



Adriana Gray da Silva Reis

**A Complexidade Interacional
na Central de Reservas de uma Companhia Aérea
Enquadres, Alinhamentos e Seqüências Conversacionais
em um Contexto Institucional**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Líliliana Cabral Bastos

Rio de Janeiro
Março de 2004



Adriana Gray da Silva Reis

**A Complexidade Interacional
na Central de Reservas de uma Companhia Aérea
Enquadres, Alinhamentos e Seqüências Conversacionais
em um Contexto Institucional**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutora pelo Programa de Pós-graduação em Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Dra. Liliana Cabral Bastos

Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Departamento de Letras – PUC-Rio

Prof. Dr. Paulo César Motta

Departamento de Administração – IAG - PUC-Rio

Prof. Dr. Francisco Duarte

Programa de Engenharia de Produção – COPPE - UFRJ

Prof. Dr. Pedro Garcez

Instituto de Letras - UFRGS

Prof. Dr. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial do Centro de Teologia e Ciências Humanas

Rio de Janeiro, março de 2004

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador

Adriana Gray da Silva Reis

Graduou-se em Letras na UERJ em 1993. É mestre em Letras pela PUC-Rio, tendo defendido a dissertação “A Fala Social em Encontros de Serviço” em 1997. É autora de artigos na área da análise do discurso e professora da PUC-Rio e da UniverCidade. Desenvolve pesquisa e presta consultoria na área de atendimento a clientes, em interação face a face e através de central de chamadas telefônicas. Ministra o curso “Atendimento a Clientes: Aperfeiçoamento das habilidades discursivas e interacionais face a face e por telefone”, através da Coordenação de Cursos de Extensão (CCE) da PUC-Rio.

Ficha Catalográfica

Reis, Adriana Gray da Silva

A complexidade interacional na central de reservas de uma companhia aérea: enquadres, alinhamentos e seqüências conversacionais em um contexto institucional / Adriana Gray da Silva Reis ; orientadora: Liliana Cabral Bastos. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Letras, 2004.

276 f. : il. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras.

Inclui referências bibliográficas.

1. Letras – Teses. 1. Seqüências conversacionais. 2. Análise do discurso. 3. Atendimento a cliente. 4. Script de atendimento. I. Bastos, Liliana Cabral. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

A meus pais, Aneti e Jorge, por
terem sido responsáveis pela
minha formação.

Agradecimentos

À minha orientadora e amiga, Liliana Cabral Bastos, pela orientação segura e otimista, pela parceria e compreensão. Obrigada por ter sido a pessoa mais importante, desde o início do mestrado, na minha formação acadêmica.

Às professoras e amigas Maria do Carmo Oliveira e Maria das Graças Dias Pereira. Obrigada por terem contribuído, de forma muito significativa, para a minha formação acadêmica.

Às amigas Clarissa Bastos e Janete Bessa. Obrigada pela amizade de vocês que só me acrescentou, não só na vida profissional mas também na vida pessoal. Aprender com vocês duas é um privilégio!

Às amigas da Cadeira de Comunicação e Expressão que sempre - pelos corredores da PUC - tinham uma palavra de conforto no decorrer da elaboração desta Tese.

Ao Professor Paulo César Motta, por ter me iniciado no mundo do Marketing de Serviço.

À minha mãe, Aneti, e ao meu irmão, Alexandre, sempre parceiros!

Às amigas Id, Vivi e Fofi, pelos momentos de descontração, fundamentais!

À Simone, pelo apoio no período de pesquisa etnográfica e coleta dos dados.

A todos aqueles que, anonimamente, fizeram o *corpus* deste trabalho.

À Secretaria de Educação do Município do Rio de Janeiro pela licença concedida.

À PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais esta Tese não poderia ter sido realizada.

Resumo

Reis, Adriana Gray da Silva; Bastos, Liliana Cabral. **A complexidade interacional na central de reservas de uma companhia aérea: enquadres, alinhamentos e seqüências conversacionais em um contexto institucional.** Rio de Janeiro, 2004. XXX p. Tese de doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Neste estudo, são analisados encontros de serviço desempenhados na central de reservas por telefone de uma companhia aérea brasileira. A análise realiza-se com base no arcabouço teórico da Sociolingüística Interacional em relação de interface com a Análise da Conversa. As interações foram coletadas no âmbito de uma metodologia de pesquisa etnográfica. Focaliza-se a manifestação de diferentes dinâmicas de enquadres e alinhamentos bem como a variação nos padrões de organização e construção de turnos de fala. Procura-se mostrar que esses aspectos (i) estão relacionados a diferentes tipos de atendimento e (ii) refletem uma realidade interacional complexa na central de reservas estudada. Tais fatos, conseqüentemente, dificultam a elaboração prévia de comportamento lingüístico na central de reservas, bem como o gerenciamento e controle desse comportamento através da prescrição de *scripts* de atendimento a clientes.

Palavras-chave

Trabalho, encontro de serviço, *script* de atendimento, enquadre, alinhamento, seqüências conversacionais.

Abstract

Reis, Adriana Gray da Silva; Bastos, Liliana Cabral (Advisor). **Interactional complexity in the reservation center of an airline company: frames, footings, and conversational sequences in an institutional context.** Rio de Janeiro, 2004. XXX p. Tese de doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study analyzes service encounters held through the telephone in the reservation center of a Brazilian airline company. The analysis was conducted based on the Interactional Sociolinguistics framework interfaced with Conversational Analysis and the data collection was ethnographically oriented. Different dynamics of frames and footings are looked at, as well as the variation in organizational patterns and construction of discourse turns. This study aims to show that these aspects (i) are related to different kinds of attendance, (ii) reflect a complex interactional reality within the reservation center. Thus, these aspects make difficult the management process and as well as the previous control of sequences of linguistic behavior suggested by attendance *scripts* to clients.

Keywords

Work, service encounter, script, frame, footing, conversational sequences.

Sumário

1. Introdução	12
2. Pressupostos teóricos	18
2.1. Pressupostos teóricos da Sociolinguística Interacional	18
2.1.1. Enquadre e esquema de conhecimento	20
2.1.2. Alinhamento	23
2.1.3. Pista de contextualização	26
2.2. Pressupostos da Análise da Conversa	28
3. Metodologia	32
3.1. Metodologia de coleta dos dados	32
3.1.1. A central de atendimento	33
3.1.2. O contato inicial e a negociação com a empresa	40
3.1.3. O trabalho de campo	41
3.1.4. A coleta dos dados	48
3.1.5. A transcrição dos dados	50
3.2. Metodologia de análise dos dados	51
4. O encontro de serviço	53
4.1. O encontro de serviço: uma interação social	54
4.2. O encontro de serviço: uma forma institucional de fala-em-interação	58
4.2.1. Instituição/ambiente físico	61
4.2.2. Papéis dos participantes	62
4.2.3. Objetivo institucional	64
4.2.4. Organização seqüencial de fases	67
4.2.5. Organização local de fases	70
4.2.6. Escolha lexical / conteúdo do turno	71
4.2.7. Dinâmica de enquadres e alinhamentos	72

5. As interações na central de reservas X: atendimentos, alinhamentos e enquadres	73
5.1. Os papéis de clientes e agentes de reserva	75
5.2. Os objetivos	79
5.2.1. Os atendimentos pré-reserva/reserva	81
5.2.2. Os atendimentos pós-reserva	89
5.2.3. Os atendimentos não-reserva	94
5.3. As seqüências de fases	98
5.3.1. A abertura	99
5.3.2. O serviço	101
5.3.3. O fechamento	128
5.4. Resultado da análise	130
6. Aberturas: seqüências, alinhamentos e enquadres	133
6.1. A abertura PASS	134
6.1.1. Abertura 1 PASS	135
6.1.2. Abertura 2 PASS	140
6.1.3. Abertura 3 PASS	142
6.2. A abertura AGE	144
6.2.1. Abertura 1 AGE	145
6.2.2. Abertura 2 AGE	147
6.2.3. Abertura 4 AGE	149
6.2.4. Abertura 5 AGE	151
6.2.5. Abertura 8 AGE	154
6.3. Resultado da análise	158
7. Considerações finais	165
8. Referências bibliográficas	172
Anexo: Transcrição dos dados	182

Lista de Figuras

Figura 1 - Disposição Física da Central de Reservas	36
Figura 2 – Atendimentos a Clientes PASS e AGE	77
Figura 3 – Atendimentos Pré-Reserva/Reserva, Pós-Reserva e Não-Reserva	80
Figura 4 – Fluxograma Pré-Reserva/Reserva PASS	118
Figura 5 – Fluxograma Pré-Reserva/Reserva AGE	119
Figura 6 – Fluxograma Pós-Reserva PASS	125
Figura 7 – Fluxograma Pós-Reserva AGE	126
Figura 8 - Multiplicidade, Sobreposição e Recursividade de Enquadres	131
Figura 9 – Fluxograma de Abertura PASS	159
Figura 10 – Fluxograma de Abertura AGE	163

Lista de Tabelas

Tabela 1 – <i>Script</i> de Atendimento da Empresa X	43
Tabela 2 - Informações e Tarefas Conjugadas a Objetivos e Participantes	96
Tabela 3 – Ordenação de Fases de Atendimentos Pré-Reserva/Reserva PASS	116
Tabela 4 – Ordenação de Fases de Atendimentos Pré-Reserva/Reserva AGE	116
Tabela 5 – Fases de Atendimentos Pós-Reserva PASS	123
Tabela 6 – Fases de Atendimentos Pós-Reserva AGE	123
Tabela 7 – Organização Local das Aberturas PASS	134
Tabela 8 – Organização Local da Abertura 1 PASS	139
Tabela 9 – Organização Local da Abertura 2 PASS	141
Tabela 10 – Organização Local da Abertura 3 PASS	143
Tabela 11 - Organização Local das Aberturas AGE	144
Tabela 12 – Organização Local da Abertura 1 AGE	146
Tabela 13 – Organização Local da Abertura 2 AGE	148
Tabela 14 – Organização Local da Abertura 4 AGE	150
Tabela 15 – Organização Local da Abertura 5 AGE	153
Tabela 16 – Organização Local da Abertura 8 AGE	157

Convenções para transcrição

..	Pausas menor do que ou igual a 1 segundo
...	
(pausa)	Pausa maior do que 1 segundo
[Ponto de início de sobreposição
.	Entonação descendente indicando finalização do enunciado
,	Entonação contínua indicando prosseguimento da fala
?	Enunciado com entonação de pergunta
!	Enunciado com entonação enfática
:	Prolongamento de vogais
::	
:::	
MAIÚSCULA	Acento no volume
(())	Comentários do analista
(incompreensível)	Transcrição impossível ¹

¹ Sinalizações baseadas em Atkinson e Heritage (1984) e Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).