

## 5

### **As interações da central de reservas X: atendimentos, alinhamentos e enquadres**

Um cliente, dentre uma série de outras opções de empresa aérea, entra em contato com a central de reservas X quando lhe surge a necessidade de obter informações e/ou executar tarefas relacionadas ao serviço de transporte aéreo.

Ao entrar em contato com a companhia aérea X, esse cliente, que se encontra à distância, é atendido por um agente de reservas oficialmente postado em um ambiente físico profissional: um salão da sede da empresa organizado em setores<sup>1</sup>. Cada agente senta-se em uma mesa na qual se encontra um computador com um *software* especializado, ligado a uma linha telefônica.

Essas ferramentas tecnológicas utilizadas ampliam (i) as possibilidades de conexão entre cliente e empresa, tornando o acesso interacional independente de restrições de tempo e lugar, bem como (ii) capacitam o atendente a dar informações ou realizar tarefas solicitadas pelo cliente, disponibilizando um banco de dados com informações padronizadas.

O computador apresenta-se, nesse caso, como um instrumento fundamental à realização dos atendimentos. No decorrer da interação, o atendente acessa as informações padronizadas no sistema de dados diversas vezes, para suprir as necessidades de seus clientes.

Os encontros de serviço em análise caracterizam-se, portanto, como uma interação social à distância via telefone, marcada por alta tecnologia, que envolve o relacionamento entre a empresa, um de seus agentes de reservas, um de seus clientes e um ou mais bens intangíveis – diferentes tipos de informações e tarefas relacionados ao serviço de transporte aéreo. Nessas atividades, a linguagem é fundamental para a condução dos objetivos/procedimentos em jogo, funcionando na construção da atividade, como o essencial para a realização do serviço. Temos a fala como trabalho (cf. Lacoste, 1998).

Nossos atendimentos são de curta, média<sup>2</sup> ou longa duração, ocorrendo em torno de diferentes ações de Marketing, tais como (a) o oferecimento de suporte ao cliente-agente de viagens que compõe equipes externas de vendas; (b) a

---

<sup>1</sup> Ver representação esquemática na seção 3.1.1

<sup>2</sup> De acordo com a empresa, os atendimentos devem durar em média 3'15''. Ver seção 3.1.3

promoção de produtos e serviços da empresa; (c) a apresentação de produtos novos; (d) a atualização de cadastros.

Tais atendimentos a clientes caracterizam-se como uma estratégia para a construção de uma imagem de empresa sempre pronta a servir, bem como para a captação e manutenção de clientes. Essa forma de atendimento a todo o Brasil, via telefone 24 horas por dia, é o resultado (i) da exigência do cliente de ser atendido a qualquer hora e em qualquer lugar; (ii) da evolução tecnológica que enriquece a empresa com recursos, softwares, por exemplo, que facilitam o trabalho dos agentes, garantindo maior qualidade e produtividade.

Neste capítulo, temos como objetivo analisar alguns aspectos desses encontros de serviço coletados na central de reservas por telefone da companhia X. Inicialmente, na seção 5.1, descrevemos aspectos específicos relacionados aos papéis encenados por clientes e atendentes. Em 5.2, por sua vez, apresentamos considerações relacionadas aos diferentes objetivos envolvidos na encenação de diferentes tipos de encontro. Em 5.3, por fim, descrevemos a organização de fases interacionais em diferentes tipos de atendimento em análise.

Com essas tarefas, pretendemos mostrar que tais interações diferenciam-se em função de (i) variações nos padrões de organização seqüencial e construção de turnos de fala, (ii) diversificadas dinâmicas de alinhamentos, (iii) multiplicidade, sobreposição e recursividade de enquadres.

## 5.1 Os papéis de clientes e agentes de reserva

Nos atendimentos da central X de reservas, os participantes projetam, no decorrer das interações, os papéis institucionais de clientes e prestadores de serviço. Estão em cena nessas interações dois tipos de cliente: o cliente passageiro e o cliente agente de viagens.

O **cliente passageiro** representa o papel de cliente particular, que pode ou não ser aquele que irá usufruir a passagem aérea e que não tem ligação com uma agência de viagens. Ele entra, portanto, em contato direto com a empresa para satisfazer suas necessidades de obter informações e/ou de executar diferentes tarefas ligadas ao serviço de transporte aéreo.

O **cliente agente de viagens**, por sua vez, desempenha o papel de funcionário de uma agência de viagens, representante, profissionalmente, daquele que irá usufruir a passagem aérea. Ele entra em contato com a empresa, portanto, para realizar as necessidades de seus clientes passageiros, relacionadas à solicitação de informações e/ou de execução de tarefas ligadas ao serviço de transporte aéreo. Esse tipo de cliente caracteriza-se como um profissional do ramo de turismo, compartilhando um saber com os atendentes.

Cabe tanto ao cliente passageiro quanto ao cliente agente de viagem a apresentação de informações que os atendentes precisam para a realização do serviço em questão.

A empresa X disponibiliza a seus clientes quatro tipos de agentes de reservas relacionados a diferentes setores da central<sup>3</sup>. Na análise de nossos dados, estão em jogo dois desses quatro tipos de prestadores de serviço: os agentes da ilha de passageiros e os da ilha de agências. Ambos apresentam uma especialização estabelecida por uma competência específica, resultante de cursos oferecidos pela empresa e da própria prática profissional diária.

O **agente da ilha de passageiros**, respondendo às chamadas pelo número destinado aos passageiros, atende às necessidades dos clientes diretamente; encoraja e efetiva vendas diretas de bilhetes através de cartões de crédito, (1) realizando reservas em vôos nacionais e internacionais, (2) efetuando a emissão de bilhetes e solicitando a entrega dos mesmos na residência do cliente ou em

---

<sup>3</sup> Ver seção 3.1.1

outro local de seu interesse, (3) marcando assentos, (4) registrando passageiros na fila de espera, (5) atualizando informações de passageiros que se encontram com reserva feita, (6) fornecendo diferentes tipos de informações, tais como: (a) tarifas nacionais; (b) horários e disponibilidades de vôos nacionais e internacionais; (c) atraso e previsão de chegada de vôos; (d) condições climáticas; (e) cotação diária do dólar; (f) números de telefones de lojas e de outras centrais da empresa bem como de lojas e de centrais de outras companhias aéreas. Além de exercerem as atividades citadas, esses atendentes também fazem uma triagem, transferindo passageiros para o setor de tarifas internacionais e transferindo agentes de viagens que ligam para o setor por engano.

Já o **agente da ilha de agências**, respondendo às chamadas pelo número destinado às agências de viagem, atende às necessidades dos clientes através da mediação do agente de viagens, (1) realizando reservas em vôos nacionais e internacionais, (2) efetuando a emissão de bilhetes, (3) marcando assentos, (4) registrando passageiros na fila de espera, (5) atualizando informações de passageiros que se encontram com reserva feita, (6) fornecendo diferentes tipos de informações. Além de exercerem as atividades citadas, esses atendentes também fazem transferências de clientes para o setor de tarifas internacionais e recebem transferências da ilha de passageiros.

Esses dois tipos de agentes são responsáveis pela condução da interação com os diferentes clientes, de modo a cumprir as diversas atividades previstas pela agenda institucional, controlando (a) o que dizer para ser educado, respeitoso; (b) a ordem dos procedimentos a serem encaminhados; (c) as informações a serem oferecidas; (d) a atividade de registro no computador; e, ainda, (e) o tempo de interação com o cliente.

Como vimos, os clientes solicitam informações e execução de tarefas. Já os agentes de reservas oferecem informações e executam tarefas, devendo estar comprometidos a despertar o interesse do cliente pelo bem comercializado pela empresa. Tais clientes e agentes de reservas podem ser vistos, assim, como indivíduos que interagem com o propósito de produção e consumo de um serviço. Esses agentes de reservas, ao envolverem-se nessas interações, produzem um serviço específico como parte de seu trabalho, considerando os objetivos de seu empregador e as necessidades de seus clientes que serão apresentados detalhadamente a seguir em 5.2.

Nos encontros de serviço em questão neste trabalho, os diferentes tipos de cliente não estão relacionados sob outros aspectos, além dos profissionais, aos diferentes tipos de agente de reserva. Ocorre, em princípio, um relacionamento entre desconhecidos em que se espera do prestador de serviço a realização da tarefa com cordialidade e com o mínimo possível de comentário não relacionado ao(s) objetivo (s) institucional (is) do encontro.

Em função dos diferentes papéis de clientes encenados, temos realidades contextuais diversificadas em nossos dados, representadas por dois tipos de encontros de serviço: os **atendimentos a clientes passageiros (PASS)** e os **atendimentos a clientes agentes de viagem (AGE)**, representados na figura 2 a seguir.

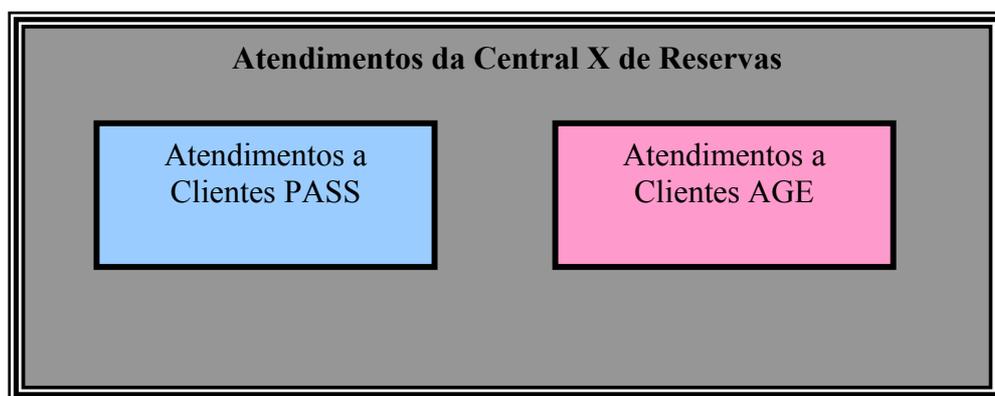


Figura 2 = Atendimentos a Clientes PASS e AGE

Essa realidade é prevista pela empresa, uma vez que encontramos os setores (ilhas) de passageiros e agências no salão de atendimento bem como encontramos, na apostila “Telemarketing para Centrais de Reservas”, normas de comportamento que mencionam os dois tipos de cliente, como: (i) “(...) não esqueça de manter o respeito e ter compreensão para com todos os clientes, sejam eles passageiros individuais ou agentes de viagens”; (ii) “O agente de viagens é nosso parceiro nas vendas, mas não devemos tratá-lo com intimidade e sem o devido respeito. Apesar de falarmos com ele várias vezes por dia, ele não perde sua característica de cliente. Mostre-lhe que você o respeita, profissionalismo é um ponto importante para aquele que trabalha na linha de frente”.

Embora a empresa mantenha a divisão de setores no salão de atendimento, destinando funcionários especificamente para atender cada um dos dois tipos de cliente, essa divisão não parece ocorrer principalmente em função da possibilidade de diferenças no comportamento lingüístico dos participantes. Nosso estudo

etnográfico nos revela que essa divisão ocorre, sobretudo, em função da quantidade de atendentes para cada setor, pois, para a empresa, é preferível que não ocorra fila de espera para o atendimento a clientes passageiros.

## 5.2 Os objetivos

A investigação das motivações dos clientes para entrarem em contato com a Central de Reservas da X nos mostrou a ocorrência de diferentes solicitações realizadas tanto pelos clientes passageiros (PASS) quanto pelos clientes agentes de viagem (AGE). Esses diferentes objetivos institucionais foram identificados através do estudo etnográfico realizado e da análise da fala nos encontros de serviço coletados.

Os objetivos da parte dos **clientes** dizem respeito à **solicitação de informações e de execução de tarefas** variadas, relacionadas ao serviço de transporte aéreo. Os objetivos da parte dos **agentes de reserva**, por sua vez, dizem respeito ao **oferecimento dessas informações e à execução dessas tarefas**, motivando o cliente para a realização de reserva (s) de passagem (ns) aérea (s) bem como para a efetivação da compra do bilhete.

Classificamos três tipos de objetivos em jogo nas interações coletadas: os pré-reserva/reserva, os pós-reserva e os não-reserva. Os **objetivos pré-reserva/reserva** referem-se a: solicitação/oferecimento de informações e solicitação de execução/execução de tarefas, relacionadas à realização de uma ou mais reservas. Já os **objetivos pós-reserva** referem-se à solicitação/oferecimento de informações e solicitação de execução/execução de tarefas, relacionadas a uma ou mais reservas já realizadas. Os **objetivos não-reserva**, por fim, referem-se à solicitação/oferecimento de informações, referentes ao serviço de transporte aéreo, não relacionadas à reserva.

Tais objetivos, conjugados aos dois tipos de clientes apresentados na seção anterior, revelam a ocorrência de seis tipos de atendimentos em nossos dados: os **atendimentos pré-reserva/reserva PASS**, os **atendimentos pré-reserva/reserva AGE**, os **atendimentos pós-reserva PASS**, os **atendimentos pós-reserva AGE**, os **atendimentos não-reserva PASS** e **atendimentos não-reserva AGE**<sup>4</sup>.

Vejamos a figura 3 a seguir:

---

<sup>4</sup> Não se encontram exemplos desse último caso em nossa amostra de dados, mas nossa observação participante nos leva a afirmar sua ocorrência.

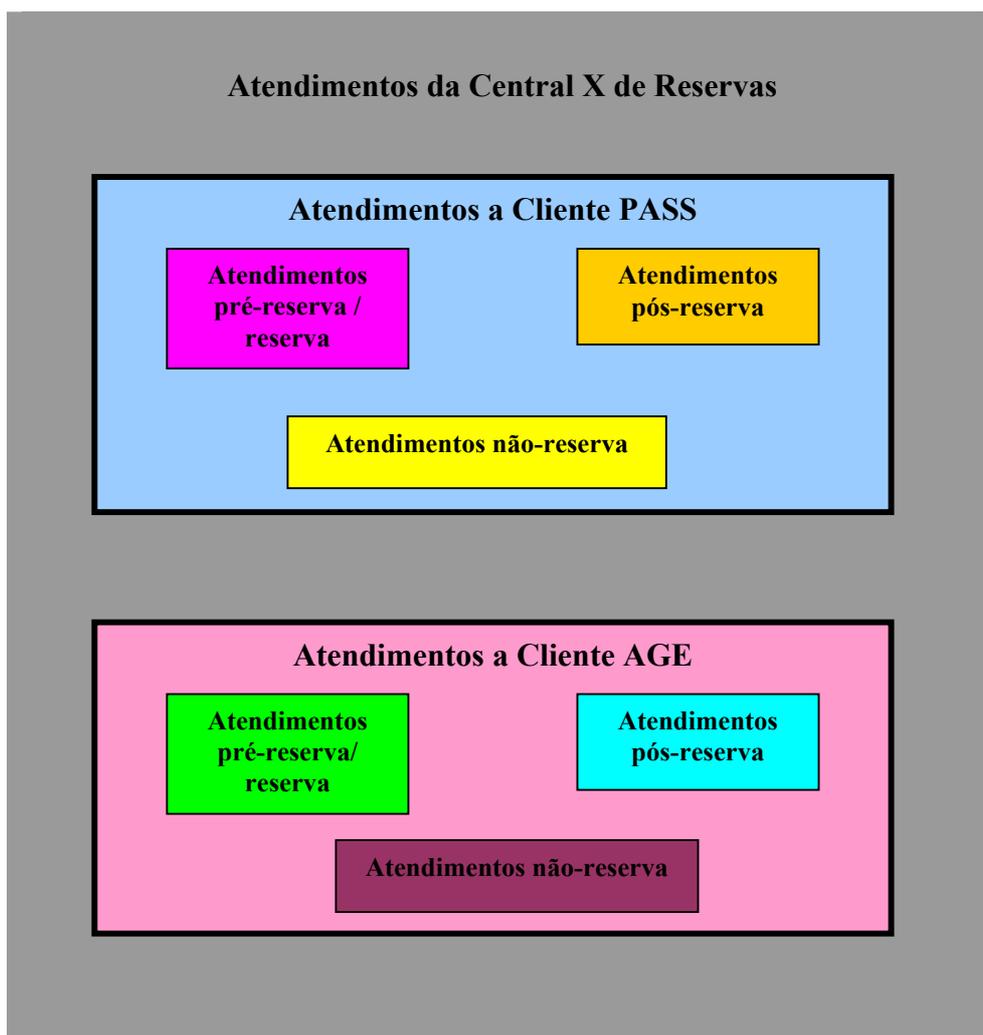


Figura 3 – Atendimentos Pré-Reserva/Reserva, Pós-Reserva e Não-Reserva

Percebe-se, com esses diferentes tipos de atendimento, uma realidade interacional complexa na central de reservas X. Em nossa pesquisa etnográfica, não encontramos qualquer referência, da parte da empresa, a essa variedade. No estudo realizado a seguir, apresentamos considerações mais detalhadas a respeito desses diferentes tipos de encontro de serviço.

### 5.2.1 Os atendimentos pré-reserva/reserva

Nos atendimentos que envolvem objetivos pré-reserva/reserva a clientes passageiros (PASS) e a clientes agentes de viagem (AGE), a fala, como já afirmamos, é orientada para a realização de **solicitação e oferecimento de informações** e/ou para a realização de **solicitação de execução e execução de tarefas**.

Nos **atendimentos PASS, as solicitações e os oferecimentos de informação** referem-se a diferentes tópicos, tais como:

- a) informação sobre escala
- b) informação sobre disponibilidade
- c) informação sobre classes
- d) informação sobre tarifas
- e) informação sobre condições de pagamento
- f) informação sobre serviços

Nos **atendimentos AGE, as solicitações e os oferecimentos de informação** referem-se também a diferentes tópicos, tais como:

- g) informação sobre disponibilidade
- h) informação sobre classes
- i) informação sobre tarifas

No atendimento pré-reserva/reserva PASS a seguir, a cliente solicita **informação sobre disponibilidade** e o atendente oferece a informação solicitada<sup>5</sup>:

(1)

Atendimento 26 PASS
Doris – atendente
Paula – cliente

1. Doris            reservas X, Doris, bom dia
2. Paula           bom dia, olha só esse vôo pra:: Porto Alegre
3. Doris            uhm
4. Paula            ele tem alguma escala?

<sup>5</sup> O trecho em foco neste exemplo encontra-se em itálico.

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 cinqüenta 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  
 /.../

Depois de uma solicitação e oferecimento de informação sobre escala de vôo entre os turnos 2 e 9, a cliente, Paula, pede uma informação sobre disponibilidade (turno 10). O pedido da cliente apresenta apenas origem e destino do vôo, o que impossibilita o fornecimento da informação solicitada. No turno 11, portanto, a atendente Doris solicita a data do vôo, informação importante para que a necessidade da cliente seja satisfeita. Após Paula apresentar a data do vôo, Doris, no turno 13 e 15, fornece as informações sobre disponibilidade de vôos de Porto Alegre para o Rio.

Observemos a construção do turno 10, em que a cliente PASS realiza seu pedido de informação “*e vem cá.. Porto Alegre Rio tem qual...qual é o horário?*”. A escolha lexical “vem cá” e o auto-reparo revelam um alinhamento de cliente inexperiente, leigo, diferente do que encontraremos a seguir com a análise dos atendimentos a agentes de viagem. Além disso, a cliente demonstra não saber quais são as informações necessárias para que o agente de reservas possa verificar a disponibilidade de/em vôos, não apresentando a data de partida. Isso motiva a inserção de uma seqüência de pergunta-resposta sobre a data do vôo. A cliente continua demonstrando sua inexperiência ao indicar a referência temporal com pouco rigor e objetividade, cabendo à agente de reservas identificar a que dia do mês o “*pra domingo*” se refere.

Vale ressaltar que a atendente consulta as informações padronizadas no banco de dados disponível em seu terminal de computador. A fala da atendente, então, incorpora informações recebidas do sistema de dados, repassadas à cliente “*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...*”.

No atendimento pré-reserva/reserva AGE a seguir, o cliente também solicita **informação sobre disponibilidade**, tendo sua necessidade informacional satisfeita pelo agente de reservas. No entanto, essa atividade se organiza de forma diferente da apresentada em (1)<sup>6</sup>:

(2)

Atendimento 32 AGE
Cláudio – atendente 1
Nice – atendente 2
Marcelo – cliente

1. Cláudio X 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... X 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)*
7. Cláudio *((som de digitação))Rio Branco Belo Horizonte?*
8. Marcelo *é (pausa)*
9. Cláudio *(( som de digitação)) 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*

Depois dos cumprimentos entre os turnos 5 e 6, o cliente AGE, Marcelo, pede uma informação sobre disponibilidade em vôo (turno 6). O pedido do cliente apresenta origem, destino e data do vôo, o que já possibilita o fornecimento da informação solicitada. No entanto, no próximo turno, depois de uma pausa mais longa e um som de digitação, Cláudio pede confirmação sobre origem e destino do vôo. No turno 9, por sua vez, Cláudio solicita informação sobre a quantidade

<sup>6</sup> O trecho em foco encontra-se também em itálico.

de lugares necessários ao cliente AGE. Depois da resposta de Marcelo, Cláudio, enfim, satisfaz a necessidade do cliente. A inserção dessas duas seqüências de pergunta-resposta parece estar preenchendo um momento de silêncio motivado pela necessidade de consulta no computador.

Observemos a construção do turno 6, em que o cliente AGE realiza seu pedido de informação. Ao observarmos as escolhas lexicais feitas por Marcelo, percebemos um alinhamento institucional de cliente experiente e polido com o uso de “*por favor..*”, com a construção “*gostaria de saber se tem vaga Rio Branco Belo Horizonte..*” e com a indicação do tempo com rigor e objetividade “*no dia seis de agosto*”. No turno 11, por sua vez, o cliente ratifica esse alinhamento apresentando as informações com um vocabulário técnico “*confirma na lima*”, “*fazendo conexão*”.

Embora as informações oferecidas ao cliente AGE também se encontrem padronizadas disponíveis no terminal do computador assim como as informações oferecidas ao cliente PASS em (1), percebemos uma diferença na organização dessas informações sobre disponibilidade apresentadas. Enquanto em (1) temos a forma “*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...*”; em (2) temos a forma “*confirma na lima no:: horário de oito e cinqüenta e cinco da manhã.. fazendo conexão em São Paulo.. chegando... Belo Horizonte dez e cinco*”.

Essa variação nos leva a perceber que os atendentes podem gerenciar a forma de apresentar as informações padronizadas oferecidas pelo computador em função da situação encontrada em cada atendimento, que, nesse caso, diz respeito a diferentes alinhamentos projetados pelos clientes. Enquanto em (1) temos um cliente PASS, leigo; em (2) temos um cliente AGE experiente que entende lima como a classe mais barata. Esse fato é relevante quando refletimos sobre a prescrição de comportamento nos atendimentos a clientes e sobre a organização de falas scriptadas.

Nos **atendimentos PASS** coletados, por sua vez, as **solicitações de execução e execuções de tarefas** referem-se à:

- j) execução de reserva
- k) marcação de assento

l) refeição especial

Já nos **atendimentos AGE** coletados, as **solicitações de execução e execuções de tarefas** referem-se à:

m) execução de reserva

No atendimento pré-reserva/reserva PASS a seguir, o cliente solicita a **execução de uma reserva** e a atendente a realiza<sup>7</sup>. Observemos como essa tarefa se organiza:

(3)

Atendimento 6 PASS
Juliana – atendente
Abbilio – cliente

/.../

19. Juliana data de retorno?  
 20. Abbilio o dia oito (pausa)  
 21. Juliana ((som de digitação)) 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 *bê,erre, i, tê, ó?*  
 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 *okey.. zero vinte e um?*  
 44. Abbilio *isso*  
 45. Juliana *telefone*

<sup>7</sup> Esse trecho encontra-se em itálico.

46. *Abbilio* *nove, nove, meia, dois.. dois, meia.. zero, oito (pausa)*  
 47. *Juliana* *((som de digitação)) qual o número do seu cartão?*  
 48. *Abbilio* *zero, meia, três.. quatro cinco três.. meia, nove, dois (pausa)*  
 49. *Juliana* *((som de digitação)) o senhor pode repetir, por gentileza?*  
 50. *Abbilio* *zero meia três... quatro cinco três.. meia nove dois (pausa)*  
 51. *Juliana* *((som de digitação)) o senhor anota o código da reserva pra mim, por favor?*
52. *Abbilio* *fala*  
 53. *Juliana* *zê de Zelha..*  
 54. *Abbilio* *tá*  
 55. *Juliana* *dablio..*  
 56. *Abbilio* *tá*  
 57. *Juliana* *é de Ernesto..*  
 58. *Abbilio* *tá*  
 59. *Juliana* *é de Ernesto novamente..*  
 60. *Abbilio* *tá*  
 61. *Juliana* *bê de bola.. e gê de Geraldo..*  
 62. *Abbilio* *tá*  
 63. *Juliana* *ficou no vôo 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.*

No exemplo (3), depois de obter informações sobre disponibilidade, o cliente PASS, *Abbilio*, sinaliza o desejo de executar uma reserva (turno 22), com uma afirmação e uma pergunta/pedido. A atendente, *Juliana*, responde à pergunta.

É interessante analisarmos o trecho entre os turnos 24 e 28, em que o cliente PASS oferece o número do cartão do programa de milhagem antes do momento previsto pelo *script* de realização de reserva, o que pode indicar o desconhecimento do cliente em relação à seqüência de informações referente a esse processo.

No turno 29, então, *Juliana*, a agente de reservas, inicia o procedimento de execução da reserva propriamente dito que segue a seguinte ordem: solicitação do último sobrenome do passageiro; do primeiro nome do passageiro; do local em que se localiza aquele que faz a reserva; do nome daquele que realiza a reserva; do telefone de contato do passageiro; do número do cartão de milhagem do passageiro; do registro do código de reservas. A execução da reserva termina no turno 62.

As escolhas lexicais feitas pela atendente indicam um alinhamento de distância e deferência com relação ao cliente PASS como: “[*por favor, último sobrenome do passageiro*”]; “[*o senhor é o próprio passageiro?*”]; “[*o senhor pode*

*repetir, por gentileza?”; “o senhor anota o código da reserva pra mim, por favor?”*

O fato de Juliana, a atendente, soletrar o código de reservas pausadamente entre os turnos 53 e 61, associando palavras de fácil entendimento às letras do código, indica que ela está considerando, ao fazer suas escolhas lexicais, a condição de inexperiência do cliente PASS.

No atendimento pré-reserva/reserva AGE a seguir, a cliente solicita a **execução de uma reserva**, e a atendente a executa. Porém, a execução dessa tarefa organiza-se diversificadamente da apresentada anteriormente em (3):

(4)

Atendimento 4 AGE
Paula – atendente
Denise – cliente

(não foi possível gravar o início do atendimento)

1. Paula classe mike às dezesseis horas...fazendo conexão em Brasília
2. Denise classe mike:: (pausa) dia vinte e nove, você consegue essa classe mike? (pausa) ou melhor
3. Paula dia vinte e nove?
4. Denise é (pausa)
5. Paula tem hotel sete horas da manhã
6. Denise *beleza (pausa)*
7. Paula *((som de digitação)) um minuto (pausa) ((som de digitação)) último nome*
8. Denise *bravo índia charles.. hotel*
9. Paula *primeiro?*
10. Denise *José (pausa)*
11. Paula *((som de digitação)) sua agência é no Rio?*
12. Denise *é*
13. Paula *qual o nome?*
14. Denise *Catu*
15. Paula *Catu?*
16. Denise *é, charles alfa.. tango união (pausa)*
17. Paula *((som de digitação)) telefone?*
18. Denise *oito cinco dois...*
19. Paula *hum hum*
20. Denise *dois cinco.. nove sete (pausa)*
21. Paula *((som de digitação)) seu nome?*
22. Denise *Denise (pausa) eu queria um prazinho, tá Paula? (pausa)*
23. Paula *((som de digitação))hoje é vinte.. até vinte e três::s 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 dezanove 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                                                                                                                                                                  |

No exemplo (4), depois de obter informações sobre disponibilidade, a cliente AGE, Denise, sinaliza o desejo de executar uma reserva com “beleza” (turno 6). Paula, a agente de reservas, imediatamente inicia a tarefa. No turno 7, depois de uma pausa mais longa e som de digitação, Paula inicia o procedimento de execução de reserva que segue a seguinte ordem: solicitação do último sobrenome do passageiro, do primeiro nome do passageiro, do local da agência, do nome da agência, do telefone da agência, do nome daquele que realiza a reserva. Em seguida, no turno 22, Denise solicita um prazo para comprar o bilhete, e Paula, no turno 23, apresenta o prazo. A execução da reserva termina no turno 24. Se compararmos com a ordem apresentada em (3), perceberemos uma variação na execução verbal desse procedimento.

As escolhas lexicais feitas tanto pela cliente AGE quanto pela atendente indicam um alinhamento de menor distância entre elas, como: “*beleza*”; “*eu queria um prazinho, tá Paula?*”; “*só isso, Denise?*”. A distância também é afastada com o uso de uma linguagem técnica, do “código fonético internacional”<sup>8</sup>(cf. Castelliano e Ferreira, 1998), já que ambas são profissionais de áreas afins. Assim temos, “*bravo índia charles.. hotel*”, indicando o nome do passageiro; “*charles alfa.. tango união*”, indicando o nome da agência. Se compararmos o grau de distância entre os participantes de (3) e (4), também perceberemos diferenças.

Essas diferenças na ordenação das atividades e na construção dos turnos, relacionadas aos diferentes alinhamentos construídos pelos participantes, também se caracterizam como questões relevantes para uma reflexão sobre a elaboração de *scripts* de atendimento e sobre a prescrição de comportamento no atendimento a clientes.

<sup>8</sup> A=Alfa; B=Bravo; C=Charles; D=Delta; E=Eco; F=Fox; G=Golf; H=Hotel; I=Indian; J=Juliet; K=Kilo; L=Lima; M=Milk; N=Novembro; O=Oscar; P=Papa; Q=Quebec; R=Romeu; S=Serra; T=Tango; U=Uniforme; W=Whisky; X=Xadrez; Y=Yank; Z=Zulu.

## 5.2.2 Os atendimentos pós-reserva

Nos atendimentos coletados que envolvem objetivos pós-reserva a clientes passageiros (PASS) bem como a clientes agentes de viagem (AGE), a fala também é orientada para a realização de **solicitação e oferecimento de informações** e/ou para a realização de **solicitação de execução e execução de tarefas**.

Nos **atendimentos PASS, as solicitações e os oferecimentos de informação** referem-se a diferentes tópicos, tais como:

- n) informação sobre estado de reserva
- o) informação sobre disponibilidade
- p) informação sobre envio de billhete

Já nos **atendimentos AGE, as solicitações e os oferecimentos de informação** referem-se a tópicos, tais como:

- q) informação sobre estado de reserva
- r) informação sobre disponibilidade
- s) informação sobre escala
- t) informação sobre horário
- u) informação sobre tarifa

No atendimento pós-reserva PASS a seguir, o atendente oferece **informação sobre estado de uma reserva** feita anteriormente:

(5)

Atendimento 12 PASS
Julio – atendente
Paulo – cliente

/.../

- 14. Paulo tá, agora vê outro código
- 15. Júlio pois não
- 16. Paulo ípsilon, é
- 17. Júlio ípsilon, é
- 18. Paulo força
- 19. Júlio força
- 20. Paulo cinco
- 21. Júlio cinco

22. Paulo três cê  
 23. Júlio três cê (pausa) ((som de digitação) *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 okey?  
 26. Paulo vamos torcer pra ((incompreensível)),brigado, hein  
 27. Júlio de nada, senhor, obrigado e tenha uma boa tarde  
 /.../

Nesse trecho, o atendente, no turno 23, fornece informação sobre o estado dessa reserva com “confirmado às vinte e três horas”. Antes de apresentar essa informação, o agente de reserva confirma a data, a origem e o destino do voo.

No atendimento pós-reserva AGE a seguir, o atendente também **oferece informação sobre estado de uma reserva**. No entanto, a forma de apresentar a informação diversifica-se da apresentada anteriormente em (5):

(6)

Atendimento 9 AGE
Gustavo – atendente
Ronaldo – cliente

1. Gustavo X reservas, Gustavo, boa tarde  
 2. Ronaldo alô, é da X?  
 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 Getur*  
 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  
 /.../

Nesse trecho, depois da localização da reserva feita e da solicitação de informação sobre o estado da reserva realizada, o atendente, Gustavo, no turno 11, antes de oferecer a informação solicitada, confirma o nome do cliente. E o cliente, alinhando-se como um cliente experiente que também está em uma condição

institucional, responde “*com Ro com Ronaldo da Getur*”. O agente de reservas satisfaz a necessidade do cliente com um alinhamento de menor distância “*ela tem volta confirmada dia oito de agosto, Ronaldo*”.

Assim, enquanto em (5), antes de oferecer a informação, o atendente confirma data, origem e destino do vôo; em (6) o agente de reservas confirma o nome do passageiro. Percebemos uma diferença também no alinhamento construído pelos participantes em ambos os casos.

A comparação entre (5) e (6) também nos possibilita uma reflexão sobre a dificuldade de se elaborar *scripts* de atendimento a clientes.

Nos **atendimentos PASS** coletados, por sua vez, **as solicitações de execução e execuções de tarefas** referem-se a:

- v) localização de reserva
- w) execução de reserva
- x) cancelamento de reserva
- y) reconfirmação de vôo

Já nos **atendimentos AGE** coletados, **as solicitações de execução e execuções de tarefas** referem-se à:

- z) localização de reserva
- aa) extensão de prazo de reserva
- bb) marcação de assento

No atendimento pós-reserva PASS a seguir, a cliente solicita, mesmo que indiretamente, a **localização de uma reserva** feita anteriormente, e a atendente realiza a localização:

(7)

Atendimento 8 PASS
Juliana – atendente
Juliete – cliente

1. Juliana X 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, erre de Rita, ene de Nair,a, u, dê de dado*
9. *Juliana a, u, dê de dado... primeiro nome?*
10. *Juliete Juliete...*
11. *Juliana ok...a senhora gostaria de reconfirmar?*
12. *Juliete é isso*
- /.../

Em (7) o processo de localização de reserva é iniciado pela atendente que identifica essa necessidade com o fato de a cliente PASS apresentar, após os cumprimentos, um pedido de confirmação de vôo (turno 2). Esse fato indica que Juliete é uma cliente inexperiente, leiga, pois ela demonstra não conhecer a necessidade de se localizar a reserva antes de qualquer execução de tarefa com relação ao vôo reservado.

A inexperiência da cliente continua sendo revelada no turno 4, ao demonstrar que não tem o código de reserva e que pretende localizar a reserva com o nome do passageiro. No turno 5, a agente pergunta o número do vôo. A cliente, no turno 6, apresenta a informação solicitada e mais a origem, a data, o destino e o horário do vôo. A agente, Juliana, continua solicitando sobrenome e nome do passageiro. Em seguida, a reserva é localizada.

Há outras marcas de inexperiência da cliente com a apresentação de uma ordem não canônica das informações sobre o vôo “*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*”. Essa inexperiência também é revelada ao soletrar o sobrenome do passageiro com palavras diferentes da codificação internacional “*Arnaud... a, erre de Rita, ene de Nair, a, u, dê de dado*”

No atendimento pós-reserva AGE a seguir, a cliente solicita a **localização de uma reserva** feita anteriormente, e a atendente realiza a localização:

(8)

Atendimento 1 AGE
Bruno – atendente
Marcelo – cliente

1. Bruno X reservas, Bruno, boa tarde
2. Marcelo (incompreensível) Marcelo da Cadetur, tudo bem?
3. Bruno tudo jóia

4. Marcelo *Bruno, cê pode puxar pra mim um código, por favor, amigo*
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 X 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*

Em (8) a localização da reserva é iniciada pelo cliente AGE no turno 4. O cliente enquadra seu pedido como uma pergunta. Em seguida, o agente de reserva responde à pergunta e solicita o número do código da reserva. O cliente apresenta o código. Ao localizar a reserva, o atendente confirma origem, destino, data e número do vô e apresenta uma informação sobre o estado da reserva.

Há marcas indicadoras de menor distância apresentadas por ambos participantes da interação, como “Bruno e amigo” no turno 4, “diga lá” no turno 5, “é isso aí” no turno 9. Verificamos também marcas de um envolvimento profissional reveladas através do uso do “codificação internacional” na apresentação do código de reserva “*zulu lima zulu.. três sete kibom*”.

Se compararmos as tarefas de localização de reserva apresentadas em (8) e (7), as diferenças revelam-se demasiadamente perceptíveis. O *script* é diferente se o cliente não possui o código de reservas, e há um grau menor de distância entre atendentes e clientes no exemplo (8).

### 5.2.3 Os atendimentos não-reserva

Nos atendimentos que envolvem objetivos não-reserva a clientes passageiros, a fala é orientada para a realização de **solicitação/oferecimento de informações**.

Nos **atendimentos PASS** coletados, as **solicitações e os oferecimentos de informação** referem-se a diferentes tópicos, como:

- cc) informação sobre horário de chegada de vôo
- dd) informação sobre número de vôo
- ee) informação sobre valor do dólar
- ff) informação sobre valor de taxa de embarque

No atendimento não-reserva PASS a seguir, temos solicitação/oferecimento de **informação sobre horário de chegada de vôo**:

(9)

Atendimento 19 PASS
Marco – atendente
Pedro – cliente

1. Marco X reservas, Marco, boa tarde
2. Pedro *boa tarde, é:: 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)*
5. Marco *((barulho de digitação)) só um momento*
6. Pedro *ham ham (pausa)*
7. Marco *((barulho de digitação)) 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 certo*
12. Pedro *que seria... a chegada.. às:: vinte horas*
13. Marco *((incompreensível)) por volta assim das dezoito e:: cinqüenta... alguma coisa assim... senhor liga pra gente.. que aí 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 X, boa tarde

Nesse trecho, o cliente PASS, Pedro, solicita uma informação sobre o horário de chegada de um voo a caminho (turno 2). Esse pedido de informação inicia-se com uma expressão de dúvida do cliente, o que revela a sua inexperiência, postura de leigo. Ele continua revelando-se como um cliente leigo e inexperiente, ao solicitar a informação sobre chegada do voo sem apresentar a data. Isso motiva a inserção de uma seqüência de pergunta-resposta, iniciada pelo atendente.

O atendente, Marco, é capaz de satisfazer, no momento, parte da necessidade do cliente, oferecendo a informação sobre o horário da chegada do voo em Porto Alegre (turno 7). Ao perceber a inexperiência do cliente com relação à previsão de horários de voos a caminho, o agente de reservas, então, oferece informações detalhadas “*senhor, eu ainda não tenho informação.. só que aí:: permanece aquela aquele prazo original*”; “*que seria... a chegada.. às:: vinte horas ((incompreensível)) por volta assim das dezoito e:: cinqüenta... alguma coisa assim... senhor liga pra gente.. que aí a gente vai ter confirmado a chegada dele no Rio*”. Um cliente experiente, talvez, não necessitaria de informações tão detalhadas, o que certamente alteraria a resposta do agente de reservas.

Esse exemplo relaciona-se às reflexões a serem feitas na elaboração e prescrição de *scripts* de atendimento.

Como vimos, a análise dos encontros de serviço coletados na central X de reservas nos leva a perceber a orientação dessas interações para três diferentes tipos de objetivos institucionais: os pré-reserva/reserva, os pós-reserva e os não-reserva. Esses objetivos relacionam-se a diferentes informações e tarefas.

A conjugação dessas diferentes informações e tarefas com os diferentes tipos de objetivos e participantes é representada no quadro 3 a seguir:

<b>Tipos de participante</b>	<b>Tipos de objetivo</b>	<b>Diferentes informações e tarefas</b>
Cliente e atendente PASS	Pré-reserva/ reserva	<b>Solicitação/oferecimento de informações:</b> <i>escala de vôo, disponibilidade de/em vôo, classes, tarifas, condições de pagamento, serviços.</i>
		<b>Solicitação de execução/execução de tarefas:</b> <i>execução de reserva, marcação de assento, solicitação de refeição especial.</i>
	Pós-reserva	<b>Solicitação/oferecimento de informações:</b> <i>estado da reserva, disponibilidade de/em vôo, envio de bilhete.</i>
		<b>Solicitação de execução/execução de tarefas:</b> <i>localização de reserva, execução de reserva, cancelamento de reserva, reconfirmação de vôo.</i>
	Não reserva	<b>Solicitação/oferecimento de informações:</b> <i>horário de chegada de vôo, número de vôo, valor do dólar, valor da taxa de embarque</i>
	Cliente e atendente AGE	Pré-reserva/ reserva
<b>Solicitação de execução / execução de tarefas:</b> <i>execução de reserva em vôo</i>		
Pós-reserva		<b>Solicitação/oferecimento de informações:</b> <i>estado da reserva, disponibilidade de/em vôo, escala, horário, tarifa</i>
		<b>Solicitação de execução / execução de tarefas:</b> <i>localização de reserva, extensão de prazo, marcação de assento</i>

Tabela 2 - Informações e Tarefas Conjugadas a Objetivos e Participantes

Nossa pesquisa etnográfica nos leva a afirmar que a descrição apresentada na tabela não esgota todas as possibilidades de informações e tarefas envolvidas nos encontros de serviço realizados na central X de reservas. Porém, acreditamos que nossa enumeração é capaz de representar a grande variedade de objetivos envolvidos nas interações em análise.

Percebe-se, com essa variedade, um grau elevado de complexidade interacional presente na Central de Reservas da X. Essa complexidade não se relaciona apenas à variedade de informações e tarefas envolvidas nos diferentes tipos de atendimentos, mas também ao fato do mesmo tipo de informação ou tarefa poder ocorrer em realidades contextuais diversificadas.

Como vimos nas análises dos exemplos apresentados anteriormente, uma solicitação/oferecimento de informação sobre disponibilidade de/em vôo pode ocorrer no atendimento pré-reserva/reserva PASS ou AGE, apresentando diferentes ordenações de atividades e construções de turnos de fala; fato relacionado aos diferentes alinhamentos construídos pelos participantes.

Vimos também que o mesmo ocorre com a solicitação de execução/execução de reserva, com o oferecimento de informação sobre o estado de reserva, com a solicitação de execução/execução de localização de reservas, dentre outros que não foram analisados.

Tal complexidade, conseqüente da variedade de informações e tarefas envolvidas nos diferentes tipos de atendimentos e do fato do mesmo tipo de informação ou tarefa poder ocorrer em realidades contextuais diversificadas, pode dificultar a tarefa de se prescrever modelos de comportamentos para o atendimento a clientes.

A tarefa de se elaborar *scripts* de atendimento adequados ao trabalho real da CAT em questão demanda um estudo específico a respeito do tipo de cliente e dos diferentes objetivos envolvidos nos encontros de serviço. Nossa pesquisa etnográfica revela que a empresa prescreve as etapas de oferecimento de informação e de execução de tarefas através dos *scripts* apresentados na tela do computador sem fazer qualquer referência às possíveis adaptações realizadas em função do alinhamento estabelecido pelos clientes. Os atendentes, porém, subvertem a ordem, adaptando seus comportamentos lingüísticos em função das nuances contextuais.

A seguir, continuamos a apresentar aspectos da complexidade interacional presentes nos encontros de serviço em análise, analisando as seqüências de fases identificadas nos diferentes tipos de atendimentos descritos.

### 5.3 As seqüências de fases

Na seção anterior, com base nos diferentes tipos de clientes e objetivos em jogo nas interações analisadas, apresentamos seis tipos de atendimentos: o pré-reserva/reserva a cliente PASS, o pré-reserva/reserva a cliente AGE, o pós-reserva a cliente PASS, o pós-reserva a cliente AGE, o não-reserva a cliente PASS e o não-reserva a cliente AGE.

A análise das (i) solicitações e oferecimentos de informações, bem como das (ii) solicitações de execução e execuções de tarefas presentes nesses diferentes tipos de atendimento revela a ocorrência de diferentes seqüências de fases conversacionais nos dados.

Nesta seção, descreveremos a organização de fases dos **atendimentos pré-reserva/reserva PASS e AGE**, bem como dos **pós-reserva PASS e AGE**, relacionados à dificuldade de elaboração de *scripts* de atendimento e ao controle do comportamento lingüístico do atendente através desses *scripts*. Tal descrição nos leva a identificar diferentes dinâmicas de alinhamentos bem como uma multiplicidade e recursividade de enquadres presentes nos atendimentos.

Inicialmente, em 5.5.1, apresentamos a fase de abertura. Em seguida, em 5.5.2, apresentamos a fase de serviço. Por fim, em 5.5.3, apresentamos a fase de fechamento.

As fases de serviço dos atendimentos pré-reserva/reserva PASS e AGE apresentam uma organização sequencial diferente da dos atendimentos pós-reserva PASS e AGE, o que será analisado na seção 5.5.2 a seguir.

### 5.3.1 A abertura

Todos os atendimentos iniciam-se com a fase de abertura, caracterizada por Goffman ([1961] 1992) como parte social da interação. Essa fase, em diferentes tipos de encontro de serviço face a face, inicia-se com a aproximação do cliente, que se dirige ao atendente. Ela é, normalmente, composta pelos cumprimentos ou, pelo menos, por algo semelhante a um primeiro movimento de contato, verbalizado ou não, que demonstre desejo/disponibilidade dos participantes para iniciar a interação. Tais recursos formam os expedientes para atrair a atenção, estabelecer o contato, indicar uma disposição para o diálogo (cf. Schegloff, 1972:357).

No caso de encontros de serviço à distância via telefone, caracterizados pela mediação de tecnologia, como nos nossos casos, a aproximação do cliente é substituída pelo toque que representa não só um primeiro movimento de contato, mas também um pedido/chamado do cliente para ser atendido. Em seguida, temos a resposta do atendente que, ao atender a chamada do cliente, ratifica a abertura de um canal de comunicação, ao demonstrar prontidão e disponibilidade para iniciar o encontro de serviço.

Recursos de abertura formam, portanto, os expedientes para atrair a atenção, estabelecer o contato e indicar uma disposição para o diálogo (cf. Schegloff, 1972:357). Assim, o cliente demonstra o desejo de ser atendido, e o servidor demonstra disponibilidade para atender. Estabelece-se um envolvimento articulado (cf. Goffman, [1979] 1998).

Segundo Schegloff (1979:25), já nessa fase de um encontro, podemos encontrar características distintivas do tipo de interação a ser desempenhada. Para Wakin e Zimmermann (1999:414), os participantes podem utilizar as pistas reveladas na abertura como norteadoras para a adoção da linha de conduta realizada no decorrer do encontro.

De acordo com Gumperz ([1982] 2002), é na fase de abertura que as relações interpessoais são negociadas e que os participantes procuram evidência de experiências comuns ou de alguma perspectiva compartilhada. Se essa fase for bem sucedida, é mais provável que a interação subsequente também seja.

A seguir, temos um exemplo de **fase de abertura** de um atendimento pré-reserva a cliente AGE.

(10)

Atendimento 11 AGE
Gustavo – atendente
Moisés – cliente

1. *Moisés* ((toque))
  2. *Gustavo* *X 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*
- /.../

Em (10), o atendimento inicia-se com uma chamada do cliente, representada pelo toque; o atendente responde com o nome da empresa e do setor, com o seu nome e cumprimenta (turno 2). Em seguida, há o cumprimento do cliente e um pedido de confirmação do nome do atendente (turno 3); o atendente, Gustavo, confirma (turno 4). No turno 5, ocorre uma auto-identificação de Moisés, iniciando-se, por fim, a seqüência “tudo bem” (turnos 5 a 7). A fase de abertura, representada em (10), inicia-se com o primeiro movimento de contato do cliente e finaliza-se na ação anterior ao ato em que o cliente apresenta o objetivo do encontro (turno 7). A apresentação do nome da empresa, a auto-identificação, bem como a seqüência de cumprimentos e a de “tudo bem” constituem nesse trecho de interação um enquadre de abertura. Após uma rápida pausa, marca de mudança de enquadre, Moisés, ao apresentar seu objetivo, inicia a fase de serviço. A empresa procura controlar essa fase, prescrevendo aos atendentes regras de comportamento com os clientes, como veremos nas análises sobre abertura apresentadas no capítulo 5 deste trabalho.

### 5.3.2

#### O serviço

A fase do serviço compõe-se de diferentes fases menos abrangentes que se organizam de formas variadas, nas quais são apresentadas as necessidades dos clientes e são iniciados os providenciamentos. Nesse momento, ocorre a parte técnica e contratual da interação verbal constituída de informações relacionadas ao serviço (cf. Goffman, [1961] 1992).

As **fases de serviço** encontradas nos **atendimentos pré-reserva/reserva PASS e AGE** são *escolha, reserva e leitura da reserva*. Nos **atendimentos pós-reserva PASS e AGE**, por sua vez, encontramos as fases: *localização, informação e alteração*. A seguir, apresentamos essas fases de serviço.

#### 5.3.2.1

##### A escolha

Na fase de *escolha*, o cliente tem como objetivo verificar a disponibilidade de/em diferentes vôos; o atendente objetiva suprir as necessidades informacionais dos clientes, motivando-o para a realização da reserva e para a compra do bilhete. Nessa fase, apresentam-se turnos de fala com informações relacionadas a *origem, destino, data, horário, empresa, número, classe, valor, forma de pagamento, escala, conexão, tipo de aparelho dos diferentes vôos*. Apresentam-se também informações sobre *serviço de entrega de bilhete em domicílio, prazos para emissão de bilhetes, procedimento para o embarque de menores*.

Essa fase inicia-se com uma solicitação do cliente, mais ou menos específica. Em seguida, o atendente pode solicitar esclarecimento sobre (ou confirmação de) informações necessárias para verificar a disponibilidade de opções de vôo. Após esclarecimentos e/ou confirmações, se for o caso, o atendente apresenta a opção ou as opções. A partir daí, cliente e atendente interagem no sentido de encontrar a opção de vôo mais adequada para o cliente.

Nessa fase, a interação é organizada em pares adjacentes pergunta–resposta. O cliente alinha-se como alguém interessado em obter informações sobre os vôos, sem estar ainda decidido a realizar a reserva. O atendente, por sua vez, alinha-se como alguém intitulado a oferecer informações, esclarecendo dúvidas bem como fazendo perguntas de esclarecimento e confirmação.

Após receber as informações solicitadas a respeito das diferentes opções de voo, o cliente decide se realizará ou não a reserva. Caso ele decida realizar, inicia-se a reserva.

A seguir temos um exemplo da **fase de escolha** realizada em um atendimento pré-reserva AGE:

(11)

Atendimento 3 AGE
Paula – atendente
Cláudio – cliente

/.../

4. Paula tudo jóia
5. Cláudio *meu amor, Rio Manaus no dois zero quatro amanhã teria vaga? (pausa) ((barulho de digitação))*
6. Paula *só um momento (pausa) ((barulho de digitação)) de onde pra onde?*
7. Cláudio *Rio Manaus.. dois zero quatro (pausa) ((barulho de digitação))*
8. Paula *tem na lima*
9. Cláudio confirma pra mim (pausa) ((somde digitação))
10. Paula *um lugar?*
11. Cláudio *um lugar*
12. Paula *vai haver retorno?*
13. Cláudio *não*
14. Paula último nome?
- /.../

Em (11) a escolha inicia-se no turno 5 com o pedido de informação sobre disponibilidade de voo apresentada pelo cliente AGE, Cláudio. Em seguida, Paula, após a pausa e consulta no terminal de computador, pede esclarecimento sobre *origem e destino do voo* (turno 6), recapitulando as necessidades do cliente. No turno 7, Cláudio oferece esclarecimento e acrescenta a informação sobre o *número do voo*. Paula, enfim, após consultar o banco de dados, oferece a informação sobre disponibilidade na *classe* mais barata, a classe lima (turno 8). Cliente AGE e atendente constroem, no decorrer desse trecho de interação, um enquadre de escolha.

O cliente, em seguida, tendo sua necessidade informacional satisfeita, solicita a reserva (turno 9), saindo do enquadre de escolha. No entanto, a atendente ainda permanece na escolha, pois necessita de esclarecimentos sobre a *quantidade de passageiros* (turno 10) e sobre a *data de retorno* (turno 12). Paula

confirma as necessidades do cliente antes de iniciar o procedimento de reserva. Após os devidos esclarecimentos, finaliza-se o enquadre de escolha e inicia-se o de reserva (turno 14).

Observemos o alinhamento de cliente experiente construído por Cláudio, ao perguntar, com uma linguagem técnica, “*Rio Manaus no dois zero quatro amanhã teria vaga?*”. Paula, a agente de reservas, por sua vez, ratifica esse alinhamento, respondendo também com uma linguagem técnica “*tem na lima*”. Essa forma de relacionamento entre os participantes do encontro de serviço em análise, como já vimos na seção 5.2 deste trabalho, é típico dos atendimentos a clientes AGE presente nos dados.

### 5.3.2.2 A reserva

Na fase de *reserva*, o cliente tem como objetivo garantir um lugar ou lugares em determinado (s) vôo (s); o atendente tem a finalidade de executar essa tarefa. A realização da reserva, com já vimos em 5.2, envolve uma série de turnos de fala com informações relacionadas a *nome e sobrenome do (s) passageiro (s), telefone de contato, nome e local da agência* (se for atendimento a agências), *local de origem da ligação, nome do contato, código de reserva, prazo e número do bilhete* (se for o caso de bilhetar na hora). Nessa fase, podem ser encontradas também a execução de outras tarefas relacionadas à reserva, tais como *a marcação de assento e a solicitação de refeição especial*.

O enquadre de reserva inicia-se quando o cliente demonstra estar decidido por um determinado vôo. A partir desse momento, inicia-se uma interação entre agente de reservas e cliente em que são apresentadas as informações necessárias para a reserva concretizar-se.

Nessa fase, a maior parte da interação é organizada em pares adjacentes pergunta-resposta. O atendente alinha-se como condutor da conversa, fazendo perguntas convencionais motivadas pelo *script* de execução de reserva disponibilizado na tela do computador. O cliente, por sua vez, assume o papel de informante.

A seguir, temos uma **fase de reserva** realizada em um atendimento pré-reserva/reserva AGE:

(12)

Atendimento14 AGE
Diogo – atendente
Maria – cliente

/.../

13. Diogo esse das dezoito e quinze só vai confirmar na hotel
14. Maria okey
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 *X três nove dois*

/.../

No turno 17, após perceber que a cliente, Maria, está decidida com relação ao voo e objetiva realizar a reserva, Diogo, o atendente, inicia o procedimento de reserva, solicitando o nome do passageiro. Após conseguir *o nome e sobrenome do passageiro*, Diogo procura saber o *local em que a agência se localiza* (turno 25). Em seguida, o atendente solicita o *nome da agência e um telefone e nome para contato* (turnos 27 a 32). Ao conseguir as informações necessárias à realização da reserva, Diogo pergunta se a cliente quer um prazo para emitir o bilhete ou quer emití-lo no ato (turno 33). Depois de Maria optar pela emissão, Diogo solicita *o número* (turno 37). A fase de reserva termina com uma solicitação de *telefone para contato* (turno 41) e com o oferecimento do *código da reserva* à cliente (turnos 43 a 49). Cliente AGE e atendente constroem, no decorrer desse trecho de interação (entre os turnos 16 e 49), um enquadre de reserva.

Nesse caso de atendimento AGE, Maria também se alinha como uma cliente experiente. Ao ser perguntada sobre o nome do passageiro, ela, depois de alertar Diogo de que são dois, responde primeiro o sobrenome e depois o nome. Além disso, ela também soletra o nome do passageiro utilizando o “código fonético internacional” “*Vitor alfa.. lima delta, india Romeu*”.

Maria também antecipa informações necessárias para a realização da reserva como o número do telefone da agência, embora a atendente prefira o nome primeiro. O grau de distanciamento também é reduzido com o fato de o atendente tratar a cliente pelo nome em “*Elza, você sabe se tem um telefone de contato em Vitória?*”. Essa forma de relacionamento entre os participantes do encontro de serviço em análise é, como já vimos, típico dos atendimentos a clientes AGE.

### 5.3.2.3 A leitura da reserva

Na fase de *leitura da reserva*, por sua vez, cliente e atendente têm como objetivo conferir/reconfirmar algumas informações apresentadas nas seções escolha e reserva. Assim, podem ser repetidas algumas informações sobre a (as) reserva (s) feita (s), tais como *sobrenome e nome do (s) passageiro (s), número (s) de voo (s), empresa (s), data (s), local (is) e horário (s) de partida e de chegada, telefone (s) para contato, nome e local da agência, prazo, valor (es), código de reserva*. Há casos de informações que não tenham sido apresentadas nas seções anteriores, sendo fornecidas, então, pela primeira vez nessa fase, como pode ser o caso do prazo para emissão de bilhete ou do código da reserva.

Nessa fase, a maior parte da interação é composta de afirmações sobre a reserva organizadas em um modelo padronizado e disponibilizadas através do computador ao atendente que se alinha como fornecedor de informações. O cliente, por sua vez, assume o papel de receptor das informações que são repetidas ou parafraseadas no sentido de confirmação ou de sinalização de compreensão/recebimento.

A seguir temos um exemplo de *leitura da reserva* encontrado em um atendimento pré-reserva/reserva AGE.

(13)

Atendimento 3 AGE
Paula – atendente
Cláudio – cliente

/.../

34. Paula só isso?  
 35. Cláudio só (pausa) ((somde digitação))  
 36. Paula *conferindo então... senhor Ivo Magalhães para o X 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 okey  
 38. Paula tá okey?  
 /.../

A fase de leitura da reserva inicia-se no turno 36 com “conferindo então...”. São apresentados *nome e sobrenome* do passageiro, *empresa, número, data,*

*horário e local de partida, horário e local de chegada do vôo. Apresentam-se, em seguida, condição da reserva – “bilhetada” – e código de reserva. No turno 37, Cláudio, o cliente, sinaliza o fim da fase com “okey”. Essas informações, mesmo sendo repetidas, são apresentadas em um enquadramento agora diferente: o enquadre de leitura da reserva.*

#### 5.3.2.4 A localização

Na fase de *localização*, atendentes e clientes estabelecem uma interação no sentido de encontrarem no sistema de dados da empresa o registro de uma reserva feita anteriormente. Essa fase pode envolver diferentes informações, tais como o *número do código de reserva, sobrenome(s) e nome(s) do(s) passageiro(s), data e número de vôo(s), empresa(s), local(is) e horário(s) de partida e de chegada de vôo(s), nome do contato, nome da agência* (se for o caso).

Em geral, a fase de localização inicia-se após a abertura ou então após o cliente apresentar uma solicitação de informação sobre reserva feita. O par adjacente pergunta-resposta predomina na maior parte da interação nessa fase. O atendente alinha-se como aquele que conduz a interação, fazendo perguntas scriptadas motivadas pelo procedimento de localização de reserva apresentado na tela do computador. O cliente, por sua vez, se alinha como fornecedor de informações para que uma reserva feita seja localizada.

Vejamos o exemplo a seguir em que encontramos uma **fase de localização de reserva** realizada em um atendimento pós-reserva PASS:

(14)

Atendimento 23 PASS
Aline – atendente 1
Gisele – cliente

/.../

2. Gisele                    *bom dia, Aline... eu tenho uma reserva no vôo hoje Rio Salvador.. às dezesseis horas.. quer meu localizador?*
3. Aline                    *pode falar*
4. Gisele                    *zebra uísque.. sete casa eme cá*
5. Aline                    *eme de Maria.. cá de quilômetro*
6. Gisele                    *isso isso (pausa)*
7. Aline                    *senhora Gisele Barros*

8. *Gisele*            *sou eu é...* deixa eu te perguntar uma coisa.. não tem um vôo mais tarde?
9. *Aline*             *Salvador?*  
/.../

Nesse exemplo, a localização da reserva inicia-se no turno 2 após uma rápida pausa subsequente ao cumprimento da cliente. Gisele, que parece ser uma cliente PASS mais experiente, contextualiza a reserva e oferece o número do localizador (código de reserva) como se estivesse utilizando o “código fonético internacional”. Ela disponibiliza informações necessárias para a localização antes mesmo de a atendente realizar as perguntas scriptadas para a realização de tal tarefa.

No turno 7, Aline, a atendente, indica a localização da reserva no sistema ao ler “senhora Gisele Barros”. A cliente confirma. Entre os turnos 2 e 8, atendente e cliente interagem em um enquadre de localização de reserva. Em seguida, após uma pausa rápida, inicia-se a fase de informação sobre a reserva feita (turno 8).

Caso o cliente não tenha o código da reserva ou a reserva não seja localizada, ele deve identificá-la, fornecendo informações sobre o vôo e sobre o passageiro, o que nos leva a inferir a possibilidade de variação na organização das seqüências nesse enquadre.

### 5.3.2.5 A informação

A fase de **informação**, por sua vez, diz respeito a dúvidas relacionadas a reservas feitas anteriormente. Ela ocorre, em geral, depois da localização da reserva, envolvendo diferentes informações sobre *estado da reserva (confirmada ou em lista de espera), prazo, valor (es), classe (s), código de reserva, horário (s), número de vôo (s), quantidade de escala (s), tempo de escala, nome do contato, forma de pagamento, procedimento de entrega de bilhete*.

Essa fase se inicia com perguntas do cliente sobre a reserva feita. O atendente, por sua vez, responde a essas perguntas, podendo também realizar perguntas de esclarecimento necessárias para a satisfação das necessidades informacionais dos clientes.

A seguir temos um exemplo da **fase de informação** presente em um atendimento pós-reserva AGE.

(15)

Atendimento 9 AGE
Gustavo – atendente 1
Ronaldo – cliente

/.../

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 Getur*
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 a Z<sup>o</sup>, né?*
19. Gustavo    *isso os dois com a Z*
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    *okey, amigo, muito obrigado, hein*
- /.../

Em (15), a fase de informação sobre a reserva inicia-se no turno 10, com a hesitação “é::” de Ronaldo, o cliente. Ele solicita uma informação sobre a condição da reserva, se está confirmada ou não. Gustavo, o agente de reserva, pergunta o nome do contato (turno 11) e, após a resposta, atende à solicitação de Ronaldo (turno 13). Atendente e cliente conferem a forma de pagamento (turno 17), a empresa (turno 19) e a data do vôo (turno 20). Ronaldo, em seguida, solicita o prazo da reserva. Atendente e cliente interagem em um enquadre de informação sobre reserva feita do turno 10 ao 26.

### 5.3.2.6 A alteração

Em alguns casos, o cliente, além de solicitar informações sobre a reserva, solicita também alguma alteração na reserva. A fase de **alteração**, por sua vez, diz respeito, então, a modificações feitas na condição de uma reserva feita anteriormente. Ela ocorre, em geral, depois da fase de informação sobre reserva feita e consiste na execução de uma tarefa ou mais, tais como:

- *substituição de uma reserva feita anteriormente;*
- *inclusão de um novo trecho em uma reserva feita anteriormente;*
- *inclusão de reserva feita anteriormente, que se encontra em lista, no grupo de prioridades;*
- *inclusão do número do programa de milhagem em reserva feita anteriormente;*
- *emissão de bilhete referente à reserva feita anteriormente;*
- *marcação de assento em voo reservado anteriormente;*
- *reconfirmação de reserva;*
- *extensão de prazo de emissão de bilhete referente à reserva feita anteriormente.*

No exemplo a seguir, temos um trecho de alteração que ocorre em um atendimento pós-reserva PASS:

(16)

Atendimento 8 PASS
Juliana – atendente
Juliete – cliente

/.../

8. Juliete Arnaud... a, erre de Rita, ene de Nair,a, u, dê de dado
9. Juliana a, u, dê de dado... primeiro nome?
10. Juliete Juliete...
11. Juliana okey...*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*

---

<sup>9</sup> Nome de uma outra companhia aérea.

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 okey, brigado*  
 /.../

A fase de alteração, no exemplo (16), inicia-se no turno 11, quando Juliana, a atendente, enuncia “*a senhora gostaria de reconfirmar?*”. Observe-se o “okey” marcador de transição da fase de localização para a de alteração. A alteração em questão diz respeito à reconfirmação de uma reserva feita. Esse procedimento envolve informações diversas, tais como: *número do vôo; data, local, horário de partida do vôo; horário e local de chegada do vôo; condição da reserva*. A interação entre cliente e atendente em um enquadre de alteração de reserva feita anteriormente finaliza-se no turno 19.

### 5.3.2.7

#### Ordenação canônica das fases de serviço

##### Atendimentos pré-reserva/reserva

As fases de serviço dos atendimentos pré-reserva/reserva apresentadas não seguem sempre uma forma rígida de ordenação canônica das fases: *escolha, reserva, leitura de reserva*.

Inicialmente, devemos dizer que nem todo atendimento pré-reserva/reserva alcança a fase de reserva. Há casos finalizados ainda na fase de escolha, como nos atendimentos em que o cliente não consegue encontrar a opção de vôo desejada. Há outros casos em que há o retorno a uma fase já realizada do processo.

Observemos o exemplo de atendimento pré-reserva a cliente PASS a seguir.

(17)

Atendimento 6 PASS
Juliana – atendente
Abbilio – cliente

/.../

63. *Juliana*      *ficou no vôo 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)  
 73. Juliana ((som de digitação)) 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) ((som 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 as dezoito horas  
 96. Abbilio tá okey...  
 97. Juliana tá okey?  
 98. Abbilio obrigado, tá?  
 /.../

Em (17), percebemos no turno 66 o fim do enquadre de leitura da reserva com o marcador de transição “tá”. No entanto, não se inicia a fase de fechamento, pois Abbilio, o cliente, solicita o retorno ao enquadre de reserva ao enunciar “Posso marcar lugar, já?” (turno 66). Reinicia-se, então, a reserva que ocorre até o turno 94, com a solicitação de refeição especial. No turno 95, retorna-se ao

enquadre de leitura de reserva com a indicação do prazo. Em seguida, inicia-se, enfim, o fechamento.

Observemos o alinhamento de cliente leigo construído por Abbilio, ao solicitar a marcação de assento “*então :: vê: vê: duas janelinhas aí pra mim*”. Esse alinhamento é ratificado pela atendente ao apresentar detalhadamente e pausadamente as informações sobre os assentos “*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*”. Ele se apresenta como leigo também ao solicitar refeição especial “*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*”.

Essa forma de relacionamento entre os participantes do encontro de serviço em análise é típico dos atendimentos a clientes PASS. No entanto, é interessante observarmos que esse cliente PASS, mesmo representando-se como leigo, revela uma experiência maior do que a dos clientes PASS em geral, pois conhece a possibilidade de se marcar lugar e solicitar refeição especial já no ato de reserva.

O exemplo (18) a seguir também ilustra a recursividade de enquadres em um atendimento pré-reserva/reserva PASS:

(18)

Atendimento5 PASS
Juliana – atendente
Josinaldo – cliente

/.../

40. Josinaldo eu saio daqui onze horas da manhã, né? (pausa)  
 41. Juliana vai chegar:: dezenove 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 espe:ra (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 pra 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 ípsilon
84. Josinaldo ípsilon
85. Juliana dois
86. Josinaldo dois
87. Juliana dê de delta
88. Josinaldo vai...
89. Juliana ene de nair

90. Josinaldo tá  
 91. Juliana cê 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

/.../

No turno 42, percebemos o desejo do cliente de interagir em um enquadre de reserva, com o marcador de transição “*bom*” e com o pedido “*reserva esse direto de:: vinte e três e dezesseis*”. A atendente, no entanto, não inicia o enquadre de reserva, pois continua oferecendo informação sobre o vôo para o cliente em um enquadre de consulta. O cliente PASS, no turno 44, sinaliza novamente o desejo de iniciar o enquadre de reserva com “*tudo bem, eu e o Manuel Peres, tá?*”. A atendente, por sua vez, no turno 45, solicita outra informação antes de ratificar o enquadre de reserva, e o cliente responde, tentando novamente iniciar o enquadre de reserva com “*duas pessoas.. Josinaldo.. Santos Josinaldo e Manuel Peres.. Peres Manuel*”. O enquadre de reserva ocorre entre os turnos 46 e 59.

No turno 60, o cliente retorna ao enquadre de consulta que se mantém até o turno 72, quando o cliente, Josinaldo, solicita a reserva. A partir daí, retorna-se ao enquadre de reserva, mantido até o turno 94. No turno 95, inicia-se o enquadre de leitura de reserva.

O alinhamento de cliente leigo, típico nos atendimentos PASS, é construído com a apresentação dos nomes dos passageiros “*Josinaldo.. Santos Josinaldo e Manuel Peres.. Peres Manuel*” e também com o desejo de iniciar logo a fase de reserva, sem antes esclarecer algumas informações necessárias ao procedimento de reserva. Nesse caso, embora o cliente passe a imagem de leigo, ele parece estar querendo alinhar-se como alguém experiente.

Em nossos dados, encontramos trinta e cinco casos de atendimentos pré-reserva/reserva, dezesseis em atendimentos a passageiros e dezenove em atendimentos a agentes de viagem. Esses atendimentos apresentaram formas de organização seqüencial diversas, enumeradas nas tabelas a seguir:

<b>Atendimentos PASS</b>
<b>Pré-reserva / reserva (completos)</b>
abertura → escolha → fechamento
abertura → escolha → fechamento → escolha → fechamento
abertura → escolha → reserva → leitura da reserva → fechamento
abertura → escolha → reserva → escolha → leitura da reserva → fechamento
abertura → escolha → reserva → escolha → reserva → leitura da reserva → fechamento
<b>Pré-reserva / reserva (incompletos)</b>
escolha → fechamento

Tabela 3 – Ordenação de Fases de Atendimentos Pré-Reserva/Reserva PASS

<b>Atendimentos AGE</b>
<b>Pré-reserva / reserva (completos)</b>
abertura → escolha → fechamento
abertura → escolha → reserva → leitura da reserva → fechamento
abertura → escolha → reserva → leitura da reserva → escolha → fechamento
<b>Pré-reserva / reserva (incompletos)</b>
abertura → escolha
escolha → fechamento
abertura → escolha → reserva
escolha → reserva → leitura da reserva → fechamento
leitura da reserva → fechamento

Tabela 4 – Ordenação de Fases de Atendimentos Pré-Reserva/Reserva AGE

As tabelas revelam que a ordenação de fases/enquadres, na grande maioria dos casos de atendimento pré-reserva/reserva, é marcada por uma natureza dinâmica, podendo haver recursividade. A rigidez na seqüência de ações,

portanto, não é condição fundamental para que o encontro de serviço ocorra de forma a alcançar seus objetivos. Há particularidades na ordenação de fases em cada atendimento. Em relação à questão do grau de formalidade, percebemos que tal fato marca um grau menor de formalidade, conseqüente de um grau menor de imposição do mandato institucional subjacente aos encontros pré-reserva/reserva que diz respeito a uma organização canônica de fases.

Essa recursividade reflete não só um grau menor de burocracia, mas também uma maior complexidade nos atendimentos, uma vez que as seqüências de fases não se apresentam de maneira “conformada” a um roteiro, com uma sincronia seqüencial de ações.

Com base nas seqüências descritas nas tabelas, elaboramos o seguinte fluxograma que representa o caráter múltiplo, dinâmico e recursivo dos enquadres presentes nos atendimentos pré-reserva/reserva PASS e AGE. Observemos as figuras 4 e 5 a seguir:



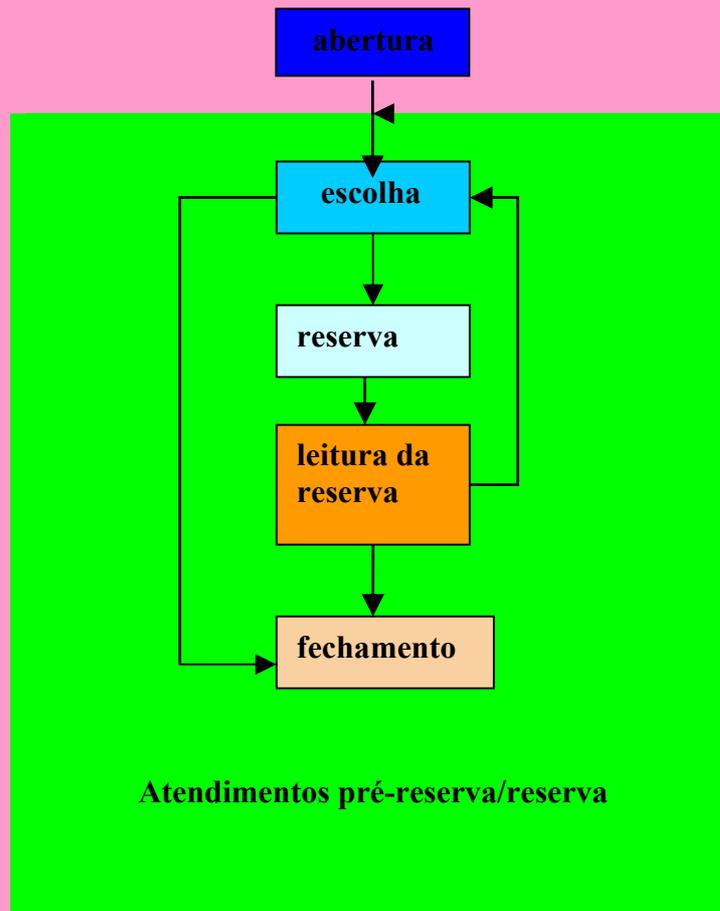
**Atendimentos da Central de Reservas X****Atendimentos a cliente AGE****Atendimentos pré-reserva/reserva**

Figura 5 – Fluxograma Pré-Reserva/Reserva AGE

Percebemos com os fluxogramas:

- a) dois tipos de fase de abertura: as aberturas PASS e AGE;
- b) dois tipos de fase de escolha: as escolhas PASS e AGE;
- c) dois tipos de fase de reserva: as reservas PASS e AGE;
- d) dois tipos fase de leitura de reserva: as leituras de reserva PASS e AGE;
- e) dois tipos de fase de fechamento: os fechamentos pré-reserva/reserva PASS e AGE.

Essa variedade de fases pode estar relacionada a diferentes formas de organização e construção dos turnos, como vimos nas análises anteriores.

A ocorrência dessa variedade de fases e a possibilidade de recursividade entre as fases, portanto, refletem uma complexidade interacional na CAT em questão, o que dificulta a elaboração de um *script* rígido de atendimento pré-reserva/reserva.



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 vô 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) ((somde 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
- /.../

Esse exemplo inicia-se em um enquadre de localização de reserva, mantido até o turno 28. Após uma rápida pausa, ainda no turno 28, o atendente inicia um enquadre de alteração de reserva que se mantém até o turno 58. No turno 59, Diogo e Pablo passam para um enquadre de informação sobre reserva, retornando ao enquadre de alteração de reserva no turno 65.

Encontramos vinte casos de atendimentos pós-reserva, cinco em atendimentos a passageiros e quinze em atendimentos a agentes de viagem. Esses atendimentos apresentaram formas de organização seqüencial diversas, enumeradas nas tabelas a seguir:

<b>Atendimentos PASS</b>
<b>Pós-reserva (completos)</b>
abertura → localização → alteração → informação → fechamento
abertura → alteração → localização → alteração → fechamento
<b>Pós-reserva (incompletos)</b>
localização → alteração → fechamento
informação → localização → informação → fechamento
informação → alteração → informação → alteração → informação → fechamento

Tabela 5 – Fases de Atendimentos Pós-Reserva PASS

<b>Atendimentos AGE</b>
<b>Pós-reserva (completos)</b>
abertura → localização → informação → fechamento
abertura → localização → alteração → fechamento
abertura → localização → informação → alteração → fechamento
abertura → localização → alteração → informação → fechamento
abertura → alteração → localização → alteração → fechamento
abertura → informação → localização → informação → alteração → informação → fechamento
abertura → localização → informação → alteração → informação → alteração → fechamento → informação → fechamento
<b>Pós-reserva (incompletos)</b>
localização → informação → alteração → informação → fechamento
localização → informação → alteração → localização → informação → alteração → informação → alteração → fechamento
abertura → alteração → abertura → alteração → localização → informação → localização → alteração → informação → alteração → informação → alteração → informação → localização → alteração → informação → alteração → localização → informação → alteração → informação → alteração

Tabela 6 – Fases de Atendimentos Pós-Reserva AGE

Percebe-se a natureza dinâmica, marcada pela recursividade, presente na organização das fases/enquadres dos atendimentos pós-reserva. A rigidez seqüencial, assim como visto nos atendimentos pré-reserva/reserva, não é condição fundamental para que os objetivos do encontro de serviço sejam efetuados.

Há um grau menor de formalidade, o que é consequência de um grau também menor de imposição do mandato institucional subjacente aos encontros pós-reserva. Essa recursividade relaciona-se a um grau maior de complexidade nos atendimentos.

Elaboramos o seguinte fluxograma, representante do caráter múltiplo, dinâmico e recursivo dos enquadres nos atendimentos pós-reserva PASS e AGE.

Vejamos as figuras a seguir:

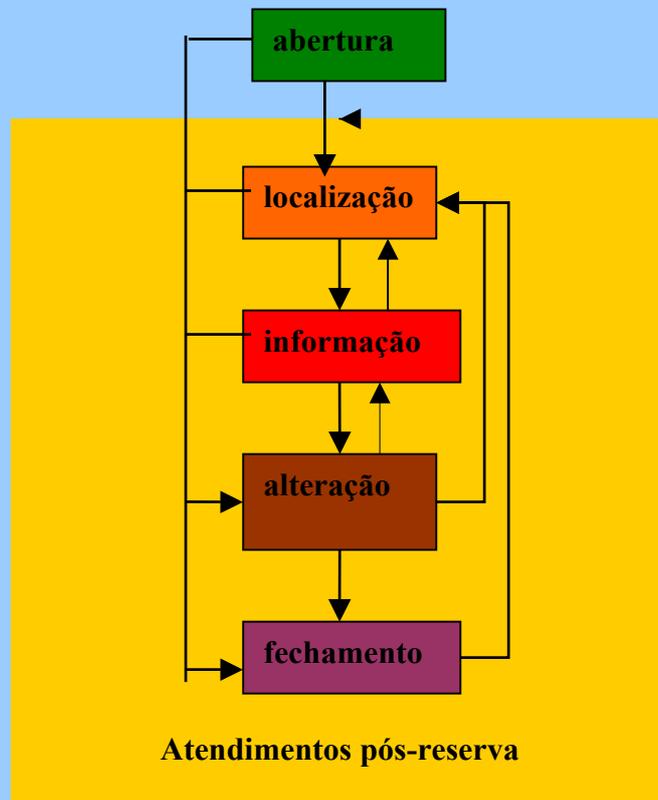
**Atendimentos da Central de Reserva X****Atendimentos a Cliente PASS**

Figura 6 – Fluxograma Pós-Reserva PASS

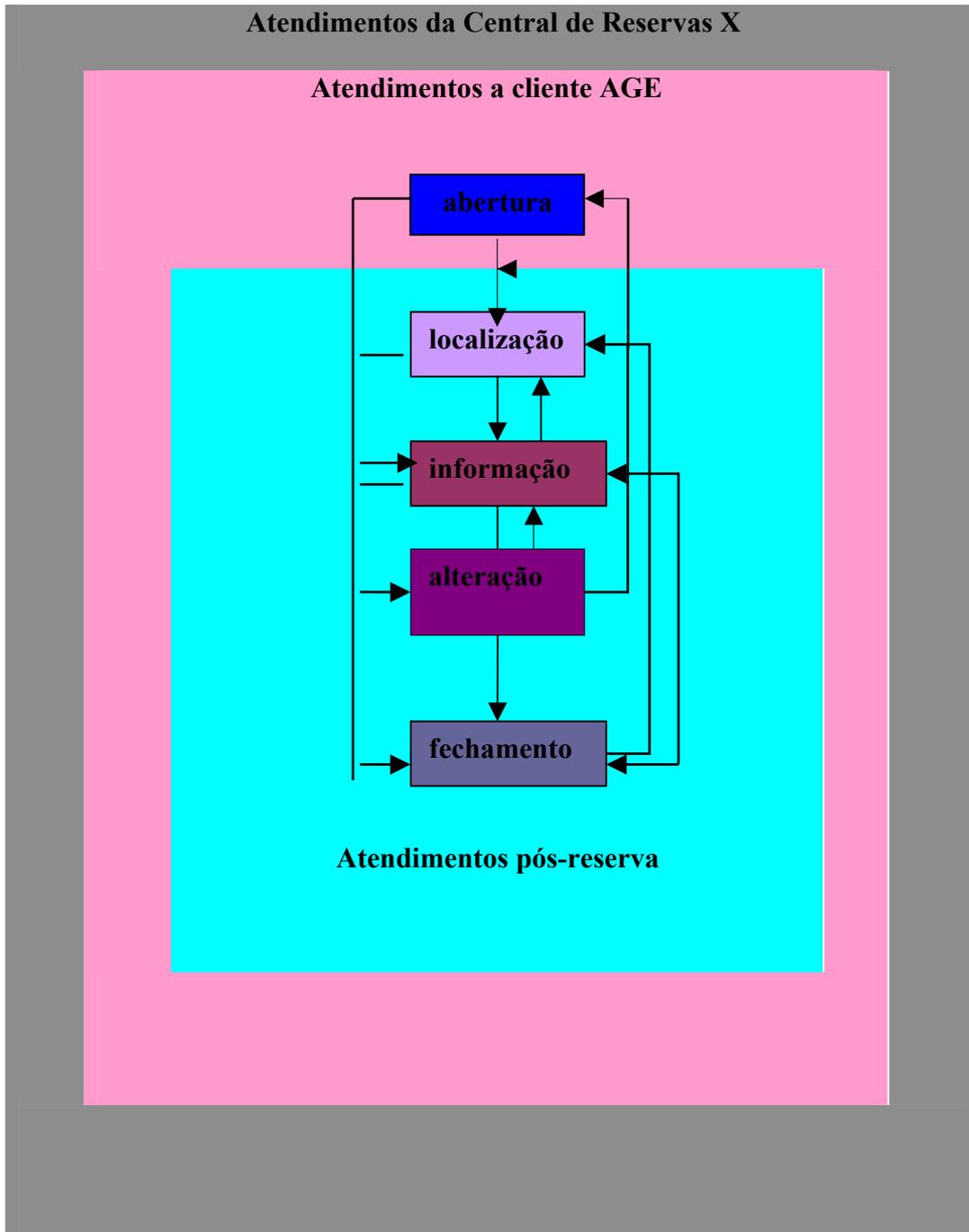


Figura 7 – Fluxograma Pós-Reserva AGE

Percebemos com os fluxogramas:

- f) dois tipos de fase de abertura já apresentadas nos quadros 8 e 9, respectivamente: as aberturas PASS e AGE;
- g) dois tipos de fase de localização: as localizações PASS e AGE;
- h) dois tipos de fase de informação: as informações PASS e AGE;
- i) dois tipos de fase de alteração: as alterações PASS e AGE;
- j) dois tipos de fase de fechamento: os fechamentos pós-reserva PASS e AGE.

Essa variedade de fases também se relaciona a diferentes formas de organização seqüencial e construção de turnos de fala, como vimos em análises anteriores.

A ocorrência dessa variedade de fases e a possibilidade de recursividade entre elas refletem também uma complexidade interacional na CAT em questão, o que dificulta a elaboração de um *script* rígido de atendimento pós-reserva.

### 5.3.3 O fechamento

Atendentes e clientes da central X de reservas não desligam o telefone imediatamente quando não têm mais informações a apresentar/solicitar ou tarefas a realizar/solicitar. Os atendimentos finalizam-se com a fase de fechamento, caracterizada por Goffman ([1961] 1992) como uma parte social da interação. A fase de fechamento indica o encerramento do envolvimento articulado, oficial e aberto, ou seja, a participação ratificada.

Podemos encontrar nessa fase, inicialmente, o pré-fechamento, uma sinalização de que não se tem mais tópicos a desenvolver na interação. Os recursos de pré-fechamento demonstram, portanto, a disposição para se finalizar a interação, para se desinstituir o foco de atenção, o contato. Caso a indicação de pré-fechamento seja ratificada pelo interlocutor, apresentam-se as outras seqüências de fechamento, tais como seqüências de reafirmação de proximidade e/ou de contato futuro, agradecimentos, despedidas. A seguir, temos um exemplo de fase de fechamento em um atendimento PASS.

(20)

Atendimento 24 PASS
Aline – atendente
Lúcia – cliente

/.../

159. Aline            ene de nair novamente  
 160. Lúcia            uhm uhm  
 161. Aline            tá okey?  
 162. Lúcia            tá legal.. então qualquer coisa eu torno a ligar pra você  
                           ainda hoje, tá?  
 163. Aline            okey::  
 164. Lúcia            tá bom, obrigada hein  
 165. Aline            obrigada por chamar X, bom dia  
 166. Lúcia            bom dia

Em (20), o fechamento inicia-se com a primeira parte da seqüência de pré-fechamento (turno 161), enunciada por Aline, a atendente. No turno 162, Lúcia, a cliente, ratifica a seqüência de pré-fechamento, revelando disposição para o encerramento do atendimento. Em seguida, no mesmo turno, Lúcia indica a possibilidade de um contato futuro, ratificado por Aline no turno 163, com

“okey”. No turno 164, a cliente agradece o serviço prestado, e a atendente responde agradecendo a preferência pela empresa X (turno 165). Nesse mesmo turno, Aline apresenta uma despedida ao desejar “bom dia”, seguida pelo “bom dia”, despedida da cliente. Desliga-se, então, o telefone. Atendentes e clientes interagiram em um enquadre de fechamento.

#### **5.4**

### **Resultado da análise**

Neste capítulo, apresentamos diferentes aspectos dos encontros de serviço coletados na central de reservas por telefone da companhia X, no sentido de mostrarmos que tais encontros diversificam-se em função da ocorrência de diferentes tipos de atendimento.

Ao analisarmos a forma como os encontros de serviço estão, de fato, organizados, percebemos que existe variação interacional em função não só dos tipos de clientes, mas também em função dos objetivos em jogo nas interações.

Os diferentes tipos de atendimento estão relacionados à multiplicidade, sobreposição e recursividade de enquadres, representados na figura a seguir.