

Referências Bibliográficas

ARMINEN, I. On the context sensitivity of institutional interaction. **Discourse & Society**, vol. 11(4), p.435-458.

ALEXY,R. **Teoria da Argumentação Jurídica: A teoria do discurso racional como teoria da justificação jurídica**. São Paulo, Ed. Landy, 2001.

AZEVEDO, F.. Psicologia do povo brasileiro. In: **A Cultura Brasileira: Introdução ao estudo de cultura no Brasil**. Recenseamento Geral do Brasil, 01/09/1940 – Série Nacional, Vol I – Introdução –Tomo 1. Rio de Janeiro, Serviço Gráfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 1943.

BARBOSA, A.M.A. ;OLIVEIRA, M.C.L. “As ameaças face num encontro de transação comercial” .*ESP*, vol.15, nº 1 e 2, p. 7-19.

BARBOSA, B.T. **Especificidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional**. Tese. PUC, Rio de Janeiro, 2003.

BARBOSA, L. **O Jeitinho Brasileiro: A arte de ser mais igual que os outros**. Rio de Janeiro, Campus, 1992.

BASTOS, L. C. Power, solidarity and the construction of request in service encounters. **The ESpecialist**, vol. 17, nº 2, 1997.p.151-174.

_____ Estórias, vida cotidiana e identidade, In. CALDAS-COULTHARD, C.R.(Org). **Práticas discursivas: da teoria à ação social**. São Paulo, Contexto (no prelo).

_____ Estórias de mulheres e de homens: Narrativa, Sexo e Construção de Identidade. **The ESpecialist**, 20 (1), 1999.p.17-29.

_____ Narrativa e Vida Cotidiana (prelo).

BATESON, G. **La cérémonie du naven**. Traduction de Jean-paul Latouche et Nimet Safouan. Traduction by Les Editions de Minuit. Paris, 1971. By Stanford University Press, 1935.

_____ Uma teoria sobre brincadeira e fantasia, In. RIBEIRO, B.T. ; GARCEZ, P.M. (Orgs) **Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociolinguística em análise do discurso**. Porto Alegre, AGE, capítulo 4, 1998.p.57-69.

BECHARA, EVANILDO. **Moderna Gramática Portuguesa**. 37. ed. Ver. E ampl. – Rio de Janeiro: Lucerna, 1999.

BELLENGER, L. **A Persuasão** . Rio de Janeiro, Zahar, 1987.

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

CASTRO, E. B. V. e ARAÚJO, B. Romeu e Julieta e a Origem do Estado, in: VELHO, G. (Org.). **Arte e Sociedade**. Rio de Janeiro, Zahar Editores.

CHAUÍ, M. A Ética, In: CHAUÍ, M.. **Espinosa: uma filosofia da liberdade**. São Paulo, Moderna, 1995.

COPI, I.M. **Introdução à Lógica**. São Paulo, Ed. Mestre Jou, 1978.

DANTAS, M.T.L. "Identidade e Discurso: Análise de narrativas de um paciente psiquiátrico". **Palavra** . vol 8. Rio de Janeiro, Ed.Trarepa, 1997.p.142-154.

DAMATTA, R. **Carnavais, Malandros e Heróis: para uma sociologia do ilema brasileiro**. Rio de Janeiro, Rocco, 1997.

_____ **O que faz o Brasil, Brasil?** . Rio de Janeiro, Rocco, 2001.

DAVEL, E. ;VERGARA, S. C. Gestão com Pessoas, Subjetividade e Objetividade nas Organizações, in DAVEL, E. ;VERGARA, S. **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo, Atlas, 2001

DURANTI, A. language in context and language as context: the Samoan respect vocabulary, In. DURANTI, A. & GOODWIN, C. **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

_____ **Linguistic Antropology**. Cambridge, Cambridge University Press, 1997.

EPSTEIN, A. L. **Ethos and Identity**. London, Tavistock Publications Limited, 1978.

ERICKSON, F. Ethnographic Description, In. **Sociolinguistics**, Berlin/New York, Walter de Gruyter, 1988: 1081-1095.

_____. Audiovisual Records as a Primary Data Source, In. **Sociological Methods and Research (Special Issue on Sound-Image Records in Social Interaction Research)**, vol II, nº 2, novembre, 1982. p. 213-232.

FREITAS, M. S. Multiculturalismo e Expatriação nas Organizações: Vida do Executivo Expatriado, a Festa Vestida de Riso ou de Choro, In. DAVEL, E. ;VERGARA, S. C. **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo, Atlas, 2001.

GAGO, P.C. **A Organização seqüencial da conversa: um exemplo de uma conversa telefônica**, 2005 (no prelo).

GARCIA, O.M. **Comunicação em Prosa Moderna**. Rio de Janeiro, FGV, 2000.

GEERTZ, C. 'Ethos', Visão de Mundo e a Análise de Símbolos Sagrados, In. GEERTZ, Clifford. **A Interpretação das Culturas**. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos Editor Ltda., 1989.

GOFFMAN, E. "Footing", In. RIBEIRO, B. T. ;GARCEZ, P. M. (Orgs) **Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre, AGE, capítulo 5, 1998. p. 70-97.

_____. " A Situação Negligenciada". In. RIBEIRO, B. T. ;GARCEZ, P. M. (Orgs) **Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre, AGE, capítulo 5, 1998. p. 11-15.

_____. **The Presentation of Self in Everyday Life**, New York, Doubleday, 1959.

_____. **Interaction ritual: Essays in face-to-face behavior**, Chicago, Aldine, 1967. p.5-45.

_____. Remedial interchanges, In. **Relations in public: Microstudies of the public order**, New York, Harper & Row, 1972, 2ª ed. p. 95-187.

GOODWIN, C. ;DURANTI, A. Rethinking context: an introduction, In. DURANTI, A. ;GOODWIN, C. (Ed.) **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

GOODWIN, C. ;GOODWIN, M. H. Assesments and the construction of context, In. DURANTI, A. ;GOODWIN, C. **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

GRICE, H. P. Lógica e Conversação, In. DASCAL, M. (org) **Fundamentos Metodológicos da Lingüística**. Campinas, vol. IV, 1982.

GUDYKUNST, W. B., TING-TOOMEY, S. ;NISHIDA, T. **Communication in Personal Relationships Across Cultures**. California, Sage Publications, 1996.

GUMPERZ, J. J. Contextualization and understanding, In. DURANTI, A. ; GOODWIN, C. **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

GUMPERZ, J. J. **Discourse strategy**. Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

GUMPERZ, J. J; COOK-GUMPERZ, J. Introduction: language and the communication of social identity, In. GUMPERZ, J.J. **Language and Social Identity**, Cambridge, Cambridge University Press, 1997.

HOLANDA, S.B. de. **Raízes do Brasil**. São Paulo, Companhia das Letras, 1995.

JAKOBSON, R. **Linguística e Comunicação**. São Paulo. Cultrix. 1973, 6ª

KOCH, I.G.V. **Argumentação e Linguagem**. São Paulo. Cortez. 1996, 4ª.

LEVINSON, S.C. **“Pragmatics”**. Cambridge, Cambridge University Press, 1983.

_____. **“Activy types and Linguag”** in: DREW, P.; HERITAGE (ed.). **“Talk et Work”**. Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

MARCONDES, D. **“A Originalidade de Wittgenstein”**. **Revista de Occidente**, nº 118, janeiro de 1973.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da Conversação**. São Paulo, Ática, 1991.

MAUSS, M. **“A Expressão Obrigatória dos Sentimento”**, in: FIGUEIRA, S. A. (Org). **Psicanálise e Ciências Sociais**. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1980.

_____. **“Uma Categoria do Espírito Humano: A Noção de Pessoa, a Noção do ‘Eu’.**”, in: MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia**. Tradução de Lamberto Puccinelli. São Paulo, EPU, 1974.

MISHLER, E. **Storylines. Craftartists’ narratives of identity**. Cambridge, HarvardUniversity Press, 1999.

MOITA LOPES, L.P. da. **Identidades fragmentadas: A cosntrução discursiva da raça, gênero e sexualidade em sala de aula**. Campinas, Mercado de Letras, 2002.

MOTTA, F. C. P., ALCADIPANI, R. ;BRESLER, R.. **Cultura Brasileira, estrangeirismo e Segregação nas Organizações**, In. DAVEL, E.

;VERGARA, S. C. **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo, Atlas, 2001.

NEVES, M.H.M. **Gramática de usos do português**. São Paulo, Ed. UNESP, 2000.

OCHS, E. Transcription as Theory, In. OCHS, E. & SCHIEFFELING, B. B. (ed) **Developmental Pragmatics**. New York, Academic Press, 1979. p.43-72.

OLIVEIRA, M. C. L. **Ethos interacional em situações de atendimento**. Veredas - Revista de Estudos Lingüísticos. Juiz de Fora, Ed. UFJF, 2000. p.59-65.

_____. Ethos interacional e respostas a reclamações num encontro de serviço (no prelo).

_____. Linguagem, tecnologia e modernidade: um estudo da interação através de um Call Center. *Apresentado no “International Conference on Discourse, Communication and the Enterprise”, Universidade de Lisboa, Center for English Studies, Lisboa, Portugal, 24-26 de outubro de 2001.

OLIVEIRA, M. C. L. de. “Operadores de Call Center: Inconsistências e Desafios da Gestão de Pessoas” (no prelo)

PEREIRA, M.G.D.; BASTOS,L.C.”Afeto, Poder e Solidariedade em encontros de serviço em uma empresa brasileira”.**Pavavras**. vol 8. Rio de Janeiro, Ed. Trarepa, 2202.p. 155-168.

PUTNAM, L. L. ;MUMBY, D. K. “Organizations, Emotions and the Myth of Rationality”. in: S.Fineman (Ed). Emotions in Organizations. (pp 36-57).London: Sage.

REY,M. **O Roteirista Profissional**. São Paulo, Atica, 2001.

REZENDE, C. B. **Os Significados da Amizade: duas visões de pessoa e sociedade**. Rio de Janeiro, FGV, 2002.

RIBEIRO, B. T. Transcrição e análise: a formatação das entrevistas psiquiátricas. **Linguagem, interação e cognição**, nº 117. Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 1997.

RIBEIRO, B. T.; PINTO, D.S; DANTAS, M.T.L. “A noção de pessoa no discurso de psiquiátricos”.**Palavra**. vol 8 . Rio de janeiro, Ed. Trarepa, 2002. p. 127-154.

SARANGY, Srikant ;Slembrouck, Stefaan. **Language, Bureaucracy and Social Control**. London – New York, Longman, 1996.

SCHEGLOFF, E. A. In Another context, In DURANTI, A. & GOODWIN, C. **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

SCOLLON, R. ;SCOLLON, S. W. **Intercultural Communication**. Oxford, Blackwell Publishers, 1997.

SEARLE, R. J. **Speech Act**. Cambridge, Cambridge University Press, 1970.

_____. "A Classification of illocutionary acts" In. **Language in Society**. Ed. Dell Hymes, Cambridge, Cambridge University Press, 1976.

TANNEN, D. What's in a Frame? Surface Evidence for Underlying Expectations, In. FREEDLE, Roy (ed) **New Directions in Discourse Processing**. Norwood, NJ, Ablex, chapter 5, 1979. p. 137-181.

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

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, capítulo 7, 1998. p. 120-141.

TING-TOOMEY, S. Intercultural : An Introduction, In. **Communicating Across Cultures**. New York – London, The Guilford Press, 1999.

_____. "Mindful Intercultural Communication: An Identity Negotiation Perspective", in: **Communicating Across Cultures**. New York – London, The Guilford Press, 1999.

TOULMIN, S. **Knowing & Acting**. New York, Macmillan Publishing Co., 1976.

_____. *Reason in Ethics*. Cambridge, Cambridge University Press, 1960.

_____. *The Uses of Argument*. Cambridge, Cambridge University Press, 1957.

TROSBORG, A. **Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies**. Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 1994.

VELHO, G. Projeto, Emoção e Orientação em Sociedades Complexas, in: FIGUEIRA, S. A. (Org). **Psicanálise e Ciências Sociais**. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1980.

VENTOLA, E. **The Structure of Social Interaction : a systemic approach to the simiotics of service Encounters.** London, Frances Pinter (Publishers), 1987.

VERGARA, S. H. C. **Impacto dos Direitos dos Consumidores nas Práticas empresariais,** Rio de Janeiro, FGV, 2003.

WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. H. ; JACKSON, D. D. **Pragmática da Comunicação Humana.** São Paulo, Cultrix, 13ª ed, 2002.

WEBER, M. The Fundamental Concepts of Sociology, in. **The Theory of Social and Economic Organization.** New York, The Free Press, 1947. p.87-157.

WIERZBICKA, A. **Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction.** Berlin - New York, Mouton de Gruyter, 1991.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações Filosóficas.** Coleção Os Pensadores. São Paulo, Abril Cultural, 1979.

ZARIFIAN, P. Comunicação e Subjetividade nas Organizações, In. DAVEL, E. ; VERGARA, S. C. **Gestão com Pessoas e Subjetividade.** São Paulo, Atlas, 2001.

Anexos

Atendimento 3:

(...)

| | ATORES | AÇÕES |
|----|--------|---|
| 1 | CI | (...) e pra <u>vocês</u> <u>ligarem</u> o o o, a <u>energia</u> do apar- do <u>meu</u> |
| 2 | | apartamento, |
| 3 | Op | = sim? |
| 4 | CI | entendeu?, e vocês ficaram de:- de.. ligar <u>ontem</u> , entre os dias- |
| 5 | | de <u>oito</u> às <u>dezoito</u> : <u>horas</u> : |
| 6 | | = sim? |
| 7 | | <u>Confiada</u> : <u>nessa</u> informação de vocês, eu comprei um aparelho, e |
| 8 | | pedi pra Firma instalar esse aparelho <u>hoje</u> ...moral da história, eu |
| 9 | | não <u>sem</u> a energia eu-eu- não sei como .. vai <u>ser</u> . |
| 10 | Op | =sim? |
| 11 | CI | =bem, o:: a moça- eu- eu ti- tinha uma inquilina, que saiu em |
| 12 | | abril: .. Alô? |
| 13 | Op | =sim, eu estou lhe ouvindo, senhora? |
| 14 | CI | =e ela deixou: uma: uma dívida, que eu <u>paguei</u> no dia, -eu |
| 15 | | paguei sabe quando? no di:a sete, não não sei que dia foi, <u>sei</u> |
| 16 | | que <u>paguei</u> . então↑- mas a <u>energia</u> está <u>lacrado</u> ?, e a moça aí |
| 17 | | me <u>perguntou</u> , qual era a cor do lacre? é <u>vermelho</u> ? |
| 18 | Op | ... sim? |
| 19 | CI | agora, eu <u>preciso</u> que vocês <u>mandem</u> <u>deslacrar</u> <u>isso</u> <u>i-me-di-a-</u> |
| 20 | | <u>ta-mente</u> , porque <u>vem</u> : - a- Firma <u>vem</u> <u>instalar</u> o aparelho, |
| 21 | | <u>querida</u> ? |
| 22 | Op | =a senhora me informa o nº do cliente por gentileza, senhora? |
| 23 | CI | = o número, é:? |
| 24 | Op | = <u>isso</u> : |
| 25 | CI | é: <u>sete</u> : um: |
| 26 | Op | = sim? |
| 27 | CI | <u>Cinco</u> : três: |
| 28 | Op | = sim? |
| 29 | CI | meia <u>oito</u> : .. <u>traço</u> : <u>sete</u> : |
| 30 | | (14.0) está no nome de quem? |
| 31 | CI | Valdileia Mota Correia |
| 32 | Op | (69.0)senhora, só mais um momento que eu estou verificando, |
| 33 | | está bem? |
| 34 | CI | °pois não, está certo° (38.0) Cleide (3.0) ((fala com alguém |
| 35 | | perto de si)) |
| 36 | Cleide | ah? |
| 37 | CI | vê se tu acha... (10seg) vê se você acha esse negócio, da |
| 38 | | Firma, aqui do aparelho? |
| 39 | Op | ((interrompe)) senhora, >só mais um momento que esta – é:: |
| 40 | | seu nome é Valdileia:? |
| 41 | CI | Valdileia Mota, - [Correia |

- 42 **Op** [só um momento?
- 43 **Cl** (9falando com alguém)) tá bom, vê se está aí embaixo (suspira)
- 44 (57.0) isso aqui, Cleide, não foi pago não, né? do crea. eu vou
- 45 até falar com o Nildo. oh mas era... dezoito do doze de mil
- 46 novecentos e noventa e nove
- 47 **Cleide** (incompreensível)
- 48 **Cl** não sei.? muita coisa pra eu- recebo. botei lá em baixo, tá
- 49 gramp- huum
- 50 **Cleide** ((pergunta incompreensível))
- 51 **Cl** é. essa bomba aqui, né?
- 52 **Cleide** tem que organizar.
- 53 **Cl** pois é minha filha mas as coisas chegam tudo de última hora-
- 54 o Nildo ontem- fiquei doidinha atrás do telefone daquele seu
- 55 Aldemar. eu vou organizar isso é agora?
- 56 **Cleide** tem que botar tudo ((incompreensível))
- 57 **Cl** botá tudo num lugar só?
- 58 **Op** (112.0) senhora Valdileia?
- 59 **Cl** = sim:, minha filha?
- 60 **Op** = o técnico estará indo ao local hoje fazer essa religação da
- 61 senhora:?
- 62 **Cl** = agora, querida?
- 63 **Op** sim:?
- 64 **Cl** = eu eu confiei, porque outro dia eu precisei daí da companhia. e
- 65 fui atendida IMEDIATAMENTE? baseada ne:ssa precisão,
- 66 **Op** = sim:?
- 67 = ne:ssa, responsabilidade, eu contratei; o pessoal da Firma pra
- 68 instalar o aparelho hoje? ... então, eu esperei o dia inteiro ontem
- 69 (2.0) que vocês fossem co- conforme vocês combinaram.?
- 70 **Op** = sim?
- 71 **Cl** = e agora, como é que fico?
- 72 **Op** .. (h)mas aí, no caso, os técnicos da Firma já chegaram?
- 73 **Cl** = não? mas eles vão chegar entre: oito e seis horas da tarde?
- 74 **Op** = sim: .. então, antes disso o - a equipe já está no local,
- 75 senhora?
- 76 **Cl** = mas minha querida che - se a Brás- se a Firma chegar antes?
- 77 **Op** (1.5) aí::, [senhora? a.o.
- 78 **Cl** [como é que eu fico?
- 79 **Op** ((tenta interromper)) aí:: -
- 80 **Cl** (continua)) mas aí, a responsabilidade .. vocês- vocês tinham
- 81 que cumprir a palavra empenhada?
- 82 **Op** = sim, senhora? o que ocorre? > =sua solicitação consta no
- 83 sistema e foi encaminhada para o setor responsável? =quem
- 84 programa essas ordens de serviço para a rua, não somos nós?<,
- 85 [nós -
- 86 **Cl** [tudo bem?, mas eu eu ten tenho que - eu só posso falar com
- 87 você?[eu eu preciso
- 88 **Op** [si::m? justamente -
- 89 **Cl** de uma solução .. [porque .. -
- 90 **Op** ((interrompe)) [>a informação que posso passar pra
- 91 senhora no momento é que eles estarão indo hoje, segundo

- 92 informação?<
- 93 **Cl** = você- você poderia me dar um: outro telefone :.. que eu possa
- 94 falar pra resolver esse problema -
- 95 **Op** = > o único telefone para contato é esse comercial, <senhora?
- 96 **Cl** ... mas aí:,minha filha, fica: mal? e esse um nove sete?
- 97 **Op** = emergência:
- 98 **Cl** .. porque isso é- isso aqui é uma emergência, né?
- 99 **Op** = emergência no caso aí...só >vai ao local quando está
- 100 escapando energia para fechar<, senhora.?...
- 101 **Cl** = e esse zero oitocentos dois quatro zero um nove sete?
- 102 **Op** = >sim? ele é setor de emergência?<
- 103 **Cl** (3.0) você não tem,co- como encaminhar isso aí?
- 104 **Op** = bom, a informação, que eu recebi do setor quando eu pedi
- 105 um momento para a senhora, era que a sua ordem de serviço
- 106 está na rua hoje?....
- 107 **Cl** (2.5) mas vocês tinham que ter mais responsabilidade, dar uma
- 108 informação correta? porque essa informação que você está me
- 109 dando agora, me foi dada anteontem?, e ontem seria instal-
- 110 seria .. deslacrar esse negócio: e a gente confia e fica: na
- 111 mão?(4.0) vê- vê se você ah: agiliza aí, fala com-co o pessoal
- 112 da rua pra-
- 113 **Op** = (interrompe) >sim, senhora? já está sendo providenciado, já
- 114 está sendo tomada as as providências necessárias
- 115 **Cl** (1.5) pra me atender, né?
- 116 **Op** = si:m:
- 117 **Cl** ... bom, como é seu nome?
- 118 **Op** = Nirvana
- 119 **Cl** = Nirvana, desculpa eu tá te- te chateando mas-
- 120 **Op** = não, senhora, sem problemas?
- 121 **Cl** = mas eu tô numa emergência aí, porque vai:- o homem do ba-
- 122 do aparelho chega e °não tem energia para experimentar°?
- 123 **Op** com certeza:, >eles estarão indo hoje, eu vou pedir para a
- 124 senhora aguardar<, está bem?
- 125 **Cl** eh- eh-, >não tá bem não?<, eu queria: que esse
- 126 ((incompreensível)) tivesse sido feito ontem como vocês
- 127 disseram (3.0) na realidade:, não tá bem, né? não posso fazer
- 128 nada nem você, mas .. por favor?, dá um:: dá um jeitinho pra
- 129 mim? [.. tá?
- 130 **Op** [correto:
- 131 **Cl** ... até logo?
- 132 **Op** = a X fone agradece. tenha um bom dia?senhora? ((parece com
- 133 um ar de riso))
- 134 **Cl** ... bom dia.. té lê- tá legal, >tchau<?

Atendimento: 8

- 1 **Cl** é:: a gente está esperando- que um; técnico de vocês venha
- 2 aqui pra conectar nossa energia, e tinha sido prometido pra

- 3 ontem. a gente °ficou preso° o dia todo ontem?.. pra não
4 aparecer nenhum técnico?[.. vo-
- 5 **Op** [qual o nº do Cliente, por favor?
6 **Cl** [vou te dar pelo endereço ou então
7 pelo:: cep/ pelo:: cpf da minha esposa,..que eu nunca tenho
8 aquele número, tá?
- 9 **Op** sim, só um momento...(4.0) qual o cpf, senhor?:
10 **Cl** Zero vinte e um ...
- 11 **Op** Sim?
12 **Cl** = três nove dois
13 **Op** =Sim?
14 **Cl** =nove meia sete
15 **Op** =Sim
16 **Cl** =oito oito....
- 17 **Op** ... está em nome de Maria?
18 **Cl** =Maria Cristy do Livramento:;
19 **Op** (17.0) realmente consta reprogramação para o dia vinte e seis,
20 o técnico não foi ao local ontem, não é isso?
21 **Cl** =Não foi?
- 22 **Op** au – automaticamente? este pedido, senhor, ele é reprogramado
23 para o dia seguinte, que seria hoje? (2.0)
24 **Cl** tudo bem, maluco ? (parece que é uma gíria), você tem como
25 confirmar que a pessoa venha? porque >te confesso que eu
26 trabalho ela também< (incompreensível) a gente fica preso,>
27 porque tem que esperar ele, porque ele tem que fazer uma
28 vistoria no apartamento<,
29 **Op** =Sim
30 **Cl** =fica complicado pra gente ficar o dia todo das oito da manhã
31 às às seis da tarde pra descobrir que a pessoa não veio,
32 entendeu?
- 33 **Op** =correto? o que ocorre, porque é automático. o técnico.. sai
34 com as ordens de serviço. então, o que sobrou, o que e ele e ele
35 deixou de fazer naquele dia, [é
36 **Cl** [hum, hum
37 **Op** repassado para a rua no dia seguinte,[
38 **Cl** [hum?
- 39 **Op** [que seria hoje. já ..saíram até-
40 **Cl** [então signifi/ significa que hoje ele faria isso mas na parte da
41 manhã então?
- 42 **Op** É huhum (balbucia)sim é (incompreensível) pode até ser,
43 senhor,? eu não tenho como confirmar pois é um trabalho de
44 rua?....
45 **Cl** =ta:?(dúvida do pesquisador)
46 **Op** =mas eles já até saíram do local, às oito horas e só retornam
47 aqui às dezoito
- 48 **Cl** hhh... está? mas eu- então> significa que o que ele não
49 conseguiu fazer ontem, fica na mesma ordem lógica, acaba
50 sendo uma coisa em primeiro< (incompreensível)
51 **Op** =justamen:te? correto?
52 **Cl** =(incompreensível) respeitar?

- 53 **Op** =i:sso? (2.0)
 54 **Cl** .hhhtá bom, [então! (em tom de concessão). mas hoje
 55 **Op** [me/ me confir=?(dúvida do pesquisador)
 56 **Cl** eu acho que sem falta ,hoje, o cara vem?
 57 **Op** =sim. me confirma, por gentileza, o telefone pra contato?
 58 **Cl** é::::: na não sei qual que a gente deu (incompreensível) péra aí
 59 (murmura incompreensível)
 60 **Op** =sim, é só para cadastro?, .. não tem problema
 61 **Cl** tá, não porque o telefone provisório - o tele que eu tô ligando,
 62 meu, é meu celular de São Paulo, certo?
 63 **Op** sim?
 64 **Cl** zero onze
 65 **Op** é consta aqui no sistema dois nove três, ainda tem esse
 66 telefone? .. dois nove três, oito um trinta e quatro?
 67 **Cl** esse é da ir-mã da Maria, [que mora aqui ao lado
 68 **Op** [pode continuar esse?
 69 pode continuar esse? não tem problema?
 70 **Cl** pode continuar esse sem problema?
 71 **Op** tudo bem?[mas alguma inform?
 72 **Cl** [ou então, ou então, pega o telefone
 73 (incompreensível) improvisado mas que é daqui?
 74 **Op** =sim?
 75 **Cl** =que é o dois sete três ...
 76 **Op** Sim?
 77 **Cl** oito um zero sete
 78 **Op** =correto, senhor, foi feita a atualização, está bem?
 79 **Cl** tá ok?, muito obrigado?
 80 **Op** A X fone agradece, tenha um bom dia senhor
 81 **Cl** bom dia

Atendimento: 73

- (...)
 1 **Op** (não se ouve) boa tarde?
 2 **Cl** Luana, boa tarde? =eu queria fazer um pedido: de da: da::
 3 instalação da energia↓, é a primeira locação↑
 4 **Op** (2.0) só um momento por favor?
 5 **Cl** = hum hum?;
 6 **Op** (22.0) qual seria o endereço, senhor?
 7 **Cl** = Rua Carlton da Costa , (1.5) (h)número um, tres, cinco: (2.0)
 8 apartamento duzentos e quatro (1.5) edifício Apple Day
 9
 10 **Op** (5.0) só um momento? (16.0) senhor? é Recreio dos
 11 Bandeirantes? ou a Barra da Tijuca?
 12 **Cl** = Barra da Tijuca (11.0) bloco: dois, eu falei pra você, né?
 13 **Op** ..Como?
 14 **Cl** = é bloco dois, eu falei com você, né?
 15 **Op** ... bloco dois?
 16 **Cl** = isso: (33.0) cinquenta reais a senhora à toa, é restaurar a

- 17 energia: (fala com alguém, mulher)
- 18 **Mulher** (incompreensível)
- 19 **Cl** = (em todo o trecho a seguir, fala com mulher) quarenta e oito
- 20 horas. não (incompreensível) deixa eu ver aqui, não marquei
- 21 com o cara do arJosé, é:: uma e meia, marquei com com o
- 22 amigo do Arnaldo lá, duas horas, marquei com o cara da
- 23 janela, uma e meia, marquei com o marceneiro, ah não
- 24 tulmutua não? boto tudo no mesmo tempo, aqui eu preciso de
- 25 instalar sem a energia e colocar (incompreensível) também,
- 26 amarra tudo logo, vinte e quatro por quarenta e oito, vou está
- 27 com ela aqui (incompreensível)
- 28 **Op** (93.0), senhor qual seria seu ce-pe-efe:?
- 29 **Cl** .. não é meu não?, no nome da pessoa que vai ficar?
- 30 **Op** .. ah: certo? qual seria o ce-pe-efe da pessoa?
- 31 **Cl** = é oito, oito, meia:
- 32 **Op** .. oito oito meia:
- 33 **Cl** é: nove quatro um
- 34 **Op** = nove quatro um
- 35 **Cl** = três cinco sete:, oito sete.... é que não pode ficar no meu
- 36 nome que não tá- eu tenho só a procuração do apartamento↓
- 37 não tenho- não tá em meu: nome: o apartamento↓, no nome da
- 38 minha irmã.
- 39 **Op** .. ah: correto:, esse seria o::: o ce-pe-efe da sua irmã:, então?
- 40 **Cl** = isso:, da minha irmã:, que ela mora muito longe daqui, não
- 41 tem condição nenhuma dela resolver isso?
- 42 **Op** = e ela é proprietária?
- 43 **Cl** = é: proprietária:
- 44 **Op** (2.0) só um momento senhor? (176.0) só um momento, ta?,
- 45 senhor?
- 46 **Cl** = tá ok:
- 47 **Op** (56.0) senhor, qual o nome?
- 48 **Cl** = Rosane, Souza:
- 49 **Op** ... o senhor teria algum telefone pra contato senhor?
- 50 **Cl** Dois oito zero:
- 51 **Op** Dois oito zero:?
- 52 **Cl** Oito cinco, nove sete, comercial
- 53 **Op** o senhor, no caso, o senhor sabe é é me informar a vigência,
- 54 data da escritura?
- 55 **Cl** olha, a primeira prestação desse apartamento foi paga no dia
- 56 dezoove do doze de mil novecentos e noventa e quatro
- 57 **Op** Dezoove do doze?
- 58 **Cl** de mil novecentos e noventa e quatro (...) foi a primeira
- 59 prestação que foi paga foi essa
- 60 **Op** sim mas, é o senhor não tem escritura? eu gostaria de de saber
- 61 a data da escritura
- 62 **Cl** um minutinho só que estava com ela na mão aqui agora
- 63 **Op** pois não
- 64 **Cl** achei. é: dois do cinco de dois mil
- 65 **Op** senhor o senhor sabe me informar se tem é aparelho no local?
- 66 **Cl** tem mas está desligado ainda, estou esperando instalar a energia

- 67 pra ligar o aparelho, por enquanto não tem nada instalado lá
- 68 **Op** Certo
- 69 **Cl** e inclusive se conseguisse instalar esse energia amanhã, eu tou
- 70 eu tou cum o engenheiro lá amanhã no local, um amigo meu
- 71 estará no local amanhã, ele instalaria pra mim o aparelho
- 72 **Op** (...) o senhor gostaria de anotar o número do Cliente?
- 73 **Cl** Deixa
- 74 **Op** pra qualquer informação é só informar esse número, tá?
- 75 **Cl** (...) pode falar menina
- 76 **Op** Sete dois:
- 77 **Cl** = ah ?
- 78 **Op** =sessenta meia sete:
- 79 **Cl** + sessen- sessen- sete dois, sete dois sessenta meia sete.
- 80 **Op** = isso:
- 81 **Cl** = isso é do meu: número, no caso, né? o número do cliente?
- 82 **Op** =i: isso:, o número do cliente?
- 83 **Cl** .. (h)é, qual o seu nome mesmo:?
- 84 **Op** = Diane:, senhor?
- 85 **Cl** = o: Diane:, me- me diga uma coisa? quanto tempo: tu acha: que
- 86 vão instalar isso pra mim, lá?
- 87 **Op** amanhã:, senhor?
- 88 **Cl** = amanhã a hora? que eu tenho que tá lá? não tenho que estar
- 89 lá [eu?
- 90 **Op** [é: .. no caso:: .. nós não temos horário, seria dentro do
- 91 horário comercial, de oito às dezoito horas:?
- 92 **Cl** .. então eu tenho que tá lá de oito à dezoito horas? eu tenho que
- 93 tá lá no: apartamento?
- 94 **Op** ... (h) não, no caso, como é prédio: nov: o senhor não não
- 95 num: há necessidade: .. mas é bom que esteja? porque
- 96 qualquer: (h)é:: irregularidade ele- que ele apontar, ele- pa
- 97 para:: é:: ele informar ao senhor:?
- 98 **Cl** = (h) porque o apartamento ele não tem nada?, lógico?.. ele tem
- 99 só aquele: registrozinho: normal? que tá no local, lá?.. e:: você
- 100 acha que tem condições de ele ir pra lá de manhã:?
- 101 **Op** aí senhor: eu não: teria: como: precisar: o- para o senhor
- 102 [o horário?
- 103 **Cl** [não:- >mas por exemplo<,>se você se você - você vai passar <
- 104 pra lá: agora:, não vai, o pedido? pra pra ::? -
- 105 **Op** eh :: - nós informamos via: sistema: =já foi informado: já?
- 106 **Cl** = você acha: que: tem condições de ir pra lá amanhã de
- 107 manhã?
- 108 **Op** amanhã:
- 109 **Cl** = amanhã eu não trabalho, então?, fico lá no apartamento?
- 110 (rindo levemente em tom de gozação e crítica)
- 111 **Op** .. é: senhor:, infelizmente nós não temos como: agendar:
- 112 horário: se o senhor desejar, o senhor pode deixar uma
- 113 outra: pessoa:?
- 114 **Cl** = não, tudo bem? > mas o problema < é que:: que eu não tenho:
- 115 ninguém: que possa estar lá amanhã: cedo? =a parte - depois↑ de
- 116 de – onze: horas:, eu posso: ficar, à vontade:? ... [...che: chegar

- 117 **Op** [°certo°?
 118 antes das onze: da manhã: (como se falasse consigo mesmo) ..
 119 será que tem: chance de chegar antes das onze : da manhã:?
 120 **Op** ...é? no caso, seria:- de oito às dezoito?
 121 **Cl** °tudo bem°? (resignadamente) hhh: , °eu vou ver o que posso
 122 fazer°? .. eu falto trabalho amanhã?, é o jeito?
 123 **Op** .. tá em todo caso: , já:: é:: - seria dessa forma, o senhor pagaria
 124 uma : taxa de inscrição de cinqüenta reais. =já foi informado:
 125 ao senhor: , né?
 126 **Cl** = já foi já?
 127 **Op** ..e este – (confuso, se interrompe) deseja em duas vezes ou::?
 128 **Cl** = é: bota: em duas: vezes? [(incompreensível)
 129 **Op** [em duas: vezes:>? =de vinte: e
 130 cinco: e sessenta e oito.
 131 **Cl** .. ah?
 132 **Op** é, em duas vezes – daria- é:: duas de vinte e cinco e sessenta e
 133 oito.
 134 **Cl** .. vinte e cinco reais e sessenta e oito centavos?
 135 **Op** = i:sso?
 136 **Cl** Tu::do: bem, então? =eu vou:: [>então eu vou<-
 137 **Op** [eu estou falando com quem?
 138 **Cl** =Paulo. = >quer meu nome todo<?
 139 **Op** ...pois não?
 140 **Cl** .. Paulo: Henrique: Tansolin:
 141 **Op** (2,5) pois não, senhor Carlos? .. já está agendado para amanhã:
 142 **Cl** = então ta?, >então amanhã eu vou pra lá na parte da manhã
 143 então?<
 144 **Op** ...pois não?
 145 **Cl** = não dá nem pra dar uma andadinha na praia? que é longe? aí
 146 não tem como me achar lá. .. bom, menina? por enquanto
 147 muito obrigado?
 148 **Op** =por nad[a a X agradece, tenha uma boa tarde?
 149 **Cl** [tchau::?

Atendimento: 10

- 1 **Op** X fone, Sintia, °bom dia°?
 2 **Cl** alô: °bom dia°, dona Sintia? é ::o seguinte, nós é: estávamos
 3 com um probleminha aqui, no atraso de uma conta.é: aha ha
 4 (hhh) é uma ah:- é foi feito pagamento, tá? de uma delas
 5 ontem. = e a moça inclusive falou: que poderia ser pago, que::
 6 o religamento seria feito,.. né?
 7 **Op** =sim
 8 **Cl** =nós fomos ontem mais ou menos, ah,: perto de duas horas
 9 lá:na:: X: da: Méier, né?, na Rua Cerqueira. efetuamos o:- eh -
 10 mostramos, né? a conta já paga e eles já autorizaram o
 11 religamento.... só que eles fala:ram.. que .. não ia poder ser
 12 feito religamento:: eh::: ontem:

- 13 **Op** =no mesmo dia.
- 14 **Cl** =é no mesmo dia. °seria no dia seguinte°?
- 15 **Op** =°sim°
- 16 **Cl** =só que até agora, eu. eh::: inclusive eu tô com criança
- 17 peque:na:, eu estava pensando que eles iam fazer cedo: até
- 18 agora ninguém apareceu? eu gostaria de saber se foi solicitado
- 19 esse: esse:: esse::: religamento?-
- 20 **Op** =qual o número de cliente da senhora, por gentileza?
- 21 **Cl** deixa chorar um pouquinho, depois eu atendo (dúvida do
- 22 pesquisar), depois eu atendo (fala com alguém) é: é:: treze-
- 23 **Op** =sim?
- 24 **Cl** dois dois
- 25 **Op** =sim?
- 26 **Cl** oito quatro
- 27 **Op** Sim
- 28 **Cl** traçinho um .
- 29 **Op** tá em nome de quem?
- 30 **Cl** é:: Isaque...(2.3)
- 31 **Op** =correto senhora, olha- .. no sistema consta realmente > a
- 32 solicitação da senhora programada para hoje< dia vinte e sete
- 33 do sete ?
- 34 **Cl** ... sei:
- 35 **Op** =o técnico estará indo ao local providenciar essa religação
- 36 **Cl** mas ele já está eh é,na rua?
- 37 **Op** =já saíram? eles saem às oito hora da X.°
- 38 **Cl** =ah: ta? e a senhora num::- até que horas heim? isso?
- 39 **Op** até às dezoito
- 40 **Cl** ...° nossa mãe°? (abaixamento da voz)
- 41 **Op** a senhora me atualiza o telefone para contato, por gentileza?
- 42 **Cl** =o:i?
- 43 **Op** telefone para contato?
- 44 **Cl** =que que tem?
- 45 **Op** [atuali-
- 46 **Cl** [ah, sim: após o quê?
- 47 **Op** não, atuali - no - no cadastro, nós precisamos atualizar o
- 48 telefone para contato? teria como a senhora me atualizar?
- 49 **Cl** =sim. a senhora, qual o telefone que a senhora tem ?
- 50 **Op** =dois cinco quatro, vinte [e oito zero meia
- 51 **Cl** [esse °mesmo°
- 52 **Op** = é esse mesmo?
- 53 **Cl** = é
- 54 **Op** = sem problemas, então? => vou pedir pra senhora aguardar,
- 55 até às dezoito horas, [que eles estarão indo<
- 56 **Cl** [então está autorizado realmente pra hoje,
- 57 né? - então então ta:
- 58 **Op** =correto
- 59 **Cl** =pra o religamento ?>pra fazer...:<
- 60 **Op** =°isso°?
- 61 **Cl** =tá bom. então isso vai ser feito sem falta?
- 62 **Op** =sim.

- 63 CI tudo bem então? com quem que eu falei? dona...?
 64 Op =°Sintia° ..
 65 CI =tudo bem, dona Sintia. muito obrigada, °tá°?
 66 Op a x fone agradece, tenha um bom [dia, senhora
 67 CI [tá, °tchau° tchau

Atendimento: 18

- 1 Op X fone, Cristy, boa: tarde?
 2 CI boa tarde, Cristy? =Cristy, é::- nós tivemos o nosso::
 3 fornecimento de energia interrompido ontem.
 4 Op = sim
 5 CI = e eu fiz o pagamento aí na agência: , da Barra ... e: tô
 6 aguardando:: o o a::- religar: ? =já são dezesseis: horas: , e o
 7 cara me garantiu: que seria:- [feito hoje?
 8 Op [qual o número do cliente, por
 9 favor, para que eu possa [confirmar?
 10 CI [nu:mero: do cliente? [=deixa eu
 11 Op [i:sso:
 12 CI pegar minha conta, um minutinho: ? (17.0) hum hum
 13 (pigarreia) número: do Cliente: ? (fala para si mesmo) ..
 14 Op na parte de cima da conta, do lado direito:
 15 CI (1.5) é:: cinco: . sete, cinco:
 16 Op = sim?
 17 CI = nove: sete cinco, bê:
 18 Op (4.0) a conta está em nome de quem, senhor?
 19 CI = Carlos Brás
 20 Op ... o senhor pode confirmar o endereço do imóvel, por favor?
 21 CI Avenida:, Canal: .. do Rio: Itú, número quinhentos e dez: ..
 22 bloco: oito .. apartamento novecentos: e quatro.
 23 Op (3.0) o senhor poderia atualizar o seu telefone de contato, por
 24 favor?
 25 CI = quatro: quatro dois:
 26 Op = sim?
 27 CI .. quatro meia, um dois (interferencia na ligação) (11.0) tira
 28 essa roupa? (passa a falar com uma criança) -
 29 Op o senhor fez o pedido ontem na agência de religação?
 30 CI = fiz:
 31 Op o seu - a energia do senhor- do imóvel foi cortado?
 32 CI = foi. =e o pior de tudo foi o seguinte↑ foi cortado: .. é:: sem aviso,
 33 né? eles vieram aqui ontem .. é: na parte: da manhã?, cortaram sem
 34 eu receber nenhuma comunicação que ia se:r? - normalmente, eles
 35 mandam um aviso que - ?
 36 Op = exatamente: a companhia [emite °um aviso por carta°
 37 CI [eu não - não recebi aviso nenhum?, e
 38 foi interrompido por falta de pagamento - realmente estava em aberto:
 39 ↑, isso aí eu não vou:: discutir, que estava?
 40 Op = eu entendo:

- 42 **Cl** = só que[↑], normalmente: eu sei que .. deveria ter sido
 43 comunicado:, que a partir do dia tal seria feito o interromp- né?
 44 interromper o: fornecimento .. [mas
 45 **Op** [i:SSO: (incompreensível) só
 46 que, senhor, realmente: não: consta: a energia - a energia
 47 consta ligado normal: =provavelmente a pessoa na agência fez
 48 o pedido manual pelo- formmlá:rio:,
 49 [encaminhou para o setor a informação -
 50 **Cl** [não pode?, olha só? eu já fui- eu fui orientado: que não
 51 deveria ser pago em loteria esportiva nem nada, exatamente
 52 por isso? =eu tenho: criança pequena: em casa: =a gente já tá:
 53 com problema desde: cedo:, mas como:, o horário de vocês é
 54 até: às dezessete, [e -
 55 **Op** [não?, horário de: religação: é até às
 56 dezenove horas?
 57 **Cl** = ah é?
 58 **Op** = a aliás - desculpa: a religa - o tele-atendimento que é até às
 59 dezenove. =o horário de religação é até às vinte: e uma horas.
 60 = religação por pagamento. sendo que eu quero que o senhor
 61 entenda que realmente no sistema não: consta: nenhuma:
 62 solicita[cão, porque tá ligado: normal?, o sistema não permite
 63 **Cl** [o que é que eu faço?
 64 **Op** essa solicitação? =então uma vez que o senhor informe que a
 65 energia foi cortada, nós temos que preencher um formulário:,
 66 no tele-atendimento, e na agência é o mesmo procedimento: .
 67 eu vou encaminhar para o setor agora: para confirmar se
 68 realmente: eles lá: na agência: eles fizeram o formulário que, é
 69 claro?, eles atenderam o senhor, consta que o senhor fez o
 70 pagamento da conta ontem:, lá na agência: , [e realmente: eu:
 71 **Cl** [°foi°?
 72 **Op** peço: que o senhor entre em contato conosco daqui há uma hora
 73 para confirmar?:, porque eu vou verificar com o setor de
 74 cobrança:, e nós estaremos lhe confirmando essa informação.
 75 **Cl** .. tá:, mas a energia será religado hoje: ainda?
 76 **Op** =se realmente: a ordem de serviço, fo- tiver sido repassada pela
 77 agência, senhor, será religado hoje?
 78 **Cl** = é, eu tô tentando entrar em contato com vocês: desde cedo é -
 79 através desse telefone:, eu não: consigo: em hipótese alguma,
 80 só dá ocupa[do °ocupado ocupado°?
 81 **Op** [é que realmente tem o- ocupado?
 82 **Cl** = é, só dá ocupado? (2.0) e tanto que eu liguei até: para aquele:
 83 de emergência:, [e (balbucia alguma coisa)
 84 **Op** [então o problema é da Telefonia:?
 85 **Cl** = é:
 86 **Op** = porque realmente: nós temos: a informação de que existe
 87 alguns horários na parte da manhã que nós tivemos realmente
 88 fila de espera:, mas não: dá: o sinal de ocupado. [=o senhor
 89 **Cl** [não -
 90 **Op** Entra: numa gravação: pedindo [pra aguardar?
 91 **Cl** [não não não?, não houve

- 92 gravação?, só sinal; de ocupado: = eu cheguei a ligar até: pro de
 93 emergência:, não porque; se tra- tratasse de um caso: obviamente
 94 de emergência, mas também saber; o que tava: acontecendo: - se
 95 tinha um outro: telefone pra mim poder entrar em contato.
 96 **Op** .. entendo:
 97 **Cl** = mas me informaram que não; tinha:, que era só: esse:, que eu
 98 continuasse: tentando, que eu ia conseguir. =consegui agora, já
 99 quase às dezesseis horas, [né? aliás já são dezesseis: [horas né?
 100 [certo:
 101 = aliás já são dezesseis horas:
 102 **Op** = já: já são dezesseis. eu peço que o senhor ligue daqui a
 103 uma hora, senhor, para que possamos verificar. =e com
 104 relação ao telefone, eu vou passar para nosso supervisor essa
 105 informação.
 106 **Cl** = tá bom, então?
 107 **Op** = sim?
 108 **Cl** = tá?
 109 **Op** a X fone agradece sua ligação, uma boa tarde?
 110 **Cl** = obrigado, igualmente.

Atendimento: 54

- 1 **Op** Xfone Neia, boa tarde?
 2 **Cl** Boa tarde? :: eu tive um agendamento: : ontem :prum técnico de
 3 vocês: .. olha:r o nosso .. aparelho e:: me confirmaram que ele
 4 estaria fazendo uma visita hoje durante o dia. e : já são quase
 5 seis horas e não apareceu ninguém? eu deixei uma pessoa o dia -
 6 °inteiro° no apartamento[-
 7 **Op** [= o senhor pode me fornecer o número
 8 do cliente, por favor?
 9 **Cl** o meu cepefe? a minha conta não tá comigo? um oito um.,
 11 **Op** = aguarde só um momento? (3.0)um oito um.?
 12 **Cl** ..um nove do:is:
 13 **Op** =um nove do=is:
 14 **Cl** meia três sete:
 15 **Op** =meia três sete:
 16 **Cl** dígito quinze:
 17 **Op** (3.0) está em nome de quem?
 18 **Cl** =José Fernandes
 19 **Op** (4.0)pode confirmar o endereço por favor?
 20 **Cl** =Estrada dos Três Rios:
 21 **Op** =pois não?
 22 **Cl** =duzentos e vin:te e três:
 23 **Op** =pois não?
 24 **Cl** =bloco dois, apartamento: um zero quatro:
 25 **Op** o senhor pode autorizar um telefone de contato, senhor
 26 José, por favor?
 27 **Cl** =quatro três me:ia:

- 28 **Op** =pois não?.
- 29 **Cl** zero tre:s:
- 30 **Op** pois não?
- 31 **Cl** =dois dois
- 32 **Op** =o senhor aguarda um momento, por favor? que nós estamos
- 33 verificando e já passo uma posição.
- 34 **Cl** =pois não. (vozes ao fundo) (1.0)
- 35 **Op** (65.0)é o próprio senhor José Fernandes que está falando?
- 36 **Cl** siim::?
- 37 **Op** senhor José Luis? no caso foi serviço de assistência técnica, né
- 38 isso?
- 39 **Cl** =is:so.
- 40 **Op**para o [aparelho
- 41 **Cl** [isso
- 42 **Op** do senhor? no caso .. o .. o que o que nós temos .. uma ordem
- 43 de serviço: .. mas (h)que, no caso, ela foi programada para ser
- 44 feita amanhã e não hoje?
- 45 **Cl** = não, mas o operador me falou que seria hoje? se ele tive- se
- 46 ele tivesse < me falado que seria amanhã? eu não teria feito:
- 47 uma pessoa ficar[
- 48 [mas não te..]
- 49 esperan:do? não seria o problema?
- 50 **Op** Cer:to: mas não temos nenhuma informação que estaria sendo
- 51 feito hoje não? somente amanhã?... tá? [
- 52 [(incompreensível,
- 53 tenta falar e é interrompido)- [
- 54 o senhor solicitou ontem... [mais ou menos .. a que horas?
- 55 **Cl** = antes das dezesseis?
- 56 **Op** (2.5) >é porque nós só temos a informação.. mas que eles
- 57 estarão indo amanhã < e não hoje? °eh.°
- 58 **Cl**eh ... bom, amanhã não vai ter ninguém na parte da
- 59 manhã.. em casa?.. porque, vocês deram o horário em
- 60 aberto? [aí eu falei
- 61 **Op** = [isso? horário de oito às dezoito?
- 62 **Cl** =sim, aí a pessoa ficou: até agora: desde oito às dezoito: .. eu
- 63 falei, ocê tem certeza : que vai amanhã.? ele falou, com certeza
- 64 vai amanhã? - (2.0) (hhh) tá, tá bom? se ela me dissesse, não?
- 65 vai quarta [feira : .. pra mês: ia ser- ia ser °indiferente°?]
- 66 **Op** = [realmente: o serviço: senhor ... mais ou menos que
- 67 horas o senhor solicitou? = antes de dezesseis horas, mas que
- 68 horas?
- 69 **Cl** =ah:: [bem próximo das dezesseis.
- 70 **Op** [o senhor saberia informar? =o que pode ter ocorri:do: é
- 71 ..como o senhor tiv - informado, que solicitou bem próximo às
- 72 dezesseis horas: [ta?
- 73 **Cl** [hhh]
- 74 **Op** [deles não
- 75 terem colocado o serviço para hoje?.. que repro- a
- 76 programação do serviço:, não é feita pelo nosso setor:, e
- 77 quando o serviço é feito próximo às dezesseis horas?.... né?

- 78 nós não temos como garantir que será feito no dia seguinte?
 79 porque o se - o serviço ele pode ou não ser inclu:so, no
 80 ca[so:>na escala de serviço <=
 81 **Cl** [= olha só o que o operador me falou, olha porque.. porque eu
 82 tive que: .. como eu não, eu não tinha a mar:ca do, do
 83 aparelho,> eu tive que ligar pra ca:as? pra descobrir qual é, < ..ele
 84 falou: se o senhor ligar até as dezesesseis horas? o servi, ah...: vai
 85 estar programado pra amanhã?, como eu: voltei a falar, eu..
 86 reconfirmei isso?, você tem certeza que vai amanhã? porque era
 87 indiferente pra mim deixar uma pessoa: hoje, ou amanhã?... o
 88 que eu não consigo: é administrar a pessoa no, é, é, presa nesse
 89 horário? .. n[é?, é: os dois dias?
 90 **Op** [humhum. certo (meio
 91eu compreendo a posição do senhor, mas real[men.. =
 92 **Cl** = [você não tem
 93 nem previsão de horário, amanhã?
 94 **Op** <[não? .. somente amanhã o horário de oito às dezoito?.. nós
 95 não temos como passar o horário que o técnico vai ao local.
 96 **Cl** (8.0) hhh °Absurdo°? é absurdo absurdo isso (vozes ao fundo)
 97 bom, vamos jogar com a sorte, né? [É o jeito.
 98 **Op** Hhh, hem?[Cer:to, tudo bem?
 99 **Cl** =agora se você.. se vocês tiverem sistema de gravação, vocês
 100 podem res:gatar essa ligação de ontem e vão verificar o que
 101 que eu to falando.
 102 **Op** =certo, tudo bem.
 103 **Cl** e: Tá bom? .. Obrigado.
 104 **Op** =Por nada. Xfone agradece sua ligação e tenha uma boa tarde?

Atendimento: 14

- (...)
 1 **Cl** apartamento duzentos e cinco.(2.5) porque tem que ver isso? daí,
 2 pegando: pô ((Fala com sotaque regional, algum do nordeste
 3 Registra insatisfação. Barulho de carros, parece que fala da rua))
 4 **Op** (25.3) a conta está em nome? de quem, senhor?
 5 **Cl** tá em nome de Roberto (incompreensível) de Freitas. > tem que
 6 tem que tá crédito automático< mas só que o apartamento é
 7 alugado, entendeu? aí nós que tão pagano (.) quer dizer, eu
 8 ganho? muito pôco . pa pa mi:: tá pagando esse preço.= aí.
 9 **Op** =o senhor aguarda só um momen-:é é o próprio senhor Roberto
 10 que está falando?
 11 **Cl** não não é::: quem tá falando é::: é um mor/ é:::
 12 **Op** =o inquilino=
 13 **Cl** =é, é isso aí
 14 **Op** um momento pôr favor senhor, que estou verificano? (6.2)... o
 15 senhor poderia atualizar o telefone de contato? por favor?
 16 **Cl** telefone de cotato? : é::: pera aí(4.5)... é - é cinco meia sete
 17 **Op** =sim
 18 **Cl** =dezoito cinqüenta

- 19 **Op** (12.0) o senhor reside nesse imóvel há? quanto tempo?
 20 **Cl** eu tô há:: quato meses
 21 **Op** (3.0) é mais realmente todas as suas contas estão corretas =
 22 **Cl** =ma que? té de vinte e cinco, cara?=
 23 **Op** =como?
 24 **Cl** =até de vinte e cinco? < porque no mês passado veio vinte
 25 cinco e quatorze> entendeu?
 26 **Op** =i::sso
 27 **Cl** =aí aí eu não eu nem reclamei, eu deixei [passar
 28 **Op** [>essa conta do mês de
 29 junho ela foi faturada com quarenta e seis metros cúbicos a conta
 30 do mês de julho também com quarenta e seis, a conta de maio foi
 31 faturada [com quarenta [e]um <
 32 **Cl** [não uh!] =[hhh] [ueh?]
 33 **Op** [portanto seu consumo está
 34 co?rreto=
 35 **Cl** [ma ma ne nã oi, eu não tenh eu não tenh aparelho eu não
 36 tenho na:da! quer dizer, tem nêgo aqui, no meu serviço que tem
 37 tudo e e não - tem aparelho, é é:: toma banho que[nte
 38 **Op** [=quantas = pessoas residem no imóvel
 39 utilizando somente o aparelho a energia?
 40 **Cl** ói, nós moramos. cinco, entendeu? nós moramos.cinco.< ago só
 41 que? todos, todos, trabalham, só chegam . à noite. quer dizer, a
 42 energia é só consumido à noite
 43 **Op** =é mas realmente tá correto esse con[sumo senhor
 44 **Cl** [=não: é brincadeira é é::
 45 > é sacanagem isso daí.<. pa vinte e cinco e qua[torze?
 46 **Op** [é é o seu
 47 consumo > senhor. <está sendo> marcado no medidor <do
 48 senhor. existe um medidor [a companhia-
 49 [ah =
 50 =é feita a leitura todos os meses e é feita > a cobrança, está
 51 correto esse consumo das [contas
 52 **Cl** ... [uh quer dizer, não tem nenhuma coisa
 53 errada, problema de aparelho (dúvida do pesquisador), [nada?
 54 **Op** =[nã:o
 55 **Cl** =que: i::sso rapá?!
 56 **Op** =o senhor pode verificar?, o senhor pode fazer uma? manutenção
 57 no aparelho do senhor, o senhor? sente cheiro de energia. no
 58 imóvel?=
 59 **Cl** =ó, veja bem? a gent ne mora- morava. a gente morava cinco
 60 pessoas (.) aí antes de trocar o aparelho, entendeu?e tem tá
 61 morando a mesma quantidade o mesmo consumo de energia. é o
 62 mesmo consumo, não mudou nada. são as mesmas pessoas -
 63 **Op** =mas realmente pra essa quantidade
 64 de pessoa e [utilizando
 65 **Cl** [nã:o? mas nem todo mundo- tô falan- eu tô
 66 falando a você, todo mundo chega à noite? [depois
 67 **Op** [entendo senhor?>
 68 mas realmente está correto. o senhor pode verificar o seu

- 69 aparelho, seu aparelho e pedir uma manutenção pra fazer um
70 concerto no aparelho <porque realmente todas as suas contas
71 estão corretas> (fala aceleradamente e como algo fatal, quase
72 ironia e imposição de sua certeza, da X)
- 73 **Cl** mas não tem negó:- esse:: -aqui- no caso, não tem problema
74 de gambiarra, de morador às vezes passar a fazer isso aí,
75 não?(1,5)
- 76 **Op** como?
- 77 **Cl** às vezes, um relógio, não tem gambiarra, não? às vezes às vezes fica
78 - morador pode.. fazer isso aí? aí pode tá gastando a nossa custa?
- 79 **Op** =na::o <senhor> eh- existe um medidor para cada apartamento.
80 seu medidor é individual
- 81 **Cl** (2.0) porque é exagero? não tem aparelho, não tem nada?=
82 a gent-toma banho mas é banho frio. entendeu? eu ganho muito pouco. =
83 eu ganho apenas duzentos reais (dúvida do pesquisador) pa tá
84 pagando um exagero [desse aí todo
- 85 **Op** [senhor, mas o senhor está
86 consumindo?essa - a companhia está lhe cobrando
- 87 **Cl** ih:: não:: ih:: tá cobran- oh veja bem? eu to;
88 eu tô consumindo o que/ antigamente eu consumia, que pagava
89 oito e pouco. até nove reais chegava. agora não, quer dizer,
90 tripicou
- 91 **Op** =>é mas realmente pra quatro pessoas que residem no imóvel e
92 um aparelho é essa média senhor. o senhor deseja mais alguma
93 informação?
- 94 **Cl** o que eu desejo é só isso mesmo. eu eu vô::
- 95 **Op** =pois não eh -
- 96 **Cl** =eu vô dá um jeito de pro procurar outra maneira de de melhorar
97 isso daí. quer dizer, essa conta pode baixar. porque eu não vô
- 98 **Op** senhor,
99 **Cl** [ficar pagando esse esse preço não?
- 100 **Op** [então basta, basta o senhor consumir menos energia, a companhia
101 está lhe cobrando realmente °seu° consumo, basta o senhor
102 consumir menos energia para o senhor efetuar o pagamento de
103 menos consumo, somente dessa forma? (3.0) (enquanto a atendente
104 fala, o cliente murmura e balbucia. parece inconformado)
- 105 **Cl** Agora eu fiquei um pouco bolado (gíria que expressa angústia,
106 irritação, desconfiança); que::eu consumia a mesma quantidade
107 e pagava..esse: oito e pouco?
- 108 **Op** =o medidor do senhor provavelmente não estava marcando
109 corretamente, senhor?
- 110 **Cl** =que isso? (2.0) (barulho de motocicleta, provavelmente está
111 falando da rua)
- 112 **Op** ... >o senhor deseja mais alguma informação?<
- 113 **Cl** não não valeu
- 114 **Op** =X fone agradece e uma boa tarde (fala acelerada e pressa em
115 desligar. Bate o telefone.)

Atendimento: 25

- 1 **Op** X fone, Vânia, bom dia?
- 2 **Cl** (parece estar rindo, talvez com outra passoa e se interrompe)
- 3 bom dia, >°filha°< eu liguei ess se – é:: segunda - segunda-feira
- 4 pra fazer uma reclamação; quanto ao: valor de uma: conta?
- 5 **Op** = sim?
- 6 **Cl** = e :: me >pediram que retornasse hoje?< pa -
- 7 **Op** = >para verificar o resultado:?<.
- 8 **Cl** I: ssô:
- 9 **Op** = eu vou verificar pra senhora. qual o número [do cliente?
- 10 **Cl** [é sete meia um,
- 11 meia sete,
- 12 **Op** = sim?
- 13 **Cl** = dígito seis
- 14 **Op** = está em nome de quem, senho[ra, a conta:?
- 15 **Cl** [Maria do Livramento Leis
- 16 Francisco.
- 17 **Op** (13.0) um momento, que estou verificando pra senhora?
- 18 **Cl** = pois não?
- 19 **Op** (40.0) senhora. eles estiveram na sua residência no dia 11 do 7.
- 20 a senhora pode confirmar o endereço?
- 21 =é Rua Barão? [do Bom Retiro↓
- 22 **Cl** [doBom Retiro, dois mil setecentos e vinte e
- 23 três, apartamento duzentos e sete, bloco dois.
- 24 **Op** =correto. eles estiveram, além de verificarem a leitura: ..
- 25 [°ham:°
- 26 [eles também verificam: como está o medidor; , né? se está
- 27 marcando corretamente. [.. (h) e: - pela avaliação que o
- 28 [°sei:°
- 29 Técnico: fez:, [aqui consta
- 30 [°ham:°
- 31 que esse consumo que fo – que foi cobrando pra senhora, está
- 32 correto: . [não há: nenhuma: irregularidade:
- 33 [°então: tá certo:°
- 34 no medidor; não, senhora:?
- 35 **Cl** = é:: é sempre: a mesma coisa? =não é a primeira: [vez que eu
- 36 [hum?
- 37 pe:ço: ..
- 38 **Op** = sim;
- 39 **Cl** = >eu não consigo<, >eu não sei como resolver essa
- 40 situação<?.
- 41 **Op** Hum
- 42 = por que que - é a: a minha conta é sempre crescente? eu
- 43 posso até estar ausente, não estar usando a energia [mas a
- 44 minha: conta: é sempre: crescente:?? ..
- 45 **Op** = sim;
- 46 **Cl** = então eu quero: descobrir qual é esse segredo?, porque eu já

- 47 estive várias: vezes na cia da energia, hhh
- 48 **Op** = sim
- 49 **Cl** = >já pedi:, já estive ausente:, estive de férias:< ..
- 50 **Op** = °correto:°
- 51 **Cl** = no período de férias, a minha conta continuava subindo:, a
- 52 (h)minha conta, > tem pessoa aqui que têm<, >que têm mais
- 53 pessoas em casa<, que fazem almoço e janta, e consomem menos
- 54 energia que eu. não há nenhum vazamento, eu não consigo
- 55 entender o que?
- 56 **Op** = a senhora confirmou que realmente não há nenhum
- 57 vazam[ento?
- 58 **Cl** [>não não?<
- 59 **Op** = °não?°
- 60 **Cl** = não existe vazamento porque [nós seríamos – nós é: ih -
- 61 **Op** [hum
- 62 **Cl** Sentiríamos ... (h)aqui fica eu, eu expliquei da outra vez, eles
- 63 **Op** [a to – (tenta interromper)
- 64 sempre alegaram problema de número de pessoas, três pessoas,
- 65 (h)em média, esse consumo não tem nada a [ver?, as pessoas não
- 66 **Op** [sei
- 67 **Cl** >ficam aqui, duas pessoas só estão fim de semana, eu não faço
- 68 comida diariamente, [tem aparelho, um banho pela manhã, um
- 69 **Op** [correto:
- 70 **Cl** banho à noite, uma pessoa ou duas pessoa no máximo: . =não
- 71 consigo entender i:sso?<
- 72 **Op** = bem:, senhora:, até o medidor, né? é: o- a X foi, né? e
- 73 verificou, mas pra que a senhora °possa confirmar se há algum
- 74 vasamento°, a senhora já fez- a senhora chegou a fazer o teste?,
- 75 pra confirmar?
- 76 **Cl** = já:: [já: já? - olha, porque não é a primeira vez que eu faço
- 77 **Op** [já? o teste foi feito quando?
- 78 **Cl** Reclamação: . eu venho lutando há mui:to te:mpo pra estabilizar
- 79 essa [situação da energia, e não consigo? .. entende? =quer dizer,
- 80 **Op** [°sim?°
- 81 **Cl** eu estou comparando [as as
- 82 **Op** [°hum hum°
- 83 **Cl** as contas anteriores: .. quer dizer, ham (parece riso) ninguém está
- 84 **Op** [sei?
- 85 **Cl** comendo mais? é uma coisa impressionante? não há, [num num
- 86 **Op** [°hum hum°
- 87 **Cl** não justifica? eu só vou- uso o aparelho na hora de fazer uma
- 88 refeição, uma coisa rápida? quando eu esquento, ou como- é
- 89 congelado, é micro-ondas, eu não consigo entender [porque
- 90 **Op** [hum hum
- 91 **Cl** que eu tenho esse consumo, não tenho criança aqui em minha
- 92 casa, [são pessoas adultas, não justifica.? eu faço a maior
- 93 **Op** [sim senhora
- 94 **Cl** economia com a energia, e todo mês vem sempre a > mais, a mais
- 95 a mais.< eu posso estar fora: da minha: casa: .. [como aconteceu
- 96 **Op** [sim

- 97 CI no mês passado de eu ficar doze dias fora de casa, a minha
 98 conta continuou .. gente? não dá pra entender isso? eu eu há
 99 muito que eu venho insistindo com isso? .. venho aqui, é nunca
 100 dizem que estão errados? [sempre -.
- 101 Op [é: até o medidor a X verificou, até:
 102 o medidor:?, o medidor, senhora, não há nenhuma
 103 irregularidade, se houvesse?, a X com certeza iria substituir
 104 esse medidor, inclusive até no mesmo dia .. se houvesse
 105 alguma irregularidade? =foi feito um exame nele, não há
 106 nenhuma: irregularidade:, [junto: ao medidor:?
- 107 CI [bom?, eu já esperava essa resposta.
 108 eu liguei até [pro desen]cargo de consciência, [e falei:, não é
 109 [°hum hum]° [orreto:]
 110 possível? .. eu estou tentando fazer economia de todas as
 111 formas [é com energia, é com consumo de de luz, só quem mexe
 112 Op [hum hum
- 113 CI no aparelho sou eu, entende? =quer dizer, não tem >não tem
 114 empregada:, que eu saia e a empregada faça comida, que deixe< é::
 115 o aparelho a aceso (tosse) =não tem nada disso?
 116 Op = corre:to?
- 117 CI só que:: - eu não consigo:? sabe? ..o que me alegavam aqui,
 118 ah? na sua casa consta que tem três pessoas, o consumo médio-
 119 Op = é, a senhora me explicou.
- 120 CI = não tem nada a ver, gente? não tem, não não justifica? .. é::
 121 [eu é que sei o que eu consumo:?
 122 Op [a senhora tem feito a- a senhora tem feito a manutenção
 123 periodicamente nos seus aparelhos?
 1254 CI = no aparelho?
- 125 Op = tanto aparelho como no outro?
 126 CI é:?. meu aparelho inclusive: é novo?
 127 Op = é novo:
 128 CI = meu aparelho não tem nenhum: problema? =eu quando eu u-
 129 é- eu uso- eu uso rápido? como estou falando pra [você-?
 130 Op [sim, mas o
 131 aparelho também é novo?
 132 CI = não, meu aparelho não é novo não. [meu aparelho tem o
 133 Op [sei:
 134 CI período que eu tenho aqui nesse prédio, dezesseis anos. mas
 135 ele é sempre limpo, desentupido. que até a gente se sente mal
 136 com o mau cheiro. [chama o:: ou ele ele já: é:: o período que
 137 Op [correto:
 138 CI tem que fazer limpeza, a gente já começa a sentir que tá que tá
 139 com cheiro forte, não tem porque não não é: deixar
 140 permanecer, né? [mas é realmente é que eu vou ter que
 141 [compreendo, senhora?
 142 trabalhar mais, pra pagar cada vez mais energia e comer
 143 menos? que cada vez a gente consome menos, faz menos
 144 comida, e não tem- [não tem como segurar esse valor desse
 145 [°hum hum°
 146 energia? [=eu acho realmente um absurdo? eu conheço gente

- 197 **Op** = mas se houvesse alguma irregularidade, senhora, junto ao
 198 medidor, com certeza? a X iria substituir esse medidor pra
 199 senhora:?
 200 **Cl** = é: eu espero: realmente: que [no próximo: mês.. porque vai
 201 [está: bem:?
 202 chegar: uma hora?, que:- (entre-sorri ironicamente) (h) até o final
 203 do ano eu já to:: paga::ndo: próximo ao salário? ..
 204 **Op** [hum hum .. correto, senhora?
 205 do jeito: que tá indo: [esse- essa essa, essa corrida:?
 206 [hum hum
 207 **Cl** tá bom? Muito obrigada?
 208 **Op** nada senhora, bom dia

Atendimento 32

- 1 **Op** Xfone Aldo: boa tarde?
 2 **Cl** (...) =° boa tarde° .. escuta: eu - eu recebi hoje: uma dívida -
 3 uma dívida pendente: e:: eu queria saber o seguinte: vocês não
 4 podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma pessoa
 5 idosa: ?
 6 **Op** = é de que mês senhora, essa dívida?
 7 **Cl** = qui tá escrito, tá escrito assim: .. total da dívida: é treze: = é
 8 no mês dez? .. tá dez: de - da -de noventa e nove :
 9 **Op** = não : só na agência da X, senhora?
 10 **Cl** só lá :? (lamenta - expressão de lameto)
 11 **Op** = só em uma de nossas lojas?
 12 **Cl** (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
 13 moro sozinha: , sou idosa : fraturei uma vértebra :(fala em
 14 seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado pausadamente)
 15 tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar uma segunda via
 16 não, (h) né(h) ?
 17 **Op** = não, dona : - infelizmente não tem como fazer isso pra
 18 senhora?
 19 **Cl**pode ir outra pessoa, né?
 20 **Op** = pode ser outra pessoa :
 21 **Cl** Pra que? pra pagar lá?
 22 **Op** = pra pagar na própria agência
 23 **Cl** muito obrigado? = eu posso - qual é que - ? a da Tijuca está
 24 aberta?
 25 **Op** = não: senhora :
 26 **Cl** .. só a da Presidente Vargas,? [Saba mais ou menos o [uh -?
 27 **Op** [= certo [fica na -
 28 altura da, ao lado do - Telefonia : na altura da Praça XI
 29 **Cl** muito obrigada, viu?
 30 **Op** Boa tarde :
 31 **Cl** Boa tarde .

Atendimento 34

(...)

- 1 **Cl** é meu nome é Panilda ; eu tava falando com a Anita ; .. há três
2 minutos atrás, quando caiu a ligação, ela tava preenchendo aí o
3 atendimento pra mim. eu eu começo de novo com você, ou: tem
4 como me passar pra ela?
5 **Op** = a senhora já é cliente?
6 **Cl** = e . e . eu eu sou usuária da [X], eu não sei como você
7 **Op** [=é o cliente:
8 **Cl** entende isso. [ah sim ?
9 **Op** [é no- é: no caso, a senhora: .. gostaria de fazer o
10 quê?
11 **Cl** veja bem? eu tava, ex eu expliquei pra ela, que o equipamento lá de
12 casa, o aparelho ; ele está com proble:mas ; que nós já tentamos
13 consertar: com com .. essas lojas de rua, né? de atendimen:to e :::
14 não não ficou bom, e a gente quer através de vocês, agora, de
15 repente estar trocando o aparelho. então ela falou que poderia ..., ela
16 tava entrando na te:la: pra agendar: .. uma um orçamento, uma
17 pessoa indo lá em casa, na na , em dois dias úteis, pra fazer o
18 orçamento, pra ver se precisava realmente trocar , .. o aparelho, e a
19 gente já tava [preenchendo os da:dos: ?
20 **Op** [o problema - é o seguinte, senhora? que a pessoa
21 que vai a sua residência: ela não vai verificar se realmente
22 precisa trocar - °ela vai apenas pra fazer a venda°- de um novo
23 aparelho :
24 **Cl** = mas é isso que eu quero fazer mesmo ?
25 **Op** = sim - °... senhora - é - não, eu estou explicando .. para não
26 haja nenhuma dúvida ?.. compreendeu? [qual seu número de
27 cliente por favor?
28 **Cl** eu prefiro te passar o cepeefe porque eu to com uma conta na e
29 terceiro número está ilegível, eu não sei se um três três: ela já
30 consultou e falou que não é. (h) eu posso passar o cepeefe do
31 meu marido?
29 **Op** só um instante ... qual o cepeefe?
30 **Cl** fala o cepeefe pra mim, Vando? (fala com alguém) (1,5)
31 zero zero três ;
32 **Op** zero zero três ;
32 **Cl** tres meia sete ;
33 **Op** tres meia sete ;
34 **Cl** sete zero sete ;
35 **Op** sete zero sete ;
36 **Cl** sete quatro ... ta ; ?
37 **Op** o nome dele é alexandre moreira? é um três meia, quatro, seis sete
38 **Cl** ah: é meia. tudo bem. o meu é que está ilegível pra mim (7.0)
39 deixa eu te perguntar uma coisa?
40 **Op** pois não ?
41 **Cl** = é: .. no caso, eu e meu marido a gente trabalha fora: né? e: e só

- 42 tem uma pessoa que fica lá em casa segundas quartas e sextas, tá?
 43 bom no caso segunda feira, a pessoa vai tá lá pra receber a visita
 44 desse funcionário da X, né? só que aí a instalação, depois que a
 45 gente der o ok, acontece mais ou menos sete dias úteis, não é isso?
 46 **Op** = de sete a dez dias úteis, exatamente.
 47 **Cl** = sete dias úteis.. o que que acontece? nós vamos viajar no dia
 48 sete: de agosto : .. (h) e aí não vai ter ninguém lá em casa? .. há
 49 possibilidade de nós agendarmos a data, é a ida dessa pessoa pra
 50 instalar o novo equipamento, antes de antes desta data?
 51 **Op** senhora: , é :: °eu creio que até o dia sete de agosto não
 52 deve ter completado os - sete ou dez dias úteis° ?
 53 **Cl** = eu sei meu amor: e mas eu tou te falando pra - se não dá pra
 54 gente: .. ad[ministrar-
 55 **Op** [eu não tenho - eu não tenho como dar informação com
 56 relação a isso? .. porque: , no caso é realmente: de sete a dez dias
 57 úteis. então quanto a isso, nós aqui não temos nenhuma influência :
 58 , porque quem agenda: a a a instalação: é o setor responsável pela
 59 companhia: e não nós.
 60 **Cl** .. ta? só um minutinho, tá? [será?: (fala com o marido: ela não pode
 61 nenhuma garantia pra gente que essa visita vai ser antes da data
 62 porque não é ela que faz essa agenda, é outra área que faz. é melhor
 63 então fazer depois, né? não não tem. ela falou que não tem como).
 64 então meu amor: olha só: eu agradeço: a tua atenção: mas eu vou
 65 deixar pra tá fazendo isso quando eu retornar da viagem ?
 66 **Op** = tudo bem ?
 67 **cl** .. [ta?
 68 **Op** [assim fica melhor? .. nada: >a X agradece a ligação<; tenha
 69 um bom dia?
 70 **Cl** bom dia.

Atendimento 40

(...)

- 1 **Cl** (..) sobre a compra de um novo aparelho :
 2 **Op** = pois não?
 3 **Cl** =o técnico fo:i na minha casa na quinta-feira: ... e: verificou
 4 que está tudo em ordem: e eu escolhi um Cosmos: .. e eu
 5 queria saber quando é que vai chegar: o novo aparelho?
 6 **Op** pois não? = qual seria o número do cliente na conta de energia,
 7 senhora?
 8 **Cl** = cinco nove: um sete sete :
 9 **Op** (2.0) só um momento? (7.0) está em nome de senhor Claudio?
 10 **Cl** .. é: isso mesmo?
 11 **Op** = a senhora por gentileza poderia confirmar o endereço?
 12 **Cl** .. Rua Jaitá, dois zero sete, apartamento sete zero dois :
 13 **Op** telefone é nove sete, sete três, quatro meia, cinco meia?
 14 **Cl** = sim :

- 15 **Op** (10.0) bem senhora, após a assinatura da adesão; tá? ... apo -
 16 após a aquisição do aparelho, a senhora teria um prazo de sete
 17 a dez dias úteis para a instalação do mesmo: ... tá? =eu peço
 18 por gentileza que a senhora aguarde, que eles estarão entrando
 19 em contato ... eh através desse telefone que a senhora deixou;
 20 noventa e sete sete três, quatro cinco meia; , tá?, marcando
 21 assim a instalação do seu aparelho:
 22 **Cl** tem↑ como você colocar uma observação aí, [pra alguma
 23 **Op** [pois não?
 24 **Cl** eh: eh: .. com relação à urgência?, porque eu estou sem
 25 aparelho; entendeu? e eu, eh .. eu preciso, né?, e é pro
 26 chuveiro:
 27 .. certo? em todo caso eu estarei colocando essa observação,
 28 senhora, e encaminhando ao setor responsável:
 29 **Cl** = tá, me faz: essa: gentileza?:
 30 **Op** = pois não, senhora?
 31 **Cl** .. tá?
 32 **Op** ... correto:
 33 **Cl** = obrigada:
 34 **Op** = por nada: a X é que agradece a ligação, a senhora tenha uma
 35 boa tarde?
 36 **Cl** = tá, obrigada, igualmente:

Atendimento 45

(...)

- 1 **Cl** (incompreensível) a chaminé (1.0) verificou tudo aqui, a
 2 tubulação em baixo: .. a chaminé do; aparelho: . e foi – e:: ela -
 3 a menina falou .. que; a própria: X tem; esse serviço: .. que
 4 pode ser feito, mas tem que fazer um orçamento; e aprovado
 5 pode ser feito
 6 **Op** .. bem, mas na:: - quando eles fizeram a:: visita, a vistoria no
 7 local, eles fize- lhe deram algum orçamento?
 8 **Cl** = nã:o; não deram não?
 9 **Op** (2.0) só informaram ao senhor que [ess-?
 10 **Cl** [i:sso:, é pra ligar pra X ..
 11 pedindo
 12 **Op** o senhor, por gentileza, teria o número do cliente na conta
 13 de energia, senhor?
 14 **Cl** .. quarenta e sete.
 15 **Op** = quarenta e sete?
 16 **Cl** = quatrocentos e trinta e oito, sete:
 17 **Op** só um momento por favor?
 18 **Cl** = sim?
 19 **Op** (8.0) por gentileza, o senhor poderia confirmar o nome do
 20 Cliente [e o endereço?
 21 **Cl** [Pa - Panilda (incompreensível),

- 22 **Op** = pois não?
- 23 **Cl** = Rua Oito de Julho, dois meia quatro, trezentos e três, Vila Isabel
- 24
- 25 **Op** (14.0) no caso o senhor deseja: é: é: solicitar esse serviço, senhor:?
- 26
- 27 **Cl** = é, gostaria:
- 28 **Op** = ele não deixou nenhum papel com o senhor?
- 29 **Cl** = um momento: (passa a falar com alguém) Panilda?, deixou algum papel contigo? .. onde está? (volta a falar com a operadora) um momentinho que eu vou pegar
- 30
- 31
- 32 **Op** = pois não, senhor?
- 33 **Cl** (16.0) ah?, deixou sim?
- 34 **Op** = deixou:, senhor? ele não deixou o valor desse: orçamento:, não? .. que ele fez?
- 35
- 36 **Cl** = não deixou: não: (passa a falar com alguém ao fundo, pergunta gritando) o valor do orçamento? (volta a falar com a operadora) não deixou não. (7.0) (incompreensível) vocês mesmos dariam?
- 37
- 38
- 39
- 40 **Op** ... então, no caso, seria somente: a chaminé:, senhor:?
- 41 **Cl** = só a chaminé (4.0) é um metro e pouco: mais ou menos (balbucia, provavelmente lendo algo)
- 42
- 43 **Op** = ah: certo? só mais um momento
- 44 **Cl** (3.0) tem até o nome aqui da menina?
- 45 **Op** (6.0) mas ele aí co- ? .. senhor?
- 46 **Cl** = oi?
- 47 **Op** = ele colocou a- é:: a instalação em .. é:: em quantas polegadas? .. que seria sua chaminé?
- 48
- 48 **Cl** = não:, não botou não?, eu até perguntei - ela falou assim, aparelho: sem chaminé?, tá aqui?, ausência de terminal T, na chaminé?
- 50
- 51 **Op** .. em todo caso, o senhor gostaria de: então de executar o serviço, [senhor?
- 52
- 52 **Cl** [é:: eu gostaria de saber, né? porque – que ela disse pra eu ligar porque aí dava o orçamento.
- 53
- 54 **Op** qual o nome da pessoa?, que falou com o senhor, o senhor sabe?
- 55 **Cl** .. é:: e? tem dois. é:: Igor da °não sei o que°? e Barby .. de- Itavera, Itavera?
- 56
- 57 **Op** = certo: = o seu telefone pra contato é o dois cinco quatro, zero três, nove sete, senhor?
- 58
- 59 **Cl** = i: sso:
- 60 **Op** (9.0) só mais um momento, por favor? (7.0) senhor?
- 61 **Cl** = sim?
- 62 **Op** = nesse caso, estarei encaminhando as suas informações ao setor responsável, e este vai entrar em contato com o senhor: .. tá? = porque ele não deixou- ela não deixou nenhuma polegada, né? .. da chaminé a ser feita?
- 63
- 64
- 65
- 66 **Cl** = não: não deixou nada (1.5) e aí?, como vai ser?
- 67 **Op** I: sso:, nesse caso eles vão entrar em contato com o senhor pra lhe da:r as informaçõe: ... em todo caso, o senhor gostaria de executar o serviço?
- 68
- 69
- 70 **Cl** .. é:, eu gostaria de- eu queria saber quanto- quanto vai ser também,

- 71 né?
- 72 **Op** = certo: eles vão entrar em contato com o senhor. =eu peço por
73 gentileza que o senhor aguarde:, senhor?
- 74 **Cl** = quanto tempo? .. de: contato?
- 75 **Op** = ou hoje ou amanhã.
- 76 **Cl** ou hoje ou amanhã?
- 77 **Op** = i:sso:
- 78 **Cl** .. é: tá bom? eu queria .. fazer logo: esse serviço porque: .. >muito
79 frio, né?< (ri)
- 80 **Op** = correto:, senhor? .. (entre-sorri) em todo caso, eles estarão
81 entrando em contato com o senhor. =eu peço por gentileza que
82 o senhor aguarde? =eu estou falando com quem?
- 83 **Cl** = Alexandre ... eu estou falando com quem?
- 84 **Op** Luana, senhor? Tá bom, senhor?
- 85 **Cl** Luana:
- 86 **Op** ... tá bom, senhor:?
- 87 **Cl** = tá bom: então eu vou fazer isso: tá- então eu espero, né? =tá
88 bom, obrigado?
- 89 **Op** tá bom? Obrigada, a X agradece, tenha uma boa tarde?

Atendimento: 62

- 1 **op** Xfone Neia, boa tarde?
- 2 **cl** .. boa tarde Neia?, é:: o apartamento da minha mãe cumpriu a
3 exigência: de fixar uma báscula: pra ventilação: e eu queria
4 pedir um medidor, a instalação de um medidor.
- 5 **op** .. tem o número do Cliente?
- 6 **cl** .. tenho: (11.0) (cliente suspira) onde eu anotei? (1.5) é: sete dois
7 zero: .. um zero cinco:
- 8 **op** (2.5) está em nome de quem?
- 9 **cl** = é:: .. Dalva Vieira
- 10 **op** (2.5) confirma o endereço, por favor?
- 11 **cl** = é Rua Adolfo Dantas, oito nove: .. novecentos e quatro:
- 12 **op** ... pode confirmar o telefone de contato?
- 13 **cl** = cinco quatro um: meia nove onze:
- 14 **op** = aguarda só um momento, por favor?
- 15 **cl** = tá ok? (vozes e carros ao fundo)
- 16 **op** (15.0) no caso, o senhor já cumpriu: as exigências:?
- 17 **cl** = já:?, só tinha: uma exigência [de::
18 **op** [°fixação da báscula:°
- 19 **cl** = fixar: a: báscula:, é.
- 20 **op** = i:sso: . eu posso solicitar um retorno do técnico:, ele estará
21 indo ao local no caso, na segunda-feira:
- 22 **cl** .. (h)segu:nda-feira? =[pelo amor de Deus? não tem jeito
- 23 **op** [°i:sso:°
- 24 de ir amanhã? =a minha mãe tem setenta e sete anos?
- 25 **op** .. não, no caso amanhã não, somente na segunda-feira: no
26 horário de oito às dezoito ... que no caso, a escala de serviço de

27 amanhã, ela já está fechada, já está conluída. nós não temos
 28 como: incluir; mais nenhum serviço:
 29 **cl** (2.5) °ham ham:° ... tá bom?.
 30 **op** ... mais alguma informação, senhor?
 31 **cl** = só isso mesmo:
 32 **op** = a Xfone agradece sua ligação e tenha uma boa tarde?
 33 **cl** = tá; bom; , obrigado:
 34 **op** = por nada.

Atendimento 4:

1 **at** X fone, Sintia, bom dia.
 2 **cl** bom dia, Sintia. eu queria uma informação de vocês
 3 **at** pois não
 4 **cl** é que eu li que o comunicado da X no Jornal G hoje, né?
 5 falando da prevenção que os aquecedores tem que ser
 6 **at** hum hum
 7 **cl** um terminal/ por fora externo tipo “T”. né isso?
 8 **at** Correto
 9 **cl** então, pois é, eu eu sou síndica aqui de um prédio e esse esse
 10 terminal tipo “T” de um dos apartamentos que fica assim lá
 11 num andar alto caiu, tá? então eu consultei a administradora ela
 12 disse que isso não era responsabilidade do condomínio, isso
 13 era responsabilidade do apartamento providenciar junto a X.
 14 então eu queria que você me desse a informação correta.
 15 porque eles estão sem es/ esse terminal externo tipo “T” que
 16 fica do lado de fora do apartamento
 17 **at** aí a senhora quer saber se a responsabilidade do:
 18 **cl** é”. quem é que tem que providenciar a colocação desse tipo
 19 “T”
 20 **at** bom, aih isso geralmente cada apartamento solicita, senhora.
 21 **cl** aí o apartamento tem que/
 22 **at** Porque no caso esse terminal “T” é do aquecedor da pessoa
 23 **cl** ãh .. exatamente. então não importa não eu quero a informação
 24 correta, tá?
 25 **at** Sim
 26 **cl** Porque são/ inclusive tem uma pessoa já uma certa idade que
 27 mora. afinal de contas a gente quer a segurança de todo mundo
 28 no prédio, né?
 29 **at** sim. justamente. não aí no caso quem solicita é o próprio
 30 morador
 31 **cl** é o morador que tem que solicitar a quem para colocar aquele
 32 terminal “T”?
 33 **at** sim, a própria X ela faz ess/ essa instalação
 34 **cl** ah, ela faz a instalação?
 35 **at** Sim
 36 **cl** e ela liga para o zero oitocentos mesmo?
 37 **at** sim, esse mesmo n°. esse n° que a senhora está ligando
 38 **cl** ah::

39 **at** sendo que. a X/ essa essa informação que a senhora leu, no
40 caso é somente vistoria de segurança. a X vai ao local. vai
41 fazer a vistoria. essa vistoria inclui testes na tubulação, testes
42 nos aquecedores e teste no fogão. verificar escapamento
43 verificar instalação se está feito corretamente e essa/ esses
44 detalhes de chaminé, se tem ventilação no local, se está
45 adequada a instalação. Então havendo qualquer exigência, tipo
46 essa, ela vai verificar que está sem chaminé. vai deixar uma
47 exigência. é:: aquecedor instalado sem chaminé vai deixar a
48 exigência. o cliente tem que cumprir hum hem em dentro de
49 trinta dias. e a X também vai fazer até mesmo um orçamento
50 para informar ao cliente quanto ficará esse serviço.
51 **cl** porque no caso é a X que tem que fazer isso, não é?
52 **at** sim. a X/ faz esse tipo de serviço. mas não somente ela que faz
53 e- esse serviço de instalação de chaminé.
54 **cl** ham ham.
55 **at** então, o que ocorre? ela vai deixar uma informação de que há
56 essa exigência. o cliente tem trinta dias para cumprir senão o
57 energia é fechado. ela vai deixar o orçamento também. o
58 cliente querendo entrar em contato solicitando o retorno da X
59 informando que aceitou o orçamento. a X retorna ao local para
60 cumprir essa exigência
61 **cl** mas no caso, a moradora que tem que ligar pra'í ou é o
62 condomínio pede pra vir pra vir ver?
63 **at** não. Se for para todos do condomínio, o síndico que no caso o
64 responsável pelo prédio o síndico vai ter que entrar em contato
65 conosco através de uma correspondência, nos encaminhar a ata
66 que eleger o síndico e a solicitação por escrito
67 **cl** hã. Pois é, mas por exemplo eu eu eu quero falar com a X pra
68 vir ver o o::
69 **at** = o da senhora, específico
70 **cl** não. o meu não. eu quero
71 **at** Sim
72 **cl** eu quero que a X venha ver o do condomínio, a onde fica todos
73 os relógios da da X que tá exalando um cheiro de energia
74 muito forte
75 **at** Medidor. aí a senhora tem que entrar em contato direto com o
76 setor de emergência, informar que está sentindo cheiro de
77 energia onde ficam instalados os medidores. na cabine
78 **cl** é. in inclusive é é com cheiro de/ forte no corredor do primeiro
79 andar
80 **at** sim. então isso daí a senhora no caso teria que chamar direto a
81 emergência
82 **cl** Hã
83 **at** a emergência vai verificar se o problema está no medidor, se
84 está na entrada do energia. vão informar a senhora
85 **cl** tá. Então são duas coisas diferentes
86 **at** sim.
87 **cl** e agora, e com relação a esse/ a essa chaminé lá desse
88 apartamento?

89 **at** sim, então, a senhora querendo solicitar, a X vai ao local fazer
90 essa/ essa vistoria
91 **cl** hum?
92 **at** e até vai informar ao cliente que tem que ser instalado e vai
93 informar o orçamento.
94 **cl** hum hum. aí é como síndica posso pedir pra vir olhar uma vez
95 que tá na/ uma vez que/ que é/ que é o condomínio? (iniciam a
96 fala juntas. incompreensível)
97 **at** sim/ ah/ a senhora só vai solicitar/ no caso a senhora é a
98 síndica?
99 **cl** Sou
100 **at** a senhora só vai solicitar esse pedido se for para o condomínio
101 todo. ou para no caso seu/ se estiver em nome do condomínio.
102 agora o dos moradores, a conta é individual ou coletiva?
103 **cl** é conta individual
104 **at** =é conta individual, então, cada um pode solicitar/ querendo
105 solicitar individual, pode ser solicitado
106 **cl** bem, então no caso dessa moradora é ela que tem que ligar
107 para a X e a X dizer
108 **at** Correto
109 **cl** tá sem o coisa “T” dela
110 **at** justamente
111 **cl** e nesse zero oitocentos mesmo. ela pode pedir
112 **at** isso. nesse mesmo zero oitocentos
113 **cl** ah, então tá legal
114 **at** tá bem?
115 **cl** então eu vou comunicar lá a moradora pra ela.. porque eh eu
116 pensei que a gente até poderia/ a gente mesmo podia botar
117 aquele coisa “T” lá. porque ele simplesmente caiu. a gente
118 mesmo podia colocar
119 **at** sim. é como estou lhe falando. não é necessariamente a X que
120 tem que ter feito/ que tem que instalar esse terminal
121 **cl** pois é, mas acontece que a gente/ como é no último andar
122 **at** Sim
123 **cl** ali só se for pra pendurar um negócio pra colocar
124 **at** ãh, correto. então, no caso ela solicitando, a X vai ao local, a X
125 já vai fazer essa vistoria de segurança em todos os aparelhos
126 dela, inclusive um teste na tubulação
127 **cl** hum hum. por exemplo, porque/ aqui está dizendo que é
128 perigoso num ter aquele aquele coisa “T” lá, né?
129 **at** ah, com certeza
130 **cl** tá. Então eu vou passar essa informação pra ela
131 **at** está bem, senhora?
132 **cl** está OK. é: agora, como é que eu/ eu queria então registrar pra
133 vir dar uma olhada aqui no no no:: nosso: do condomínio
134 **at** nos medidores
135 **cl** É
136 **at** nos medidores, lá é o o
137 **cl** é nos medidores do condomínio
138 **at** o cheiro de energia? o cheiro

- 139 **cl** porque/ tá com cheiro de energia, inclusive tem uns que tão
 140 assim/ como se estivesse soltando água... um óleo, entendeu?
 141 **at** eu vou passar para a senhora o telefone da emergência. a
 142 senhora quer anotar por gentileza?
 143 **cl** pois não
 144 **at** é o zero oitocentos, vinte e quatro zero zero nove nove

Atendimento: 75

- 1 **at** Muito da X, ELuana boa tarde
 2 **cl** boa tarde ELuana. me dá uma informação querida. é na semana
 3 passada ou semana retrasada, eu comprei, eu fiz uma compra
 4 de um aquecedor
 5 **at** pois não
 6 **cl** com vocês, e:: o rapaz me entregou no sábado pra instalar, mas
 7 aí no sábado ele falou que não poderia instalar, que voltaria
 8 hoje, de manhã. a manhã toda já passou e e não apareceu
 9 ninguém pra instalar aquele aquecedor lá
 10 **at** certo, o senhor sabe o nome da pe, do técnico?
 11 **cl** é Carlos
 12 **at** é o Carlos?
 13 **cl** Isso
 14 **at** o senhor por gentileza poderia me informar seu número de
 15 cliente, na conta de energia?
 16 **cl** Tem, 2,3,0
 17 **at** 2,3,0?
 18 **cl** 9,4,5
 19 **at** 9,4,5?
 20 **cl** traço 8
 21 **at** traço 8? só um momento por favor?
 22 **cl** Tá
 23 **at** Está em nome de senhor José Leandro?
 24 **cl** Isso
 25 **at** Rua Eusébio, tre, três três cinco
 26 **cl** 335, 102
 27 **at** 102?
 28 **cl** Isso
 29 **at** Telefone pra contato é o 228, 12, 27 senhor?
 30 **cl** Isso
 31 **at** eu estou falando com o próprio?
 32 **cl** Com o José, isso
 33 **at** Senhor Mario eu estarei informando ao setor responsável ao
 34 qual eles marcaram, é para hoje, na parte da manhã e até o
 35 momento não compareceram?
 36 **cl** Sim
 37 **at** tá? Eu peço por gentileza que o senhor aguarde que o senhor
 38 terá o contato
 39 **cl** eu não estou em casa não, mas quem tiver em casa lá atende e
 40 recebe o recado

41 **at** Pois não senhor
 42 **cl** tá ok? Obrigado ELuana
 43 **at** por nada, a X é que agradece tenha uma boa tarde
 44 **cl** boa tarde

Atendimento 2:

| | ATORES | AÇõES |
|----|---------------|---|
| 1 | At | (abertura) X fone, Sintia, bom dia! |
| 2 | Cl | Bom dia Sintia, eu gostaria de fazer uma mudança de nome |
| 3 | At | só um momento por gentileza (segundos) Qual o nº do cliente, |
| 4 | | por favor, senhora? |
| 5 | Cl | nº? |
| 6 | At | Isso. |
| 7 | Cl | eh: pêra aí, deixa eu ver/ onde eu vejo esse nº? ah nº do |
| 8 | | cliente. é vinte e cinco, noventa, oito nove dígito 1 |
| 9 | at. | sim sim sim. está em nome de quem? |
| 10 | cl. | João Alvares da Costa |
| 11 | At | a senhora quer tirar esse nome e pôr o seu, né isso? |
| 12 | Cl | é por/ do meu marido... no caso |
| 13 | At | a senhora tem o cpf dele em mãos? |
| 14 | Cl | Tenho |
| 15 | At | (alguns segundo. parece operar o sistema) senhora, conta |
| 16 | | referente ao mês 7 vence no dia 23 do 7, é de sua |
| 17 | | responsabilidade? |
| 18 | Cl | é, é |
| 19 | At | a senhora mora no imóvel desde de quando? |
| 20 | Cl | ah tem dois meses mais ou menos, acho, uns dois meses. |
| 21 | At | o que ocorre, senhora, essa conta ela vai vencer dia 23 do 7. |
| 22 | | então a transferência só pode ser processada após o pagamento |
| 23 | | dessa conta do mês 7 |
| 24 | Cl | (fala junto) ah é? |
| 25 | At | (continuando) então quando a senhora executar o pagamento |
| 26 | | da conta referente ao mês 7, a senhora entra em contato |
| 27 | | conosco para solicitar a transferência |
| 28 | Cl | Tudo bem, tá bom então |
| 29 | At | (junto, não deixa fechar) tá bem? a senhora me confirma |
| 30 | | telefone para contato, por favor? |
| 31 | cl. | 281, 32 60 meu nome e Maria |
| 32 | At | (acompanhado e repetindo o ditando) trinta e dois sessenta, foi |
| 33 | | atualizado, tá bem |
| 34 | Cl | tá, muito obrigado |
| 35 | At | a X fone agradece, tenha um bom dia |
| 36 | | Igualmente |

Atendimento: 21

1 **At** X fone, Cristy, boa tarde
2 **Cl** Boa tarde, Cristy, eu tava até desistindo (meio sorrindo) eu eu
3 tava aqui uma fita dizendo que o tempo médio era de
4 atendimento era sessenta. mas não sei se era de sessenta
5 minutos ou sessenta segundos
6 **At** Sessenta segundos
7 **Cl** ah:: bom↑ (dá uma gargalhada)
8 **At** (pequena risada da atendedoras)
9 **Cl** Olha só Cristy
10 **At** Pois não? Isso
11 **Cl** é o seguinte. meu nome é Josias Ricardo. E eu tenho a::: a
12 conta da X debitada, no:: Banco Itaú
13 **Zt** Sim
14 **Cl** é:: eu me aborreci hoje com o Itaú, é:: e tô considerando para
15 mudar de:: de de de:: consolidar meu movimento no Banco do
16 Brasil. (fala pausadamente)
17 **At** ne nesse caso ne nesse caso gostaria de fazer a exclusão do
18 débito automático?
19 **Cl** eu gostaria de fazer a a exclusão do Itaú e a inclusão no no
20 Banco do Brasil, é possível?
21 **At** Nesse/ essa essa inclusão e exclusão de débito automático é
22 feita na própria agência bancária, senhor. no caso
23 **Cl** =na agência bancária?
24 **At** Isso
25 **Cl** ah é?
26 **At** Hoje o seu débito automático é em que banco?
27 **Cl** Hoje é no Itaú
28 **At** no Itaú? o senhor faz a exclusão, solicita a exclusão do débito
29 automático no Itaú, e a inclusão no Banco do Brasil
30 **Cl** ah::: na própria agência
31 **At** Exatamente
32 **Cl** ah:: tá. e isso tá sendo feito tanto pra vocês quanto pra firma Y,
33 o procedimento é o mesmo?
34 **At** Não, realmente não tenho como lhe confirmar. pra X,
35 realmente é esse procedimento. agora pra FIRMA Y ou outras
36 companhias, o senhor teria que entrar em contato com eles
37 **Cl** ah:: tá bom então
38 **At** Sim
39 **Cl** tá, muito obrigado por (incompreensível)
40 **At** a X fone que agradece sua ligação, e tenha uma boa tarde
41 **Cl** Obrigado
42 **At** Por nada