

## 6 Aberturas: seqüências, alinhamentos e enquadres

As fases de abertura em estudo neste trabalho, assim como as de qualquer outro tipo de encontro de serviço, caracterizam-se como uma fase inicial que compõe a organização global do encontro juntamente com as fases de serviço e fechamento, apresentadas anteriormente.

Para a empresa em questão, essa é uma fase importante do atendimento. As seguintes considerações são apresentadas na apostila do curso “Telemarketing para Centrais de Reserva<sup>1</sup>”: “Ao telefone, o primeiro contato é importantíssimo; você não terá uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão. É importante que a primeira palavra que o cliente ouça seja o nome da empresa a qual ele chamou”; “Deixe claro que está se colocando à disposição do cliente (...)”. De acordo com o *script* básico apresentado na apostila, a primeira etapa do atendimento deve ser a apresentação, com a enunciação scriptada de abertura: “X reservas, (nome), bom dia! Boa tarde! Boa noite!”

Na abertura, ao atender a chamada do cliente, o atendente ratifica o início de um canal de comunicação, demonstrando prontidão e disponibilidade para começar o encontro de serviço. Nessa fase, inicia-se a negociação das relações interpessoais; atendentes e clientes procuram evidências de experiências comuns ou de alguma perspectiva compartilhada. Se essa fase for bem sucedida, é provável que a fase de serviço também seja.

Temos como objetivo, neste capítulo, analisar os dois casos de abertura presentes nos dados: as aberturas PASS e AGE. Pretendemos mostrar:

(a) que as aberturas PASS apresentam variação na organização seqüencial e construção de turnos, bem como na dinâmica de alinhamentos de clientes;

(b) que as aberturas AGE apresentam variação na organização seqüencial e construção de turnos, na dinâmica de alinhamentos de clientes e atendentes, bem como na dinâmica de enquadres.

Na seção 5.1, analisamos três casos de abertura PASS; na seção 5.2, cinco casos de abertura AGE e, na 5.3, apresentamos os resultados da análise.

---

<sup>1</sup> Ver seção 3.1.3.

## 6.1 A abertura PASS

Nesta seção, temos como objetivo analisar a construção conversacional das fases de abertura dos atendimentos a cliente PASS. Realizamos uma análise de vinte e um casos que revela a ocorrência de três formas de organização local categorizadas como abertura 1 PASS, 2 PASS e 3 PASS, descritas na tabela a seguir.

<b>Tipo de abertura</b>	<b>Ordenação das seqüências</b>
1 PASS	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos
2 PASS	seqüência de chamada-resposta
3 PASS	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de confirmação

Tabela 7 – Organização Local das Aberturas PASS

As aberturas PASS apresentam-se com estruturas reduzidas, sem a presença de elementos específicos (Wakin & Zimmerman, 1999), encontrados em fases de abertura consagradas em conversas casuais cotidianas (Schegloff, 1986).

Nesses diferentes casos de abertura PASS, há variação na organização seqüencial e construção de turnos de fala, bem como nos alinhamentos desempenhados pelos clientes, como veremos a seguir.

### 6.1.1 Abertura 1 PASS

No exemplo a seguir, temos uma abertura 1 PASS.

(21)

Atendimento 8 PASS
Juliana – atendente
Juliete – cliente

1. Juliete ((toque))
2. Juliana X reservas, Juliana, boa tarde
3. Juliete boa tarde... eu queria confirmar uhm:: a minha partida  
/.../

Essa fase de abertura inicia-se com o toque do telefone, que representa um primeiro movimento de contato, funcionando como um chamado/pedido do cliente para ser atendido.

Em seguida, a atendente, Juliana, responde ao chamado do cliente com a enunciação scriptada de abertura, composta de: nome da empresa e do setor em questão; nome do atendente e cumprimento.

No turno 3, temos o cumprimento do cliente e o início da fase serviço com a apresentação da necessidade da cliente, Juliete. Há uma pausa rápida, indicando a mudança do enquadre de abertura para o de serviço.

A organização local da abertura em (21) é composta, portanto, por duas seqüências mínimas:

- (i) **a seqüência de chamada-resposta** cuja primeira parte está representada pelo toque do telefone e cuja segunda parte, pela apresentação do nome da empresa, do setor e da atendente;
- (ii) **a seqüência de cumprimentos**, formada por parte da enunciação scriptada e pelo cumprimento da cliente.

Verificamos, nesse caso, que essa enunciação scriptada de abertura, representada em apenas um turno (turno 2), divide-se em duas partes. Uma é a segunda parte da seqüência chamada-resposta, composta pela identificação do nome da empresa, do setor e da atendente; outra é a primeira parte da seqüência de cumprimentos composta pelo “boa tarde”. Percebemos, assim, no turno em que se encontra essa enunciação scriptada, a presença de duas atividades.

Uma análise das funções dos elementos da enunciação scriptada de abertura revela que esta é uma ação estratégica que traz vantagens para o atendimento. Ao responder ao chamado da cliente, Juliana:

- (i) com a apresentação do seu nome, não só responde à chamada, mas também se identifica.
- (ii) com a apresentação do nome da empresa e do setor, evita a ocorrência de seqüências de turnos consecuentes de uma ligação feita por engano;

A auto-identificação e o cumprimento da agente de reservas representam um elemento componente da parte social verbal da interação de serviço (Goffman, [1961] 1992), que demonstram não só cortesia e civilidade da parte de Juliana, mas também disponibilidade para a prestação de serviço.

Com essa enunciação scriptada, a agente de reservas se alinha como uma participante de um encontro de serviço, representante de uma instituição, ratificando a abertura de um canal de comunicação em um enquadre profissional. Juliete, ao cumprimentar a atendente com “bom dia”, ratifica o enquadre profissional proposto.

A fase de abertura analisada em (21) apresenta-se reduzida na sua forma de organização local se comparada ao exemplo de abertura AGE (10) da seção 5.5.1, em que encontramos as seqüências de chamada-resposta, cumprimentos, auto-identificação e “tudo bem”.

No caso de (21), percebemos, por exemplo, a ausência de uma identificação mútua (Schegloff, 1979; 1986). Só a atendente se identifica explicitamente, havendo, da parte da cliente, apenas uma identificação implícita representada na sua enunciação de solicitação. Ao entrar em contato com a central através do número destinado a passageiros, Juliete se apresenta como uma cliente passageira que tem uma determinada necessidade relacionada ao serviço de transporte aéreo. Uma identificação mais específica poderá ocorrer, caso relevante, no decorrer da fase de serviço.

Essa forma de organização local reduzida apresenta um alto grau de distância estabelecido pelos participantes do encontro de serviço, o que é prescrito pela empresa.

No entanto, em diferentes casos de atendimento analisados, embora o atendente ainda responda ao chamado do cliente com um alinhamento de prestador de serviço, em um enquadre profissional, mantendo a distância e impessoalidade prescritos pela empresa; o cliente, por sua vez, responde ao cumprimento do atendente de formas variadas. Ao analisarmos outros exemplos de abertura PASS, percebemos, então, uma

variação, quanto ao conteúdo da segunda parte da seqüência de cumprimentos, como na abertura a seguir:

(22)

Atendimento 5 PASS
Marco – atendente
Marcelo – cliente

1. Marcelo ((toque))
2. Marco X reservas, Marco, boa tarde
3. Marcelo oi, boa tarde.. é:: gostaria de uma informação  
/.../

Essa fase de abertura também se inicia com o toque do telefone. Em seguida, o atendente, Marco, também responde com a enunciação scriptada de abertura. No entanto, o cliente, Marcelo, responde ao cumprimento de Marco, incluindo “oi” antes do “boa tarde”, diferenciando-se, assim, de (21) em que o cumprimento da cliente é apenas composto por “boa tarde”. Essa variação revela uma diferença na construção da segunda parte do par de cumprimentos, o que marca a ocorrência de variação na dinâmica de alinhamento dos clientes de (21) e (22). Em (21), a cliente projeta-se como uma desconhecida, estabelecendo maior distância; já em (22) o cliente projeta-se também como um desconhecido, estabelecendo, porém, menor distância com a palavra “oi”, normalmente, presente em relações entre pessoas mais próximas. Esse cliente de (22) revela, assim, o desejo de estabelecer uma relação de menor distância com o atendente.

Diferentes formas de construção de turnos e variadas formas de alinhamento também podem ser percebidas com a análise das aberturas dos exemplos (23) e (24) a seguir:

(23)

Atendimento 4 PASS
Marco – atendente
Gilda – cliente

1. Gilda ((toque))
2. Marco X reservas, Marco, boa tarde
3. Gilda boa tarde, meu amor.. eu queria saber:: quanto é que tá custando uma passagem para Recife?

/.../

(24)

Atendimento 5 PASS
Juliana – atendente
Josinaldo – cliente

1. Josinaldo ((toque))
2. Juliana X reservas, Juliana, boa tarde
3. Josinaldo boa tarde é:: Juliana... é:: eu queria saber uma coisa a passagem prá: prá: São Luiz ida e volta entendeu

/.../

Também nesses exemplos, a fase de abertura inicia-se com o toque do telefone e a enunciação scriptada de abertura. No entanto, em (23), a cliente, Gilda, complementa o cumprimento com “meu amor”; já em (24), o cliente, Josinaldo, acrescenta o nome da atendente, Juliana, ao “boa tarde”.

Ao compararmos (23) e (24), percebemos uma diferença na construção do turno de cumprimento dos clientes, o que nos leva a perceber uma diferença na dinâmica de alinhamento desses clientes. Em (23), Gilda trata o atendente com uma expressão ambígua de afeto/poder; enquanto em (24) Juliana, a atendente, é tratada pelo nome, não sendo vista como uma funcionária anônima.

Percebemos em (23) e (24) o que Bastos (1996, 1997a) denomina estratégia de solidariedade, recurso introduzido pelo fato de os clientes desejarem estabelecer um ambiente favorável para as solicitações a serem realizadas. Nesses casos, os clientes projetam-se como pessoas dispostas a estabelecer um relacionamento com menor distância, o que parece estar relacionado ao desejo de aprovação, ligado à face positiva (Brown & Levinson, 1987).

A comparação dos exemplos analisados até aqui revela que em (22), (23) e (24), em função das escolhas lexicais feitas, encontramos um alinhamento, da parte dos

clientes, com um menor grau de distância do que em (21). Representamos a organização local dos exemplos analisados na tabela a seguir:

<b>Abertura 1 PASS</b> (seqüência chamada-resposta → seqüência de cumprimentos)	
<b>Cliente:</b>	disca o número (toque)
<b>Atendente:</b>	apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente / cumprimenta
<b>Cliente:</b>	cumprimenta (+ ou – distância)

Tabela 8 – Organização Local da Abertura 1 PASS

### 6.1.2 Abertura 2 PASS

No exemplo a seguir, temos uma abertura 2 PASS:

(25)

Atendimento 6 PASS
Juliana – atendente
Abbilio – cliente

1. Abbilio ((toque))
  2. Juliana X reservas, Juliana, boa tarde
  3. Abbilio Juliana.. faz um favor pra mim?
- /.../

A estrutura dessa fase de abertura é mais reduzida em comparação às descritas anteriormente. Ela inicia-se também com a chamada do cliente, através do toque do telefone, e com a resposta da atendente, através da enunciação scriptada de abertura. Em seguida, o cliente, Abbilio, não responde ao “boa tarde” da agente de reservas, optando por iniciar o serviço com um pré-pedido.

Essa forma de organização reduzida de abertura parece acontecer em função da interpretação da enunciação scriptada. Em (25), Abbilio parece interpretar o “boa tarde” apenas como uma forma de demonstrar prontidão, disponibilidade para o atendimento, como um “pois não” que solicita a apresentação de necessidades. Assim, ele não responde ao “boa tarde” da atendente, passando diretamente ao serviço.

Nos exemplos (21), (22), (23) e (24) analisados anteriormente, os clientes parecem interpretar o “boa tarde” dos agentes de reservas como um cumprimento com a função de, realmente, cumprimentar; daí a resposta. Nesses casos, então, os clientes parecem perceber a enunciação scriptada composta por duas partes. Uma tem como objetivo responder aos seus chamados; a outra tem como objetivo saudá-los bem como revelar disponibilidade para o início do serviço.

A não apresentação da segunda parte do par de cumprimentos, em (25), considerando o contexto, não deve ser interpretada como um descaso do cliente. Esse fato deve ser tratado como uma forma diferenciada de alinhamento em que o cliente parece projetar-se como um cliente passageiro conhecedor da rotina de atendimento em uma CAT. Abbilio parece reconhecer a necessidade da atendente de receber as informações o mais rápido possível para, também, prestar o serviço rapidamente.

Assim, diminui-se o tempo de atendimento, um procedimento, como já vimos, avaliado positivamente pela empresa<sup>2</sup>.

Considerando o exemplo (25), temos uma outra forma de organização local de abertura ilustrada no quadro a seguir:

<b>Abertura 2 PASS</b> (seqüência chamada-resposta)	
1. <b>Cliente:</b>	disca o número (toque)
2. <b>Atendente:</b>	apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente e cumprimenta

Tabela 9 – Organização Local da Abertura 2 PASS

---

<sup>2</sup> Ver programa Best Time na seção 3.1.2

### 6.1.3 Abertura 3 PASS

No exemplo a seguir temos uma abertura 3 PASS.

(26)

Atendimento 9 PASS
Juliana – atendente
Sandra – cliente

1. Sandra ((toque))
  2. Juliana X reservas, Juliana, boa tarde
  3. Sandra boa tarde, Juli Juliana, né?
  4. Juliana Juliana
  5. Sandra Juliana... é:: você tem:: é: o trecho Rio Belo Horizonte?
  6. Juliana Rio Belo Horizonte?
  7. Sandra é
- /.../

No turno 1, observamos o toque, representando a primeira parte da seqüência de chamada–resposta. Em seguida, “X reservas, Juliana” representa a segunda parte dessa seqüência. Ainda no turno 2, há a primeira parte da seqüência de cumprimentos; a cliente, Sandra, cumprimenta no turno 3, iniciando também uma seqüência de confirmação do nome da atendente.

Nesse exemplo, Sandra parece pedir a confirmação do nome da atendente para, simultaneamente, indicar a mudança de fase de abertura para a de serviço e diminuir a impessoalidade típica de interações profissionais. A cliente, assim, reduz o tom institucional da abertura, parecendo demonstrar que pretende estabelecer um canal de comunicação em que prevalece um grau menor de impessoalidade. A ocorrência da seqüência de confirmação do nome da atendente, então, revela um alinhamento de cliente passageiro com menor distância, projetado por Sandra.

Assim, em (26), Juliana não é tratada como uma funcionária anônima pela cliente. Percebemos esse fato como uma estratégia de solidariedade cujo objetivo é estabelecer um ambiente favorável para as solicitações a serem realizadas por Sandra. Isso nos remete ao desejo da cliente relacionado à face positiva, o de ser aprovada por Juliana; bem como ao desejo de face negativa da cliente, o de não ter suas ações de solicitação impedidas pela atendente.

Ao estabelecer um alinhamento de menor distância, o cliente aponta que não deseja interagir com o atendente de forma impessoal, padronizada e sistemática, conforme prescrito pela empresa.

Com a análise de (26), podemos, portanto, verificar a forma de organização local de abertura denominada 3 PASS. Vejamos o quadro a seguir:

<b>Abertura 3 PASS</b> <b>(seqüência de chamada-resposta +seqüência de cumprimentos+ seqüência de confirmação)</b>	
1.	<b>Cliente:</b> disca o número (toque)
2.	<b>Atendente:</b> apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente / cumprimenta
3.	<b>Cliente:</b> cumprimenta / pede confirmação do nome do atendente (- distância)
4.	<b>Atendente:</b> confirma

Tabela 10 – Organização Local da Abertura 3 PASS

## 6.2 A abertura AGE

Nesta seção, temos como objetivo analisar as fases de abertura dos atendimentos AGE. Ao analisarmos vinte e seis casos, encontramos oito formas de organização local: 1 AGE, 2 AGE, 3 AGE, 4 AGE, 5 AGE, 6 AGE, 7 AGE, 8 AGE, descritas na tabela a seguir.

<b>Tipo de abertura</b>	<b>Ordenação das seqüências</b>
1 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos
2 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de confirmação
3 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de confirmação
4 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de auto-identificação
5 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de auto-identificação → seqüência “tudo bem”
6 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência “tudo bem”
7 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de confirmação → seqüência de auto-identificação → seqüência “tudo bem”
8 AGE	seqüência de chamada-resposta → seqüência de cumprimentos → seqüência de auto-identificação → seqüência de fala social

Tabela 11 - Organização Local das Aberturas AGE

Nas aberturas AGE, há casos com estruturas reduzidas e casos com estruturas compostas de elementos específicos (Wakin & Zimmerman, 1999), encontrados em fases de abertura consagradas em conversas casuais cotidianas (Schegloff, 1986).

A análise desses diferentes casos de abertura AGE revela não só variação na organização seqüencial e construção de turnos de fala, mas também a ocorrência de variação nos alinhamentos e enquadres construídos pelos clientes PASS.

No sentido de refletirmos sobre como essas diferentes seqüências, alinhamentos e enquadres se manifestam, analisamos detalhadamente, a seguir, cinco tipos de abertura AGE: a 1 AGE, 2 AGE, 4 AGE, 5 AGE, 8 AGE,

### 6.2.1 Abertura 1 AGE

No exemplo a seguir, temos a abertura 1 AGE.

(27)

Atendimento 5 AGE
Paula – atendente
Renata – cliente

1. Renata ((toque))
  2. Paula reservas X, Paula, boa tarde
  3. Renata boa tarde.. veja pra mim um localizador
- /.../

Essa abertura 1 AGE inicia-se com o toque do telefone. Em seguida, a atendente, Paula, responde com a enunciação scriptada de abertura. No turno 3, encontramos uma resposta ao cumprimento de Paula e o início da fase de serviço com a apresentação da necessidade da cliente, Renata.

A seguir, no caso (28), há uma variação no conteúdo da segunda parte da seqüência de cumprimentos. Observemos:

(28)

Atendimento 1 AGE
Carlos – atendente
Mara – cliente

1. Mara ((toque))
  2. Carlos X reservas, Carlos, bom dia
  3. Mara oi Carlos... cê tem vaga.. dia dois de agosto.. vê pra mim Porto Velho Campo Grande.. esse vôo da uma e dez tem vaga na lima?
- /.../

A variação, como vimos, diz respeito ao cumprimento da cliente. Mara, no turno 3, cumprimenta com menor distância “oi Carlos”, simulando uma relação entre conhecidos. Há uma variação sutil no seu alinhamento se compararmos com o exemplo (27) em que a cliente, Renata, cumprimenta apenas com “boa tarde”.

Assim, em (27), Renata, a cliente, projeta-se como alguém que ratifica o alinhamento de distância profissional assumido por Paula, a atendente, que segue o prescrito pela empresa. Já em (28), Mara, a cliente, projeta-se como alguém disposta a

estabelecer uma relação com maior proximidade/envolvimento; o que parece estar relacionado ao desejo de aprovação, ligado à face positiva (Brown & Levinson, 1987) bem como ao desejo de estabelecimento de um ambiente favorável para as solicitações a serem realizadas (Bastos, 1996, 1997a).

Com a análise de (27) e (28), podemos verificar, no quadro a seguir, a forma de organização local da abertura 1 AGE:

<b>Abertura 1 AGE</b> (seqüência chamada-resposta + seqüência de cumprimentos)	
1.	<b>Cliente:</b> disca o número (toque)
2.	<b>Atendente:</b> apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente / cumprimenta.
3.	<b>Cliente:</b> cumprimenta (+ ou – distância)

Tabela 12 – Organização Local da Abertura 1 AGE

### 6.2.2 Abertura 2 AGE

A seguir, temos duas aberturas 2 AGE.

(29)

Atendimento 9 AGE
Gustavo – atendente
Ronaldo – cliente

1. Ronaldo ((toque))
  2. Gustavo X reservas, Gustavo, boa tarde
  3. Ronaldo alô, é da X?
  4. Gustavo isso
  5. Ronaldo o:: amigo.. cê poderia ver um localizador?
  6. Gustavo pois não, pode falar
- /.../

(30)

Atendimento 8 AGE
Gustavo – atendente
Ilton – cliente

1. Ilton ((toque))
  2. Gustavo X reservas, Gustavo, boa tarde
  3. Ilton Gustavo?
  4. Gustavo sim
  5. Ilton é:: arruma um lugar, olha é é Recife Belo Horizonte... no vôo que sai às quinze e quarenta
- /.../

Tanto em (29) quanto em (30) a fase de abertura inicia-se com o toque do telefone, apresentando-se, em seguida, a resposta do atendente com a enunciação scriptada de abertura; temos, então, uma seqüência de chamada-resposta.

Após a enunciação scriptada, ocorre uma seqüência de confirmação composta pelo par adjacente pergunta-resposta. Em (29), o cliente, Ronaldo, inicia essa seqüência, solicitando a confirmação do nome da empresa (turno 3), cuja função parece ser checar se a ligação foi feita para o local intencionado. Já em (30), o cliente, Ilton, pede a confirmação do nome do atendente (turno 3), mas isso não parece ocorrer com o objetivo de verificar se a ligação foi feita para o local ou pessoa pretendida. Ilton parece pedir a confirmação do nome do atendente para, simultaneamente, indicar a mudança de fase de abertura para a de serviço e afastar um pouco a impessoalidade típica de interações profissionais, pois, nesse caso, seria muito improvável o cliente

reconhecer a voz de um dos quase 300 atendentes que respondem às chamadas de todo Brasil.

Ao compararmos (29) e (30), portanto, percebemos uma variação de sentido no pedido de confirmação. Enquanto em (29) o cliente, Ronaldo, dá um tom mais institucional a sua fala com o pedido de confirmação do nome da empresa; em (30) o cliente, Ilton, reduz esse tom institucional com o pedido de confirmação do nome do atendente, parecendo demonstrar que pretende estabelecer um canal de comunicação em que prevalece um grau menor de impessoalidade.

Em (30), a ocorrência da seqüência de confirmação do nome da atendente, então, revela um alinhamento de cliente AGE com menor distância, projetado por Ilton. O atendente, Gustavo, não é tratado como um funcionário anônimo. Percebemos esse fato também como uma estratégia de solidariedade.

A não ocorrência do par de cumprimentos nesse tipo de abertura 2 AGE, por sua vez, nos leva a acreditar que os clientes, em (29) e (30), interpretam a enunciação scriptada de abertura como o cliente Abbilio do exemplo (25). Eles tratam a enunciação de apresentação como uma resposta à sua chamada, interpretando o cumprimento como um “pois não”, motivador para a apresentação de suas necessidades.

Uma comparação entre (29) e (30), com a observação da alteração na escolha do conteúdo da seqüência de confirmação, nos faz perceber uma diferença de alinhamentos no que diz respeito a graus de distância / proximidade.

Com a análise de (29) e (30), descrevemos, no quadro seguinte, a forma de organização local de abertura denominada 2 AGE:

<b>Abertura 2 AGE</b> (seqüência de chamada-resposta + seqüência de confirmação)	
1. <b>Cliente:</b>	disca o número (toque)
2. <b>Atendente:</b>	apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente e cumprimenta
3. <b>Cliente:</b>	pede confirmação do nome da empresa ou do atendente (+ ou – distância)
4. <b>Atendente:</b>	confirma

Tabela 13 – Organização Local da Abertura 2 AGE

### 6.2.3 Abertura 4 AGE

No exemplo a seguir, temos uma abertura 4 AGE.

(31)

Atendimento 1 AGE
Pablo – atendente
Renata – cliente

1. Renata ((toque))
2. Pablo X reservas, Pablo em treinamento, bom dia
3. Renata oi, bom dia, Renata da Domino's turismo
4. Pablo oi
5. Renata vou te dar um localizador...

A fase de abertura também se inicia com o toque do telefone. Em seguida, o atendente responde com a enunciação scriptada de abertura e ainda acrescenta mais uma informação, a de que está em período de treinamento na empresa. Temos, então, a seqüência chamada-resposta composta pelo toque e pela identificação “X reservas, Pablo em treinamento”. Em seguida, no mesmo turno, com o “bom dia” do atendente, inicia-se a seqüência de cumprimentos, composta também pelo cumprimento do cliente “oi bom dia”.

Também no turno 3 temos duas partes de seqüências, a segunda parte da seqüência de cumprimento e a primeira parte de uma seqüência de auto-identificação, em que o cliente apresenta o seu nome e o de sua empresa. A segunda parte da auto-identificação encontra-se no turno 4, no qual o atendente apresenta um reconhecimento da identificação com “oi” e, ao mesmo tempo, demonstra, mais uma vez, disponibilidade para o início da fase do serviço. Em seguida, o cliente inicia a fase de serviço.

A ocorrência da seqüência de auto-identificação nesta fase de abertura parece ser motivada pelo desejo do cliente de se retirar do anonimato. Assim, o cliente identifica-se, apresentando seu nome e o nome de sua empresa como uma forma de criar proximidade, solidariedade e igualdade de condições. Há uma diminuição do grau de assimetria entre eles, promovida pelo cliente.

O atendente, por sua vez, também revela um alinhamento de menor distância ao reconhecer a auto-identificação do cliente com “oi”.

A presença da seqüência de auto-identificação do cliente agente de viagens pode também ser vista como um recurso de estabelecimento de solidariedade (Bastos, 1997, 2001).

Com a análise de (31), portanto, percebemos peculiaridades no que diz respeito não só à escolha lexical / conteúdo do turno, mas também à organização local da fase de abertura que estão relacionadas à dinâmica de alinhamento do cliente AGE.

No quadro a seguir, encontramos a representação da organização local da abertura 4 AGE.

<b>Abertura 4 AGE</b>	
<b>(seqüência chamada-resposta + seqüência de cumprimentos + seqüência de auto-identificação)</b>	
1.	<b>Cliente:</b> disca o número (toque)
2.	<b>Atendente:</b> apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente / cumprimenta
3.	<b>Cliente:</b> cumprimenta (+ ou – distância) / Identifica-se (- distância)
4.	<b>Atendente:</b> reconhece a identificação (+ ou – distância)

Tabela 14 – Organização Local da Abertura 4 AGE

#### 6.2.4 Abertura 5 AGE

No exemplo a seguir, temos uma fase de abertura 5 AGE.

(32)

Atendimento 3 AGE
Diogo – atendente
Maria – cliente

1. Maria ((toque))
  2. Diogo X reservas, Diogo, bom dia
  3. Maria bom dia é a Maria da Speed, tudo bom?
  4. Diogo tudo bem
  5. Maria pode pode fazer uma reserva pra mim?
- /.../

Essa abertura inicia-se também com uma seqüência chamada-resposta. Em seguida, apresenta-se a seqüência de cumprimentos. No turno 3, encontramos (i) a segunda parte da seqüência de cumprimentos; (ii) a primeira parte da seqüência de auto-identificação do cliente, sem o reconhecimento do atendente; e (iii) a primeira parte de uma seqüência “tudo bem”, cuja segunda parte apresenta-se em seguida no turno 4.

Sabemos que, com a primeira parte da auto-identificação, o cliente, ao estabelecer sua identidade, enfatiza a sua condição de também prestador de serviços, criando, assim, proximidade, solidariedade e igualdade de condições, provocando uma diminuição do grau de assimetria entre os participantes dessa interação institucional. Isso constrói, portanto, um ambiente favorável para o cliente incluir a seqüência “tudo bem”, que pode ser tratada como uma forma ritualística presente em conversas pessoais cotidianas, localizada, em geral, antes da introdução do tópico principal da interação.

Essa seqüência “tudo bem” pode ser classificada como um elemento específico (Wakin e Zimmerman, 1999), normalmente presente como tópico inicial em conversas cotidianas (Schegloff, 1972).

Nos exemplos a seguir, encontramos a seqüência “tudo bem” organizada de diferentes formas. Observemos:

(33)

Atendimento 2 AGE
Pablo – atendente
Luiz – cliente

1. Luiz ((toque))
2. Pablo X reservas, Pablo em treinamento, bom dia
3. Luiz bom dia é Luiz da Caravam, tudo bem?
4. Pablo tudo bom?
5. Luiz tranquilo.. cê dá uma olhadinha pra mim Rio Salvador.. dia doze de agosto.. X três, oito, oito.. como é que tá esse vôo? (pausa)  
((barulho de digitação))

/.../

(34)

Atendimento 4 AGE
Márcia – atendente
Roberto – cliente

1. Roberto ((toque))
2. Márcia X reservas, Márcia, bom dia
3. Roberto bom dia, Márcia.. Roberto, Travel Turismo... tudo bem com você?
4. Márcia tudo bom, Roberto
5. Roberto tudo bem... dá pra você puxar um código fazendo um favor?

/.../

Em (33) a seqüência “tudo bem” apresenta uma terceira parte, “tranquilo”; uma escolha lexical feita pelo cliente, Luiz, relacionada a um alinhamento de maior proximidade. Já em (34) a presença da seqüência “tudo bem” marca a ocorrência de um afastamento da distância representado pelo “tudo bem com você” do cliente (turno 3) e pelo “tudo bom Roberto” (turno 4) em que a atendente, Márcia, repete o nome do cliente.

Com a análise de (32), (33) e (34) percebemos, então, variações no que diz respeito não só ao conteúdo dos turnos, mas também à organização local das fases de abertura relacionados a alinhamentos de menor impessoalidade, distância e assimetria assumidos por clientes e ratificados por atendentes.

A ratificação dos atendentes à seqüência “tudo bem”, introduzida pelos clientes em (32), (33) e (34), nos leva a perceber um movimento desses atendentes no sentido de se alinharem com menor distância em relação aos clientes. Esses atendentes, então, nesse momento, ratificam o alinhamento de maior proximidade estabelecido /

reivindicado pelos clientes, no sentido de interagirem de acordo com o desejo do cliente.

A seqüência “tudo bem” também se caracteriza como um recurso de solidariedade (Bastos, 1996, 1997) que funciona na criação de um ambiente propício para o bom andamento do atendimento.

Com a análise da forma de organização de abertura 5 AGE, evidenciamos a presença de mais um elemento que pode ser tratado como uma seqüência específica, a seqüência “tudo bem”. Assim, temos a seguinte forma de organização, representada no quadro a seguir:

<b>Abertura 5 AGE</b> (seqüência chamada-resposta+seqüência de cumprimentos+seqüência de auto-identificação+seqüência “tudo bem”)	
1.	<b>Cliente:</b> disca o número (toque)
2.	<b>Atendente:</b> apresenta o nome da empresa, do setor, do atendente / cumprimenta
3.	<b>Cliente:</b> cumprimenta (+ ou – distância) / identifica-se (- distância)
4.	<b>Atendente:</b> reconhece a identificação (+ ou – distância)
5.	<b>Cliente:</b> inicia seqüência “tudo bem?” (- distância)
6.	<b>Atendente:</b> ratifica seqüência “tudo bem” (- distância)

Tabela 15 – Organização Local da Abertura 5 AGE

### 6.2.5 Abertura 8 AGE

No exemplo a seguir, temos uma fase de abertura 8 AGE:

(35)

Atendimento 7 AGE
Paula – atendente
Paulo – cliente

1. Paulo ((toque))
2. Paula reservas X, Paula, boa tarde
3. Paulo boa tarde, Paula, sou eu Paulo
4. Paula tudo bom, Paulo
5. Paulo nós vamos fazer uma dupla, né?
6. Paula é::
7. Paulo ((incompreensível))
8. Paula tomara que a gente faça sucesso
9. Paulo o:: que bom, hein?
10. Paula hum hum
11. Paulo olha eu queria ver com você o seguinte... esse telefone aí tá uma loucura ((incompreensível))
12. Paula uhm?
13. Paulo parece que tá quebrado aí direto... ninguém resolve isso
14. Paula é (risos) vou fazer o quê? TeleX<sup>3</sup>, né?
15. Paulo o meu Deus, hein!.. mas eu queria ver se já existe chance
16. Paula hum hum
17. Paulo de eu fazer uma reserva agora... Belo Horizonte pra Maceió via Brasília ((incompreensível))
18. Paula hoje?

O exemplo (35) inicia-se com a seqüência chamada-resposta. Em seguida, temos uma seqüência de cumprimentos, com o “boa tarde” de ambos participantes.

Após os cumprimentos, ocorre a seqüência de auto-identificação do cliente cuja primeira parte “sou eu Paulo” (turno 3) caracteriza-se como uma marca de conversa casual informal. Ao se identificar, Paulo se alinha à atendente com maior proximidade e envolvimento; Paula, a atendente, por sua vez, sustenta esse alinhamento ao ratificar a auto-identificação (turno 4) com um alinhamento também de proximidade enunciando “tudo bom Paulo”.

---

<sup>3</sup> Nome da operadora de telefonia.

Em seguida, há uma mudança de enquadre profissional, construído até então, para um enquadre pessoal com o início de uma fala social casual de abertura (Reis, 1997).

Nesse trecho de fala social casual, que se inicia no turno 5 da fase de abertura analisada, conversa-se a respeito do tópico “formação de uma dupla”, relacionado indiretamente ao objetivo do encontro, que é fazer uma reserva de vôo Belo Horizonte - Maceió via Brasília. Ao convidar a atendente para fazer uma parceria, Paulo se utiliza, com humor, de uma estratégia de polidez positiva (turno 5); Paula, por sua vez, também responde com uma estratégia de polidez positiva (Brown & Levinson, 1987), ao manifestar concordância (turno 6) e ao manifestar uma atitude de otimismo (turno 8), em um enquadre de brincadeira iniciado por Paulo. A manifestação de otimismo continua através do cliente (turno 9). Estas estratégias pressupõem intimidade, cooperação, deferência, camaradagem (Lakoff, 1979) e buscam satisfazer o desejo de face positiva (Goffman, [1959] 1992): ser apreciado e aceito.

Esta seqüência de fala social nos leva a supor que Paulo parece pretender projetar-se, através de uma brincadeira, como um cliente AGE especial que merece um atendimento diferenciado, pois ele apresenta-se como um parceiro, uma dupla, que tem o mesmo nome da atendente.

Em seguida, no turno 11, Paulo parece iniciar a fase serviço, no entanto continua com uma fala social casual de abertura cujo tópico, agora, está relacionado a problemas no serviço de telefonia, que também não tem relação direta com o objetivo do encontro. Aqui o cliente realiza uma reclamação (turno 11 e 13), e a atendente responde à reclamação no turno 4, atribuindo a culpa à operadora de telefonia (Oliveira, 1997).

No decorrer da fala social, a comunicação é mais relacional, com a presença de detalhes que aumentam o terreno em comum entre os participantes do encontro de serviço. Com isso, os falantes simulam uma relação pessoal particular e individual.

Nesse trecho, atendente e cliente revelam intimidades, angústias e sentimentos, compartilham problemas, buscam acordo, negociam amizade, minimizam diferenças, chegando a um consenso, criando e mantendo, enfim, solidariedade.

Se compararmos o trecho composto pelas seqüências de chamada-resposta e de cumprimentos (do turno 1 ao 3) com o trecho composto pela seqüência de auto-identificação e de fala social (do turno 3 ao 15), percebemos inicialmente, até o turno 3, a presença de um enquadre profissional em que os participantes desempenham um

papel social universal, ou seja, eles são um cliente AGE e um atendente AGE. Em seguida, a partir do turno 3, percebemos a mudança para um enquadre pessoal, em que há uma simulação de amizade. Paulo e Paula não são apenas representantes de classes, como no segmento de fala profissional, mas sim clientes e atendentes AGE especiais, clientes e atendentes amigos.

Ao introduzirem a fala social nesse segmento de encontro de serviço, Paulo e Paula refletem e estabelecem, portanto, um momento de relação pessoal regida por valores tais como a intimidade, a consideração, o favor.

No entanto, no turno 15, o cliente inicia o serviço, retornando a um enquadre profissional; o que é ratificado pelo atendente.

Acreditamos que este segmento de fala social pode ser analisado nos termos do que Goffman (1971) chama de inter-relação de suporte (*supportive interchange*) que funciona na manutenção do relacionamento, assim como os cumprimentos. Goffman (1971:63-4) define inter-relação de suporte como um momento de fala em que ocorre um ritual de oferecimento, ou seja, um indivíduo emite um signo de envolvimento e conexão a outro. A ocorrência deste oferecimento incita o receptor a mostrar que a mensagem foi recebida e apreciada, que a relação pressuposta realmente existe.

Esta troca verbal é, portanto, uma fala casual estratégica com alto grau de solidariedade que funciona na criação e na manutenção de uma relação de identidade, de proximidade e de envolvimento entre pessoas desconhecidas. Sua presença estabelece um ambiente agradável para a realização do ato de reclamação presente ainda na fase de abertura, bem como para a realização dos atos de solicitação de informação e de tarefas que estão por vir na fase de serviço.

Em (35) percebemos, então, diferenças não só quanto ao conteúdo dos turnos, mas também quanto à organização local da fase de abertura. Essa variação relaciona-se à ocorrência desse alinhamento de menor impessoalidade, distância e assimetria estabelecido por cliente e atendente bem como à presença de um enquadre pessoal na interação.

Ao estabelecer um relacionamento de maior proximidade, o cliente demonstra, explicitamente, que não deseja interagir com o atendente de forma impessoal, padronizada e sistemática, conforme o prescrito pela empresa. O atendente, por sua vez, ao subverter a regra, procura satisfazer o desejo de seu cliente.

A forma de organização 8 AGE é representada no quadro seguinte:

<b>Abertura 8 AGE</b> (seqüência chamada-resposta + seqüência de cumprimentos + seqüência de auto-identificação + seqüência de fala social casual de abertura)	
1.	<b>Cliente:</b> disca o número (toque)
2.	<b>Atendente:</b> apresenta o nome do setor, da empresa, do atendente; cumprimenta
3.	<b>Cliente:</b> cumprimenta (com + ou – distância); identifica-se (- distância)
4.	<b>Atendente:</b> reconhece a identificação (com + ou – distância)
5.	<b>Cliente:</b> inicia fala social ( - distância)
6.	<b>Atendente:</b> ratifica fala social ( - distância)
7.	<b>Cliente:</b> inicia a seção serviço

Tabela 16 – Organização Local da Abertura 8 AGE

### 6.3. Resultado da análise

Nossa análise revela que há uma variação na organização seqüencial e construção dos turnos de fala das aberturas PASS analisadas. Essa variação relaciona-se a diferenças sutis na dinâmica de alinhamento dos clientes.

Em (21), atendente e cliente PASS projetam-se como participantes desconhecidos com maior distanciamento, alinhamento esperado quando se tem como parâmetro uma interação institucional formal. Já em (22), (23), (24), embora os atendentes ainda se alinhem com distância, percebemos uma variação no conteúdo do turno de cumprimento dos clientes PASS, relacionada à construção de alinhamentos diferenciados, com menor distância, mais voltados para proximidade/envolvimento, se compararmos esses quatro casos.

Já em (25), o cliente projeta-se como conhecedor da rotina de atendimento em uma CAT, estabelecendo uma proximidade institucional, fato relacionado à não apresentação da seqüência de cumprimentos. Em (26), por sua vez, a cliente projeta-se com menor distância ao inserir a seqüência de confirmação do nome da atendente.

Haja vista a presença da enunciação scriptada de abertura prescrita pela empresa em todos os casos, percebe-se que os atendentes PASS respondem à chamada do cliente alinhando-se, estritamente, como um participante de uma interação institucional formal, seguindo as instruções determinadas pela empresa, reforçando o caráter burocrático e institucional da interação. Os clientes, por sua vez, podem ratificar esse alinhamento, como em (21) e (25), ou não, como em (22), (23), (24), (26).

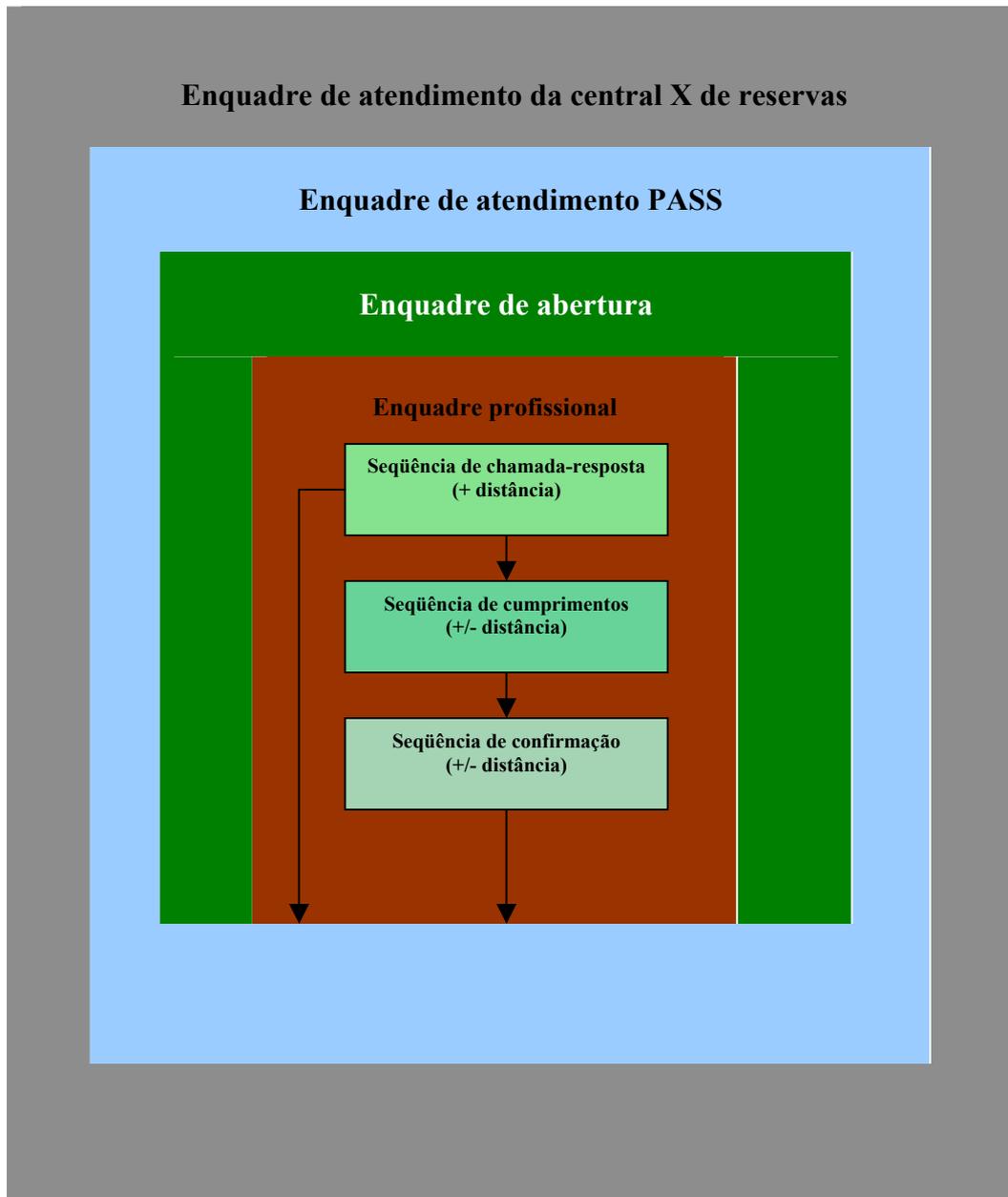
Embora percebamos essa variação sutil no alinhamento dos clientes PASS no que diz respeito a graus de distância e proximidade, verificamos que as seqüências de abertura nos atendimentos a cliente PASS manifestam-se em um enquadre profissional.

São seguidas as seguintes regras propostas pela empresa<sup>4</sup>: “Identifique-se ao fazer e receber uma chamada”; “É importante que a primeira palavra que o cliente ouça seja o nome da empresa a qual ele chamou”; “Mantenha uma atitude profissional”; “Simplifique tudo. Use pequenas frases”.

Ilustração a seguir representa o que descrevemos:

---

<sup>4</sup> Ver seção 3.1.3



As aberturas PASS analisadas seguem o comportamento determinado pela empresa. Iniciam-se sempre com a enunciação scriptada de abertura. Apresentam-se em uma forma simplificada com uma pequena variedade de seqüências. Constroem-se em um enquadre profissional, embora alguns clientes PASS apresentem-se com um alinhamento de menor distância, indicando, sutilmente, o desejo de não interagirem com a empresa da forma que a empresa quer interagir com eles.

No que diz respeito às aberturas AGE analisadas, verificamos uma maior variação na organização seqüencial e construção dos turnos de fala, relacionada a uma também maior variação na dinâmica de alinhamentos dos clientes e atendentes PASS. Há casos de abertura em que verificamos mudança do enquadre profissional para o pessoal.

Em (27), verificamos que atendente e cliente projetam-se como participantes distantes, alinhamento esperado quando se tem como parâmetro uma interação institucional formal. Esse trecho de interação constrói-se em um enquadre profissional.

Já em (28), embora atendente e cliente se relacionem com distanciamento, percebemos uma variação no conteúdo da segunda parte do turno de cumprimento que revela um alinhamento diferenciado da cliente. Ao cumprimentar com “oi carlos”, a cliente projeta um alinhamento de cliente AGE com menor distância, como alguém mais próximo que não quer tratar o atendente como um desconhecido. Esse trecho também se manifesta em um enquadre profissional.

Em (29) e (30), percebemos uma variação na organização dessas aberturas, marcada pela ocorrência da seqüência de confirmação. Ao compararmos (29) e (30), verificamos uma diferença entre eles no que diz respeito ao sentido da confirmação, o que revela uma variação no alinhamento dos clientes. Em (29), um confirma o nome da empresa, e em (30) o outro confirma o nome do atendente. Em (29), então, atendente e cliente relacionam-se com distanciamento; já em (30), percebemos a projeção de um alinhamento de cliente AGE com menor distância, pois ele, ao confirmar o nome do atendente, demonstra o desejo de não tratá-lo como um desconhecido.

Em (31), (32), (33), (34) e (35) percebemos também variações no que diz respeito à organização seqüencial dos turnos com a presença das seqüências de auto-identificação, “tudo bem” e de fala social; seqüências que constroem também uma relação de maior proximidade.

Em (31) e (35), ao se auto-identificarem, os clientes AGE saem do anonimato, projetando-se com mais proximidade, em igualdade de condições e com maior solidariedade. No caso (31), a cliente, ao revelar o nome de sua empresa, se alinha como prestadora de serviço, condição semelhante a do atendente. Essa auto-identificação realiza-se em um enquadre profissional. Em (35), o cliente, ao enunciar “sou eu Paulo”, identifica-se com menor distância. Essa auto-identificação é reconhecida pela atendente com “tudo bom, Paulo”; o que revela um alinhamento de

menor distância da atendente também. Essa seqüência realiza-se em um enquadre pessoal.

Já em (32), (33) e (34), ao apresentarem a seqüência “tudo bem”, uma forma ritualística de cumprimento em conversas pessoais, os clientes AGE alinham-se reivindicando proximidade. Essa reivindicação, nesses casos, é ratificada pelos atendentes que respondem ao cumprimento, estabelecendo um alinhamento também de proximidade com uma forma de cumprimento não prevista nas regras de atendimento apresentadas pela empresa. Nesses trechos, os enunciados emergem em um enquadre profissional.

Em (35), por sua vez, há mais uma variação no que diz respeito à organização seqüencial dos turnos. Percebemos a ocorrência da seqüência de fala social, seqüência realizada em um enquadre pessoal em que se estabelecem alinhamentos de maior proximidade. Nesse momento de fala social, cliente e atendente projetam-se como íntimos, simulando uma relação pessoal entre amigos; alinham-se, portanto, como cliente e atendente amigos.

Todos esses exemplos de abertura AGE iniciam-se com a enunciação scriptada de abertura prescrita pela empresa, assim como as aberturas PASS. Os atendentes AGE, então, respondem à chamada do cliente alinhando-se, inicialmente, como um participante de uma interação institucional formal. Já os clientes AGE ratificam esse alinhamento de distância, como em (27) e (29), ou não, como em (28), (30), (31), (32), (33), (34) e (35).

Alguns clientes AGE constroem um alinhamento de menor distância (a) ao cumprimentarem, fazendo escolhas lexicais específicas da conversa pessoal; (b) ao iniciarem uma seqüência de confirmação do nome do atendente; (c) ao iniciarem a seqüência de auto-identificação; (d) ao iniciarem a seqüência “tudo bem”; (e) ao introduzirem uma fala social.

Em alguns exemplos, como em (27), (28), (29) e (30), os atendentes mantêm esse alinhamento de distância até o fim da abertura, seguindo as seguintes regras: “Mantenha uma atitude profissional”; “O agente de viagens é nosso parceiro nas vendas, mas não devemos tratá-lo com intimidade (...). Apesar de falarmos com ele várias vezes por dia, ele não perde sua característica de cliente”

Porém, essas regras não são seguidas em (31), (32), (33), (34), (35). Nesses casos, os atendentes apresentam um alinhamento de menor distância, satisfazendo o desejo dos clientes de interagir com menor impessoalidade/distância.

Os atendentes AGE podem construir um alinhamento de menor distância ao reconhecerem a identificação, bem como ao ratificarem a seqüência “tudo bem” e a seqüência de fala social. A alteração do enquadre profissional para o pessoal pode ocorrer na seqüência de auto-identificação e ocorre na seqüência de fala social.

A ilustração a seguir representa essa multiplicidade de seqüências, alinhamentos e enquadres a que nos referimos:

## Enquadre de atendimento da central X de reservas

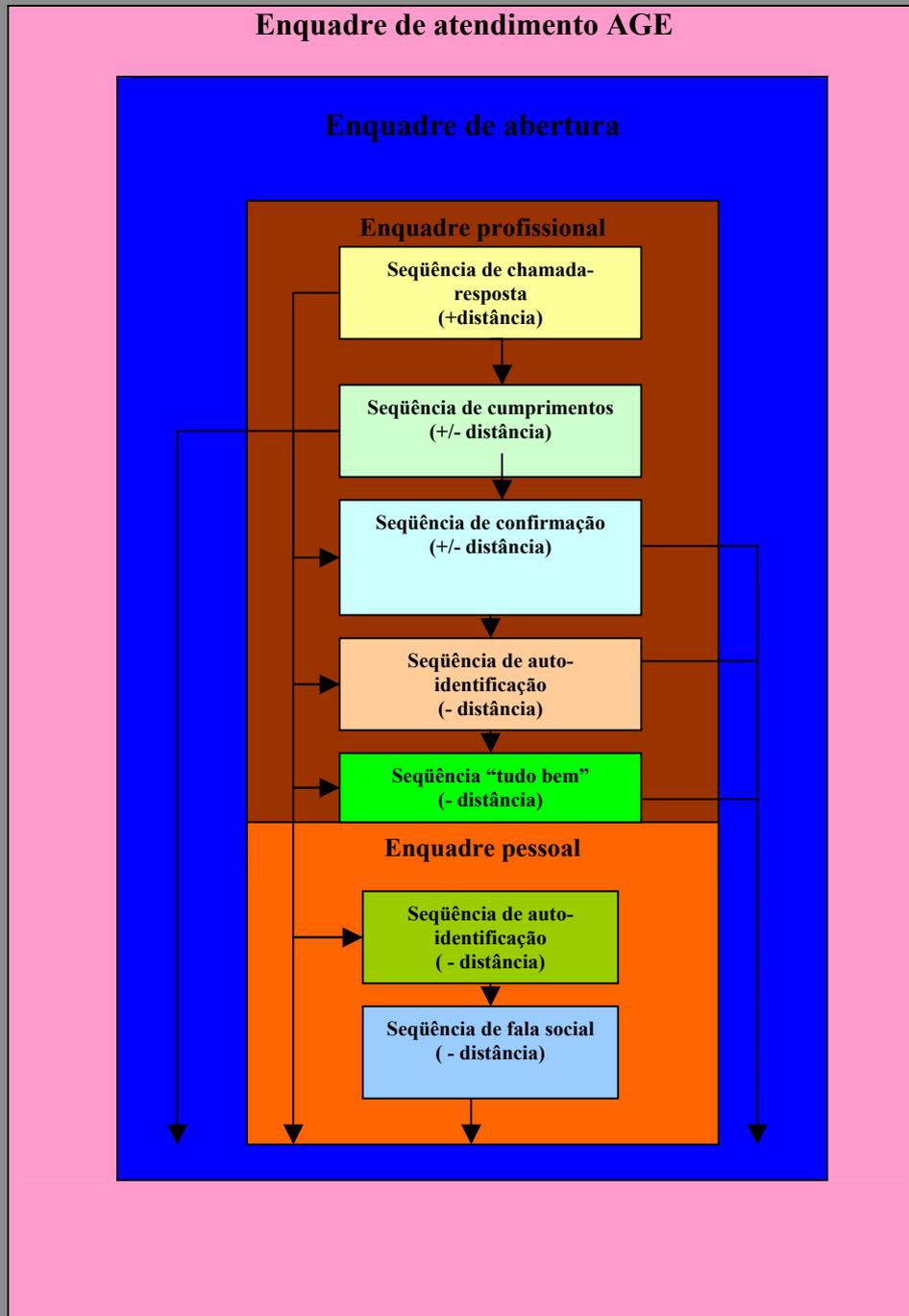


Figura 10 – Fluxograma de Abertura AGE

As aberturas AGE analisadas iniciam-se com o comportamento determinado pela empresa, com a enunciação scriptada de abertura. No entanto, podem ou não se apresentarem em um formato simplificado com uma pequena variedade de seqüências; podem ou não construírem-se apenas em um enquadre profissional. Não só os clientes AGE apresentam-se com um alinhamento de menor distância. Há casos em que os atendentes AGE também se apresentam com um alinhamento de menor distância.

Considerando a análise desses diferentes casos de abertura PASS e AGE, portanto, percebemos a realidade complexa e variável nas interações em estudo, o que, como já afirmamos anteriormente, dificulta a elaboração de um script rígido de atendimento.