

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARMINEN, I. On the moral and interactional relevancy of self-repair for life stories of members of Alcoholics Anonymous. **Text**. 16-4, p.449- 480, 1996.

ARMINEN, I. On the context sensitivity of institutional interaction. **Discourse and Society**, vol 11, n^o4, p.435-458, 2000.

ATKINSON, J. M., DREW, P. (1979). **Order in court: the organization of verbal interaction in judicial settings**. Londres: Macmillan, 1979.

AUSTIN, J. L. **How to do things with words**. Oxford: Claredon Press, 1962.

BARBOSA, B. T. **Reparo textual e identidade comunicativa: um estudo sócio-cognitivo do discurso conversacional**. Juiz de Fora: UFJF, 1999. (Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF)

CLARK, H. H. Using Language. **Cadernos de Tradução**, Porto Alegre, n. 9, p.1-74, jan-mar, 2000.

DREW, P., HERITAGE, J. **Talk as work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DURANTI, A., GOODWIN. Rethinking context an introduction. In: DURANTI, GOODWIN (orgs.). **Rethinking context**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

FÁVERO, L. L. et al. Estratégias de construção do texto falado: a correção. In: KATO, M. (org.). **Gramática do português falado**. Campinas: Unicamp/Fapesp. v. 4, p.355-366, 1996.

FÁVERO, L. L. Processos de formulação do texto falado: a correção e a hesitação nas elocuições formais. In: PRETTI, D. (org.). **O discurso oral culto**. São Paulo: Humanitas, 1997.

GARCEZ, Pedro M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. **Palavra**, Rio de Janeiro, PUC-Rio, n.8, p.54-73, 2002.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1990.

GOFFMAN, E. **Frame analysis**. New York: Harper & Row, 1974.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. M. (orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002a. p.13-20.

GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. M. (orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002b. p.107-148.

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

GUMPERZ, J. J. Contextualization and Understanding. In: Duranti, A., Goodwin, C. H. (eds). **Rethinking context: language as an interactive phenomenon**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 229 - 252.

GUMPERZ, J. J. Introduction: language and the communication of social identity. In: GUMPERZ, J. J. (ed.). **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. p. 1-22.

GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. M. (orgs.). **Sociolingüística Interacional**. Porto Alegre: Age, 2002. p. 98-119.

HERITAGE, J. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In **Structures of social action: studies in Conversational Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p.229-345.

HERITAGE, J., SEFI, S. Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interaction between health visitors and first-time mothers. In DREW, P., HERITAGE, J. **Talk as work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

HILGERT, J. G. **A paráfrase: um procedimento de constituição do diálogo**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1989. (Tese de doutorado - Universidade de São Paulo).

HILGERT, J. G. As paráfrases na construção do texto falado: o caso das paráfrases em relação paradigmática com suas matrizes. In KOCH, I. V., SILVA. M. (orgs.). **Gramática do português falado**. Campinas: UNICAMP/FAPESP, v. VI, 131-147, 1996.

HUTCHBY, WOOFFITT. **Conversation Analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.

ISHIKAWA, M. Iconicity in discourse: The case of repetition. **Text**, vol.11-4, 553-580, 1991.

KATRIEL, T. Rethinking the terms of social interaction. **Research on language and Social Interaction**, 32 (1 & 2), p. 93- 101, 1999.

KOCH, I. V., SILVA. M. Atividades de composição do texto falado: a elocução formal. In: CASTILHO, BASÍLIO (orgs.). **Gramática do português falado**. Campinas: UNICAMP/FAPESP, v. IV, 379 - 410, 1996.

KOCH, I. V. et al. Aspecto do processamento do fluxo da informação no discurso oral dialogado. In: CASTILHO (org.). **Gramática do português falado**. Campinas: UNICAMP/FAPESP, v. I, p.145-182, 1996.

KOCH, I. V. **O texto e a construção dos sentidos**. São Paulo: Contexto, 1998.

MARCUSCHI, L. A. A repetição na língua falada como estratégia de formulação textual. In: KOCH, I. V., SILVA. M. (orgs.). **Gramática do português falado**. Campinas: UNICAMP/FAPESP, v. 6, p. 97-129, 1996.

OLIVEIRA, M. C. Language, technology and late modernity: a study of interaction in a Call Center. In: **Discourse, communication and the enterprise**. Lisboa: Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa. (no prelo).

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, BARBOSA, Begma Tavares. Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico. **Palavra**, Rio de Janeiro, PUC-Rio, n.8, p.155-168, 2002.

SARANGI, SLEMBROUCK. **Language bureaucracy and social control**. New York: Longman, 1996.

SCHEGLOFF, SACKS, H., JEFFERSON. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. **Language**, 50: 696 - 735, 1974.

SCHEGLOFF, E. A., JEFFERSON, SACKS, H. (1977). The preference for self-correction. **Language**, 53, 361 - 382, 1977.

SCHEGLOFF, E. A. The relevance repair to syntax-for-conversation. In: GIVON, T. (org.). **Syntax and semantics**. Vol. 12, 261 - 286. Los Angeles: University of California, 1979.

SCHEGLOFF, E. A. Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. **AJS**, vol. 97, nº5, p.1295-1345, 1992

SCHEGLOFF, E. Third-turn repair. In: GUY, G. R., SCHIFFRIN, D., BAUGH, J. (orgs.) **Towards a social science of language: papers of in honor William Labov**. Vol 2: social interaction structures (p. 31-40) Amsterdam: John Benjamins, 1997.

SCHEGLOFF, E. When “others” initiate repair. **Applied Linguistics**, 21/ 12, p. 205-243, 2000.

SCHIFFRIN, D. Interactional sociolinguistics. In: **Approaches to discourse**. Cambridge: Blackwell, 1994, p. 97-136.

SILVA, R C F da. **Avaliação da qualidade do serviço telefônico privativo da Petrobrás conforme percebido pelos usuários lotados no edifício da sede da empresa**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 1997. (Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica - Rio).

TANNEN, D. **Talking voices: repetitions, dialogues and imagery in conversational discourse**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

TANNEN, D. **Framing in discourse**. New York: Oxford University Press, 1993.

TANNEN, D., WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. M. (orgs.). **Sociolingüística interacional**. Porto Alegre: Age, 1998, p. 120-141.

WONG, J. Delayed next turn repair initiation in native/non-native speaker English conversation. **Applied Linguistics**, 21-2, p.244-267, 2000.

ANEXOS

ANEXO I

CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO

Sinalizações utilizadas nas transcrições

(Atkinson, J. Maxwell & Heritage, J. 1984; Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G. 1974)

...	pauses curtas – até o limite de 1.5 segundos
(3.0)	pausas que ultrapassam o limite de 1.5 segundos
[ponto de início de sobreposição de fala
]	ponto de finalização de sobreposição de fala
=	ausência de pausa entre a fala de dois falantes distintos
.	entonação descendente indicando finalização de enunciado
,	entonação contínua indicando prosseguimento de fala
?	enunciado com entonação de pergunta
::	prolongamento de vogais
-	corte na fala ou auto-interrupção
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase no volume
MAIÚSCULA	forte acento no volume da palavra
hhh	risos
(())	comentários do analista
(palavras)	transcrição duvidosa
()	transcrição impossível

ANEXO II

***CORPUS*: MATERIAL UTILIZADO NO TREINAMENTO DE ATENDENTES**

GERÊNCIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

TELE-ATENDIMENTO (COMERCIAL)

O AMBIENTE NO CENTRO DE TELE-ATENDIMENTO

O Centro de Tele-Atendimento reúne várias pessoas trabalhando ao mesmo tempo, em um mesmo local, utilizando a fala como principal instrumento. Portanto, alguns procedimentos básicos devem ser observados:

1 – Use um tom de voz moderado. Lembre-se de duas situações básicas:

1^a) Você poderá estar atrapalhando a execução do serviço de outra(s) pessoa(s), dificultando-lhe(s) a concentração e até mesmo impedindo que a audição se processe satisfatoriamente.

2^a) Você poderá estar sendo inconveniente e desagradando o cliente que está sendo atendido, quer em ligação com você, quer esteja na linha com outro atendente.

2 – Evite conversar desnecessariamente quando não estiver atendendo, pois a sua voz estará se somando ao som das outras vozes, aumentando o nível de ruído, sem estar contribuindo para o trabalho.

3 – Evite circular desnecessariamente pelo recinto do centro de tele-atendimento, pois estará acarretando agitação no ambiente, prejudicando o desempenho dos que estão trabalhando.

4 – Não interrompa o seu colega de trabalho enquanto ele estiver fazendo um atendimento. Isto desfaz a sua concentração, podendo levar a erros importantes, além de prejudicar a atenção ao cliente.

5 – Não utilize os terminais telefônicos para efetuar ligações, se eles estiverem abertos. Se você tiver necessidade real de fazer alguma ligação, use o ramal telefônico disponível e, para tanto indague ao supervisor.

6 – Mantenha o local de trabalho sempre limpo e organizado. Mantenha sobre a mesa de trabalho apenas o material estritamente necessário à execução do serviço e disposto de forma ordenada.

7 – Tenha sempre à mão as informações de que normalmente você necessita. Evite levantar-se a todo momento para obtê-las.

8 – Evite comer durante a execução do seu trabalho. Não é compatível com a boa educação e, ao mesmo tempo, poderá causar transtornos no próprio ambiente e ao cliente que está sendo atendido.

9 – Cumpra sempre as instruções de trabalho que você receber da supervisão, pois é uma forma de se manter procedimento harmônico entre todos.

10 – SEJA O(A) MELHOR!

GERÊNCIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

TELE-ATENDIMENTO (COMERCIAL)

RECOMENDAÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 1 – Seja cortês o tempo todo;
- 2 – Identifique-se (seu nome) ao início da chamada, após cumprimentar o cliente (Bom dia! Boa tarde! Boa noite!);
- 3 – A conversa deve ser objetiva, concisa e, portanto, rápida. A meta inicial é obter-se o tempo médio de 200 segundos de duração de cada atendimento;
- 4 – Fale de maneira agradável com o cliente, utilizando a voz de forma adequada (volume, tom, ritmo/pausas). Lembre-se que a imagem que você passa é a da voz. E a sua imagem é a imagem da Empresa;
- 5 – Mantenha-se concentrado no atendimento que você está fazendo. A sua atenção definirá a qualidade do atendimento;
- 6 – Crie e mantenha uma atmosfera favorável entre você e o cliente durante todo o atendimento. Isto facilitará o entendimento mútuo;
- 7 – Saiba ouvir. Isto demonstra atenção com o cliente e permite entender melhor o que ele está dizendo;
- 8 – Evite o tom coloquial. Não fale gírias;
- 9 – Não se irrite com qualquer situação adversa ou de desconforto com o cliente. Se for impossível manter-se sereno, passe a ligação para o outro atendente ou para o supervisor, após avisar ao cliente sobre este procedimento;
- 10 – Substitua o “eu” por “nós”, ou “a X Gás” sempre que possível;
- 11 – Não fale você. Não conte estórias para “enriquecer” o assunto;
- 12 – Se o cliente está estendendo a conversa demasiadamente, procure intervir delicadamente, utilizando expressões, tais como: “Permita-me explicar-lhe sobre isto...”; “Deixe-me ajudá-lo(a) neste assunto...”; “Tenho algo a lhe falar sobre isto...”;
- 13 – Se você se sentir incapaz de solucionar uma dificuldade ou problema do cliente, solicite amavelmente que ele aguarde o seu encaminhamento para a pessoa apropriada para atendê-lo;

14 – Para clientes “especiais” que desejam falar com alguma “autoridade” interna, solicite que ele informe o seu número de telefone para que o supervisor entre em contato com ele. Se insistir que deseja o atendimento na hora, informe que o supervisor não está disponível no recinto, no momento, pois se encontra atendendo outra situação;

15 – Use palavras com significado claro e não de conteúdo vazio (“impressão”, “possibilidade”...), ou que denotem a sensação de situação problemática (“reclamação”, “problema”, “impossível”...). Não use palavras de sentido extremo (“extraordinário”, “fantástico”, “maravilhoso”, “péssimo”...);

16 – Evite frases de efeito (“Tudo vai dar certo...”; “Melhor assim do que nada...”);

17 – Se possível, ofereça além do que o cliente pediu, se isto agregar mais satisfação para ele, na sua relação com a X Gás;

18 – Seja dinâmico. Mantenha o interesse do cliente. Não permite que o diálogo se torne enfadonho. Lembre-se: a conversa deve ser curta e profícua.

GERÊNCIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

TELE-ATENDIMENTO (COMERCIAL)

QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DIGA...	NÃO DIGA...
1 – Em que posso atendê-lo(a)? [servi-lo(a)? ajudá-lo(a)?	Oi! Olá!...
2 – Por favor! Permita-me!
3 – Necessito verificar se seu cadastro em nossa Companhia está de acordo com as suas informações.	Vou checar seus dados (suas informações).
4 – Consta em nosso cadastro de forma diferente (Informar a diferença). Queira confirmar / Estamos processando a alteração.	Nosso cadastro está errado. Vou alterar.
5 – Permita-me explicar-lhe.
6 – Confirmo seus dados.
7 – Ficou (está) claro para o senhor(a)?	Entendeu tudo?
8 – X Gás	A Companhia
9 – Lamentamos (o transtorno), mas...
10 – Aguarde um instante e já lhe confirmo.	Vou ver se é isso mesmo...
11 – Permita-me explicar-lhe novamente.	Vou falar de novo, porque o senhor(a) não entendeu.
12 – (Como lhe disse) Trata-se de norma interna de procedimento que visa a garantir maior segurança e conforto.	Trata-se de norma interna e eu tenho que segui-la (e eu não posso desobedecê-la).
13 – Entendemos sua dificuldade, porém é a única solução para o momento.	Não tem jeito! Só pode ser assim!
14 – Este é um assunto que deve ser tratado com... (Citar o órgão e nº / ramal telefônico).	Este assunto não é com a gente. Anote o nº que vou lhe dar.
15 – Informe o seu número de telefone que o nosso supervisor entrará em contato com o senhor(a).	Só o supervisor pode resolver isto.
16 – Neste caso, dependo de informação / autorização superior. Por favor diga-me o seu telefone que retornaremos a ligação em a solução.	Não dá para eu resolver agora, então, me dê o seu telefone para a gente informar posteriormente.
17 – Entendemos seu ponto de vista. De parte da X Gás, fazemos todo o esforço possível para atendê-lo bem e no menor tempo possível	O senhor tem lá sua razão. Vamos tentar resolver o mais rápido possível.

TELE-ATENDIMENTO

X Gás

FRASEOLOGIAS PARA ABERTURA E FECHAMENTO DE ATENDIMENTO

ABERTURA

- X GÁS FONE.....BOM DIA, EM QUE POSSO AJUDÁ-LO?
- X GÁS FONE.....BOM DIA, EM QUE POSSO SERVÍ-LO?
- X GÁS FONE.....BOM DIA, O QUE DESEJA?
- X GÁS FONE BOM DIA....., EM QUE POSSO AJUDÁ-LO?
- X GÁS.....BOM DIA EM QUE POSSO AJUDÁ-LO?
- X GÁS PRAZER EM ATENDÊ-LO(A),BOM DIA!

FINALIZAÇÃO

- DESEJA MAIS ALGUMA INFORMAÇÃO, SENHOR(a)? A X GÁS AGRADECE A SUA LIGAÇÃO. TENHA UM BOM DIA.
- A X GÁS AGRADECE A SUA LIGAÇÃO. TENHA UM BOM DIA.
- A X GÁS FONE AGRADECE A SUA LIGAÇÃO. TENHA UM BOM DIA.
- FOI UM PRAZER ATENDÊ-LO(A) SENHOR(A)A X GÁS AGRADECE A SUA LIGAÇÃO. TENHA UM BOM DIA.

P.E.C

Lembre-se:

Sendo... **P**rofissional

E Sendo... **E**ficiente

Você Obtém... **C**onfiança

O que a confiança tem a ver com telefone?

Confiança é o que você tenta passar para o outro lado da linha, esforce-se para entender os problemas, sempre passe os recados e ligue de volta quando prometer.

COMO SER PROFISSIONAL AO TELEFONE

Responda Prontamente

Estabeleça Identidades

Seja simpático e não íntimo

Dê atenção ao motivo da chamada

Responsabilize-se por procedimentos ou recados

COMO OUVIR ATIVAMENTE

Ouçã o que a pessoa diz

Façã perguntas para tirar dúvidas

Confirme o que foi dito

COMO DAR TELEFONEMAS EFICIENTES

Fale com clareza

Ouçã ativamente

Seja assertivo, mas simpático

Faça anotações

Confirme os Pontos-Chave

COMO ATENDER TELEFONEMAS DIFÍCEIS

Deixe o cliente falar

Entenda o seu problema

Readquira a sua Confiança

Atente para o problema

Dê soluções

“Você é um profissional e para a sua Empresa você representa a qualidade ao telefone”.

OLIMPÍADAS DA PRIMAVERA

Operação X Gás

“Mostre do que você é capaz. Nós acreditamos em você”.

Regras:

Cada grupo iniciará a olimpíada com 2.000 pontos.

O grupo que conseguir chegar ao término das olimpíadas com menos pontos perdidos será o ganhador.

Indicadores:

Atraso	20 pontos
Falta	50 pontos (independente de motivo/ausência)
Monitoria	Acima de 90% (ganha 30 pontos) Abaixo de 90% (perde 30 pontos)
Tempo médio	Será contabilizado o tempo somado do grupo. Até 03min20Seg (ganha 5 pontos) Acima de 03min20Seg (perde 5 pontos)
Bandeira	O líder não poderá esquecer a sua bandeira. Todo dia terá que colocá-la sobre o micro. Caso esqueça, o grupo perderá 10 pontos.
Tarefas	35 pontos. (Semanalmente, preferível na Sexta, o líder pegará a tarefa. A mesma será fornecida pelo Supervisor).
Obs.: Nenhum grupo poderá ter uma performance semanal inferior à 40% do primeiro colocado. Isto é: será desclassificado / eliminado.	

CAMPANHA MOTIVACIONAL NA OPERAÇÃO X GÁS

Prazo para início: 01/10/00 (prorrogável)

Premiação: Em brinde e folgas

Indicadores para campanha: **atraso, falta, monitoria passiva, tempo médio e tarefas.**

Teremos: **1º - 2º e 3º lugares** e o melhor de todos os grupos.

Será organizado por grupos de operadores com no mínimo de 4 operadores e no máximo de 5 operadores.

Cada grupo escolherá um nome para o seu grupo. (livre escolha).

Cada grupo terá uma bandeira de cor diferente. Onde o líder do grupo ficará responsável pela mesma.

Quanto aos grupos, os mesmos serão compostos através de sorteio.

Os grupos deverão ser homogêneos.

Teremos independente dos indicadores, tarefas apresentadas para o líder, que valerá pontos.

Nome da Gincana: **“Olimpíada da Primavera”**

Slogan: **“Mostre do que você é capaz. Nós acreditamos em você”.**

Como consistirá o grupo ganhador ou o perdedor.

Premiação:**O grupo ganhador (1º lugar)**

Calculadora / calendário / porta caneta em prata envelhecida e display de cristal e 1 dia de folga para cada componente do grupo.

O grupo ganhador (2º lugar)

Cinzeiro / isqueiro em prata e dourado com bandeira de 8 países e 3 folgas a serem sorteadas entre os participantes do grupo.

O grupo ganhador (3º lugar)

Jogo de canetas (lapiseira e esferográfica) transparente e 1 folga a ser sorteada entre os participantes do grupo.

Prêmio individual:

O melhor operador que terminar a olimpíada com a melhor performance, receberá um jogo de canetas (pena e esferográfica) e um dia de folga.

Obs.: este mesmo operador pode receber tanto o prêmio concedido ao grupo quanto o individual. Isto é: acumulativo.

Obs.: As folgas serão administradas somente nas sextas-feiras, onde temos uma menor demanda de ligações. Inclusive, temos operadores a mais para não ter buraco na operação.

Obs.: Estaremos nos reunindo para que esta campanha seja apresentada formalmente (apresentação dos brindes) e passando o dia correto para o início da mesma. Enquanto isto é só pensar em ser o campeão.

Boa sorte.

Agora só depende de você.

X Gás

Script Assunto: Campanha de Segurança	SERVIÇO DE ATENDIMENTO A CLIENTES	
	Revisão 1	10/07/2000

Campanha de Segurança

1) Eu soube que a X Gás está fazendo uma Campanha de Segurança. O que é?

A X Gás está fazendo uma Campanha para mostrar os benefícios da utilização de gás e a segurança de sua utilização, mas eu preciso de alguns dados para poder passar mais detalhes”.

“Por favor, o(a) senhor(a) poderia fornecer seu número de cliente?”
(verificar se cliente inadimplente ou gás fechado).

Se o cliente disser que não conhece / não sabe o que significa este número:

“O(a) senhor(a) recebe conta de fornecimento de gás?” **Caso o cliente diga que não, perguntar:**

“O medidor no seu prédio é coletivo?” **(em caso afirmativo:)**

“Estarei anotando seus dados para análise e posterior contato. Estaremos desenvolvendo uma Campanha de Segurança específica para atendimento a consumidores (comerciais e residenciais) com medidores coletivos”.

“Por favor, senhor(a), qual o telefone para contato?” **(perguntar se o(a) cliente deseja mais alguma informação, despedir-se e enviar os dados para o Serviço de Atendimento a Clientes, aos cuidados de Mariana ou Célia.**

Se cliente inadimplente (contas vencidas com mais de 30 dias):

“Senhor(a), nós verificamos que existem débitos anteriores não quitados. Excepcionalmente, poderemos executar o serviço de vistoria, uma vez que a sua segurança e de sua família é nossa prioridade. Pedimos que tome suas providências para regularização dos débitos”.

Observação: **O orçamento de serviços, em caso de detecção de problemas será feito, mas o cliente somente poderá contratar nossos serviços se quitar os débitos anteriores.**

Se cliente gás fechado (inadimplente):

“Senhor(a), nós não podemos oferecer a Campanha, pois o gás está fechado, por inadimplência”.

Se cliente gás fechado (emergência / escapamento):

(Oferecer Campanha de Segurança normalmente).

Se o cliente questionar:

“Não, o gás não está fechado, estou consumindo normalmente”.

Central e Agências: **Deverão verificar débitos anteriores.**

Caso não existam débitos:

“Senhor(a), quando o gás foi religado? (regularizar a situação junto ao Supervisor / Chefe da Agência, atualizando o Cadastro, que deverá acionar a Emília no Setor de Cobrança e seguir adiante, oferecendo a Campanha de Segurança).

Caso existam débitos:

(Regularizar a situação junto ao Supervisor – cliente consumindo. **Não abrir vistoria, nem para clientes com AVISO DE CORTE).**

IMPORTANTE: Caso um cliente se encontre fechado por falta de pagamento, o atendente deve informa os procedimentos para solução do problema junto à Companhia. Este procedimento deve ser adotado independente do objetivo do cliente.

Para os demais clientes, inclusive clientes novos:

Solicitar CPF / CNPJ e telefone para contato;

Confirmar endereço;

Verificar se o cliente é titular da conta (em caso negativo, propor troca de titularidade e aproveitar para efetuar recadastramento). A vistoria **SÓ** poderá ser feita **COM** a troca de titularidade. Clientes em processo de faturamento poderão ser atendidos normalmente, oferecendo a vistoria para a Campanha de Segurança (ANOTAR FORMULÁRIO E REPASSAR PARA ATC).

Caso positivo: PASSAR ASPECTOS DA CAMPANHA.

“Senhor(a), estamos oferecendo serviços aos nossos clientes com a finalidade de conscientizar e informar a todos quanto à importância da manutenção das instalações internas e equipamentos de gás canalizado e com o intuito de garantir a segurança das pessoas e dos bens”.

2) Como está sendo feita esta divulgação? Meu vizinho quer solicitar este pacote, o que deve ser feito?

“Senhor(a), ele poderá solicitar conosco, assim como o(a) senhor(a) está fazendo (telefone 0800, ou em uma de nossas agências. Estamos fazendo a divulgação da Campanha em algumas emissoras de rádio; mala direta junto com as

contas de fornecimento; através de cartazes nas nossas agências e através de “banners” e “folders” de esclarecimento”.

3) Em que consiste este pacote de serviços?

“Senhor(a), caso deseje, poderemos agendar agora uma visita de uma equipe de técnicos da X Gás que executarão os seguintes serviços de **Vistoria**:

1. Será feita uma análise visual das condições das adequações de ambientes e serão vistoriados itens como: a colocação de chaminé, no caso de utilização de aquecedor, fixação de balsa e as condições de ventilação permanente apresentadas;

2. Além disso, será feita uma análise (VISTORIA) das condições de segurança dos seus aparelhos de consumo, através de:

- a) Execução de um teste de concentração de monóxido de carbono;
- b) Verificação do aquecedor, através da análise de arme e desarme dos queimadores ao abrir e fechar a água;
- c) Verificação no fogão, analisando se a chama se apaga em potência mínima.

3. Será feito um teste de estanqueidade, que é basicamente verificar se suas instalações internas apresentam escapamento de gás”.

IMPORTANTE: As verificações internas, contemplam as tubulações embutidas e aparentes (trecho compreendido desde a saída do medido até os pontos de consumo no estabelecimento ou residência do cliente), as possíveis soluções podem ser:

Em casos de escapamentos até 5 litros/hora – colocação de resina; casos mais graves – execução de novas instalações (tubulações aparentes). **Não poderemos deixar o cliente se despedir, sem antes mencionar que o gás pode ser fechado, na operação de vistoria.**

4) Quanto eu vou ter de pagar por esta vistoria? Outra coisa, eu não anotei todos os serviços que serão executados. A equipe vai me falar novamente sobre os serviços que serão realizados? Eu vou ter de pagar a eles?

“Senhor(a), o custo da vistoria será de R\$ xx,00 que será cobrado somente em sua conta de gás. O técnico responsável apresentará novamente a relação de serviços e pedirá sua autorização para execução”.

5) Que bom que a X Gás está fazendo esta Campanha, assim poderei fazer alguns ajustes / manutenção durante esta visita.

“Senhor(a), nós estaremos basicamente vistoriando o ambiente, instalações internas e aparelho de consumo. Quaisquer irregularidades apontadas na vistoria serão prontamente esclarecidas e o(a) senhor(a) receberá um orçamento na hora para solução dos problemas, ou poderá solicitar a qualquer empresa especializada no mercado”.

6) E, se após a vistoria, eu não quiser consertar o que foi apontado? Eu serei obrigado a fazer?

“Senhor(a), o interesse da Empresa é facilitar a sua vida e proporcionar condições ideais de segurança para o(a) senhor(a), sua família e seu imóvel. É importante que os defeitos, porventura encontrados, sejam sanados. Caso seja autorizada a vistoria e no caso de detecção de problemas, será dado um prazo de 30 dias para solução, caso o(s) defeito(s) apontado(s) não impliquem em risco à segurança. Após este prazo será efetuada uma nova vistoria que, comprovando a inércia junto ao(s) problema(s), o seu fornecimento de gás será cessado. Nos casos maiores o fechamento será imediato”.

7) Que tipo de defeitos encontrados poderiam ser classificados como de menor risco?

“Casos menores seriam escapamentos considerados pequenos ou problemas simples de adequações”.

8) E quais são os defeitos de maior risco?

“Casos maiores seriam escapamentos muito grandes, ausência de chaminé e falta de ventilação permanente em instalações com aquecedores localizados no banheiro”.

9) Meu gás pode ser fechado?

“Senhor(a), caso seja constatado algum defeito que implique em risco, como grandes escapamentos, o gás poderá ser fechado. É importante deixar claro que estamos visando única e exclusivamente a sua segurança”.

10) Para quando posso marcar a vistoria?

IMPORTANTE: Esta vistoria contempla um parâmetro de agendamento, com D+2 até às 16:00 horas, passando deste horário D+3, somente em dias úteis e com uma média de 300 vistorias / dia, inicialmente.

Execução de serviços: Caso o(a) cliente ligue para a Central ou compareça à Agência para solicitar a execução dos serviços e os mesmos ainda não estejam lançados no sistema, deveremos anotar e aguardar a atualização do mesmo.

11) Equipe X Gás

IMPORTANTE: Antes de executar a vistoria, o técnico deve agir de forma comercial, informando todos os aspectos da vistoria de segurança, os benefícios e as ações que podem ser geradas caso algum tipo de irregularidade seja verificada, como o corte no fornecimento.

12) Como eu tomarei ciência dos problemas encontrados na vistoria?

“Senhor(a), caso sejam constatadas irregularidades, deverá ser assinado um termo de responsabilidade e poderá ainda solicitar um orçamento para solução dos problemas”.

13) E se eu não quiser executar nenhum serviço com a X Gás?

“Senhor(a), caso não haja interesse em realizar os serviços junto à Companhia, deve ficar claro que poderá efetivar os serviços com qualquer outra empresa do mercado e que dentro de 30 dias será realizada uma nova vistoria para certificação da execução dos serviços, onde no caso da não

execução dos consertos, o seu fornecimento de gás será cessado ou seu aquecedor lacrado. Lembramos que a Empresa visa única e exclusivamente a sua segurança e de sua família”.

14) Quais são as empresas existentes no mercado que podem fazer esta vistoria completa de segurança?

IMPORTANTE: Especificamente para a Campanha de Segurança, não disponibilizaremos os nomes de empresas para execução ou serviços. Vamos oferecer sempre os serviços executados pela X Gás.

15) Eu não tenho condições de pagar pelos serviços da X Gás em minha conta de gás agora, pois estou sem dinheiro. Vou deixar para uma outra ocasião.

“Senhor(a), é muito importante que haja preocupação quanto ao aspecto segurança, para isso a Empresa está disponibilizando uma forma de parcelamento dos serviços executados a fim de facilitar e melhorar o relacionamento com a X Gás”.

Opções de financiamento dadas pela Companhia:

Valores até R\$ 359,99 – financiamento em até 12 vezes sem juros;

Valores acima de R\$ 360,00 e até R\$ 719,99 – financiamento em até 24 vezes sem juros;

Valores acima de R\$ 720,00 – financiamento em até 36 vezes sem juros.

16) Eu vou solicitar a vistoria, mas se aceitar o orçamento apresentado pela X Gás, terei algum desconto no valor da vistoria?

Para valores de orçamento até R\$ 299,99 haverá um abatimento de R\$ 15,00 sobre o valor da vistoria;

Para valores superiores a R\$ 300,00 o abatimento do valor da vistoria será integral.

17) Qual a garantia que será dada para os serviços realizados, caso sejam percebidos problemas?

“Senhor(a), será dada uma garantia de 90 dias sobre os serviços prestados (inclusive RESINA) e cinco anos para novas instalações, todos quando prestados pela Companhia Distribuidora de Gás – X Gás.

18) Roteiro CS X Gás.

Solicitação Vistoria: Tela 8411 e serviço 25;

Consulta resultado Vistoria: 8414 e serviço 25;

Cliente solicitando execução serviço: Tela 8411 e serviço 53;

Visualização dos serviços executados: 8414 e serviço 53.

TAREFAS EXECUTADAS ATUALMENTE PELO
TELE-ATENDIMENTO COMERCIAL

TÍTULO	DESCRIÇÃO
TRANSFERÊNCIA DE NOME	É a troca de nome do titular da conta de fornecimento de gás.
ALTERAÇÕES GERAIS NO CADASTRO	Consiste na modificação dos dados relativos ao cliente, no sistema de consumidores (banco de dados).
CORREÇÃO DE CONTA	Consiste em verificar situação de consumo, fazendo-se a respectiva correção, se for procedente.
CANCELAMENTO DE CONTA	Consiste na anulação de uma conta quando a sua emissão for considerada improcedente.
EMIÇÃO DE 2ª VIA DE CONTA	É a emissão de outra via da conta de gás, em iguais condições.
PEDIDO DE DESLIGAMENTO DO MEDIDOR	Consiste na baixa de nome (titularidade) e do consumo de gás.
RELIGAÇÃO DO MEDIDOR	Consiste no restabelecimento do fornecimento de gás, através da religação do medidor.
COLOCAÇÃO DE MEDIDOR	Consiste na instalação do medidor para um novo cliente.
RETIRADA DO MEDIDOR	Consiste na retirada física do medidor da residência do cliente em decorrência de baixa voluntária, de corte por falta de pagamento e de fraude.
VERIFICAÇÃO DE MARCAÇÃO	Consiste em verificar leitura, normalmente em contas que apresentam código de irregularidades de marcação.
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	Consiste em atender pedidos de manutenção, conserto e conversão de aparelhos a gás e em verificação das condições das instalações internas para liberar a ligação do gás.
CANCELAMENTO DE CONTA	Consiste na baixa da conta, já paga, quando constado que a leitura do mês corrente é menor do que a leitura do mês anterior, ou quando o medidor tiver sido desligado ou retirado e seja emitido faturamento indevido posterior ao fato.
CANCELAMENTO DE RETIRADA	Consiste na baixa da retirada do medidor decorrente de desligamento com retirada ou de retirada direta, quando da inscrição de cliente novo.
CANCELAMENTO DE DÉBITO AUTOMÁTICO	Consiste na baixa do débito automático do cliente que já o solicitou ao banco, porém continua com sua conta enquadrada em débito automático, sem pagamento do consumo efetuado, ou quando se trata de novo cliente no endereço, não usuário de débito automático.
CANCELAMENTO DE MULTA	Consiste na baixa de multa, relativa a conta com alguma reclamação – feita antes da data do vencimento – cujo atendimento (exame, ou verificação do medidor) não tenha sido realizado no prazo estipulado.

TESTE DE CAPACITAÇÃO CENTRAL DE ATENDIMENTO

Nome:

1) Serviço de Assistência Técnica

1.1 – O cliente liga e informa que seu aquecedor é muito antigo e está precisando de uma manutenção.

- () A – solicitamos uma vistoria técnica;
- () B – solicitamos uma assistência técnica;
- () C – solicitamos campanha de segurança.

1.2 – O cliente liga e informa que reside em uma casa e quer mudar o local do medido.

- () A – solicita uma vistoria técnica;
- () B – solicita uma vistoria para remoção de ramal
- () C – solicita uma assistência técnica.

1.3 – Em caso de medidor retirado.

- () A – solicita religação de medidor;
- () B – solicita retirada de medidor;
- () C – solicita colocação ou recolocação de medidor;

1.4 – Em caso de medidor fechado por escapamento.

- () A – solicitar religação por pagamento;
- () B – solicitar recolocação de medidor;
- () C – solicitar religação por escapamento.

1.5 – Em que situação devemos oferecer ao cliente o serviço de desobstrução?

- () A – em caso de falta de gás;
- () B – em caso de gás fraco e chama dos aparelhos avermelhadas;
- () C – em caso de escapamento de gás.

1.6 – Qual é o teste usado para detectar escapamento interno?

- () A – teste de monóxido de carbono;
- () B – teste de estanqueidade;
- () C – teste de emergência.

1.7 – O que é a Campanha de Segurança?

- () A – É uma Campanha em que a X Gás visa a segurança do cliente, realizando uma vistoria onde é verificado se há escapamento interno e condições de ventilação do imóvel;
- () B – É uma Campanha em que a X Gás visa a segurança do cliente, mas visa principalmente a lucratividade;
- () C – É uma Campanha realizada no PI (local onde ficam os medidores), para detectar escapamento nos medidores.

1.8 – Qual é a validade de uma PAI (pode aceitar inscrição)?

- () A – 2 anos;
- () B – 5 anos;
- () C – 1 ano.

2) Serviço de Leitura e Faturamento

2.1 – Quais são os principais fatos que devemos analisar quando o cliente reclama de alta de consumo?

- () A – número de pessoas que residem no imóvel, clima, condições de aparelhos, etc...
- () B – moradores que ficam em casa durante o dia, consumos de outras residências;
- () C – medidor antigo.

2.2 – O que significam as seguintes siglas: CL, CI, XL E CC?

- () A – Medidor substituído, leitura estimada, fora da média, aperiódica;
- () B – Leitura ingresso do medidor, leitura saída do medidor, consumo excessivo e medidor substituído;

() C – Estima manual, consumo excessivo, leitura estimada, medidor substituído.

2.3 – Em que situação utilizamos o formulário de “Inspeção de Entrega de Contas”?

- () A – reclamação de entrega de contas e acerto do endereço;
 () B – reclamação de leitura não realizada;
 () C – reclamação de aumento de consumo.

2.4 – Faça algum comentário sobre o consumo:

Per	Data	Leitura T Consumo	Er Av
07 00	26/07/00	1965 R	54 XL
06 00	27/06/00	1911 R	0
05 00	26/05/00	1911 R	12
04 00	26/04/00	1899 R	14
03 00	28/03/00	1885 R	15
02 00	24/02/00	1870 R	6
01 00	26/01/00	1864 E	0 MA
12 99	27/12/99	1864 R	39
11 99	26/11/99	1825 E	0 MA
10 99	26/10/99	1825 R	36
10 99	13/10/99	1789 R	21 CG
09 99	24/09/99	1768 R	38

3) Agências

3.1 – Quais são os serviços realizados nas Agências em que não podemos realizar na Central de Atendimento?

- () A – Análise de consumo e Baixa de titularidade;
- () B – Devolução de análise de consumo;
- () C – Parcelamento e Devolução.

3.2 – Quantas agências possuímos e quais são?

()	A	–	4
()	B	–	5
()	C	–	6

4 – Serviço de Cobrança

4.1 – O que é um segmento de dívida?

- () A – carta enviada ao cliente solicitando seu comparecimento na agência;
- () B – carta avisando ao cliente de débitos no cadastro;
- () C – carta avisando ao cliente que seu gás será desligado no dia seguinte.

4.2 – Em que situação ocorre o corte por falta de pagamento?

- () A – quando não conseguimos realizar a leitura mensal;
- () B – quando o cliente possui débitos;
- () C – quando o cliente possui irregularidades nos aparelhos.

4.3 – Qual é o prazo máximo para uma religação por pagamento?

- () A – 24 horas após a solicitação da religação;
- () B – no dia seguinte após a solicitação da religação;
- () C – 48 horas após a solicitação da religação.

4.4 – Quando ocorre a retirada de medidor por falta de pagamento?

- () A – quando o cliente está com o gás cortado no sistema e consumindo gás sem pagar as contas posteriores ao corte;
- () B – quando o cliente está com o gás cortado no sistema e consumindo gás, pagando as contas posteriores ao corte;
- () C – quando o gás do cliente está cortado e suas contas estão pagas.

4.5 – A partir de que valor devemos encaminhar os clientes para o Serviço de Cobrança que desejam solicitar parcelamento?

- () A – acima de R\$ 100,00;
- () B – acima de R\$ 500,00;
- () C – acima de R\$ 250,00.

5 – Contratação

5.1 – Um novo cliente deseja uma transferência de titularidade. Consta débitos em seus CPF, porém o imóvel não consta débito. Quais os documentos necessários?

- () A – contrato de locação ou escritura, CPF e identidade;
- () B – informar ao cliente que a transferência só poderá ser realizada após pagamento dos débitos;
- () C – CPF e Identidade.

5.2 – Um novo cliente deseja transferência de titularidade. Consta débitos somente no imóvel. Quais os documentos necessários?

- () A – contrato de locação ou escritura, CPF e Identidade;
- () B – CPF e Identidade;
- () C – Rescisão de contrato.

5.3 – Um novo cliente deseja transferência de titularidade. Não constam débitos no CPF nem no imóvel. Quais os documentos necessários?

- () A – contrato de locação;
- () B – Escritura e CPF;
- () C – CPF e Identidade.

5.4 – Qual o fator principal para a realização de baixa de titularidade?

- () A – não constar ordem de corte para o cliente;
- () B – não constar débitos;
- () C – boas condições de uso do medidor.

5.5 – Quais os documentos necessários para realizar uma inscrição para consumo de um imóvel de 1ª locação ou que não possua débitos?

- () A – CPF e Identidade;
- () B – contrato de comodato;
- () C – escritura.

5.6 – Quais os documentos necessários para realizar uma inscrição para consumo de um imóvel 1ª locação ou que possua débitos?

- () A – CPF e Identidade;
- () B – contrato de locação ou escritura, CPF e identidade;
- () C – escritura.

5.7 – Quais os documentos necessários para realizar uma inscrição para consumo que conste débito no CPF do mesmo cliente?

- () A – contrato de locação ou escritura;
- () B – CPF;
- () C – informar ao cliente que a inscrição para consumo só poderá ser realizada após o pagamento dos débitos.

ANEXO III

CORPUS: TRANSCRIÇÕES DOS ATENDIMENTOS

URA – “Unidade de Resposta Automática”
Fita I – Atendimento Telefônico Xgás — 0800
 Projeto Cliente 2000 – IAG

Atendimento 1

Atendente — Samuel

Cliente — Alice

Gravação de 29 seg.

- 1 Samuel x-gás samuel bom dia.
- 2 Alice bom dia::, é o seguinte, eu gostaria de- de hum- marcar uma
- 3 instalação do relógio no meu- no meu- préd- no meu apartamento, no
- 4 caso, porque ... ainda não tem.
- 5 Samuel correto. qual o endereço da senhora?
- 6 Alice é rua explanada b,
- 7 (3 seg)
- 8 Samuel rua explanada b?
- 9 Alice isso. número um três::s cinco,
- 10 Samuel um três cinco.
- 11 Alice apartamento quinze zero nove. é novo horizonte.
- 12 (29 seg.) (barulho de digitação)
- 13 Samuel é mil quinhentos e nove?
- 14 Alice é.
- 15 (37 seg.) (vozes ao fundo e barulho de digitação)
- 16 Samuel olha só, o apartamento mil quinhentos e nove não tem o medidor
- 17 instalado. correto?
- 18 Alice [não tem..
- 19 Samuel [não tem . nós temos um custo pra essa colocação.
- 20 Alice uhm.
- 21 Samuel que é um valor de cinqüenta reais.
- 22 Alice ahn.
- 23 Samuel esse valor pode ser parcelado, em duas vezes de vinte e cinco virgula
- 24 sessenta e oito.
- 25 Alice ahn.
- 26 Samuel correto? [no caso]
- 27 Alice [i s s o] e vai ser cobrado na- na=
- 29 Samuel =nas contas de gás.
- 30 Alice na conta, né?
- 31 Samuel correto. eu posso mandar o técnico amanhã ao local.
- 32 Alice amanhã?
- 33 Samuel isso.
- 34 Alice tá pode ser é:: qual o horário que ele vai? cê sabe me dizer?
- 35 Samuel no caso, é de nove às dezoito horas, senhora.
- 36 Alice a::, horário comercial. ele vai amanhã então.
- 37 Samuel isso. amanhã. eu preciso no caso de seu nome, identidade, cpf,
- 38 [telefone de contato]
- 39 Alice [p o i s n ã o]. alice,
- 40 Samuel alice,
- 41 Alice de melo,
- 42 Samuel de melo,
- 43 Alice freitas,
- 44 Samuel frei::tas??
- 45 Alice é.
- 46 Samuel melo com um L só?
- 47 Alice com um L só.

- 48 Samuel correto. seu cpf?
 49 Alice deixa eu te dar aqui que eu não tenho de cor. é zero trinta e sete,
 50 Samuel zero trinta e sete,
 51 Alice é:: nove dois,
 52 Samuel nove dois,
 53 Alice sete zero,
 54 Samuel sete zero,
 55 Alice dois sete,
 56 Samuel dois sete,
 57 Alice nove zero,
 58 Samuel nove zero,
 59 Alice identidade é nove cinco,
 60 Samuel nove cinco,
 61 Alice meia um três,
 62 Samuel meia um três,
 63 Alice é OAB MG.
 64 Samuel telefone de contato, senhora.?
 65 Alice sete um três,
 66 Samuel sete um três,
 67 Alice quatro dois,
 68 Samuel quatro dois,
 69 Alice meia dois. ou então o celular.
 70 Samuel qual o número do celular?
 71 Alice nove quatro, dois meia, cinco nove, cinco dois. (barulho de digitação)
 72 (6 seg.)
 73 Alice tem ainda o telefone do apartamento aqui no novo horizonte, o senhor
 74 quer também?
 75 Samuel não.apenas esses dois [já ta bom]
 76 Alice [ta bom?] tá.
 77 (4.0)
 78 Alice o senhor pode me dar uma informação?
 79 Samuel pois não.
 80 Alice depois que que eles instalam o relógio, tem que fazer uma- a primeira
 81 queima ou alguma coisa assim?
 82 Samuel não. nesse caso não senhora.
 83 Alice Não?
 84 Samuel coloca o medidor a senhora vai ter gás normal, só instalar no caso o
 85 fogão, ou se a senhora quiser comprar um aquecedor depois=
 86 Alice = é porque eu já tenho um fogão. e no caso eu poderia logo instalar o
 87 fogão?
 88 Samuel pode. sem problema nenhum.
 89 Alice nenhum? e não precisa fazer a primeira queima?
 90 Samuel [nã:: o].
 91 Alice [que me] informaram que tinha que fazer a primeira queima.
 92 Samuel o seu fogão é novo?
 93 Alice é novo.
 94 Samuel hum:: não, senhora. sem problemas. espera alguns minutos, o gás
 95 vai chegar normalmente, a senhora vai utilizar, normal.
 96 Alice ah, certo. essa primeira queima é pra quê afinal. porque é:: a
 97 informação que me dão sempre é que teria que fazer essa primeira
 98 queima ... seria no caso de quê?
 99 Samuel o seu- o seu fogão, ele é convertido já pra gás natural?
 100 Alice ele vai ser convertido, é:: jus- justamente depois que- que instalarem
 101 o relógio, eu pedi pra ser convertido pra gás de rua ... né. e:: e: e vai
 102 ser instalado ... realmente só falta mesmo instalação do relógio.

- 103 Samuel entendi. não, nesse caso sem problemas. no caso eles vão ao local,
104 vão trocar as peças, vão trocar os queimadores, tem que ser
105 autorizado.=
- 106 Alice = é:: primeira queima é pro aquecedor?
- 107 Samuel hum:: não senhora. realmente não entendi sua colocação.
- 108 Alice também não. eu- eu não entendi. foi o pessoal da própria
109 administração do prédio, que me informou isso. como o prédio é
110 novo, não tem- não teve nenhum morador antes, então precisa no
111 caso instalar relógio tudo direitinho.
- 112 Samuel correto.
- 113 Alice e a moça me informou que precisava muito dessa primeira queima
114 depois pra poder, (tosse) instalar o fogão. e eu não entendi, nunca
115 ouvi isso.
- 116 Samuel não. tendo o medidor local, abrindo a válvula, daqui alguns minutos
117 no caso,
118 [o gás já sobe], havendo a conversão, instalando, usa normalmente.
- 119 Alice [já funciona]
120 não precisa. inclusive aquecedor à gás.
- 121 Samuel correto. não tem problema também. já tem instalado o aquecedor?
- 122 Alice já está instalado... o aquecedor já está lá.
- 123 Samuel não tem problema nenhum. apenas a conversão que deve ser feita no
124 fogão no caso.
- 125 Alice ah, sim. isso com certeza.
- 126 Samuel a senhora no caso gostaria da taxa à vista ou em duas vezes?
- 127 Alice o valor é cinquenta? pode ser à vista.
- 128 Samuel à vista?
- 129 (5 seg.) (barulho de digitação)
- 130 Samuel senhora eu estou oferecendo pra amanhã. no horário comercial.
- 131 Alice [p r a a m a n h ã]
- 132 Samuel [a visita do técnico].
- 133 Alice tá.
- 134 Samuel certo?
- 135 Alice amanhã de nove às dezoito?
- 136 Samuel de nove às dezoito horas. a senhora (gostaria) do número do cliente?
- 137 Alice pois não. pode falar.
- 138 Samuel o número é seis um quatro,
- 139 Alice seis um quatro,
- 140 Samuel oito três quatro.
- 141 Alice oito três quatro. qualquer dúvida o técnico- ele me me explica no caso.
- 142 Samuel explica a senhora.
- 143 Alice ah, tá bom.
- 144 Samuel correto senhora?
- 145 Alice correto. muito obrigada hein.
- 146 Samuel x-gás agradece. muito obrigado e bom dia.
- 147 Alice bom dia.

Atendimento 2

Atendente1 — Luísa

Atendente2 — Marta

Cliente — Romilda

Gravação de 33 seg.

- 1 Luísa x-gás luísa. bom dia. (...)
- 2 Marta campanha com muito gás.marta pereira bom dia.
- 3 Romilda ah, bom dia. eu marquei ainda pouco, uma visita pra instalação, eu
- 4 tenho o número do cliente, é que eu queira saber se é possível
- 5 remarcar.
- 6 Marta qual o número do cliente?
- 7 Romilda é oito um quatro, três zero dois.
- 8 Marta só um momento.
- 9 (31 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 10 Marta está no nome de quem senhora?
- 11 Romilda pedro henrique da silva.
- 12 Marta qual foi a sua solicitação?
- 13 Romilda eu pedi uma nova visita pra instalação, foi marcado pra amanhã, mas
- 14 eu agora fiquei sabendo que a pessoa que vai receber, tá com algum
- 15 problema pra amanhã, se é possível vir na sexta.
- 16 (13 seg.)
- 17 Marta a senhora fez essa solicitação hoje?
- 18 Romilda fiz. ainda pouco. é que agora a pessoa me avisou que tá com um
- 19 probleminha de horário, como não pode marcar a hora, né? pra ficar
- 20 assim mais certo, eu queria ver se é possível ser na sexta.
- 21 Marta só um momento.
- 22 (1min. 32 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 23 Marta só mais um momento, senhora.
- 24 Romilda pois não.
- 25 (55 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 26 Marta seria dia sete né isso, senhora?
- 27 Romilda é. essa sexta agora é sete né?
- 28 Marta isso.
- 29 (16 seg.) (barulho de digitação)
- 30 Marta já está marcado então, senhora.próxima sexta-feira dia sete.
- 31 Romilda das oito às dezoito. não é isso?
- 32 Marta isso
- 33 Romilda tá ok, então. obrigada.
- 34 vem com certeza, não vem?
- 35 Marta sim senhora.
- 36 Romilda tá bom, obrigada, hein.
- 37 Marta x-gás agradece e tenha um bom dia.
- 38 Romilda bom dia.

Atendimento 3

Atendente — Valter

Cliente — Telma

Gravação de 17 seg.

- 1 Valter x-gás valter. bom dia.
 2 Telma bom dia. é:: eu fiz um pedido de verificação no: medidor, pra saber se
 3 havia algum tipo de marcação errada, leitura errada, entendeu? por
 4 causa do valor que veio muito alto.
 5 Valter qual o número do cliente por favor?
 6 Telma só um minutinho. quarenta,
 7 Valter quarenta,
 8 Telma meia um,
 9 Valter meia um,
 10 Telma vinte e dois zero.
 11 Valter está em nome de quem?
 12 Telma telma ferreira alves.
 13 (17 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
 14 Valter só um momento por favor.
 15 Telma pois não.
 16 (2 min. 20 seg.)
 17 Valter senhora, foi feita a verificação no dia vinte e nove,
 18 Telma sim,
 19 Valter sim.e está confirmando. a sua conta está correta. a leitura foi de
 20 quarenta metros cúbicos no dia vinte e nove. a leitura no dia vinte
 21 estava em trinta.
 22 Telma ahã.
 23 Valter está confirmado. aqui é que a primeira conta da senhora ... foi:, o
 24 período de consumo que foi marcado senhora foi de cinco dias. o
 25 medidor foi instalado no dia quinze, de sete dias. e a leitura foi feita
 26 no dia vinte e dois. por isso que foi apenas de três metros cúbicos.
 27 Telma mas, é:: esse- esse fornecimento, o gás natural e o- e o manufaturado
 28 tem diferença?
 29 Valter tem diferença na tarifa, senhora.
 30 Telma tem diferença na tarifa.
 31 Valter tem sim senhora.
 32 Telma quer dizer que até nisso eu to perdendo. tanto que eu consumi eu vo-
 33 eu vou pagar?
 34 Valter exato.
 35 Telma é. o outro não é assim. tem uma tarifa mínima de tantos metros
 36 cúbicos.
 37 Valter não.mas se a senhora ultrapassar essa tarifa, a senhora co- pa- é:: é
 38 cobrado o que é [excedente]
 39 Telma [c e r t o]. esse aqui qual é- qual é o tanto de
 40 metros cúbicos pra tarifa?
 41 Valter zero a sete metros cúbicos.
 42 Telma zero a sete metros cúbicos de:: consumo. né?
 43 Valter exato.
 44 Telma é mensal. a tarifa é de quanto?
 45 Valter essa ta- essa taxa mínima é de sete reais e treze.
 46 Telma sete reais e treze, né? eu acho que foi por isso que foi três metros
 47 cúbicos. porque foi o seguinte, eu tenho pra mim, por que houve-
 48 houve algum tipo de- de- de- de problema aqui, entendeu? só que eu
 49 não tava sabendo. então deve ter sido alguma coisa a ver com com:: a
 50 instalação do aquecedor por exemplo novo que foi colocado, né? e

- 51 eles andaram mexendo ali. tavam fazendo um trabalho também, no
 52 banheiro, na parte hidráulica, né? então não sei se de repente isso aí
 53 a- aumentou o consumo, não que tenha sido o mesmo consumido,
 54 mas talvez pela ma- assim o manuseio da coisa toda ali né? pode ser.
 55 é. vamos ver. é:: vinte e sete metros cúbicos é muita coisa não é?
 56 Valter não:: senhora. seria uma média de um metro cúbico por dia. a senhora
 57 deve tá estranhando porque a primeira conta da senhora foram três
 58 metros cúbicos. mas o faturamento da primeira conta foi de apenas
 59 sete dias.
 60 Telma pois é. meu filho =
 61 Valter = o medidor da senhora foi instalado no dia quinze, a leitura
 62 foi feita no dia vinte e dois.
 63 Telma pois é. mas acontece que eu não estava usando o aquecedor nesse
 64 período... né? e nem fogão... entendeu? por isso que eu to te dizendo
 65 que eu não=
 66 Valter =mas senhora, então esse consumo de trinta metros cúbicos seria-
 67 estaria correto. já que- já que nesse período a senhora passou a
 68 utilizar o aquecedor do fogão.
 69 Telma nã::o.
 70 Valter dia vinte e dois=
 71 Telma =eu passei- eu usei- eu comecei- quando eu fiz a, quando a minha
 72 conta chegou, eu liguei no mesmo dia, porque eu estranhei o valor.
 73 Tinha assim uma semana que o meu aquecedor tinha sido instalado. e
 74 não não existe o consumo assim de ficar duas horas no chuveiro, com
 75 o aquecedor ligado. entendeu? o fogão também é utilizado o normal,
 76 não faço bolos, não faço, entendeu? então eu to eu to tentando te
 77 dizer o seguinte que o meu consumo normal, eu creio, que não passa
 78 desse- desse mínimo não. porque eu morei num outro endereço, não
 79 pelo fato de ser, manufaturado ou não, porque a tarifa você disse é a
 80 mesma coisa.
 81 Valter não. mas o manufaturado a tarifa é de zero- a taxa mínima ia de zero
 82 a dezo::ito.
 83 Telma não. eu sei=
 84 Valter =essa é de zero a sete.
 85 Telma é:: a minha- a minha tarifa de lá, mensal todos os meses eu pagava
 86 oito reais.
 87 Valter pois é. é a taxa mínima do gás manufaturado.
 88 Telma entendeu? então é isso que eu to te dizendo. e eu vivia uma vida
 89 normal. não fazia assim TANTA economia, entendeu? com o
 90 aquecedor. com o gás não era aquela coisa, normal. uma família
 91 pequena, né? por isso que eu tô te dizendo. eu acho que houve algum
 92 tipo de problema, não sei, né na leitura pode ser que não. mas talvez
 93 aqui no prédio, alguma coisa, porque que não seja né, no caso de
 94 vocês aí. eu acho que a nossa próxima conta já dá pra você ver
 95 alguma coisa aí. [n ã o ?]
 96 Valter [não. não] senhora.
 97 Telma pois é. quando é que eu posso ligar pra saber?
 98 Valter deixa só eu verificar quando vai ser a leitura da próxima conta.
 99 Telma isso. que aí eu já- já fico fazendo mais ou menos uma idéia.
 100 (20 seg.) (barulho de digitação)
 101 Valter vai ser no dia vinte. senhora.
 102 Telma a leitura vai ser feita no dia vinte?
 103 Valter isso.
 104 Telma nesse dia eu já posso saber então, qual vai ser o valor mais ou menos?
 105 Valter não. não. a senhora pode retornar aqui pra gente mais ou menos no

- 106 dia vinte e cinco.
- 107 Telma é.
- 108 Valter pra conta ser faturada e aparecer o o o valor em real pra gente.
- 109 Telma certo.
- 110 Valter sim?
- 111 Telma mas em termos de consumo, né, dá pra saber [mais ou menos?].
- 112 Valter [dá pra saber] o
- 113 consumo dá. mas em valor não.
- 114 Telma não.não. eu queria saber o consumo em metros cúbicos.
- 115 Valter é certo.
- 116 Telma pra poder fazer mais ou menos uma comparação. eu creio que deve-
- 117 se passar de sete metros, qual é o valor?
- 118 Valter aí depende do valor do plano que a senhora paga. será cobrado por
- 119 cascata.
- 120 Telma sei. aí, é:: quanto que é por cascata?
- 121 Valter o preço da tarifa por cascata?
- 122 Telma é. que aí eu já já faço uma idéia mais ou menos. se for oito metros,
- 123 nove metros, entendeu? daí já dá pra saber mais ou menos quanto vai
- 124 ser minha conta por mês.
- 125 Valter só um momento.
- 126 Telma ahã.
- 127 (51 seg.)
- 128 Valter olha senhora, do gás natural, de zero a sete metros cúbicos, o valor do
- 129 metro cúbico é de um real ponto:: zero um oitenta e sete centavos. de
- 130 oito a vinte e três, um ponto trinta e cinco vinte e nove.
- 131 Telma por por metro cúbico?
- 132 Valter exato.
- 133 Telma de um a vinte e três metros,
- 134 Valter não. [de oito a vinte e três].
- 135 Telma [de oito a vinte e três].de zero a sete,
- 136 Valter um ponto, zero um oitenta e sete,
- 137 Telma e de- peraí. deixa- deixa eu anotá que aí eu não preciso depois
- 138 Valter [certo].
- 139 Telma [eu ligo] só pra saber a a metros cúbicos. o consumo, né? eu ligo pra
- 140 saber tipo assim quantos metros cúbicos foi consumido, entendeu?
- 141 Valter certo.
- 142 Telma daí, deixa eu achar uma caneta aqui que eu to procurando. só um
- 143 pouquinho.aí eu anoto os valores, aí eu já faço uma idéia de quanto é
- 144 que vai ser. porque eu gosto de controlar tudo.entendeu? ((ri)) eu
- 145 gosto de ter minhas continhas assim, tudo direitinhas. quanto eu vou
- 146 gastar por mês. nas contas fixas, no caso, gás, energia, essas coisas,
- 147 tudo eu gosto de ter a a o valor mais ou menos, pra eu poder
- 148 reservar né, o dinheiro, pra pagar direitinho. fala aí. é:: de zero a sete,
- 149 é um,
- 150 Valter um ponto zero um oitenta e sete.
- 151 Telma zero um oitenta e sete. tá.
- 152 Valter de oito a vinte e três,
- 153 Telma ahã,
- 154 Valter um ponto trinta e cinco vinte e nove,
- 155 Telma trinta e cinco vinte e nove,
- 156 Valter de vinte e quatro a oitenta e três,
- 157 Telma hum,
- 158 Valter um ponto meia cinco noventa e três,
- 159 Telma meia cinco noventa e três,
- 160 Valter e acima de oitenta e três, um ponto sete cinco meia quatro.

- 161 Telma um ponto, acima de oitenta e três, um ponto,
162 Valter sete cinco meia quatro.
163 Telma sete cinco meia quatro.
164 Valter exato
165 Telma esse valor é em real, né? um real vírgula dois centavos,
166 Valter [i::sso.correto.]
167 Telma no caso aqui, né?
168 Valter por metro cúbico isso. tá?
169 Telma é. do mínimo. tá bem.
170 Valter certo
171 Telma tá. então é por isso que dá sete reais e um pouquinho, né?
172 Valter exato.
173 Telma certo. e por aí vai. é.eu acho que eu vou ficar entre- ou no mínimo ou
174 entre oito e vinte e três.
175 Valter certo. mas-
176 Telma assim menos- é. mas bem menos do que vinte e três.
177 Valter certo.
178 Telma entendeu? eu ligo pra vocês então pode ser no dia vinte não.pode ser.
179 no dia vinte e cinco, né?
180 Valter exato. por aí.
181 Telma tá. pra saber a leitura.
182 Valter certo?
183 Telma daí eu faço as minhas continhas aqui.
184 Valter tudo bem.
185 Telma tá bem?
186 Valter certo.
187 Telma brigado, viu.
188 Valter x-gás agradece. tenha um bom dia.
189 Telma um bom dia também. tchau.

Atendimento 4

Atendente — Pedro

Cliente — Marilda

Gravação de 25 seg.

- 1 Pedro x-gás pedro bom dia.
 2 Marilda bom dia. é o problema da:: rua comendador, a gente tem se
 3 comunicado aí com vocês, e retiraram o medidor. e:: não tem nada a
 4 pagar, ... quero saber o que tá havendo aí. meu marido falou com- aí
 5 não me lembro com quem, um pessoa aí ainda agora.
 6 Pedro número do cliente por favor senhora?
 7 Marilda é:: solange:: monteiro maciel.
 8 Pedro o endereço rua comendador,
 9 Marilda é. duzentos e quinze.
 10 Pedro duzentos e quinze?
 11 Marilda é. seiscentos e um.
 12 Pedro meia zero um?
 13 Marilda é.
 14 Pedro um momento por favor senhora.
 15 Marilda (falando com alguém) tá resolvendo o negócio do gás da sua casa. (...)
 16 tô vendo aqui o papo do gás.
 17 (2 min 44 seg.)
 18 Pedro senhora nesse endereço consta medidor funcionando normalmente.
 19 não existe medidor no endereço? (entonação de surpresa)
 20 Marilda não. retiraram anteontem.
 21 Pedro retiraram o medidor? (entonação de surpresa)
 22 Marilda é aliás ontem quando a menina foi tomar banho, cadê? não tinha gás.
 23 Pedro mas a senhora já foi lá embaixo ver se [realmente]
 24 Marilda [j á]. já foi lá e meu marido
 25 acabou de passar lá agora pra ver se se tinham retirado o medidor ou
 26 se estava só com a tarja vermelha.
 27 Pedro nesse endereço está sem medidor?
 28 Marilda sem medidor.
 29 Pedro estou comunicando isso ao nosso setor da assistência técnica senhora
 30 porque realmente aqui consta como ligado normal, e não existe
 31 nenhuma ordem de retirada nesse endereço.
 32 Marilda pois é. eles- vocês falam que não existe essa ordem, e nem tem nada
 33 em débito.
 34 Pedro com certeza. que eu verifiquei pra senhora=
 35 Marilda = então. porque está acontecendo isso?
 36 Pedro vou ter que mandar pro setor senhora. pra que o setor saiba porque
 37 que isso está acontecendo.
 38 Marilda se tivesse alguma conta a pagar, seria- parece que:: meu marido tomou
 39 uma informação lá no prédio agora que vence hoje. não tem motivo de
 40 ter cortado.
 41 Pedro com certeza.
 42 Marilda então:: =
 43 Pedro = a senhora por gentileza retorna a ligação um pouco mais tarde que
 44 eu estou entrando em contato com o setor de assistência técnica pra
 45 saber o porquê dessa retirada. nesse caso está sem medidor no
 46 endereço? foi retirado o medidor?
 47 Marilda foi. ele passou lá agora pra veri- verificar.
 48 Pedro o nome da senhora é solange monteiro maciel?
 49 Marilda não. eu sou a mãe dela.
 50 Pedro sim, senhora. o telefone de contato por favor senhora?

- 51 Marilda é sete meia um.
 52 Pedro sete meia um,
 53 Marilda trinta,
 54 Pedro sim,
 55 Marilda zero quatro.
 56 Pedro zero quatro?
 57 Marilda é.
 58 Pedro poderá retornar um pouco mais tarde pra nós. por [gentileza].
 59 Marilda [mais tarde mais ou
 60 menos o que? porque:: eu preciso sair, pra ver a hora. se eu espero:,
 61 mais tarde daqui a pouco o-
 62 Pedro senhora, daqui a mais ou menos umas três horas.
 63 Marilda ah, então dá pra eu dar uma saída.
 64 Pedro por gentileza.
 65 Marilda agora, será que você- pode agitar isso? porque ela tem uma criança.
 66 chegou em casa, veio pra minha casa, porque não tem condição de
 67 ficar lá né? mas quer chegar em casa, tomar um banho, de manhã
 68 tomar um banho pra trabalhar.
 69 Pedro tem que fazer a a comunicação, senhora, porque aqui não consta nem
 70 retirada de medidor ... por corte, nem retirada nenhuma.
 71 Marilda pois é, né =
 72 Pedro = se a senhora está mencionando aqui que realmente retiraram o
 73 medidor, então vou comunicar essa situação que senhora mesmo que
 74 mencionou pra mim.
 75 Marilda Ah!, então tá bom. daqui então umas três horas eu ligo.
 76 Pedro por gentileza, senhora.
 77 Marilda tá bom? como é o seu nome?
 78 Pedro meu nome é pedro.
 79 Marilda pedro, tá bom. obrigada.
 80 Pedro o nome da senhora por favor?
 81 Marilda marilda.
 82 Pedro senhora marilda?
 83 Marilda é.
 84 Pedro por gentileza retorna daqui a mais ou menos umas três horas, senhora.
 85 Marilda tá bom. obrigado pedro.
 86 Pedro x-gás agradece a ligação e desculpa pelo transtorno.
 87 Marilda tá bom. tchau.
 88 Pedro bom dia.

Atendimento 5

Atendente — Francisco

Cliente- Joana

Gravação de 30 seg.

- 1 Joana (falando com alguém) manda ele não abrir a porta quando o cara
2 chegar. que eu vou descer pra falar com ele.
3 Francisco xgás francisco bom dia.
4 Joana ah, bom dia. eu fiz uma reclamação de valor de [conta
5 Francisco [sim.
6 Joana tá? e o rapaz da xgás ficou de vir aqui hoje. o rapaz tocou no
7 interfone, falou com o porteiro, o porteiro me chamou. não deu nem
8 dez minutos e o rapaz tinha ido embora. eu vou pedir uma outra visita
9 porque eu preciso falar com a pessoa que vem aqui, porque=
10 Francisco = no caso, ele pegou a, ele fez a verificação?
11 Joana deve ter feito. acho que o porteiro disse que ele fez e ele não me
12 esperou nem um minuto. que só foi o tempo de eu trocar de roupa. eu
13 preciso falar com a pessoa.
14 Francisco eu posso até pedir,ta,quando ele trouxer o resultado, porque agora não
15 vai entrar mesmo. quando ele trouxer o resultado que no dia marcado
16 pra a senhora

(A gravação termina aqui)

Atendimento 6

Atendente — Elena

Cliente — Vânia

Gravação de 17 seg.

- 1 Elena xgás fone elena, bom dia.
 2 Vânia bom dia elena. por gentileza eu gostaria de reclamar a minha conta do
 3 gás.
 4 Elena pois não, senhora.
 5 Vânia a minha conta normalmente vem vinte reais, vinte e cinco. dessa vez
 6 veio cinqüenta e cinco e oitenta e um.
 7 Elena qual o seu número de cliente por favor?
 8 Vânia eh:: >cinco quatro, três oito, oito nove, zero.<
 9 Elena está em nome de quem?
 10 Vânia vânia maria de albuquerque.
 11 (11 seg.)
 12 Elena rua monteiro lo[bato] 1524 cobertura dois.
 13 Vânia [é.] [casa dois.
 14 Elena casa dois. perdão. sim. vou fazer o seguinte, senhora, eu vou eh pedir
 15 uma verificação de leitura pra ser feita... no caso amanhã.
 16 Vânia ahn.
 17 Elena sim? e peço que a senhora entre em contato conosco eh: sexta, hoje é
 18 quarta? ... sexta-feira talvez a gente ainda não tenha resposta =
 19 Vânia = é porque o vencimento dela é dia nove. eu não vou pagar essa conta
 20 não.
 21 Elena dia nove seria domingo. não é isso?
 22 Vânia ahnhã. (afirmando)
 23 Elena então a senhora no caso entra em contato =.
 24 Vânia = (débito em conta)
 25 Elena entra em contato na sexta. se a gente já tiver o val- esse resultado no
 26 sistema, a gente vai lhe informar. e aí a gente vai lhe dizer se tá
 27 correto ou não essa essa leitura. se não, a gente deixa a critério do
 28 cliente. pro cliente saber se vai pagar ou se que:: [se se quer pagar ou
 29 não.
 30 Vânia [é porque dobrou.
 31 não tem como dobrar.
 32 Elena sendo que mês passado eh:: consta aqui que ela foi estimada no mês
 33 de maio. ou seja, a leitura dela não foi real. foi estimada. então pode
 34 ter sido isso que acumulou um pouco pra esse mês =
 35 Vânia = mas no mês retrasado foi vinte reais.
 36 Elena mês retrasado foi mês quatro foi trinta e oito de consumo.
 37 Vânia quanto?
 38 Elena trinta e oito.
 39 Vânia mas não foi estimado.
 40 Elena isso. foi real.
 41 Vânia ahn,
 42 Elena do mês de maio já houve um aumentozinho sim, estimada, pra
 43 quarenta e nove metros cúbicos de consumo. por isso que eu vou pedir
 44 essa verificação pra saber se essa leitura realmente está correta ou não.
 45 porque aqui ela está constando pra gente como real, mas pode ter sido
 46 algum erro na hora da anotação=
 47 Vânia = e o mês passado vocês não viram? não leram?
 48 Elena mês passado ela foi estimada por algum motivo, acho que tá aqui,
 49 acho que tá ausente. pelo menos o leiturista colocou aqui,
 50 Vânia é. no horário de meio-dia às du- meio-dia às duas- de onze as duas

- 51 nunca tem ninguém na minha casa.
- 52 Elena é. é isso mesmo. tá aqui um a de ausência. ele deve ter ido no local
- 53 justamente, provavelmente nesse horário, e:: e no caso ele estimou.
- 54 sim. mas de qualquer forma eu estou pedindo essa verificação pra ser
- 55 feita amanhã.
- 56 Vânia qual o seu nome? é eliana?
- 57 Elena elena.
- 58 Vânia elena? e que horas devem ir, hein? mas me bota esse horário por favor
- 59 senão me vai acontecer a mesma coisa.
- 60 Elena o horário eu não tenho como lhe lhe dar senhora. porque eles é que
- 61 fazem o roteiro. então nós nunca sabemos qual o roteiro que eles vão
- 62 fazer primeiro.
- 63 Vânia porque a vizinha da casa um tem a chave da minha varanda também,
- 64 tá? eu já avisei isso a vocês.
- 65 Elena vou colocar então nessa verificação que eu vou pedir eh: pegar eh eh
- 66 tocar na vizinha da casa um. pode ser?
- 67 Vânia é. se não tiver ninguém na minha casa, tocar na casa um.
- 68 Elena correto. tem campainha lá?
- 69 Vânia tem. tem interfone.
- 70 Elena tá certo então, [senhora. Vou colocar essa observação aqui.
- 71 Vânia [Tá bom? [tá obrigada.
- 72 Elena xgás agradece e bom dia.

Atendimento 7

Atendente — Sérgio

Cliente — Ilson

Gravação de 29 seg./ Silêncio de 1 min./Gravação de 21 seg.

- 1 Sérgio xgás sérgio bom dia.
 2 Ilson bom dia. falo com quem?
 3 Sérgio sérgio.
 4 Ilson sérgio é o seguinte. em vinte e quatro de maio eu autorizei- me
 5 passaram um orçamento e eu autorizei a vim aqui em casa fazer uma
 6 mudança, virar o relógio do gás entendeu? e isso já faz mais de um
 7 mês e eu não ti ... eu não tive mais ciência. até hoje não vieram. eu tô
 8 terminando minha obra aqui, precisava de acabar a obra e não posso
 9 acabar porque o relógio não veio ninguém e eu não sei qual é o prazo
 10 que eu tenho pra ver isso aqui. porque tem mais de mês.
 11 Sérgio correto. eles fizeram um orçamento pro senhor?
 12 Ilson já. já passaram e eu somente já autorizei.
 13 Sérgio o senhor me informa o número do cliente, senhor?
 14 Ilson número meu é seiscentos e oitenta,
 15 Sérgio seiscentos e oitenta,
 16 Ilson nove cinco um barra três.
 17 (13 seg.) (barulho de digitação)
 18 Sérgio pode me confirmar o nome do titular da conta?
 19 Ilson é ilson mendes pereira.
 20 (23 seg.) (barulho de digitação)
 21 Sérgio correto. eu tô pedindo um retorno do técnico ao local já pra executar o
 22 serviço.
 23 Ilson tá.
 24 Sérgio correto?
 25 Ilson e o senhor sabe mais ou menos em quanto tempo?
 26 Sérgio no caso teria problema de ir um técnico amanhã ao local?
 27 Ilson não.
 28 Sérgio correto.
 29 Ilson eu tô aqui o dia inteiro. eu tô com obra aqui. é que o rapaz tá
 30 chegando ao fim lá, eh:: o pedreiro, e:: e pra acabar precisa de virar o
 31 relógio pra ele poder terminar o a caixa.
 32 Sérgio entendi. correto.
 33 Ilson ok?
 34 Sérgio tudo bem.
 35 Ilson tá obrigado, hein?
 36 Sérgio obrigado. o senhor tenha um bom dia.
 37 Ilson tchau um bom dia.

Atendimento 8

Atendente — Vanda

Cliente - Tereza

Gravação de 28 seg.

- 1 Vanda xgás meu nome é vanda, bom dia.
2 Tereza bom dia, você pode me dar uma informação?
3 Vanda pois não.
4 Tereza se a conta do gás eu posso pagar no rio de janeiro? em que banco eu
5 poderia tá pagando essa conta?
6 Vanda um momento só, por gentileza.
7 Tereza obrigada.
8 (13 seg.)
9 Vanda senhora?
10 Tereza oi.
11 Vanda isso vai ficar na dependência do banco de aceitar ou não o pagamento,
12 tanto pode ser em banco como em casas lotéricas. aí vai depender da
13 administração de cada um.
14 Tereza não: não:: eu mandei no unibanco, falaram que não recebem no
15 unibanco. eu mandei no=
16 Vanda = é. o unibanco é somente aqui no caso aqui de minas, é somente
17 débito automático. aqui, os bancos que aceitam pagamento direto no
18 caixa é o bandeirante, caixa econômica, banco do brasil aceita.
19 Tereza itaú aceita?
20 Vanda itaú? bem, aí não. só os bancos que eu falei.
21 Tereza não.
22 Vanda o itaú, aqui na minha listagem não está. não consta como banco
23 autorizado a receber.
24 Tereza então na caixa econômica aceita?
25 Vanda como?
26 Tereza na caixa econômica?
27 Vanda aceita.
28 Tereza tá bom então.
29 Vanda tá bom?
30 Tereza obrigada.
31 Vanda de nada. a xgás agradece e tenha um bom dia.

Atendimento 9

Atendente — Solange

Cliente - Leda

Silêncio de 17 seg./ Gravação de 21 seg./ Silêncio de 10 seg.

- 1 Solange xgás fone solange bom dia.
 2 Leda eh bom dia. querida, você podia me dar uma informação?
 3 [é o seguinte
 4 Solange [pois não.
 5 Leda eh:: ... tem uma pessoa no meu condomínio que quer fazer uns
 6 serviços eh eh de gás no no condomínio tá?
 7 Solange sim.
 8 Leda só que não é uma pessoa de nenhuma dessas de uma empresa
 9 cadastrada na xgás. ele não- ele é uma pessoa física comum ...
 10 entendeu? e eu queria que uhn: que a xgás viesse fazer uma vistoria
 11 no no prédio porque, por ser um prédio muito antigo, pode estar
 12 precisando de de reparo nos canos de gás. e eu queria que a xgás
 13 viesse fazer uma vistoria pra ver se há necessid- se há necessidade de
 14 troca da tubulação de gás, porque tá falando que tá tudo condenado.
 15 eu acho que quem condena ou deixa de condenar é a xgás né?
 16 Solange qual o número do cliente, senhora, por gentileza?
 17 Leda como assim?
 18 Solange a senhora no caso não sabe o número dele, não é? qual o endereço
 19 para que eu possa verificar, por favor?
 20 Leda o nome do condomínio?
 21 Solange é. o endereço.
 22 Leda é avenida alberto ribeiro,
 23 (barulho de digitação)
 24 um três dois.
 25 (barulho de digitação)
 26 centro.
 27 (barulho de digitação)
 28 Solange nosso problema está ocorrendo na tubulação do prédio?
 29 Leda não querida. olha só, eu gostaria que viessem- eh: que a xgás viesse =
 30 Solange = verificar.
 31 Leda (?) alguém fazer uma vistoria na tubulação do pré- do- na tubulação
 32 de gás do prédio. ent— entendeu?
 33 Solange o que ocorre. a xgás, ela não faz esse tipo de serviço em tubulação.
 34 Leda sei lá se é tubulação, não sei como vocês chamam na na na =
 35 Solange = o que, a senhora está sentindo cheiro de gás?
 36 Leda não. é pelo seguinte, eh: eu não vou- eu quero que você entenda uma
 37 coisa, eu não vou contratar uma pessoa que chega e bate na minha
 38 porta e diz, olha eh: seus canos estão velhos, precisa trocar seus canos
 39 de gás que pode um dia ter um vazamento. aí eu vou lá e pago pro
 40 cara dois três mil cinco dez mil reais
 41 Solange sim.
 42 Leda entendeu? pelo simples fato dele bater na minha porta e chegar- e
 43 dizer que eu preciso trocar. eu preciso de uma avaliação técnica.
 44 [você não concorda comigo?
 45 Solange [sim, com certeza.
 46 Leda esta avaliação técnica eh: PElo que eu entendo, quem dá é a xgás. é a
 47 xgás que diz. não é a companhia de gás? é ela que diz se está
 48 vazando, se o meu cano já está estragado, se eu tenho que trocar. é
 49 porque eu moro num prédio muito antigo, entendeu? então pode até
 50 acontecer de precisar trocar os canos. eu não sei se é cano, é

- 51 tubulação em geral. o que leva o gás pra dentro da casa da pessoa.
 52 pode até ser que que precise trocar e eu não saiba. mas eu não vou
 53 acreditar numa pessoa que bate na minha porta e diz que eu tenho que
 54 trocar porque eu tenho que trocar, e não justifica mais nada,
 55 entendeu? uma: uma uma uma... uma atitude isolada. eu quero um
 56 parecer eh eh eh (?) no caso da companhia de gás =
 57 Solange = correto senhora. o que ocorre? A xgás faz esse tipo de vistoria,
 58 sendo que só se a tubulação estiver à mostra ou seja =
 59 Leda = não. a tubulação fora, eh eh não é a tubulação de dentro do
 60 apartamento. a de dentro do apartamento tá ok porque =
 61 Solange = sim, eu digo à mostra se não estiver dentro da parede. tem que tá
 62 fora do prédio.
 63 Leda não não não. é exposta.
 64 Solange ah, sim. então só um momento.
 65 (11 seg.)
 66 Solange Senhora,
 67 Leda oi, olha só. só mais uma informação pra você.
 68 Solange sim.
 69 Leda tem algum- tem alguns eh eh apartamentos que estão com vazamento
 70 de gás.
 71 Solange sim.
 72 Leda entendeu? o meu não está. mas tem outros que estão. tem dois, me
 73 parecem que são dois ou três que estão com vazamento de gás.
 74 Solange sim.
 75 Leda eh::: então é por isso que éh: éh: não só eu como também outros
 76 condôminos estão com medo. porque está vazando gás. éh:. e eu
 77 precisaria que a xgás viesse fazer uma vistoria ne? pra dizer pra cada
 78 um, olha, você não precisa trocar. olha, precisa trocar a tubulação da
 79 parte do andar, tal tal tal.
 80 Solange sim, o que ocorre é que essa vistoria
 81 Leda ahn.
 82 Solange tá, que no caso a senhora aceitando eu vou solicitar, seria individual=
 83 Leda não não não, eu não quero individual. eu quero pelo condomínio.
 84 Solange sim. então a senhora é a síndica?
 85 Leda não. eu sou do conselho fiscal.
 86 Solange A senhora tem que- o síndico ou a síndica tem que nos encaminhar
 87 uma correspondência solicitando uma vistoria técnica nas instalações.
 88 essa vistoria, ela é cobrada trinta reais, vai na conta do gás.
 89 Leda a xgás não faz isso? ((entonação de surpresa))
 90 Solange não. qualquer solicitação feita do medidor para dentro é cobrado.
 91 Leda do medidor para dentro,
 92 Solange sim.
 93 Leda o medidor fica aonde?
 94 Solange o medidor geralmente fica ou na próximo à portaria- porque a xgás,
 95 ela é responsável por qualquer dano ou escapamento que ocorra do
 96 medidor pra rua. então do medidor para dentro, [qualquer solicitação
 97 interna
 98 Leda [e e do medidor para dentro
 99 ela não dá vistoria nem nada. a responsabilidade é única e exclusiva
 100 do condomínio?
 101 Solange correto.[()
 102 Leda [ela nem- nem ela sendo autorizada, ela sendo a única
 103 empresa eh autorizada que é fornecedora de gás, ela mesma própria
 104 não dá vistoria. se diz tá certo ou se está errado?
 105 Solange [não [não ela faz

- 106 Leda [quem faz isso?
107 Solange ela faz essa esse tipo de vistoria. passa um laudo ao cliente quando a
108 tubulação está exposta, como a senhora falou que está fora da parede,
109 Leda ahn.
110 Solange e é cobrado.
111 Leda e como é que a gente descobre quando a gente tem um vazamento de
112 gás e precisa de um parecer técnico? a xgás não faz.
113 Solange sim, é esse é esse a vistoria que ela vai informar =.
114 Leda = não. mas não é uma das obrigações dela?
115 [dá um eh: dá um parecer, evitar qualquer tipo de coisa.
116 Solange [ah, não. [qualquer qualquer ()
117 não. qualquer escapamento que ocorrer interno é responsabilidade do
118 cliente. se for na parte fora=
119 Leda = não, não, não, você não tá entendendo. pode até ser
120 responsabilidade minha
121 Solange sim.
122 Leda entendeu? eu não to me exonerando da responsabilidade. eu to
123 querendo saber o seguinte. se eu preciso trocar minha tubulação,
124 quem quem o órgão adequado pra me dizer qual a tubulação de gás
125 que eu devo usar? É xgás. eu creio que seja.=
126 Solange = sim mas aí qualquer coi =
127 Leda = então pra isso eh: pra ela me dizer qual é o tipo o padrão dela, eu
128 tenho que pagar pra que ela me diga isso?
129 Solange sim. é cobrado. porque? temos- ela tem- não é só a xgás que pode lhe
130 informar, nós temos várias firmas =
131 Leda = não, as firmas as firmas eu não tenho nada a ver com isso.
132 Solange sim.
133 Leda quem me cobra o gás é a xgás.
134 Solange sim.
135 Leda eh: éh: é a xgás que é o órgão oficial =
136 Solange = sim, senhora, mas o que ocorre, a xgás ela se- a responsabilidade
137 dela =
138 Leda = é limitada.
139 Solange correto
140 Leda extremamente limitada. só cobrar o gás.
141 Solange [sim]
142 Solange [corr- também. agora =
143 Leda = não. só cobrar o gás, porque ela não se responsabiliza por mais
144 nada=
145 Solange = é responsável por qualquer dano que ocorra do do medidor- o
146 relógio que é da xgás. então, do medidor para dentro é que a
147 responsabilidade interna.=
148 Leda = então ela não tem responsabilidade nenhuma
149 Solange [nenhuma.
150 Leda em em pad em consultas eh do tipo ô xgás, qual é o o o a tubulação
151 que eu devo usar pro meu gás? eh que tipo de presilha que eu vou
152 usar pra prender o o =
153 Solange = não. essas informações, qual a tubulação, isso daí nós informamos.
154 qual o tipo de cano, qualquer pessoa informa, até mesmo nós por
155 [telefone
156 Leda [ah, se tiver um vazamento ela também cobra porque ela não pode
157 dizer por livre e espontânea vontade. não é da alçada dela dizer se
158 Solange tem
159 Leda [sim [não
160 vazamento ou não se precisa- se já está na época do consumidor

- 161 trocar ou não os seus canos.
- 162 Solange não, senhora. esse tipo de informação não. ele vai ser feito, ele pode
- 163 ser feito mas é cobrado.
- 164 Leda tá, tudo bem. que você cobre então.
- 165 Solange aí a senhora faz uma carta, solicitando se for para todos do prédio
- 166 Leda [se é a única forma
- 167 solicitando informando =
- 168 Leda = não. é o condomínio que está pedindo.
- 169 Solange sim, então a senhora vai escrever uma carta, como =
- 170 Leda quanto tempo útil demora?
- 171 Solange é quarenta e oito horas. nos encaminhará a carta que elegeu como
- 172 síndico a pessoa,
- 173 Leda ahn, quarenta e oito horas até eh, eh eh a data do recebimento do
- 174 documento?
- 175 Solange correto.
- 176 Leda ah, sim.
- 177 Solange tá bem?
- 178 Leda e endereçada a quem?
- 179 Solange ao setor comercial.
- 180 Leda setor comercial?
- 181 Solange sim.
- 182 Leda tem tem alguém em especial?
- 183 Solange não. não.é só botar setor comercial, solicitando uma vistoria técnica.
- 184 Leda tá, ok.
- 185 Solange tá ok?
- 186 Leda tá. muito obrigada.
- 187 Solange Xgás fone agradece, um bom dia.

Atendimento 10

Atendente — Pedro

Cliente - Mara

Gravação de 21 seg.

Silêncio de 11 seg.

- 1 Pedro xgás. pedro bom dia.
- 2 Mara bom dia pedro. por favor, pra:: pessoa instalar o medidor, vocês eh:
- 3 trabalham ao sábado?
- 4 Pedro instalação é de segunda à sexta, senhora.
- 5 Mara de segunda à sexta, e qual é o horário?
- 6 Pedro atendimento para colocação de medidor entre oito e dezoito horas.
- 7 Mara tá. e e e não tem como se eu pedir pra ele chegar a partir das dez?
- 8 Pedro não, [senhora.
- 9 Mara [não tem como deixar algum aviso ou não?
- 10 Pedro atendimento ... é programado por computador.
- 11 Mara ah, tá. e pra eu pra pessoa ir na sexta, teria que ligar até quando?
- 12 Pedro sexta-feira?
- 13 Mara isso.
- 14 Pedro a senhora poderia nos retornar a ligação quinta-feira de manhã.
- 15 Mara quinta-feira de manhã, ne?
- 16 Pedro isso mesmo.
- 17 Mara ah, ele vai com certeza, né?
- 18 Pedro aí nesse caso ele faz a visita, faz a vistoria nas instalações e faz a colocação do medidor.
- 19 então tá. obrigada.
- 20 Mara então tá. obrigada.
- 21 Pedro xgás agradece a ligação. um bom dia, senhora.

Atendimento 11

Atendente — Vanda

Cliente — Ana Lurdes

Gravação de 17 seg.

- 1 Vanda xgás vanda bom dia.
 2 (fica em silêncio durante 13 seg.)
 3 (entra gravação de 21 seg.)
 4 xgás vanda bom dia.
 5 Lurdes oi vanda. bom dia. você pode me dar uma informação?
 6 Vanda pois não.
 7 Lurdes nós recebemos uma carta que consta débito de pagamento, e a gente
 8 realmente não está encontrando a conta.
 9 Vanda vou verificar pra senhora. qual o número do cliente que consta no=
 10 Lurdes = zero nove nove,
 11 Vanda sim.
 12 Lurdes vinte,
 13 Vanda sim,
 14 Lurdes cinco dois oito.
 15 (4seg) (barulho de digitação)
 16 Vanda está em nome de quem senhora a conta?
 17 Lurdes lurdes [de souza rocha]
 18 Vanda [de souza rocha]. senhora, realmente consta aqui em
 19 aberto conta referente ao mês de abril e de maio. a senhora não tendo,
 20 no caso, é:: a conta, a senhora pode pedir uma segunda via em
 21 qualquer uma agência da xgás mais próxima da senhora.
 22 Lurdes aonde- eu vi- tem um escritório da da xgás na avenida dos
 23 bandeirantes, só que eu não sei se lá é agência.
 24 Vanda não. isso não é não senhora. lá eles não recebem eh:: lá eles não fazem
 25 atendimento à cliente. atendimento à cliente seria, eu tenho aqui, os
 26 endereços em são mateus, glória, grajaú, centro, fábrica e bom pastor.
 27 Lurdes no centro por favor?
 28 Vanda no centro fica na rua x,
 29 Lurdes ahnhã (positivamente)
 30 Vanda número dois mil seiscentos e dez.
 31 Lurdes dois seiscentos e dez.
 32 Vanda isso.
 33 Lurdes você tem idéia de que altura?
 34 Vanda fica próximo a praça Y. ao lado do prédio do banco do brasil.
 35 Lurdes gente, é longe pra caramba (ri)
 36 Vanda a de são pedro tá fechada.
 37 Lurdes é, né?
 38 Vanda é a única que tá fechada aqui. que é motivo de obras.
 39 Lurdes tá bom então.
 40 Vanda está bem?
 41 Lurdes está ótimo. eu vou verificar isso.
 42 Vanda isso.
 43 Lurdes tá. então, lá pode pagar também é isso?
 44 Vanda pode. a senhora pode pedir =
 45 Lurdes = até que hora?
 46 Vanda até as dezessete e quarenta e cinco.
 47 Lurdes tá bom.
 48 Vanda a senhora pode pedir a segunda via e efetuar o pagamento no mesmo
 49 local.
 50 Lurdes tá ótimo.

- 51 Vanda está bem?
52 Lurdes muito obrigada, hein?
53 Vanda de nada, senhora. xgás agradece e tenha um bom dia.

Atendimento 12

Atendente — Sérgio

Cliente – Sara

(Silêncio de 26 seg)/ Gravação de 21 seg./ (Silêncio de 10 seg)

- 1 Sérgio Xgás fone sérgio bom dia.
2 Sara boa tarde. é da xgás?
3 Sérgio boa tarde.
4 Sara é, boa tarde não. bom dia.
5 Sérgio [bom dia, bom dia. correto.
6 Sara eu quero passar a conta de gás pro meu nome,
7 Sérgio correto, a senhora tem alguma conta de gás em mão, senhora?
8 Sara não, eu não tenho, eu comprei o apartamento agora, eu tô com a
9 escritura aqui na minha mão.
10 Sérgio ãh, a senhora me informa o número o: o endereço do imóvel pra eu
11 verificar?
12 Sara é::: rua alberto monteiro trinta e seis.
13 (4seg) (barulho de digitação)
14 Sérgio trinta e seis?
15 Sara é.
16 Sérgio (14 seg.) (barulho de digitação)
17 qual o apartamento da senhora?
18 Sara é o setecentos e um.
19 Sérgio (7 seg.)
20 setecentos e um?
21 Sara é.
22 Sérgio (10 seg.)
23 pode me confirmar o nome do titular da conta, senhora?
24 Sara (pra) quem, o o meu nome?
25 Sérgio não, não. o anterior.
26 Sara o anterior? olha deve tá em nome de maria de lourdes pereira, ou
27 então pedro que era o marido dela.
28 Sérgio é, correto. é pedro mesmo.
29 Sara ah,
30 (4 seg.) (vozes ao fundo)
31 Sérgio é senhora, consta que a pessoa possui débito automático.
32 Sara hein?
33 Sérgio consta que a pessoa possui débito automático. não é da senhora não,
34 né?
35 Sara não, não. ele vai suspender, porque ele já vendeu o apartamento pra
36 mim, né? [então
37 Sérgio [entendi.
38 Sara eu já quero botar o::
39 Sérgio consta consta no caso a conta que vai vencer dia nove de julho, no
40 valor de sete reais e treze centavos... correto? no caso, a senhora teria
41 que pagar essa conta primeiro. ou a senhora, ou o senhor pedro.
42 Sara ahn.
43 Sérgio depois entrar em contato conosco informando=
44 Sara = e como é que eu faço pra pagar essa conta se eu não tenho essa
45 conta?
46 Sérgio é senhora porque no caso consta como débito automático eu posso até
47 enviar uma segunda via =
48 Sara = talvez até ele pague ainda essa, né?
49 Sérgio [isso [correto.
50 Sara então é melhor eu aguardar

- 51 Sérgio [isso. a senhora aguarda.
52 Sara [até o dia dez.
53 Sérgio aí a senhora entra em contato conosco, informando o nome completo,
54 cpf e identidade.
55 Sara sim. agora me diz uma coisa. caso ele não tenha pago essa conta até o
56 dia dez, eu vou pagar. então, como é que eu faço pra pagar assim sem
57 conta?
58 Sérgio é. nesse caso a senhora pode ir em qualquer agência da xgás, solicitar
59 uma segunda via
60 Sara ahn.
61 Sérgio eles emitem na hora e a senhora pode pagar na hora também.
62 Sara ahn.
63 Sérgio porque pra nós ainda consta como débito automático.
64 Sara ahn.
65 Sérgio mas a senhora entra em contato conosco depois do dia dez
66 Sara tá.
67 Sérgio pra saber se houve o pagamento.
68 Sara tá bom.
69 (barulhos de tecla de telefone)

Atendimento 13

Atendente — Francisco

Cliente – Jairo

Gravação de 22 seg./ (Silêncio de 10 seg)

- 1 Francisco xgás, francisco bom dia.
- 2 Jairo bom dia. francisco, cortaram o meu gás ontem e levaram o o o relógio.
- 3 Francisco levaram o medidor? ((entonação de surpresa))
- 4 Jairo é.
- 5 Francisco qual o número de clie— qual o número (do senhor)?
- 6 Jairo é rua é rua =
- 7 Francisco = não, eh:: o senhor tá com a conta de gás em mãos, não é? no alto=
- 8 Jairo = não. a pessoa ainda não recebeu a conta. tá morando há um mês lá.
- 9 foi dia cinco, hoje faz um mês.
- 10 Francisco ah, então não tem corte. eh, então alguém que SAIU daquele imóvel,
- 11 eh pediu que fosse retirado o medidor do local, não é isso?
- 12 Jairo e a pessoa pode sair pra pedir isso? =
- 13 Francisco = pode sim, se:: no caso a pessoa for morar nesse local e não pedir a
- 14 transferência para seu nome =
- 15 Jairo = mas eu já pedi a transferência pro pro nome =
- 16 Francisco = não. então::, me diz o número do cliente do senhor. se o senhor
- 17 pediu a transferência não: =
- 18 Jairo = é solange mendes gonçalves =
- 19 Francisco = não não. não é o nome não. NÚmero.
- 20 Jairo número de que?
- 21 Francisco número de cliente. se ela é cliente da xgás [ela tem um número.
- 22 Jairo [ah, não tem ela não sabe
- 23 ainda. (você vê) ela não recebeu nenhuma conta.
- 24 Francisco sim, mas quando ela faz a transferência é informado a ela o número de
- 25 cliente de novo.
- 26 Jairo eu fiz a transferência pra ela.
- 27 Francisco isso. fez a transferência?
- 28 Jairo fiz.
- 29 Francisco o senhor fez aonde?
- 30 Jairo eu fiz aqui no centro.
- 31 Francisco no centro?
- 32 Jairo é.
- 33 Francisco e no no na agência não lhe informaram?
- 34 Jairo não
- 35 Francisco então me informa o cpf dela por gentileza.
- 36 Jairo como?
- 37 Francisco o cpf dela.
- 38 Jairo ah, o cpf dela eu não tenho aqui.
- 39 (você tem) o cpf da da da solange aí? ((fala com outra pessoa))
- 40 não tem não, porque ela não está aqui.
- 41 Francisco tá. pede pra ela fazer contato conosco pra que possamos verificar
- 42 então isso pra ela.
- 43 Jairo é, agora eu vou ligar e eu volto a ligar pra você. francisco, né?
- 44 Francisco isso, isso. pode ser qualquer um. é só informar o número do cpf ou o
- 45 número da conta, o que o senhor desejar pra que eu possa verificar
- 46 isso pra ela.
- 47 Jairo infelizmente eu não tenho, mas eu vou ter agora.
- 48 Francisco perfeito.
- 49 Jairo alô?
- 50 Francisco sim.

- 51 Jairo não desliga não que ela vai pegar no no no no outro telefone aqui. aí
52 eu volto a falar com você.
53 Francisco ah, perfeitamente.
54 Jairo é rua gabriel.
55 Francisco é. pode ser qualquer um, tá? não precisa ser só a mim não. qualquer
56 um que lhe atender, o senhor pode passar.
57 Jairo ela vai ligar já já. ela tá no outro telefone, e vai me dar o telefone.
58 ((para outra pessoa)) manda aí. me dá aqui, me dá aqui. ((para o
59 atendente)) francisco, você desculpa eu te atrasar um pouquinho sim?
60 Francisco tudo bem, pode falar.
61 Jairo eu não quero é prejudicar teu teu teu lado aí.
62 Francisco não não tudo bem, pode=
63 Jairo = é que ela tá no celular. tá falando pra lá pra =
64 Francisco = sim
65 (23 seg.)
66 Jairo ((para outra pessoa)) ah tadinho dele. ele queria comer biscoito. já tem
67 aí?
68 (4seg)
69 Jairo me dá aqui
70 (5 seg.)
71 Jairo alô?
72 Francisco alô? sim.
73 Jairo zero doze,
74 Francisco zero doze,
75 Jairo cinco dois três,
76 Francisco cinco dois três,
77 Jairo oito nove um,
78 Francisco oito nove um,
79 Jairo traço onze.
80 Francisco traço onze.
81 Jairo ok? é solange mendes gonçalves.
82 Francisco gabriel trezentos e vinte e dois bloco b?
83 Jairo como?
84 Francisco gabriel trezentos e vinte e dois bloco b?
85 Jairo perfeitamente. é esse mesmo.
86 Francisco só um momento
87 (4 seg)
88 Francisco eh, esse da rua mercedes ramos ainda persiste, senhor?
89 Jairo ela ah, queria dar baixa naquele da mercedes ramos
90 Francisco ela já solicitou essa baixa?
91 Jairo não. não solicitou não ... eu queria solicitar também a baixa lá da
92 mercedes ramos.
93 Francisco eh., no caso ela vai poder fazer, mas por escrito, tá?
94 Jairo ela tem que fazer por escrito?
95 Francisco é. no caso ela faz por escrito. deixa eu verificar =
96 Jairo = então ela fazendo por escrito eu posso entregar aqui no centro?
97 Francisco sim. pode fazer e entregar no centro.
98 Jairo mas independente desse outro aí?
99 Francisco independente. desse outro tem uma conta que vai vencer dia cinco do
100 sete ... que tá vencendo dia cinco do sete, ela efetua o pagamento
101 desta, leva no caso identidade e cpf e pede pra fazer o desligamento
102 desse outro. tá bom?
103 Jairo pra fazer o ligamento?
104 Francisco não. DESligamento.
105 Jairo des— desligamento.

- 106 Francisco é pra pra retirar o medidor. retira o medidor do local pra tirar o nome
117 dela.
118 Jairo eh aí éh:: mas mas e ela po— agora:: você vai fazer da? =
119 Francisco = não não não não. eh quando ela solicitar, através de correspondência
110 do que ela desejar, eh, vai faz a retirada deste.
111 Jairo ok. agora e esse nosso caso?
112 Francisco deixa eu verificar pro senhor. (barulho de digitação)
113 Jairo eu posso mandar uma pessoa pagar a conta aí?
114 Francisco deixa eu ver se ela tem débito, né? pro senhor.
115 Jairo não. é dela sim.

(a fita termina aqui)

URA – “ Unidade de Resposta Automática “
Fita II Atendimento Telefônico X-GÁS – 0800
 Projeto Cliente 2000 – IAG

Atendimento 14

Atendente – Lizandra

Cliente – Alda

- 1 Lizandra x-gás lizandra boa tarde.
 2 Hilda boa tarde lizandra. eu sou, meu número de cliente de vocês é
 3 sete oito zero, nove sete nove traço seis.
 4 Lizandra em nome de quem esta a conta, se [nhora ?]
 5 Hilda [hilda barbosa. soares.]
 6 Lizandra qual o telefone para contato?
 7 Hilda é quatro oito dois dois um sete oito.
 8 Lizandra o endereço e paulo freire cinco [nove dois]
 9 Hilda [cinco nove dois] cento e um.
 10 Lizandra pois não, senhora?
 11 Hilda é o seguinte, é que eu já solicitei que fosse feita cobrança em
 12 débito automático, banco itaú,
 13 Lizandra sim.
 14 Hilda e no meu banco consta que eh, eh, esse débito automático tá lá
 15 já efetivado, e vocês ainda não mandaram pro banco.
 16 Lizandra senhora, no ca:so e o banco que deve repassar a informação de
 17 débito automático para a x-gás então eu não tenho como
 18 informar
 19 Hilda aí na minha ficha não está como [débito automático?]
 20 Lizandra [não senhora] não
 21 consta.
 22 Hilda pois é. e no banco itaú está como débito automático.
 23 Lizandra a senhora pode pedir para o gerente entrar em contato com a
 24 xgás, que ele tem um número específico do setor onde é
 25 cadastrado o débito automático.
 26 Hilda ah,sim.=
 27 Lizandra = para verificar o anda[mento do serviço]
 28 Hilda [então eu tenho que] certo. eu tenho que
 29 me informar com a minha agência.
 30 Lizandra isso. exatamente. é diretamente a agência bancária e um setor
 31 específico da xgás. é banco e xgás direto.
 32 Hilda tá certo.
 33 Lizandra sim,senhora?
 34 Hilda tá bom. muito obrigada [então tá?]
 35 Lizandra [xgás que] agradece [boa tarde]
 36 para a senhora.
 37 Hilda [boa tarde.]

Atendimento 15

Atendente –Marcio

Cliente -Marilda

(Gravação de 25 seg

- 1 Márcio x-gás márcio boa tarde.
2 Marilda marcos, boa tarde.é marcos?
3 Márcio márcio pois não
4 Marilda ah, tudo bem. escuta só, eh, o pessoal da xgás veio aqui na
5 minha casa, e:: e fecharam o gás porque tava com vazamento
6 no aquecedor. então, já resolvemos o problema, mas tá fechado.
7 Márcio correto. qual e o número de cliente da senhora?
8 Marilda o número de cliente é dois sete,
9 Márcio sim,
10 Marilda quatro dois,
11 Márcio quatro dois,
12 Marilda sete meia, ... traço zero.
13 Márcio momento.
14 (3 seg) (barulho de digitação)
15 Márcio está em nome de quem, senhora?
16 Marilda tá no nome de marilda fonseca pereira.
17 Márcio qual o telefone pra contato?
18 Marilda oito quatro, ai perdão (hh) quatro cinco do(h)is eu estava com
19 outro número na cabeça.
20 Márcio quatro cinco dois,
21 Marilda oito três,
22 Marilda oito três,
23 Marilda quatro um,
24 Márcio quatro um?
25 Marilda é.
26 (5 seg) (barulho de digitação)
27 Márcio um momento.
28 (12 seg)
29 Márcio foi a, a emergência foi ao local e fechou o gás?
30 Marilda sim. isso.
31 Márcio que estava havendo escapamento de gás.=
32 Marilda é. ai, mas era no aquecedor e fechou e não pode ser aberto, não
33 é? se não for por eles.
34 (12 seg) (barulho de digitação)
35 Márcio qual o endereço?
36 Marilda avenida rio branco,
37 Márcio sim,
38 Marilda sete nove meia,
39 Márcio pois não,
40 Marilda trezentos e oito.
41 Márcio fecharam quando senhora?
42 Marilda fecharam hoje.
43 Márcio fecharam hoje?
44 Marilda é.
45 (16 seg) (barulho de digitação)
46 Márcio a senhora ligou pro telefone da emergência, eles foram ao local e
47 fecharam ()
48 Marilda isso. annha.((positivamente)) e viram que tinha vazamento e
49 tudo mais entã:o eles, também não podem fazer isso,né? não
50 devem. entã:o eles fecharam, já resolvemos o problema aqui

- 51 dentro e só falta abrir agora.
52 (30 seg) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
53 Márcio senhora () esta ligação está sendo programada. () ver se tem
54 a possibilidade de eles irem amanhã mesmo fazer essa ligação
55 para a senhora.
56 Marilda tá. olha só, tem uma senhora aqui, eu não vou ficar hoje aqui.
57 eu moro lá em petrópolis, uma senhora de OITENTA ANOS,
58 sabe? então ela vai ficar sem gás, sem nada. e amanhã o
59 pessoal sete e meia, oito horas tão chegando aqui pra fazer uma
60 instalação de um fogão que ela tá SEM FOGAO E SEM GAS.
61 Márcio sim.
62 Marilda não pode: colocar eh, como e que se diz, rapidinho não?
63 Márcio vou pedir o mais urgente possível.
64 Marilda tá bom.
65 Márcio tá programado então.
66 Marilda tá bem. obrigada, sim?
67 Márcio xgás agradece. [boa tarde.]
68 [tá. boa tarde.]

Atendimento 16

Atendente 1- Solange

Atendente - Márcio

Cliente - Sara

(Gravação de 22 seg)

- 1 Solange alô?
- 2 sônia, que horas são? ((atendente dirigindo-se a um colega))
- 3 (7 seg) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 4 Márcio xgás márcio boa tarde.
- 5 Sara boa tarde. eu mandei um fax tem tem mais de uma hora pra: do
- 6 meu contrato de locação, que tinham eh:: cortado o meu gás, só
- 7 que era referente às contas do ant- do do inquilino na- anterior
- 8 a mim.
- 9 Márcio sei.
- 10 Sara e eu queria saber se vocês receberam, se amanhã vai estar
- 11 sendo religado o gás.
- 12 Márcio qual o número de cliente por favor.
- 13 Sara ah, só um minutinho, por favor.
- 14 (4 seg)
- 15 Sara cinco seis dois,
- 16 Márcio cinco seis dois,
- 17 Sara dois três sete dígito meia.
- 18 Márcio cinco seis dois, dois três sete dígito meia?
- 19 Sara isso.
- 20 Márcio um momento.
- 21 (6 seg) (barulho de digitação)
- 22 Márcio está em nome de quem, senhora?
- 23 Sara o que? o contrato de locação?
- 24 Márcio a conta.
- 25 Sara a conta? tá no nome de joão antônio da silva.
- 26 Márcio momento.
- 27 (7 seg) (barulho de digitação)
- 28 a senhora passou há uma hora mais ou menos?
- 29 Sara é. (7 seg)
- 30 Márcio () ainda não consta o recebimento, pedir que a senhora
- 31 retorne a ligação um pouco mais tarde. o nosso atendimento
- 32 e até dezoito horas. a senhora chegou a colocar telefone de
- 33 contato no no fax?
- 34 Sara não. ninguém falou que era pra mandar colo- colocar telefone
- 35 de contato.
- 36 Márcio correto. então vou pedir pra senhora retornar um pouco mais
- 37 tarde, que ainda não houve tempo hábil pra nos podermos
- 38 processar esse fax.
- 39 Sara mas o tempo hábil não é de uma hora?
- 40 Márcio não senhora. nós recebemos vários faxes então: seria de acordo
- 41 com a chegada deles.
- 42 Sara ah, porque eu liguei pra aí antes e a menina pediu pra esperar
- 43 uma hora éh da do envio e retornar a ligação.
- 44 Márcio não. realmente ainda não () =
- 45 Sara = já passa de uma hora.
- 46 Márcio exato. ainda tá sendo feita a triagem desses faxes que devem
- 47 estar sendo:: começando a ser feito o processamento. vou pedir
- 48 que a senhora retorne um pouco mais tarde, por gentileza.

Atendimento 17

Atendente - Silene

Cliente – Ana

(gravação de 26 seg)

- 1 Silene xgás silene boa tarde.
- 2 Ana eh, boa tarde por favor eu queria é:: queria trocar o nome do
- 3 do: proprietário do apartamento. como é que faz?
- 4 Silene a senhora tem alguma conta de gás do imóvel em [em mãos?
- 5 Ana [tenho tenho.
- 6 Silene fornece o número do cliente por favor.
- 7 Ana aonde que tem o número é::
- 8 Silene na parte superior da sua conta
- 9 Ana dois cinco três nove quatro traço dois.
- 10 Silene dois cinco três,
- 11 Ana nove quatro traço dois.
- 12 (3 seg) (barulho de digitação)
- 13 Silene está em nome de quem, senhora?
- 14 Ana do antigo proprietário, salvador duarte de de andrade
- 15 Silene confirma o endereço por favor?
- 16 Ana rua das camélias número noventa e oito, apartamento mil e dez.
- 17 Silene qual seria o telefone para contato?
- 18 Ana quatro meia meia,
- 19 Silene quatro meia meia,
- 20 Ana cinco nove três sete.
- 21 Silene cinco nove três sete? no caso senhora se não houver
- 22 nenhuma conta em aberto, tem como fazer a transferência
- 23 por telefone. a senhora aguarda só um momento por favor?
- 24 (conversa paralela) (21 seg)
- 25 Silene senhora?
- 26 Ana oi.
- 27 Silene o imo- o imóvel é próprio ou alugado?
- 28 Ana é próprio.
- 29 Silene é próprio. no caso qual seria a data da escritura. a senhora
- 30 saberia informar?
- 31 Ana data da escritura, não sei nada disso.
- 32 Silene seria desse mês de agosto?
- 33 Ana não. foi em julho que foi fechado o (negócio)=
- 34 Silene é. porque já foi gerada a conta do mês de agosto, o
- 35 vencimento dela foi dia doze de agosto.
- 36 Ana já tá paga. eu tô com ela aqui na mão.
- 37 Silene no caso a senhora efetuou o pagamento na data no dia doze dia
- 38 doze?
- 38 Ana olha, a minha conta – é, efetuei na:: no dia: acho que foi sex-
- 40 segunda-feira.
- 41 Silene porque o prazo para () a senhora efetuou em banco ou em
- 42 casa lotérica?
- 43 Ana casa lotérica. caixa econômica federal.
- 44 Silene é porque essa conta ainda está constando em aberto, porque o prazo
- 45 pra que o banco possa estar repassando essa esse pagamento,
- 46 tanto o banco quanto a casa lotérica, é um prazo de cinco dias
- 47 úteis. então mais ou menos após esse prazo, a senhora entra
- 48 em contato conosco, e se tiver constando já como paga, nós
- 49 temos como fazer a transferência por telefone para a senhora.
- 50 somente a senhora informando os dados do proprietário.

- 51 Ana então quando paga assim na segunda-feira, porque dia doze
52 não dava pra,
53 Silene não, certo. dia doze foi no sábado.
54 Ana aí eu paguei segunda. então não pode?
55 Silene não. não.
56 Ana tem que esperar cinco dias úteis, é isso?
57 Silene não.não. vou explicar novamente.a senhora tem que – a
58 senhora pagando em casa lotérica ou bancos, tá, o prazo para
59 que eles possam estar repassando o pagamento pra xgás, é
60 um prazo de cinco dias úteis. pra eles repassarem o
61 pagamento pra xgás ah, do dia que a senhora efetuou o
62 pagamento, é contado cinco dias úteis, no caso pra eles
63 estarem passando então ()
64 Ana = (esse pagamento todo) é como se eu não tivesse, só uma
65 curiosidade por causa de problema de banco, é como se eu
66 não tivesse pago, é isso?
67 Silene ainda não consta o pagamento.
68 Ana nossa, ()
69 Silene é porque não é uma coisa automática. é um prazo de cinco
70 dias úteis pra eles estarem repassando o pagamento pra xgás.
71 Ana tá bom então. eu ligo então na sexta-feira. já deve estar
72 resolvido,né?
73 Silene sim.
74 Ana paguei na segunda.
75 Silene a senhora entra em contato conosco, informando os dados do
76 proprietário que seria o nome completo, cpf, telefone para contato, e a
77 data da escritura do imóvel =
78 Ana = olha, o proprietário no caso é o meu pai. e::: eu preciso pegar
79 todos esses dados dele ou serve os meus dados? tem que ser
80 o dele?
81 Silene não. a conta só poderá ficar no nome do proprietário.
82 Ana ué, mas eu sempre tive – eu tenho que ter alguma conta no
83 meu nome.
84 Silene certo, mas a xgás,
85 Ana ()
86 Silene certo, senhora. eu entendo a posição da senhora, mas a xgás
87 ela só faz a transferência de titularidade para o nome do
88 proprietário ou o nome do locatário.
89 Ana e, no caso e:: eu tô- eu seria como locatária,não é? mas como
90 não é um contrato de aluguel.
91 Silene certo.mas a senhora tem o contrato de locação?
92 Ana não.
93 Silene então no caso só pode ficar no nome do proprietário. não tem
94 como ser passado para o nome de outra pessoa a não ser o
95 proprietário.
96 Ana engraçado,né? então ta bom. eu vou ver o que eu vou fazer.
97 Silene [certo.]
98 Ana [obrigado.]
99 Silene a xgás agradece a sua ligação e tenha uma boa tarde.

Atendimento 18

Atendente – Cleide

Cliente - Laura

(Gravação de 21 seg)

(Silêncio de 28 seg)

- 1 Cleide xgás Cleide boa tarde.
 2 Laura boa tarde, Cleide. alô?
 3 Cleide pois não.
 4 Laura eh:, eu queria fazer uma transferência de endereço.
 5 Cleide transferência de titularidade?
 6 Laura isso.
 7 Cleide a senhora tem alguma conta de gás do imóvel que a senhora
 8 gostaria de fazer a transferência em mãos?
 9 Laura não, do imóvel que eu estou não. tenho do antigo imóvel.
 10 Cleide no caso, a senhora gostaria de retirar o nome da senhora do antigo
 11 imóvel,
 12 Laura e colocar no novo.
 13 Cleide porque no caso deveria ser solicitado, no caso o desligamento do
 14 antigo imóvel,tá? e passar a conta do novo imóvel para o nome da
 15 senhora.
 16 Laura como que eu posso fazer isso?
 17 Cleide no caso se não houver débito eu tenho como fazer por telefone. a
 18 senhora tem alguma conta de gás do imóvel antigo em mãos?
 19 Laura tenho.
 20 Cleide fornece o número de cliente por favor. (3seg)
 21 Laura trinta e dois,
 22 Cleide trinta e dois,
 23 Laura nove sete,
 24 Cleide nove sete,
 25 Laura cinco dois,
 26 Cleide cinco dois,
 27 Laura nove.
 28 Cleide nove?
 29 Laura isso.
 30 Cleide está em nome de quem?
 31 ((Laura conversando com outra pessoa)) (3seg)
 32 Laura alô?
 33 Cleide está em nome de quem a conta?
 34 Laura eh, tá em nome de henrique,
 35 Cleide pois não.
 36 Laura tavares gonçalves.
 37 Cleide confirma o endereço por favor?
 38 Laura praça luís dutra, [dois]
 39 Cleide [pois não.]
 40 Laura apartamento duzentos e um.
 41 Cleide telefone para contato qual seria?
 42 Laura cinco::: cinco dois três dez vinte e dois.
 43 Cleide aguarda só um momento por favor.
 44 (16 seg)
 45 Cleide senhora?
 46 Laura sim.
 47 Cleide não teria como no momento ser solicitado o desligamento desse
 48 imóvel, que ele já consta a conta do mês de agosto que foi gerada,
 49 que estará sendo () o vencimento dela é dia vinte de agosto. somente

- 50 após constar essa conta como paga, é que nos poderemos solicitar
51 o desligamento.
- 52 Laura mas a:, a do mês de julho não foi paga em dia? não não seria, ... essa
53 nova conta vai pro novo proprietário. não vai, não vou ser eu que
54 vou pagar.
- 55 Cleide essa conta já foi gerada a conta do mês de agosto. já foi gerada no
56 nome do senhor henrique, tá? ele deveria ter feito a solicitação antes
57 dessa conta ser gerada.
- 58 Laura tá, mas eu já fiz essa solicitação, tava querendo confirmar ela. não =
59 Cleide = não, não. a senhora não fez. não consta nenhum pedido.
- 60 Laura não. fiz pedido tanto pela internet quanto pelo telefone.
61 Cleide não, pela internet nos não aceitamos esse tipo de pedido. não foi
62 aceito,tá? e por telefone também a senhora não solicitou senão nós
63 tínhamos cadastrado, tá? e no caso a senhora terá que efetuar
64 primeiramente o pagamento desta conta para que nos possamos fazer
65 a: a retirada do nome dessa conta.
- 66 Laura e como que eu posso fazer pra colocar o no-, assim eu tenho que ir
67 em alguma loja ou ()
- 68 Cleide em relação a fazer a transferência para o novo endereço?
69 Laura é.
- 70 Cleide qual é o novo endereço por favor?
71 Laura é avenida eh::: (3 seg) ((conversa com alguém)) getúlio vargas noventa
e dois
72 apartamento cento e um. cento e um ou duzentos e um? ((falando com
alguém))
73 duzentos e um. ((volta a falar com a atendente.
- 74 Cleide noventa e dois apartamento,
75 Laura duzentos e um.
76 Cleide duzentos e um.
77 Laura isso.
78 Cleide aguarda só um momento por favor.
79 (44 seg) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
80 mas nós não temos o apartamento duzentos e um, senhora.
81 Laura não tem apartamento duzentos e um?=
82 Cleide não. temos apartamento um, dois, três, quatro, cinco e seis nesse
83 número.
84 Laura então seria: instantinho só ((falando com outra pessoa))
85 só tem um dois três quatro cinco e seis no prédio. é. seria o que? o
quatro, o três,
86 é o três. ((volta a falar com o atendente))
87 Cleide a senhora tem certeza que é o três?
88 Laura é o três.
89 Cleide seria passado para o nome de quem senhora?
90 Laura () é para henrique tavares gonçalvez.
91 Cleide aguarda só um momento.
92 (26 seg)
93 Cleide senhora?
94 Laura oi.
95 Cleide esse imóvel, ele é próprio ou alugado?
96 Laura alugado.
97 Cleide é alugado?
98 Laura isso.
99 Cleide a senhora tem os dados do locatário em mãos?
100 Laura tenho. um instantinho só.
101 (10 seg)

- 102 oi, o que você quer saber?
- 103 Cleide primeiramente cpf do locatário por favor.
- 104 Laura do locatário, que está alugando, né?
- 105 Cleide sim.
- 106 Laura eh:: cinco dois meia,
- 107 Cleide cinco dois meia,
- 108 Laura oito dois,
- 109 Cleide oito dois,
- 110 Laura cinco meia,
- 111 Cleide cinco meia,
- 112 Laura três sete,
- 113 Cleide três, sete,
- 114 Laura sete tracinho vinte e um.
- 115 (10 seg) (barulho de digitação)
- 116 Cleide aguarde só um momento por favor.
- 117 (24 seg) qual é o nome do locatário por favor?
- 118 Laura henrique tavares gonçalvez.
- 119 Cleide tavares?
- 120 Laura gonçalvez.
- 121 (6 seg) (barulho de digitação)
- 122 Cleide telefone para contato qual seria?
- 123 Laura quatro quatro três, três onze trinta e dois.
- 124 Cleide onze trinta e dois?
- 125 Laura isso.
- 126 Cleide qual, qual o prazo de vigência do contrato de locação, senhora?
- 127 Laura um instantinho só.
- 128 Cleide o início e o término.
- 129 Laura um instantinho só. (2 seg) alô?
- 130 Cleide pois não.
- 131 Laura eh:: de primeiro de maio de dois mil e um a trinta e um de dezembro de
- 132 dois mil e três.
- 133 Cleide trinta e um de dezembro de dois mil e três?
- 134 Laura isso.
- 134 Cleide repete o cpf por favor?
- 135 Laura eh, cinco dois seis,
- 136 Cleide pois não.
- 137 Laura oito dois cinco... meia três sete,... tracinho vinte e um.
- 138 (8seg) (barulho de digitação)
- 139 Cleide anota o número como cliente da xgás por favor.
- 140 Laura um instantinho só por favor. vou pegar um papel (2seg) pode
- 141 falar ... alô?
- 142 Cleide aguarda só um momento.
- 143 (48 seg) (vozes ao fundo)
- 144 Cleide senhora?
- 145 Laura sim.
- 146 Cleide senhora, no momento o meu sistema saiu do ar e não tem como
- 147 passar a numeração para a senhora no momento. a senhora entra em
- 148 contato no final da tarde que nós iremos passar a numeração.
- 149 Laura tá bom. qual o seu nome mesmo?
- 150 Cleide Cleide.
- 151 Laura Cleide?
- 152 Cleide isso.
- 153 Laura tudo bem, Cleide. mas já está concluído, né?
- 154 Cleide sim.
- 155 Laura só falta pegar o número.

- 156 Cleide sim.
157 Laura tá ótimo, muito obrigada.
158 Cleide por nada. xgás agradece sua ligação e tenha uma boa tarde.
159 Laura boa tarde.

Atendimento 19

Atendente - Marcos

Cliente – José

(Gravação de 42 seg)

- 1 Marcos x-gás, marcos boa tarde.
 2 José boa tarde marcos, eu éh eu hoje recebi aqui na:: hoje um comunicado
 3 que a partir de amanhã, vai ser trocado uma vários éh::
 4 medidores [de gás] tá marcos.
 5 Marcos [certo]
 6 José a pergunta que eu faço é a seguinte, se por acaso você pode
 7 Informar, o tempo médio pra trocar um um um medidor desse,
 8 você tem uma uma idéia?
 9 Marcos ah, e rápido, senhor. se não houver nenhum problema é rápido,
 10 dura alguns minutos.
 11 José uns cinco minutos, né?
 12 Marcos é, se não houver nenhum problema.
 13 José é só sacar um [e atarraxar o outro] né?
 14 Marcos [perfeitamente] se não tiver nenhum problema
 15 de escapamento, nada, é rapidinho a substituição. =
 16 José não, não tem. é uma questão de digamos [dez minutos pra cada]
 17 um né?
 18 Marcos [dez minutinhos]
 19 perfeitamente. perfeitamente.
 20 José dez minutos pra cada um. pra eu poder orientar a rapaziada,né?
 21 Marcos perfeitamente.
 22 José e poder dar uma uma idéia de tempo a rap- o pessoal para fazer
 23 a comida depois, né?
 24 Marcos correto senhor.
 25 José e: bom então eu, outra coisa marcos, isso terá algum custo?
 26 Marcos não senhor. a substituição é gratuita.
 27 José é mais segurança [e racionalização, né?]
 28 Marcos [perfeitamente] correto senhor.
 29 José tá bem marcos. muito obrigado, hein.
 30 Marcos a xgás agradece e uma boa tarde para o senhor.
 31 José =brigado hein.

Atendimento 20

Atendente - Alma

Cliente – Gabriel

(Gravação de 43 seg)

- 1 Alma xgás, alma boa tarde.
2 Gabriel boa tarde ... eh::: olha só, eu tô ligando aqui da:: rua
3 floriano, eh::: (2.0) é que o o o edifício que eu:: que eu moro tá
4 com cheiro de gás insuportável aqui no:: no pc,né?
5 Alma cheiro no pc, senhor? cheiro de gás? o senhor já notificou
6 esse problema a emergência? ou é a primeira vez que o senhor
7 está ligando.
8 Gabriel é a primeira vez.
9 Alma o telefone que o senhor deve notificar pra que os técnicos
10 compareçam ainda hoje ao local é zero oitocentos, trinta e
11 dois, zero quatro, oito seis. é o telefone da emergência da
12 xgás.
13 Gabriel zero quatro,
14 Alma oito seis.
15 Gabriel oito seis. obrigado, tá?
16 Alma por nada senhor. a xgás agradece a ligação. uma boa tarde.
17 Gabriel boa tarde.

Atendimento 21

Atendente - Márcia

Cliente - Lúcia

(Gravação de 41 seg)

(Gravação de 18 seg)

- 1 Márcia xgás Márcia boa tarde.
- 2 Lúcia boa tarde. minha filha, é o seguinte, o meu relógio está escapando
- 3 gás.
- 4 Márcia nesse caso senhora, a senhora deve chamar o setor de emergência da
- 5 xgás pra que eles estejam indo até o imóvel.
- 6 Lúcia eu? mas o telefone que me deram foi esse.
- 7 Márcia o seu relógio

A gravação termina nesse ponto

Atendimento 22

Atendente - Marcos

Cliente - Vera

- 1 Marcos x-gás fone marcos boa tarde (ligação e interrompida)
 2 (gravação de 25 seg)
 3 Marcos x-gás marcos boa tarde.
 4 Vera marcos, boa tarde. eu queria eh:: solicitar eh: a instalação do::: de
 5 gás.
 6 Marcos mas no local não há fornecimento?
 7 Vera oi?
 8 Marcos no local não há fornecimento?
 9 Vera não. inclusive eu já liguei pra aí pra instalarem,só que tinham
 10 duas contas pendentes e já foi resolvido as duas contas pendentes ...
 11 mas do outro endereço eh:: que a pessoa tava.
 12 Marcos qual o endereço por favor?
 13 Vera não. o outro que ela tava, o outro que ela tava não é esse de agora
 14 não.
 15 Marcos qual o endereço pra instalação?
 16 Vera o endereço pra instalação é rua dos pinheiros, número oitenta e quatro
 17 apartamento trezentos e sete.
 18 Marcos pinheiros, oitenta e quatro, apartamento
 19 Vera [apartamento trezentos e sete.
 20 Marcos qual o bairro?
 21 Vera santa helena
 22 Marcos um momento por favor.
 23 (30 seg)
 24 Marcos foi pedido em nome de quem?
 25 Vera eh, pau-, marcos paulo de souza pereira.
 26 Marcos anota o numero de cliente por favor.
 27 Vera pois não.
 28 Marcos cinco dois cinco,
 29 Vera ahn,
 30 Marcos nove zero um.
 31 Vera ahn,
 32 Marcos um momento por favor.
 33 (3seg) (barulho de digitação)
 34 Vera olha só,inclusive a pessoa que me atendeu falou que tinha que
 35 instalar um novo medidor lá.
 36 Marcos exatamente.
 37 Vera e pode, pode instalar e pagar e não precisa nem pagar em duas
 38 vezes. põe uma vez direto na conta. que eu acho que é cinqüenta
 39 reais, né?
 40 Marcos tá, mas já foi feito a solicitação, deixa eu ver como é que foi
 41 cobrado.
 42 (6 seg)
 43 Marcos cobrado em quantas parcelas?
 44 Vera uma.
 45 Marcos uma parcela?
 46 Vera é.
 47 (6seg)
 48 Marcos foi constatado algumas exigências no dia dez quando eles foram
 49 ao local. já foi resolvido?
 50 Vera todas.
 51 Marcos todas. um momento, tá?
 52 (3seg) (barulho de digitação)

- 53 Vera só um minutinho por favor , tá?
- 54 Marcos sim.
- 55 (10 seg)
- 56 Marcos senhora?
- 57 (7 seg)
- 58 Vera oi.
- 59 Marcos foi (gravado) então pra amanhã no horário entre oito e dezoito
- 60 horas.
- 61 Vera oito e dezoito horas? você já tem, já tem tudo- já está com a
- 62 identidade, cpf, tudo dele, ne?
- 63 Marcos exato. já foi feito:: o pedido e eles vão amanha retornar então pra
- 64 essa instalação.
- 65 Vera tá ok.
- 66 Marcos mais alguma informação?
- 67 Vera só isso. qual o seu nome mesmo?
- 68 Marcos marcos. a senhora não pode confirmar o telefone pra contato por
- 69 gentileza?
- 70 Vera éh:, pode deixar no quatro quatro um,
- 71 Marcos sim,
- 72 Vera nove zero zero nove.
- 73 Marcos pois não, senhora.
- 74 Vera É marcos seu nome né?
- 75 Marcos exatamente.
- 76 Vera tá ok marcos.obrigada.
- 77 Marcos x-gás agradece. boa tarde.

Atendimento 23

Atendente- Vanda

Cliente - Flávio

(Gravação de 25 seg) 332seg

- 1 Vanda x-gás, vanda boa tarde.
- 2 Flávio boa tarde, vanda. é o seguinte, eu tô, eu me mudei agora pra
- 3 um apartamento e eu tô tendo agora que pagar(hh) a conta. e: eu
- 4 nunca fiz isso antes, eu não sei aonde é que eu pago as conta da
- 5 x-gás.
- 6 Vanda o senhor poderia me passar o número de cliente que consta na
- 7 conta de gás, senhor, do antigo morador?
- 8 Flávio dez, trinta e sete, zero barra oito.
- 10 Vanda só um momento por favor.
- 11 (8seg)
- 12 Vanda qual o nome do antigo morador senhor?
- 13 Flávio bom, está como titular maria odete moura lima.
- 14 Vanda poderia me confirmar o endereço?
- 15 Flávio rua capitão mota quarenta e três ... cobertura zero três (2 seg),
- 16 bairro fábrica. cep trinta e dois, quatro meia oita barra zero zero.
- 17 Vanda confere senhor.seria uma conta de agosto com vencimento em
- 18 oito do oito?
- 19 Flávio isso.
- 20 Vanda o senhor pode pass- pagar nas agências lotéricas, casas lotéricas
- 21 ou então direto na x-gás, senhor.
- 22 Flávio e: como é que eu faço pra passar isso pra débito automático?
- 23 Vanda aí o senhor teria que verificar junto a sua agência bancária.
- 24 Flávio ah, não é com você?
- 25 Vanda depois que o senhor passar para o seu nome.
- 26 Flávio eu preciso passar pro meu nome antes?
- 27 Vanda isso. o senhor pode proceder da seguinte maneira. pagar essa
- 28 conta direto na agência, lá mesmo solicitar a transferência de
- 29 titularidade. com o número que lhe for passado, o senhor informa
- 30 para:: o seu banco e lá vai ser feito o procedimento entre o
- 31 banco e a tesouraria da x-gás para o seu débito automático.
- 32 Flávio tá. então seria uma agência da x-gás mesmo?
- 33 Vanda isso.
- 34 Flávio e qual é o::: o onde é que eu encontro uma agência mais próxima
- 35 do bairro fábrica possível?
- 36 Vanda do fábrica?
- 37 Flávio é.
- 38 Vanda teria a do centro ou de são mateus senhor.
- 39 Flávio só centro e são mateus?
- 40 Vanda isso.no verso da sua conta tem os endereços.
- 41 Flávio ah, tá. verdade, tem sim.e quanto tempo eu preciso:: , quanto
- 42 tempo até vocês me cortarem o gás?
- 43 Vanda o senhor está:: locando o imóvel?
- 44 Flávio ahn?
- 45 Vanda o senhor comprou ou está locando?
- 46 Flávio tô locando.
- 47 Vanda o senhor está desde que data nesse imóvel?
- 48 Flávio desde::: bom, na verdade tem um mês.
- 49 Vanda tem um mês?
- 50 Flávio é. por que? tem outra conta atrasada?
- 51 Vanda não senhor. estou perguntando:: pra saber se essa conta seria de

- 52 sua responsabilidade.
- 53 Flávio não, é sim, é de minha responsabilidade.
- 54 Vanda a partir da data que está no contrato de locação, todas as contas
- 55 são de sua responsabilidade, senhor.
- 56 Flávio eu sei.
- 57 Vanda essa no caso já é sua.
- 58 Flávio eu sei que é, mas eu só queria saber:: =
- 59 Vanda = não. o senhor precisa levar também o seu contrato de locação
- 60 pra que seja transferido pra o seu nome.
- 61 Flávio ()é como se eu estivesse locando, só
- 62 que o apartamento é da minha irmã não é::, não é:: então na na
- 63 prática eu queria eu pagar a conta, porque eu estou morando lá ()
- 64 Vanda é .o procedimento seria esse. o senhor pode ir na agência e
- 65 solicitar lá mesmo a transferência de titularidade, pagar e solicitar
- 66 a transferência. vai ficar no seu nome mesmo senhor?
- 67 Flávio seria melhor.poderia botar em débito automático, não é isso?
- 68 Vanda isso. ... mais alguma informação?
- 69 Flávio eh:, tem uma coisa que eu queria ah, quanto tempo vocês demoram
- 70 pra cortar a o gás?
- 71 Vanda normalmente é em torn- éh: de sessenta, em torno de sessenta dias
- 72 de atraso senhor para haver o corte. após o recebimento da da
- 73 correspondência do corte, são dez dias para o desligamento do
- 74 gás.
- 75 Flávio tá bom. obrigado.
- 76 Vanda x-gás é que agradece o seu contato e tenha uma boa tarde
- 77 senhor.
- 78 Flávio boa tarde. tudo bem. tchau.

Atendimento 24

Atendente - Vanda

Cliente - Olga

(Gravação de 23 seg)

- 1 Vanda x-gás vanda, boa tarde.
 2 Olga boa tarde, poderia me informar se a rosana está trabalhando
 3 hoje?
 4 Vanda rosana?
 5 Olga é.
 6 Vanda senhora, aqui nós somos do tele atendimento. não há
 7 ninguém com esse nome.
 8 Olga bom, a pessoa que me atendeu, foi pra esse número mesmo,
 9 ela me deu o nome de rosana, mas eu vou tornar a falar com
 10 você.
 11 Vanda pois não.
 12 Olga a minha conta de gás eu não recebi. desse mês agora de:: de
 13 agosto, não é? ... eu costume gastar entre vinte e dois, vinte e
 14 um. a minha conta veio com cinquenta e dois reais. ... eu falei
 15 com essa funcionária que me atendeu ai, ela me disse, isso
 16 foi na semana passada, que na sexta-feira mandaria uma
 17 pessoa aqui para ver o medidor do gás. esse medidor do gás
 18 não veio. e eu tô sem saber como e que eu vou fazer.
 19 Vanda por gentileza, o seu numero de cliente.
 20 Olga espera aí. e:: cento e vinte e nove,
 21 Vanda sim.
 22 Olga oito zero zero, tracinho um.
 23 Vanda está em nome de quem?
 24 Olga mário de souza alves.
 25 Vanda (10 seg) (barulho de digitação)
 26 senhora, foi verificado no dia quatorze do oito.
 27 Olga hum.
 28 Vanda e a sua leitura está correta.
 29 Olga minha filha, aqui é uma casa de três pessoas, ... você entendeu?
 30 não houve nenhuma diferença nos nossos hábitos ... entendeu?
 31 eu perguntei aqui na portaria se veio alguém e eles disseram
 32 que não veio ninguém aqui pra olhar o relógio.
 33 Vanda aqui está como realizado, senhora.
 34 Olga pois é. e aí, como é que eu faço?
 35 Vanda está correto. o que pode estar acontecendo é um vazamento.
 36 Olga e aí? eu tenho que reclamar onde?
 37 Vanda sobre o vazamento?
 38 Olga é, se tem algum vazamento.
 39 Vanda a senhora terá que entrar em contato com um gasista
 40 particular éh:: de sua confiança. =
 41 Olga = e por que que eu não recebi a conta?
 42 Vanda do mês oito?
 43 Olga é.
 44 Vanda a senhora ainda não recebeu ?
 45 Olga não. eu paguei porque é debito automático em conta e foi
 46 lançado na minha conta.
 47 (3seg) (vozes ao fundo)
 48 Vanda um momento por gentileza
 49 (4 seg) (vozes ao fundo)
 50 Vanda por gentileza, me repita novamente o número

- 51 Olga do cliente?
52 Vanda sim.
53 Olga cento e vinte e nove,
54 Vanda sim,
55 Olga oitocentos,
56 Vanda sim,
57 Olga tracinho um.
58 Vanda obrigada.
59 (17 seg) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
60 Vanda a conta do mês oito com vencimento ontem,
61 Olga é.
62 Vanda foi enviada pra senhora no dia quatro do oito.
63 Olga mas e por que que eu não recebi?
64 Vanda realmente senhora eu não tenho como lhe dar essa
65 informação.
66 Olga tá bom, obrigada. (bate o telefone)

Atendimento 25

Atendente - Marcos

Cliente - Célia

(Gravação de 17 seg)

(Gravação de 20 seg)

- 1 Marcos x-gás fone marcos boa tarde.
 2 Célia bom dia, com quem eu falo?
 3 Marcos marcos.
 4 Célia marcos, é eu estou com um débito aí com vocês, tá? e:: só
 5 que o::: o:: gás está no nome do meu marido. quer dizer,
 6 cheque meu não posso levar, né?
 7 Marcos exato.
 8 Célia agora, ele não trabalha- ele não tem cheque. agora:: cheque
 9 da firma:: pode ser?
 10 Marcos o o cheque só pode ser em nome do titular na conta.
 11 Célia do titular na conta?
 12 Marcos exato.
 13 Célia mas deixa eu falar, não teria como eu fazer um depósito aí:
 14 num banco de vocês, alguma coisa?
 15 Marcos não. tem que ser realmente ... pago na agência, ou nas casas
 16 dependendo, quando foi o vencimento da sua conta?
 17 Célia eu recebi uma cartinha, desde o mês três se eu não me
 18 engano.
 19 Marcos deixa eu verifi- qual o número de cliente por favor?
 20 Célia o número, deixa eu ver se tem o número aqui. ih, eu acho
 21 que aqui não tem número.
 22 Marcos a senhora está com a carta?
 23 Célia eu estou com uma carta.
 24 Marcos o número está embaixo do nome. embaixo da data. lá em
 25 cima.
 26 Célia embaixo da da- isso.tá . zero trinta e sete,
 27 Marcos sim,
 28 Célia oito dois seis,
 29 Marcos oito dois seis,
 30 Célia cinco digito nove.
 31 Marcos cinco digito nove?
 32 Célia isso.
 33 Marcos está em nome de quem, senhora?
 34 Célia geraldo da silva.
 35 Marcos qual o telefone para contato.
 36 Célia é cinco quatro dois,
 37 Marcos sim,
 38 Célia quatro meia doze.
 39 Marcos quatro meia doze?
 40 Célia isso.
 41 Marcos sabe informar o cep?
 42 Célia hum:: vinte e seis, nove, ih não. o cep daqui, esse que eu
 43 estou dando é o cep de lá. esse aí é o seu telefone de
 44 trabalho.
 45 Marcos não, tudo bem.
 46 Célia o cep de lá:: daqui eu não sei.
 47 Marcos tudo bem. só um momento. aqui consta em aberto as
 48 contas referentes a março, abril, maio, junho e julho.
 49 Célia junho e julho?

- 50 Marcos exato. essas contas a senhora pode comparecer a qualquer
51 agência da xgás.
52 Célia ahn,
53 Marcos o valor seria o valor delas mesmo. o valor venal, porque a
54 multa e a mora serão cobrados na conta seguinte.
55 Célia ahn,
56 Marcos então o total daria cento e cinqüenta e cinco e noventa e
57 quatro.
58 Célia cento e cinqüenta e cinco,
59 Marcos e noventa e quatro.
60 Cliente e noventa e quatro. tá.então tá jóia. ... tá bom, então. eu
61 tenho que direto aí em dinheiro, não é?
62 Marcos exatamente.
63 Célia tá jóia então.obrigada marcos.
64 Marcos xgás [agradece e boa tarde]
65 Célia [tchau, nada.]

Atendimento 26

Atendente - Maria

Cliente – João

(Gravação de 19 seg)

(Gravação de 20 seg)

- 1 Maria x-gás maria boa tarde.
- 2 João boa tarde maria. por gentileza, o meu filho acabou de de
- 3 se mudar aqui pra:: rua: , como é que chama aqui, agora que
- 4 eu vou ficar, rua sa:o esqueci. ali em linhares.
- 5 Maria são mateus
- 6 João é. são mateus. então, eh eh eh que eu estou aqui meio
- 7 apavorado com um monte de coisa pra fazer, até esqueci o
- 8 nome da rua. e o o o: o fogão, ele o:: rapaz veio pra instalar,
- 9 mas não tem gás. então inclusive não tem nem o: o: o:
- 10 relógio,né?
- 11 Maria sim.
- 12 João o medidor, né?
- 13 Maria sim.
- 14 João me diga uma coisa, maria. como é que isso, como é que isso
- 15 se processa agora?
- 16 Maria o senhor deve: informar ao seu filho que ele entre em
- 17 contato conosco,
- 18 João sim,
- 19 Maria eh, com o cp- eh, ele é inquilino ou loca- ou:: proprietário?
- 20 João é inquilino, inquilino.
- 21 Maria Inquilino? então ele deve entrar em contato conosco com
- 22 cpf, identidade e a vigência do contrato de locação pra pedir
- 23 a instalação de um medidor de gás.
- 24 João [isso ele tem que fazer]
- 25 Maria [é cobra-] ele entra em contato conosco de sete
- 26 às dezenove horas de segunda a sexta.
- 27 João ()
- 28 Maria é cobrado uma taxa de cinqüenta reais que é paga na
- 29 Primeira conta de gás ou dividida em duas de vinte e cinco e
- 30 sessenta e oito.
- 31 João sim, me diga uma coisa, mas isso tem que ser feito
- 32 pessoalmente ou [pode ser feito]
- 33 Maria [não, ele pode fazer] pelo telefone
- 34 João pelo telefone. =
- 35 Maria = através desse mesmo número com essa documentação .
- 36 João pois é, maria. ele estava aqui nesse instante o bandido. ele
- 37 foi lá pra fora e eu fiquei sozinho aqui.
- 38 Maria peça a ele que entre em contato conosco. nós estamos
- 39 [aqui até às dezenove] horas[e aí nós fazemos o pedido]
- 40 João [tá bem tá bem tá bem] [e quanto tempo demora
- 41 maria?]
- 42 Maria dependendo do horário, senhor, vai ser feito,- vai ser gerado
- 43 uma vistoria no imóvel pra amanhã ou para quinta-feira,
- 44 dependendo do horário que ele entrar em contato conosco.
- 45 (tá legal?)
- 46 João minha netinha eh:: minha netinha está tomando banho lá em
- 47 casa, porque ahn com esse frio,né?
- 48 Maria entendo.
- 49 João não tem, não tem água quente e também o fogão não

- 50 funciona,né?
51 Maria peça a ele que entre em contato conosco, senhor, até as até
52 as quinze e trinta. até as três e meia da tarde.
53 João três e meia?
54 Maria que aí nós podemos estar pedindo essa:: essa:: vistoria pra
55 amanhã.
56 João tá bem. tá bem. tá bem.
57 Maria correto?
58 João ele vai entrar em contato.
59 Maria pois não.
60 João muito obrigado, viu?
61 Maria a xgás agradece sua ligação. boa tarde.
62 João boa tarde.

Atendimento 27

Atendente – Janaina

Cliente – Ana

(Gravação de 21 seg)

- 1 Janaína x-gás fone janaína, boa tarde.
 2 Ana boa tarde. como é seu nome?
 3 Janaína janaína, senhora.
 4 Ana janaína?
 5 Janaína exato.
 6 Ana olha, meu nome é ana. eu estou com uma conta que consta
 7 em aberto, mas a conta está paga. o que eu faço?
 8 Janaína qual o número do cliente, por gentileza, na conta do gás?
 9 Ana cinqüenta zero um, quarenta traço quatro.
 10 Janaína essa conta se encontra em nome de quem por favor.
 11 Cliente ana maria de aráujo ribeiro.
 12 Janaína a senhora confirma por gentileza o endereço e telefone para
 13 contato?
 14 Ana bom, telefone pra contato agora é outro. porque eu me mudei
 15 e o apartamento está alugado. a rua é professor fernando junqueira
 16 cento e trinta e dois, novecentos e dez.
 17 Janaína sim.e qual o telefone para contato por favor?
 18 Ana o atual?
 19 Janaína exato.
 20 Ana é seis nove zero, [vinte e oito], trinta e nove.
 21 Janaina [seis nove zero] só um momento por favor.
 22 (53 seg)
 23 é uma conta com referência a qual mês, senhora?
 24 Ana o que informaram a minha inquilina é que o mês seis estava
 25 em aberto.
 26 Janaína é, exatamente. é a conta que consta aqui em aberto para o
 27 nosso sistema.
 28 Ana mas não está, porque estava em débito automático, a do mês
 29 sete também, e a do mês sete, consta como?
 30 Janaina deixa eu estar verificando, só um minuto.
 31 (5 seg)
 32 Janaína ela estava em débito automático?
 33 Ana estava.
 34 Janaína no caso, já não costa mais como débito automático essa conta.
 35 Ana qual? a do- eu sei que não consta. eu já retirei.
 36 Janaína certo.
 37 Ana para o mês oito ela já vai ser paga normalmente. mas até o
 38 mês sete ela estava em debito automático.
 39 Janaína consta como paga a conta do mês sete que venceu em cinco de
 40 agosto. e essa conta que venceu no dia cinco de julho, ela
 41 consta em aberto.
 42 Ana e a do mês seis? cinco do seis?
 43 Janaína a conta do mês seis que venceu no dia cinco de julho, ela
 44 consta em aberto no valor de oito reais e vinte centavos.
 45 Ana a do mês cinco e a do mês seis estão em aberto?
 46 Janaína não. desculpa. a a conta do mês cinco, ela consta paga e a do
 47 mês seis que venceu no dia cinco de julho que está em aberto
 48 no valor de oito reais e vinte centavos.
 49 Ana não. espera aí. olha só (hhh) tem alguma coisa de errado aí. =
 50 Janaína = não. a única conta que consta em aberto é a conta de junho.

- 51 Ana eh, eh, quando vocês chamam conta de junho é vinte e seis
52 do seis () vencimento cinco do sete.
- 53 Janaína exato.
- 54 Ana é essa uma conta que está em aberto?
- 55 Janaína exatamente. oito reais e vinte centavos.
- 56 Ana é. ela está aqui na minha mão, mas acontece que ela- eu eu
57 recebi a conta e aqui na conta está escrito que ainda está em
58 débito automático.
- 59 Janaína não. o que ocorre, se foi solicitado o cancelamento do débito
60 automático,
- 61 Ana ahn,
- 62 Janaína a senhora tem que estar verificando junto ao banco, se esse
63 valor ainda estava em débito automático. se estava, eles têm
64 um extrato de que (normalmente) esse valor foi retirado, ou
65 então o banco não repassou para a xgás. mas se foi solicitado
66 o cancelamento do débito automático, e essa conta já havia
67 sido faturada , a xgás ela envia normalmente com essa
68 informação de débito automático, porque não tem como
69 cancelar essa informação.
- 70 Ana já entendi.
- 71 Janaína e o cliente pode pagar normalmente [na casa lotérica]
72 Ana [porque já foi impressa]
73 não é?
- 74 Janaína exatamente. ela pode estar sendo paga normalmente
75 [numa casa lotérica]
- 76 Ana [quer dizer então que esse] vencimento do dia cinco do sete
77 é que eu tenho que pagar?
- 78 Janaína exatamente. que consta em aberto =
79 Ana = tá ok..
80 Janaína certo?
- 81 Ana tá bom então.
- 82 Janaína a senhora deseja mais alguma outra informação?
- 83 Ana não. é só isso. obrigada, hein.
- 84 Janaína a xgás é que lhe agradece e boa tarde.
85 Ana boa tarde.

Atendimento 28

Atendente – Adriana

Cliente – César

(Gravação de 29 seg)

(Gravação de 21 seg)

- 1 Adriana x-gás fone adriana, boa tarde.
- 2 César boa tarde. é, eu queria saber o seguinte. cortaram o gás da
- 3 minha casa éh::, por um suposto débito de vinte e nove reais.
- 4 Adriana pois não, senhor. qual o número do cliente por gentileza?
- 5 César é::: zero oito, éh::: zero oito quatro,
- 6 Adriana sim,
- 7 César setenta, oitenta e nove, digito dois.
- 8 Adriana e qual o endereço?
- 9 César rua moraes e castro cento e vinte e nove,
- 10 Adriana sim,
- 11 César apartamento trezentos e onze.
- 12 Adriana qual o telefone de contato, senhor?
- 13 César quatro quatro um nove cinco meia quatro.
- 14 Adriana só um momento que eu estarei verificando, senhor.
- 15 César pois não.
- 16 (5 seg)
- 17 Adriana sim. realmente consta em nosso sistema a conta referente ao
- 18 mês cinco de noventa e nove no valor de vinte e nove reais e
- 19 onze centavos em aberto.
- 20 César ahn,
- 21 Adriana caso o senhor não tenha esta conta paga, você poderá
- 22 efetua-la diretamente em uma de nossas agências.
- 23 César e. eu tenho aqui ... pago na minha mão, o mês de maio.
- 24 Adriana sim, se o senhor estiver com esta conta paga, referente a maio
- 25 de noventa e nove,
- 26 César é. tá na minha mão. maio de noventa e nove? ((entonação de
- 27 surpresa))
- 28 Adriana noventa e nove.
- 29 César ah, eu tô com maio de dois mil.
- 30 Adriana não. é de noventa e nove. a cobrança é relativa ao mês de
- 31 maio de noventa e nove.
- 32 César ah, mas eu já não tenho mais os comprovantes de maio de
- 33 noventa e nove.
- 34 Adriana realmente para nós consta em aberto.
- 35 César gente, é um absurdo vocês me cobra- me cortarem o gás por
- 36 maio de noventa e nove. há um ano e meio depois, pô.
- 37 Adriana sim, senhor. mas realmente consta estar em aberto esta conta.
- 38 se o senhor não tiver esta conta, o senhor deverá regularizá-la
- 39 diretamente numa de nossas agências.
- 40 César hum,
- 41 Adriana e solicitar lá mesmo a religação ... será cobrado na
- 42 próxima fatura o valor de vinte e sete reais que é a taxa de
- 43 religação, senhor.
- 44 César e quand- onde é que é a agência de vocês, hein?
- 45 Adriana o senhor reside em qual bairro?
- 46 César não. eu estou no centro da cidade.
- 47 Adriana avenida brasil
- 48 César ahn,
- 49 Adriana mil novecentos e dez. fica ao lado da xenergia.

- 50 César tem muita gente lá? como que é isso,hein?
51 Adriana não, senhor. o atendimento é rápido.
52 César ahn?
53 Adriana o atendimento é rápido.
54 César avenida brasil [mil novecentos e dez]
55 Adriana [mil novecentos e dez] isto.
56 César tá bom.
57 Adriana mais alguma informação, senhor?
58 César não, muito obrigado.
59 Adriana xgás é que agradece. uma boa tarde.
60 César boa tarde.

Atendimento 29

Atendente – Marcos

Cliente – Ari

(Gravação de 17 seg)

- 1 Marcos x-gás marcos, boa tarde.
2 Ari éh ,boa tarde. olha só, eu estou desde sexta-feira com desespero
3 com esse negócio de gás, cara.porque o cara veio na sexta me
4 trancou o gás porque estava com escapamento no
5 apartamento. aí não, falou para mim que era atendimento
6 vinte e quatro horas. olha só, aí no sábado de manhã eu
7 mandei consertar, ficou tudo bem. quando eu liguei pra ele
8 ele falou que não atendem sábados e domingo.
9 Marcos sei.
10 Ari pô, aí eu pedi pra vir na segunda. não veio na segunda. aí
11 segunda de tarde eu liguei, e falou que eu tinha que ter feito
12 um pedido na sexta pra vim na segunda. aí eu fiz o pedido na
13 segunda e até agora não chegou o cara. tô cinco dias com
14 o apartamento sem cozinhar.
15 Marcos qual o seu número de cliente por favor?
16 Ari número de cliente? que isso?
17 Marcos número que vem na conta de gás do senhor.
18 Ari eu não tô com a conta de gás aqui não. eu tô com o recibo
19 aqui.
20 Marcos o recibo?
21 Ari é.
22 Marcos [o senhor pagou na]
23 Ari [com o recibo que] ele fechou lá o negócio do gás.
24 Marcos tá em nome do senhor a conta?
25 Ari ari.
26 Marcos tá no nome do senhor?
27 Ari tá.
28 Marcos qual o seu cpf, por favor.
28 Ari pô, cpf. tenho identidade aqui.
30 Marcos não. teria que ser o cpf.
31 Ari porque foi o que ele me pediu. a identidade . eu assinei e botei
32 a minha identidade.
33 Marcos pra localizar pelo sistema tem que ser pelo número de cliente
34 ou pelo cpf.
35 Ari só um instante.

A fita termina nesse ponto.