3 Metodologia

3.1 Metodologia de coleta dos dados

As interações entre atendentes e clientes que compõem nosso *corpus* de dados foram coletadas em uma central telefônica de reservas de uma companhia aérea brasileira de grande porte no período de trabalho entre 11/05/1999 e 08/03/2000.

O processo de coleta desses dados foi norteado pelo método etnográfico (Erickson, 1996; Saville-Troike, 1996; Minayo, 2002), que pressupõe uma observação participante, através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado. O observador coloca-se como parte do contexto de observação, participando do cotidiano do grupo estudado (cf. Minayo, 2002:59), obtendo informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos.

Nesta seção, temos como objetivo descrever esse processo de coleta dos encontros de serviço em análise neste trabalho. Inicialmente, em 3.1.1, apresentam-se algumas características gerais da central de atendimento por telefone, informações coletadas em nosso trabalho de campo, tais como: a) localização, b) horário de funcionamento, c) número de funcionários, d) organização dos setores de atendimento (ilhas), e) representação esquemática do ambiente físico da central. Em seguida, em 3.1.2, apresentam-se as fases de contato inicial e de negociação com a empresa para a realização da pesquisa.

Em 3.1.3, apresentam-se questões relacionadas ao processo de reconhecimento da empresa e de seus serviços. Em 3.1.4, por sua vez, relata-se o procedimento de coleta dos dados. Por fim, em 3.1.5, descreve-se o processo de transcrição dos dados.

3.1.1 A central de atendimento

A central de reservas em questão localizava-se em um salão de um dos edifícios da empresa na cidade do Rio de Janeiro e atendia a todo o Brasil 24 horas por dia com um sistema de discagem gratuita.

Sendo composta de 1 gerente, 12 supervisores, 1 secretária, 2 funcionários administrativos, 56 estagiários, 301 agentes de reserva, a central instalava-se em um salão com 148 posições de atendimento a clientes (PAs), ativadas, nas quais encontramos uma mesa com divisórias em que há um aparelho telefônico e um terminal de computador conectados em rede. A central de reservas estava dividida em diferentes setores de atendimento. Tínhamos o setor de atendimento ao cliente-passageiro (*ilha de passageiros*), o setor de atendimento ao cliente-agente de viagens (*ilha de agências*), o setor de informações (*ilha de informações*) e o setor de filas (*ilha de filas*).

A *ilha de passageiros*, formada de 66 PAs, e a *ilha de agências*, formada de 42 PAs, existiam em função do tipo de cliente; uma atendia a passageiros e a outra a agentes de viagens. A *ilha de filas*, composta de 12 PAs, atendia aos dois tipos de cliente; já a *ilha de informações*, composta de 16 PAs, atendia aos dois tipos de clientes e aos operadores lotados na *ilha de passageiros* e na *ilha de agências*.

Os quatro setores apresentados existiam em função da diversidade de informações e tarefas envolvidas na realização do serviço prestado e em função da forma de abordar o cliente. Enquanto na *ilha de passageiros*, na *ilha de agências* e na *ilha de informações* o operador era quem recebia a ligação do cliente, na *ilha de filas* o operador era quem ligava para o cliente, com o intuito, por exemplo, de avisá-lo de que sua reserva, na fila de espera, foi confirmada.

Esses diferentes tipos de *telemarketing* – atividade interativa entre empresas e clientes, através de recursos de telecomunicações e informática, para realizar atividades de Marketing - são denominados, respectivamente, receptivo e ativo (cf. Castelliano e Ferreira, 1998).

Vale ressaltar que havia dois números disponíveis para o contato com a empresa. Um, divulgado na mídia, atendia somente aos clientes passageiros; outro, divulgado para as agências de viagem, atendia somente aos clientes agentes de viagem.

Ilha de Passageiros

A função principal deste setor era atender às necessidades dos passageiros diretamente. O serviço dos operadores nesse setor compreendia diferentes tipos de atendimentos, em que estavam em jogo diferentes objetivos¹.

Ilha de Agências

A função principal deste setor era atender às necessidades dos passageiros através da mediação do agente de viagens. O serviço dos operadores, também, compreendia diferentes tipos de atendimentos, em que estavam em jogo diferentes objetivos².

Ilha de Informações

Este setor existia em função da especificidade de certas informações. Ele era composto de agentes de reservas mais experientes que tinham como função (a) dar suporte a agentes de reservas de outros setores, tirando suas dúvidas a respeito dos serviços oferecidos pela empresa; (b) atender a clientes-agentes e clientes-passageiros, fornecendo-lhes valores de tarifas internacionais sujeitos à variação em função da flutuação do valor da moeda americana e das épocas de alta e baixa temporada. Assim, se algum passageiro ou agente de viagens estivesse interessado em saber o valor de passagens aéreas internacionais seria transferido pelos atendentes das diferentes *ilhas* para esse setor.

Ilha de Filas

Este setor existia em função das especificidades do *telemarketing* receptivo e ativo, pois, neste caso, a empresa toma a iniciativa do contato. Os operadores ligavam para um grupo de pessoas/empresas previamente selecionado por diferentes motivos relacionados às reservas. Um atendente do setor de filas podia ligar para o cliente para confirmar sua reserva ou para comunicar-lhe a expiração de seu prazo de reserva, por exemplo.

A execução das atividades nessas ilhas - de passageiros, agências, informações e filas - era desempenhada por um agente de reservas que, de acordo com a empresa, deveria possuir: (a) 2º grau completo; (b) habilidade de comunicação em língua portuguesa; (c) habilidade oral regular em língua inglesa; (d) disponibilidade para trabalhar em regime de escala de 6h/dia, finais de semana

¹ Ver seção 5.4

² Ver seção 5.4

e feriados; (e) habilidade de trabalhar com eficiência sob a pressão do tempo; (f) habilidade de digitação no teclado de computador; (g) idade mínima 18 anos.³

Visando realizar as atividades nas diferentes “ilhas” de forma eficaz, a empresa oferecia ao seu agente de reservas um treinamento que fazia com que ele pudesse: (a) operar corretamente o equipamento de micro computação e a aparelhagem de telefonia a sua disposição; (b) conhecer o bem comercializado e todos os serviços oferecidos pela empresa; (c) estar atualizado no que diz respeito às tendências do mercado.

No entanto, apresentar habilidades técnicas e administrativas, estando engajado e envolvido com o bem comercializado, com a empresa e com o cliente não parecia ser suficiente na visão da empresa. Ela tratava como necessário, também, o fato de o agente de reservas apresentar habilidades comunicativas, sendo capaz de oferecer informações de forma clara e de solucionar problemas com uma argumentação consistente. Enfim, o agente de reservas deveria, segundo a empresa, dominar a arte de conquistar e manter clientes através da linguagem, levando estes clientes não só a adquirir o produto, mas também a divulgar o nome da empresa. Os atendentes, portanto, apresentavam uma competência técnica demonstrável, adquirida previamente, que podia fazer com que a prestação de serviço fosse de qualidade.

Não foi realizada uma pesquisa a respeito dos clientes. Sabe-se que a central atendia a agentes de viagens funcionários de agências de todo Brasil e a passageiros de aviação comercial, em geral.⁴

Uma representação esquemática⁵ da disposição física da central de reservas pode ser vista em seguida⁶:

³ Informações retiradas da página da empresa na Internet.

⁴ As informações apresentadas foram retiradas da página da empresa na Internet, bem como coletadas através de entrevistas informais com supervisores e instrutores, quando da observação etnográfica.

⁵ Vale ressaltar que tal representação foi feita fora de escala, não se respeitando, portanto, as devidas proporções.

⁶ (PA) leia-se ponto de atendimento; PTA refere-se a um setor de trabalhos burocráticos sem interação com clientes.