mas.. desde que o associado saia  
135- entendendo o que você falou. Entendeu? É importante pra empresa

- 136- que você consiga eh demonstrar ou convencer o associado daquilo  
 137- que você está falando. Que você possa..realmente.. tá passando a  
 138- informação correta.  
 139-Elani Entendi.. E.. e..assim.. sobre.. os seus planos pro futuro? Assim..  
 140- profissionalmente? Você tem (incompreensível)?  
 141-Gabriel É..eu esqueci de fazer uma um colocar um adendo nessa história..  
 142-Elani Sim..  
 143-Gabriel Eu sou músico também. Eh eu toco na noite.. eu sou músico..sou  
 144- Compositor.. trabalho na parte musical eh tô fazendo um curso  
 145- também de produção.. e gravação. Essas.. essa parte toda de.. de  
 146- gravação de audio eu também tô me.. formando nessa nessa área.  
 147- Então.. é claro que eu também tenho esperança de ter um cd meu..né?  
 148- Ter um trabalho meu editado eh gravado..todo produzido por mim.  
 149- Produção musical também (incompreensível)  
 150-Elani Então.. aqui seria uma complementação? (incompreensível)  
 151-Gabriel Eh eu digo eu digo pra você que aqui é.. assim.. é a base é a base do  
 152- meu sustento.. né? Eh.. que eu realmente tenho ali certo. E a música é  
 153- meu flutuante. Eu posso trabalhar com música como eu também  
 154- posso me dizer.. assim.. não.. esse mês eu não.. eu quero só estudar  
 155- isso. E não tocar.. não fazer nada.  
 156-Elani Você toca todos os dias.. assim?  
 157-Gabriel Geralmente eu toco de quinta à domingo.  
 158-Elani Todas as noites?  
 159-Gabriel Sempre happy hour.. de oito à meia noite.. no máximo. Me  
 160- proporciona ter uma..  
 161- (incompreensível) já entendi. Você e como é assim, pra você lidar  
 162- com essa tecnologia que tem aqui? Com headfone.. com essas infor../..  
 163- porque eu sei que vocês trabalham com diversas informações.. né?  
 164-Gabriel Hum-hum.  
 165-Elani Como é que é lidar com essa tecnologia.. com headfone.. com essas  
 166- informações todas? O que que você acha disso?  
 167-Gabriel Olha.. eu acho que como dizia um professor meu.. “tá no sangue.  
 168- Caiu no sangue.. já era”. Você aprende a lidar com mercado  
 169- (incompreensível) e.. o tempo todo..né.. eu trabalhava com  
 170- computador (incompreensível) O que tiver em suas mãos.. se tiver  
 171- você já se habitua. Porque o o engraçado é que o homem ele se  
 172- adapta ao meio que ele vive. Né? Então.. se você chega num meio  
 173- que tem alguma coisa diferente..daqui a pouco você tá adaptado. Né?  
 174- Então.. bem.. quanto a isso aí.. vai.. Então.. tá no sangue já. Não tem  
 175- dificuldade nenhuma.. não.  
 176-Elani Hum-hum. Entendo. (pausa) Você.. assim.. depois que você começou  
 176- a trabalhar com atendimento.. você acha que o seu comportamento  
 177- mudou? Ou.. alguma coisa que você tenha notado de diferente.. Não?  
 178- Gabriel Pela minha eh.. eu sempre fiz uma uma pergunta. Eu trabalhei  
 179- sempre com atendimento..né? Trabalhei em banco.. trabalhei.. O que  
 180- acontece? Você sempre deve tratar o cliente como se fosse você do  
 181- lado de lá da linha. (pausa) Então..você tem/ primeiramente se sentir

- 182- sendo atendido. Como é que você gostaria de ser atendido? Bem?
- 183- Mal? Obter a informação que você precisa ou não? Que a pessoa te
- 184- passasse segurança? (incompreensível) informar? Então.. Porque
- 185- senão o atendimento/ é claro que quando você vai nesse
- 186- aprendizado..que é a sua vida.. você vai mudando muito o
- 187- comportamento. Você muda muito o comportamento. Né.. que a
- 188- diferença até hoje de centrais atendimento.. entre as pessoas.. né..
- 189- você tem você fica uma pessoa muito.. assim eh como você escuta
- 190- muito problema.. outros problemas que passam.. você consegue não
- 191- ficar com muita.. eh.. preocupação.. se envolver com o problema. Ta
- 192- vendo.. você consegue filtrar um pouco melhor. Né?
- 193- (incompreensível) que a gente acho que por ouvir demais esses essas
- 194- coisas a gente consegue.. fazer uma filtragem melhor.
- 195- Você diria.. assim.. aí já é uma coisa mi/ da minha interpretação..
- 196- você diria que ficaria um pouco ..frio?
- 197-Gabriel Exato. Você fica um pouco eh frio.. técnico..né? Você como trabalha
- 198- com as informações técnicas.. né.. sobre você escuta o problema..
- 199- você não pode interferir no problema. Você não pode ser você não
- 200- pode ser tão sentimental. Você tem que ser mais eh.. razão..do que
- 201- emoção. Porque senão tu chora o tempo todo (incompreensível)
- 202-Elani São muitos problemas.
- 203-Gabriel Demais. Digamos que são.. 90% problemas. 10% é elogio. To
- 204- exagerando. Eu tô exage/ 10% é elogio.. 90% é (incompreensível)
- 205-Elani Você tá exagerando nos 10%.
- 206-Gabriel Nos 10% eu tô exagerando.
- 207-Elani Sei.. Eu imagino. Tá bom, então. É só isso.
- (a gravação é interrompida)

Entrevista com Rita (Fita 2 lado A)

Duração: 23 minutos e 25 segundos

Participantes: Elani e Rita

Pesquisadora Elani

Atendente Rita

- 1-Elani Qual o seu nome?  
 2-Rita Meu nome é R .. nome todo ou só o primeiro nome?  
 3-Elani Não .. só o primeiro [nome]  
 4-Rita [humhum]  
 5-Elani Quantos anos?  
 6-Rita Quarenta e um .. ninguém diz né? [risos]  
 7-Elani [risos]  
 8-Rita Tô brincando (risos)  
 9-Elani O fundamental é ser jovem .. ser jovem  
 10- Eh .. estado civil?  
 11-Rita Casada  
 12-Elani Filhos?  
 13-Rita Um .. Mateus  
 14-Elani Quantos anos?  
 15-Rita Cinco aninhos  
 16-Elani Você mora onde?  
 17-Rita Vila Valqueire  
 18-Elani Escolaridade?  
 19-Rita Segundo grau .. oh segundo grau .. superior completo  
 20-Elani Superior? O que você fez?  
 21-Rita Fiz [Ciências ] Contábeis  
 22-Elani [hum]  
 23- Ai agora então vou começar a perguntar mais a respeito do trabalho  
 24-Rita Tá  
 25-Elani Eh .. eu queria que você falasse assim.. sobre a sua trajetória  
 26- profissional .. de:sde quando você começou a trabalhar .. até chegar  
 27- aqui  
 28- Rita Hamham .. Eh .. eu comecei .. a minha vida inteira eu trabalhei como  
 29- secretária..  
 30- Elani Com quantos anos você começou a trabalhar?  
 31- Rita Dezoito anos .. eu fiz faculdade .. trabalhando já .. né? Eh .. então o  
 32- que aconteceu? Meus pais me mantiveram na escola sem ter que  
 33- trabalhar até a hora que eu terminei meu segundo grau.. aí mesmo  
 34- por opção minha também .. eu falei não .. quero trabalhar né? Já tava  
 35- na idadezinha já de botar o pé na rua né? Aí conclusão.. o primeiro  
 36- emprego meu eu trabalhei seis meses como secretária .. numa  
 37- empresa de gêneros alimentícios .. depois que eu saí dessa empresa  
 38- .. foi porque eu fui chamada .. tinha feito uma prova pro W Banco..  
 39- trabalhei lá sete anos.. cheguei a ser encarregada administrativa né?  
 40- Eh .. saí de lá porque eles fecharam aqui a filial do Rio de  
 41- Janeiro..ficou só a matriz funcionando em São Paulo .... dali



- 42- trabalhei como secretária em dois estaleiros .. fiquei oito anos em um  
 43- .. e quase dois anos no segundo .. saí porque minha mãe adoeceu..eu  
 44- perdi minha mãezinha com câncer sabe? E eu parei de trabalhar  
 45- porque eu achei que eu devia isso a ela.. ela se dedicou tanto a minha  
 46- vida e a vida de todos que tavam ao redor dela .. eu falei não .. minha  
 47- vez agora é de dar um retorninho né? .. Aí eu fiquei afastada do  
 48- trabalho um ano e meio .. foi justamente o tempo que .. foi o  
 49- tratamento dela .. e inclusive a perda . né? .. Mas faria tudo de novo  
 50- né gata? Porque a mãe da gente é única e aí [realmente]  
 51- Elani [mãe é única]  
 52- Rita É única né? E ela era muito especial  
 53- E aí conclusão (cumprimentos) pulando essa parte né? Que a gente  
 54- sempre se emociona quando lembra né?  
 55- Elani Hum .. tem quanto tempo isso?  
 56- Rita Tem .. o mesmo tempo da X Saúde .. praticamente .. porque quando  
 57- eu voltei ao mercado de trabalho .... o que aconteceu comigo? Eh ..  
 58- você fica afastada .. você se acha pequena diminuída .. porque você  
 59- já ta numa idade avançada .. né? Eu parei de trabalhar .. já digamos  
 60- assim cascudinha né? Eu comecei aqui com qua trinta e nove anos..  
 61- quando o mercado exigia uma faixa etária de vinte e cinco no  
 62- máximo .. né? Não entendo esse mercado .. eles taxam uma: uma  
 63- faixa etária ..e você tem que ter experiência .. né? A pessoa com  
 64- vinte e cinco anos nem sempre tem uma carga né? .. Até mesmo  
 65- porque custo que exige um curso uma espécie de especialização né?  
 66- .. Então .. abriu uma porta aqui pra mim né na Saúde..quando..  
 67- quando o (incompreensível) uma etapa estava assim num momento  
 68- pior da minha vida né? .. Que eu tinha que tratar da perda .. ao  
 69- mesmo tempo buscando forças interior pra poder dizer sim pra poder  
 70- continuar vivendo e tudo mais .. logo depois disso .. surgiu essa  
 71- oportunidade .. eu fiz a prova .. passei .. fui chamada e foi assim que  
 72- .. sabe quando abre assim .. um leque na sua vida .. assim uma:..  
 73- como se o dia clareasse e tivesse nublado o tempo todo .. aí foi assim  
 74- .. aí quando eu entrei pra cá né? .. entrei de corpo e alma né  
 75- ....(barulhos no ambiente) porque aquilo me fazia muito bem .. eu  
 76- sempre me senti útil né? Fugi a minha função .. porque eu adorava  
 77- secretariar .. sempre gostei .... tipo assim .. era a babá da família né?  
 78- Eu cuidava dos filhos .. da avó da mãe da tia .. né? Tudo era com a  
 79- Rita .... e eu gostava do que eu fazia .. e essa área aqui mudou muito  
 80- .. porque .. eu trabalho com atendimento né? Aquela coisa por  
 81- telefone .. não tem aquele envolvimento pessoal né/ Você .. tá ali ..  
 82- atendendo a pessoa .. um questionamento que ela tá te fazendo .. e é  
 83- só aquilo né? Você vai conduzir .. a título de experiência foi válido  
 84- pra caramba porque foi uma área que eu não conhecia ....  
 85- Elani Você trabalhou quanto tempo como secretária?  
 86- Rita Todo o tempo que eu trabalhei .. só no banco .. quando eu .. ah ..  
 87- galguei .. ah .. o último cargo que foi auxiliar administrativo .... foi  
 88- que eu .. passei a gerenciar praticamente um setor né? Mas aí já tava

- 89- no final .. fechando as portas .. aqui a filial do Rio .. entendeu? Mas  
90- digamos assim .. desde os dezoito anos até: que idade? .... Até trinta  
91- e nove ..  
92- Elani Você trabalhou vinte e u manos [praticamente] como secretária  
93- Rita (barulhos do ambiente) [eh]  
94- Elani Você tava assim há quanto tempo parada assim ..nesse intervalo que  
95- você [falou]  
96- Rita [que eu parei?]  
97- Elani Eh  
98- Rita Com a mamãe .. foi um ano e meio .. porque foi justamente .. o  
99- tratamento dela .. eu parei de trabalhar um dia .. tipo assim ..ela fez a  
100- cirurgia .... quando eu parei de trabalhar .... e:.... quando ela  
101- terminou o tratamento .. ela veio a falecer .. que não chegou a  
102- concluir o tratamento .... eu fiquei um mês só .... pra voltar a ativa..  
103- entendeu?  
104-Elani Mas você não ficou muito tempo longe não ..  
105-Rita Não  
106-Elani Porque do jeito que você falou .. [parecia]  
107-Rita [mas um ano e meio eu achei uma eternidade]  
108-Elani [pra quem tá acostumado]  
109-Rita Porque a gente tá acostumado a ir pra rua né? Ver pessoas né? .... E  
110- você nesse momento .. eu já tava me sentindo mal .. pela situação  
111- que eu enfrentei né? .... Mesmo tendo uma pessoa super especial  
112- sendo uma pessoa super especial pra mim .. eu tendo eh . .digamos  
113- assim .. jogado pro alto o meu trabalho .. porque eu achei que ela  
114- merecia .. eu faria quinhentas milhões de vezes se fosse o caso .. mas  
115- mesmo assim .. ela não tava mais aqui né? Tipo assim .. eu parei  
116- tudo e minha mãe . .não tá comigo .. né? Mas ela teve um apoio  
117- importante  
118-Elani Então . .aí você veio parar aqui .. você falou que tem quarenta  
119- e um ..  
120- [não é isso?] .. então são dois anos [praticamente]  
121-Rita [É] [é]  
122- Praticamente  
123-Elani Aí .. me fala como é o seu trabalho aqui .. o que que você faz aqui  
124-Rita O associado ele encontra na gente .. eh .... um suporte .. eh .. As  
125- regionais em cada estado .. per a .. em cada estado do Brasil tem uma  
126- regional .. um escritório nosso que nos representa ....  
126-Elani No setor de atendimento [também]  
127-Rita [ é ] isso  
128- [um escritório]  
129-Elani [uma Central de] Atendimento também telefônico?  
130-Rita É  
131-Elani Ah tá  
132-Rita Não .. não .. não é telefone .. é pessoal . .eles vão até a regional pra  
133- resolver as questões deles . .quando não conseguem por telefone  
134- ..mas não tem uma Central de Atendimento lá .. tem as pessoas que

- 135- atendem normalmente . .as ligações né? Não é uma Central como a  
136- nossa aqui (incompreensível) .... Então . .quando .. eh .. muitas coisas  
137- é que .. a regional não resolve lá .. tem assuntos que nós só  
138- resolvemos aqui .. então quando eles encaminham as documentações.  
139- .eh .. os requerimentos .. eh .. dão entrada nos protocolos e tramitam  
140- aqui pro nosso administração central que é no Rio .... então .. eh ..  
141- pra eles é mais .. viável .. um porque é ligação gratuita né? Tem  
142- muita gente do interior que prefere não pagar a ligação e ligar pra cá  
143- né? Mas (incompreensível) pra ele inclusive .. então .. eh .. não eh  
144- eh.. são vários questionamentos .. por exemplo .. eh inclusão de  
145- dependentes . .a gente trabalha com pecúlio né? Com .... é uma gama  
146- tão grande de informação sabe .. auxílio natalidade .. então faz você  
147- se envolver .. por exemplo .. no meu caso .... com áreas . .com  
148- assuntos . .que eu jamais pensei em botar a mão um dia .. e pra  
149- aquilo acho que foi uma: até uma forma assim de eu de eu aprimorar  
150- meus conhecimentos e descobrir coisas novas .. Até pro meu uso no  
151- dia-a-dia .. porque mexe com planos de saúde né? Nós temos  
152- oferecemos um plano assistencial aos associados .. então .. no dia-a-  
153- dia .. você vê muita situação que a gente já enfrentou ou se vier a  
154- enfrentar você sabe como agir né? Acho até saudável isso para sua  
155- vida diária  
156-Elani Eh contribuiu pro ..  
157-Rita Contribuiu pra [isso]  
158-Elani [Um] aprendizado [mesmo] de vida  
159-Rita [eh]  
160- Isso ....entendeu? E no caso aqui a minha chefia por exemplo né? Ela  
161- se preocupa assim muito com .... assim que nós chegamos .. com o  
162- nosso envolvimento .. pessoas novas . .ela fez a coisa fluir muito  
163- natural .. ela promovia festas .. churrasquinhos .. pra gente assim  
164- sempre se ter [relacionar]  
165-Elani [interagir]  
166-Rita Interagir inclusive .... Então isso eu achei super positivo . .entendeu?  
167- Só que as pessoas vão eh .. os dias vão passando você vai  
168- conhecendo mais as outras né .. eh .. eh.. até a vida mesmo distancia  
169- um pouco né? Então .. às vezes aquela programação que eu fazia  
170- questão de ta ali presente pra conhecer todo mundo .. hoje em dia  
171- como eu já conheço . .você tem seus compromissos pessoais né? Já  
172- fica uma coisa mais distante .. mas eu procuro sempre tá presente  
173- nesses encontros que eu acho que é super válido ....  
174-Elani Eh . .porque ah a nossa [vida é] muito corrida [também]  
175-Rita [quebra né?] [muito]  
176-Elani [cidade grande]  
177-Rita [muito corrida]  
178- Família assim . .tem meus irmãos .. que a gente sempre se  
179- reunia..porque a minha mãe .. adorava .. aquela coisa de ir pra  
180- cozinha que é super gostoso você ver os netos . . comprar presente ..  
181- esconder os presentes .. então isso hoje não existe mais .. então no

- 182- final de ano aqui da empresa aqui é que vou extravasar  
 183- entendeu? Vou rir vou brincar vou dançar . .entendeu? em casa .. eu  
 184- vou ter meu filho o aconchego . .vou ter meu pai meu marido no  
 185- aconchego .. mas não vai ser aquela coisa assim de .. de  
 186- comemoração .. então eu acho que o sentido perdeu bastante .. então  
 187- aqui pra mim .. é uma casa .. pra eu poder liberar essas coisas  
 188- também  
 189-Elani É porque ficou diferente [né?]  
 190-Rita [é] entendeu/  
 191- A empresa abraça a gente nesse sentido também .. de deixar a gente:..  
 192- .. nessas oportunidades felizes .. né? Cada um tem seus problemas  
 193- e tudo mais .. então nessa hora a gente .. acho que libera geral.  
 194- digamos assim (risos) Eu acho super positivo  
 195-Elani Eh festa é [assim]  
 196-Rita [eh] (3)  
 197-Elani E . .uma outra coisa que eu gostaria de saber assim .. Como é que é  
 198- pra você lidar com essa tecnologia . .né? O headphone .. esse .. essa  
 199- informações todas que você já falou que tem que saber .. e eu se  
 200- ..mesmo que tem muitas informações .. e o computador?  
 201-Rita Não tem mistério não  
 202-Elani Você acha que isso ajuda .. prejudica..  
 203-Rita Na::o ajuda .. com certeza .. o sistema né é todo .. ele é todo  
 204- integrado . .eh .. toda .. oh .. oh .. sistema é o mesmo pra essas  
 205- regionais que eu te falei como aqui pro nosso . .então tudo que é  
 206- apresentado lá .. aqui nós temos o acesso .. on line né? Rapidinho ....  
 207- isso facilita muito .. O associado também ele sente o que nessa hora?  
 208- Ele sente uma firmeza né? Ele tá sabendo que a gente tá envolvido ..  
 209- imagina .. lá no Jequié . .interior da Bahia . .aqui a gente tá ciente  
 210- que ele entregou o auxílio natalidade . .que ele tá solicitando  
 211-Elani Eh .. interessante  
 212-Rita Não é interessante?  
 213-Elani É que o sistema [ele]  
 214-Rita [ Ele é unificado ..] entendeu? Então isso facilita pra  
 215- gente .. pro associado e pra as regionais .. né? Legal  
 216-Elani Aí o cliente: ele vai lá . .ele apresenta o que apresentar ou faz a  
 217- [reclamação (incompreensível)] e aí já dentro do sistema vocês aqui  
 218-Rita [é protocolado o sistema]  
 219-Elani O sistema todo [ integrado]  
 220-Rita [ a gente] dá as informações pra ele .. oh o processo ta  
 221- em tal andamento .. ah tá com tal pendência olha .. o .. senhor não vai  
 222- ter essa resposta nem tão cedo . .enquanto o senhor não providenciar  
 223- o que ta faltando .. a pendência é essa . .essa .. essa.. ele vai e  
 224- providencia ....  
 225-Elani Então eh .... auxilia bastante?  
 226-Rita Auxilia mui:to . .e o hedphone no início foi barra pra mem . .que eu  
 227- nunca tinha usado né? .. Até me acostumar . .eu ficava olhando no  
 228- espelho toda hora .. achando que o cabelo tava esquisito amassado

- 229- (risos) tinha que trocar de orelha .. eu não me acostumava com a com  
 230- o outro ouvido .. toda hora tem que trocar né? A fono até: ela orienta  
 231- a gente .. fizemos uma palestra outro dia aqui .. ela deu lá muita  
 232- orientação pra gente .. boa que .. simples .. mas que ajuda no dia-a-  
 233- dia . .não pode deixar só um ouvido tem que trocar .. ensinou uns  
 234- exercícios também pra gente .. pra voz .. pra fala né? Eu inclusive  
 235- tenho que fazer um tratamento com fonoaudiólogo mas não comecei  
 236- ainda .. que tô com uma fenda .. gótica .. chamada né? Eh que .... o  
 237- som que eu emito .. as minhas cordas vocais elas não se unem  
 238- totalmente .. determinados sons .. aí eu também tenho que fazer um  
 239- tratamentozinho .. porque a gente trabalha muito a voz né? São seis  
 240- horas mas é um pique danado . .entendeu?  
 241-Elani Essas seis horas são .... assim (2) são intensas né?  
 242-Rita São .. são  
 243-Elani muito trabalho?  
 244-Rita Muito trabalho .... É uma ligação atrás da outra .. (barulho de gesto  
 245- da atendente batendo na mesa para exemplificar o ritmo) você desliga  
 246- uma entra outra .. por mais que você: dê uma levantada vá ao  
 247- banheiro e tal volta .. mas tá ali as ligações pra você atender né? ....  
 248- mas é gostoso que num instante a hora passa .. também tem isso de  
 249- bom né? .. [(risos)]  
 250-Elani [ humhum]  
 251- eu entendo . .sei como é .. quer dizer .. imagino né? (2)  
 252- (comentários sobre o copo d'água que estava vazando)  
 253- O copo não tá? .. tá ....  
 254-Rita Ele vazou aqui pra [dentro]  
 255-Elani [ eh eh]  
 256-Rita Eu esqueci  
 257-Elani É vazou [(risos)] (4)  
 258-Rita [ (risos)]  
 259-Elani Eh .. eu queria assim que você me falasse sobre os pontos de que  
 260- você gosta . .basicamente você já falou [né] mas só pra enfatizar mais  
 261-Rita [humhum]  
 262-Elani Quais os pontos de que você gosta desse seu trabalho? (2)  
 263-Rita Saber que você ta falando com o Brasil inteiro .. isso eu acho legal ..  
 264- você ouve sotaques diferentes né? Eu acho legal isso (1.5)  
 265-Elani O sotaque? [Eu adoro] sotaque  
 266-Rita [ eh .. eh ] os sotaques eh cada coisa que .. tem uns que  
 267- chamam a gente de rapaz .. oh rapaz (risos)  
 268-Elani Maneiras de dizer [né?]  
 269-Rita [eh] maneiras de dizer .. isso aí eu acho positivo ....  
 270- O que mais que eu acho positivo? (2) na minha função né? É saber de  
 271- repente você vai encontrar uma pessoa desesperada querendo um  
 272- auxílio .. querendo uma orientação .. e você tem ali as armas na tua  
 273- mão pra tentar tranquilizá-la .. você não vai de repente resolver o  
 274- problema naquela hora .. mas você vai indicar o rumo pra ela .. acho  
 275- que isso é importante também .. entendeu? Não é? Que às vezes a

- 276- pessoa chega numa ligação tão vazia de informação e você vai  
 277- alimentá-la de formas que ela vai até desligar te agradecendo .. oh ..  
 278- tudo bem . .você não resolveu mas você me deu a luz pra eu seguir ..  
 279- pra eu chegar a conclusão do que eu preciso né? Isso aí .. eh .. essa  
 280- satisfação é legal também você ter .. a gente . .né? .... Acho que é  
 281- isso  
 282-Elani E os pontos .. assim .. de que você não gosta?  
 283-Rita e os pontos .. o único ponto que eu acho negativo .. é o estresse  
 284- constante que é .. porque como como eu te falei .. é uma gama muito  
 285- grande de informações . .e a toda hora muda .. então você tem que tá  
 286- Muito ligado .... e: .. nessas mudanças você tem que tá preparadinho  
 287- pra quando chegar .. eu pelo menos pego às treze horas .. eu achava  
 288- que tinha que ter um tempinho assim pra você: .... absorver . .com  
 289- maiores detalhes .. tem uma CI .. circular interna . .você lê .. mas  
 290- tinha que ter um tempo pra você discutir mais entendeu? Discutir ..  
 291- amadurecer a idéia antes de você já tá no pique (2)  
 292-Elani Eh .. essas mudanças são assim quase que diárias?  
 293-Rita Quase que diárias e elas teriam que ser mais discutidas antes da gente  
 294- aplicar na prática .. só isso que eu acho .. de negativo  
 295-Elani Isso assim gera algum problema na hora do atendimento né?  
 296-Rita Só pode acontecer . .de .. tipo assim .... de mandar ele esperar .. você  
 297- aguarda um momento que eu vou .. colher a informação e já retorno  
 298- .... tá perdendo tempo . .é a fila de espera que tá crescendo .. não é  
 299- isso? ....  
 300-Elani Esse . .e me explica mais esse estresse aí que o que você falou que é  
 301- estressante?  
 302-Rita ah estressante é você falar falar falar e falar .. né? E os  
 303- assuntos deles variam muito ....  
 304-Elani Então seria essa quantidade de [informação]  
 305-Rita [vai] desde uma pessoa que tá  
 306- morrendo .. precisando e uma transferência . .de um hospital .. de  
 307- uma ambulância .. ah tipo assim . .quero alterar meu endereço ....  
 308- entendeu? Né bem ..  
 309-Elani Eh bastante .. as prioridades são [diferentes]  
 310-Rita [ eh] (2)  
 311- E numa hora dessas de desespero que você tá perdendo um parente  
 312- teu .. você tá desesperado quer logo tua informação . .e você tem que  
 313- ter uma tranqüilidade:de . .você vai passar uma tranqüilidade .. mas  
 314- você por dentro você vai ficar estressado né? (2) Eu nunca trabalhei  
 315- nessa área de saúde .. assim .. que envolvesse .... contato com .. a  
 316- gente não lida com a rede credenciada .. com os hospitais.. A gente  
 317- lida com quem? Com associados .. com os usuários né? E você  
 318- sabe.. hospitais .. tratamentos .. nem sempre é aquele tratamento  
 319- adequado né? O associado liga . .ele quer atenção .. ele quer saber  
 320- que ele tem alguém se preocupando por ele .. né? Com ele .. pra ele  
 321- ele ter essa tranqüilidade maior .. Então o que a gente não consegue  
 322- resolver ali .. a gente registra e passa pra nossa chefia pra nossa

- 323- coordenação (2) Eu acho que todo trabalho tem seu lado estressante  
324- né? .... Né .... vamos confessar .. eu acho que todo trabalho .. as  
325- atividades que eu exerci até hoje .. todos eles têm alguma coisa .. ter  
326- horário .. ter que agilizar tudo né? .... Você lidar assim com as  
327- situações assim .. que elas chegar de repente você tem que saber  
328- driblá-las né?  
329-Elani E você acha que::  
330-Rita mas eu acho que ter valido vale a pena sim .. apesar do estresse vale a  
331- pena ....  
332-Elani Você se envolve com esses problemas?  
333-Rita no início mais .. no início eu chegava até a chorar .. dava um  
334- tempinho e chorava .. porque eu tinha recentemente perdido a minha  
335- mãe .. então quando alguém ligava pra cá .. tô com a minha mãe com  
336- câncer no final .. aí me vinha a mente .. porque eu acompanhei todo o  
337- tratamento dela .. mas aí: por isso até você aprende com o passar do  
338- tempo .. você aprende a:: não é fria .... mas a encarar de outra forma  
339- .... mesmo que mexa com você .. você já fica mais [vacinadinha]  
340-Elani [encarar como] um  
341- trabalho né?  
342-Rita Como um trabalho (5)  
343-Elani E: quais as suas perspectivas .. pro futuro .. assim .. profissional ..  
344- pessoal? ....  
345-Rita Eu tenho um filho de cinco anos né? .... Então .. a gente .. mulher que  
346- trabalha fora .. quando a gente casa .. mãe .. né? A gente tem muito  
347- pouco tempo .. eu acho que .. per .. perspectiva minha mesmo .. eu  
348- queria ter realmente um tempo pra eu poder investir mais minha  
349- carreira .. investir mais nos meus estudos .. fazer quem sabe uma  
350- outra faculdade .. eu escolhi a faculdade errada .. quando eu escolhi  
351- Ciências Contábeis .. eu achei que era uma coisa e foi outra .. só que  
352- eu não tive pulso forte .. coragem de desistir no meio do caminho..  
353- ou até nem tenha sido pulso forte .. tenha sido assim .. por eu achar  
354- que seria uma desistência .. e eu não admitia desistência na minha  
355- vida .. uma coisa que eu iniciava eu ia até o final .. não importasse o  
356- que fosse dar no final .. mas eh .. se .... se eu me dedicasse a alguma  
357- coisa e parasse no meio do caminho .. na minha cabeça .. ia ser como  
358- se fosse uma desistência entendeu? Eu estaria dizendo não pra uma  
359- coisa iniciei que eu tava a fim e de repente não quero mais .. aquilo  
360- ali .. eu levava com seriedade .. só que eu admiro pra caramba  
361- quando alguém fala assim .. poxa eu fazia Biologia .. hoje eu to  
362- fazendo Direito .. eu fazia Biologia .. hoje tô fazendo Educação  
363- Física .. não Educação Física tem mais ou menos a ver .. assim uma  
364- área que não tem nada a ver com a outra né? .. Parou  
365-Elani [matemática pra:] (risos) [Biologia]  
366-Rita [Essa] audácia eu não tive [ eu admiro] quem tem  
367- e falo mesmo que é legal você ter parado e iniciado outra coisa .. que  
368- você vai ser muito mais feliz se tiver que parar .. hoje em dia acho  
369- que a mentalidade é diferente também né? .... Na minha época .. não





- 416- Porque tem [gente] que trabalha em outro [lugar]  
 417-Rita [empresas] [ fazem os dois] turnos  
 418- Não eu só trabalho aqui mesmo  
 419-Elani Fazem os dois turnos?  
 420-Rita Não .. eu digo assim .. tem pessoas que utilizam o outro turno numa  
 421- outra empresa né?  
 422-Elani Porque eu perguntei a Clara ..ela disse que tinha alguém pela manhã  
 423- que trabalhava em [outro lugar] atendendo [também]  
 424-Rita [dois lugares] [ eh]  
 425- KKK  
 426-Elani Eu acho que deve ser uma coisa assim [doze horas]  
 427-Rita [Poxa se eu já acho estressante]  
 428- seis horas .. você imagina doze horas ..ai eu não agüentaria não você  
 429- sabe .. ele é um campeão ..então não sei .. as coisas estão  
 430- implodindo dentro dele .. porque eu não agüentaria não ....  
 431-Elani Eh .. cada pessoa é um mundo né?  
 432-Rita É verdade  
 433-Elani Às vezes ele tá com algum objetivo  
 434-Rita Eh eh que vale até a pena o cara se sacrificar né? (2)  
 435-Elani Eh uma outra pergunta assim talvez eh final né? Eh .. esse fato de  
 436- você trabalhar com atendimento mudou seu comportamento .... te  
 437- ajudou .. acho que você até já me falou um pouco isso .. te prejudicou  
 438- ..te ajudou ..o fato de você .. começar a trabalhar com atendimento ..  
 439- pra sua vida?  
 440-Rita Eh .. já falei pra ..foi pra mim uma ótima porque eu tive lições pro  
 441- meu dia-a-dia .. pra minha vida mesmo né? .... Muita coisa que eu  
 442- vejo acontecer que .. até mesmo no tratamento da minha mãe .. a  
 443- forma como eu conduzi .. a forma .. o que o que eu encontrei nos  
 444- hospitais por onde eu passei .. eu saberia como ajudar às vezes até  
 445- melhor hoje se fosse .. se eu tivesse já trabalhando aqui .... entendeu?  
 446- É uma:: um aprendizado mesmo .... que eu teria pra minha vida  
 447- realmente enquanto eu precisei .. que foi no tratamento dela .. que  
 448- você vê muitas barreiras pela frente né? Oh .. oh .. como é que se diz  
 449- .. a saúde no Brasil .. tá muito prejudicada .. não adianta você ter um  
 450- plano de saúde ou ser SUS .. eh .. tem hora .. em determinadas  
 451- situações que é a mesma [coisa]  
 452-Elani [Eu acho que] é sorte  
 453-Rita É sorte ..exatamente.  
 ( comentários a respeito dos planos de saúde por parte da  
 pesquisadora)  
 (interrupção na gravação)