

Referências Bibliográficas

ALBERT, S.; KESSLER, S. Process for ending social encounter: The conceptual archeology of a temporal place. **Journal of Experimental Social Psychology**, v.14, p. 541-553, 1976.

ALMEIDA, P. M. C. **Atendimento de check-in de companhia aérea: Análise sistêmico-funcional de um gênero discursivo do português**. Rio de Janeiro: Dissertação (Mestrado em Letras) – Departamento de Letras, PUC-Rio, 2002.

ARMINEN, I. On the context sensitivity of institutional interaction. **Discourse and Society**, v.11, n. 4, p.435-458, 2000

ATKINSON, J.M.; DREW, P. **Order in court: The organization of verbal interaction in judicial settings**. London: Macmillan, 1979.

_____.; HERITAGE, J. **Structures of social action: Studies in conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

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

BASTOS, L. C. A Interação na empresa: Uma atividade representacional. **Boletim ALAB**, v. 11, n. 4, p. 9-17, 1994.

_____. Strategies for asking and requesting in service encounters. In: INTERNATIONAL PRAGMATICS CONFERENCE, 5. 1996, Cidade do México.

_____. Da fala profissional à fala pessoal: A construção da solidariedade em encontros de serviço. In: COLÓQUIO LATINOAMERICANO DE ANALISTAS DO DISCURSO, 2. 1997a, Buenos Aires.

_____. Power, solidarity and the construction of requests in service encounters. **The ESpecialist**, v. 17, n. 2, p. 151-174, 1997b.

_____. Construção e reconstrução de identidade em interações de trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (org). **Linguagem e trabalho: Construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. Fala treinada, tecnologia e identidade de gênero em atendimentos telefônicos. **Crop. FFLCH/USP**, v. 9, p. 31 - 53, 2003 (no prelo).

_____. A construção da solidariedade em interações de atendimento ao público. **Revista da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas**. Lisboa, p. 83-92, 2001.

_____. Atividade lingüística em situação de trabalho. **Revista da Ferp. Volta Redonda**, v. 2, n. 2, p. 60 - 66, 1999.

BATSON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs.), **Sociolingüística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002 [1972].

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Marketing services**. New York: The Free Press, 1991.

BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. H. (orgs). **Talk and social structure**. Cambridge: Polity Press, 1991.

BORZEIX, A. et al. **EDF bonjour - l'interaction agent-clien à l'Accueil**. Contrat de connaissance CNRS - PIRTTEM/EDF, no. convention 1F1182, Paris: CRG-Ecole Polytechnique, 1992.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CARVALHO, J.; VERGARA, S. Repensando os roteiros de marketing de serviço: Análise crítica da teoria dos scripts cognitivos. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24. 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Anpad, 2000.

CASTELLIANO, T.; FERREIRA, N. **Telemarketing 100%**. Rio de Janeiro: Record, 1998.

CHAFE, W. L. Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In: TANNEN, D. (ed) **Spoken and written language: exploring orality and literacy**. Norwood: Ablex, 1982.

CLARK, H.; FRENCH, J.W. Telephone goodbyes. **Language in Society**, v.10, p.1-19, 1981.

COUPLAND, N. Patterns of encounter management: further arguments for discourse variables. **Language in Society**, v. 12, n. 4, p. 459-76, 1983.

CZEPIEL, J.; SOLOMON, M.; SURPRENANT, C. (eds). **The service encounter**. Lexington: Lexington Books, 1985.

CZEPIEL, J. et al. Service encounter: An overview. In: **The service encounter**. Lexington: Lexington Books, 1985.

DAVIDSON, J. An instance of negotiation in a call closing. **Sociology**, v. 12, n. 1, p. 123-133, 1978.

DAVEL, E.; VERGARA, S. C. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

van DIJK, T. A. **Macrostructures: An interdisciplinary study of global structures in discourse, interaction, and cognition**. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1980.

DREW, P.; HERITAGE, J. (eds). **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

_____. Analyzing talk at work: an introduction. In: _____. (eds). **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DUARTE, F. J. de C. M.; FEITOSA, V. C. R. **Linguagem e trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 1998.

_____; RODRIGUES, V.C.; LIMA, D. A construção da ação ergonômica no projeto de modernização de uma refinaria de petróleo: análise das interações entre operadores, engenheiros e ergonomistas. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (org). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002.

DURANTI, A.; GOODWIN, C. Rethinking context: an introduction. In: _____. **Rethinking context**. Cambridge: CUP, 1992.

ERICKSON, F. Ethnographic microanalysis. In: MCKAY, S.; HORNBERGER, N. H. (eds). **Sociolinguistics and language teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

FLEMING, D. Professional-client discourse in design: Variation in accounts of social roles and material artifacts by designers and their clients. **Text**, v.16, n.2, p. 133-160, 1996.

GAGO, P. C. **A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa**. Rio de Janeiro: Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de Letras, PUC-Rio, 2002.

GARCEZ, P. M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir de atividade de argumentar. **Palavra**, v. 8, p. 54-73, 2002.

GLEASON, J.B.; GREIF, E.B. Hi, thanks, and goodbye: More routine information. **Language in Society**, v. 9, p. 159-166, 1980.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Unesp, 1991.

GODARD, D. Same setting, different norms: Phone call beginnings in France and the United States. **Language in Society**, v. 6, p. 209-219, 1977.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs.), **Sociolinguística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002 [1964].

_____. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs.), **Sociolinguística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002 [1979].

_____. **Interaction ritual essays on face to face behavior**. New York: Pantheon Books, 1967.

_____. **Behavior in public places**. New York: The Free Press, 1963.

_____. **Relations in public: micro studies of the public order**. Middlesex, England: Penguin Books, 1971.

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

_____. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Editora Perspectiva, 1992 [1961].

_____. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1992 [1959].

_____. A elaboração da face: uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (org.) **Psicanálise e Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves, 1980 [1967].

GRICE, H. P. Lógica e Conversação In: DASCAL, M. (org) **Fundamentos de lingüística contemporânea**. Campinas, v. IV, p. 81-103, 1982.

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

_____. **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982 b.

_____. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs.), **Sociolingüística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002 [1982].

_____. Introduction: language and the communication of social identity. In: GUMPERZ (ed) **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

HAZELAND, H.; SCHAAS, T. Negotiating categories in travel agency talks. In: FIRTH, A. (ed.) **The discourse of negotiation: studies of language in the workplace**. Oxford: Pergamon, 1995.

HERITAGE, J. On the institutional character of institutional talk. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. (eds) **Talk and Social Structure**. Cambridge: Polity Press, 1991.

_____. Conversation analysis. _____. **Garfinkel and ethnomethodology**. Cambridge: polity Press, 1984.

_____. Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In van DIJK, T. (ed.) **Handbook of discourse analysis**, v.3. London: Academic Press, 1985.

_____.; ATIKINSON, J. M. Introduction. In: _____. (orgs.) **Structures as social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

HYMES, D. Models of interaction of language and social life. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. (eds.) **Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication**. New York: Rinchart and Winston, 1972.

_____.; COOK - GUMPERZ, J. Introduction: language and the communication of social identity. In: GUMPERZ, J. (ed). **Language and Social Identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

HUTCHBY, I.; WOOFFITT, R. **Conversation analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.

KURTZ, D.; CLOW, K. **Services marketing**. New York: John Wiley & Sons, 1998.

LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, F. J. de C. M.; FEITOSA, V. C. R. **Linguagem e trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 1998.

LAKOFF, R. T. Stylistic strategy within a grammar of style. In: ORASANU, J.; SLATER, M.; ADLER, L. (eds) **Language, sex and gender**. ANNALS OF THE NEW YORK ACADEMY OF SCIENCE, 1979.

LEVINSON, S. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

_____. Activity types and language. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (eds). **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LUNA, J. M. F. **Brazilian - portuguese and british - english service encounters: A contrastive genre analysis**. Santa Catarina: Dissertação (Mestrado em Letras) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Santa Catarina, 1990.

MAYNARD, D.W. **Inside plea bargaining: The language of negotiation**. New York: Plenum, 1984.

MERRITT, M. On the use of ok in service encounters. In: FASOLD, R. W. **Variation in the form and use of language**. Washington, D.C.: Georgetown University Press, 1976.

_____. On question following question in service encounters. **Language in Society**, v.5, n. 3, p. 315-357, 1978.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MOTTA, P. C. **Servir com alma: Um novo conceito em relacionamento com o cliente**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

NOUROUDINE, A. A Linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P., FAÏTA, D. (org). **Linguagem e Trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002

OLIVEIRA, M. C. Loss of face: requests for apologies in a Brazilian company. In: INTERNATIONAL PRAGMATICS CONFERENCE, 5. 1996, Cidade do México.

_____. Ethos interacional e respostas a reclamações. In: COLÓQUIO LATINOAMERICANO DE ANALISTAS DO DISCURSO, 2. 1997, Buenos Aires.

_____.; BARBOSA, B. T. Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico. **Palavra**, v. 8, 2002.

_____.; BASTOS, L. C. Saúde doença e burocracia: pessoas e dramas no atendimento de um seguro saúde. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. (orgs). **Narrativa, identidade e clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB, 2001.

_____. Language, technology and late modernity: A study of interaction in a Call Center. In: **Discourse, communication and the enterprise**. Lisboa: University of Lisbon, 2002.

_____. Ethos interacional em situações de atendimento. **Veredas**, v. 6, p. 59 - 65, 2000.

PATTHEY-CHAVEZ, G. G. Producing the authoritative voice in a computer lab. **Text**, v.14, n. 1, p. 77-111, 1994.

PSATHAS, G. **Conversation analysis: the study of talk-in-interaction**. Thousand Oaks, EUA: Sage, 1995.

PEREIRA, M. G. D.; BASTOS, L. C. Afeto, poder e solidariedade em encontros de serviço em uma empresa brasileira. **Palavra**, v. 8, p. 169-208, 2002.

_____. Helping requests in serving clients in Brazilian Company. In: INTERNATIONAL PRAGMATICS CONFERENCE, 5. 1996, Cidade do México.

_____. . Introdução. **Palavra**, v. 8, p. 7-25, 2002.

_____.; BASTOS, L. C. Contexto e Fala Institucional: Questões e reflexões. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABRALIN, 3. 2003, UFRJ, Rio de Janeiro.

_____., GARCEZ, P. M. Entrevista com J. Gumperz. **Palavra**, v. 8, p. 26 - 35, 2002.

PLACENCIA, M. E. Opening up closings – the ecuatorian way. **Text**, v.17, n. 1, p. 53-81, 1997.

PRICE, L. L.; ARNOULD, E. J. Commercial friendships: service provider-client relationships in context. **Journal of Marketing**, v. 63, p. 38-56, 1999.

PLACENCIA, M. E. Politeness in mediated telephone conversations in Ecuatorian Spanish and British English. **Language Learning Journal**, v. 6, p 80-82, 1992.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs.), **Sociolingüística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002.

RISAKO, I. Friendly but strangers: self-disclosure and the creation of solidarity at service encounter in America. In: INTERNATIONAL PRAGMATICS CONFERENCE, 5. 1996, Cidade do México.

REIS, A. G. S. **A fala social em encontros de serviço**. Rio de Janeiro: Dissertação (Mestrado em Letras) – Departamento de Letras, PUC-Rio, 1997.

_____. A fala social em encontros de serviço. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO DE ESTUDOS DA LINGUAGEM, 18. 1998, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Assel, 1998.

_____. Conversas pessoais em interações institucionais: In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO DE ESTUDOS DA LINGUAGEM, 19. 1999, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Assel, 1999.

_____. Entre a relação impessoal e a relação pessoal. **Caderno de Cultura do IDEAS**. Rio de Janeiro: UniverCidade, 2001.

_____. Caracterizando o encontro de serviço. **Caderno de Cultura do IDEAS**. Rio de Janeiro: UniverCidade, 2002.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, v. 50, p. 696-735, 1974.

SARANGI, S.; ROBERTS, C. (eds) **Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings**. New York: Mouton de Gruyter, 1999.

SAVILLE-TROIKE, M. The ethnographic analysis of communicative events. In: MCKAY, S.; HORNBERGER, N. H. (eds). **Sociolinguistics and language teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

SCHANK, R.; ABELSON, R. **Scripts, plans, goals, and understanding: an inquiry into human knowledge structures**. Hillsdale, New York: Lawrence Erlbaum, 1977.

SCHEGLOFF, E. Sequencing in conversational openings. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. (eds). **Directions in sociolinguistics**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1972.

_____. Identification and recognition in telephone conversational openings. In: PSATHAS, G. (ed.) **Everyday language: Studies in ethno methodology**. New York: Irvington, 1979.

_____.; SACKS, H. Opening up closing. **Semiotica**, v. 7, n. 4, p. 289-327, 1973.

_____. Sequence organization. California: manuscrito do autor, 1995.

_____. Between micro and macro: Contexts and other connections. In: ALEXANDER, J. K. C. et al. (orgs.) **The micro-macro link**. EUA: University of California Press, 1987.

_____. On talk and its institutional occasions. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (eds). **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

SCHIFFRIN, D. Interactional Sociolinguistics. In: MCKAY, S.; HORNBERGER, N. H. (eds). **Sociolinguistics and language teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

_____. Interactional Sociolinguistics. In:_____ **Approaches to discourse**. Cambridge: Blackwell, 1994.

_____. Opening encounters. **American sociological review**. v. 42, n.5, p. 679-691, 1977.

SEARLE, J. R. **Os actos de fala**. Coimbra: Almedina, 1981.

SHOSTACK, G. Planning the service encounter. In: CZEPIEL, J.; SOLOMON, M.; SURPRENANT, C. (eds). **The service encounter**. Lexington: Lexington Books, 1985.

SIFIANOU, M. On the telephone again! Differences in telephone behavior: England versus Greece. **Language in society**, v. 18, p. 527-544, 1989.

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: Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração, PUC-Rio, 1997

SILVA, J. R. G et al. Operadores de *call center*: Inconsistências e desafios da Gestão de Pessoas. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26. 2002, Salvador. **Anais...** Salvador: Anpad, 2002.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÍTA, D. (org). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: _____; FAÏTA, D. (org). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002.

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

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.), **Sociolinguística interacional: Antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 2002 [1987].

_____. What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations. In: FREEDLE, R. (ed.). **New directions in discourse processing**. New York: Ablex, 1979.

_____. **You just don't understand women and men in conversation**. New York: William Morrow and company, 1990.

_____. **Talking voices. repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

TANNEN, D. Interactional Sociolinguistics. In: BRIGHT, W. (ed) **The oxford interactional encyclopedia of linguistics**. New York: Oxford University Press, 1992.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Ática, 1987.

VENTOLA, E. **The structure of social interaction. A systemic approach to the semiotics of service encounters**. London: Frances Pinter, 1987.

WAKIN, M.A.; ZIMMERMAN, D.H. Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls. **Research on Language and Social Interaction**, v.32, n.4, p.409-437.

WHALEN, M.R.; ZIMMERMAN, D.H. Sequential and institucional contexts in calls for help. **Social Psychology Quarterly**, v.50, n.2, p.172-185, 1987.

ZARAFIAN, p. Comunicação e subjetividade nas organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

ZIMMERMAN, D. H. The interactional organization of calls for assistance. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (eds). **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

Anexo Transcrição dos dados

ATENDIMENTO 1 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana - atendente
Rosa - cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Juliana cento e quarenta e três reais
2. Rosa isso ida e volta?
3. Juliana não, só i[da
4. Rosa [só ida
5. Juliana é:::
6. Rosa ih::: isso daí é prá::: é::: quanto tempo de anteceden:cia e qual o desconto que tá tendo?
7. Juliana esse é o maior desconto que a XXX tá trabalhando, tá?.. a senhora pode pagar em 5 vezes sem juros
8. Rosa ahn::
9. Juliana a senhora [(incompreensível)
10. Rosa [ida e volta fica quanto?
11. Juliana quatro oito meia
12. Rosa quatro..oito..meia.. aí vai ver quanto você tem em cinco vezes?
13. Juliana oi?
14. Rosa você teria o valor agora.. da parcela?
15. Juliana tenho (pausa) noventa e sete.. reais e vinte centavos em cinco vezes
16. Rosa tá, e esse.. esse tá com quantos por cento de desconto?
17. Juliana olha, a XXX não está mais trabalhando com índice de porcentagem não
18. Rosa ah, não?
19. Juliana não: esse é o maior desconto
20. Rosa e: esse a qualquer dia pode fazer reservas.. ou tem que fazer com::
21. Juliana até três horas antes:: a senhora:: pega esse desconto, né:: tem esse desconto
22. Rosa tá:: tá OK então.. obrigada tá
23. Juliana de na: da a XXX agradece

ATENDIMENTO 2 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Claudia – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Cláudia é: boa tarde, Juliana.. você pode me informar qual o horário do voo de amanhã pra Nova Iorque?
3. Juliana OK.. Rio-Nova Iorque, né?
4. Cláudia é (pausa)
5. Juliana eu tenho um voo saindo às vinte e quarenta e cinco.. e chegando às sete e vinte
6. Cláudia sete e vinte.. tá bom [então
7. Juliana [é o oito meia quatro
8. Cláudia tá bom
9. Juliana tá bom::
10. Cláudia brigada
11. Juliana na:da, a XXX agradece

ATENDIMENTO 3 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Inês – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Juliana outro apelido?
2. Inês Pancoli Lucas
3. Juliana Vangoli?
4. Inês com pê, Pancoli
5. Juliana Bangoli?
6. Inês sim com p.. PANCOLI
7. Juliana [p?
8. Inês [pan..sim
9. Juliana [com p
10. Inês [com p
11. Juliana p:: de: [Paulo
12. Inês [Pan sim de Paulo p de Paulo
13. Juliana depois a
14. Inês a de Ana
15. Juliana ok
16. Inês n de nenê
17. Juliana ok
18. Inês c de Carlos
19. Juliana ok
20. Inês o
21. Juliana o

22. Inês si.. L
 23. Juliana L de Lima
 24. Inês exato..i de Inês (pausa)
 25. Juliana ok
 26. Inês Pancoli (pausa) Lucas (pausa-barulho de teclado)
 27. Juliana ok, Pancoli Lucas
 28. Inês exato, voelo três quatro meia...e depois=
 29. Juliana =nove um oitho
 30. Inês si
 31. Juliana São Paulo salida às dezenove e trinta
 32. Inês esse mesmo
 33. Juliana e chegando a Buenos Aires vinte e duas e quinze
 34. Inês exato senhorita e el mio é Inês com i de Inês (pausa) Inês
 35. Juliana Inês
 36. Inês tal qual (pausa) em no mesmo voelo todo igual
 37. Juliana no mesmo voelo?
 38. Inês si.. Maria (pausa)
 39. Juliana só um momento
 40. Inês si senhorita (pausa)
 41. Juliana um teléfono por gentileza
 42. Inês si el teléfono que tenho (incompreensível) a Maceió (pausa)
 43. Juliana ok o número?
 44. Inês si el número do teléfono é dois cinco meia
 45. Juliana dois cinco meia
 46. Inês meia cinco
 47. Juliana meia cinco
 48. Inês cinco meia... está los passagens confirmados?
 49. Juliana qual o seu nombre?
 50. Inês si..el nombre..um é Pancoli Lucas e el outro é Inês Maria
 51. Juliana não..com quem que eu falo?
 52. Inês com Inês Maria
 53. Juliana não entendo.. Mo?
 54. Inês si abla com Maria Inês neste momento
 55. Juliana Maria?
 56. Inês si (pausa)
 57. Juliana telefone residencial?
 58. Inês Inês se la apelido e la habitacion del hotel (pausa) é la cinco três otho
 59. Juliana número do voelo três quatro meia..
 60. dezenove de junho
 61. Inês si a la (incompreensível)
 62. Juliana Inês?
 63. Inês si (pausa)
 64. Juliana Maria?
 65. Inês está..tal qual..si (pausa) el outro voelo se nove e vinte otho tambien?
 (pausa)
 66. Juliana e:: qual o teléfono?
 67. Inês si é le mesmo teléfono hotel (incompreensível) em Maceió
 68. Juliana ok qual o tele-teléfono? [(incompreensível)
 69. Inês [(incompreensível) si é dois cinco meia
 70. Juliana dois cinco seis

71. Inês seis cinco
 72. Juliana seis cinco
 73. Inês cinco seis ... e la habitacion cinco três otho (pausa) cinco..[três..otho
 74. Juliana [três..oito
 75. Inês [tal qual
 76. Juliana [ok
 77. Inês esta tudo bien (incompreensível)
 78. Juliana então está..reconfirmando no volho três quatro seis
 79. Inês si
 80. Juliana vinte e nove de julho salida de Maceió às quinze horas e cinco
 81. e chegando às dezessete e cinquenta e sete
 82. Inês mui bien
 83. Juliana e no volho nove um oito
 84. Inês si
 85. Juliana é::salindo de Bueno-São Paulo às dezenove e trinta
 86. chegando às vinte duas e quinze
 87. Inês mui bien..muitas gracias senhorita hein::[buenas tardes
 88. Juliana [buenas tardes
 89. Inês adieus
 90. Juliana tchau::

ATENDIMENTO 4 PASS

Fita 2 (passageiros)

Juliana – atendente

Mariza – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Juliana no ca:so pra navegantes seria com a XYZ alguns horários.. e tenho a XXX saindo dez e vinte e cinco na segunda-feira
2. Mariza deixa eu botar aqui então.. deixa eu botar a data aqui então.. segunda-fei:ra..
3. Juliana dez e=
4. Mariza =vinte e oito do seis, né?
5. Juliana i:sso
6. Mariza só tem esse horário, né? que horário que sai? dez?
7. Juliana dez e vinte cin:co
8. Mariza ahm
9. Juliana depois eu tenho
10. Mariza não mas não quero o de do Rio não:: eu quero o de São Paulo
11. Juliana não, é São Paulo
12. Mariza ah, São Paulo é?
13. Juliana é, é de São Paulo
14. Mariza ahm
15. Juliana aí, o próximo horário saindo às dezesseis horas chegando em navegantes dezessete
16. Mariza ham ham.. só tem esses dois horários, né?
17. Juliana só
18. Mariza então dez e vinte e cinco e dezesseis horas, né?
19. Juliana isso

20. Mariza então eu: sai da onde? de Guarulhos?
21. Juliana Guarulhos
22. Mariza Guarulhos, né? deixa eu botar aqui Guarulhos... e o valor dessa passagem? é o mesmo: é o mesmo:?. ele quer saber também o de quarta-feira também...
23. Juliana esses horários são diários, tá?
24. Mariza ah! são diários... deixa eu botar aqui então.. idem...
25. Juliana o valor vai sair por cento e quarenta e oito reais
26. Mariza só ida?
27. Juliana só ida
28. Mariza vê então:: vê o seguinte então: vê ida e volta
29. Juliana ida e volta, duzentos e noventa e seis reais
30. Mariza incluindo a taxa de embarque, já?
31. Juliana não.. a taxa de embarque é nove ponto quinze
32. Mariza dá pra fazer a conta pra mim? Pode fazer?
33. Juliana po::sso
34. Mariza eu espero, não tem nada não: (pausa) ida e volta (pausa - barulho de teclado)
35. Juliana trezentos e doze ponto trinta e cinco.. já com as taxas ida e volta
36. Mariza trezentos e doze... [ponto 35, né?
37. Juliana [ponto 35.. isso a senhora pode parcelar em até cinco vezes sem ju:ros
38. Mariza esse é Navegantes São Paulo, né?.. a volta, né?
39. Juliana isso
40. Mariza e se eu fazer Navegante Rio? (pausa)
41. Juliana Navegante Rio?
42. Mariza é...na volta in na voltando (pausa - barulho de teclado)
43. Juliana bom, Navegante Rio eu só tenho vôo com a XYZ
44. Mariza só com a XYZ?.. sai por quanto?
45. Juliana é Navegante Santos Dummond
46. Mariza ham ham
47. Juliana sai dezoito e cinqüenta o horário... e vai chegar às vinte e uma e dezenove::
48. Mariza ahm
49. Juliana ou quinze horas e doze, chegando dezessete e trinta e sete
50. Mariza não, não vou ter o horário não.. vou deixar ele ir lá e escolher lá a volta
51. Juliana tá ok
52. Mariza quando eu for reservar eu escolho, tá?
53. Juliana tá ok
54. Mariza então o:: Navegante pro Rio... o valor (pausa – barulho de teclado)
55. Juliana duzentos e vinte e um reais
56. Mariza é mais barato?.. indo pro Rio?
57. Juliana é ida e volta quatrocentos e quarenta e dois
58. Mariza ah quatrocentos e quarenta e dois redondo, né?
59. Juliana é::
60. Mariza brigada Ana Juliana
61. Juliana tá bom?
62. Mariza tá, tchau
63. Juliana de na::da a XXX agradece, tchau
64. Mariza igualmente, tchau

ATENDIMENTO 5 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Josinaldo – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Josinaldo boa tarde, é:: Juliana...é::
3. eu queria saber uma coisa a passagem prá: prá:.. São Luiz ida e volta entendeu.. no dia dois de fevere- de julho agora.. é::... quanto é o preço hein?
4. Juliana de qual cidade, senhor?
5. Josinaldo Brasília São Luiz... preço MAIS barato que vocês puderem me arrumar, tá?
6. Juliana tá ok (pausa) o preço mais em conta, trezentos e cinquenta reais
7. Josinaldo é:: ida e volta
8. Juliana ida e volta setecentos (pausa)
9. Josinaldo ah! dá setecentos, né?
10. Juliana isso
11. Josinaldo qual é o horário? (pausa)
12. Juliana Brasília São Luiz eu tenho um vôo saindo às vinte e três e dezesseis.. chegando às duas e trinta
13. Josinaldo pô é de matar, né? (pausa)..tudo bem é:: n- é: não tem outro horário, não? com esse preço não?
14. Juliana eu tenho outro horário com conexão Fortaleza
15. Josinaldo aí eu vou até Fortaleza, né?
16. Juliana é conexão em Fortaleza.. senhor vai sair nove horas e cinquenta de Brasília, vai chegar em Fortaleza doze e vinte e cinco, aí vai sair de Fortaleza treze horas e cinco e vai chegar em São Luiz quatorze e cinquenta e cinco (pausa)
17. Josinaldo uhm (pausa) porque é muito tarde e::: tá certo, tudo bem. eu queria que você fizesse uma reserva aí pra mim então (pausa) é:: pra duas pessoas, tá.. Josinaldo.. Santos Josinaldo e Manoel Peres oi?
18. Juliana
19. Josinaldo você coloca Santos Josinaldo (pausa)
20. Juliana não entendi, senhor.
21. Josinaldo EU QUERIA FAZER UMA RESERVA
22. Juliana OK dia dois de julho?
23. Josinaldo é
24. Juliana é:: no vôo com conexão em Fortaleza ou::
25. Josinaldo não, não dire:to (pausa - sopro do cliente)
26. olha, o mais barato é nesse horário, é?
27. Juliana não, tem todos os horários
28. Josinaldo ah entã- qual são os horários que tem então?
29. Juliana ah, nos outros horários eu só tenho com conexão... Rio Brasília Recife
30. Josinaldo não, moça, eu sei, mas saindo de Brasília [qual são os horários?
31. Juliana [direto só esse

32. Josinaldo qual são os horários que cê tem? (pausa)
33. Juliana sai- com coneXÃO ou diREto?
34. Josinaldo NÃO..SEM-di direto cê só tem esse, né?
35. Juliana só
36. Josinaldo então, com conexão, pronto (pausa) horário de saída e horário de chegada (pausa)
37. Juliana bom, com conexão em Fortaleza eu já passei, né?.. horário eu tenho saindo de Brasília onze e quarenta, chegando em Recife quinze horas e quinze
38. Josinaldo RECIFE? Eu vou pra São Luiz!
39. Juliana isso (pausa) e tenho saindo de Recife quinze e quarenta e cinco, chegando em São Luiz dezanove e quarenta (pausa)
40. Josinaldo eu saio daqui onze horas da manhã, né? (pausa)
41. Juliana vai chegar::: dezanove e quarenta em São Luiz
42. Josinaldo NOSSA passar o dia inteiro nessa porcaria.. bom, reserva esse direto de:: vinte e três e dezesseis...vá:: atrasar.. isso sempre atrasa, né? então não é novidade.
43. Juliana agora deixa eu só passar uma informação pro senhor.. essa tarifa que eu passei pro senhor.. no caso, seria lista de espera (pausa) eu posso deixá-lo em lista de espera? (pausa) e peço uma:: prioridade máxima
44. Josinaldo tudo bem, eu e o Manuel Peres, tá? (pausa)
45. Juliana é um passageiro só?
46. Josinaldo duas pessoas.. Josinaldo.. Santos Josinaldo e Manuel Peres.. Peres Manuel (pausa)
47. Juliana só um momento por favor... todos os dois com o mesmo sobrenome é:: Peres?
48. Josinaldo NÃO o meu nome é Santos Josinaldo e ele é Peres Manuel
49. Juliana só um momentinho, por favor...só um momentinho, senhor.. San:tos é o primeiro nome?
50. Josinaldo Josinaldo
51. Juliana Josinaldo?
52. Josinaldo é (pausa)
53. Juliana segundo passageiro?
54. Josinaldo Peres... primeiro nome Manuel (fala o nome bocejando)
55. Juliana Emanuel?
56. Josinaldo não, MANUEL
57. Juliana Manuel (pausa) cê fala de São Luiz?
58. Josinaldo eu tô falando de Brasília
59. Juliana Brasília...
60. Josinaldo e:: a volta eu queria voltar Domingo.. qual o horário do vôo que sai?
61. Juliana domingo? qual da:ta?
62. Josinaldo quatro (pausa) esse vôo, meu amor, é só prá dar um beijo numa mulher lá e voltar, viu só pra isso
63. Juliana se- é::: eu tenho um vôo saindo de São Luiz cinco e quinze, chegando oito e trinta e cinco em Brasília...
64. Josinaldo da noite, é?
65. Juliana não, cinco e quinze de manhã cedo...
66. Josinaldo e:: e:: saindo:.. chegando oito e trinta e cinco.. esse é o único vôo que tem esse horário.. tem outro horário?

67. Juliana tenho com conexão em Fortaleza
68. Josinaldo qual o horário que sai lá, de lá?
69. Juliana dez e vinte e cinco
70. Josinaldo sim
71. Juliana vai chegar em Fortaleza doze e trinta... aí vai sair de Fortaleza quatorze e quarenta e cinco e vai chegar em Brasília dezessete e vinte...
72. Josinaldo não, joga esse aí de oito e trinta e cinco que sai de lá cinco horas, não é isso? (pausa)
73. Juliana último sobreno não, já peguei o nome dos passageiros..é::falo com quem?
74. Josinaldo Josinaldo (pausa)
75. Juliana telefone de contato
76. Josinaldo dois dois sete
77. Juliana ahm
78. Josinaldo zero sete..cinco cinco...
79. Juliana residencial?
80. Josinaldo zero sete cinco cinco (pausa)
81. Juliana o senhor anota o código da reserva, por gentileza...
82. Josinaldo pode falar
83. Juliana y
84. Josinaldo y
85. Juliana dois
86. Josinaldo dois
87. Juliana d de delta
88. Josinaldo vai...
89. Juliana n de nair
90. Josinaldo tá
91. Juliana c de: casa
92. Josinaldo tá
93. Juliana e número oito
94. Josinaldo tá certo
95. Juliana tá:: então repetindo o número dos vôos.. dois nove dois.. dois de julho, saindo de Brasília vinte e três e dezesseis, chegando às duas e trinta em São Luiz.. e no dois nove três, quatro de julho, saindo de São Luiz às cinco horas e quinze, chegando em Brasília oito e trinta e cinco
96. Josinaldo quer dizer sai sai quatro e quinze, né? chega
97. Juliana cinco e quinze
98. Josinaldo cinco e quinze.. chega:: oito e trinta e cinco, né isso?
99. Juliana oito e trinta e cinco
100. Josinaldo tá
101. Juliana assim que for confirmado a XXX entra em contato com o senhor
102. Josinaldo tá ótimo, muito obrigado hein
103. Juliana tá ok?
104. Josinaldo tá
105. Juliana de na::da, a XXX agradece e uma boa tarde
106. Josinaldo tchau

ATENDIMENTO 6 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Abbilio – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Abbilio Juliana.. faz um favor pra mim?
3. Juliana oi
4. Abbilio no dia cinco de julho.. quais são os vôos pra Fortaleza, hein?
5. Juliana cinco de julho
6. Abbilio é uma segunda-feira
7. Juliana qual é o trecho, senhor?
8. Abbilio Rio Fortaleza (pausa)
9. Juliana eu tenho um vôo saindo onze horas.. chegando quinze horas e vinte e cinco em Fortaleza
10. Abbilio tá:: então:: um é esse aí tá::.. e o retorno no dia oito
11. Juliana o senhor vai fazer a reserva?
12. Abbilio vou
13. Juliana eu tenho na:: tarifa econômica normal.. e te:inho em lista na promocional::.. senhor deseja ficar em lista?
14. Abbilio não: não: bota na normal, pô
15. Juliana normal?
16. Abbilio isso
17. Juliana um passageiro só?
18. Abbilio isso
19. Juliana data de retorno?
20. Abbilio o dia oito (pausa – barulho de teclado)
21. Juliana tem um vôo saindo às quinze horas, e chegando às dezenove horas e quarenta
22. Abbilio é esse mesmo... você pode reservar pra mim?
23. Juliana po::sso
24. Abbilio quer o meu cartão?.. te ajuda o número do cartão do programa de milhagens?
25. Juliana ajuda
26. Abbilio zero meia três
27. Juliana pera só um momentinho, tá::?
28. Abbilio [tá
29. Juliana [por favor, último sobrenome do passageiro
30. Abbilio Brito
31. Juliana b, r, i, t, o?
32. Abbilio isso (pausa)
33. Juliana primeiro nome?
34. Abbilio Abbilio com dois bês (pausa)
35. Juliana você fala do Rio?
36. Abbilio falo
37. Juliana o senhor é o próprio passageiro?
38. Abbilio sou
39. Juliana telefone de contato, por gentileza
40. Abbilio três, nove, dois, dezessete, vinte e quatro

41. Juliana residencial?
42. Abbilio é.. quer o celular também?
43. Juliana ok.. zero vinte e um?
44. Abbilio isso
45. Juliana telefone
46. Abbilio nove, nove, meia, dois.. dois, meia.. zero, oito (pausa - barulho de teclado)
47. Juliana qual o número do seu cartão?
48. Abbilio zero, meia, três.. quatro cinco três.. meia, nove, dois (pausa - barulho de teclado)
49. Juliana o senhor pode repetir, por gentileza?
50. Abbilio zero meia três... quatro cinco três.. meia nove dois (pausa - barulho de teclado)
51. Juliana o senhor anota o código da reserva pra mim, por favor?
52. Abbilio fala
53. Juliana z de Zelha
54. Abbilio tá
55. Juliana w
56. Abbilio tá
57. Juliana e de Ernesto
58. Abbilio tá
59. Juliana e de Ernesto novamente
60. Abbilio tá
61. Juliana b de bola e g de Geraldo
62. Abbilio tá
63. Juliana ficou no vô três sete quatro... cinco de julho.. saindo do Rio onze horas e chegando quinze e vinte e cinco em Fortaleza.. e no três sete cinco, dia oito de julho, saindo de Fortaleza às quinze horas e chegando às dezenove e quarenta no Rio.
64. Abbilio Juliana.. é:: tudo tarifa econômica?
65. Juliana tudo tarifa econômica
66. Abbilio tá: posso marcar lugar, já?
67. Juliana pode
68. Abbilio então :: vê: vê: duas janelinhas aí pra mim
69. Juliana duas?
70. Abbilio é:: ida e volta, né:: (rindo)
71. Juliana ah, tá:: (rindo)
72. Abbilio (risos) (pausa - barulho de teclado)
73. Juliana bom.. eu tenho assim na sétima fileira, ma seria janela.. e tenho na décima se:xta.. décima sé:tima que tem janela .. seria fora da asa... e na frente...seria na asa.
74. Abbilio não, não tem problema não
75. Juliana pode ser na frente?
76. Abbilio pode
77. Juliana na asa...
78. Abbilio sete?... sete A? (pausa)
79. Juliana não... tenho:: desculpa tenho oito:: A
80. Abbilio tá bom... oito A pra ir?
81. Juliana isso (pausa - barulho de teclado) na volta tenho sete A
82. Abbilio tá ótimo
83. Juliana tá?

84. Abbilio tá... Juliana:: será que você poderia ver aquele: aquele pratinho, que é:: um franguinho... é:: é:: eu não sei se é :: baixa caloria:: sem gordu:ra, sei lá.
85. Juliana tá, é:: light, não é?
86. Abbilio isso (pausa)
87. Juliana só um momento por gentileza, tá?
88. Abbilio tá (pausa)
89. Juliana senhor
90. Abbilio oi
91. Juliana então já foi solicitado, tá?
92. Abbilio tá
93. Juliana não foi confirmado, mas já foi solicitado
94. Abbilio tá
95. Juliana e o prazo da reserva.. dia primeiro de julho até às dezoito horas
96. Abbilio tá ok...
97. Juliana tá ok?
98. Abbilio obrigado, tá?
99. Juliana de na::da, a XXX agradece..uma boa tarde
100. Abbilio brigado, tchau
101. Juliana tchau

ATENDIMENTO 7 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Ana – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde.
2. Ana Juliana, boa tarde, o trecho Rio Vitória no dia trinta do seis.. esse XXX três nove zero...qual a menor tarifa? Por favor
3. Juliana ok
4. Ana na tarifa promocional (pausa)
5. Juliana a menor tarifa sai por cento e cinqüenta e dois reais
6. Ana a menor tarifa .. é cento e cinqüenta e dois?
7. Juliana cê pode parcelar em até cinco vezes... sem juros
8. Ana é: né:: pode ser no cartão?
9. Juliana pode todos os cartões
10. Ana ahm
11. Juliana e a XXX agora tá com o novo serviço de entrega de bilhete a domicílio, tá?.. a senhora pode fazer o pagamento nos cartões e receber na sua própria residência
12. Ana correto...tá.. eu volto a ligar então, tá?
13. Juliana tá ok
14. Ana brigada [tchau
15. Juliana de nada a [XXX agradece
16. Ana tchau
17. Juliana tchau

ATENDIMENTO 8 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Juliete – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Juliete boa tarde... eu queria confirmar uhm:: a minha partida
3. Juliana o código da reserva, por gentileza
4. Juliete só um minutinho (se dirige em francês a outra pessoa - pausa) se se eu te disser o meu nome não adianta?
5. Juliana o número do vôo
6. Juliete ah, então eu vou dizer... é o seguinte.. número do vôo é o sete dois dois... que sai do Rio no dia vinte e sete de junho.. pra Paris às vinte e duas e dez
7. Juliana sobrenome?
8. Juliete Arnaud... a, r de Rita, n de Nair,a, u, d de dado
9. Juliana a, u, d de dado... primeiro nome?
10. Juliete Juliete...
11. Juliana ok...a senhora gostaria de reconfirmar?
12. Juliete é isso
13. Juliana tá confirmado no sete sete dois.. vinte e sete de junho.. saindo do Rio às vinte e duas horas.. e chegando às quatorze e vinte e cinco em Paris
14. Juliete isso é:: o sete
15. Juliana bilhetado e confirmado
16. Juliete não é o sete dois dois
17. Juliana sete dois dois
18. Juliete isso... então tá confirmado
19. Juliana tá, tá tudo certinho
20. Juliete tá ok, brigado
21. Juliana tá bom?
22. de na::da, a XXX agradece, boa tarde

ATENDIMENTO 9 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Sandra – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Sandra boa tarde, Juli Juliana, né?
3. Juliana Juliana
4. Sandra Juliana... é:: você tem:: é: o trecho Rio Belo Horizonte?
5. Juliana Rio Belo Horizonte?
6. Sandra é
7. Juliana qual data?
8. Sandra hoje (pausa)
9. Juliana eu tenho um vôo, mas já estão lotados
10. Sandra todos lotados, né?.. quanto era a tari[fa?

11. Juliana [tudo em lista de espe oi?
 12. Sandra quanto era é:: a tarifa? (pausa)
 13. Juliana duzentos e quinze reais
 14. Sandra tá bom, brigado, hein
 15. Juliana de na::da, a XXX agradece, uma boa tarde
 16. Sandra boa tarde

ATENDIMENTO 10 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Tânia – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
 2. Tânia é:: boa tarde.. Juliana você poderia ver a tarifa pra mim:: Rio Salvador?
 3. Juliana ok (pausa) Rio Salvador.. duzentos e noventa reais..tá?... a senhora pode fazer o parcelamento em todos os cartões... em até cinco vezes sem juros
 4. Tânia sem juros?
 5. Juliana isso
 6. Tânia ah, tá...ih::: tem alguma promoção, não?
 7. Juliana esse é o menor desconto que a XXX está oferecendo
 8. Tânia menor?
 9. Juliana é
 10. Tânia ih::: vôo à noite.. não tem nada mais barato
 11. Juliana não.. esse:: valor é pra todos os horários
 12. Tânia todos os horários
 13. Juliana tá ?
 14. Tânia então tá bom, brigado, tá?
 15. Juliana deixa eu só passar uma informação pra senhora
 16. Tânia oi
 17. Juliana a XXX agora está com o novo serviço de entrega a domicílio, tá? a senhora pode fazer o pagamento nos cartões.. e receber na sua própria residência
 18. Tânia residência, né?
 19. Juliana isso
 20. Tânia tá
 21. Juliana tá bom?
 22. Tânia tá bem.. eu vou dá o:: vou decidir aqui.. qual o horário que tem segunda-feira à noite? (pausa)
 23. Juliana vinte e uma e doze chegando vinte e três e doze
 24. Tânia ahm (pausa)
 25. Juliana tá ok?
 26. Tânia tá ok, brigada, tá?
 27. Juliana de nada, a XXX agradece, uma boa tarde, tchau
 28. Tânia tchau

ATENDIMENTO 11 PASS

Fita 2 (passageiros)
Juliana – atendente
Bruna – cliente

1. Juliana XXX reservas, Juliana, boa tarde
2. Bruna boa tarde, Juliana.. eu gostaria de duas informações
3. Juliana pode falar
4. Bruna eu precisava do número do vôo que tá saindo de Recife hoje.. às dezoito e trinta (pausa)
5. Juliana Recife Rio?
6. Bruna isso (pausa) não sei se é direto (pausa)
7. Juliana dezoito e trinta e cinco?
8. Bruna é
9. Juliana só um momento
10. Bruna dezoito e trinta que me deram aqui.. não sei se é dezoito e trinta e cinco
11. Juliana olha tem um vôo dezoito e trinta e cinco e vai chegar às vinte e uma e vinte.. é direto
12. Bruna ah, então, tá legal
13. Juliana tá.. é o três dois cinco
14. Bruna três dois cinco... tem algum vôo às dezoito e trinta? não, né? é esse mesmo de dezoito e trinta e cinco
15. Juliana é :: só tenho esse
16. Bruna ah tá, então é três dois cinco
17. Juliana três dois cinco
18. Bruna chega aqui vinte uma e vinte
19. Juliana vinte uma e vinte
20. Bruna isso... uma outra informação qual é o valor da taxa de embarque? (gravação interrompida)

ATENDIMENTO 12 PASS

Fita 3 (passageiros)
Julio – atendente
Paulo – cliente

(Não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Júlio é, essa reserva, ela foi feita.. ainda há pouco, né?
2. Paulo isso
3. Júlio dia vinte e dois de julho.. Cuiabá é:: Campo Grande São Paulo.. doze horas.. confirmados.. e feito uma lista de espera dezessete e trinta
4. Paulo é, essa lista de espera não tem como confirmar, né?
5. Júlio olha, possa ser que sim, né.. a gente envia pro controle XXX...eles tentam a confirmação e entra em contato com o passageiro.. no telefone que ele deixou
6. Paulo ah:: tá
7. Júlio tá.. qualquer momento pode ser que confirma ou não
8. Paulo então é vinte e dois, né?

9. Júlio isso isso
 10. Paulo tá bom
 11. Júlio [e
 12. Paulo [e e não tem outra reserva pra ela não?
 13. Júlio não essa nesse código só tem essa reserva só
 14. Paulo tá, agora vê outro código
 15. Júlio pois não
 16. Paulo y e
 17. Júlio y e
 18. Paulo força
 19. Júlio força
 20. Paulo cinco
 21. Júlio cinco
 22. Paulo três c
 23. Júlio três c (pausa – barulho de teclado) dia vinte e cinco de julho São Paulo Campo Grande, né?.. confirmado às vinte e três horas
 24. Paulo então tá ótimo
 25. Júlio tá ok?
 26. Paulo vamos torcer pra (incompreensível)
 27. brigado, hein
 28. Júlio de nada, senhor, brigado e tenha uma boa tarde

ATENDIMENTO 13 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente 1
Denise – atendente 2
Mário – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Marco (incompreensível) agora o valor é mais caro.. pelo que o senhor pagou de volta
2. Mário não:: filho.. você.. óh: filho mas que confusão é essa.. que porcaria é essa, rapaz.. eu não tenho nada a ver com isso, cara.. eu vou numa agência de viagem.. eu procuro a tarifa mais baixa.. agora se vocês depois aumentam.. eu não tenho nada a ver com isso
3. Marco senhor, veja bem... a tarifa da XXX.. valor da tarifa mais barata varia de acordo com a data..
4. Mário óh, filho, mas eu tirei a data neste mês, rapaz.. não foi no outro mês não
5. Marco perfeito, senhor, mas veja bem.. varia com a data.. não estou dizendo que a tarifa aumenta ou diminui.. dependendo da data do vôo a XXX determina que a a .. por exemplo a passagem será neste valor ou será naquele valor..
6. Mário que valor, rapaz?.. não estou entendendo nada dessa me porcaria
7. Marco senhor veja bem..deixe-me explicar
8. Mário óh, rapaz, eu fui bem explícito com ela lá.. eu falei vem cá, se eu não embarcar nesse dia.. tem algum problema?.. não não tem problema nenhum.. você só tem que pagar.. setenta e cinco dólares
9. Marco o senhor falou com quem, senhor?

10. Mário com a moça, a moça que me vendeu a passagem, filho
11. Marco com a moça que lhe vendeu a passagem pro senhor em [Miami?
12. Mário[em Miami..
exatamente
13. Marco senhor, ela lhe informou errado
14. Mário aqui, se ela me informou errado.. vocês é que são os culpados disso..
então vocês não se associem a eles, pô!.. que negócio é esse, rapaz.. a
culpada é a XXX, não é mais ninguém..
15. Marco não, senhor
16. Mário mete pessoas incompetentes.. é sim mesmo, filho.. que é que eu falo pra
você?.. quer dizer.. você vai numa loja.. pega uma passagem.. no fim,
ao cabo, você não pode embarcar naquele dia.. vai embarcar mais tarde..
aí vem com o papo pra cima de você que infelizmente não pode.. que
subiu.. e não sei o que.. é Fernando Henrique, rapaz?.. que isso, cara?..
Fernando Henrique é que faz isso, rapaz... ôh, cara, não tô entendendo
nada disso.. eu não tenho culpa disso, rapaz...eu só tenho que pagar
aquilo que eu devo pagar...agora (incompreensível) se a passagem subiu
se o:: não subiu.. se::: se deixou de subir.. eu não tenho culpa disso.. pô
que que eu tenho a ver com isso?.. me venderam uma passagem por um
mês.. é por um mês, rapaz.. minha passagem tá paga
17. Marco senhor, é:: desculpa... veja bem.. senhor foi numa loja XXX em Miami?..
foi em uma loja XXX?
18. Mário eu não sei rapaz.. tem um nome aqui, Mariana Torres.. nem sei, rapaz..
sei que eu fui lá::
19. Marco mas foi em uma loja XXX?
20. Mário eu não sei se aquilo é loja XXX... eu sei que é uma brasileira lá.. que é
Mariana Torres..
21. Marco sim, Mariana Torres... bom senhor, veja bem.. que acontece é o seguinte..
a XXX, ela possui diversas tarifas.. que a XXX coloca diversos valores
no mesmo vôo.. nesse valor que ela colocou o senhor.. ela lhe deu
informação errada.. porque o seguinte.. quando o senhor remarca o vôo..
tem que saber se tem a mesma tarifa que o senhor pagou na ida.. tem na
vol.. por exemplo, a volta o senhor tinha marcado para o dia quinze
22. Mário uhm
23. Marco o senhor pra continuar no mesmo valor.. senhor tinha que colocar na
mesma tarifa... vôo que o senhor ia marcar depois..
24. Mário que vôo, rapaz::? .. ôh, o quer dizer a minha passagem só era válida por
quinze dias?
25. Marco não não senhor... veja bem... no dia quinze de junho
26. Mário uhm
27. Marco eu vou lhe explicar.. senhor tinha uma tarifa na classe t de tango.. quando
o senhor remarcou e não... e só pagar o valo a o a taxa de remarcação...
senhor tinha que fazer a remarcação.. para um vôo com a classe tango
também...
28. Mário ah filho, eu não sei se é tango... se é samba.. eu não sei de nada disso
29. Marco não, senhor é letra t... que nós chamamos tango... que é letra t de tango
30. Mário [ôh, rapaz
31. Marco [(incompreensível) temos uma letra ... agora veja bem, a pessoa... quando
ela lhe explicou... a pessoa.. a senhora Mônica Mariana Torres, ela lhe
explicou errado.. quando o senhor paga uma taxa... senhor só... só

- permanece a mesma tarifa... senhor tem que marcar na mesma base tarifária... a mesma classe.. essa classe t
32. Mário e quando é que tem essa classe t?
33. Marco só um momento
34. Mário oh, confusão, rapaz (pausa – barulho de teclado)
35. Marco eu teria para o dia vinte e dois de julho, senhor
36. Mário que dia é dia vinte e dois de julho?
37. Marco quinta-feira agora (pausa)
38. Mário só pra quinta-feira?
39. Marco para quinta-feira no vôo direto, senhor
40. Mário ah, é direto?
41. Marco exatamente...
42. Mário oh, cara..tu me pegou, rapaz
43. Marco que para amanhã eu não teria essa classe t de tango disponível
44. Mário porque então?
45. Marco porque ela já foi toda vendida, senhor... senhor percebe?... vamos dizer essa classe t de tango... que é o valor mais barato que a XXX vende
46. Mário não, mas eu fiz uma reserva faz três ou quatro dias... ou cinco dias atrás, cara
47. Marco sim, mas o senhor fez a reserva na classe l.. deixa eu explicar... senhor fez a reserva numa classe l... como letra como palavra lima... [só que
48. Mário [sim
49. Marco o senhor... quando o senhor fez a reserva... senhor fez a reserva numa classe lima.. ela é mais cara que a classe tango...
50. Mário eu não entendo de nada disso, oh rapaz... se é lima se é tango... eu não entendo de nada disso... eu quero é
51. Marco veja bem, senhor... senhor pagou.. numa classe que nós chamamos... vamos colocar assim... senhor pagou numa classe chamada tango..
52. Mário uhm
53. Marco t de tango, perfeito?... senhor pagou... vamos dizer que sua reserva foi chamada reserva tango... e o senhor pagou o valor que o senhor pagou, correto?
54. Mário uhm
55. Marco só que quando o senhor remarcou o bilhete... senhor não tinha dito que foi nesta classe.. então a menina procurou para o senhor.. que lhe atendeu aqui.. ela procurou para o senhor a tarifa mais barata.. que tinha disponível no dia vinte e um de julho... a tarifa disponível mais barata no dia vinte e um de julho... é a classe é a tarifa l de lima... e essa tarifa ela é mais cara que a que o senhor pagou antes... no mesmo valor que o senhor pagou antes... é somente no dia vinte e dois de julho
56. Mário e vem cá, eu não entendo de nada disso, rapaz.. tan::go lima.. eu não sei de nada disso.. vem cá a::: a então só tem pra quinta feira.. aí eu tenho que pagar o quê?
57. Marco o senhor pagaria a remarcação do bilhete... aquele valor inicial que a pessoa tinha lhe dito
58. Mário é e:: além disso... vem cá amanhã eu teria que pagar quanto mais?
59. Marco de diferença?
60. Mário é
61. Marco só um momento (pausa – barulho de teclado) só um momento, por favor (pausa – barulho de teclado) (atendente coloca o cliente no hold)

62. Marco esse cara tá me irritando profundamente (toque) cara, eu devo estar uns vinte minutos com esse cara (toque)
63. Denise XXX informações, Denise, boa tarde
64. Marco Dedê, boa tarde, é o Marco, tudo bom?
65. Denise tudo bono
66. Marco puxa um loc aí
67. Denise digue
68. Marco yanke charle bravo... nair dois índia
69. Denise Mário Silva?
70. Marco exatamente.. esse cara, já tô uns trinta minutos com esse cara... esse cara não me entende.. ele tá querendo bancar uma de malandro
71. Denise uhm
72. Marco tá lendo tá lendo aí as informações do segmento dez e onze, né?
73. Denise (incompreensível) bilhete
74. Marco é.. diz ele que tinha na tango.. então quanto ele pagaria de diferença?
75. Denise não dá pra calcular aqui não.. tem que ir na loja da XXX
76. Marco seria somente calculando na loja, né?
77. Denise só na loja
78. Marco tá legal então, Dedê
79. Denise bota:: mais um RM aí.. passageiro ciente possível diferença tarifária
80. Marco é ele sabe.. cara tá chiando muito, Dedê.. tem que ver o cara
81. Denise uhm
82. Marco já tô há uns trinta minutos, Dedê
83. Denise despacha ele.. tudo que ele perguntar cê fala só na loja... [só na loja
84. Marco [podes crer,
Dedê
85. Denise só na loja, só na loja
86. Marco tu aguentava muito isso lá na loja?
87. Denise (risos) oi?
88. Marco tu aguentava muito isso na loja?
89. Denise a:: guenta, né... tem que aguentar, né
90. Marco ah, então tá beleza
91. Denise (risos) um beijo
92. Marco tá legal, Dedê?
93. Denise tchau
94. Marco tchau (pausa) é:: vamos fazer o seguinte, senhor... porque eu aqui... eu não tenho como lhe confirmar esse valor da diferença do bilhete.. essa informação é restrita às lojas XXX.. então vamos fazer da seguinte forma, senhor... eu vou deixar o senhor reservado pro vôo de amanhã.. e para o do dia vinte e dois.. (incompreensível) na sua reserva... e o senhor faz o seguinte.. senhor vai na loja XXX... o mais... se possível hoje
95. Mário uhm
96. Marco e o senhor pergunta pra eles.. qual seria a diferença do valor.. senhor indo amanhã e como e::... indo amanhã.. aí se o senhor achar que é muito caro... ou o senhor não aceitar fazer o pagamento... senhor então pede para reemitir o seu bilhete pelo dia vinte e dois de julho
97. Mário tá
98. Marco perfeito?

99. Mário ah, vem cá... pois não vai... eu não vou ligar.. chegar lá... pois vão vir novamente o pessoal falando tango e:: ..lá () e não sei o[que mais
100. Marco [() veja bem, lá eles têm como lhe explicar isso de uma maneira mais fácil... porque eu via telefone... eu não tenho como lhe explicar melhor, né... é somente falando e falando fica meio difícil... agora lá eles têm como lhe mostrar... eles têm até mesmo uma tabelinha..... para lhe mostrar isso
101. Mário tá bom então
102. Marco tudo bem senhor?
103. Mário tá
104. Marco obrigado por chamar a XXX... tenha uma boa tarde
105. Mário tá tchau

ATENDIMENTO 14 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Walter – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
2. Walter boa tarde, Marco
3. Marco, cê me vê uma Porto Seguro Rio?
4. Marco Porto Seguro Rio, senhor, é feito com a ZWZ
5. Walter com a ZWZ?
6. Marco exatamente
7. Walter qual o aparelho, hein?
8. Marco deixa eu verificar.. senhor já tem a data do vôo?
9. Walter eu queria para esse domingo
10. Marco para esse domingo?
11. Walter é...
12. Marco seria Porto Seguro Rio, né?
13. Walter Porto Seguro Rio (pausa)
14. Marco na verdade, senhor, o vôo direto é feito com a XYZ
15. Walter uhm
16. Marco e o aparelho...seria um embraer um quatro cinco
17. Walter tá e: qual o horário do vôo?
18. Marco é o XYZ dois um nove
19. Walter dois um nove?
20. Marco sai de Porto Seguro onze e trinta e seis
21. Walter onze e trinta e seis?
22. Marco e chega Santos Dummond treze e onze
23. Walter treze e onze
24. Marco exatamente
25. Walter agora ôh:: Marco.. ele tem:: dezesseis anos.. ele embarca sozinho?
26. Marco embarca sozinho
27. Walter não tem problema não
28. Marco não tem problema
29. Walter agora como é que eu faço, Marco?... se eu quiser comprar a passagem aqui, pra ele retirar lá, porque ele tá lá

30. Marco o senhor compra o bilhete
31. Walter ahm
32. Marco para o dia vinte e cinco, né?
33. Walter é
34. Marco o senhor tem duas alternativas, senhor fazendo a reserva hoje.. senhor pode pedir pra:: entregar o bilhete na residência do menino lá
35. Walter certo
36. Marco aí o senhor fornece, senhor faz o pagamento via cartão de crédito.. fornece os dados.. pode parcelar em cinco vezes sem juros
37. Walter certo e qual o preço da passagem, Marco?
38. Marco deixa eu calcular, porque no caso, o senhor vai ter que ligar pra XYZ, senhor.. eu não tenho o valor
39. Walter então cê me dá o telefone?
40. Marco deixa eu lhe explicar o procedimento
41. Walter ham ham
42. Marco então o senhor fornece.. divide em quantas vezes o senhor gostaria..e o bilhete chega em três dias úteis, chega em Porto Seguro por volta da sexta-feira [de manhã
43. Walter [certo...ham ham
44. Marco aí ou seria isso ou
45. Walter ele não retira no aeroporto?
46. Marco não eu faço um PTA.. uma ordem de passagem
47. Walter certo
48. Marco não sei se o senhor já conhece?.. senhor faz.. senhor vai a uma lo..senhor faz uma reserva aqui.. vai numa loja XXX e pede pra pagar um PTA
49. Walter uhm
50. Marco o senhor paga.. e o garoto lá ele pode tirar em qualquer loja XXX o bilhete
51. Walter PTA?
52. Marco exatamente PTA
53. Walter ahm
54. Marco ordem de emissão de passa.. é: é: ordem de bilhete, né
55. Walter certo
56. Marco aí o senhor faz dessa maneira.. agora deixa eu te passar:: senhor fala do Rio, né?
57. Walter eu tô falando do Rio
58. Marco eu vou lhe passar o telefone da XYZ e ZWZ
59. Walter hum hum
60. Marco o telefone é cinco zero sete
61. Walter cinco zero sete?
62. Marco quatro quatro
63. Walter quatro quatro
64. Marco oito três
65. Walter oito oito?
66. Marco exatamente
67. Walter muito obrigado, Marco
68. Marco de nada, obrigado por chamar a XXX
69. Walter tá, uma boa tarde, tchau

ATENDIMENTO 15 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Gilda – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
2. Gilda boa tarde, meu amor.. eu queria saber.. quanto é que tá custando uma passagem para Recife?.. pra viajar em novembro
3. Marco saindo de qual cidade, senhora?
4. Gilda hum?
5. Marco saindo de qual cidade?
6. Gilda tô indo do Rio pra Recife.. ida e volta
7. Marco no caso, senhora, vou lhe passar o valor da tarifa mais barata.. tudo bem?
8. Gilda uhm tá
9. Marco a senhora não tem a data específica
10. Gilda eu tenho setenta e quatro anos.. não tem mais desconto não?
11. Marco não a XXX infelizmente não oferece mais
12. Gilda não oferece mais né?.. tá errada viu
13. Marco [então a senhora ida e volta
14. Gilda [(risos)..uhm
15. Marco está no valor de sete meia dois
16. Gilda setecentos e sessenta e dois?
17. Marco exatamente.. esse é o valor mais barato que a XXX oferece
18. Gilda ahm::
19. Marco aí tem que ver se
20. Gilda mas qual é... como é que é mais barato?.. porque mais barato?
21. Marco veja bem, senhora... a XXX, ela possui três tarifas promocionais
22. Gilda ahm
23. Marco que nós chamamos de lima hotel e mike.. a gente só chama assim por um termo técnico, né
24. Gilda certo
25. Marco é::: veja bem.. que que acontece é o seguinte.. vamos dizer.. a XXX, ela oferece.. vamos dizer assim dando um exemplo.. ela oferece dez vagas na lima
26. Gilda uhm
27. Marco vinte vagas na hotel.. e trinta vagas na mike
28. Gilda uhm
29. Marco então o que acontece é o seguinte.. a mais barata é a lima, entende?
30. Gilda certo
31. Marco então pode acontecer.. como é mais barata.. as pessoas procuram muito, aí compram essas dez vagas
32. Gilda uhm
33. Marco aí não fica mais disponível.. aí fica em lista de espera, né
34. Gilda certo
35. Marco aí ou seja uma dessas pessoas que comprou
36. Gilda uhm
37. Marco pra senhora pegar ela.. uma dessas pessoas que comprou

38. Gilda uhm
39. Marco vai ter que desistir
40. Gilda (incompreensível)
41. Marco pra senhora pegar o lugar dela
42. Gilda uhm:::
43. Marco e esse é o valor mais barato.. e a senhora pode parcelar em cinco vezes sem juros.. e sem entrada no seu cartão de crédito
44. Gilda certo... e::: a outra?
45. Marco pois não...que outra, senhora?
46. Gilda (incompreensível)
47. Marco desculpe, senhora?
48. Gilda você disse lima miami?
49. Marco ah, lima hotel e mike
50. Gilda hotel e mike
51. Marco [(incompreensível)
52. Gilda [hotel
53. Marco valor na hotel ida e volta?
54. Gilda é
55. Marco fica oitocentos e dez
56. Gilda uhm...
57. Marco e o valor na mike
58. Gilda uhm
59. Marco fica de:: oitocentos e cinquenta e oito
60. Gilda certo
61. Marco todos são de tarifas promocionais
62. Gilda e são por espera?
63. Marco não só tem só tem.. veja bem, eu não sei qual é a da.. eu lhe passei o valor da mais barata
64. Gilda certo
65. Marco porque eu não sei a data certa que a senhora vai viajar
66. Gilda certo
67. Marco a gente sempre informa a mais barata
68. Gilda certo, eu vou viajar em novembro
69. Marco a senhora não tem uma data específica?
70. Gilda sim, vamos dizer:: depois do dia cinco de novembro.. dia sete de novembro (pausa – barulho de teclado)
71. Marco no dia sete, senhora.. eu teria disponível na lima, na mais barata, no vôo da noite
72. Gilda não não
73. Marco ah, desculpa é:: no dia sete, né?
74. Gilda é
75. Marco no dia sete estaria lotado, desculpa.. só teria vaga na mike
76. Gilda uhm
77. Marco no dia oito.. eu teria na: a vaga na lima no vôo pela parte da manhã
78. Gilda uhm
79. Marco que sai às nove horas da manhã
80. Gilda certo
81. Marco (incompreensível) (pausa) e volta? não não a senhora não tem previsão (incompreensível)

82. Gilda não, eu vou viajar é:: eu pretendo viajar em novembro, quando chegar, aí então eu:: vejo como é que é né? tá bom? então muito obrigado, tá filhinho
83. Marco obrigado por chamar a XXX, uma boa tarde
84. Gilda pra você também

ATENDIMENTO 16 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Marcelo – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
2. Marcelo oi, boa tarde.. é:: gostaria de uma informação.. é:: eu preciso de um vôo dia cinco do oito.. é:: Rio Goiânia (pausa – barulho de teclado)
3. Marco (incompreensível) vôo XXX, senhor?.. senhor tem preferência pelo horário de vôo?
4. Marcelo é:: na: período da manhã tem?
5. Marco na manhã, senhor, seria na mais promocional (pausa) seriam quantos lugares?
6. Marcelo seria um lugar
7. Marco o senhor gostaria de fazer a reserva?
8. Marcelo qual o valor?
9. Marco só um momento (pausa – barulho de teclado) valor, senhor, seria de duzentos e cinquenta e cinco reais... mais a taxa de embarque de nove e quinze do aeroporto de Galeão (pausa)
10. Marcelo tá então o::: XYZ também faz Santos Dummond?
11. Marco deixa eu verificar para o senhor... pela parte da manhã também tem um vôo da XYZ.. sai do Santos Dummond XYZ quatro dois dois.. sai do Santos Dummond oito e trinta e quatro da manhã..chega Goiânia onze horas...
12. Marcelo aí também teria XXX assim?
13. Marco também, senhor
14. Marcelo qual o valor da passagem
15. Marco só um momento (pausa – barulho de teclado) valor, senhor, seria de duzentos e cinquenta e cinco reais também..só que a taxa de embarque seria de sete e vinte.. do aeroporto do Santos Dummond...
16. Marcelo qual o horário desse do Galeão?
17. Marco o do Galeão pela parte da manhã?
18. Marcelo isso
19. Marco é o XXX um oito quatro.. sai às dez horas da manhã do galeão.. chega Goiânia doze e trinta e cinco
20. Marcelo é:: essas essas duas passagens.. tanto da:: XXX quanto a XYZ é possível pagar::... tá com preço promocional?
21. Marco esse é o valor mais barato que a XXX oferece, senhor... tanto a XXX como a XYZ
22. Marcelo certo
23. Marco o senhor não gostaria de fazer a reserva?
24. Marcelo tá.. com quem eu falei?

25. Marco Marco
 26. Marcelo Marco.. tudo bem, Marco
 27. eu vou confirmar essa data eu::
 28. e te ligo hoje ainda
 29. Marco tudo bem senhor [(incompreensível)
 30. Marcelo [tá bom::
 31. tá, obrigado
 32. Marco obrigado por chamar XXX
 33. tenha uma boa tarde
 34. Marcelo tá boa tarde

ATENDIMENTO 17 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
José – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. José oitocentos e vinte e três
 2. Marco exato, o trecho Goiânia Boa Vista
 3. José certo
 4. Marco e o senhor pode parcelar esse valor em até cinco vezes sem juros e sem entrada no seu cartão de crédito
 5. José ah! então parcela em até cinco vezes
 6. Marco sem juros
 7. José certo... e:: precisa avisar quanto tempo de antecedência?
 8. Marco bom, senhor, o quanto antes o senhor fizer a reserva melhor, né
 9. José quanto antes eu fizer melhor, né?
 10. Marco exatamente pra ver se tem disponível essa esse valor no dia que o senhor escolher
 11. José certo.. vem cá.. se eu fizer a reserva já tem que pagar no ato? tem que pagar no ato? como que é?
 12. Marco não, senhor, veja bem.. senhor fazendo a reserva nessa tarifa
 13. José ahm
 14. Marco tem o prazo de três dias úteis para fazer a compra
 15. José ah:: certo
 16. Marco ou o senhor fazendo a compra via cartão.. senhor recebe o bilhete na sua residência, senhor... a XXX entrega o bilhete
 17. José mas se não for no cartão.. for:: ou só no cartão mesmo?
 18. Marco o senhor fazendo a compra só no cartão de crédito?
 19. José eu sei, porque eu não trabalho com cartão
 20. Marco sim
 21. José no caso teria que ser: com cheque ou tem
 22. Marco o senhor pode fazer a compra com cheque ou dinheiro, senhor
 23. José ou dinheiro também, né?
 24. Marco exatamente.. a XXX ela só entrega o bilhete na residência
 25. José ahm
 26. Marco quando o senhor faz a compra com cartão de crédito
 27. José certo... mas no caso esse pagamento em cinco vezes é só no cartão

28. Marco não não também po é:: desculpa, só no cartão de crédito
 29. José só no cartão
 30. Marco exatamente
 31. José tá certinho então
 32. Marco tudo bem?
 33. José tudo bem então, brigado hein
 34. Marco brigado ao senhor por chamar a XXX.. tenha uma boa tarde
 35. José boa tarde, até logo

ATENDIMENTO 18 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente 1
Leca – atendente 2
Paulo – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
 2. Paulo Marco, aproveita aí.. cancela um código aí da agência pra mim
 3. Marco deixa eu te transferir para o atendimento da agência
 4. Paulo agência é:: é uma bagunça, rapaz, isso... vê aí se conserta esse negócio aí
 5. Marco tudo bem, só um momento (toque)
 6. Leca reservas XXX, Leca, boa tarde
 7. Marco oi (incompreensível)
 8. Leca oi, nojento
 9. Marco oi Leca, você não me ama mais?
 10. Leca eu não, não vou mais te amar não
 11. Marco ahm? você não me ama mais?
 12. Leca não
 13. Marco você não me ama mais?
 14. Leca não
 15. Marco e você ainda fica olhando pro vazio ao invés de olhar aqui pra mim...
 olhe para mim [(incompreensível)
 16. Leca [cadê você, noje::nto
 17. Marco li::nda... é:: olha só, tô te mandando uma agência aí pra você fazer um
 cancelamento
 18. Leca tá legal, pode mandar
 19. Marco adeus, Leca
 20. Leca tchau (risos)
 21. Marco tchau, Patrícia

ATENDIMENTO 19 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Pedro – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
2. Pedro boa tarde, e:: eu não sei se tô ligando no número certo...eu queria uma:: informação sobre uma:: chegada de vôo nove três cinco
3. Marco hoje, senhor
4. Pedro é hoje sim (pausa – barulho de teclado)
5. Marco só um momento
6. Pedro ham ham (pausa – barulho de teclado)
7. Marco bom, senhor, chegada dele em Porto Alegre.. está prevista para às dezessete horas e quarenta e quatro minutos
8. Pedro dezessete e quarenta e quatro
9. Marco exatamente
10. Pedro e no Rio?
11. Marco no Rio, senhor, eu ainda não tenho informação.. só que aí:: permanece aquela aquele prazo original
12. Pedro certo
13. Marco que seria... a chegada.. às:: vinte horas (incompreensível) por volta assim das dezoito e:: cinquenta... alguma coisa assim... senhor liga pra gente.. que ai a gente vai ter confirmado a chegada dele no Rio
14. Pedro ah:: tá bom então
15. Marco tudo bem?
16. Pedro tá, valeu, [brigada hein
17. Marco [obrigado por chamar XXX, boa tarde

ATENDIMENTO 20 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Marcio – cliente

1. Marco XXX reservas, Marco, boa tarde
2. Marcio boa tarde, Marco, uma informação
3. Marco oi
4. Marcio qual o preço da tarifa Rio Miami, ida e volta?
5. Marco o senhor já tem data para o vôo, senhor?
6. Marcio é::: dia dezenove do nove
7. Marco bom, eu vou lhe passar.. para o setor que fornece o valor de tarifa, tudo bem, senhor?
8. Marcio tudo bem
9. Marco se o senhor quiser fazer a reserva.. eles transferem novamente pra gente fazer a reserva, tudo bem?
10. Marcio tudo bem, então
11. Marco obrigado

12. (toque)
(não foi possível gravar o fim do atendimento)

ATENDIMENTO 21 PASS

Fita 3 (passageiros)
Marco – atendente
Tereza – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Tereza por favor:: a que horas chega ao Rio de Janeiro... vôo da XXX novecentos e vinte e um.. hoje.. que vem de Santiago? (pausa)
2. Marco a previsão de chegada em Guarulhos São Paulo?
3. Tereza é
4. Marco dezenove horas
5. Tereza o som tá ruim, mas dá pra ouvir
6. Marco senhora, a previsão de chegada dele em Guarulhos... é dezenove horas e sete minutos, [veja bem
7. Tereza [em guarulhos, dezenove e sete
8. Marco exatamente
9. Tereza e no
10. Marco isso está confirmado para Guarulhos.. então para o Rio de Janeiro, permanece o horário mar.. horário normal que é de vinte e cinquenta e cinco
11. Tereza vinte e cinquenta e cinco
12. Marco exato, a senhora liga pra gente por volta assim das vinte horas.. que a gente já deve ter a confirmação da chegada dele em Galeão
13. Tereza a:: tá bom
14. Marco tá bom?
15. Tereza olha só, ele saiu no horário de lá, você tem
16. Marco ele saiu no horário, senhora.. na verdade ele vai chegar aproximadamente.. oito minutos mais cedo em São Paulo
17. Tereza ok, brigada hein
18. Marco brigado por chamar a XXX.. tenha uma boa tarde
19. Tereza tem um bom serviço a XXX

ATENDIMENTO 22 PASS

Fita 5 (passageiros)
Aline – atendente 1
Caio – Atendente 2
Marta – cliente

1. Aline XXX, Aline, bom dia
2. Marta bom dia, Aline... eu gostaria de fazer uma reserva Curitiba pra amanhã dia vinte e nove no primeiro vôo que tiver
3. Aline eu estou falando com agência ou com passageiro?
4. Marta agência
5. Aline só um instante eu vou te transferir para agência

6. Marta ok.. (toque)
 7. Caio XXX reservas, Caio, bom dia
 8. Aline Caio, você tá em agência, né?
 9. Caio agência
 10. Aline é Aline vou te transferir, tá?
 11. Caio tá
- (Não foi possível transcrever o fim do atendimento)

ATENDIMENTO 23 PASS

Fita 5 (passageiros)
Aline – atendente 1
Gisele – cliente

1. Gisele (toque)
2. Aline XXX reservas, Aline, bom dia
3. Gisele bom dia, Aline... eu tenho uma reserva no vôo hoje Rio Salvador.. às dezesseis horas.. quer meu localizador?
4. Aline pode falar
5. Gisele zebra uísque.. sete casa m k
6. Aline m de Maria.. k de quilômetro
7. Gisele isso isso (pausa)
8. Aline senhora Gisele Barros
9. Gisele sou eu é... deixa eu te perguntar uma coisa.. não tem um vôo mais tarde?
10. Aline Salvador?
11. Gisele é (pausa) ou amanhã muito cedo de manhã? (pausa)
12. Aline a reserva da senhora foi feita em São Paulo?
13. Gisele foi..
14. Aline na agência em São Paulo.. e a senhora tá no Rio
15. Gisele e eu tô no Rio
16. Aline tem vôo mais tarde sim.. hoje tem vôo às vinte e uma e doze
17. Gisele e amanhã mais cedo... esse vinte e uma e doze é direto?
18. Aline é sim
19. Gisele ahm
20. Aline vinte e oito de julho Rio Salvador.. o primeiro vôo?... nove e meia da manhã
21. Gisele uhm.. sei.. deixa eu ver meu Deus.. os dois têm lugar?
22. Aline têm
23. Gisele é:... deixa eu pensar aqui.. vinte e uma e doze (incompreensível) nove e vinte..nove e vinte também é direto?
24. Aline também
25. Gisele nove e vinte chegando lá que horas? (pausa)
26. Aline onze e meia
27. Gisele onze
28. Aline nove e trinta.. chegando onze e trinta...
29. Gisele nove e trinta chegando onze e trinta... os dois têm bastante lugar
30. Aline têm
31. Gisele é?
32. Aline é

33. Gisele então faz a minha reserva pra esse de nove e trinta
34. Aline (incompreensível)
35. Gisele é (pausa) qualquer coisa posso só chegar no aeroporto de noite, não posso? (pausa) a passagem é a mesma tarifa?
36. Aline a senhora vai pagar uma taxa.. é a mesma tarifa
37. Gisele sei
38. Aline a senhora não vai pagar a diferença tarifária mas vai pagar
39. Gisele trinta reais
40. Aline trinta reais da taxa
41. Gisele tá bom, não tem problema (rindo) então tá bom .. eu continuo no mesmo localizador? (pausa)
42. Aline então eu vou cancelar o vôo de quinze e cinquenta
43. Gisele pode
44. Aline tá? só um momento (pausa) confirmado dia vinte e cinco no XXX três quatro cinco.. às nove e meia
45. Gisele uhm
46. Aline telefone de contato no Rio, por favor
47. Gisele é:: cinco dois cinco, dois cinco, dois cinco
48. Aline cinco dois cinco
49. Gisele dois cinco.. dois três
50. Aline vinte e cinco.. vinte e três
51. Gisele isso
52. Aline esse telefone é residência?
53. Gisele é um hotel.. apartamento vinte e um treze (pausa)
54. Aline tre::ze: qual o: qual o nome do hotel?
55. Gisele é é:: Ceasar Park (pausa)
56. Aline vinte e um treze (pausa - barulho de teclado) se a senhora for deixar pra fazer o pagamento de taxa no aeroporto
57. Gisele eu chego um pouquinho antes?
58. Aline a senhora tem que chegar:: com mais de uma hora de antecedência
59. Gisele pode deixar.. deixa eu te perguntar uma outra coisa.. eu queria confirmar.. porque me me foi mandado.. minha passagem fisicamente foi mandada pelo pelo TMX Express
60. Aline sim
61. Gisele pra o balcão da XXX no aeroporto
62. Aline certo
63. Gisele eu queria conferir se isso tá lá mesmo..se já chegou.. se tá lá direitinho.. como é que eu faço hein?
64. Aline foi enviado pelo TMX Express?
65. Gisele é
66. Aline serviço de carga
67. Gisele é (pausa)
68. Aline nossa! porque que não enviaram um PTA?
69. Gisele pois não sei dizer não senhora.. porque é uma agente muito complicada ela (risos)
70. Aline é:: imagina pela TMX uma passagem da XXX
71. Gisele pois é
72. Aline é::: eu vou lhe dar o telefone da loja XXX do Galeão
73. Gisele tá aí seria na loja que eles entregariam
74. Aline e e eu não sei (risos)

75. Gisele tá bom deixa eu ver diga
 76. Aline é:: e aí lá a senhora pode perguntar se por um acaso ..tem alguma coisa lá
 77. Gisele tá.. diga
 78. Aline só um momentinho (pausa) sistema está lento, senhora.. só um momento
 79. Gisele tá (pausa)
 80. Aline senhora
 81. Gisele oi
 82. Aline infelizmente o sistema parou
 83. Gisele parou ?(risos)
 84. Aline mas antes eu consegui ver::
 85. Gisele conseguiu
 86. Aline não.. não vi.. não consegui o telefone
 87. Gisele não?
 88. Aline deixa eu checar aqui se eu consigo:: ligar e desligar pra ver que que acontece
 89. Gisele tá (pausa)
 90. Aline ok (pausa) três nove oito
 91. Gisele oba! três nove oito
 92. Aline três cinco.. dois dois
 93. Gisele três cinco.. dois dois
 94. Aline ou três sete.. nove dois
 95. Gisele três sete.. nove dois
 96. Aline isso.. isso é aquela loja XXX do Galeão
 97. Gisele tá ótimo
 98. Aline tá bom?
 99. Gisele muito obrigado.. até logo
 100. Aline obrigada por chamar XXX, bom dia

ATENDIMENTO 24 PASS

Fita 5 (passageiros)
Aline – atendente
Lúcia – cliente

1. Aline XXX reservas, Aline, bom dia
 2. Lúcia bom dia.. por favor é:: eu queria um vôo pra João Pessoa final de ano, por favor ida e volta
 3. Aline que data, senhora?
 4. Lúcia a partir do dia dezenove.. eu queria re- ver é:: reserva
 5. Aline dezenove de dezembro
 6. Lúcia isso
 7. Aline saindo de que cidade?
 8. Lúcia Rio (pausa)
 9. Aline senhora, dia dezenove dia vinte ainda tem vaga.. as promocionais.. as mais em conta.. já se esgotaram, não aceita nem lista de espera
 10. Lúcia uhm
 11. Aline e ainda tem vaga pro dia dezenove, dia vinte, vinte e um.. na tarifa de quatrocentos e quarenta e quatro reais.. a ida Rio João Pessoa.. quatro quatro quatro

12. Lúcia é ida e volta no caso?
13. Aline o retorno vai depender da outra data
14. Lúcia lá pro dia vinte e sete de fevereiro (pausa)
15. Aline vinte e sete de fevereiro João Pessoa Rio.. ah pra retorno tem vaga na tarifa mais em conta que custa:: (pausa - barulho de teclado) trezentos e noventa e cinco
16. Lúcia uhm... aí ficaria como?
17. Aline como assim?
18. Lúcia é:: o preço total ida e volta
19. Aline a vol a ida, quatrocentos e quarenta e quatro.. foi isso que eu lhe falei, né? foi isso que eu lhe falei?
20. Lúcia isso
21. Aline é: (pausa) quatro quatro quatro
22. Lúcia mais três nove cinco... oito::... oito três nove
23. Aline isso
24. Lúcia mais a taxa de embarque não, né?
25. Aline mais a taxa de embarque, nove e quinze com sete e vinte
26. Lúcia uhm.. sei e você têm.. poderiam é: dividem até quantas?
27. Aline em até cinco vezes sem juros através de cartão de crédito
28. Lúcia uhm
29. Aline ou em até dez vezes.. com juros
30. Lúcia com juros.. você poderia ver com juros pra mim?
31. Aline em quantas vezes?
32. Lúcia em dez mesmo (pausa)
33. Aline em dez vezes, né, senhora?
34. Lúcia sim
35. Aline vão ser dez prestações de noventa e seis reais.. e oitenta e cinco centavos
36. Lúcia noventa e seis e oitenta e cinco, né?
37. Aline isso
38. Lúcia e no caso sem juros.. sai a quanto mais ou menos?
39. Aline só um momento (pausa) em cinco vezes sem juros.. vão ser cinco prestações de cento e sessenta e sete e oitenta.. um meia sete ponto oitenta
40. Lúcia poderia reservar pra mim então?
41. Aline indo dia dezenove de dezembro?
42. Lúcia é ou dezenove ou vinte.. duas duas vagas, por favor
43. Aline qual data?.. dezenove ou vinte?
44. Lúcia [dia vinte
45. Aline [o vôo é às nove da manhã
46. Lúcia nove da manhã e chega:: e chega em João Pessoa mais ou menos quando?
47. Aline chega em João Pessoa meio dia e quarenta e cinco
48. Lúcia uhm
49. Aline são dois lugares?
50. Lúcia dois lugares
51. Aline com retorno dia?
52. Lúcia vinte e sete de fevereiro
53. Aline vinte e sete de fevereiro João Pessoa Rio (pausa) retorno tem vaga no vôo de quatorze e trinta.. chegando ao Rio vinte uma e vinte.. pode ser?
54. Lúcia pode...

55. Aline ok, último sobrenome do passageiro?
56. Lúcia Silva
57. Aline os dois passageiros têm sobrenome igual?
58. Lúcia todos dois Silva, isso
59. Aline primeiro nome?
60. Lúcia Lúcia
61. Aline Lúcia e o outro?
62. Lúcia Marluce
63. Aline senhora Lúcia e senhora Marluce?
64. Lúcia isso
65. Aline telefone de contato no Rio
66. Lúcia nove um um quatro
67. Aline nove um um quatro?
68. Lúcia meia cinco
69. Aline ahm
70. Lúcia três dois
71. Aline esse telefone é celular, né?
72. Lúcia é
73. Aline falar com quem?
74. Lúcia com Lúcia ou então Marluce.. tanto faz
75. Aline além do celular a senhora tem um telefone convencional no Rio?
76. Lúcia não não
77. Aline trabalho.. residência..
78. Lúcia não não.. só no celular mesmo
79. Aline em João Pessoa tem telefone de contato além do celular?
80. Lúcia tem tem
81. Aline pode falar
82. Lúcia é:: dois três um
83. Aline DDD?
84. Lúcia oitenta e três
85. Aline oitenta e três.. dois três um?
86. Lúcia dez noventa e sete
87. Aline dez, nove, sete ?.. falar com quem?
88. Lúcia com Marinalva
89. Aline Marinalva
90. Lúcia isso
91. Aline esse telefone é residência?
92. Lúcia residência
93. Aline eu estou falando com qual passageira, Lúcia?
94. Lúcia com Lúcia (pausa)
95. Aline essas tarifas de ida e volta.. quando elas são promocionais.. depois que a senhora comprar a passagem.. qualquer alteração que queira fazer.. tem uma taxa de trinta reais pra poder alterar
96. Lúcia sei
97. Aline também como ela é promocional.. eu só posso lhe dar um prazo pra comprar esse bilhete de hoje a três dias
98. Lúcia daqui a três dias, né?
99. Aline é.. ou então pra que a senhora possa garantir o valor da compra.. a XXX agora ela tem um serviço de entrega de bilhete a domicílio
100. Lúcia ah sei

101. Aline né? Esse.. valor da passagem que eu estou lhe dando, eu posso garantir esse valor até hoje [né
102. Lúcia [sim sei
103. Aline mas posso lhe dar um prazo de compra daqui de hoje a três dias.. agora pra senhora garantir esse valor de hoje.. a XXX tem uma forma de:: compra de bilhete agora.. que é entregando o bilhete na residência do passageiro.. não sei se a senhora já sabe
104. Lúcia ah tá.. ainda não não
105. Aline é.. o passageiro faz a reserva.. informa o número do cartão de crédito, o endereço.. e recebe o bilhete em casa sem nenhuma taxa a mais
106. Lúcia sei, então quer dizer que eu tenho até:: três dias.. pra: garantir essa valor essa passagem, né?.. valor no caso pode mudar daqui a esses três dias
107. Aline não o valor pode mudar até amanhã (risos)
108. Lúcia uhm sei
109. Aline né mas::: enfim o que eu estou lhe informando é que.. eu posso lhe dar vinte e sete, vinte e oito, vinte e nove, trinta.. até o dia trinta pra senhora ir a uma loja XXX comprar o bilhete
110. Lúcia pra pegar
111. Aline ou então se a senhora preferir receber seu bilhete em casa.. é só a senhora informar endereço, número de cartão de crédito.. que a XXX entrega o bilhete em casa
112. Lúcia sei, então me deixa por enquanto na reserva mesmo
113. Aline na reserva, ou seja, até o dia trinta.. a senhora querendo ir na loja pode ir.. ou se preferir pode ligar também
114. Lúcia uhm tá bom
115. Aline e pedir pra entregar.. então o prazo é trinta de julho (pausa)
116. Lúcia até que horas tá funcionando?
117. Aline loja XXX ou aqui a central de reservas?
118. Lúcia isso central de reservas ou qualquer loja mesmo
119. Aline a central de reservas é:: vinte e quatro horas.. a loja XXX é horário comercial
120. Lúcia tá bom
121. Aline vou recapitular a reserva com a senhora.. senhora Lúcia Silva senhora Marluce Silva
122. Lúcia isso
123. Aline o número do vôo é três dois quatro
124. Lúcia três dois quatro
125. Aline dia vinte de dezembro
126. Lúcia dia vinte no caso
127. Aline isso.. sai do Rio nove da manhã
128. Lúcia uhm
129. Aline chega em Recife dez e quarenta e cinco
130. Lúcia dez e quarenta e cinco
131. Aline em Recife pega o XXX três três zero
132. Lúcia três três zero
133. Aline ao meio dia e doze
134. Lúcia uhm
135. Aline que chega em João Pessoa meio dia e quarenta e cinco
136. Lúcia uhm
137. Aline retorno é o XXX três três um:: em vinte e sete de fevereiro

138. Lúcia sim
 139. Aline sai de João Pessoa quatorze e trinta
 140. Lúcia quatorze e trinta
 141. Aline chega em Recife às quinze horas
 142. Lúcia uhm
 143. Aline e o XXX três dois cinco
 144. Lúcia uhm
 145. Aline sai de Recife dezoito e trinta e cinco
 146. Lúcia sim
 147. Aline chega ao Rio vinte e uma e vinte
 148. Lúcia certo
 149. Aline prazo pra compra..trinta de julho até às dezoito..código da reserva... letra
 y
 150. Lúcia sim
 151. Aline letra k de quilômetro
 152. Lúcia tá
 153. Aline n de Nair
 154. Lúcia uhm
 155. Aline f de família
 156. Lúcia sim
 157. Aline n de nair
 158. Lúcia tá
 159. Aline n de nair novamente
 160. Lúcia uhm uhm
 161. Aline tá ok?
 162. Lúcia tá legal.. então qualquer coisa eu torno a ligar pra você ainda hoje, tá?
 163. Aline ok::
 164. Lúcia tá bom obrigada hein
 165. Aline obrigada por chamar XXX bom dia
 166. Lúcia bom dia

ATENDIMENTO 25 PASS

Fita 5 (passageiros)
Bruno – atendente
Joana – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Joana daqui mesmo
2. Bruno é::: é desculpa é que não estou.. eu não estou falando da da cidade que a senhora está falando.. eu estou falando do Rio
3. Joana ah isso.. eu estou falando de Boa Vista Roraima (pausa - barulho de teclado)
4. Bruno é:: Boa Vista Rio ida e volta, né?
5. Joana isso (pausa - barulho de teclado)

6. Bruno olha a:: tarifa normal ida e volta.. é mil quatrocentos e vinte reais.. e setenta e quatro centavos..com base nesse valor.. a XXX tem várias tarifas promocionais com descontos variados [os valores variam até::
7. Joana [e quais seriam as formas de pagamento?
8. Bruno o valor mais barato que é mil cento e trinta e seis reais
9. Joana sim
10. Bruno e pode ser parcelado em até cinco vezes sem juros.. em qualquer cartão de crédito
11. Joana quer dizer que só aceita em cartão de crédito é?
12. Bruno é só pode ser parcelado através de cartão de crédito.. em até cinco vezes sem juros...
13. Joana tá.. e quanto é que fica? (pausa)
14. Bruno o valor é:: se fosse.. se conseguir a tarifa mais barata.. mil cento e trinta e seis reais a::
15. Joana é dependendo.. essa tarifa mais barata depende do quê?.. do dia é?
16. Bruno é depende da:: quantidade de vagas disponíveis, né.. a pessoa às vezes consegue.. solicitando com o máximo de antecedência possível da data da viagem
17. Joana hum hum hum
18. Bruno vamos supor o valor de mil cento e trinta e seis parcelado em cinco vezes ficaria cinco vezes iguais de:: duzentos e vinte e sete reais e: vinte centavos...
19. Joana tá certo
20. Bruno e quando a senhora quiser efetuar a compra.. a XXX possui um serviço de entrega a domicílio..de bilhete.. serviço é gratuito quando a senhora quiser solicitar
21. Joana então então tem que ser tudo pelo telefone, é?
22. Bruno a senhora pode fazer tudo pelo telefone.. aí informa o número do cartão de crédito.. informa se vai querer parcelar ou não, né
23. Joana ham ham
24. Bruno e informa o endereço pra XXX entregar.. serviço gratuito que a XXX entrega
25. Joana ah tá certo brigada
26. Bruno por nada senhora, bom dia
27. Joana tá

ATENDIMENTO 26 PASS

Fita 5 (passageiros)
Doris – atendente
Paula – cliente

1. Doris reservas XXX, Doris, bom dia
2. Paula bom dia olha só esse vôo pra:: Porto Alegre
3. Doris uhm
4. Paula ele tem alguma escala?
5. Doris qual vôo, senhora?
6. Paula o vôo que sai do Rio às dez da manhã, por exemplo

7. Doris não, é direto
8. Paula é direto, né?
9. Doris isso
10. Paula e vem cá.. Porto Alegre Rio tem qual...qual é o horário?
11. Doris pra quando senhora?
12. Paula pra domingo (pausa)
13. Doris tem seis e cinquenta da manhã chega no Rio oito e trinta e cinco
14. Paula uhm
15. Doris tem meio dia e trinta chegando quatorze e quinze.. tem dezoito e quinze chegando às vinte horas.. e tem às vinte e trinta chegando às vinte e duas e quinze...
16. Paula eu queria fazer reserva... pra mim e prum mon.. ó eu vou fazer umas reservas, tá?
17. Doris pois não
18. Paula aliás eu já tinha começado a fazer.. a ligação caiu.. (tosse) bom a ida.. Rio Porto Alegre (tosse) sábado dia sete...
19. Doris dia sete de agosto Rio Porto Alegre
20. Paula [Rio Porto Alegre
21. Doris [qual o horário?
22. Paula horário dez da manhã
23. Doris quantos lugares?
24. Paula dois
25. Doris retornado quando, senhora?
26. Paula retornando dia quinze que é domingo.. deixa eu ver aqui.. quinze é domingo?
27. Doris isso
28. Paula é, dia quinze no vôo das doze e trinta...
29. Doris bem a ida confirma no valor de duzentos e oitenta e oito reais
30. Paula ham ham
31. Doris já o retorno.. eu só tenho no valor mais caro.. que é trezentos e vinte e quatro
32. Paula cê não tem retorno é?
33. Doris neste valor mais barato não.. já tá lotado em qualquer horário (pausa)
34. Paula tá lotado em todos os horários?
35. Doris exatamente
36. Paula e o valor mais caro é quanto?
37. Doris trezentos e vinte e quatro
38. Paula trezentos e vinte e quatro
39. Doris com o retorno eu só confirmo na segunda-feira pela manhã.. seis e cinquenta da manhã no valor mais barato
40. Paula ah não! seis e cinquenta não.. peraí trezentos e vinte e quatro em vez de duzentos e trinta e oito, né?
41. Doris é...
42. Paula eu te ligo já já brigado
43. Doris de nada a XXX agradece

ATENDIMENTO 27 PASS

Fita 5 (passageiros)
Paulo – atendente
Bruna – cliente

1. Paulo XXX reservas, Paulo, bom dia
2. Bruna Paulo, bom dia.. por favor qual é que é o câmbio de hoje? Por favor
(pausa)
3. Paulo um ponto oitenta e dois
4. Bruna um oito dois?
5. Paulo isso
6. Bruna obrigada
7. Paulo de nada
8. Bruna até logo

ATENDIMENTO 28 PASS

Fita 5 (passageiros)
Paulo – atendente
Raul – cliente

1. Paulo XXX reservas, Paulo, bom dia
2. Raul bom dia, seu Paulo.. eu sou um cliente da XXX.. só queria uma
informação.. se possível.. senhor sabe qual é o valor da taxa de embarque
internacional.. para os Estados Unidos?
3. Paulo a taxa de embarque:
4. Raul é
5. Paulo do Galeão eu posso confirmar pro senhor que são trinta e seis dólares
6. Raul do Galeão? trinta e seis dólares?
7. Paulo isso.. a taxa de embarque internacional
8. Raul internacional, né?
9. Paulo sim
10. Raul obrigado, sim?
11. Paulo obrigado por chamar XXX
12. Raul boa tarde
13. Paulo boa tarde

ATENDIMENTO 29 PASS

Fita 5 (passageiros)
Helen – atendente 1
Mário – atendente 2
Carla – cliente

1. Helen XXX reservas, Helen, boa tarde
2. Carla boa tarde, Helen.. por favor, talvez você possa me ajudar
3. Helen pois não
4. Carla é:: eu estou precisando de passagem saindo de Goiânia
5. Helen uhm
6. Carla pra Lisboa retorno Madrid
7. Helen perfeito.. a senhora gostaria de saber horário e:: valores?
8. Carla é é:: e a disponibilidade porque eu gostaria pra depois do natal.. é já não está tendo, não é?
9. Helen perfeito.. a título de valores eu realmente não tenho é:: com lhe como lhe::: lhe informar.. eu teria que lhe transferir para nossa central de informações
10. Carla certo
11. Helen eu posso lhe dar os horários.. na data que a senhora gostaria de saber
12. Carla tá ok
13. Helen é:: quando seria?
14. Carla é:: se você tiver para vinte e seis de dezembro eu..
15. Helen seria Goiânia Lisboa o primeiro trecho?
16. Carla isso (pausa - barulho de teclado)
17. Helen olha, eu teria saindo às treze horas de Goiânia
18. Carla certo
19. Helen chega Rio de Janeiro quatorze horas e trinta e um minutos.. sai do Rio dezessete e quarenta e cinco
20. Carla hum hum
21. Helen chegando sete e quinze a Goiânia- a Lisboa! perdão
22. Carla sei
23. Helen tá? a:: depois seria Lisboa Madrid.. seria via aéreo também?
24. Carla aí só o retorno que é por Madrid
25. Helen quando vai ser?
26. Carla é::: você pode calcular uns quinze dias depois
27. Helen por volta do quê? do dia doze treze de janeiro?
28. Carla isso isso
29. Helen Madrid Goiânia
30. Carla isso isso...
31. Helen saindo vinte e três e trinta de Madrid
32. Carla hum hum
33. Helen chega sete horas da manhã ao Rio
34. Carla certo
35. Helen sai do Rio às dez
36. Carla certo
37. Helen chegando Goiânia meio dia e trinta e cinco
38. Carla ok
39. Helen tá?

40. Carla e onde eu posso pedir informação sobre o::
41. Helen eu vou lhe transferir para a central de informações.. só um momento, por favor
42. Carla tá ok brigado (toque)
43. Mário XXX informações, Mário, bom dia
44. Helen bom dia, tudo bom com o senhor?
45. Mário melhor agora ouvindo essa voz maraviLHOSA de veludo no meu ouvido
46. Helen (risos) olha o:lha a tua mulher aí do la::do.. daqui a pouco tá apanhando da tua mulher
47. Mário sou solteiro, pô.. sou solteiro, pô
48. Helen daqui a pouco tu tá apanhando da tua mulher
49. Mário sou solteiro
50. Helen olha o respeito
51. Mário ahm o que que eu tô falando aqui.. sô solteiro
52. Helen e o babaca do João ainda fica rindo, olha só
53. Mário quem
54. Helen o João aí [na tua frente alá
55. Mário [que João:: o que.. dia que o João ver aquele bicho peludo.. ele vai se apavorar, cara
56. Helen o: o:: olha que (risos)
57. Mário é vai se apavorar:::
58. Helen (risos) agora que ele descobriu que tu tá falando com ele (risos)
59. Mário é vai se apavorar quando ele ver a bicha peluda.. vai se apavorar.. fala
60. Helen ô:: indecente, olha só
61. Mário desculpa meu amor, mas é que eu não me controlo com você
62. Helen é::: eu percebo.. olha só seu indecente.. passageiro querendo checar ama::
63. Mário fala diga
64. Helen Goiânia Lisboa
65. Mário Goiânia Lisboa
66. Helen pra vinte e seis de dezembro
67. Mário uhm, manda cá!
68. Helen Madrid Goiânia, doze de janeiro, tá bom?.. agora, olha só, tem lugar na lima, tá?.. na lima não... na hotel
69. Mário na hotel? [manda para cá
70. Helen [beijo... AH, NÃO! tem na lima
71. Mário manda pra cá
72. Helen (risos) tchau
73. Mário tchau

ATENDIMENTO 1 AGE

Fita 3 (agências)
Bruno – atendente
Marcelo – cliente

1. Bruno XXX reservas, Bruno, boa tarde
2. Marcelo (incompreensível) Marcelo da CCD, tudo bem?
3. Bruno tudo jóia
4. Marcelo Bruno, cê pode puxar pra mim um código, por favor, amigão
5. Bruno posso, diga lá
6. Marcelo zulu lima zulu.. três sete kibom (pausa)
7. Bruno dois osório?
8. Marcelo isso.. fazendo Recife Rio .. dia sete de agosto.. no XXX três dois cinco...
9. Bruno três dois cinco (incompreensível) é isso aí
10. Marcelo tá na lista de espera ainda na classe lima?
11. Bruno não não, já tá confirmado
12. Marcelo já confirmou
13. Bruno qual essa agência aí mesmo? (pausa)
14. Marcelo essa aqui é::: Ponto Mais
15. Bruno Ponto Mais, né?
16. Marcelo é que uma menina me pediu uma ajuda no localizador..mas.. eu tinha me perdido
17. Bruno falou
18. Marcelo falou então é só essa dúvida mesmo
19. Bruno tá legal
20. Marcelo brigado
21. Bruno um abraço, tchau tchau
22. Marcelo tchau tchau

ATENDIMENTO 2 AGE

Fita 3 (agências)
Bruno – atendente
Sônia – cliente

1. Bruno XXX reservas, Bruno, boa tarde
2. Sônia ô Bruno, boa tarde.. aqui é Sônia da agência Vitur.. você pode puxar um código pra mim?
3. Bruno pois não, senhora
4. Sônia zulu tango.. quatro mike..hotel mike...
5. Bruno Juliano Pereira Neto?
6. Sônia isso.. eu fiz uma reserva e::: eu tinha dado o número das das milhas e a moça não tava conseguindo acionar.. mas eu::: consultei no novamente o passageiro.. é o número..vamos tentar de novo?
7. Bruno vamos lá
8. Sônia zero meia.. dois sete.. sete oito.. três sete três
9. Bruno deixa eu ver aqui.. um momento

10. Sônia tá (pausa - barulho de teclado) (cliente conversa com alguém)
11. Bruno alô, Sônia
12. Sônia oi:::
13. Bruno ok, Sônia entrou [o número
14. Sônia [entrou?
15. Bruno tá tudo certinho
16. Sônia ah! então tá...vamos bilhetar, por favor
17. Bruno vamos lá, pode dar o bilhete
18. Sônia vinte oito.. dezoito... vinte.. dezesseis.. zero dois (pausa – barulho de teclado)
19. Bruno tá ok, Sônia.. então, reserva bilhetada
20. Sônia então tá bom..é::: só pra confirmar.. tarifa cada perna duzentos e quarenta e três
21. Bruno deixa eu ver
22. Sônia tá na classe lima (pausa - barulho de teclado)
23. Bruno correto.. dois quatro três cada perna
24. Sônia então tá.. e mais dezoito e trinta da:: da taxa de embarque
25. Bruno i:sso [correto
26. Sônia [tá ótimo então.. brigada [hein
27. Bruno [tá bom, eu agradeço Sônia, boa tarde
28. Sônia tchau

ATENDIMENTO 3 AGE

Fita 3 (agências)
Paula – atendente
Cláudio – cliente

1. Cláudio (toque)
2. Paula XXX reservas, Paula, boa tarde
3. Cláudio boa tarde, Paula, é o Cláudio da Tournê, tudo bem?
4. Paula tudo jóia
5. Cláudio meu amor, Rio Manaus no dois zero quatro amanhã teria vaga? (pausa - barulho de teclado)
6. Paula só um momento (pausa - barulho de teclado) de onde pra onde?
7. Cláudio Rio Manaus.. dois zero quatro (pausa - barulho de teclado)
8. Paula tem na lima
9. Cláudio confirma pra mim (pausa - barulho de teclado)
10. Paula um lugar?
11. Cláudio um lugar
12. Paula vai haver retorno?
13. Cláudio não
14. Paula último nome?
15. Cláudio é:: Magalhães (pausa - barulho de teclado)
16. Paula o primeiro?.. Ivo?
17. Cláudio ham ham (pausa - barulho de teclado)
18. Paula agência no Rio?
19. Cláudio é no Rio
20. Paula qual o nome?
21. Cláudio Tournê.. tango oscar uniforme.. rio nair eco (pausa - barulho de teclado)

22. Paula telefone?
 23. Cláudio ahm?
 24. Paula telefone?
 25. Cláudio é o cinco três dois ... três sete .. nove um
 26. Paula com quem que eu falo?
 27. Cláudio Cláudio
 28. Paula Cláudio, vai querer um prazo ou vai bilhetar?
 29. Cláudio vou bilhetar (pausa - barulho de teclado)
 30. Paula bilhete zero quarenta e dois
 31. Cláudio três sete nove cinco
 32. Paula ham ham
 33. Cláudio três sete um.. quatro quatro nove?...
 34. Paula só isso?
 35. Cláudio só (pausa - barulho de teclado)
 36. Paula conferindo então... senhor Ivo Magalhães para o XXX dois zero quatro... amanhã vinte e um de julho... saindo do Rio às nove horas da manhã... chega às treze horas em Manaus.. reserva bilhetada, o código da reserva é zulu tango.. número cinco.. desculpe, zulu tango número sete...romeu juliete união
 37. Cláudio ok
 38. Paula tá ok?
 39. Cláudio tarifa? (pausa - barulho de teclado)
 40. Paula quinhentos e seis mais a taxa de embarque...
 41. Cláudio brigado
 42. Paula brigado você, Cláudio, por chamar XXX
 43. uma boa tarde (pausa)
 44. Cláudio tchau
 45. Paula pois não?
 46. Cláudio tchau
 47. Paula tchau

ATENDIMENTO 4 AGE

Fita 3 (agências)
Paula – atendente
Denise – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

- Paula classe mike às dezesseis horas...fazendo conexão em Brasília
- Denise classe mike:: (pausa - barulho de teclado) dia vinte e nove, você consegue essa classe mike? (pausa-barulho de teclado) ou melhor
- Paula dia vinte e nove?
- Denise é (pausa)
- Paula tem hotel sete horas da manhã
- Denise beleza (pausa - barulho de teclado)
- Paula um minuto (pausa - barulho de teclado) último nome
- Denise bravo índia charles.. hotel
- Paula primeiro?
- Denise José (pausa - barulho de teclado)

11. Paula sua agência é no Rio?
 12. Denise é
 13. Paula qual o nome?
 14. Denise Cateau
 15. Paula Cateau?
 16. Denise é, charles alfa.. tango eco alfa união (pausa - barulho de teclado)
 17. Paula telefone?
 18. Denise oito cinco dois...
 19. Paula hum hum
 20. Denise dois cinco.. nove sete (pausa - barulho de teclado)
 21. Paula seu nome?
 22. Denise Denise (pausa - barulho de teclado) eu queria um prazinho, tá Paula?
 (pausa-barulho de teclado)
 23. Paula hoje é vinte.. até vinte e três:: de julho às dezoito horas.. só isso, Denise?
 24. Denise hum hum
 25. Paula então pra gente conferir.. senhor José Bich.. tá no dois cinco zero..vinte e seis de julho.. saindo do Rio dezenove e trinta e cinco.. chega vinte três e dez a Brasília
 26. Denise hum hum
 27. Paula retorna no dois cinco um... dia vinte e nove de julho.. saindo sete horas da manhã do de Belém.. chega dez e trinta ao Rio
 28. Denise hum hum
 29. Paula o:: prazo até o dia vinte e três às dezoito horas... valor.. fica em novecentos e oitenta mais as taxas... e o código da reserva... zulu tango.. número sete.. tango alfa.. número nove...
 30. Denise falou:: brigadinha, Paula, um bei:jo
 31. Paula pra você também, uma boa tarde
 32. Denise boa tarde
 33. Paula tch[au
 34. Denise [tchau

ATENDIMENTO 5 AGE

Fita 3 (agências)
Paula – atendente
Renata – cliente

1. Paula reservas XXX, Paula, boa tarde
 2. Renata boa tarde, veja pra mim um localizador
 3. Paula pode falar
 4. Renata zulu tango.. meia dúzia.. quatro bravo nove (pausa - barulho de teclado)
 5. Paula ai: Neide Novaes?
 6. Renata isso.. ela tá no trecho:: ..tá em lista ainda, né?
 7. Paula continua em lista Recife São Luís pro dia quinze de agosto
 8. Renata por gentileza, tem condições de de::: é::: colocar prioridade?...
 9. Paula deixa eu checar.. prioridade tá entrando automático pelo sistema é::: deixa eu ver se o sistema já assumiu aqui.. já, prioridade máxima
 10. Renata já?
 11. Paula hum hum...

12. Renata tá bom, querida, obrigada
 13. Paula tá? brigada você por chamar XXX, boa tarde
 14. Renata boa tarde

ATENDIMENTO 6 AGE

Fita 3 (agências)
Paula – atendente
Pedro – cliente

1. Paula reservas XXX, Paula, boa tarde
 2. Pedro oi, Paula, boa tarde (incompreensível) tudo bom?
 3. Paula tudo bom
 4. Pedro (incompreensível) uma reserva pra mim, por favor
 5. Paula pode falar
 6. Pedro yanke, uísque, xadrez
 7. Paula hum hum
 8. Pedro dois uísque delta (pausa - barulho de teclado)
 9. Paula Leandro Pontes?
 10. Pedro (incompreensível)
 11. Paula é um vôo da ZZZ, né?
 12. Pedro isso, é [(incompreensível)
 13. Paula [pra São Paulo
 14. Pedro isso
 15. Paula tudo ok com o vôo
 16. Pedro ah, tá tudo bem (incompreensível)
 17. Paula uhm?
 18. Pedro teve alguma alteração?
 19. Paula não:: acredito que não
 20. Pedro então tá bom
 21. Paula tá
 22. Pedro tá brigado
 23. Paula obrigado a você por chamar XXX

ATENDIMENTO 7 AGE

Fita 3 (agências)
Paula – atendente
Monica – atendente
Paulo – cliente

1. Paula reservas XXX, Paula, boa tarde
 2. Monica oi, Paula, é Monica, tudo bom?
 3. Paula tudo
 4. Monica vou te transferir uma agência, tá ok?
 5. Paula tá.. cê não tava em agência ontem, Monica?
 6. Monica eu tava (incompreensível) passageiro aí::
 7. Paula [mandaram você pra cá

8. Monica [(incompreensível)]
 9. Paula [(risos)]
 10. Monica [(risos)]
 11. Paula [(incompreensível)]
 12. Monica [(incompreensível) voltei pra cá, entendeu?
 13. Paula (risos) tá, então tá
 14. Monica beijinho
 15. Paula uhm [tchau
 16. Monica [tchau
 17. Paula reservas XXX, Paula, boa tarde
 18. Paulo boa tarde, Paula, sou eu Paulo
 19. Paula tudo bom, Paulo
 20. Paulo nós vamos fazer uma dupla, né?
 21. Paula é::
 22. Paulo (incompreensível)
 23. Paula tomara que a gente faça sucesso
 24. Paulo o:: que bom, hein?
 25. Paula hum hum
 26. Paulo olha eu queria ver com você o seguinte
 27. esse telefone aí tá uma loucura (incompreensível)
 28. Paula uhm?
 29. Paulo parece que tá quebrado aí direto
 30. ninguém resolve isso
 31. Paula é (risos) vou fazer o quê? Telemar, né?
 32. Paulo o meu Deus, hein!.. mas eu queria ver se já existe chance
 33. Paula hum hum
 34. Paulo de eu fazer uma reserva agora.. Belo Horizonte pra Maceió via Brasília
 (incompreensível)
 35. Paula hoje?
 36. Paulo sim... o vôo sai dezessete e cinquenta .. cliente tá lá preocupado lá.. eu
 digo vou tentar fazer (incompreensível)
 37. Paula olha só.. a única opção que o sistema me mostrou.. foi Pampulha
 Congonhas com a XYZ.. depois uma Congonhas Brasília com a XYZ
 também.. depois Brasília Maceió com a XXX.. mas sairia da Pampulha
 às quinze e trinta e dois
 38. Paulo e aquele vôo que sai:: dezessete e cinquenta?
 39. Paula XXX?
 40. Paulo é
 41. Paula peraí
 42. Paulo Confins Brasília (pausa - barulho de teclado)
 43. Paula vamos montar aqui, peraí (pausa) hoje eu hoje eu não tenho mais
 44. Paulo meu Deus que foi que eu disse, meu Deus, ao rapaz.. que tinha esse vôo
 no meu (incompreensível) velho
 45. Paula no seu (incompreensível) velho (risos)
 46. Paulo (incompreensível)
 47. Paula aí o rapaz tá tá::
 48. Paulo o rapaz tá lá já
 49. Paula tá achando que vai embarcar neste vôo?
 50. Paulo é:: não sei que vôo é esse que eu inventei aqui.. só um minuto vou
 procurar

51. Paula procura porque talvez não seja invenção não (pausa)
52. Paulo alô?
53. Paula uhm?
54. Paulo agora eu me ferrei
55. Paula é:: a XXX só tem um vôo Confins Brasília
56. Paulo que que eu fiz, meu Deus:... deixa eu ver aqui
57. Paula a WWW é que tem um
58. Paulo é mas eu vou ver aqui o que foi que eu disse aqui ao rapaz... Belô, Belo Horizonte, Berô
59. Paula hum hum
60. Paulo para a terra dos (incompreensível)... Brasília
61. Paula a XXX nem voa [direto
62. Paulo [(incompreensível) dois oito um
63. Paula dois oito um? (pausa - barulho de teclado) Recife Salvador Brasília
64. Paulo dois oito um, é isso é?
65. Paula hum hum
66. Paulo Recife Salvador Brasília?
67. Paula hum hum
68. Paulo pu::xa: ... ai, meu Deus (pausa) Brasília Maceió, tem aí?
69. Paula Brasília Maceió, hoje? (pausa - barulho de teclado)
70. Paulo alô?... Pau::la, cadê tu?
71. Paula aqui estou eu.. dezenove e quarenta e oito.. tem na classe hotel
72. Paulo é:: agora:... que que eu faço com cara (incompreensível) no aeroporto?
73. Paula ah::: moço.. não sei:: Paulo::
74. Paulo (incompreensível)
75. Paula não dá pra botar ele nesse vôo da WWW não?
76. Paulo (incompreensível) velho aqui
77. Paula então:: (risos)
78. Paulo nunca vi um agente tão doido
79. Paula (incompreensível) vai ser de Confins pra Brasília, né?... tem um vôo.. não sei se tá operando, né?... aparece aqui na dis na:: frequência.. vôo da WWW saindo às dezessete e trinta.. chegando dezoito e quarenta... aí, dá tempo de pegar nosso vôo dezenove e quarenta e oito
80. Paulo é:: agora (pausa) dezoito e trinta pra dezenove e quarenta é muito (incompreensível)
81. Paula não:::.... uma hora...
82. Paulo faça uma reserva aí pra mim.. me dê um prazo aqui (incompreensível).. me ferrei, me ferrei mesmo
83. Paula (incompreensível)
84. Paulo e faz executiva aí
85. Paula executiva?
86. Paulo é, aí compensa, né? (incompreensível)
87. Paula é:: (pausa - barulho de teclado) só um minuto (pausa) qual o último nome?
88. Paulo Santos
89. Paula Santos
90. Paulo e o primeiro?
91. Paula Jonas (pausa - barulho de teclado) sua agência é: em Belo Horizonte? (pausa)
92. Paulo agência:: é: em Maceió
93. Paula Maceió?

94. Paulo Maceió
95. Paula qual o nome?
96. Paulo Santos.. Lagoa Turismo
97. Paula Lagoa Turismo?...telefone?
98. Paulo zero oito dois.. três dois meia.. um dois.. nove um
99. Paula um dois.. nove um?
100. Paulo é (pausa)
101. Paula Paulo, vou deixar esse prazo
102. Paulo até umas dezessete, né?
103. Paula dezessete é muito...dezeses
104. Paulo que hora é essa, meu Deus
105. Paula aqui são três e meia
106. Paulo ah, meu Deus
107. Paula e aí?
108. Paulo aqui também, não é?... meia ho::ra:
109. Paula porque::
110. Paulo bota quatro e meia aí::... pelo menos dá uma hora pra mim
111. Paula porque o sistema não aceita hora partida... peraí, só um minutinho, tá? (pausa)
112. Paulo alô? (pausa - atendente coloca o cliente no hold)
113. Paula aí tá funcionando agora, Diego
114. Paulo alô:::?
115. Paula esse aí não funcionava... Paulo::
116. Paulo oi
117. Paula vou te dar um ok no prazo
118. Paulo me vê um ok aí... qualquer coisa eu:: cancelo mesmo... é o jeito, né?
119. Paula é, só não deixa se por aca... se por ventura ele não for, você cancelar, tá?
120. Paulo tá certo (incompreensível)
121. Paula fica nervoso não, Paulo:: calma... cê vai conseguir achar uma saída.. só não dou a saída completa porque não posso vender vôo WWW, tá?
122. Paulo tá certo
123. Paula então seu Jonas Santos ficou no dois sete zero... vinte de julho.. saindo de Brasília às dezenove e quarenta e oito... chega em Maceió vinte e três e cinco.. o:: prazo tá ok, né?... valor de todo jeito fica em:: .. quatrocentos e noventa e oito mais a taxa de embarque.. quinhentos e sete e quinze... e o código é zulu tango um...
124. Paulo zulu tango um
125. Paula juliete tango sete
126. Paulo tá bom, brigado viu, meu bem.. muito obrigado
127. Paula eu agradeço você, Paulo, por chamar XXX... tenha uma boa tarde
128. Paulo boa tarde
129. Paula tchau

ATENDIMENTO 8 AGE

Fita 3 (agências)
Gustavo – atendente
Gabriele – atendente
Ilton – cliente

1. Gustavo XXX reservas, Gustavo, boa tarde.
2. Gabriele oi, Gustavo, aqui é Gabriele
3. Gustavo tudo bom, Gabriele?
4. Gabriele tudo jóia... tô te passando uma agência, tá?
5. Gustavo pode passar
6. Gabriele brigada
7. Gustavo brigada a você... XXX reservas, Gustavo, boa tarde
8. Ilton Gustavo?
9. Gustavo sim
10. Ilton é:: arruma um lugar, olha é é Recife Belo Horizonte... no vôo que sai às quinze e quarenta
11. Gustavo é:: seria de onde? partindo de?
12. Ilton Recife, Recife Belo Horizonte
13. Gustavo para o dia?
14. Ilton é::: no dia vinte e três
15. Gustavo vinte e três de julho Recife Belo Horizonte?
16. Ilton Recife Belo Horizonte.. dia vinte e três de julho (pausa - barulho de teclado)
17. Gustavo é um lugar somente?
18. Ilton é um lugar somente
19. Gustavo eu tenho confirmado: somente na classe yanke.. e na lista de espera na: na classe hotel
20. Ilton (incompreensível) acabei de falar com a menina... e ela disse que tinha na lima
21. Gustavo tinha na lima?
22. Ilton é
23. Gustavo deixa eu ver se tem algum horário que ele me dá ainda (pausa) ela não te passou o horário não, né?
24. Ilton uhm?
25. Gustavo não te passou o horário que tinha na lima
26. Ilton acho que foi quinze e quarenta que ela falou
27. Gustavo quinze e quarenta?... a gente tem um vôo quin:ze:: (pausa – barulho de teclado) é quinze e quarenta.. só que esse vôo.. ele já fechou na lima.. não tem mais lugar não
28. Ilton qual qual que tem aí?
29. Gustavo ele aceita lista de espera na classe hotel de quinze e quarenta... e confirma só na yanke
30. Ilton qual qual o outro que tem?
31. Gustavo como?
32. Ilton é: qual o outro vôo que sai normalmente neste horário... que tenha?.. só que também dá lista na classe lima.. que sai às quinze horas
33. Ilton (incompreensível)

34. Gustavo é:: confirmando mesmo só na yanke, né?
 35. Ilton é::
 36. Gustavo isso... quer deixar uma reserva em lista ou confirmando? (pausa) pois não?
 37. Ilton é:: rapaz.. tá dando lista novamente... tá dando lista de espera.. pior é que é para o dia vinte e três, né?
 38. Gustavo ham ham.. dia vinte e três de julho
 39. Ilton vinte e três de julho, né?
 40. Gustavo é::... quer deixar em lista no vôo das quinze horas?
 41. Ilton é vamos botar em lista pro vôo das quinze horas então
 42. Gustavo na lima?... porque ele dá ele dá lista de espera de Recife... de Salvador pra Belo Horizonte, tá?
 43. Ilton (incompreensível)
 44. Gustavo de Recife pra Salvador ele tá confirmando
 45. Ilton ah, ele confirma até Salvador... de Salvador Belo Horizonte
 46. Gustavo tá dando lista..[tá?
 47. Ilton [ahm... só confirma o trecho Recife Salvador.. é:: somente esse trecho?
 48. Gustavo é só esse trecho... qual o último sobrenome?
 49. Ilton é o:: (incompreensível)
 50. Gustavo pode codificar, por favor?
 51. Ilton tango eco lima
 52. Gustavo ham ham
 53. Ilton eco sierra
 54. Gustavo primeiro nome?
 55. Ilton Ivani... índia romeu alfa.. vitória ilha
 56. Gustavo Ivani?
 57. Ilton Ivani
 58. Gustavo ok, fala de?
 59. Ilton é de João Pessoa.. Ilha Grande Turismo...
 60. Gustavo qual o telefone?
 61. Ilton é o:: oitenta e três..
 62. Gustavo ahm
 63. Ilton três dois dois... quarenta vinte e um
 64. Gustavo com quem falo?
 65. Ilton é Ilton.. índia sierra.. nair alfa romeu (pausa - barulho de teclado) (incompreensível) prioridade aí (incompreensível)
 66. Gustavo (incompreensível) vê se confirma, né?... eu deixei um prazo pra você verificar sua lista de espera
 67. Ilton uhm
 68. Gustavo até amanhã:, vinte e um de julho até as dezoito horas
 69. Ilton tá bom então
 70. Gustavo caso permaneça em lista... você pede pra aumentar o prazo, tá bom?
 71. Ilton tá.. bota na prioridade aí... (pausa – barulho de teclado)
 72. Gustavo ahm?... alô::?
 73. Ilton oi
 74. Gustavo a reserva do senhor Ivani [Teles
 75. Ilton [oi
 76. Gustavo Teles [na:: classe lima
 77. Ilton [sim

78. Gustavo dia vinte e três de julho... XXX três quatro três...confirmado o trecho saindo de Recife às quinze horas... conexão em:: Salvador... chegando dezesete e cinquenta e cinco
79. Ilton isso
80. Gustavo prossegue em lista de espera... XXX três meia nove
81. Ilton três meia nove
82. Gustavo saindo dezoito e vinte e cinco
83. Ilton Salvador, né?
84. Gustavo isso
85. Ilton ahm
86. Gustavo chegará em Confins às vinte horas e cinco
87. Ilton vinte horas e cinco
88. Gustavo sua agência é de João Pessoa... Ilha Grande Turismo... oitenta e três.. três dois dois [quarenta vinte e um
89. Ilton [quarenta vinte e um
90. Gustavo prazo pra checar a lista até amanhã... vinte e um de julho até as dezoito horas
91. Ilton é
92. Gustavo e o código da reserva
93. Ilton ahm
94. Gustavo zulu tango número dois
95. Ilton zulu tango dois
96. Gustavo hotel oitenta e três
97. Ilton hotel oitenta e três
98. Gustavo isso
99. Ilton zulu tango dois.. hotel oitenta e três
100. Gustavo perfeitamente
101. Ilton ok então...valeu então... a tarifa.. qual é a dela?
102. Gustavo a tarifa
103. Ilton é na lima.. sabe qual é?
104. Gustavo classe lima (pausa – barulho de teclado) três meia nove .. trezentos e sessenta e nove sem a taxa
105. Ilton hum hum
106. Gustavo algo mais que eu possa fazer Ilton?
107. Ilton não, tudo bem
108. Gustavo tá ok?
109. Ilton tudo bem... vamos aguardar agora
110. Gustavo [vamos aguardar
111. Ilton [(incompreensível)... tá ok tá, tchau
112. Gustavo boa tarde, brigado por chamar XXX

ATENDIMENTO 9 AGE

Fita 3 (agências)
Gustavo – atendente
Ronaldo – cliente

1. Gustavo XXX reservas, Gustavo, boa tarde
2. Ronaldo alô, é da XXX?
3. Gustavo isso
4. Ronaldo o:: amigo.. cê poderia ver um localizador?
5. Gustavo pois não, pode falar
6. Ronaldo é:: york york delta..
7. Gustavo ham ham
8. Ronaldo mike número três tango (pausa)
9. Gustavo senhora Gilda Moraes, né?
10. Ronaldo é:: ela tem alguma volta confirmada?
11. Gustavo com quem eu falo, por favor
12. Ronaldo com Ro com Ronaldo da GTU
13. Gustavo ela tem volta confirmada dia oito de agosto, Ronaldo
14. Ronaldo dia oito de agosto?
15. Gustavo isso
16. Ronaldo a ida no dia primei é com isso é:::
17. Gustavo é de bonus de milhagem
18. Ronaldo ah:: certo, mas é um vôo com ZZZ, né?
19. Gustavo isso os dois com a ZZZ
20. Ronaldo ah::: indo dia primeiro e retornando dia oito, né?
21. Gustavo confere.. exatamente
22. Ronaldo ah, tá bom e:: quando é que tá o prazo disso, hein?
23. Gustavo é:: vinte e seis de julho
24. Ronaldo ah, tá
25. Gustavo até as dezoito horas
26. Ronaldo tá bom
27. Gustavo tá bom?
28. Ronaldo ok, amigo, muito obrigado, hein
29. Gustavo boa tarde [obrigado por chamar XXX
30. Ronaldo [tchau, igualmente
31. Gustavo até logo

ATENDIMENTO 10 AGE

Fita 3 (agências)
Gustavo – atendente
Tadeu – atendente
Guilherme – cliente

1. Gustavo XXX reservas, Gustavo, boa tarde
2. Tadeu Gustavo, Tadeu informações, tudo bem?
3. Gustavo tudo bom, Tadeu?
4. Tadeu tudo jóia... eu vou te passar um localizador que o passa- a agência é:... fez reserva mas esqueceu de marcar assento, tá?
5. Gustavo ah, tá bom
6. Tadeu é o: zulu tango um
7. Gustavo ham ham
8. Tadeu november oscar kibom
9. Gustavo ok
10. Tadeu ok?
11. Gustavo pode passar pra mim
12. Tadeu um abraço
13. Gustavo outro
14. Tadeu tchau
15. Gustavo até logo... XXX reservas, Gustavo, boa tarde
16. Guilherme é:: boa tarde... quer:: puxar um código pra mim aí?
17. Gustavo é:: seria zulu tango um.. [november oscar kibom, né?
18. Guilherme [isso...isso... é:: cê quer marcar assento pra mim?
19. Gustavo mar:: co.. são três passageiros
20. Guilherme são três.. eu quero três lugares juntos.. de preferência janela... pelo menos uma janela
21. Gustavo certo (pausa – barulho de teclado) Guilherme
22. Guilherme oi
23. Gustavo no caso os assentos mais na frente... pra ida, meia dúzia alfa.. bravo e charles
24. Guilherme meia alfa.. bravo.. charles
25. Gustavo e pra volta.. meia dúzia alfa.. bravo e charles também
26. Guilherme bravo.. charl mesma coisa
27. Gustavo mesma coisa
28. Guilherme [tá ok
29. Gustavo [algo mais?
30. Guilherme os três juntos, né?
31. Gustavo isso.. os três juntos
32. Guilherme tá ok
33. Gustavo algo mais que eu possa fazer, Guilherme?
34. Guilherme não, ué!... pera um pouquinho... é, tá [tá certo
35. Gustavo [sim
36. Guilherme alfa bravo charle.. tá certo
37. Gustavo isso, os três juntos
38. Guilherme tá ok
39. Gustavo tá bom::?
40. Guilherme não, só isso.. brigado a você

41. Gustavo boa tarde, obrigado por chamar XXX
42. Guilherme tchau tchau

ATENDIMENTO 11 AGE

Fita 3 (agências)
Gustavo – atendente
Moisés – cliente

1. Moisés (toque)
2. Gustavo XXX reservas, Gustavo, boa tarde
3. Moisés boa tarde, Gustavo?
4. Gustavo isso
5. Moisés aqui quem tá falando é Moisés da Venturi, tudo bem?
6. Gustavo tudo bem, Moisés
7. Moisés tudo jóia... cê pode fazer uma reserva pra mim?
8. Gustavo pois não
9. Moisés eu quero:: dia cinco de setembro dois lugares Rio-Cancun
10. Gustavo Rio-Cancun?
11. Moisés é
12. Gustavo só um minutinho (pausa – barulho de teclado) olha confirma na classe hotel, Moisés
13. Moisés a classe hotel não é a mais barata não, né?
14. Gustavo não a mais em a classe hotel seria a segundo mais barata.. depois da lima.. a lima.. ela já tá dando lista de espera
15. Moisés já é?
16. Gustavo isso
17. Moisés dia cinco de setembro já tá em lista de espera
18. Gustavo é.. cê quer checar um outro dia .. ou quer deixar em lista de espera?
19. Moisés não não então deixa na classe hotel
20. Gustavo na hotel mesmo?
21. Moisés a diferença é muito grande? o:::
22. Gustavo eu posso fazer o seguinte... a gente faz a reserva... se ele aceitar na classe hotel
23. Moisés ahm?
24. Gustavo na ida e lima na volta se tiver
25. Moisés ah, aí a gente bota na lista , né?
26. Gustavo isso, aí você verifica:: a diferença
27. Moisés tá certo
28. Gustavo de uma tarifa de uma tarifa pra outra, tá bom?
29. Moisés tudo bem, então
30. Gustavo você quer deixar em lista na lima?
31. Moisés quero
32. Gustavo e:: são duas pessoas, né?
33. Moisés são duas pessoas
34. Gustavo então vou deixar confirmando na hotel... e em lista na lima, tá?
35. Moisés isso
36. Gustavo vamos ver a volta pra que dia?

37. Moisés a::: a volta dia treze de setembro
 38. Gustavo treze de setembro.. deixa eu ver o que ele me dá (pausa – barulho de teclado) olha, no dia treze aceita lista na hotel ou na lima
 39. Moisés (risos)
 40. Gustavo nas duas.. exatamente
 41. Moisés é:: tá em lista todas duas, né?
 42. Gustavo mesma coisa
 43. Moisés uhm
 44. Gustavo cê quer deixar em lista?
 45. Moisés quero quero
 46. Gustavo nas duas classes?
 47. Moisés quero
 48. Gustavo certo (pausa – barulho de teclado) quer checar outro dia não, né?.. só serve esse mesmo
 49. Moisés não, não pode (risos)
 50. Gustavo só mesmo esse
 51. Moisés é o:: ele só tem férias esses dias aí
 52. Gustavo ah:: correto (pausa) deixa eu ver se vai aceitar
 53. Moisés hum hum (pausa – barulho de teclado)
 (Não foi possível gravar o final do atendimento - fim do lado A da fita)

ATENDIMENTO 12 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Silvio – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Sílvio desculpa, qual o vôo?
2. Diogo XXX três quatro dois
3. Sílvio ok
4. Diogo xadrez, vinte e dois de julho
5. Sílvio tá
6. Diogo saindo do Galeão.. vinte e trinta
7. Sílvio tá
8. Diogo chegando em Salvador.. onze e trinta
9. Sílvio peraí.. vinte e trinta isso aí?
10. Diogo é...
11. Sílvio pô, mas não é de manhã o vôo?
12. Diogo é nove e meia, desculpa
13. Sílvio ah::: tá.. peraí.. nove e meia?
14. Diogo chegando em Salvador onze e meia
15. Sílvio ok
16. Diogo aí prossegue com o XXX dois oito zero
17. Sílvio tá ok
18. Diogo sai de Salvador quatorze e cinco
19. Sílvio ahn
20. Diogo chega em Recife quinze e quinze
21. Sílvio quinze e quinze

22. Diogo esse trecho tá em lista
 23. Sílvio deixa eu ver é::... os dois trechos em lista?
 24. Diogo isso..os dois trechos estão em lista...
 25. Sílvio tá, então, eu já tinha isso a o::
 26. Diogo é (incompreensível) confirmado o: Recife Maceió, né?... vinte e quatro de julho... aí depois tá em lista Maceió Recife... aquele (incompreensível) com conexão...
 27. Sílvio tá
 28. Diogo de Recife... e o Maceió Rio lista de espera ..vôo direto
 29. Sílvio é: vôo.. qual é?
 30. Diogo é o XXX três quatro sete
 31. Sílvio esse aí faz uma escala ou duas?..
 32. Diogo deixa eu ver aqui
 33. Sílvio é ele faz... porque direto Maceió Rio não tem não... o:: o vôo mais cedo faz uma escala
 34. Diogo ah:: esse vôo faz uma escala... esse vôo faz uma escala... uma escala de meia hora
 35. Sílvio isso...esse aí é:::... ele tá em lista também?
 36. Diogo tá em lista também
 37. Sílvio tá... você teria algum vôo que me confirmasse agora mesmo?.. trocando esse Maceió Rio nesse dia?
 38. Diogo Maceió Rio vê se confirma algum?
 39. Sílvio é:: mesmo de conexão (pausa)
 40. Diogo vou verificar já
 41. Sílvio tá bom (pausa – cliente no hold)
 42. Diogo você é estagiária? (para a pesquisadora)
 43. Pesquisadora eu tô fazendo uma pesquisa sobre atendimento por telefone
 44. Diogo ah, interessante, manero (pausa) alô?
 45. Sílvio oi::
 46. Diogo eu estou verificando aqui
 47. Sílvio ham ham (pausa longa - barulho de teclado) alou::: (pausa longa) alou::
 48. Diogo eu tô verificando aqui
 49. Sílvio ah, tá vendo aí? tá bom
 50. Diogo tô verificando os vôos... todos na lista de espera
 51. Sílvio tudo em lista, né?
 52. Diogo tem uma opção aqui... vamos ver se vai confirmar
 53. Sílvio tá bom... valeu (pausa)
 54. Diogo não..infelizmente nenhum vôo vai confirmar... só em lista de espera mesmo
 55. Sílvio é
 56. Diogo estão todos os vôos com lista de espera
 57. Sílvio faz o seguinte pra mim, rapaz
 58. Diogo uhm
 59. Sílvio põe esse vôo que faz uma escala.. em lista... que eu acho que já tá em lista, né?
 60. Diogo é já coloquei
 61. Sílvio e e me coloca mais uma opção... porque esse vôo que sai de manhã... me coloca mais uma opção assim na parte da tarde

62. Diogo na parte da tarde... porque no máximo em lista de espera ... são no máximo três listas
63. Sílvio ah, então só pode deixar esse aí mesmo, né?
64. Diogo é aqui no caso.. já tem até cinco trechos
65. Sílvio ah:: tá
66. Diogo (incompreensível) não pude colocar
67. Sílvio tá bom então
68. Diogo porque realmente, tá.. tudo que podia fazer eu já fiz aqui
69. Sílvio beleza, beleza
70. Diogo tudo bem?
71. Sílvio eu vou aguardar mais um pouco então.
72. Diogo tá? de repente amanhã confirma... porque esses vãos costumam confirmar mais no final do dia
73. Sílvio tá eu vou eu vou passar isso pro cliente então
74. Diogo tudo bem, falou
75. Sílvio muito obrigado, meu amigo
76. Diogo obrigado por chamar XXX, bom dia
77. Sílvio bom dia... tchau tchau
78. Diogo tchau

ATENDIMENTO 13 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Pablo – cliente

1. Diogo XXX reservas, Diogo, bom dia
2. Pablo bom dia... aqui é Pablo da Alencar Turismo
3. Diogo oi
4. Pablo eu queria fazer uma reconfirmação de:: duas famílias aqui... retornando a [Port-
[como?
5. Diogo [como?
6. Pablo retornando não.. fazendo Rio Recife
7. Diogo só um momentinho só, senhor
8. Pablo tá ok
9. Diogo brigado (música para o cliente – enquanto isso o operador instala o *head set* duplo)
10. Diogo alô
11. Pablo oi é:: bom dia
12. Diogo pois não
13. Pablo é pra fazer uma reconfirmação aqui [de::: duas famílias
14. Diogo [o senhor tem o código da reserva?
15. Pablo olha eu tenho o código aqui... mas é que foi feito lá em Portugal.. me parece ser Galileu
16. Diogo ah é
17. Pablo tá? então acho que é melhor puxar pelo nome
18. Diogo número do vôo, amigo
19. Pablo olha o XXX três dois zero... dia vinte e seis de julho... Rio Recife e sai às vinte e vinte e cinco
20. Diogo sobrenome do passageiro?

21. Pablo Carvalho...
22. Diogo qual o primeiro nome?
23. Pablo Manuel.. Eliana e e:.... tem também a filha..Sandra Reis
24. Diogo hum hum...
25. Pablo esses três tão no mesmo código?
26. Diogo não, creio que não... só localizei a reserva do seu Manuel Carvalho
27. Pablo certo
28. Diogo código separado... pode falar... (pausa) quer reconfirmar o vôo?
29. Pablo é reconfirmar o vôo Manuel Carvalho... esse código só tá:: o dele... é são três códigos diferentes.. tá certo... vai ter que puxar um por um
30. Diogo tá tudo bem... qual o seu nome?
31. Pablo é: Pablo da Alencar Turismo
32. Diogo é: desculpa
33. Pablo ahn?
34. Diogo qual o seu nome, desculpa
35. Pablo Pablo da Alencar Turismo (pausa) desculpa a minha voz... é que eu tô meio gripado
36. Diogo não tudo bem... que isso
37. Pablo tá horrível, cara... uma dor de cabe[ça
38. Diogo [fica no Rio sua agência?
39. Pablo é em Caxias
40. Diogo qual o nome dela?
41. Pablo aqui aqui eu sou representante da filial Caxias da Alencar Turismo
42. Diogo ham ham (pausa) qual o nome da sua agência?
43. Pablo Alencar Turismo (pausa)
44. Diogo telefone de contato
45. Pablo sete sete um
46. Diogo uhm
47. Pablo três nove
48. Diogo três nove?
49. Pablo cinco cinco
50. Diogo Caxias é zero trinta e um, né?
51. Pablo não, Caxias você liga direto!
52. Diogo Caxias que você fala
53. Pablo eu liguei direto praí!
54. Diogo não é Caxias do Sul não?
55. Pablo não, Caxias, Duque de Caxias
56. Diogo ah! Duque de Caxias.. então a base é Rio, né?
57. Pablo é (risos)
58. Diogo pensei que fosse Caxias em Porto Alegre.. lá no Sul (pausa) então o Vôo tá reconfirmado, Pablo
59. Pablo me dá, então, o código dele, por favor
60. Diogo é: xadrez oito quilo
61. Pablo xadrez oito quilo
62. Diogo índia delta uísque
63. Pablo índia?
64. Diogo delta uísque
65. Pablo delta uísque... aproveitando o ensejo
66. Diogo uhm

67. Pablo como são seis passageiros... será que dá pra marcar logo o assento deles?... é:: o avião é de que?... três e três? (pausa- barulho de teclado)
68. Diogo é três e três
69. Pablo ah, então é:: no caso porque vai ser ele, esposa e a filha
70. Diogo uhm
71. Pablo ele, esposa e a filha
72. Diogo pode ser em cima da asa?
73. Pablo em cima da asa?... Ah! pode ser... vôo é rápido (pausa)
74. Diogo porque olha só.. pro seu Manuel Carvalho eu vou marcar o assento nove lima
75. Pablo nove?
76. Diogo lima
77. Pablo ok
78. Diogo janela
79. Pablo tá ok...e::... ah! só uma coisa é::... vôo sai às vinte e:: vinte e cinco
80. Diogo isso
81. Pablo chega a Recife que horas?
82. Diogo vinte e três e dez
83. Pablo vinte e três?
84. Diogo [e dez
85. Pablo [e dez (pausa) então agora vamos a outro?
86. Diogo você quer o código dele?... ah! eu já te dei, né?
87. Pablo você já me deu... xadrez oito kibom.. índia delta whisky
88. Diogo ham ham (pausa)
89. Pablo a taxa de embarque::... tá quanto a taxa de embarque?... porque lá em Portugal não sei lá em Portugal
90. Diogo (incompreensível) trinta e seis dólares
91. Pablo não não.. mas é Rio Recife é é::
92. Diogo ah! Rio Recife... nove e quinze
93. Pablo nove reais e quinze... isso é é
94. Diogo Rio Recife nove e quinze... é: Alencar Turismo, né?
95. Pablo correto... tem telefone de: residencial também de contato, tá?
96. Diogo tá
97. Pablo é da minha casa
98. Diogo não não precisa não.. só da agência
99. Pablo só o: só o comercial, tá ok
100. Diogo qual o:: qual o: telefone?
101. Pablo sete sete um.. três nove.. vinte e cinco (pausa - barulho de teclado)
102. Diogo então tá reconfirmado já o vôo
103. Pablo ok ótimo
104. Diogo (incompreensível) marcar junto também, né?
105. Pablo é nove lima (pausa - barulho de teclado)
106. Diogo então no caso o outro passageiro... eu vou marcar nove quilo...
107. Pablo qual? qual outro que você está falando a a: esposa?
108. Diogo a a senhora Elaine
109. Pablo Eliane Carvalho
110. Diogo é marquei nove quilo
111. Pablo nove quilo, ótimo... perai:: nove kibon::... e qual é o loc dela.. qual é o código?
112. Diogo é:: zulu uniforme bravo

- 113.Pablo zulu união bravo
- 114.Diogo três três três (pausa) tem mais uma passageira ainda?
- 115.Pablo tem... não, tem mais... agora é :: a filha.. Sandra Reis.. Reis Sandra...
- 116.Diogo é o mesmo vôo?... três dois zero?
- 117.Pablo oi?
- 118.Diogo é o mesmo vôo?... três dois zero?
- 119.Pablo é o mesmo vôo
- 120.Diogo qual é o dia do vôo?
- 121.Pablo vinte e seis de julho
- 122.Diogo [(incompreensível)
- 123.Pablo [(incompreensível)
- 124.Diogo Carvalho?
- 125.Pablo não, Reis Reis... a filha Reis (pausa)
- 126.Diogo qual o primeiro nome?
- 127.Pablo Sandra (pausa - barulho de teclado)
- 128.Diogo qual o telefone mesmo, Pablo?
- 129.Pablo quatro sete um
- 130.Diogo uhm
- 131.Pablo três nove.. vinte e cinco (pausa - barulho de teclado) já achou a Sandra?
- 132.Diogo achei localizei (pausa - barulho de teclado)
- 133.Pablo (incompreensível) deu o loc hein::? (pausa - barulho de teclado)
- 134.Diogo tá reconfirmado já... código é xadrez oito golf
- 135.Pablo xadrez oito golf?
- 136.Diogo quatro xadrez bravo
- 137.Pablo quarto xadrez bravo
- 138.Diogo marcar assento também, né?
- 139.Pablo é o assento no caso junto com os pais
- 140.Diogo [(incompreensível)
- 141.Pablo [(incompreensível)... vai ficar nove lima... nove kibon
- 142.Diogo nove juliete
- 143.Pablo ahm
- 144.Diogo nove juliete.. assento já foi solicitado e tá pendente de confirmação,
Pablo
- 145.Pablo ahm?
- 146.Diogo eu já solicitei o assento e você vê depois se confirmou
- 147.Pablo tá.. tá ok
- 148.Diogo tá pendente pra confirmar (pausa longa - barulho de teclado)
- 149.Pablo alô?
- 150.Diogo oi, pois não
- 151.Pablo olha vamos então::... já tá já tá reconfirmado esses três... Eliane
Carvalho, Manuel Carvalho e Sandra Reis, [né?
- 152.Diogo [isso
- 153.Pablo agora eu tenho mais outros aqui... deixa eu pegar aqui::... vamos lá ...
Duval.. Duval Carlos
- 154.Diogo qual o número do vôo mesmo?
- 155.Pablo também o XXX três dois zero ... vinte e seis de julho pra Recife.. Rio
Recife (pausa – barulho de teclado) deixa eu ver se esses três aqui é:::
- 156.Diogo qual o sobrenome mesmo?
- 157.Pablo Duval... são três Duval.. agora eu não sei se tá no mesmo::
- 158.Diogo Carlos, Maria e João?

- 159.Pablo corretíssimo.. Carlos Maria e... estão com o mesmo código?
 160.Diogo não não tão não
 161.Pablo tão separados
 162.Diogo separados.. correto (pausa)
 163.Pablo então..olha me vê o Carlos Duval, por favor (pausa - barulho de teclado)
 eu não entendo porque que fizeram um:: código pra cada um
 164.Diogo é não:: não tem por quê, né?
 165.Pablo não tem lógica [(incompreensível)
 166.Diogo [(incompreensível)
 167.Pablo é coisa de português mesmo
 168.Diogo (risos) no caso (incompreensível) reserva da senhora Maria Duval... e do
 seu João Duval.. depois eu vejo o do seu Carlos, tudo bem?
 169.Pablo tá ok.. qual é:: então o código no caso da Maria Duval?
 170.Diogo só um minutinho, por favor
 171.Pablo tá ok
 172.Diogo seu telefone de contato é?
 173.Pablo sete sete um
 174.Diogo uhm
 175.Pablo três nove.. cinco cinco (pausa - barulho de teclado)
 176.Diogo código é zulu índia bravo
 177.Pablo de quem de::
 178.Diogo da senhora Maria Duval e João
 179.Pablo Maria Duval... ah! é o mesmo da Maria Duval e do João?
 180.Diogo é o mesmo.. é o mesmo isso aí
 181.Pablo zulu?
 182.Diogo índia bravo
 183.Pablo índia bravo
 184.Diogo november delta sierra
 185.Pablo november delta sierra.. ok... eles no caso:: pode é:: é::... a fileira dez::
 juliete::... como é que é... que você me deu agora... é fileira dez é::: dez
 juliete.. lima?
 186.Diogo agora (incompreensível) confirma é confi... não no caso.. só só vai
 confirmar... a dez juliete e a dez quilo.. dez lima já tá cheia..
 187.Pablo a dez lima tá cheia?..e e o: e pra frente o oito:: oito lima?... será que os
 três tão desocupados?
 188.Diogo ah, tá desocupado o oito lima e oito quilo.. mas tá ocupado o oito
 juliete..
 189.Pablo ah, o oito juliete tá ocupa:do?
 190.Diogo é:::
 191.Pablo e do lado assim por exemplo nove::
 192.Diogo (incompreensível) também tá ocupado (incompreensível)
 193.Pablo é:::
 (não foi possível continuar a gravação)

ATENDIMENTO 14 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Maria – cliente

1. Diogo XXX reservas, Diogo, bom dia
2. Maria bom dia é a Maria da Speed, tudo bom?
3. Diogo tudo bem
4. Maria pode fazer uma reserva pra mim?
5. Diogo claro
6. Maria é:: pro dia vinte e dois Rio-Vitória...aquele vôo que sai às dez e vinte e cinco da manhã
7. Diogo dez e vinte e cinco?
8. Maria i::sso
9. Diogo quantos lugares?
10. Maria são dois lugares (pausa)
11. Diogo já tem retorno?
12. Maria retorno no dia vinte e dois mesmo... no vôo que sai às dezoito e quinze de Vitória
13. Diogo esse das dezoito e quinze só vai confirmar na hotel
14. Maria ok
15. Diogo tudo bem?
16. Maria hum hum (pausa)
17. Diogo qual é o nome do passageiro, por favor?
18. Maria é:: diferente, tá?
19. Diogo tudo bem
20. Maria é:: Carvalho
21. Diogo uhm
22. Maria é:: Valdir
23. Diogo Valdir?
24. Maria isso (pausa) Vitor alfa.. lima delta, índia romeu... Ferraz Mauro (pausa)
25. Diogo fica no Rio sua agência?
26. Maria Rio é... dois meia três
27. Diogo é: desculpa... qual o nome dela, por favor?
28. Maria Fast
29. Diogo telefone de contato
30. Maria dois meia três.. dois três.. oito nove
31. Diogo nome?
32. Maria Elza (pausa)
33. Diogo a senhora vai querer um prazo ou vai bilhetar?
34. Maria vou bilhetar
35. Diogo só um momentinho, por favor
36. Maria pois não (pausa)
37. Diogo pode falar o bilhete
38. Maria quatro dois um três
39. Diogo uhm
40. Maria três três zero... sete cinco sete...sete cinco oito (pausa)
41. Diogo Elza, você sabe se tem um telefone de contato em Vitória?

42. Maria não:: eles vão lá a trabalho
 43. Diogo não, tudo bem... anota o código, por favor
 44. Maria pode falar
 45. Diogo zulu tango romeu
 46. Maria zulu tango romeu
 47. Diogo três bravo uniforme
 48. Maria três bravo uniforme?
 49. Diogo isso (incompreensível) senhor Valdir Carvalho e do senhor Mauro Ferraz
 50. Maria sim
 51. Diogo XXX três nove dois
 52. Maria três nove dois
 53. Diogo na lima... vinte e dois de junho.. sai do Galeão dez e vinte e cinco
 54. Maria ham ham
 55. Diogo chega em Vitória onze e vinte e cinco
 56. Maria ok
 57. Diogo aí prossegue com o XXX três nove três.. retorno com o XXX três nove três
 58. Maria ham ham
 59. Diogo na hotel no dia vinte e dois também... saindo de Vitória às dezoito e quinze... chegando no Galeão dezenove e quinze (pausa)
 60. Maria cê me dá as tarifas desmembrada?
 61. Diogo claro (pausa) a ida sai por um cinco dois na lima
 62. Maria ham ham
 63. Diogo e a volta sai por um meia dois
 64. Maria um meia dois?
 65. Diogo total de três um quatro mais nove e quinze
 66. Maria ok então
 67. Diogo mais as taxas.. tudo bem?
 68. Maria tá jóia... brigadão
 69. Diogo obrigado por chamar XXX e um bom dia
 70. Maria bom dia

ATENDIMENTO 15 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Gilberto – cliente

1. Diogo XXX reservas, Diogo, bom dia
 2. Gilberto bom dia, Diogo?
 3. Diogo é
 4. Gilberto bom dia, Diogo.. Gilberto da Denise's Turismo.. tudo bem?
 5. Diogo tudo bem?
 6. Gilberto cê puxa um loc, por favor?
 7. Diogo cla:ro
 8. Gilberto delta quebec whisky
 9. Diogo uhm
 10. Gilberto serra november xadrez (pausa)
 11. Diogo senhora Maria Braga Moraes?

12. Gilberto cê transfere essa reserva pro terminal da Cidadetur, por gentileza?
13. Diogo qual o código?
14. Gilberto é:: rio bravo... vinte e três
15. Diogo uhm
16. Gilberto quatorze bravo (pausa)
17. Diogo telefone da Cidadetur é cinco três cinco.. três cinco..cinco nove?
18. Gilberto isso aí.. cinco três cinco..três cinco..cinco nove...
19. Diogo (incompreensível) de quem na Cidadetur?
20. Gilberto Patrícia., pode ser? (pausa- barulho de teclado)
21. Diogo rio bravo vinte e quatro?
22. Gilberto quatorze bravo (pausa)
23. Diogo desculpa.. qual o seu nome mesmo?
24. Gilberto Gilberto
25. Diogo óh, Gilberto essa:: ... no caso essa reserva aqui já tá (incompreensível) em outra agência, cara
26. Gilberto é:: eu tô sabendo... isso aí foi uma::: um mal entendido... que eu separei..eram dois passageiros... eu separei e pedi ontem pra menina, entendeu... transferir o Carlos (incompreensível), entendeu?... e manter a Maria Braga sob o meu comando da reserva.. aos meus cuidados.. aí parece que ela separou e acabou transferindo os dois
27. Diogo ahm::
28. Gilberto mas ontem ainda à tarde eu liguei lá pro:: (incompreensível) e pedi pra ele... quer dizer passar de novo pra mim... ele pode fazer [isso
29. Diogo . [ham ham
30. Gilberto ligar pra XXX e passar pra mim de novo... pra eu poder.. começar a trabalhar nessa reserva.. tão de repente ele ainda não deve ter [feito
31. Diogo [não::
32. Gilberto [vou esperar mais um pouquinho
33. Diogo [(incompreensível)... é porque no caso o sistema não tá querendo aceitar, cara
34. Gilberto tá certo
35. Diogo de repente.. no caso.. a pessoa ainda ainda não transferiu
36. Gilberto tá certo, então eu vou esperar mais [um pouquinho
37. Diogo [é, por favor
38. Gilberto se não eu vou dar uma ligada pra ele
39. Diogo (incompreensível) de repente pode ter transferido já
40. Gilberto hum hum
41. Diogo tudo bem?
42. Gilberto tá ok, brigado
43. Diogo brigado por chamar XXX, bom dia
44. Gilberto tchau

ATENDIMENTO 16 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Anderson – cliente

1. Diogo XXX reservas, Diogo, bom dia
2. Anderson bom dia Diogo... é o Anderson da Cide, tudo bom?
3. Diogo tudo bem?
4. Anderson cê pode ver pra mim se tem vaga.. num vôo dia vinte e seis de junho ... São Paulo-Manaus (incompreensível)... cinquenta bravo um
5. Diogo quê? ..desculpa
6. Anderson (incompreensível) cinquenta bravo um
7. Diogo ah, tá
8. Anderson vôo dezoito e quarenta e cinco São Paulo-Manaus
9. Diogo ham ham, na whisky? (pausa) quantos lugares?
10. Anderson um lugar
11. Diogo olha só..infelizmente fica na lista de espera na uísque
12. Anderson é?
13. Diogo é..vôo dezoito e quarenta e cinco ... tem outra opção às vinte e três horas
14. Anderson não.. en[tão::
15. Diogo [ou então aquele vôo pela parte da manhã... às dez.. quarenta e cinco (pausa)
16. Anderson ah, ham ham
17. Diogo tem que confirmar se confirma vaga ou não
18. Anderson ah, tá
19. Diogo mas tem outro vôo
20. Anderson [não, tudo bem
21. Diogo [tem outra opção
22. Anderson é:: não.. vê pra mim, então, por favor no dia cinco de agosto... Manaus-São Paulo... no vôo de duas e cinquenta da manhã (pausa-barulho de teclado)
23. Diogo não..tá tudo em lista de espera
24. Anderson caramba!
25. Diogo também ficaria...infelizmente
26. Anderson é
27. Diogo tá meio difí:cil
28. Anderson não, tudo bem... eu vou então:: vê o que eu faço aqui
29. Diogo tudo bem
30. Anderson brigadão, viu
31. Diogo brigado por chamar XXX, bom dia
32. Anderson um abraço, tchau tchau

ATENDIMENTO 17 AGE

Fita 4 (agências)
Diogo – atendente
Andréa – cliente

1. Diogo XXX reservas, Diogo, bom dia
2. Andréa bom dia..bom dia (incompreensível) aqui da Mar Tur
3. Diogo oi
4. Andréa eu queria fazer umas reservas, por favor
5. Diogo pois não
6. Andréa ok..são dois lugares
7. Diogo uhm
8. Andréa sete de agosto... no XXX sete- três sete quatro.. Rio-Fortaleza (pausa)
9. Diogo sete quatro?..dois lugares?
10. Andréa dois lugares
11. Diogo olha, confirma na Mike somente (pausa) tá bom, posso colocar na Mike?
12. Andréa pode
13. Diogo teria uma outra opção nove horas da manhã com conexão em Natal e confirmaria na lima...
14. Andréa ele me pediu esse... agora:: o retorno e é que vai ser
15. Diogo uhm
16. Andréa aí o re a o retorno vai ser Fortaleza-Recife... no dia nove de agosto...
17. Diogo sabe sabe o vôo já?

18. Andréa sim é um:: é:: o :: dois meia um é:: dezessete e [vinte e cinco
19. Diogo [com a ZWZ?... dois meia um?
20. Andréa é (pausa)
21. Diogo são dois lugares, né?
22. Andréa dois lugares...
23. Diogo vai ter prosseguimento ainda?
24. Andréa ah::: e depois... no dia onze de agosto.. Recife-Salvador às nove e quinze da manhã... no três dois sete (pausa)
25. Diogo três dois sete?
26. Andréa é:: (pausa-barulho de teclado)
27. Diogo mais algum trecho?...
28. Andréa é aí:: tem algum vôo a:: de manhã no dia doze de agosto de manhã cedo?
29. Diogo Salvador-Rio
30. Andréa Salvador-Rio.. por volta das nove horas (vôo cinco horas) nove horas?
31. Diogo o primeiro vôo da XXX é às seis e cinqüenta e cinco
32. Andréa depois desse?
33. Diogo depois desse vai ter um vôo com a ZWZ...já com duas escala sete e meia (pausa)
34. Andréa também não
35. Diogo tem meio dia e quinze... acho acho que não vai dar.. bom.. ah:: deixa até aí por enquanto
36. Diogo tudo bem.. qual é o nome do passageiro?
37. Andréa a:: ok os dois têm o mesmo sobrenome
38. Diogo hum hum
39. Andréa tá? e eu vou soletrar por código

40. Diogo falou
41. Andréa november uniforme..tango tango.. alfa.. lima lima
42. Diogo primeiro nome?
43. Andréa primeiro nome.. romeu oscar.. golf.. eco romeu.. senhor
44. Diogo é romeu oscar golf?
45. Andréa golf eco romeu...
46. Diogo e o outro passageiro?
47. Andréa charles oscar
48. Diogo uhm
49. Andréa lima eco... tango tango eco senhora
50. Diogo tango tango eco?... fica no Rio sua agência?
51. Andréa fica no Rio
52. Diogo qual o nome dela?
53. Andréa Mar Tur.. mike alfa romeu.. lima índia
54. Diogo telefone de contato?
55. Andréa zero dois um
56. Diogo uhm
57. Andréa cinco quatro oito... dois quatro.. três dois
58. Diogo três oito?
59. Andréa três dois
60. Diogo qual o seu nome mesmo?
61. Andréa Andréa.. alfa nair delta... rio eco alfa
62. Diogo vai querer um prazo ou bilhete?
63. Andréa (tosse) ahm:: me dá um prazo, por favor
64. Diogo no caso seu prazo vai até dia vinte de julho às dezoito horas
65. Andréa sim
66. Diogo tudo bem?
67. Andréa sim
68. Diogo tô (incompreensível) no vôo
69. Andréa hum hum (pausa – barulho de teclado) e ele tem milhagens, tá?
70. Diogo pode falar o número
71. Andréa ok o número do primeiro passageiro.. Roger
72. Diogo uhm
73. Andréa zero dois quatro...
74. Diogo ahm
75. Andréa zero quatro... três cinco zero (tosse) (pausa – barulho de teclado)
76. Diogo três cinco zero, né?
77. Andréa é...
78. Diogo e o outro passageiro
79. Andréa sim o número da Collete
80. Diogo uhm
81. Andréa cinco zero.. meia dois..
82. Diogo ahm
83. Andréa oito zero quatro... cinco zero
- (não foi possível gravar a continuação do atendimento)

ATENDIMENTO 18 AGE

Fita 5 (agências)
Tom – atendente
Jonas – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Tom alô?...oi?
2. Jonas alô
3. Tom olha então o Roberto Ribeiro.. dia trinta de julho
4. Jonas dia trinta de julho
5. Tom isso
6. Jonas ahm
7. Tom classe mike
8. Jonas mike
9. Tom XXX três, sete, cinco
10. Jonas três, sete, cinco
11. Tom sai de Fortaleza quinze horas
12. Jonas quinze horas
13. Tom chega no Rio às dezenove e quarenta
14. Jonas no Rio?
15. Tom isso
16. Jonas dezenove e quarenta
17. Tom prossegue XXX três, nove, zero
18. Jonas três, nove, zero
19. Tom sai do Rio vinte horas e cinquenta e cinco
20. Jonas cinquenta e cinco
21. Tom chega em Vitória vinte e uma e cinquenta e cinco
22. Jonas cinquenta e cinco
23. Tom seu telefone é o três, dois, dois... três, um, meia, zero
24. Jonas ô::
25. Tom um momentinho.. o prazo [inicial é vinte e oito de julho
26. Jonas [ah tá, brigado
27. Tom vinte e oito de julho
28. Jonas vinte e oito de julho
29. Tom Tomé as dezoito horas
30. Jonas hum
31. Tom estou dando uma autorização para i t s... qual é o código do terminal dele?
32. Jonas é o::: viks b vinte e dois... bravo, né?... bravo vinte e dois...dez charles..
33. Tom um momento (pausa - barulho de teclado)... então eu tô transferindo para o viks bravo vinte e dois dez charles [tá::
34. Jonas [isso
35. Tom e você pode por gentileza anotar o código
36. Jonas ahm
37. Tom ficou yanke kibom
38. Jonas yanke kibom?
39. Tom isso.. k de kibom?
40. Jonas quilo?
41. Tom isso k de kibom, quilo

42. Jonas ahm
 43. Tom juliete, lima...
 44. Jonas juliete, lima
 45. Tom mike
 46. Jonas mike
 47. Tom yanke
 48. Jonas yanke
 49. Tom isso
 50. Jonas tá...
 51. Tom tá?
 52. Jonas ok.. brigado hein
 53. Tom de nada... obrigado por chamar a XXX... bom dia pra você

ATENDIMENTO 19 AGE

Fita 5 (agências)
Tom – atendente
Rose – cliente 1
Lizete – cliente 2

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Rose oi, desculpa é zulu, whisky, juliete .. salvador, quebec, oito (pausa)
 2. Tom é Roberta Oliveira?
 3. Rose é.. confirmou lá: na classe lima?
 4. Tom não na lista
 5. Rose hum hum .. então vai ter que::...nós vamos emitir agora, tá?
 6. Tom tá
 7. Rose e:: zulu, bravo, tango.. uísque, fox, xadrez (pausa)
 8. Tom o outro é zulu, papa?
 9. Rose zulu, bravo, tango
 10. Tom ahm
 11. Rose uísque, fox, xadrez, (pausa - barulho de teclado)
 12. Tom senhora Rosa Silva?
 13. Rose isso..e Maria Rosa
 14. Tom hum hum.. essa também continua em lista na lima
 15. Rose tá, mas aí falta autorizar e informar... que a gente vai:: emitir hoje
 16. Tom autorizar.. qual é a agência?
 17. Rose Cidadetur
 18. Tom vai transferir para o terminal dele?
 19. Rose é: faz favor
 20. Tom qual é:: você tem o número?
 21. Rose ih o rapaz tinha me dado::...você sabe o número do terminal da Cidadetur, Lizete?
 22. Lizete da XXX? é XXX?
 23. Rose é XXX
 24. Lizete da XXX eu não sei se tem não
 25. Rose não? porque tinha uma vez.. rapaz me deu
 26. Tom bom eu coloco então aqui o:: o quê?
 27. Rose aqui ó.. Lizete é isso aqui ó?...não, né?...ham ham

28. Lizete ah, tá aqui (conversas)
29. Rose XXX..é:: vinte e dois
30. Lizete não rio, fox
31. Rose ah tem que falar tudo.. é rio, fox, vinte e dois, quatorze, b... quatorze b de bravo (pausa-barulho de teclado) todas duas, né?.. você quer que eu repita o outro? o outro código?
32. Tom é:: zulu, uísque, juliete.. bravo, quebec, oito
33. Rose i:sso
34. Tom as duas transfere para Cidadetur?
35. Rose é:: por gentileza
36. Tom qual o seu nome?
37. Rose Rose Time Travel o nome da agência (pausa - barulho de teclado) (incompreensível).. só por gentileza, você:: é: pode me confirmar é:: dezesseis e trinta e cinco, né?.. a taxa
38. Tom deixa eu ver aqui (pausa - barulho de teclado) é
39. Rose tá bom brigado
40. Tom pois não... você tem telefone da Cidadetur?
41. Rose tenho
42. Tom ham ham
43. Rose é:: (pausa) cinco, três, dois .. vinte e cinco, cinco, nove (pausa - barulho de teclado)
44. Tom aos cuidados de quem?
45. Rose hum::: lá você tem alguém na Cidadetur, Lizete?..que você fala?..ou você pode passar para qualquer pessoa?
46. Tom para qualquer um, né?
47. Rose é, por favor (pausa)
48. Tom tá transferido, tá?
49. Rose tá bom.. muito obrigada
50. Tom por nada.. bom dia
51. Rose tá, pra você também.. brigada [tchau
52. Tom [tchau

ATENDIMENTO 20 AGE

Fita 5 (agências)
Carla – atendente 1
Alice – atendente 2
Ademir – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Ademir falei com a Juliana agora do:: programa de milhagens.. ela disse que pode.. eu não sabia
2. Carla desde quando?
3. Ademir hein? não sei.. falei agora com a Juliana do programa de milhagem, entendeu?
4. Carla Juliana?
5. Ademir é.. falei com a Juliana.. ela disse.. não Demir.. até a pergunta foi o seguinte..se o passageiro poderia voar com a:: a ZZZ.. e pagar com bonus da XXX.. aí ela disse.. eu sei que não poderia.. ela disse que não.. pode.. não tem problema... aí eu disse... com quem eu faço a reserva?.. você pode fazer a reserva com a própria XXX... por isso que eu tô ligando pra você... pra fazer reserva (fala bem rápido)

6. Carla Ademir, você pode aguardar um minutinho.. porque as informações que eu tenho aqui.. são até procedimentos novos.. foram reatualizados
7. Ademir ham ham e eu falei com ela neste momento... lá no zero oitocentos
8. Carla é é eu anotei o nome
9. Ademir ham ham
10. Carla aí eu vou checar... você aguarda só um minutinho?
11. Ademir ok (incompreensível)
12. Carla é: operação conjunta com a ZZZ?
13. Ademir é: no caso ela só iria daqui... é no code share daqui ida e volta direto
14. Carla qual é o trecho que ela vai fazer?
15. Ademir Rio Miami Rio
16. Carla Rio Miami? tá, só um minutinho, tá? (toque)
17. Alice (incompreensível) boa tarde
18. Carla boa tarde, é Alice ?
19. Alice oi
20. Carla ai, que bom que eu peguei você... é a Carla, tudo bem?
21. Alice tudo (risos)
22. Carla (risos) Alice, olha só é: sobre bonus XXX
23. Alice ahm (risos)
24. Carla (risos) eu tô falando com um agente é:.. ele falou assim... eu acabei de ligar pra central de milhagens... eu falei com a Juliana... e ela falou que nós podemos fazer reserva de bonus... em code share com a ZZZ
25. Alice QUÊ? Ela... ele falou com quem? Cristiane?
26. Carla Juliana... eu anotei o nome justamente por isso... pra gente checar COM ELA
27. Alice eu hein? cê falou com quem?
28. Carla eu?... o agente?
29. Alice isso
30. Carla Ademir
31. Alice ahm:... é agência de turismo, né?
32. Carla é...
33. Alice QUE ISSO!
34. Carla aí eu falei assim... BOM do jeito que mudou... aí eu não sei se houve alguma alteração
35. Alice eu vou fazer o seguinte... vou ligar pro programa de milhagens e eu te dou um retorno
36. Carla tá eu [peço a ele
37. Alice [eu vou ligar agora... você tá aonde?
38. Carla eu tô aqui no finalzinho ó
39. Alice então tá
40. Carla na parede.. aí o que que eu falo?... peço pra ele ligar depois?
41. Alice pede pra ele ligar.. pede pra ele até te chamar
42. Carla tá bom
43. Alice tá bom?
44. Carla tá bom, um beijinho
45. Alice um beijinho, tchau
46. Carla tchau.. Ademir
47. Ademir oi
48. Carla olha só é: a gente não conseguiu entrar em contato... com o programa de milhagens.. mas aí eu deixei alguém telefonando pra lá

49. Ademir tá
 50. Carla eu vou pedir pra você telefonar mais tarde e me procurar
 51. Ademir ok
 52. Carla tipo daqui a:: acho que daqui a meia hora a gente consegue falar com eles.. meia hora, quarenta minutos
 53. Ademir certo
 54. Carla e pede pra me procurar que aí eu já sei o que que é
 55. Ademir como é teu nome mesmo?
 56. Carla Carla
 57. Ademir Carla, né?
 58. Carla isso, charles, alfa, romeu, lima, alfa
 59. Ademir ok, anotei.. então Carla eu te ligo então daqui a meia hora, tá?
 60. Carla tá bom
 61. Ademir briga::do
 62. Carla de nada.. brigada a você, tchau
 63. Ademir tchau tchau

ATENDIMENTO 21 AGE

Fita 5 (agências)
Caio – atendente
Laura – cliente

1. Caio XXX reservas, Caio, bom dia
 2. Laura quem está falando?
 3. Caio Caio
 4. Laura Caio, aqui é Laura Rios da Grande Tur, tudo bem?
 5. Caio tudo bem
 6. Laura é o seguinte..é que eu tô tentando.. eu tô com dois passageiros que têm milhagens da XXX.. como eles não conseguiram voar XXX.. eles tão voando de ZZZ e foi feito uma reserva com a ZZZ.. via XXX com as milhagens dele.. só que o telefone de milhagem é impossível falar.. eu tô dois dias tentando e não consigo.. eu só queria saber se continua o trecho em lista .. porque se não ele já vai pagar.. porque o:: o time limit já está vencendo [você
 7. Caio [qual é o código?
 8. Laura é:: y
 9. Caio y
 10. Laura c
 11. Caio c
 12. Laura x
 13. Caio x
 14. Laura x j o
 15. Caio (incompreensível)
 16. Laura correto correto... os dois vôos
 17. Laura nos dois trechos..
 18. Caio isso

19. Laura pois é:: agora me explica uma coisa.. você que tem mais experiência.. time limit dele vence sexta-feira... você acha assim que é quase impossível conseguir? (pausa-barulho de teclado)
20. Caio eu tô checando aqui o vôo (pausa) (incompreensível)
21. Laura tem chance?
22. Caio tem chance..só não tem previsão de quando confirma.. agora o que eu posso fazer é:: dar uma prioridade nessa reserva.. pelo fato do passageiro ter milhagens, né.. então
23. Laura exatamente
24. Caio então eu vou enviar uma prioridade pro controle..aí caso alguma desistência né.. alguma oportunidade de reabrir a lista de espera.. passageiro já foi colocado em prioridade
25. Laura ah, já foi?
26. Caio eu tô enviando aqui pro controle
27. Laura agora:: será que até amanhã eu já tenho uma posição?..porque tá muito em cima.. vinte e nove é::: quinta
28. Caio não tem previsão, né?... mas... pode dar uma ligada amanhã...quem sabe até hoje final do dia
29. Laura é?
30. Caio a gente já tem uma posição
31. Laura tá ótimo
32. Caio tá bem?
33. Laura eu te agradeço muito..tá?.. um bom dia
34. Caio obrigado a senhora.. um bom dia
35. Laura bom dia

ATENDIMENTO 22 AGE

Fita 5 (agências)
Gustavo – atendente 1
Lúcia – atendente 2
Eva – atendente 3
Valéria – cliente

1. Gustavo XXX reservas, Gabriel, bom dia
2. Valéria bom dia Gabriel, tudo bom?.. aqui é Valéria da Temtur...vocês: é: fazem Rio Caracas?
3. Gustavo fazemos, qual dia?
4. Valéria no dia onze do oito (pausa - barulho de teclado)
5. Gustavo olha
6. Valéria Gabriel
7. Gustavo eu
8. Valéria Rio Caracas.. aí pode ser pra isla Margarita? (pausa - barulho de teclado)
9. Gustavo aqui tenho:: Rio Caracas..você quer pra Caracas ou Isla Margarita?
10. Valéria não Rio Margaritas uma vez...ontem vocês falaram que não faziam
11. Gustavo hum
12. Valéria Rio Margaritas
13. Gustavo certo, a gente faz Caracas
14. Valéria no caso tem que ser pra Caracas

15. Gustavo certo
16. Valéria de Caracas eu posso ir pra:: Margaritas?
17. Gustavo qual o código de lá, você sabe?
18. Valéria não sei, tem que ter o código?
19. Gustavo é:: não...posso ver pra você aqui...olha no caso pra Caracas tem um vôo aqui no oitocentos e oito
20. Valéria hum... oitocentos e oito?
21. Gustavo é.. na XXX...
22. Valéria hum...
23. Gustavo seria:: Margarita, né?
24. Valéria é..
25. Gustavo depois Caracas Rio?
26. Valéria não, aí seria Caracas Margaritas... Margaritas Miami, Miami Orlando, Orlando Rio
27. Gustavo caramba!
28. Valéria (risos)
29. Gustavo deixa eu ver aqui... per aí...
30. Valéria e ela não quer pacote... só quer passagem aérea
31. Gustavo então vamos botar, né?
32. Valéria é:::
33. Gustavo bom onze de agosto seria:: Rio Caracas?
34. Valéria é.. ela quer ficar quatro dias em cada lugar (pausa - barulho de teclado)
35. Gustavo agora seria:: qual... depois do dia::... que dia seria pra: Rosário.. é:: Margarita
36. Valéria que dia que chega em Caracas? no mesmo dia?
37. Gustavo chega às:: no mesmo dia
38. Valéria então no caso ONZE, doze, treze, catorze, quin... dia QUINZE
39. Gustavo dia quinze seria?
40. Valéria dia quinze? deixa eu ver aqui
41. Gustavo deixa eu ver qual código...é Margarita, né?
42. Valéria é...
43. Gustavo como é que escreve?
44. Valéria Isla, posso soletrar eu::
45. Gustavo pode
46. Valéria i s l a Margarita
47. Gustavo Margarita..
48. Valéria dia quin:ze?... cai num domingo...
49. Gustavo Isla Margarita, Isla Mujeres Mulheres Mujeres... é:: aqui está constando Ilhas Mulheres...
50. Valéria hum Isla
51. Gustavo Isla mujeres.. é esse?
52. Valéria não... não é não
53. Gustavo certo, então no caso seria dia quinze?
54. Valéria é
55. Gustavo seria Mararita, né?
56. Valéria é
57. Gustavo pra onde? Miami?
58. Valéria é
59. Gustavo depois?
60. Valéria Orlando

61. Gustavo que dia?... Vinte?
62. Valéria é..
63. Gustavo Miami Orlando
64. Valéria é
65. Gustavo depois?
66. Valéria não... vai pra Miami...aí no dia vinte.. e:: Orlando no dia vinte e cinco (pausa)
67. Gustavo Orlando?
68. Valéria vinte e cinco
69. Gustavo Orlando Rio?
70. Valéria é (pausa - barulho de teclado)
71. Gustavo só um momentinho, tá?... Valéria, né?
72. Valéria é (toque)
73. Lúcia XXX informações, Lúcia, bom dia
74. Gustavo é:: quem está falando?
75. Lúcia Lúcia
76. Gustavo oh Lúcia, tudo bem?
77. Lúcia tudo bem
78. Gustavo seguinte Lúcia aquela hora
79. Lúcia quem é?
80. Gustavo é o Gustavo
81. Lúcia oh Gustavo
82. Gustavo mas não sabe mesmo quem é
83. Lúcia (risos)
84. Gustavo vou partir pra outra... vou até falar com outra
85. Lúcia ah não!
86. Gustavo não não.. porque eu ligo e você não reconhece minha voz, pô!
87. Lúcia não, conheço sim
88. Gustavo ah, então tá bom
89. Lúcia (risos)
90. Gustavo olha só Lúcia aquela hora que você me passou aquele::...aquela agência
91. Lúcia ahm
92. Gustavo caiu a ligação, né?
93. Lúcia caiu?
94. Gustavo caiu.. anotei tudinho aqui porque eu fiquei pensando... de repente poderia ligar e cair de novo aqui comigo
95. Lúcia ahm ahm
96. Gustavo aí acabou que não caiu
97. Lúcia que bom, né?
98. Gustavo que bom.. mas eu já tinha anotado tudo.. tava tudo certinho também..olha só, Lúcia
99. Lúcia ahm::
100. Gustavo eu tô com uma passageira aqui... uma agente aliás...ela tá querendo fazer:: um trecho pra ilha Isla Margarita.. cê sabe o código de lá?
101. Lúcia sei, é papa mike vitor
102. Gustavo papa, mike, vitor
103. Lúcia isso
104. Gustavo certo, eu vou fazer o seguinte, eu vou:: vender os trechos pra ela...aí, conforme for.. depois eu peço pra você me dar uma forcinha na classe..porque ela tá fazendo tantos lugares aqui
105. Lúcia tá, aí depois você fala comigo
106. Gustavo tá bom então

107. Lúcia tá?
108. Gustavo valeu, tchau
109. Lúcia um beijo
110. Gustavo um beijão
111. Lúcia tchau.. (toque)
112. Gustavo alou...pronto?
113. Eva alô?
114. Gustavo alou
115. Eva oi.. da onde fala?
116. Gustavo da XXX
117. Eva sim, mas qual setor?
118. Gustavo das reservas
119. Eva quem tá falando?
120. Gustavo é o Gustavo
121. Eva AH::: mas tinha que ser você mesmo seu PREgo (risos).. isso é jeito de atender telefone, Gustavo?
122. Gustavo quem que tá faLANdo?... não!.. sabe o que que acontece?
123. Eva ahm::: (risos)
124. Gustavo é a Dona Eva?
125. Eva é::: (risos) cadê você?
126. Gustavo perai Dona Eva!.. estou aqui!
127. Eva ai meu Deu- cadê tu?
128. Gustavo não dá!
129. Eva ah, tem uma pilastra entre nós! [risos-gargalhadas
130. Gustavo [olha só sabe o que aconteceu.. seguinte.. não!.. eu tava falando com a menina.. caiu a ligação
131. Eva eu achei que tivesse ligado pro lugar errado (rindo)
132. Gustavo pô? quem tá falando!.. da reservas
133. Eva (risos) porque normalmente como é que é?... aí vo eu.. você atendeu alô.. aí eu falei ué? será que eu liguei pra ramal errado, cara?
134. Gustavo (risos)
135. Eva tô te passando
136. Gustavo sabe (incompreensível) porque caiu a ligação.. eu tava com a menina aqui, pô
137. Eva ah tá::
138. Gustavo essa voz.. não é possível.. será que caiu a ligação?
139. Eva aí eu i::: liguei pro ramal errado (risos)
140. Gustavo eu falei é da reservas, pô
141. Eva tchauzinho::
142. Gustavo tá bom, valeu, tchau

ATENDIMENTO 23 AGE

Fita 5 (agências)
Gustavo – atendente
Anderson – cliente

1. Gustavo XXX reservas, Gustavo, bom dia
 2. Anderson bom dia, Gustavo.. Anderson da Vitá, tudo bem?
 3. Gustavo tudo bom
 4. Anderson tudo jóia.. eu queria:: fazer uma reserva de uma:: (incompreensível)
 5. Gustavo qual o dia?
 6. Anderson dois de agosto, São Paulo Caracas, econômica (pausa - barulho de teclado)
- (não foi possível continuar a gravação)

ATENDIMENTO 24 AGE

Fita 5 (agências)
Maria – atendente
Valéria – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Valéria ficou mudo o telefone.. vocês saíram do ar?
2. Maria não, deve ter sido algum mal contato.. posso ajudar a senhora?
3. Valéria bom pra voltar pro mesmo atendente não pode, né?
4. Maria infelizmente não.. posso verificar se ele já finalizou a reserva
5. Valéria não, ele não finalizou... porque eu tava mandando... nem tipo reserva... eu tava vendo como seria o trecho da:: Rio Caracas
6. Maria qual a data?
7. Valéria pra chegar no:: a data dia onze do oito.. onze de agosto, Rio Caracas pra chegar?..na:: Isla Margarita
8. Maria a senhora tem código?
9. Valéria não tenho.. ele já até tinha visto o código pra mim
10. Maria só um momento.. Gustavo, qual o código de Isla Margarita? (pausa) brigada (atendente conversa com Gustavo) (cliente conversa com alguém)
11. Maria pois não.. dia onze de agosto vai fazer Rio:: Isla Margarita conexão em Caracas?
12. Valéria é
13. Maria e o retorno?
14. Valéria não.. tem vôo direto?
15. Maria pra Isla Margarita?
16. Valéria é
17. Maria acredito que não... posso até verificar mas.. só um momento
18. Valéria é porque vai sair do Rio.. vai pra Isla Margarita pra fazer a conexão em Caracas
19. Maria não... eu entendi que era isso que a senhora queria.. ah isso!.. tem conexão em Caracas.. faz com a XXX é:: Rio.. só um momento.. Rio Caracas e depois com a empresa.. só um momento... com a empresa AVSA [aí

20. Valéria [AVCW? (pausa) AVSA?
21. Maria isso AVSA.. pelo menos é com s
22. Valéria uhm (pausa - barulho de teclado)
23. Maria seria conexão em Caracas... esse vôo opera só às quartas-feiras
24. Valéria ele tava até vendo que era no oito zero oito
25. Maria isso oito zero oito... da AVSA zero sete sete
26. Valéria AVSA? dois zero sete?
27. Maria zero sete sete...
28. Valéria uhm
29. Maria e o retorno seria?
30. Valéria bom aí:: no caso ela vai pra Miami [de Miami
31. Maria [qual data?
32. Valéria a data de Miami?
33. Maria isso
34. Valéria dia vinte.. e dia vinte e cinco vai pra Orlando
35. Maria dia vinte e cinco vai pra Orlando?
36. Valéria é:: e dia trinta retorna pro Rio (pausa)
37. Maria só um momento, por favor (pausa) seria apenas um lugar?
38. Valéria oi?
39. Maria seria apenas um lugar?
40. Valéria bom de Orlando vem pro Rio agora
41. Maria não, eu queria saber se seria apenas um passageiro
42. Valéria sim
43. Maria só um momento, por favor
44. Valéria NÃO no caso são dois dois dois
45. Maria dois, só um momento
46. Valéria mas aí ô:ô: com quem eu falo?
47. Maria Maria
48. Valéria Maria, eu não vou fazer a reserva.. porque eu não tenho o nome do outro passageiro.. eu queria saber como que vai ficar esse trecho.. pra mim falar pra ela
49. Maria tá cê pode sair.. tem que ser dia onze de agosto mesmo?.. pode ser uma outra data?
50. Valéria qual data que cê tem aí disponível?
51. Maria só um momento (pausa - barulho de teclado) não tenho uma data próxima que seja bom pro passageiro não.. eu vou passar os vôos, aí você vai verificando.. de repente sabendo já o nome.. pra quando fazer a reserva verificar o que for melhor
52. Valéria ah tá
53. Maria tenho um vôo saindo doze horas e trinta minutos.. chega em Caracas dezoito horas
54. Valéria calma aí.. tô anotando aqui.. doze e trinta sai do Rio?
55. Maria isso.. chega em Caracas dezoito e quinze no vôo oito zero oito
56. Valéria oito zero oito
57. Maria isso e o vôo da AVSA zero sete sete sai de Caracas vinte e uma hora
58. Valéria calma aí, menina! (risos)
59. Maria (risos)
60. Valéria ahm, sai de Caracas
61. Maria vinte e uma horas e trinta minutos
62. Valéria uhm no vôo zero?

63. Maria sete sete
64. Valéria uhm
65. Maria o código de Isla Margarita é papa mike vitor
66. Valéria faca?
67. Maria papa
68. Valéria papa
69. Maria mike vitor
70. Valéria uhm
71. Maria chega em Isla Margarita às vinte e duas horas e dez minutos
72. Valéria uhm
73. Maria agora no dia vinte de agosto... ele vai sair de Isla Margarita e vai para Miami
74. Valéria sim (pausa)
75. Maria só um momento (pausa) nessa data o vôo que eu teria.. que teria mais lugares seria: só um momento.. vôo da empresa Aero
76. Valéria Aero?
77. Maria isso... passageiro sairia de de Isla Margarita.. às treze horas e trinta e cinco minutos... e chegaria em:.... Porto de Espanha
78. Valéria Porto de Espanha?
79. Maria isso...chegaria em Porto de Espanha... às quatorze horas e cinco minutos.. sairia com a empresa.. número desse vôo é o vôo oito meia zero
80. Valéria caramba!
81. Maria (risos)
82. Valéria vai (risos)
83. Maria aí pegaria uma outra empresa... nome da empresa é BWA
84. Valéria BWA?
85. Maria o código da empresa é bravo, uísque.. nome é bravo wiskey alfa international.. BWA International.. sairia de lá... de Porto de Espanha às dezesseis horas e quinze minutos.. chegando em Miami às vinte e uma e quinze.. esse seria o melhor vôo para o passageiro... porque é o vôo que tem mais lugares... resto dos vôos estão muito cheios.. muito cheios mesmo
86. Valéria aí vai chegar em Miami, né?
87. Maria às vinte e uma e quinze
88. Valéria vinte e uma e quinze
89. Maria isso... aí no dia vinte e cinco de agosto.. ele vai sair de Miami e vai pra Orlando.. um momento que eu vou verificar qual o melhor vôo... seria um vôo com a DXT que sai às seis e vinte e cinco da manhã..tem bastante lugares..chegando em ...Orlando sete e vinte e dois...e tem também ZZZ..saindo seis e cinqüenta...também temos lugares...chegando oito horas da manhã...vôo DXT é o vôo cinco um oito oito... só um momento (pausa - barulho de teclado) é o vôo da DXT.. mas é operado pela CNER...tem o vôo da ZZZ que sai seis e trinta e cinco.. chegando sete e trinta e um.. vôo nove nove zero..qual seria o horário de preferência do passageiro?
90. Valéria oi?
91. Maria o horário de preferência do passageiro?... seria pela manhã? pela tarde?
92. Valéria pela manhã...
93. Maria esse da DXT seria o que tem mais lugar.. tem também um que tem muitos lugares..seria da AWA..vôo quatro zero quatro..saindo sete e cinco da manhã..chegando em Orlando oito horas... aí no dia trinta de agosto passageiro vai fazer Orlando Rio... tem um vôo com duas conexões...

primeiro vôo da CWA... só um momento... vôo é da CWA só que ele é operado por uma outra empresa... vou verificar qual empresa (pausa - barulho de teclado) é operado pela VS International...

94. Valéria VS International mas é o vôo da CWA
(não foi possível gravar a continuação da interação)

ATENDIMENTO 25 AGE

Fita 6 (agências)
Carlos – atendente
Mara – cliente

1. Carlos XXX reservas, Carlos, bom dia
2. Mara oi Carlos... vê pra mim Porto Velho Campo Grande... dia dois de agosto... cê tem vaga.. esse vôo da uma e dez tem vaga na lima?
3. Carlos não, tá lotado o vôo
4. Mara tá lotado (para outra pessoa) peraí (para carlos)... tá lotado (para outra pessoa).. (conversa com outras pessoas)
5. Carlos alô?
6. Mara (conversa com outros).. alô? (para Carlos)
7. Carlos oi
8. Mara é::me diz uma coisa pra::... só um pouquinho (conversa com outros).. vou ver com eles aqui tá?
9. Carlos ok
10. Mara brigada
11. Carlos de nada

ATENDIMENTO 26 AGE

Fita 6 (agências)
Cláudio – atendente1
Carol – atendente 2
Lívia – cliente

1. Cláudio XXX reservas, Cláudio, bom dia
2. Carol oi meu amor::
3. Cláudio oi
4. Carol cê vai entrar de férias?
5. Cláudio vou entrar de férias
6. Carol ah vou ficar com tanta saudade de você:::
7. Cláudio ju:::ra?
8. Carol claro
9. Cláudio não acredito não
10. Carol é verdade
11. Cláudio é verdade?
12. Carol olha[só
13. Cláudio [cê vai ligar pra mim todo dia?
14. Carol NÃO!

15. Cláudio por que não?
 16. Carol (risos)
 17. Cláudio então cê não vai ficar com saudade
 18. Carol vou te passar uma agência
 19. Cláudio tá bom (rindo)
 20. Carol bei:jos
 21. Cláudio tchau (rindo).. XXX reservas, Cláudio,bom dia
 22. Livia bom dia Cláudio é Livia aqui de Parnaíba.. eu tô aqui com um bilhete aqui internacional.. eu queria confirmar a reserva por favor.. só que eu não localizei o código...
 23. Cláudio (qual o loc?)
 24. Livia quatro passageiro... eu não: não consegui encontrar o localizador
 25. Cláudio qual o vôo?
 26. Livia o vôo é o dois meia um Parnaíba-Salvador dia três de agosto
 27. Cláudio j, h, dois, meia, um (barulho do teclado)
 28. Livia j, h, dois, meia, um
 29. Cláudio dia dois?
 30. Livia dia três
 31. Cláudio três
 32. Livia de agosto
 33. Cláudio é de Parnaíba né? (barulho de teclado)
 34. Livia Parnaíba-Salva[dor
 35. Cláudio [qual é:: qual o sobrenome?
 36. Livia é:: Antuni
 37. Cláudio Antunis?
 38. Livia Antoni
 39. Cláudio po[de-
 40. Livia [Antoní Antoní... Antonini
 41. Cláudio codifica pra mim
 42. Livia é:: alfa, nair:: tango, horta, nair, horta, nair, índia (pausa- barulho de teclado)
 43. Cláudio é:: A:Antonini Beloni e Sozi?
 44. Livia exatamente
 45. Cláudio a senhora gostaria de quê? de reconfirmar?
 46. Livia isso (pausa- barulho de teclado)
 47. Cláudio qual o nome da agência?
 48. Livia é:: Nordeste de Parnaíba
 49. Cláudio ah Nordeste
 50. Livia isso(pausa- barulho de teclado)
 51. Cláudio c b t o? (pausa) alô?
 52. Livia oi?
 53. Cláudio é:: qual telefone?
 54. Livia é:: oito meia
 55. Cláudio sim
 56. Livia três dois um quatorze vinte e três
 57. Cláudio três dois um quatorze vinte e três?
 58. Livia isso
 59. Cláudio falo com quem?
 60. Livia Livia
 61. Cláudio Livia?

62. Lívia ok (pausa- barulho de teclado)
63. Cláudio (incompreensível) Terezina, né?
64. Lívia é:: (incompreensível) de Terezina
65. Cláudio perfeito[Mi-
66. Lívia [é::
67. Cláudio oi?
68. Lívia sim é porque nós somos Nordeste, tá?.. nossa base é Salvador... agora Terezina é base XXX
69. Cláudio ah tá... então:: está reconfirmado Antonini Beloni e Sozi- vôo j h dois meia um... dia três do oito... sai dezesseis horas e cinco de Parnaíba...
70. Lívia ok
71. Cláudio ok?
72. Lívia e o outro trecho que eles têm::: Salvador-Rio
73. Cláudio isso.. você tem o contato dele em Salvador?.. porque ele vai ficar uma noite em Salvador, né?.. teria que Ter um contato dele em Salvador.. pra gente poder reconfirmar
74. Lívia porque eles tão aqui.. você poderia reconfirmar não?
75. Cláudio é:: só com um contato em Salvador.. trecho restante salvador pra Milão.. tem que ter um contato lá pra poder reconfirmar (pausa)
76. Lívia o próprio passageiro?.. vocês não podem confirmar não?
77. Cláudio oi?
78. Lívia para o próprio passageiro vocês não podem confirmar?
79. Cláudio não, entenda bem.. o- é:: nós só podemos reconfirmar saindo de salvador.. com um contato dele em Salvador.. se houver alguma mudança.. alguma coisa.. alguma mudança no vôo, no horário.. agente tem como avisar ele em Salvador.. por que ele vai ficar uma noite em salvador
80. Lívia tá entendi.. aguarde só um momento
81. Cláudio pois não (pausa)
82. Lívia alô?
83. Cláudio oi
84. Lívia olha, porque eles vão ficar em hotel.. e não sabem o hotel previsto
85. Cláudio ham ham
86. Lívia nesse caso aí como é que agente deve proceder?
87. Cláudio é, se vocês- se eles e:: souberem.. quando eles souberem um um.. pelo menos o nome do hotel.. aí pode ligar e reconfirmar.. ou pode ser reconfirmado direto com eles por eles em Salvador, tá?.. mas infelizmente teria que Ter um contato em Salvador.. para agente poder reconfirmar, tá?
88. Lívia entendi
89. Cláudio tá bom?
90. Lívia então esses- os quatro passageiros (no aeroporto) embarcam no dia três.. no dois, meia, um.. Parnaíba-Salvador
91. Cláudio isso, exatamente... os trechos restante também já estão confirmados já.. não têm problema nenhum não.. tá ok, tá?
92. Lívia é? (incompreensível) ok, então quer dizer que o trecho Recife.. é:: desculpa Rio-Salvador e Salvador-(incompreensível).. não, Parnaíba-Salvador, Salvador-Rio, Rio-Milão está ok
93. Cláudio tá, está tudo.. todos confirmados
94. Lívia todos confirmados ,né ?

95. Cláudio isso...tá bom?
 96. Livia brigada, tá? (bom trabalho)
 97. Cláudio disponha, obrigado por chamar XXX, bom dia

ATENDIMENTO 27 AGE

Fita 6 (agências)
Marcia – atendente
Denise – cliente

1. Denise (toque)
2. Márcia XXX reservas, Márcia, bom dia
3. Denise bom dia, Márcia.. queria puxar um localizador, por gentileza
4. Márcia pois não
5. Denise charles, dois, zero.. vitor, lima, três (barulho de teclado)
6. Márcia é o quê? Iris? (pausa) começando com charles?
7. Denise eu nem sei: (pausa) xadrez, desculpe
8. Márcia ah:: (pausa-barulho de teclado) não foi localizado, tem o número do vôo?
9. Denise tenho.. é o vôo dois, sete, um
10. Márcia pra quando?
11. Denise para o dia três de agosto... em nome de Farias
12. Márcia saindo de onde?
13. Denise saindo de Maceió... Maceió-Brasília (pausa-barulho de teclado)
14. Márcia primeiro nome?
15. Denise é:: Maria... tem Rose e também tem José (pausa-barulho de teclado)
16. Márcia Maria e Rose tão no Loc.. seu nome é?
17. Denise Denise
18. Márcia qual a agência, Denise?
19. Denise América (pausa-barulho de teclado)
20. Márcia Farias, Maria e Rose tão:::
21. Denise Maria e Rose tão nesse localizador?
22. Márcia tá
23. Denise e::o José não, é?
24. Márcia José tá em outro
25. Denise ah::: (pausa- barulho de teclado)
26. Márcia perdi o trecho...qual o vôo?
27. Denise é dois, sete, um Maceió-Brasília
28. Márcia dia três de agosto?
29. Denise é (pausa-barulho de teclado)
30. Márcia tá ok.. Francisco tá em outro loc
31. Denise uhm (pausa- barulho de teclado)
32. Márcia qual informação?
33. Denise queria saber o: localiza-o: é pra saber se tem prazo e: qual é a base tarifária... porque eles vão tá emitindo aqui o bilhete...
34. Márcia ah pode (solicitar) num:::num terminal de uma outra agência de Brasília
35. Denise mas eles estão sem o bilhete.. eles estão emitindo aqui na América
36. Márcia certo, só que eu não posso: mexer numa reserva que tá num::: num:
37. Denise não, então tudo bem.. cê só me diga qual é a base tarifária
38. Márcia hotel, delta

39. Denise hotel, delta?
 40. Márcia hum hum
 41. Denise tá jóia, amor... tá brigado viu
 42. Márcia de nada
 43. Denise tchau
 44. Márcia tchau

ATENDIMENTO 28 AGE

Fita 6 (agências)
Bruna – atendente1
Carol – atendente2
Roberto – cliente

1. Bruna XXX reservas, Bruna, bom dia
 2. Carol oi, Bruna, é Carol, tudo bom?
 3. Bruna tudo bom
 4. Carol cê tá em agência ou passageiro?
 5. Bruna agência
 6. Carol transferir uma agência aqui do Rio, tá bom?
 7. Bruna tá bom
 8. Carol brigadão, [tchau
 9. Bruna [de nada tchau... XXX reservas, Bruna, bom dia
 10. Roberto Bom dia, Bruna.. Roberto, You Travel Turismo.. tudo bem com você?
 11. Bruna tudo bom, Roberto
 12. Roberto tudo bem... dá pra você puxar um código fazendo um favor?
 13. Bruna pois não
 14. Roberto é:: zulu, mike, sete.. hotel, raquel tango (pausa-barulho de teclado)
 15. Bruna Santos Vlamir?
 16. Roberto isso..tá em lista de espera ainda Nova York-Rio United... nove, oito, sete, não é isso?
 17. Bruna ainda
 18. Roberto você pode ver pra mim dia vinte e nove... Miami-Rio United nove, nove um? (pausa- barulho de teclado)
 19. Bruna vinte e sete?
 20. Roberto dia vinte e nove
 21. Bruna vinte e nove mesmo
 22. Roberto isso..vinte e nove de agosto.. Miami-Rio, nove, nove, um (pausa-barulho de teclado)
 23. Bruna confirma
 24. Roberto confirma?.. então confirma pra mim
 25. Bruna permanece em lista o outro trecho? Nova York-Rio?
 26. Roberto não não, só Miami-Rio... fica Rio-Nova-York e Miami-Rio, não é isso?
 27. Bruna isso
 28. Roberto e::programa de milhagem pode ser feito isso, não pode?
 29. Bruna pode
 30. Roberto uhm:: então tá (pausa-barulho de teclado)
 31. Bruna tá ok,ele tá confirmado... quatorze de agosto Rio-Nova York no nove, oito, oito...e o retorno no nove, nove, um Miami-Rio no dia vinte e nove

32. Roberto ah, então tá bom... então.. muito obrigado, tá?
 33. Bruna de nada
 34. Roberto o prazo continua o mesmo, né?
 35. Bruna ok, vinte e dois de agosto
 36. Roberto tá bom então... muito obrigado
 37. Bruna de nada.. tchau
 38. Roberto tchau tchau

ATENDIMENTO 29 AGE

Fita 6 (agências)
Eva – atendente
Lúcia – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Lúcia três de março
 2. Eva três de março? Rio-Recife, né?
 3. Lúcia hum hum.. (problemas na gravação)
 4. Eva três de março eu teria:.... seis lugares, né?
 5. Lúcia é
 6. Eva nossa! só tem na yanke
 7. Lúcia só yanke, né?.. não, isso aí é:: isso aí é sexta-feira de carnaval.. não se espante porque é por isso
 8. Eva ah é sexta-feira de carnaval!.. eu não tava nem sabendo (risos).. é por isso que tá assim mesmo
 9. Lúcia nenhuma tarifa promocional?
 10. Eva não.. teria assim duas vagas tal.. mas SEIS somente na yanke
 11. Lúcia mas nem lista então?
 12. Eva nem lista
 13. Lúcia nem lista?
 14. Eva tá aceitando lista (eu tenho é) no dia que cai no dia quatro
 15. Lúcia no sábado?
 16. Eva é.. no dia quatro eu teria vaga na mike e na hotel
 17. Lúcia hum hum
 18. Eva no vôo saindo vinte e vinte e cinco do Rio... chegando em Recife vinte e três e dez.. e o vôo da manhã eu teria em lista na hotel e na mike também
 19. Lúcia mas a: a: mike::.. qual é a mais promocional?
 20. Eva a mais promocional é a mike
 21. Lúcia é a mike.. quanto é que tá a tarifa Rio-Recife-Rio?
 22. Eva deixa eu vê pra você
 23. Lúcia cê tem aí?.. vamos ver (pausa-barulho de teclado)
 24. Eva no caso na mike.. ela sairia quatrocentos e vinte e nove reais.. mais a taxa de nove reais e quinze (pausa-barulho de teclado)
 25. Lúcia na mike mesmo?
 26. Eva isso na mike
 27. Lúcia a hotel é mais promocional? é , né?
 28. Eva não a hotel é um pouco mais cara.. deixa eu ver para você quanto é que ficaria
 29. Lúcia a mais promocional é a mike

30. Eva é a mike
31. Lúcia ah a mais promocional é a mike (pausa-barulho de teclado)
32. Eva deixa eu ver aqui
33. Lúcia hum hum (pausa-barulho de teclado)
34. Eva alô?
35. Lúcia oi
36. Eva no caso eu troquei pra você.. desculpa.. a que eu te dei quatrocentos e::vinte e nove
37. Lúcia hum
38. Eva é da:: é da::mike.. é da ::
39. Lúcia hotel
40. Eva não é da:: mike... na hotel é:: quatrocentos e cinco reais
41. Lúcia quatrocentos e CInco?
42. Eva isso
43. Lúcia e na hotel, então.. eu poderia colocar em lista?
44. Eva no dia:: quatro, né?
45. Lúcia no dia quatro, é
46. Eva no dia quatro poderia
47. Lúcia então coloca.. vamos tentando, né?
48. Eva tá
49. Lúcia e aí tem volta também, tá?
50. Eva tá
51. Lúcia quer fazer a ida primeiro?
52. Eva eu faço a ida... deixa eu só botar aqui
53. Lúcia tá (pausa- barulho de teclado)
54. Eva no caso é o da manhã, né?.. da noite não interessaria não?
55. Lúcia não o da manhã, né?.. porque:: aí já é sábado de carnaval, né?
56. Eva e aí vai perder mais um dia
57. Lúcia é, é uma garotada.. são seis rapazes quer dizer
58. Eva IH então não vai querer perder um dia não
59. Lúcia pois é
60. Eva qual seria o dia da volta?
61. Lúcia a volta seria quarta-feira de cinzas.. dia dia oito de março (risos).. vamos ver o que você consegue?
62. Eva hum hum
63. Lúcia se você não conseguir nada... na quinta de manhã
64. Eva iche!
65. Lúcia na promocional também
66. Eva tudo em lista!
67. Lúcia eu sei
68. Eva aí no caso seria o vôo... poderia botar em lista tanto o vôo saindo do Recife oito horas da manhã:
69. Lúcia hum
70. Eva chegando no Rio dez e cinqüenta... ou saindo dezoito e trinta e cinco
71. Lúcia hum
72. Eva chegando no Rio vinte uma e vinte
73. Lúcia é melhor o dezoito e trinta e cinco (pausa- barulho de teclado)
74. Eva (então) esses dois trechos em lista, né?
75. Lúcia hum hum
76. Eva somente esses trechos?

77. Lúcia é, só
78. Eva qual é o nome dos passageiros?
79. Lúcia óh, são todos diferentes.. é Lemes
80. Eva Lemes com zulu?
81. Lúcia com ésse- com salvador.. Lemes
82. Eva hum
83. Lúcia Vitor (pausa- barulho de teclado)
84. Eva são todos adultos ou são::
85. Lúcia todos adultos são todos adultos
86. Eva Lemes Vitor
87. Lúcia Morriz com zulu
88. Eva hum hum
89. Lúcia Fábio (pausa-barulho de teclado)
90. Eva pois não
91. Lúcia Gonçalves Marcelo
92. Eva Marcelo (pausa barulho de teclado) pois não
93. Lúcia Soares Adivan
94. Eva Soares com serra?
95. Lúcia não com zulu também... agora o nome é alfa, delta, índia.. vitor, alfa, nair.. Adivan (pausa-barulho de teclado)
96. Eva pois não
97. Lúcia depois Novaes
98. Eva hum
99. Lúcia Ricardo
100. Eva Ricardo (pausa-barulho de teclado) pois não
101. Lúcia o outro é::Ba-bravo, alfa.. romeu, oscar.. nair, índia Boroni
102. Eva hum hum
103. Lúcia e é::Sebastian é::salvador, eco, bravo.. alfa, salvador, tango.. índia, alfa, nair
104. Eva então Sebastian Baroni, Fábio Moriz, Marcelo Gonçalves.. Vitor Lemes, Ricardo Novaes e Adivan Soares?
105. Lúcia isso
106. Eva qual o telefone para contato?
107. Lúcia é:: quatro, meia, dois
108. Eva do Rio mesmo?
109. Lúcia é no Rio é
110. Eva quatro meia dois
111. Lúcia um, zero, oito, três
112. Eva é da agência?
113. Lúcia é Aval (pausa-barulho de teclado)
114. Eva Lúcia, né?
115. Lúcia isso (pausa-barulho de teclado)
116. Eva eles têm um telefone para contato em Recife? (pausa-barulho de teclado)
117. Lúcia não, no momento, ainda não (pausa-barulho de teclado)
118. Eva espera só um pouquinho que eu vou dar um prazo.. e terminar a reserva pra você, tá?
119. Lúcia hum hum (pausa-barulho de teclado)
120. Eva Lúcia
121. Lúcia oi?
122. Eva algo mais, amiga?

- 123.Lúcia não, eu queria que você lesse a reserva para mim
 124.Eva então ficou vôo XXX três, dois, quatro.. na classe hotel.. no dia quatro de março
 125.Lúcia hotel, né?
 126.Eva isso...dia quatro de março.. saindo do Rio nove horas da manhã.. chegando em Recife onze e quarenta e cinco
 127.Lúcia tá
 128.Eva e o retorno ficou XXX três, dois, cinco
 129.Lúcia três, dois, cinco
 130.Eva também na classe hotel.. no dia oito de março.. saindo de Recife às dezoito e trinta e cinco
 131.Lúcia tá
 132.Eva e chegando no Rio às vinte e uma e vinte
 133.Lúcia vinte e uma e vinte?
 134.Eva vinte e uma e vinte
 135.Lúcia tá.. tudo em lista
 136.Eva tudo em lista.. e: não tem prazo porque tá em lista, né?
 137.Lúcia é
 138.Eva então quando confirmar entra em contato com você
 139.Lúcia tá
 140.Eva e o código da reserva é zulu, mike, nair número três
 141.Lúcia zulu, nair, três
 142.Eva papa, nair, sierra
 143.Lúcia papa, nair, sierra
 144.Eva isso
 145.Lúcia e a tarifa seria então quatrocentos e cinco cada perna, né?
 146.Eva isso cada perna
 147.Lúcia tá ok, brigada
 148.Eva de nada, a XXX agradece, bom dia
 149.Lúcia brigado, bom dia

ATENDIMENTO 30 AGE

Fita 6 (agências)
Cláudio – atendente 1
Elen – Atendente 2
Márcia – atendente 3
Tales – cliente

1. Cláudio XXX reservas, Cláudio, bom dia
2. Elen bom dia, cê tá em passageiro ou agência? (pausa) oi é a Elen
3. Cláudio oi tô em agência
4. Elen tô transferindo uma agência pra você, tá bom?
5. Cláudio tá ok.. XXX reservas, Cláudio, bom dia
6. Tales bom dia, com quem que eu falo?
7. Cláudio Cláudio
8. Tales Cláudio?
9. Cláudio isso

10. Tales Cláudio você poderia fazer uma reserva de milhagem pra mim, fazendo um favor?
11. Cláudio qual trecho?
12. Tales é Vitória-Buenos Aires-Vitória.. Cláudio, uma pergunta é:.. o passageiro, ele quer fazer Vitória-Buenos Aires-Vitória.. e no retorno ele quer fazer uma parada em Porto Alegre, é possível? (pausa-barulho de teclado)
13. Cláudio qual seria o dia?
14. Tales ele vai Vitória-Buenos Aires dez de setembro (pausa-barulho de teclado)
15. Cláudio a XXX não tá operando com conexão em Porto Alegre não.. e nesse caso não sei se:.. só:: por São Paulo ou Rio de Janeiro
16. Tales mas ele pode parar?.. ele poderia parar?
17. Cláudio parar? você fala assim:: pernoitar?
18. Tales é
19. Cláudio não nesse caso não
20. Tales e milhagem não pode não?
21. Cláudio não, também não
22. Tales nem executiva?
23. Cláudio não (pausa)
24. Tales tem que ser uma ponta a ponta?
25. Cláudio isso (pausa-barulho de teclado)
26. Tales me dá uma sugestão aí Cláudio... ele quer fazer Buenos Aires e Porto Alegre.. qual é a melhor forma?.. tirar a milhagem Vitória-Porto Alegre-Vitória e comprar:.. tirar uma milhagem Vitória-Buenos Aires-Vitória... e comprar uma Porto Alegre?
27. Cláudio ah ele pode fazer uma Vitória-Porto Alegre... deixa eu ver aqui .. depois.. Porto Alegre (pausa-barulho de teclado) e se o passageiro desejar ele pode é:..tanto fazer a milhagem no caso:: é Vitória-Porto Alegre Porto Alegre-Buenos Aires.. ou pagar só o trecho doméstico e fazer a milhagem Porto Alegre-Buenos Aires
28. Tales não, mas ele vai sair de Vitória direto para Buenos Aires.. aí ele não quer ir via Porto Alegre, entendeu?
29. Cláudio hum..o senhor não falou que ele queria parar em Porto Alegre?
30. Tales na volta (pausa)
31. Cláudio é ele pode fazer isso é:.. no caso então ele pode (pausa-barulho de teclado) deixa eu ver a melhor alternativa aqui
32. Tales nem nem outro destino?.. por exemplo.. Vitória-Buenos Aires, Buenos Aires-Porto Alegre, não pode?
33. Cláudio Vitória-Buenos Aires
34. Tales e Buenos Aires-Porto Alegre? (pausa-barulho de teclado)
35. Cláudio parando na volta em Porto Alegre?
36. Tales não ele ficaria em Porto Alegre.. e depois ele compraria do bolso dele uma Porto Alegre-Vitória
37. Cláudio pode pode nesse caso pode
38. Tales pode?.. mas não tem que voltar para o mesmo destino de origem não? (pausa-barulho de teclado)
39. Cláudio sim... ele não vai comprar- é pra comprar a ida e a volta?
40. Tales não, um exemplo.. ele quer tirar- ele quer usar a milha
41. Cláudio certo

42. Tales ele teria- ele usaria em milha de Vitória a Buenos Aires.. e Buenos Aires- Porto Alegre..
43. Cláudio hum
44. Tales certo?.. em milhagem
45. Cláudio certo
46. Tales aí ele compra em dinheiro Porto Alegre-Vitória (pausa)
47. Cláudio ah sim [mas
48. Tales [isso é possível?
49. Cláudio não, se ele comprar uma:: é:: Vitória-Porto Alegre.. ele vai Ter que comprar a outra.. ele vai Ter que comprar as duas.. [ou ele compra as duas
50. Tales [não, então não é possível o que eu tô te falando não é isso que eu tô te perguntando.. fazer Vitória-Buenos Aires e Buenos Aires-Porto Alegre em milhagem (pausa) e comprar [Porto Alegre [em milhagem.. em
51. Cláudio milhagem só ida e volta
52. Tales tem que ser uma ponta a ponta do mesmo lugar de origem
53. Cláudio exatamente...em milhagem é assim...
54. Tales XXX XXX... então faz uma reserva pra mim Cláudio.. Vitória-Buenos Aires dez de setembro (pausa-barulho de teclado)
55. Cláudio um lugar?
56. Tales um lugar só
57. Cláudio milhagem, não é?
58. Tales milhagem e executiva tá ô Cláudio (pausa-barulho de teclado)
59. Cláudio (estou checando) os horários aqui é:: onze e cin[quenta
60. Tales [ELE quer sair no .. dezoito e quinze... chegando às dezenove e quinze no Galeão.. e pegar o vinte e uma e dez.. chegando meia noite e quarenta em Buenos Aires...
61. Cláudio só um momento (toque de chamada)
62. Márcia XXX informações, Márcia, bom dia
63. Cláudio oi Márcia, Cláudio, tudo bem?
64. Márcia tudo
65. Cláudio Márcia tô fazendo aqui uma:: é:: Vitória-Buenos Aires.. só que o agente de viagens.. ele quer:: na:: milhagem classe executiva smiles
66. Márcia ãh
67. Cláudio só que eu não tô.. tá dando inválido aqui é:: vôo três, nove três..nove, três, meia é::... por acaso não é possível fazer pela executiva.. esse trecho Vitória-Buenos Aires?
68. Márcia Vitória-Buenos Aires?...mas a conexão é no Rio?
69. Cláudio isso
70. Márcia se tiver executiva na:: no trecho Vitória-Rio...
71. Cláudio não, Vitória-Rio não tem
72. Márcia não tem? então não.. tem que ser na yanke
73. Cláudio só yanke mesmo
74. Márcia é::
75. Cláudio falou Márcia
76. Márcia tá bom?
77. Cláudio brigado
78. Márcia de nada
79. Cláudio senhor?

80. Tales oi::
81. Cláudio estou puxando aqui a disponibilidade do vôo.. não confirma a classe executiva pelo smiles
82. Tales (incompreensível) coloca em lista de espera
83. Cláudio como?
84. Tales colocar em lista de espera
85. Cláudio mas não.. não aceita lista
86. Tales NÃO aceita lista?.. o vôo tá aqui com lugar em todas as classes!
87. Cláudio como?
88. Tales o vôo tá com lugar em todas as classes!
89. Cláudio não, ele tá confirmando na econômica... smiles na econômica na:: (incompreensível).. ele confirma na executiva não
90. Tales na executiva tá lotada.. tem lugar a rodo (pausa)
91. Cláudio não não, aqui não consta não.. aqui tá:: lotado e não aceitando lista de espera
92. Tales não aceita lista de espera?
93. Cláudio não
94. Tales que legal!.. então deixa.. ele não vai não
95. Cláudio ok
96. Tales ok Cláudio briga:do
97. Cláudio bom dia
98. Tales tchau

ATENDIMENTO 31 AGE

Fita 6 (agências)
Caio – atendente
Marcelo – cliente

1. Caio XXX reservas, Caio, bom dia
2. Marcelo Caio bom dia... Caio vê pra mim por favor o valor na lima João Pessoa-Recife só (pausa-barulho de teclado)
3. Caio sessenta e nove reais
4. Marcelo só isso?
5. Caio exato
6. Marcelo João Pessoa-Recife?
7. Caio João Pessoa-Recife
8. Marcelo sessenta e nove reais?
9. Caio exato
10. Marcelo tá bom brigada tchau

ATENDIMENTO 32 AGE

Fita 6 (agências)
Cláudio – atendente 1
Nice – atendente 2
Marcelo – cliente

1. Cláudio XXX reservas, Cláudio, bom dia
2. Nice bom dia Cláudio é a Nice tudo bem?
3. Cláudio tudo bem
4. Nice estou transferindo uma agência pra você
5. Cláudio ok... XXX reservas, Cláudio, bom dia
6. Marcelo bom dia Cláudio... por favor Cláudio.. gostaria de saber se tem vaga Rio Branco-Belo Horizonte.. no dia seis de agosto? (pausa-barulho de teclado)
7. Cláudio Rio Branco-Belo Horizonte?
8. Marcelo é (pausa- barulho de teclado)
9. Cláudio quantos lugares?
10. Marcelo é um lugar só (pausa)
11. Cláudio confirma na lima no:: horário de oito e cinquenta e cinco da manhã.. fazendo conexão em São Paulo.. chegando... Belo Horizonte dez e cinco
12. Marcelo cê tem daquele vôo Rio Branco-Brasília, Brasília-Pampulha?
13. Cláudio tem confirmado na yanke (pausa)
14. Marcelo ah é só tem no vôo com desconto se for no::
15. Cláudio na conexão via São Paulo
16. Marcelo nesse vôo via São Paulo
17. Cláudio isso
18. Marcelo o trecho Brasília:-Pampulha tá em lista de espera?
19. Cláudio não não..não aceita nem lista (pausa) só confirma mesmo na yanke
20. Marcelo o trecho Brasília-Pampulha?
21. Cláudio isso, exatamente... com a Rio-Sul
22. Marcelo é porque o trecho que tá com problema é só o Brasília Pampulha, né?.. porque o trecho Rio-Branco-São Paulo é::o mesmo vôo 317.. Rio-Branco-Brasília.. que o vôo faz Rio-BrancoBrasília, Brasília São Paulo...
23. Cláudio sim, esse confirma na lima.. mas o outro vôo só na yanke
24. Marcelo é né?
25. Cláudio é
26. Marcelo vamos fazer o seguinte.. é no dia cinco de agosto? (pausa-barulho de teclado)
27. Cláudio fazendo uma conexão em Brasília.. a mesma situação.. confirma na classe yanke e via São Paulo na lima (pausa)
28. Marcelo é né?
29. Cláudio isso
30. Marcelo e no dia sete de agosto? (pausa-barulho de teclado)
31. Cláudio via São Paulo na lima e via Brasília na hotel confirma
32. Marcelo é né? (pausa-barulho de respiração) agora eu gostaria de verificar no dia vinte de dezembro.. Rio-Branco-salvador (pausa-barulho de teclado)
33. Cláudio confirma na yanke no horário de sete e cinquenta e cinco..da manhã via Brasília.. chega vinte e uma e trinta e cinco em Salvador.. outro vôo...também confirma na yanke.. dezoito e cinco..faz duas conexões

- Manaus e Brasília.. chegando três e vinte e cinco do dia vinte e um Salvador
34. Marcelo e no dia vinte e sete de dezembro Rio Branco-João Pessoa.. como é que tá? (pausa-barulho de teclado)
35. Cláudio vinte e sete de dezembro?
36. Marcelo hum hum (pausa-barulho de teclado)
37. Cláudio poucos lugares na yanke.. sete e cinquenta e cinco via Brasília-Recife.. chega vinte e três e trinta em João Pessoa (gravação interrompida)

ATENDIMENTO 33 AGE

Fita 6 (agências)
Pablo – atendente
Renata – cliente

1. Pablo XXX reservas, Pablo em treinamento, bom dia
2. Renata oi bom dia, Renata da Domino's turismo
3. Pablo oi
4. Renata vou te dar um localizador...
5. Pablo pode falar
6. Renata zulu, juliete, número oito.. fox, yanke, quebec (pausa)
7. Pablo Evandro Rigueto?
8. Renata isso.. você consegue estender esse prazo pra mim?.. até dia dois de agosto.. segunda-feira (pausa)
9. Pablo só um momento por favor
10. Renata ok (pausa-barulho de teclado)
11. Pablo pra segunda-feira?
12. Renata isso (pausa-barulho de teclado)
13. Pablo qual o nome da senhora?
14. Renata Renata (pausa-barulho de teclado)
15. Pablo tá prorrogado para o dia dois de agosto às dezoito horas
16. Renata tá bem.. brigada, tá?
17. Pablo de nada a XXX agradece

ATENDIMENTO 34 AGE

Fita 6 (agências)
Pablo – atendente
Luiz – cliente

1. Pablo Pablo em treinamento, bom dia
2. Luiz bom dia é Luiz da Caravam, tudo bem?
3. Pablo tudo bom?
4. Luiz tranquilo.. cê dá uma olhadinha pra mim Rio-Salvador.. dia doze de agosto.. XXX três, oito, oito.. como é que tá esse vôo? (pausa-barulho de teclado)
5. Pablo tá tranquilo
6. Luiz tem na lima?

7. Pablo tem
8. Luiz a lima é a mais barata, né?
9. Pablo isso
10. Luiz então marca um lugar pra mim? (pausa-barulho de teclado)
11. Pablo o três, oito, oito?
12. Luiz isso..vinte e uma e doze, não é isso?
13. Pablo isso
14. Luiz i::sso
15. Pablo tem retorno?
16. Luiz tem..quinze de agosto... no três quatro três (pausa-barulho e teclado)
17. Pablo três, quatro, três?
18. Luiz é às dezoito e trinta, não é isso não?
19. Pablo é esse acei- a é:: aceita lista na lima
20. Luiz só lista é?... tem algum próximo que aceite na lima, não?
21. Pablo não, na lima tá tudo em lista
22. Luiz tudo em lista na lima é?
23. Pablo é...confirma na hotel
24. Luiz ahn
25. Pablo no vôo das doze e quinze...
26. Luiz só doze e quinze na classe hotel (pausa) tu faz nesse a princípio (pausa) quem é que tá falando? qual o seu nome?
27. Pablo Pablo
28. Luiz Pablo, né?... aquele das dezoito e trinta não tem na hotel também não, né?
29. Pablo oi?
30. Luiz aquele das dezoito e trinta não tem na hotel também não, né?
31. Pablo não não aceita nem lista
32. Luiz não aceita nem lista.. à noite também nada (pausa)
33. Pablo só com conexão.. mesmo assim.. com lista
34. Luiz só lista, né?... não então põe nesse a princípio
35. Pablo no de dezoito e trinta?
36. Luiz não não no de:::
37. Pablo doze e quinze
38. Luiz doze isso
39. Pablo na hotel
40. Luiz hum hum (pausa-barulho de teclado)
41. Pablo qual o sobrenome do passageiro?
42. Luiz bravo, oscar, uniforme..
43. Pablo bravo, oscar uniforme
44. Luiz kibom, alfa
45. Pablo kibom, alfa
46. Luiz isso... Marcio (pausa-barulho de teclado)
47. Pablo o senhor fala da onde?
48. Luiz é::d- da Caravana Viagens no Rio
49. Pablo qual o nome da agência, desculpa?
50. Luiz kibom, alfa, romeu...
51. Pablo alfa, vitor, alfa... nair, alfa
52. Luiz vitor, alfa, nair
53. Pablo vitor, alfa, nair
54. Luiz hum hum (pausa-barulho de teclado)
55. Pablo qual o telefone?

56. Luiz dois, dois, zero..
57. Pablo dois,dois, zero
58. Luiz meia, nove.. dois, sete (pausa-barulho de teclado)
59. Pablo Luiz, né?
60. Luiz é
61. Pablo com zulu?
62. Luiz com zulu (pausa-barulho de teclado)
63. Pablo ele tem algum contato em Salvador?
64. Luiz não não.. ainda não (pausa-barulho de teclado)
65. Pablo o passageiro já tem hotel em Salvador?
66. Luiz não sei, rapaz, tem que ver com ele depois (pausa-barulho de teclado)
67. Pablo porque nós nós temos como reservar ho-hóteis aqui pelo Rio,tá?
68. Luiz tá (incompreensível), né?
69. Pablo isso
70. Luiz tá legal (pausa-barulho de teclado)
71. Pablo então ficou.. senhor Marcio Bouka
72. Luiz hum hum
73. Pablo no XXX três, oito, oito na classe lima
74. Luiz tá
75. Pablo dia dois de agosto
76. Luiz hum hum
77. Pablo saindo do Rio vinte e uma e doze
78. Luiz tá
79. Pablo chegando em Salvador vinte três e doze
80. Luiz tá legal
81. Pablo o retorno no XXX três, oito, sete na classe hotel
82. Luiz hum hum
83. Pablo dia quinze de agosto
84. Luiz tá
85. Pablo sai de Salvador doze e quinze
86. Luiz hum hum
87. Pablo chega ao Rio catoz- doz- desculpa quatorze e vinte
88. Luiz tá legal
89. Pablo o prazo ficou para o dia dois de agosto
90. Luiz hum hum
91. Pablo às dezoito horas
92. Luiz ok
93. Pablo código da reserva
94. Luiz hum hum
95. Pablo zulu, nair, nove
96. Luiz ok
97. Pablo bravo cinquenta e cinco
98. Luiz tá.. quanto custa essa tarifa?
99. cê vê separado na lima e na hotel, por favor? (pausa-barulho de teclado)
100. Pablo indo e voltando pela hotel
101. Luiz hum hum
102. Pablo seiscientos e dezoito
103. Luiz ok (pausa-barulho de teclado)
104. Pablo indo e voltando pela lima..quinhentos e oitenta
105. Luiz hum hum..falou então

106. Pablo tá bom?
107. Luiz brigado
108. Pablo de nada, a XXX agradece
109. Luiz tchau
110. Pablo tchau