

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

BÁRBARA SOARES DA SILVA

**NÍVEL DE QUALIDADE EM ATENDIMENTO DE *SERVICE DESK* EM ESPANHOL E
EMPREGO DE CARACTERÍSTICAS LINGUÍSTICAS:
UMA PESQUISA BASEADA EM *CORPUS***

**MESTRADO EM
LINGUÍSTICA APLICADA E ESTUDOS DA LINGUAGEM**

**SÃO PAULO
2013**

BÁRBARA SOARES DA SILVA

**NÍVEL DE QUALIDADE EM ATENDIMENTO DE *SERVICE DESK* EM ESPANHOL E
EMPREGO DE CARACTERÍSTICAS LINGÜÍSTICAS:
UMA PESQUISA BASEADA EM *CORPUS***

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, sob orientação do Professor Doutor Tony Berber Sardinha.

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
2013**

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

São Paulo, ____ de _____ de 2013.

FICHA CATALOGRÁFICA

SILVA, Bárbara Soares da. *Nível de qualidade em atendimento de Service Desk em Espanhol e emprego de características linguísticas: uma pesquisa baseada em corpus*, São Paulo, 73f., 2013.

Dissertação (Mestrado): Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Área de concentração: Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem

Orientador: Prof. Dr. Tony Berber Sardinha

Palavras-chave: Desempenho; *Service Desk*; Linguística de *Corpus*; Tecnologia da Informação; Espanhol.

BÁRBARA SOARES DA SILVA

**NÍVEL DE QUALIDADE EM ATENDIMENTO DE *SERVICE DESK* EM ESPANHOL E
EMPREGO DE CARACTERÍSTICAS LINGÜÍSTICAS:
UMA PESQUISA BASEADA EM *CORPUS***

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, sob orientação do Professor Doutor Tony Berber Sardinha.

Aprovação em:/...../.....

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Cristina Camargo Alberts Franco
(FATECSP)

Profª Drª Renata Condi de Souza
(FRSP)

Prof. Dr. Tony Berber Sardinha
(PUCSP - orientador)

Aos meus pais, com todo amor.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, por me dar forças para cursar as matérias propostas pelo LAEL, para pegar um trem e várias conduções, de minha cidade natal, Ribeirão Pires, até a PUC, em tantas manhãs de chuva, de muito sol, vencendo as adversidades e problemas do dia a dia, tudo isso para cursar o Mestrado!

Em segundo lugar, agradeço aos meus pais, Cláudio José e Ilma Soares, que sempre acreditaram em meus sonhos.

Agradeço também à minha irmã, Andressa Soares, que, delicadamente, provia sua opinião sobre as situações rotineiras do meu curso.

Minha família sempre foi meu pilar e continuará sendo. Devo, aos que mais amo, não só minha vida mas também minhas vitórias.

Em terceiro lugar, agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Tony Berber Sardinha, que, pacientemente, escutou todos os meus desabafos, os meus pedidos de ajuda, aclarou minhas dúvidas e, exatamente como um sábio, mostrou-me, na caminhada, sempre a melhor decisão a tomar.

Agradeço aos membros do Programa de Estudos Pós-Graduados em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, por auxiliar-me em todos os procedimentos relacionados ao curso; à CAPES, pela bolsa de estudos concedida ao longo destes dois anos; e à empresa A, por ceder-me o corpus utilizado para análise.

Por fim, mas com um enorme significado para mim, agradeço muito aos amigos do grupo GELC, por tantas contribuições em minhas apresentações, por proverem opiniões e sugestões sobre minha dissertação e pela disponibilidade incondicional em colaborar, de forma preciosa e significativa, para meu crescimento.

*“Tudo posso naquele que me fortalece.”
Filipenses 4:13*

RESUMO

À medida que a economia brasileira se internacionaliza, empresas nacionais têm a necessidade de oferecer serviços de atendimento telefônico em língua estrangeira aos seus clientes. Este estudo baseia-se em dados de uma companhia americana localizada no Brasil, contratada por uma multinacional brasileira para fornecer suporte de *Service Desk* por telefone aos seus clientes. Um *Service Desk* é uma prestação de serviço de TI dentro dos serviços de gerenciamento de Tecnologia da informação (ITSM), conforme definido pela metodologia ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação). A intenção é prover um único ponto de contato (“SPOC”) com o intuito de atender às necessidades comunicacionais, tanto de usuários quanto de funcionários de TI. O objetivo deste estudo é identificar e estudar quais são as características linguísticas que uma central de suporte em microinformática apresenta quando presta serviços em língua espanhola a clientes que não estão habituados ao conceito *Service Desk*. A metodologia da pesquisa inclui os seguintes passos: primeiramente, um conjunto de ligações foi colhido, criando-se um *corpus* de 70 textos etiquetados com o etiquetador *Biber Spanish Tagger*. Em seguida, os dados foram submetidos ao *software* estatístico SPSS e uma anotação manual dos níveis de desempenho de qualidade e suas características linguísticas foi executada por meio de taxonomia desenvolvida para esta pesquisa, baseada em Michael Hoey (1983). A pesquisa proposta é justificada pelo fato do estudo oferecer contribuição à Linguística de *Corpus* pois não há pesquisas anteriores abordando atendimentos telefônicos em *Service Desk* analisando a relação entre o uso do Português e do Espanhol. Os resultados indicam baixa incidência de problemas nas ligações; ao serem agrupados, tais problemas indicam diferença nos níveis de qualidade de atendimento do departamento. Esses resultados podem ser avaliados e trabalhados em uma rotina de treinamento, propiciando aos analistas de atendimento maior ciência das características linguísticas das ligações em *Service Desk*.

Palavras-chave: Desempenho; *Service Desk*; Linguística de *Corpus*; Tecnologia da Informação; Espanhol.

ABSTRACT

As the world economy becomes more internationalized, domestic companies offer phone call services in different languages to their customers. This study looks at data belonging to an American company based in Brazil that was hired by a Brazilian multinational corporation to provide Service Desk support by phone to its customers. A service desk is a primary IT service called for in IT service management (ITSM) as defined by the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) methodology. It is intended to provide a Single Point of Contact to meet communication needs of both users and IT employees. In this study, the goal is to relate quality standards and its linguistic features in Service Desk calls held in Spanish. Research methodology includes the following steps: First, a set of calls were collected enabling a corpus of 70 texts that was fully tagged with Biber Spanish Tagger. Secondly, data research has been submitted to SPSS (statistics software) and hand annotation on quality desempenho levels and its linguistic features was done through a taxonomy developed for this research drawing on Hoey (1983). The proposed research is justified due to the fact that the study aims mainly in contributing to Corpus Linguistics filling out corporate telephone service rendering in Spanish and Portuguese language considering there is no previous research in Service Desk area and through the analysis of these languages. Results indicate incidence of calls issues that can be assessed and worked on at a level basis which can raise awareness of attendants to the linguistics characterization of service desk calls.

Keywords: Performance; Service Desk; Corpus Linguistics; Information Technology; Spanish.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1:	<i>Corpora</i> encontrados na literatura.....	21
Quadro 2:	Amostra da tabela metadados.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Média – análise de agrupamentos.....	47
Tabela 2:	Relação entre marcadores e nível de qualidade dos atendimentos	50
Tabela 3:	Média de empréstimos do Português.....	51
Tabela 4:	Instâncias de atendimento.....	53
Tabela 5:	Relação desempenho - origem dos analistas.....	54
Tabela 6:	Desempenho de nativos e não nativos.....	55

LISTA DE ABREVIATURAS

CSC	<i>Customer Service Corpus</i>
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
QECR	Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas
SPSS	<i>Statistics Standard Software</i>
TI	Tecnologia da Informação
TMA	Tempo Médio de Atendimento

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A:	Tabela: Metadados.....	64
Apêndice B:	Tabela: Transcrição de gravações (em mídia digital).....	---
Apêndice C:	Tabela: Classificação de Marcadores Discursivos Espanhol Geral (em mídia digital).....	---
Apêndice D:	Tabela: Etiquetas geradas pelo <i>Spanish Biber Tagger</i> (em mídia digital).....	---
Apêndice E:	Tabela: Instâncias de empréstimos do Português.....	67
Apêndice F:	Tabela: Termos da Microinformática.....	69
Apêndice G:	Tabela: Listagem de desempenho.....	71
Apêndice H:	Tabela: Utilização de marcadores.....	73

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1	Linguística de <i>Corpus</i>	19
2.2	Sobre marcadores discursivos.....	26
2.2.1	Estruturadores de informação.....	28
2.2.2	Conectores.....	29
2.2.3	Reformuladores.....	30
2.2.4	Operadores argumentativos.....	31
2.2.5	Marcadores conversacionais.....	32
2.3	Comunicação intercultural.....	33
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	36
3.1	O contexto de pesquisa.....	36
3.2	Sobre o <i>Service Desk</i> , o <i>Help Desk</i> e o <i>Call Center</i> : um breve relato.....	37
3.3	Objetivos e questões de pesquisa.....	38
3.4	Coleta e descrição do <i>corpus</i>	39
3.5	Metodologia de análise do <i>corpus</i>	40
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	46
4.1	Avaliação segundo critérios de qualidade.....	46
4.2	Marcadores discursivos.....	48
4.3	Empréstimos do Português.....	50
4.4	Emprego de termos de microinformática.....	52
4.5	Relação entre qualidade nos atendimentos e origem dos analistas.....	54
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
	REFERÊNCIAS.....	59
	GLOSSÁRIO.....	62
	APÊNDICES.....	63

1 INTRODUÇÃO

A comunicação intercultural, no que tange aos serviços de suporte ao cliente, especificamente nos Estados Unidos, tem crescido extensivamente desde 1990. O fornecimento destes serviços, especialmente nos anos 90, adveio de países como Índia e Filipinas. A comunicação intercultural é uma disciplina científica que estuda os processos de comunicação entre representantes de culturas diferentes e é um dos temas-chave quando o assunto é a prestação de serviços que, como consequência, envolva outro idioma. Primeiramente, para dar luz à realidade de uma comunicação intercultural como a encontrada neste estudo, é importante considerar o que conhecemos hoje como um atendimento telefônico. O atendimento, tanto de *Call Center* como de *Help Desk* e *Service Desk*, ilustra um local composto por estruturas físicas e de pessoal, que objetiva centralizar o recebimento de ligações telefônicas por meio da distribuição automática aos chamados agentes de atendimento.

De acordo com Malone (2005), um considerável número de empresas que empregam funcionários neste cenário de trabalho pratica uma dinâmica conhecida como *offshore*. Trata-se de uma prática que mantém a contabilidade da empresa em um país distinto daquele onde exerce sua atividade. No Brasil, no início dos anos de 1990, foi também identificada tal concentração com a vinda dos *Call Centers* ao país e a urgente contratação de recursos para suprir serviços.

Malone afirma, ainda, que os americanos, em geral, já passaram por muitas experiências de ter sido abordados via telefone pelos “agentes de atendimento” com níveis de fluência não necessariamente proficientes em Inglês. Com relação ao idioma Espanhol, objeto deste estudo, a dinâmica ocorre de forma diferenciada, pois as experiências para a América Latina são relativamente novas.

A variação dos padrões de qualidade dessa prestação de serviços continua a aumentar, devido à interação que ocorre entre pessoas com vivências culturais diferentes e que falam o idioma Espanhol com diversidade linguística tão intensa ao ponto de afetar, não mais pontualmente a vivência diária de uma central de atendimento ao cliente, mas sim a rotina diária de trabalho.

A comunicação em um *Service Desk* engloba uma série de fatores importantes em relação ao papel do agente de atendimento, tais como: (1) proficiência no idioma exigido para o suporte a ser prestado, neste caso, a língua espanhola; (2) familiaridade com o ambiente do cliente em questão; (3) conhecimento e habilidades para lidar com informações técnicas e especializadas, além de saber transferi-las para outros setores fluentemente; (4) habilidades para adequar solicitações e reclamações que excedem suas limitações de desempenho no momento da interação ao telefone.

Até meados dos anos 90, a experiência de telefonar para departamentos de suporte ao cliente (*Service Desk*) era diferente no sentido em que os agentes de atendimento eram funcionários oriundos do mesmo país ou cidade do cliente. Até então, não era frequente, na literatura, a discussão de questões comunicacionais relacionadas à língua, em especial, as que marcassem uma dificuldade entre os falantes para cumprir objetivos gerais ou específicos do atendimento por telefone.

Por esse motivo, contando também com as contribuições de Friginal (2009), um dos objetivos da pesquisa apresentada é despertar o interesse de linguistas generalistas sobre uma nova variedade de texto, a linguagem dos *Call Centers*, em especial, aqui, a linguagem dos *Service Desks*, e sobre como, na perspectiva da Linguística de *Corpus*, pode-se atribuir valor a essa rotina de trabalho. A perspectiva da Linguística de *Corpus* é a principal área em que esta pesquisa se desenvolve, por tratar, com extrema atenção, o léxico e o estudo com base em *corpus*. Além disso, a padronização dos dados da pesquisa evidencia-se por colocações, coligações ou estruturas que se repetem significativamente e a Linguística de *Corpus* dará conta de trabalhar o modo como a linguagem é estudada.

As empresas brasileiras com amadurecimento em prestação de serviços adequaram-se a alguns critérios relacionados a melhores práticas consagradas internacionalmente, tais como o *offshore* mencionado previamente. O panorama econômico modificou a forma pela qual encara-se o modo como os serviços são terceirizados e como as organizações otimizam seus custos. Há aqueles que pretendem otimizar para obter mais destaque e há, também, as empresas que procuram seguir algumas práticas já reconhecidas como de sucesso, capazes de

trazer uma relação custo-benefício real quando o assunto é aliar qualidade a o que o cliente espera em termos financeiros.

Segundo Zadorozny (2010), o conceito *best shore* trata da capacidade dos serviços de aplicações que incluem o trabalho em projetos, terceirização de empreendimento, manutenção de legados, desenvolvimento de aplicações, ERP e suporte em integração, configuração de sistemas e testes. Esse é, portanto, um modelo de serviços relevante para a prestação de serviços global.

O objetivo deste estudo é identificar e estudar quais são as características linguísticas que uma central de suporte em microinformática apresenta quando presta serviços em língua espanhola a clientes que não estão habituados ao conceito *Service Desk*.

Como pesquisadora, selecionei atendimentos relativos à rotina diária de trabalho de analistas ao fornecerem serviços em língua espanhola a usuários localizados em distintos países da América Latina. Tais informações foram extremamente relevantes para a pesquisa desenvolvida, por possibilitarem o levantamento do comportamento dos analistas no âmbito da prestação de serviços. Nesse ambiente específico – central de suporte em microinformática –, os funcionários trabalham sob um modelo de negócios denominado *Service Desk*, estruturado de modo a manter o usuário final ou cliente preso a um único ponto de contato quando precisa resolver o seu problema técnico. A ideia desse tipo de serviço é facilitar a comunicação e a solução de problemas do ponto de vista do cliente. Internamente, a empresa A, nesta pesquisa, possui um departamento de suporte ou *backoffice* para esse *front desk*, chamado *Service Desk*. O modelo está sob os moldes de um conjunto de processos e práticas chamada de Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Foram localizadas características que, quando estudadas de forma isolada, podem trazer percepções que representam impacto para o atendimento e, quando estudadas relacionadas umas às outras podem indicar um panorama diferente. Uma situação-problema que pode exemplificar esse ponto está relacionada ao conhecimento da língua espanhola demonstrado por analistas no momento de sua contratação. De acordo com o Quadro Europeu de Referência para Línguas, o nível C2 (exigido para a contratação) corresponde a um falante que apresenta domínio pleno do idioma e, com desenvoltura, utiliza as habilidades oral, auditiva, escrita e

de leitura. Alguns analistas nascidos em países como Bolívia, Colômbia ou Peru e vivendo há mais de 10 anos no Brasil, bem como novos analistas brasileiros contratados e com vivência em língua espanhola atingem o nível C2 de conhecimento. No entanto, quando cruzamos essa variável de proficiência com a de qualidade de atendimento ao cliente, notamos que esses analistas não necessariamente obtêm níveis de qualidade de atendimento satisfatórios em relação a prestação de serviços, ao contrário do que se poderia esperar.

Por meio da certificação nos fundamentos do ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) e como supervisora de atendimento nesse modelo em *Service Desk*, pude experienciar situações que aprimoraram minha vivência como profissional para lidar com pessoas e, especialmente, para compreender que um profissional nascido em um país em que sua primeira língua é o Espanhol também precisa do mesmo suporte que um brasileiro requer quando cobrado sobre falar com fluidez a língua espanhola. Além disso, a principal motivação, para mim, baseou-se no fato de pretender assistir os subordinados de forma que sua rotina diária fosse melhorada e houvesse nova análise, do ponto de vista linguístico, propiciando à empresa A a ampliação de práticas departamentais com foco saídas tangíveis ao cliente (empresa B).

Este estudo está fundamentado no âmbito da Linguística Aplicada, mais especificamente na Linguística de *Corpus*. Assim, a pesquisa emprega a noção de uma visão probabilística da linguagem e o processamento de dados com *software* estatístico como meio de identificar grupos de desempenho linguístico no departamento de *Service Desk*. Além, disso, emprestamos o conceito de expressões organizadoras da conversação ou marcadores discursivos segundo Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999). Também levamos em conta a questão dos níveis de qualidade de atendimento, como fez Friginal (2009),

Nortearam esta investigação as seguintes perguntas de pesquisa:

- (a) Qual é a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa? Como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho?

- (b) Quais são os marcadores conversacionais usados nos atendimentos, a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999)? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (c) Quais são as instâncias de ocorrência de empréstimos do português nos turnos dos atendentes? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (d) Quais termos da microinformática em um *Service Desk* são empregados pelos atendentes e pelos usuários? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (e) Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falantes nativos ou não nativos do Espanhol)?

A metodologia para responder as perguntas está detalhada no capítulo 2.

A dissertação está organizada da seguinte maneira: no capítulo 1 é apresentada a fundamentação teórica; no capítulo 2, a metodologia; no capítulo 3, são apresentados e interpretados os resultados, seguido pelas conclusões, referências bibliográficas e anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão abordados conceitos da Linguística de *Corpus* (doravante LC), mais especificamente seu quadro conceitual e a visão de linguagem. Em segundo lugar, são abordados os marcadores discursivos, com base em Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999). Por fim, é tratada a questão da comunicação intercultural e da rotina dos agentes de atendimento em um *Call Center*, sob a perspectiva e análise de Linguística de *Corpus*, com base em Friginal (2009).

2.1 Linguística de *Corpus*

De acordo com Berber Sardinha (2004, p.3), a LC, como o próprio nome sugere, *“ocupa-se da coleta e da exploração de corpora, ou conjunto de dados linguísticos textuais coletados criteriosamente, com o propósito de servirem para a pesquisa de uma língua ou variedade linguística”*.

Um dos grandes agentes dessa mudança é a informática: sem ela, a LC contemporânea não poderia existir. Assim, o linguista de *corpus* depende de programas de computador para lidar com *corpora* (BERBER SARDINHA, 2009).

Faz-se necessário esclarecer que a LC é uma das vertentes da Linguística Aplicada (doravante LA), que, por sua vez, centra-se primordialmente na resolução de problemas de uso da linguagem e, por essa razão, pode ser tida como uma ciência social (SILVA e ALVAREZ, 2008).

A LC pode ser considerada *“a face moderna da linguística empírica”* (TEUBERT, 1996, p.6), sendo a linguagem vista como fenômeno social e analisada a partir de atos concretos de comunicação, textos reais, buscando o significado onde este é negociado, ou seja, no discurso.

A LC *“trabalha dentro de um quadro conceitual formado por uma abordagem empirista e uma visão da linguagem como sistema probabilístico”*, afirma Berber Sardinha (2004, p.30), aproximando-a de uma visão ligada à Halliday, havendo a

primazia dos dados provenientes da observação da linguagem reunida no formato de um *corpus*.

Halliday, um dos maiores expoentes da visão probabilística (1991, 1992, 1993), visualiza a linguagem como probabilidade, já a partir de estudos sobre probabilidade em sistemas linguísticos em meados de 1950, quando preparava uma gramática da língua chinesa. Dez anos mais tarde, o autor volta-se para a língua inglesa, levando em conta as probabilidades de ocorrência de traços gramaticais ao tomar como amostras 2000 orações de diferentes registros. Para Halliday, era evidente que alguns traços do sistema, tais como as 'polaridades' negativas ou positiva ou os 'tempos verbais' presente e passado, poderiam ser mensurados. Halliday (1993) relata uma razão de nove sentenças positivas para uma negativa (leia-se probabilidade de 90% para positivas e 10% para negativas) no inglês.

Dessa forma, Halliday (1993) destaca, ainda, dois pontos importantes a serem considerados na pesquisa linguística com *corpus*: (1) as probabilidades mudam de acordo com o tempo; (2) os padrões de probabilidade de características linguísticas em variedades textuais específicas normalmente variam se comparados à língua em geral. As pesquisas realizadas por Halliday (1991, 1992, 1993) somam-se a inúmeras outras que confirmam o potencial das probabilidades no enriquecimento das descrições linguísticas (BIBER et al, 1998), o que se reflete no desenvolvimento de vários projetos em andamento, muitos deles voltados para o processo de ensino e aprendizagem.

Berber Sardinha aponta como um dos elementos centrais da conceituação da LC – além do empirismo – a visão probabilística da linguagem, e afirma que “a *visão da linguagem como sistema probabilístico pressupõe que, embora muitos traços linguísticos sejam possíveis teoricamente, não ocorrem com a mesma frequência*” (BERBER SARDINHA, 2004, p.31).

Recentemente, Kaplan (2002) afirmou que a LC está ligada aos desenvolvimentos futuros da LA, prevendo, para essa última, maior ligação com a linguística descritiva.

Ainda é importante mencionar algumas características inerentes a um *corpus* (Kaplan, 2002, p.257-278):

- quanto à origem: os textos devem ser sempre autênticos;

- quanto ao propósito do texto: o *corpus* deve ter a finalidade de ser um objeto de estudo linguístico;
- quanto à composição deste: o conteúdo do *corpus* deve ser criteriosamente escolhido;
- quanto à formatação: os dados do *corpus* devem ser representativos de uma língua ou variedade;
- quanto à representatividade: o *corpus* deve ser vasto para ser representativo.

O quadro a seguir apresenta alguns *corpora* importantes encontrados na literatura:

Quadro 1: *Corpora* encontrados na literatura

<i>Corpus</i>	Palavras	Tipos de textos	Ano lançamento	Disponível
<i>British National Corpus</i> (BNC)	100 milhões	Inglês britânico escrito e falado	1995	Sim, eletronicamente em: http://corpus.byu.edu/bnc/
<i>Brown Corpus</i> (<i>Brown University Standard Corpus of Present-day American English</i>)	1 milhão	Inglês americano escrito	1964	Não
Bank of English	450 milhões	Inglês britânico	1987	Não
<i>The Corpus of Contemporary American English</i> (COCA)	Mais de 360 milhões	Inglês americano		Sim, eletronicamente em: www.americancorpus.org

Fonte: Berber Sardinha (2004).

Berber Sardinha (2004, p.21) define *corpus* de referência como o “*usado para fins de comparação com o corpus de estudo*”. Tanto a coleta quanto a análise de *corpora* são essenciais para a descrição de uma língua ou de um determinado tipo de linguagem em uma abordagem empírica.

A “*Linguística de Corpus pode ser entendida como o estudo da linguagem baseado em exemplos da língua usada na ‘vida real’*” (McENERY e WILSON, 1996, p.1-2). São muitos os autores que definem, de maneiras parecidas, a Linguística de *Corpus*. Alguns exemplos de importantes vozes são os de Sinclair (1991), Stubbs (1993), McEnery e Wilson (1996), Biber *et al.* (1998), Kennedy (1998), Hunston (2002) e Berber Sardinha (2004).

Podemos destacar quatro características típicas de uma análise baseada em *corpus*, segundo sugerem Biber *et al* (1998, p.5):

- i. é empírica, analisando os padrões atuais de uso em textos naturais;
- ii. utiliza uma coleta de textos naturais, por meio de softwares específicos, e é realizada de maneira objetiva e ampla, conhecida por *corpus*, como a base para a análise;
- iii. faz uso extensivo do computador para a análise, utilizando-se das técnicas interativas e automáticas;
- iv. depende de ambas as técnicas analíticas: a quantitativa e a qualitativa.

A LC, no entanto, não é uma metodologia nova – emergente – para o estudo da linguagem (como as correntes gerativistas afirmam): a LC apresenta uma nova visão da linguagem. Pode-se resumir a posição teórico-metodológica da LC, segundo Leech (1992, p.106-107), como aquela que tem foco: no desempenho linguístico; na descrição linguística ao invés de nos universais linguísticos; no quantitativo, bem como nos modelos qualitativos da linguagem; na pesquisa empírica ao invés de numa visão mais racionalista de pesquisa científica.

Quanto ao conceito de padronização, Huston e Francis (1998, p.59-70) afirmam que *“um padrão é uma fraseologia frequentemente associada a uma palavra, particularmente em relação às preposições, grupos e orações que seguem aquela palavra”*. Especificamente, Huston e Francis (1998) definem tais padrões como todas as palavras e estruturas que são regularmente associadas à palavra e contribuem para seu sentido. Um padrão pode ser identificado se uma combinação de palavras ocorrer com relativa frequência, se ela depender de uma escolha lexical específica, e se houver um sentido claro associado a ela.

Padronização é definida ainda como *“regularidade expressa na recorrência sistemática de unidades co-ocorrentes de várias ordens (lexical, gramatical, sintática, etc.)”* (BERBER SARDINHA, 2004, p. 31). Outros teóricos, como Hunston (2000), definem padronização como sendo: todas as palavras e estruturas, com as quais são regularmente associados, que contribuam para o seu significado. Um padrão pode ser identificado se uma combinação de palavras ocorre com relativa frequência, se é dependente de uma palavra específica, e se há um significado claro associado.

A frequência de coocorrência entre itens lexicais tem permitido aos linguistas de *corpus* analisá-los de acordo com fenômenos de padrões de associações conhecidos por colocações, coligações e prosódias semânticas. Por sua vez, Firth, em 1957, já alertava para o seguinte: *“julgar uma palavra pela sua companhia”*. Esse princípio garante que as *“palavras não ocorram ao acaso, em um texto”* (SINCLAIR, 1991, p.110). A colocação é definida como a *“ocorrência de duas ou mais palavras em uma curta ‘distância’ uma da outra em um texto”*, de acordo com Sinclair (1991, p.170).

Há também, em Hoey (1991, p.197), uma indicação de que *“colocação, há muito tempo, tem sido o nome dado ao relacionamento que um item lexical tem com itens que aparecem com muita probabilidade em seu contexto (textual)”*. As três definições principais de colocação reconhecidas na área são:

- Textual: colocação é a coocorrência de duas ou mais palavras distantes um pequeno espaço de texto uma das outras.
- Psicológica: o sentido colocacional consiste nas associações que uma palavra faz por conta dos sentidos das outras palavras que tendem a ocorrer no ambiente .
- Estatística: colocação tem sido o nome dado à relação que um item lexical tem com itens que aparecem com probabilidade significativa no seu contexto (textual).

Outro conceito importante para a LC é o de coligação: pode ser a companhia gramatical que a palavra mantém e as posições que ela prefere (HUNSTON, 2000). Também é explicada como a *“associação entre itens lexicais e gramaticais”* (BERBER SARDINHA, 2004, p.18). Exemplificando: a expressão *“fazer jus”* remete ao conceito de coligação, uma vez que a palavra *“jus”* pede ou prefere a presença do verbo *“fazer”*. Jus é uma representação reduzida da palavra justiça, portanto, o que se tem é *“fazer justiça”*.

Segundo Berber Sardinha (2004), há também outra associação importante em LC, a prosódia semântica. O nome prosódia semântica pode ser atribuído ao fato de certas palavras *“prepararem o ouvinte, ou o leitor, para o conteúdo semântico que está por vir, da mesma maneira pela qual a prosódia, na fala, indica para o*

interlocutor que tipos de sons estão por vir a seguir” (BERBER SARDINHA, 2004, p.40). Os termos semânticos podem influenciar de forma positiva ou negativa as palavras que acompanham outras ou mesmo o sentido e o significado do texto.

Já com relação às ferramentas computacionais utilizadas tanto nesta pesquisa quanto em geral na LC, um dos programas utilizados com mais frequência nos últimos anos é o *software WordSmith Tools*, criado por Mike Scott, em 1996, na Universidade de Liverpool, Reino Unido, com algumas versões disponíveis em sistema operacional *Windows*. Sua versão de número três pode ser baixada gratuitamente. Esse *software* possibilita a exploração de *corpora* por meio de ferramentas especializadas, tais como:

- Ferramenta *Concord*: faz a busca de itens e os apresenta em formato *Key Word in Context*, KWIC (concordâncias).
- Ferramenta *Wordlist*: faz a contagem das palavras dos textos selecionados e habilita resultados em três telas: as palavras pela ordem de frequência ou alfabética, e as estatísticas do *corpus*.
- Ferramenta *Keywords*: extrai a lista de palavras-chave de um *corpus* comparando a *Wordlist* do *corpus* de estudo com a do *corpus* de referência.

O sistema operacional *UNIX*, desenvolvido desde a década de 1970, também pode oferecer outra possibilidade para processamento de *corpora*, levando-se em conta algumas execuções de comandos existentes no sistema (chamadas *shell script* no jargão *UNIX*, trata-se de uma linguagem de script). Há comandos, tais como *grep*, *awk* e *sed*, que possibilitam a manipulação de dados de texto e análise linguística. Para isso, é necessária a organização de dados com o propósito linguístico, visto que o sistema operacional não se presta exclusivamente para este fim – é uma das possibilidades para processamento.

Conforme mencionado acima, no caso do comando *grep*, é possível extrair palavras seguidas de sinais de pontuação. O uso do *grep* é vantajoso porque aplica-se diretamente o comando sobre o arquivo do *corpus*, ao passo que em outras formas de processamento, como por exemplo a linguagem chamada Python, é

necessário, explicitamente, abrir e fechar esse arquivo. Além disso, há outros softwares também desenvolvidos e bem sucedidos na área, comumente utilizados por pesquisadores e também presentes na Linguística de *Corpus*. Para bem selecioná-los é necessário estabelecer o foco a ser seguido para a pesquisa.

Exemplificando, o *software Paraconc* pode trazer vantagens com relação à análise de textos paralelos. De acordo com Barlow (2003), o resultado da análise feita por meio do *software Paraconc* traz ao analista duas telas simultâneas para as linhas de concordância e outras análises também encontradas em *softwares* similares. São também possíveis buscas simples de textos onde palavras ou frases podem ser executadas resultando em linhas de concordância que podem ser selecionadas de acordo com a ordem alfabética das palavras encontradas ao redor da palavra de pesquisa.

Outras buscas por intermédio do *software* também são possíveis, incluindo as pesquisas em contexto, outras baseadas em expressões regulares, fragmentos de discurso, desde que o *corpus* esteja etiquetado. Além disso, a frequência do *corpus* e as informações de frequência do colocado podem também ser obtidas por meio do *software Paraconc*.

Para a elaboração do conjunto de etiquetas e sua utilização, é importante considerar a anotação do *corpus*, ou seja, o processo de adicionar novas informações em textos fontes, seja por humanos (anotadores) ou por sistemas treinados para a tarefa (anotação automática). De acordo com Aluisio (2011), o processo de anotação implica em decidir sobre qual fragmento do texto anotar e como adicionar uma etiqueta, de um conjunto fixo, predefinido. As anotações de *corpus* podem ser de várias naturezas linguísticas, como a anotação das classes de palavras, a anotação sintática, semântica ou discursiva, ou ainda de outras naturezas incluindo o conteúdo dos textos dos *corpora*.

Assim, conforme o exemplo acima e o conceito sobre a anotação de *corpus*, tem-se que o uso de *corpora* paralelos apresenta chances de pesquisa interessantes em uma variedade de disciplinas, incluindo linguística, estudos literários, área da tradução, ou áreas técnicas como informática e ensino. Neste estudo não foi feita a utilização do *software Paraconc* já que o *corpus* não requer a análise de textos paralelos; foi, portanto, utilizado o *software SPSS*, já que este pode trazer os resultados que a pesquisa busca, ou seja, os grupos de desempenho por

uso linguístico a partir das anotações e dos dados colhidos.

É importante também que o pesquisador considere sempre a relevância e a representatividade de *corpus*. O linguista norte-americano Douglas Biber discute essa questão na LC, ao publicar *Variation Across Speech and Writing*, em 1988. Na visão de Biber, é comum descrever-se uma variedade textual por meio de poucas características, como 'formalidade', 'impessoalidade' ou 'oralidade' (as quais ele define como 'características situacionais'), ou como frequência de palavras, emprego de marcadores ou traços coesivos (as quais ele chama de 'características linguísticas').

Entretanto, para Biber (1988), a variação entre variedades linguísticas (gêneros, meios, períodos históricos, etc.) deve levar em conta uma maior quantidade de características linguísticas, já que nenhuma característica isolada é suficiente para uma descrição adequada. Tampouco o estudo baseado somente em características situacionais, ou somente em linguísticas, seria adequado. O ideal, segundo Biber, seria combinar as duas perspectivas, isto é, a descrição firmada em características situacionais com a descrição baseada em traços linguísticos.

2.2 Sobre marcadores discursivos

Marcuschi (1986) menciona o fato de que a fala seria uma forma de produção textual-discursiva para fins comunicativos na modalidade oral, sem a necessidade de uma tecnologia além do aparato disponível pelo próprio ser humano. Essa fala, por sua vez, caracteriza-se pelo uso da língua em forma de sons sistematicamente articulados e significativos, bem como pelos aspectos prosódicos, envolvendo, ainda, uma série de recursos expressivos de outra ordem, tal como a gestualidade, os movimentos do corpo e a mímica.

Os marcadores discursivos frequentemente aparecem na fala quando os falantes (os analistas de atendimento, neste estudo) precisam reformular suas ideias, processar mentalmente informações, atuar no monitoramento da conversação e reorganizar o discurso. Marcuschi (1986) ressalta as diferenças entre

a conversação e a língua escrita, sendo que a primeira deve obedecer também a princípios comunicativos (conversacionais), além dos sintáticos, comum às duas modalidades de expressão da linguagem. Por princípios comunicativos entende-se, aqui, como o foco no sentido e na interação entre sujeitos.

Quanto aos usos verbais, foco do presente estudo, Marcuschi (1986) ressalta a importância dos sinais verbais utilizados por falantes e ouvintes – inserindo os sinais do falante com funções de orientar o turno, preencher pausas, organizar o pensamento, monitorar o ouvinte, entre outros; e os sinais do ouvinte, como elementos importantes para orientar o falante e monitorá-lo quanto à recepção –, expressos essencialmente através de sinais de concordância/discordância. Tais sinais constituem os aspectos das funções conversacionais dos marcadores discursivos.

Assim, entre as classificações estabelecidas e as comparações feitas com o uso da língua espanhola, somente os marcadores metadiscursivos conversacionais tiveram representatividade neste estudo, de acordo com as análises feitas por meio da metodologia que será apresentada adiante. Os metadiscursivos conversacionais *“referem-se aos vários tipos de ocorrências linguísticas que um autor emprega no seu texto para guiar ou direcionar o leitor para o modo como deve entendê-lo e o seu posicionamento em relação a ele”* (SILVA, 2010, p.157-166).

“O metadiscurso está intimamente ligado ao contexto em que aparece, bem como às “normas e expectativas de determinada comunidade cultural e disciplinar” (HYLAND, 1998, p.438), dependendo, portanto, do contexto que o determina e lhe dá significado. (SILVA, 2010, p.157).

De acordo com Hyland (*apud* SILVA, 2010, p.157), *“o metadiscurso está ligado a normas e expectativas de uma determinada comunidade cultural e profissional”*. De acordo com Gili Gaya (1943), para melhor compreender o conceito desse tipo de marcador na língua espanhola, destacamos o fato de os marcadores do discurso serem reconhecidos como conectores extraoracionais, conectores argumentativos ou processadores textuais. São considerados unidades linguísticas invariáveis que não exercem uma função sintática no marco da predicação oracional, pois são elementos marginais e possuem uma obrigação coincidente no discurso, que seria a de guiar, de acordo com suas distintas propriedades

morfossintáticas, semânticas e pragmáticas, as referências que se realizam na comunicação.

Algumas características dos marcadores discursivos são assinaladas por GILI GAYA (1943): vinculação com noções externas de predicação oracional; caráter invariável das orações; heterogeneidade da entidade categorial ligada a: conjunções, frases conjuntivas, interjeições, versatilidade distribucional (ocupando uma posição inicial, média ou final do membro discursivo), peculiaridade significativa. Ou seja, todas essas características contribuem para o estabelecimento do que o autor denomina coerência em relação aos marcadores discursivos e como estes alcançam uma pluralidade de valores semânticos quando combinados, com os traços suprasegmentados. Na pesquisa aqui apresentada, os registros mais próprios do discurso oral chegam a constituir pequenos apoios da locução ou muletas.

Já Zorraquino e Duran (1999) distinguem cinco tipos de marcadores discursivos, cada um com seus diversos subtipos: estruturadores de informação (comentadores, ordenadores, digressores); conectores (aditivos, consecutivos e contra-argumentativos); reformuladores (explicativos, retificadores, de distanciamento, recapituladores); operadores argumentativos (de reforço e concretização); marcadores conversacionais (epistêmicos – de evidência ou orientadores de fonte – e deônticos, enfocadores de alteridade e metadiscursivos conversacionais).

2.2.1 Estruturadores de informação

Segundo Gili Gaya (1943, p. 231-233) e Zorraquino e Duran (1999), os estruturadores de informação servem para desenvolver a informação contida em um discurso:

- Comentadores: aqueles que apresentam um novo comentário ao discurso. Por exemplo: em Espanhol temos “*pues*” (sem pausa depois), “*pues bien*”, (que assume a fala anterior para o que segue), “*así las cosas*” (que não assume o anterior para o que segue), “*dicho esto/eso*”, etc.

- Ordenadores: *agrupam* diversos membros e, em geral, baseiam-se na numeração (primeiro, segundo), no espaço (por um lado, por outro lado), ou no tempo (depois, logo, enfim, finalmente). Por exemplo: “*en primer lugar*”, “*por un lado*”, “*en segundo/tercero/cuarto lugar*”, “*asimismo, igualmente, luego, después, de igual forma/modo/manera, por su parte, etc*”, “*por último, en último lugar, en último término, en fin, por fin, finalmente*”, “*por otra parte*” e “*por lo demás*”, “*Por su parte*”, “*por lo demás*” “*En parte*”, “*De igual modo/forma/manera/suerte*”.
- Digressores: introduzem um comentário em relação ao tópico principal do discurso: “*Por cierto*”, “*A proposito*”, “*a todo esto*”, “*dicho sea de paso*”, “*dicho sea*”, “*otra cosa*”.

2.2.2 Conectores

Conectores, segundo Gili e Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999), são marcadores que relacionam um membro do discurso a outro anterior. Por exemplo: “*Un niño puede mostrarle a otro su coche de juguete y decirle – Además, tiene sirena*”.

- Aditivos: unem um membro discursivo anterior a outro com a mesma orientação argumentativa. Há dois tipos: (1) os que ordenam ambos os membros discursivos na mesma escala argumentativa. Exemplo: “*incluso*” – indica que o argumento que segue é mais forte do que o primeiro, por isso pode-se dizer, em Espanhol: “*Debemos llevar al niño al hospital. Tiene mucha fiebre e, incluso, ha comenzado a delirar*”; (2) os que não seguem tal condição, ou seja, não se ordenam em uma mesma escala argumentativa. Exemplo: “*además*” ou “*encima*”, apresentando o membro anterior como argumento suficiente para uma conclusão determinada e a diferença do “*además*” pode incluir uma conclusão oposta, como: “*Se te compra una cosa y, encima, lloras*”.

- Consecutivos: apresentam o membro do discurso em que se encontram como uma consequência de um membro anterior. Exemplo: “*pues*”, “*así pues*”, “*por tanto*”, “*por consiguiente*”, “*consiguientemente*”, “*consecuentemente*”, “*de ahí*”, etc. – nesses exemplos, um estado de coisas é produzido a partir de outro estado de coisas.
- Contra-argumentativos: vinculam dois membros do discurso de tal modo que, o segundo apresenta-se como supressor ou atenuador de alguma conclusão que se possa obter do primeiro conector. Exemplo: “*en cambio*”, “*por el contrario*”, etc., demonstrando contradição entre os membros vinculados; “*antes bien*”, conectivo que possibilita comentar o tópico discursivo apresentado anteriormente. Já os exemplos “*sin embargo*”, “*no obstante*”, “*con todo*”, “*ahora bien*” atenuam a força argumentativa do tópico discursivo apresentado anteriormente.

Há também outras classificações para os conectores. Segundo os autores Calsamiglia e Tusón (2000), os conectores chamados de metatextuais ou metadiscursivos seguem os seguinte tipos variados: iniciadores: “*para empezar*”, “*antes que nada*”, “*primero que todo*”; distribuidores: “*por un lado*”, “*por otro*”, “*por una parte*”, “*por otra*”, “*éstos*”, “*aquellos*”; ordenadores: “*primero*”, “*en primer lugar*”, “*en segundo lugar*”; de transición: “*por otro lado*”, “*en otro orden de cosas*”; continuativos: “*pues bien*”, “*entonces*”, “*en este sentido*”, “*el caso es que*”, “*a todo esto*”; aditivos: “*además*”, “*igualmente*”, “*asimismo*”; digressivos: “*por cierto*”, “*a propósito*”; conclusivos: “*en conclusión*”, “*en resumen*”, “*en suma*”, “*en resumidas cuentas*”; finalizadores: “*en fin*”, “*por fin*”, “*por último*”, “*para terminar*”, “*en definitiva*”.

2.2.3 Reformuladores

Segundo Gili e Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999), reformuladores são marcadores que apresentam o tópico discursivo e introduzem uma nova formulação para o tópico anterior.

- Explicativos: são, por exemplo: “o sea”, “es decir”, “esto es”, “a saber”, “en otras palabras”, “en otros términos”, “dicho con/en otros términos”, “dicho con otras palabras”, “dicho de otra manera/modo/forma”, etc.
- Retificadores: substituem um primeiro tópico discursivo, supostamente apresentado de modo incorreto, por outro que apresenta correção do referido tópico. É o caso dos exemplos: “mejor dicho”, “mejor aún”, “más bien y digo”.
- De distanciamento: apresentam como não relevante um membro do discurso anterior àquele que o acolhe. Com isso, a intenção não é formular novamente aquilo que já foi dito em uma frase, porém mostrar a nova formulação como aquela que precisa condicionar o prosseguimento do discurso, ao tempo que se priva da pertinência deste ao membro discursivo que o precede.
- Recapitulativos: apresentam o tópico discursivo como uma conclusão ou uma recapitulação a partir de um tópico anterior ou de uma série deles. Por exemplo: “en suma”, “en conclusión”, “en resumen”, “en síntesis”, “en resolución”, “en una palabra”, “en dos palabras”, “en pocas palabras”; apresentam o tópico como uma condensação de tópicos anteriores: “en resumidas cuentas”, “en definitiva y a fin de cuentas”, “en fin”.

2.2.4 Operadores argumentativos

Segundo Gili e Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999), operadores argumentativos são aqueles marcadores que, de acordo com seu significado, condicionam as possibilidades argumentativas do membro do discurso em que se incluem, porém sem relacioná-lo com outro membro anterior.

- De reforço: são aqueles cujo significado consiste essencialmente em reforçar como argumento o tópico discursivo em que se encontram. Desse modo, e ao passo que se reforça seu argumento, os outros limitam-se como desencadeantes de possíveis conclusões. Exemplo: “en realidad”, que distingue um outro argumento como aparência.

- De concretização: apresentam o tópico discursivo como uma concretização ou exemplo de uma expressão mais geral. Exemplo: “*en particular*”, “*por caso*”, “*en concreto*”, etc. Estes últimos distinguem-se daqueles da língua escrita em que à sua função informativa ou transacional soma-se outra função interativa ou interacional orientada ao interlocutor.

2.2.5 Marcadores conversacionais

Segundo Gili e Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999), marcadores conversacionais são elementos de articulação entre os conteúdos da interação. Na conversação, é necessário distinguir modalidades frente aos conteúdos proposicionais ou os “*atos de fala*” – a força elocutiva dos conteúdos locutivos. Há 2 grandes tipos de modalidade estabelecidos pelos autores citados: a modalidade epistêmica – refere-se a noções que guardam relação: (a) com a possibilidade ou com a necessidade; (b) com a evidência, sobretudo através dos sentidos; a modalidade deôntica – inclui atitudes que têm a ver com a vontade e com o afeto. São marcadores como “*bueno, bien*”.

- Marcadores de evidência: reforçados com a asserção *sim* ou *não*, alguns tematizados com o “*que*”, ou, por exemplo: “*claro*”, “*desde luego*”, “*por supuesto*”, “*naturalmente*”, “*sin duda*”.
- Marcadores orientativos sobre a fonte da mensagem: o falante apresenta o discurso como algo que reflete sua opinião, ou como algo que ouviu dizer, que conhece através de outros e é transmitido como uma opinião amena. Exemplo: “*por lo visto*”, “*al parecer*”, etc.
- Enfocadores de alteridade: destinam-se ao ouvinte ou a ambos os interlocutores e servem para reconhecer a atitude que emerge do ato de fala dos interlocutores um em relação ao outro. Exemplo: “*hombre, mira, oye*” – em um uso distinto do deôntico e do metadiscursivo.

- Metadiscursivos: este somente serve para reforçar o reconhecimento da existência do falante. Exemplo: “*vamos*”. – “*mira*”, “*oye*”, “*oiga*”. Também podem ser utilizadas formas verbais em segunda pessoa: “*ves*”, “*verás*”, “*escucha*”, “*fíjate*”, “*sabes*”, “*entiendes*”, que refletem sinais claros de gramaticalização. Traçam o esforço que realizam os falantes para formular e organizar seu discurso, como os sinais de pontuação para o descanso. Exemplo: “*Ya*”, “*si*”, “*bueno*”, “*bien*”, “*eh*”, “*este*”.

Nesta seção, o intuito foi exemplificar modos de uso de marcadores discursivos encontrados no *corpus* de estudo e segundo os autores já mencionados.

2.3 Comunicação intercultural

Com relação ao trabalho de Friginal (2009), um dos temas mais mencionados por ele está ligado a despertar o interesse de linguistas sobre o modelo de como uma nova variedade de texto como a linguagem dos *call centers*, em especial da perspectiva da LC, pode atribuir valor à rotina de trabalho de recursos envolvidos nessa perspectiva. Também é objetivo do autor dirigir-se a pesquisadores que abordam o tema da comunicação intercultural e da dinâmica existente nas interações de interlocutores com distintos estilos conversacionais e também prover suporte na descrição e formulação dos padrões de discurso necessários para levar adiante interações de êxito na comunicação intercultural.

Há duas questões principais abordadas na pesquisa de Friginal (2009): em primeiro lugar, coletar um *corpus* com base em registros que permitam comparar e compreender os textos transcritos das interações ocorridas na central telefônica onde há conversas entre o agente de atendimento e o cliente em meio a distintos assuntos que ocorrem durante as interações.

A abordagem utilizada inclui a análise do *corpus* para descrever os padrões de variação linguística entre os diferentes falantes dos grupos em seus discursos na central telefônica. A abordagem do *corpus*, por sua vez, representa o domínio dos serviços terceirizados de *call center* em um cenário mais característico e detalhado

do que se este *corpus* estivesse baseado em um número limitado de interações coletadas. O autor considera também uma variação extensiva dos discursos no domínio de *call centers*, ao invés de manter seu foco em somente uma configuração.

Foram coletadas 500 transcrições em textos e os achados sobre a metodologia desta pesquisa incluem também características específicas com relação aos registros alcançados por meio da análise do *corpus* coletado. As comparações com *corpora* similares e inter-relacionados também demonstraram variação no que tange ao uso de escolhas léxicas e sintáticas entre os participantes das interações. A descrição e análise das características do discurso utilizadas pelos falantes da central telefônica localizada nas Filipinas contribui como resultado da pesquisa no campo da Linguística Aplicada, particularmente para identificar e compreender características únicas do discurso *vis-à-vis* além de outros tipos de interações da fala.

O resultado essencialmente provém das análises das formas e das funções de fala nas transações de um *Call Center*. Aplicações pedagógicas em forma de treinamento não somente para agentes de atendimento nativos das Filipinas, mas também para agentes de atendimento que utilizam o Inglês efetivamente como instrumento para assistenciar clientes americanos é um dos meios explanados pelo autor como resultado esperado e possível de ser alcançado.

A relevância do trabalho de Friginal (2009) para a pesquisa é a oportunidade de definir os padrões e papéis que a comunicação intercultural exerce quando tratamos de atendimento telefônico em uma dinâmica *offshore*, pois lidar com a interação em diferentes nacionalidades representa um desafio para o falante representante de uma empresa e também para o interlocutor cliente que recebe a fala desse representante. Em segundo lugar, o nível de satisfação do cliente durante os atendimentos e o modo como as transações e interações são avaliadas no estudo apresentado, possibilitam que, dentro da dinâmica de atendimento de um *Service Desk*, possam ser explicitadas também a qualidade do serviço, frequentemente esperada pelo usuário final, além das manifestações naturais de conhecimento cultural e de língua que um agente de atendimento demonstra.

O que é definido pelo autor como qualidade é uma das grandes contribuições para esta pesquisa, uma vez que, ao explorar o tema de interações telefônicas em

uma central de atendimento, sendo esta um *Call Center*, um *Help Desk* ou um *Service Desk*, o discurso dos falantes, suas atitudes e comportamentos definem um perfil relativamente comum nesse meio, que deve ser considerado para este estudo.

Na seção Metodologia de Pesquisa serão apresentados os passos seguidos para se alcançar os resultados do estudo. Serão também esclarecidos pontos como o modo de coleta de dados e de elaboração do *corpus*, bem como os itens considerados como relevantes no que tange ao conceito de um *Service Desk*.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O intuito deste capítulo é expor os principais procedimentos metodológicos utilizados na presente pesquisa. Serão também reiterados o objetivo e as questões de pesquisa, assim como a forma pela qual ambos orientaram os critérios escolhidos para que o *corpus* fosse transcrito e a metodologia da pesquisa devidamente aplicada.

3.1 O contexto de pesquisa

A experiência de trabalho como analista de qualidade bilíngue e, posteriormente, como supervisora de um *Service Desk* bilíngue em uma multinacional americana líder no segmento da Tecnologia da Informação, em um departamento de qualidade e em um *Service Desk* onde havia o suporte ligado a atendimentos telefônicos para módulos de *Call Center*, *Help Desk* e *Service Desk*, foi a força-motriz para que eu pudesse iniciar pesquisa acadêmica ligada à LC. A presente pesquisa foi, assim, realizada por meio da coleta de *corpus* dos atendimentos telefônicos entre atendente e cliente, ocorridos dentro do suporte de *Service Desk* fornecido pela empresa prestadora de serviços, contratante, líder mundial em mineração.

Para efeitos de referência, a empresa prestadora de serviços, multinacional líder em Tecnologia da Informação, será chamada de A e a empresa que recebe tais serviços, líder mundial em mineração, por sua vez, de B. Tais siglas foram criadas apenas para os fins desta dissertação, para que se mantenha o anonimato das empresas participantes e para cumprir a confidencialidade necessária aos dados. O sistema de trabalho da multinacional A consiste em prover serviços de tecnologia em distintos segmentos. Os segmentos variam entre desenvolvimento e manufatura de produtos ligados à informática, à administração e à manutenção de *softwares*, entre outras especialidades. Em primeiro lugar, portanto, é necessário que sejam esclarecidos alguns pontos para que a metodologia seja compreendida.

O escopo da prestação de serviços *Service Desk* em que esta pesquisa se contextualiza traz a necessidade de clareza da definição do que é o suporte *Service Desk*, bem como, ainda que brevemente, sejam apontadas as definições de *Help Desk* e de *Call Center*:

3.2 Sobre o *Service Desk*, o *Help Desk* e o *Call Center*: um breve relato

Segundo Pinheiro (2006), um *Service Desk* pode constituir três formas de estruturação: local, quando os usuários e o *Service Desk* estão no mesmo prédio ou próximos; centralizada, quando localizado onde todos os usuários de diferentes locais realizam suas requisições por meio desta central *Service Desk*; e virtual, quando não possui nenhuma localização física específica, contando com usuários e suporte de diferentes locais.

Já a operação em *Help Desk*, fundamentalmente, trata de sistemas facilitadores de informação (THOMAS, 2009). A principal característica é a de facilitador de ‘quaisquer informações’ ao usuário, não importando se tal facilitação é de natureza técnica computacional ou não.

Com relação ao conceito *Call Center*, no Brasil, a ideia da prestação de serviço somente teve grande representatividade a partir da década de 1990, como consequência da privatização do setor de telecomunicações em 1998, do desenvolvimento da informática, do lançamento do Código de Defesa do Consumidor, que protege os negócios feitos por telefone, e das próprias mudanças nos costumes culturais. Até essa época, o local onde se realizavam as operações era conhecido como Central de *Telemarketing*. A introdução da informática permitiu a mensuração de ligações e a produtividade dos atendentes, a unificação de cadastros, além de agregar as diversas ações de *marketing*. Segundo Thomas (2009), mais de um milhão de brasileiros trabalham em operações dessa natureza.

Além dos conceitos acima apresentados sobre a diferenciação entre o *Call Center*, *Help Desk* e *Service Desk*, o idioma selecionado para análise nesta pesquisa é a Língua Espanhola, idioma com o qual convivi, como autora da pesquisa, presenciando o desenvolvimento da atividade entre as empresas A e B, a primeira delas como prestadora de serviços à segunda. Para fins de esclarecimento,

o modelo conhecido como *Best Shore* consiste em oferecer aplicações vindas de qualquer lugar para qualquer lugar do globo, sem obstáculos, permitindo uma entrega de serviços de forma integrada. Os centros são projetados para oferecer aos clientes serviços flexíveis e de baixo custo, para atender necessidades específicas de geografias, tecnologias e indústrias. A presente pesquisa emprega, portanto, os recursos teóricos e de análise proporcionados pela LC, tais como o estudo de palavras-chave, a obtenção da frequência de características e categorias linguísticas, aplicados à Língua Espanhola.

3.3 Objetivos e questões de pesquisa

A partir da coleta do *corpus Customer Service Corpus*, CSC, de atendimentos telefônicos entre usuários finais e analistas de atendimento de *Service Desk* – em que o *corpus* é apresentado inteiramente analisado, transcrito e submetido às ferramentas necessárias para análise linguística - o objetivo é identificar a relação de qualidade existente na comunicação dos atendimentos, classificá-los em uma análise de metadados, e, em seguida identificar seus padrões de desempenho por grupos de desempenho insuficiente, médio e alto.

Em seguida, o objetivo é anotar manualmente os marcadores discursivos em Espanhol, efetuar comparação entre os marcadores discursivos encontrados no *corpus* CSC e os gerais encontrados na língua espanhola e verificar sua distribuição - mais frequente e menos frequente - nas fases do atendimento dos prestadores de serviço em língua espanhola, sem desprezar, contudo, seus conhecimentos técnicos (muito peculiares) para o provimento do suporte técnico.

Como objetivo, pretende-se, num primeiro momento: (i) identificar os grupos de desempenho de atendimento de *Service Desk* da empresa A no que tange a situações em que clientes e agentes de atendimento não conseguem finalizar um atendimento de suporte técnico, por dificuldades de escolhas lexicais e registros que provocam ruído entre si; e, (ii) identificar as características linguísticas dos atendimentos para aferir a qualidade geral da desempenho dos analistas em linha. À luz da distribuição desses problemas de atendimento, são propostas as seguintes questões de pesquisa:

- a) Qual é a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa? Como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho?
- b) Quais são os marcadores conversacionais usados nos atendimentos, a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999)? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- c) Quais são as instâncias de ocorrência de empréstimos do português nos turnos dos atendentes? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- d) Quais termos da microinformática em um *Service Desk* são empregados pelos atendentes e pelos usuários? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- e) Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falantes nativos ou não nativos do Espanhol)?

3.4 Coleta e descrição do *corpus*

Dentro das dependências da empresa A, mediante autorização e cumprimento dos procedimentos de confidencialidade da universidade e da empresa A, cerca de 1.000 áudios de atendimentos *Service Desk* foram ouvidos e 70 destes foram recortados e selecionados para análise linguística na presente pesquisa. O critério para seleção foi a escolha de ligações que tiveram tempo médio de 9 a 12 minutos.

Os 70 áudios foram digitados e qualquer informação que pudesse comprometer as empresas envolvidas foi eliminada a fim de garantir o cumprimento das normas de confidencialidade acordadas com a empresa A e com o Comitê de Ética da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Os 70 áudios formam o *corpus* de estudo, chamado de *customer service corpus* ou CSC, contendo 13.322

ocorrências. Cada texto refere-se a uma ligação e todas as ligações foram realizadas em Língua Espanhola.

Para a construção, coleta e análise do *corpus* foram utilizadas algumas ferramentas computacionais. Na coleta das ligações, foi utilizado o sistema de gravação de áudio *Nice Perform*. Trata-se de um sistema de gravação de voz em ambientes que tenham protocolo de *internet*, ou seja, que não se permite o acesso por comunicação de arquivos ou a reprodução de áudios por meio do uso da *web*. Para a coleta de áudios, a escuta das ligações foi feita por meio do sistema de gravação de áudio com captura interna, pertencente à empresa A, o *Nice Perform*, que é utilizado por distintas empresas e viabiliza a rotina de trabalho para departamentos de qualidade e supervisão de uma operação telefônica. Foi utilizado o etiquetador *Biber Spanish Tagger*, desenvolvido por Douglas Biber (1994), para analisar as variações de registros segundo suas dimensões. Esses programas não são descritos aqui porque seu emprego restringiu-se à análise inicial do *corpus*. Após a coleta do *corpus* de estudo, limpeza e formatação de suas características para habilitá-lo a uma análise linguística, este foi submetido aos seguintes passos:

Para o armazenamento, cada áudio foi partilhado em dois arquivos. O primeiro documento contemplava somente os fragmentos de fala do cliente (usuário final) e o segundo contemplava o fornecedor (analista de atendimento). A relação dos arquivos de extensão *txt* na íntegra consta do Apêndice B (Tabela 2: Transcrição de Gravações).

3.5 Metodologia de análise do *corpus*

Quanto à análise da tabela dos metadados (Apêndice A – Tabela 1: Metadados), a anotação dos textos foi executada com todos os arquivos. Ou seja, a tabela de metadados feita mediante os critérios corporativos internos da empresa A e a análise de agrupamento onde são identificados os grupos de desempenho insuficiente, médio e alto serviram de parâmetro para as demais análises. Portanto, para compor a metodologia, estes foram os primeiros procedimentos:

- 1) Extração de áudios;

- 2) Transcrição em arquivo .txt;
- 3) Separação por grupos de análise;
- 4) Anotação manual dos textos do *corpus*;

A tabela metadados foi o primeiro instrumento de anotação e contém os critérios estabelecidos pela empresa A no que tange àquilo que é esperado de um analista quando em atendimento. Tais critérios incluem o: conhecimento da linguagem técnica, a dificuldade com o idioma, os usos de empréstimos do português enquanto a língua espanhola é falada e também a influência exercida pelo fato de o analista ser de origem brasileira ou de outro país da América Latina. Segue amostra da tabela metadados para observação de alguns critérios relacionados ao interesse do analista a respeito do problema apresentado pelo cliente, à confirmação ou não dos dados do cliente pelo analista e à justificativa das perguntas feitas, além de destacar se houve ou não dificuldades com o idioma.

Quadro 2: Amostra da tabela de metadados

Áudio	Conhecimento Técnico	Dificuldades com idioma	Script ou Roteiro Técnico
Áudio1	Não	Não	Sim
Áudio 2	Não	Não	Não
Áudio 3	Sim	Não	Sim

A anotação manual seguiu classificações geradas segundo critérios estabelecidos pela empresa A e padrões que uma central de suporte telefônico frequentemente considera ao avaliar um analista de atendimento. A tabela completa dos metadados coletados é apresentada no Apêndice A (Tabela 1: Metadados).

O primeiro ponto levantado para a pesquisa na metodologia foi avaliar os atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa e dividi-los em grupos de desempenho. Isso se prestou com o intuito de discriminar e compreender características únicas do discurso desse tipo de comunidade além de outros tipos de interações da fala. Para um linguista aplicado, assim como no caso da pesquisa mencionada sobre Friginal (2009), é importante que o pesquisador da área possa

seguir procedimentos pertinentes à Linguística de *Corpus* e que o intuito seja o de coletar, por meio das ocorrências encontradas, as características e registros específicos relacionados à pesquisa em questão.

A análise baseou-se no encontro de associação entre o uso de características linguísticas e aspectos relacionados à qualidade do atendimento da empresa de prestação de serviços. O início da análise deu-se pela avaliação do atendimento segundo os critérios de qualidade corporativos da empresa A, considerando-se, em um primeiro momento, a importância de visualizar quais os padrões, os critérios e os pontos considerados pela empresa A para analisar seu funcionário. O segundo momento serviu para orientar-me sobre como proceder e quais métodos utilizar para diagnosticar comportamentos e traçar as características linguísticas a partir dos dados do *corpus* de estudo. Nesta pesquisa, as perguntas propostas possibilitaram classificar e cumprir os objetivos do estudo. Em um terceiro momento, após a análise dos dados encontrados como padrões pela empresa A, e após a elaboração de perguntas advindas de possíveis sugestões para identificação de características, a análise procurou responder o que segue.

Para responder à pergunta (a): “Qual é a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa? Como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho?”, a tabela de metadados (Apêndice A) foi submetida a um cálculo simples de média de avaliações.

Para cada áudio escutado, foi colhida a resposta sobre o critério que o analista cumpriu e o critério que o analista não cumpriu na tabela metadados. Por exemplo: o analista demonstrou conhecimento técnico durante atendimento? Se a resposta fosse **sim**, no cálculo da média o analista ganharia 02 pontos; se a resposta fosse **não**, ele somaria 01 ponto.

Explicitando: o atendente tem 9 critérios a serem cumpridos. Chamemos de P (maiúsculo) a quantidade de critérios cuja resposta foi *sim*, o que indica que o atendente ganharia $P \times 2$ pontos (pois cada um desses acertos vale por 2); chamemos de p (minúsculo) a quantidade de critérios cuja resposta foi *não*, o que indica que o atendente ganharia $p \times 1$ pontos (pois cada um desses acertos vale por 1). Atribuir peso aos critérios é o mesmo que considerar que os critérios positivos valem duas vezes mais do que os negativos. Assim, a média corresponde a: somar

o valor obtido em $P \times 2$ ao valor obtido em $p \times 1$ e dividir esse resultado pela soma dos pesos (3). .

$$\text{Média} = [(P \times 2) + (p \times 1)] / (2 + 1)$$

Exemplo: se dos 9 critérios o atendente recebeu 2 pontos para cada um dos 7 critérios com *sim*, então obteve 14 pontos; se recebeu 1 ponto para cada um dos 2 critérios com *não*, então obteve 2 pontos. Sua média será: $(14 + 2)/3 = 5,33$.

Após a média aritmética criada para os atendimentos colhidos na pesquisa, estes foram submetidos à análise de agrupamento, por meio do *software SPSS*. Isto gerou 03 grupos de desempenho dos analistas, interpretados como desempenho bom, médio e insuficiente, tendo suas notas atribuídas. Tal análise permitiu responder à 2ª parte da pergunta da pesquisa, *como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho?* Os atendimentos classificados no grupo de bom desempenho geralmente atingiram totalmente os critérios encontrados na tabela metadados para um bom atendimento. Já os atendimentos classificados no grupo de desempenho médio atingiram parcialmente os critérios estabelecidos na tabela metadados e os desempenhos insuficientes não atingiram os critérios da tabela metadados.

Em seguida, com relação à pergunta (b) de pesquisa: “Quais são os marcadores conversacionais usados nos atendimentos, a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999)? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?”, a anotação manual dos marcadores discursivos em Espanhol foi feita da seguinte forma: (1) Foi compilada uma lista dos marcadores mais frequentes encontrados no Espanhol falado a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999). A lista consta no Apêndice D desta dissertação; (2) Foi feita uma busca manual por esses marcadores no *corpus* CSC. Ao colher a amostra dos marcadores conversacionais mais comuns encontrados na língua espanhola geral, há algumas classificações, tais como: os estruturadores de informação, os ordenadores, os digressores, os conectores, os reformuladores, os operadores argumentativos, os marcadores conversacionais e metadiscursivos conversacionais,

Para responder à pergunta (c): “Quais são as instâncias de ocorrência de empréstimos do português nos turnos dos atendentes? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?”, foi necessário efetuar uma anotação manual em tabelas em que as dificuldades de comunicação em Espanhol (aqui reconhecidas como empréstimos do Português) e as expressões frequentes de um atendimento de suporte telefônico em âmbito de *Service Desk* foram identificadas, além das expressões inadequadas em Espanhol que um atendente pode empregar.

Além disso, para estabelecer um parâmetro sobre onde, de fato, existe uma instância de empréstimos do Português para o ambiente de *Service Desk*, a referência do Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (QECR), que divide o conhecimento de aprendizes de um segundo idioma em três categorias, cada uma com duas subdivisões, foi considerada para a análise dos resultados encontrados. O Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (QECR) é um guia usado para descrever os objetivos a serem alcançados pelos estudantes de línguas estrangeiras na Europa. O Quadro Europeu Comum divide o conhecimento dos alunos em três categorias, cada uma com duas subdivisões: em Português do Brasil: A1 é o nível iniciante, A2 é o nível básico; B corresponde ao falante independente: B1, ao intermediário e B2, ao usuário independente; C corresponde ao falante proficiente: C1, ao falante que apresenta proficiência operativa eficaz e C2 ao falante que apresenta domínio pleno.

Além disso, a tabela metadados e a análise de agrupamento foram utilizadas como critério para responder a 2ª parte da pergunta: “Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?”. Os resultados serão explanados adiante, no capítulo 3 desta dissertação.

Para responder à pergunta (d): “Quais termos da microinformática em um *Service Desk* são empregados pelos atendentes e pelos usuários? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?”, foi necessário, inicialmente, listar manualmente e efetuar uma busca manual no *Corpus* sobre os termos frequentes da microinformática. A busca manual é feita por meio da anotação de *corpus* que implica em decidir que fragmento do texto anotar e adicionar uma etiqueta, de um conjunto fixo, predefinido. São entendidas como termos da

microinformática todas as palavras e expressões frequentes utilizadas por uma ilha de atendimento específica, neste caso, o *Service Desk*, e entendidas segundo normas da empresa A como termos técnicos ao invés de usos rotineiros de uma conversação fora desse ambiente. O departamento de *Service Desk* também pode lidar com problemas mais profundos como é o caso do gerenciamento de acesso à pastas ou então a sistemas internos da empresa B. Em seguida, para responder a 2ª parte da pergunta: “Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?”, foi necessário efetuar uma comparação com a tabela metadados e a análise de agrupamento, conforme foi feito também para as perguntas anteriores. Os resultados, bem como a análise dos dados, serão explanados no capítulo seguinte desta dissertação.

Considerando as perguntas anteriores de pesquisa (a, b, c, d), surgiu a necessidade de verificar se havia relação entre os modos de atendimento dos analistas nativos do Espanhol e dos não nativos, nesta pesquisa, os brasileiros. Assim, foi elaborada a pergunta (e): “Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falantes nativos ou não nativos do Espanhol)?”, com o propósito de investigar o desempenho dos atendentes.

No próximo capítulo será apresentada a análise dos dados coletados e o leitor terá a oportunidade de verificar os principais resultados encontrados e em seguida terá também acesso à leitura das considerações finais desta dissertação, bem como sua devida bibliografia e apêndices.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados da análise do *corpus* de estudo. Discuto-os separadamente, considerando cinco categorias, de acordo com as perguntas da pesquisa. Existe uma relação muito próxima entre as perguntas, e todas dizem respeito à capacidade de desempenho do falante frente aos diversos contextos que lhe são apresentados.

4.1 Avaliação segundo critérios de qualidade

A primeira pergunta efetuada nesta dissertação – Qual é a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa? Como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho? – focalizou a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa A e a divisão e classificação dos atendimentos em grupos de desempenho. Inicialmente, para que os critérios de qualidade considerados pela empresa A fossem levados em consideração na análise, criou-se uma tabela chamada de metadados bela (Apêndice A). Essa tabela reflete os padrões estabelecidos para avaliar um funcionário em uma rotina de trabalho regular.

Em seguida, foram atribuídas notas de desempenho aos atendimentos de acordo com os critérios apresentados na tabela de metadados. As notas atribuídas por meio de média aritmética foram submetidas à análise estatística com a utilização do *software* SPSS, destacando-se a análise por agrupamento (ou *cluster*) e a separação por grupos de desempenho em insuficiente, médio ou alto.

O Recorte 1, a seguir, apresenta amostra para esclarecimento dos atendimentos avaliados segundo os critérios da tabela metadados. Assim, notas de 1 a 5 são as que apresentaram desempenho insuficiente, de acordo com os critérios da tabela. Os atendimentos que receberam notas de 5 a 8 são os classificados como desempenho médio, segundo os critérios da tabela metadados. Por fim, os atendimentos que receberam notas de 8 a 13 representam os desempenhos bons,

ou seja, aqueles que atingiram totalmente os critérios da tabela metadados em termos de qualidade de atendimento.

Recorte 1: Listagem de desempenho (Apêndice A)

Áudio	Nota por atendimento	Desempenho
2	10	Bom
29	1	Insuficiente
67	7	Médio

Segundo a análise de agrupamentos, os grupos identificados por médias de desempenho foram os seguintes: 18,9% referem-se à quantidade de atendimentos que apresenta desempenho insuficiente; 31,9%, aos atendimentos de médio desempenho; e 49,3%, aos de bom desempenho.

Tabela 1: Média - análise de agrupamento

Desempenho	Quantidade de atendimentos	Porcentagem de atendimentos
Bom	34	49,3
Médio	22	31,9
Insuficiente	13	18,9

De acordo com a Tabela 1, 70 atendimentos, 34 são classificados como de desempenho *bom*, o que corresponde a uma média de 49,3%. Na divisão de agrupamento com base no *software* SPSS, este apresenta o maior agrupamento na medida de qualidade.

Com relação aos atendimentos de *médio* desempenho, temos a quantidade de 22 atendimentos, correspondendo a uma média de 31,9%; na divisão de agrupamentos esta representa a média entre o maior agrupamento e o menor agrupamento encontrados. A razão de proporção entre os dois grupos (maior e o menor) é de 2,62. Os 13 atendimentos considerados de desempenho *insuficiente* dentre os 70 analisados representa uma média simples de 18,9%, sendo este o menor agrupamento encontrado.

Se levado em conta uma distribuição igual de desempenhos - 33% para cada grupo -, pode-se dizer que a distribuição encontrada para o grupo *insuficiente* está acima da expectativa. A porcentagem total dos atendimentos de desempenho

insuficiente e médio, chega a 50,7%, ou seja, a maioria dos atendimentos não é de alta qualidade.

Segue a análise da próxima categoria desta seção, segundo o uso de marcadores conversacionais.

4.2 Marcadores discursivos

Dado que o *corpus* do estudo é constituído por uma coletânea de 70 textos orais, cada um de uma dupla de falantes, a representação é apresentada por meio da transcrição do seu conteúdo e, por sua vez, nesta subseção pela disposição dos marcadores encontrados. Dentre as propriedades que podem ser investigadas estão a dinâmica com que se realiza o repertório de marcadores ao qual recorre cada um dos falantes e a distribuição desses marcadores frente ao tópico discursivo, representado, neste caso, pela comunidade de *Service Desk*.

O uso de marcadores conversacionais nas relações estruturais e linguísticas entre a organização da conversação em turnos (marcados pela troca de falantes) e a ligação interna em unidades constitutivas de turno mostrou-se bastante presente nesta pesquisa.

Para responder a pergunta (b) – Quais são os marcadores conversacionais usados nos atendimentos, a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999)? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho? –, como descrito na metodologia, o procedimento consistiu em considerar os marcadores conversacionais gerais do Espanhol e efetuar uma busca manual por esses marcadores no *corpus* de estudo. Ao colher a amostra dos marcadores conversacionais mais comuns encontrados na língua espanhola geral, destacam-se os metadiscursivos, de uso representativo.

Em relação à primeira parte da pergunta, os marcadores conversacionais gerais do Espanhol são os apresentados no Recorte 2, a seguir. Não foram encontrados os marcadores: estruturadores de informação (“*dicho eso*”, “*así las cosas*”, “*pues bien*”); ordenadores (“*por un lado*”, “*en primer lugar*”, “*de igual forma*”,

“por su parte”, “en ultimo lugar”); digressores (“a propósito”, “a todo esto”, “dicho sea”, “por cierto”); conectores (“por lo tanto”, “encima”, “además de eso”, “consecuentemente”); reformuladores (“es decir”, “esto es”, “o sea”, “en otros términos”, “dicho con otras palabras”); e operadores argumentativos (“en concreto”, “en particular”, “por caso”).

Recorte 2: Marcadores encontrados nos textos

Marcador	Tipo
<i>Dicho eso; así las cosas; pues bien</i>	Estruturadores
<i>Por un lado, en primero lugar; de igual forma; por su parte; en último lugar</i>	Ordenadores
<i>A propósito, a todo esto, dicho sea, por cierto</i>	Digressores
<i>Por lo tanto, encima, además de eso, consecuentemente</i>	Conectores
<i>Es decir, esto es, o sea, en otros terminos, dicho con otras palabras</i>	Reformuladores
<i>En concreto, en particular; por caso</i>	Operador argumentativo
<i>Claro, que, por lo visto, por supuesto, sin duda, bueno, oye, mira, sabes</i>	Metadiscursivos

Na amostra a seguir, é possível observar os marcadores metadiscursivos encontrados nos áudios dos atendimentos, como por exemplo: “ok, ah, si”. No caso do marcador “eso es”, este foi interpretado como um metadiscursivo já que seu sentido remete à afirmação de algo dito anteriormente pelo interlocutor. Um metadiscursivo similar e correspondente poderia ser o “bueno”, que, em muitos casos, também significa aprovação ou confirmação sobre algo dito pelo locutor ativo na conversação. No Apêndice K poderá ser encontrada a tabela de utilização de metadiscursivos em todos os atendimentos, na íntegra.

Recorte 3: Utilização de marcadores (Apêndice H)

Áudio	Metadiscursivos
57	<i>Claro, ok, aqui, eso es</i>
58	<i>Listo, sí</i>
59	<i>Perfecto</i>
60	<i>Ah, sí, mira</i>

Conforme mostra o Apêndice H, a maioria dos atendimentos faz uso de marcadores metadiscursivos. Isso corrobora a proposta de Gili Gaya (1943) e Zorraquino e Duran (1999), de que os marcadores são elementos importantes da fala. Entretanto, os resultados obtidos aqui vão mais além pois mostram que tais elementos são vitais também para o discurso de atendimento ao público. Desse modo, os resultados indicam que os marcadores conversacionais são elementos constitutivos também do discurso empresarial falado. Em relação à segunda parte da pergunta, os resultados aparecem na Tabela 2.

Tabela 2: Relação entre marcadores e nível de qualidade dos atendimentos.

Grupo de qualidade	Quantidade de marcadores Metadiscursivos	Atendimentos	Média de marcadores por atendimento
Bom	25	34	0,74
Médio	22	22	1,00
Insuficiente	12	13	0,92

A tabela 2 mostra que há diferença entre os grupos de atendimento. No grupo de *bom desempenho* há o uso médio de 0,74 marcadores por atendimento. No grupo de atendimento de *médio* desempenho há ocorrência de 1 marcador por atendimento, em média. No grupo de desempenho *insuficiente* há uma média de 0,92 marcadores por atendimento. Isso sugere que os marcadores foram usados em geral em situação desfavorável de atendimento, sendo assim relacionados inversamente à qualidade do atendimento.

4.3 Empréstimos do Português

O empréstimo linguístico ocorre quando uma língua integra uma palavra existente em outra língua, sendo que a palavra não sofre grandes alterações e mantém o mesmo sentido..

A pergunta de pesquisa que se refere às instâncias de empréstimos do português nos turnos dos atendentes – Quais são as instâncias de ocorrência de empréstimos do português nos turnos dos atendentes? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho? – foi respondida por meio de uma anotação manual em que as dificuldades de comunicação em Espanhol entre os atendentes foram elencadas da seguinte forma: do lado esquerdo da tabela apresentada no Apêndice E, é possível localizar os áudios onde foram atestados os usos e logo ao lado constam quais foram os usos inadequados. À direita da tabela constam os usos sugeridos, que seriam mais bem acomodados no contexto da comunicação entre os atendentes. Uma amostra da tabela aparece em seguida, e as informações na íntegra estão localizadas no Apêndice E desta dissertação.

Recorte 4: Amostra de empréstimos do Português (Apêndice E)

Áudio	Uso atestado	Uso esperado
1	Nome	<i>Nombre</i>
2	<i>Está en su oficina mismo</i>	<i>Está ubicado en su oficina</i>
3	O que	<i>Que decis?</i>
4	<i>Puedes pasar</i>	<i>Puede informar</i>

Para responder à segunda parte da pergunta, sobre as diferenças de frequências entre os grupos de desempenho insuficiente, médio e alto foi necessário recorrer à quantidade de ocorrências de empréstimos encontrados nos atendimentos, calculando-se a média aritmética entre os atendimentos de desempenho bom, médio e insuficiente. Os resultados da Tabela 3, a seguir, sugerem que a mescla de uso do Português com o Espanhol é algo comum nos atendimentos. A maioria dos atendimentos apresenta instâncias de empréstimos do Português.

Tabela 3: Média de empréstimos do Português

Grupo de desempenho	Quantidade de instâncias de empréstimos do português	Atendimentos	Média de instâncias por atendimento
Bom	21	34	0,62
Médio	28	22	1,27
Insuficiente	19	13	1,46

A tabela 3 mostra que há diferença entre os grupos de atendimento. No grupo onde há alta qualidade de desempenho, a média é de 0,62 empréstimo por atendimento. No grupo de médio desempenho, 1,27 usos; e no grupo insuficiente, 1,46 usos em média. Como se percebe, há um crescimento constante no uso de empréstimos, à medida em que o atendimento é considerado menos favorável. Isso sugere que a qualidade do atendimento ao cliente em *Service Desk*, conforme aferida pelos critérios adotados na empresa, é relacionada, em parte, ao aparecimento do empréstimo do Português. O atendimento parece tender ser mais satisfatório quanto menor a ocorrência de empréstimos do Português.

4.4 Emprego de termos de microinformática

A informática apresenta alguns termos especificamente característicos de seu meio. No caso da microinformática e de língua espanhola, o uso de tais termos parece ser determinante quando o tema em discussão na pesquisa mantém alguma relação com a qualidade de um atendimento.

Para responder à pergunta (d) – Quais termos da microinformática em um *Service Desk* são empregados pelos atendentes e pelos usuários? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho? –, foi feita listagem manual no *corpus* de estudo, destacando-se os termos frequentes da área. A busca foi manual, baseada na experiência da pesquisadora na área de *Service Desk*.

O recorte a seguir apresenta amostra dos termos. À esquerda, constam os áudios; na coluna central, o termo da microinformática e à direita, o fragmento em língua espanhola onde o termo está localizado. A tabela, na íntegra, encontra-se no Apêndice F desta dissertação.

Recorte 5: Amostra de termos da microinformática (Apêndice F)

Áudio	Termo	Trecho do atendimento
1	Correo	<i>Cuando me llegue el correo</i>
2	Ticket	<i>Quiere que yo haga un nuevo ticket</i>

3	Nível local	<i>Se trata de un tema de nivel local</i>
4	Generar ticket	<i>Voy a generar un ticket</i>

A análise de dados presente no Apêndice F mostra que o emprego de termos de microinformática é comum no *corpus*, o que é de se esperar, haja vista o assunto específico, tratado nos atendimentos: problemas de uso de computador ou equipamentos de informática.

Em relação à segunda parte da pergunta, sobre quais são as diferenças de frequência entre os grupos de desempenho insuficiente, médio e alto, foi necessário efetuar média simples entre as frequências correspondentes aos termos da microinformática encontrados e a quantidade de atendimento que apresentavam o uso de acordo com o grupo de qualidade. Assim, por exemplo, no grupo de qualidade alta foram encontrados, em 47 atendimentos, a quantidade de 34 termos.

Tabela 4: Instâncias de atendimentos

Grupo de desempenho	Quantidade de termos da microinformática	Atendimentos	Média de instâncias por atendimento
Bom	34	34	1,00
Médio	39	22	1,78
Insuficiente	16	13	1,23

A Tabela 4 mostra que há diferença entre os grupos de atendimento. No grupo de desempenho bom há média de 1 termo por atendimento; no grupo médio, 1,18; e no insuficiente, 1,23. Não há, portanto, uma relação clara entre maior ou menor uso de termos de informática e melhoria ou piora no atendimento.

Isso sugere que a qualidade do atendimento ao cliente em *Service Desk*, conforme aferida pelos critérios adotados na empresa, não parece estar relacionada ao emprego de termos da microinformática.

4.5 Relação entre qualidade nos atendimentos e origem dos analistas

Quanto à pergunta (e) – Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falante nativo ou não nativo do Espanhol)? –, ao analisar os atendentes nativos da língua espanhola que apresentaram seus desempenhos durante os 70 áudios coletados nesta pesquisa, foram identificados, conforme a tabela abaixo, 14 atendimentos de bom desempenho, oriundos de atendentes nativos, enquanto 19 deles são de atendentes não nativos, portanto brasileiros. Com relação aos desempenhos médios, 10 são de atendentes nativos do Espanhol e 12, de não nativos do Espanhol. O desempenho insuficiente apresenta a maior diferença entre nativo e não nativo. Enquanto apenas 4 não nativos (e, portanto, brasileiros) apresentam desempenho insuficiente, 11 nativos apresentam esse resultado.

Tabela 5: Relação desempenho - origem dos analistas

Falante	Desempenho Bom	Desempenho Médio	Desempenho Insuficiente
Nativo	14	10	11
Não Nativo	19	12	4
Total	33	22	15

Ao levar em conta que o total de atendimentos apresentando bom desempenho é de 33, correspondendo, conforme tabela abaixo, a 42% de atendentes nativos e 58% de atendentes não nativos, os atendentes não nativos apresentam maior qualidade de desempenho.

No grupo de desempenho médio, 45% dos atendimentos são de atendentes nativos do Espanhol e 55% são de atendentes não nativos. A relação de qualidade indica que os atendentes não nativos estão mais presentes nos atendimentos deste grupo.

Para o desempenho insuficiente, 73% dos atendimentos foram realizados por atendentes nativos do Espanhol e 27%, por atendentes não nativos, sugerindo que os atendentes nativos estão, na maioria dos casos, relacionados aos desempenhos insuficientes do atendimento.

Tabela 6: Desempenho de nativos e não nativos

Falante	Desempenho Bom	Desempenho Médio	Desempenho Insuficiente
Nativo	42%	45%	73%
Não Nativo	58%	55%	27%

Assim, parece ser possível dizer que a intenção inicial de um atendimento bilíngue, pressupondo-se que a contratação de atendentes bilíngues nativos do Espanhol garanta a qualidade no desempenho de trabalho de seus contratados, não tem uma relação direta com a qualidade encontrada nos dados colhidos nesta pesquisa. O atendente bilíngue brasileiro contratado está presente, em maior frequência, nos grupos de desempenho bom e médio, com 58% e 55% respectivamente.

No grupo de desempenho insuficiente, o atendente não nativo do Espanhol está presente em somente 27% dos casos, indicando que, no contexto desta pesquisa, o atendente brasileiro pode ser o responsável por maior qualidade ao atendimento de *Service Desk*.

Assim, quanto à pergunta “Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falante nativo ou não nativo do Espanhol)?”, é possível perceber que o desempenho do atendente brasileiro bilíngue, por seu resultado bom e médio, pode ser um elemento que favoreça sua contratação.

Um dado importante a ser levado em conta é que os atendentes brasileiros do *Service Desk* analisado tiveram, em sua maioria, vivência fora do país e alguns também são netos de nativos da língua espanhola, o que pode ter influenciado no desempenho de qualidade no atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo identificar e estudar quais são as características linguísticas que uma central de suporte em microinformática apresenta quando presta serviços em língua espanhola a clientes que não estão habituados ao conceito *Service Desk*. O corpus utilizado foi composto por 13.322 ocorrências. A investigação concentrou-se em cinco perguntas de pesquisa:

- (a) Qual é a avaliação dos atendimentos segundo os critérios de qualidade da empresa? Como esses atendimentos podem ser divididos em grupos de desempenho?
- (b) Quais são os marcadores conversacionais usados nos atendimentos, a partir de Gili Gaya (1943) e Zorraquino & Duran (1999)? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (c) Quais são as instâncias de ocorrência de empréstimos do português nos turnos dos atendentes? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (d) Quais termos da microinformática em um *Service Desk* são empregados pelos atendentes e pelos usuários? Há diferenças de frequência entre os grupos de atendimentos de desempenho?
- (e) Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falante nativo ou não nativo do Espanhol)?

Os resultados indicaram que há três grupos distintos de atendimentos, a partir dos critérios de qualidade levados a cabo na empresa: bom, médio e insuficiente. O primeiro grupo é o mais numeroso, com cerca de 50% dos atendimentos. Isso indica que a probabilidade de um cliente ser atendido de forma satisfatória é apenas de uma em duas chances; ou seja, em quase 50% dos casos, os clientes não são atendidos da melhor maneira possível. Isso caracteriza-se claramente como um

problema para o setor, algo que a própria empresa já percebia, tendo em vista a quantidade de reclamações dos clientes.

Esses grupos foram correlacionados a medidas de uso de características linguísticas, a fim de saber se o emprego de tais características estava ou não relacionado à melhoria no atendimento. Os resultados indicaram que os melhores atendimentos estão relacionados ao menor uso de marcadores discursivos. Isso nos parece um sintoma relacionado ao fato de os atendentes lidarem com problemas de comunicação e de resolução dos problemas e, nesse contexto, fazem uso de marcadores para tentarem reparar os problemas de comunicação. Do mesmo modo, os melhores atendimentos fazem menor uso de empréstimos do Português, de maneira mais acentuada do que em relação aos marcadores: os melhores atendimentos usam cerca de metade dos empréstimos usados nos atendimentos menos favoráveis. Ao mesmo tempo, esses resultados mostram que o uso de empréstimos do Português (ou de outra língua que seja a primeira dos atendentes) é inevitável quando se trata de falantes de língua estrangeira ou já aculturados em um país em que a língua do atendimento não é a língua corrente. Ou seja, um atendimento de alta qualidade pode, sim, ter empréstimos da língua materna do atendente.

Já o emprego de termos de informática não parece ter relação com a melhoria do atendimento. O grupo médio tem mais usos desses termos, seguido do grupo insuficiente e do grupo de boa qualidade. Ou seja, não há uma progressão linear que demonstre que quanto maior o emprego desses termos menor a qualidade. Por outro lado, é surpreendente que o grupo que tenha melhor qualidade seja o que menos empregue os termos de informática. Uma explicação para isso talvez seja a de que nos atendimentos de boa qualidade os problemas sejam resolvidos sem a necessidade de muitas repetições e retomadas, evitando assim a reiteração dos nomes de equipamento e termos técnicos que levaram o cliente a ligar para o *Service Desk*.

Uma outra descoberta interessante é a de que em relação à pergunta de pesquisa “Qual é a relação encontrada entre a qualidade nos atendimentos e a origem dos analistas (entendida como falante nativo ou não nativo do Espanhol)?”, os atendentes brasileiros bilíngues são os que apresentam maior frequência quanto ao desempenho de qualidade no atendimento. A ideia inicial da contratação de um

Service Desk é a de que falantes nativos de uma língua e que vivam no Brasil, como é o caso do contexto desta pesquisa, possam cometer menos desvios do idioma Espanhol e, portanto, transmitir maior qualidade no atendimento ao cliente final. No contexto desta pesquisa, o resultado surpreendeu pois demonstrou que a contratação de brasileiros bilíngues em Espanhol indica a possibilidade de qualidade nos atendimentos.

Em suma, esta pesquisa encontrou três grupos de qualidade de atendimento em *Service Desk*, na empresa investigada (prestadora de atendimento, no Brasil, a clientes internacionais, em Espanhol), e identificou algumas características linguísticas associadas à qualidade do atendimento telefônico.

Em pesquisas futuras, pode ser feita uma análise qualitativa dos aspectos já identificados nos resultados quantitativos. Espera-se que esta pesquisa contribua para o melhor entendimento da linguagem empregada em contextos empresariais onde ocorrem atendimentos telefônicos a clientes, em geral, e no contexto de *Service Desk*, em particular.

REFERÊNCIAS

- ALUISIO, S. Anotação de *corpus*. *Revista ICMC*, V.1, 2011.
- ALVAREZ, M.L.O; SILVA, K.A. *Linguística aplicada: múltiplos olhares*. Brasília: UnB, Campinas: Pontes Editores, 2007.
- BARROW, M. A Concordancer for Parallel Texts. *Athel*, 2003.
- BIBER, D. *Variation across speech and writing*. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.
- BIBER, D.; CONRAD, S.; REPPEN, R. *Corpus linguistics: investigating language structure and use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- BIBER, D. Applied linguistics and computer applications. In: GRABE, W.; KAPLAN, R. (eds). *Introduction to applied linguistics*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1992. p.257-278.
- BERBER SARDINHA, T. Linguística de corpus: Histórico e problemática. *DELTA*, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 323-367, 2000.
- BERBER SARDINHA, T. *Linguística de Corpus*. Barueri, SP: Editora Manole, 2004.
- CALSAMIGLIA, H.; TUSÓN, A. Las cosas del decir. *Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel, 1999.
- FIRTH, J. Studies in Linguistic Analysis. *Special Volume of the Philological Society*, 2nd ed, 1957.
- FRANCIS, W. A Pilgrim Progress: From philology to linguistics. In: KONRD, E.F.K. (ed.) *First Person Singular III*. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins, 1998.
- FRIGINAL, E. Communication in organizations Discourse analysis. Intercultural communication. Interpersonal communication. In: FOREY, G.; LOCKWOOD-LEE, J. *Globalization. Communication and the Workplace: Talking Across the World*. London; New York: Continuum, 2009.
- GAYA, G. *Curso superior de sintaxis española*. México: Minerva, 1943.

HALLIDAY, M.A.K. Quantitative studies and probabilities in grammar. In: HOEY, M. (ed.). *Data, description, discourse: papers on the English language in honour of John McH Sinclair*. London: HarperCollins Publishers, 1993. p.1-25.

HOEY, M. *On the Surface of Discourse*. London: George Allen and Unwin, 1984.

HOEY, M. *Patterns of lexis in text*. Oxford: Oxford University Press, 1991.

HUNSTON, S. *Corpora in Applied Linguistics*. Cambridge Applied Linguistics Early English books online Cambridge University Press, 2002.

KENNEDY, G. *An Introduction to corpus linguistics*. London: Longman, 1998.

LEECH, G. The State of the Art in Corpus Linguistics. In: KARIN, A.; ALTENBERG, B. (eds.) *English Corpus Linguistics: Studies in Honour of Jan Svartvik*. London; New York: Longman, 1991. p.08-29.

MALONE, T. O Futuro dos empregos. *Série Trends and Implications*, 2005.

MARCUSCHI, A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 1986. (Série Princípios)

PINHEIRO, F. A implantação de um Service Desk: Um estudo de caso aplicando conceitos do Itil e do Pmbok. *BPM Brasil*, São Paulo, 2006.

SINCLAIR, J. Trust the text. In: COULTHARD, M. (ed.) *Advances in written text analysis*. London: Routledge, 1994. p.12-25.

TEUBERT, W. Editorial. *International Journal of Corpus Linguistics*, Vol.1, n. 3,1996.

THOMAS, C. Editorial Welcome to the help desk. *Forum*, 2009.

WILSON A.; McENERY, T. (eds.) *Corpora in Language Education and Research: UCREL Technical Papers*, V.4, University of Lancaster, 1994.

ZARADOSNY, A.A. *Global Information Technology Report*. V.2, Toronto: Hewllet Publishers, 2013.

ZORRAQUINO M.A.; DURAN, E. *Gramatica Descriptiva de la Lengua Espanola*. Madrid: Espasa-Calpe, 1999.

GLOSSÁRIO

Análise de Agrupamento: é o processo de agrupar um conjunto de objetos físicos ou abstratos em classes de objetos similares. Um agrupamento ou um *cluster* é uma coleção de objetos que são similares uns aos outros (de acordo com algum critério de similaridade pré fixado) e dissimilares a objetos pertencentes a outros agrupamentos.

Best shore: consiste em oferecer aplicações vindas de qualquer lugar para qualquer lugar do globo, sem obstáculos, permitindo entrega de serviços de forma integrada. São centros são projetados para oferecer aos clientes serviços flexíveis e de baixo custo, para atender necessidades específicas de geografias, tecnologias e indústrias.

Call Center ou Contact Center: sistema de atendimento telefônico em que empregados trabalham em operações especializadas, que integram tecnologias de sistemas.

Empréstimo do português: comportamento linguístico próprio no momento em que um locutor interage com um interlocutor que domine seu mesmo par de línguas: a ampla utilização do *code-switching*. Também denominado de *language mixing* (mistura de códigos ou de línguas), em que a justaposição dos códigos tem significação para os participantes em sentido mais global, sendo um padrão recorrente de comunicação.

Desempenho ou Performance: conjunto de características ou capacidades de comportamento e rendimento de um indivíduo, organização, máquinas, equipamentos, produtos, sistemas, empreendimentos ou processos, em especial quando comparados com metas, requisitos ou expectativas previamente definidos. Abordagem frequentemente aplicada na solução de problemas no âmbito das engenharias ou tecnológicas, o que requer a construção de modelos matemáticos precisos dos respectivos sistemas dinâmicos em estudo.

E-Performance: Sistema interno de medição de desempenho (empresa A do estudo).

Incidents: Evento não planejado que tem o potencial de levar a um problema técnico.

Information Technology Infrastructure Library : Conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em TI.

Nice Perform: Sistema interno de medição de desempenho (empresa A do estudo).

Roteiro ou Script: É um texto com uma instruções escritas para serem seguidas, ou por pessoas em peças teatrais ou programas televisivos, ou executadas por um programa de computador. O termo é uma redução da palavra inglesa *manuscript*, que significa “manuscrito”, “escrito à mão”. Em Informática, *script* é um conjunto de instruções em código, ou seja, escritas em linguagem de computador. É uma linguagem de programação que executa diversas funções no interior de um programa de computador. As linguagens de *script* são ferramentas utilizadas para controle de um determinado programa ou aplicativo, para configuração ou instalação em sistemas operacionais e, ainda, em jogos para controlar as ações dos personagens. Algumas linguagens de programação geralmente usadas como *script* são: *ActionScript*, *JavaScript*, *Lua*, *PHP*, *Python*, *Ruby*, *VBScript*.

Service Desk: serve para centralizar as necessidades de uma empresa em um único lugar, registrando entrada e saída de pedidos de suporte e manutenção para ter um maior controle sobre o que foi feito.

Sharepoint: é uma plataforma de aplicações *Web*, com utilização na criação de portais e *intranets* empresariais, gestão de conteúdos, gestão documental e criação de portais colaborativos e publicação de aplicações *web*

Spanish Biber Tagger: Etiketador desenvolvido por Douglas Biber para a língua espanhol

APÊNDICES

APÊNDICE A

Tabela: Metadados

Audio	Conhecimento técnico	Dificuldades idioma	Segue roteiro técnico	Conhecimento Cultural	Interessado em solucionar	Confirmou dados de uma vez	Desvios idioma	Domina bem idioma	Justifica perguntas
Audio1	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Audio2	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio3	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Audio4	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio5	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Audio6	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Audio7	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
Audio8	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio9	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio10	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Audio11	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio12	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Audio13	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio14	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio15	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Audio16	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Audio17	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio18	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Audio19	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Audio20	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio21	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio22	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio23	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Audio24	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio25	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio26	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio27	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio28	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio29	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Audio30	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Audio31	Nao	Nao	Nao	Nao	Não	Sim	Não	Não	Não
Audio32	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio33	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio34	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
Audio35	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Audio36	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio37	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não

Audio38	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio39	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio40	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio41	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio42	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio43	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio44	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio45	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não
Audio46	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio47	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio48	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio49	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio50	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio51	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio52	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio53	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio54	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio55	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio56	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio57	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio58	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio59	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio60	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio61	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio62	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio63	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio64	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio65	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio66	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio67	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio68	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio69	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Audio70	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não

APÊNDICE B

Tabela: Transcrição de gravações (em mídia digital)

APÊNDICE C

Tabela: Classificação de Marcadores Discursivos Espanhol Geral (em mídia digital)

APÊNDICE D

Tabela: Etiquetas geradas pelo *Spanish Biber Tagger* (em mídia digital)

Deyanira, buenas tardes.

¿Con quien hablo?

¿Alo?

Con Andres.

Darío.¿su correo electronico por favor?

Dario urrusia arroba vale punto con.

Dario, se esta cortando un poco la llamada, no entendi el apellido.

¿Me podría repetirlo por favor?

Urrusia.

¿En que le puedo ayudar?

Bueno, que.

155.

Sí.

592.600.

Le repito dario

061.

No.

0261

¿155926332?

Sí.

Ok.

¿Me podría informar la etiqueta de su computadora?

Sí. J051114

¿Le repito J0511214?

No. J0511111.

Ok.

Necesito hacer otro ticket.

¿Que sería?

Mi office en el saludo me sale un error. pero tengo un ticket anterior.

Me informa el numero.

Porque dario porque se ya se abrió un ticket no puedo abrir otro más.

Yo sé.

¿O sea, el ticket sigue abierto?

No, no.

¡Ah! Entiendo.

¿Tiene una falla en el communicator?

No, en office.

¿Viste el office, excel, me entiende?

Se dice, error en activación de producto.

Tiene que ver entonces con el paqueteo office.

Sí supongo que sí. claro, exactamente.

¿Cómo es el error que le aparece?

Se dice mira error en activación de producto.

¿Su sistema operacional es el windows seven o windows xp?

Windows seven, perfecto, ok. entonces ese numero de ticket tambien va a llegar hasta su correo.

Bueno.

Entonces dario, muchas gracias.

¡Feliz tarde!

Por nada. ¡muchas gracias!;muy amable!

Beatriz.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Con Cecilia Maria Barria.
¿Y cual su correo?
¿Y cómo se escribe Barria?
¿Con b larga?
¡Ah!
¡Sí!
Mire, con b larga mismo.
¿En que le puedo ayudar Cecília?
Tengo problemas en la impresora.
¿Y sabes decir el nome de la impresora?
¡Ah!
¡No, pero se que es hache pe 2015!
¿2015 y bueno esta en su oficina mismo la impresora?
Sí está.
¡Cecilia le pido 2 minutos mientras abro su ticket!
Ah si lo que pasa es que el problema esta solamente en mi maquina.
¡Claro, bueno, dos minutos más Cecília!
Habla con otra persona si se cambio el toner y no imprime y la chica me pide dos minutos.
¡Cecília, gracias por haber aguardado!
Sí, bueno.
¡Un minuto más que estoy cargando el numero del ticket y ya te informo!

Beatriz.
¡Buenos dias!
¿Con quien hablo?
Buenos dias Señorita, habla Hernan.
Guernan.
Hernan, Hernan.
¡Juan punto Hernan arroba vale punto pe!
Y¿en que le puede ayudar juan?
Tengo un problema con mi ingreso y contraseña me dice que ya expiro, contraseña de red.
Sí, de ingreso en la computadora.
Bueno Juan.
Le pido dos minutos que voy a verificar, ¡gracias!
Hola gracias por aguardar.
Bueno, necesito de sus datos.
¿Usted esta ubicado dónde en que ciudad?
En Bayovar, Piura.
¿Su telefono fijo?
Fijo dame un segundo.
7285800.
¿El codigo de la ciudad cual es?
073 y el anexo es 3475.
¿3475 y tiene movil?
Sí sí, el 56 7056.
¿Su correo es juan punto hernan correcto?
Sí arroba vale punto pe.
¿Y su computadora tiene un número en la etiqueta?
Sí, J050011.
Sí.
6432.
¿Y el windows es el 7?
Si.
¿Un minuto mas ok?
¿Hola gracias por aguardar puede tomar nota del numero de su ticket?
Dime...
0038 tiene un S y un D antes entonces 0038 92 178.
Si.
Creo que van a contactarle para pasar su contraseña.
Si por favor es que necesito trabajar.
Claro voy a poner urgencia, bueno.
¡Muchas gracias!
¡Hasta luego!
¡Hasta luego!

Beatriz.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Con Cecilia Barrilla.
Y ¿cual es su correo?
Cecilia punto Barrilla.
¿arroba cuanto?
Acmla punto cl.
Y¿ como se escribe Barrilla con b larga?
B larga si rr i ll a.
Y¿ en que le puedo ayudar?
Ah si mira...lo que pasa es que tengo problema con la impresora, necesito configurarla.
Configuración...
Y¿sabes decirme cual es el numero de la impresora?
No no se no la conozco creo que es 2015.
Hp cuanto?
¿Hp 2015?
Y¿ bueno esta en su oficina mismo esa impresora?
Sí.
Ok Cecilia dame dos minutos por favor.
Voy a confirmar sus datos...
Bueno no es necesario no más.¡tengo prisa y necesito que un tecnico venga ayudarme!
Pero Cecilia.
¡Necesitamos confirmar sus datos!

Rafael.
¡Buenos dias!
¿Con quien tengo el gusto?
¡Hola!
¡Si!
¿Que tal?
¿Con quien tengo el gusto?
Con Juan Martinez.
¿Y cuál es su correo electronico por favor señor Martinez?
Juan punto Martinez arroba valeargentina punto com punto ar.
Martinez con la s o con la zeta.
Con zeta.
¿En que le puedo ayudar Juan?
No puedo usar el programa ip cisco communicator.
¿Cuál es el nombre del programa? es ip o que?
Ip cisco communicator.
¿Desde hace cuanto tiempo que no logra utilizar el programa?
En realidad tengo el programa instalado y con auriculares no logro utilizarlo.
Un momento por favor.
¿Los auriculares señor?
Si.
¿Sin auriculares no funciona, correcto?
No, no funciona.
Le pido que aguarde de dos a tres minutos en linea mientras.
Gracias por haber aguarado voy direccionar este llamado al equipo local y voy validar sus informaciones en el sistema.
Sí.
Un momento más por favor.
¿Dime cual es su sistema operativo que usted utiliza en su maquina?
Windows 7.
¿La localidad que esta ubicado?
En bahia blanca.
Donde?
En Bahia Blanca.
¿Cual es la sala que usted se encuentra?
Cuenca.
¿Y cual piso?
Planta baja.
¿Y cual es su telefono fijo señor?
54 291 4000 500.
Cómo?
54 291 4000.
¿Y que más?
500.
¿Y tiene teléfono mobil?
No.
¿Su horario de trabajo cuál seria?
De 9 a 8.
¿Mejor horario para llamarte?
Las 10.
Gracias juan dos minutos más mientras genero su ticket.
¿Puede tomar nota?
Si.

S de sabado d de domingo 0038 07373.

Listo donde fue direccionado.

Al equipo local.

Listo.

¡Gracias que tenga buen dia!

¡Buenas tardes!
Habla Felipe.
¿Con quien tengo el gusto?
Americo.
Americo.
¿Por favor puedes pasar su correo electrónico?
¿Americo punto llerena?
Ah, M de mama e r de raton c o.
¿El americo si no tenía el apellido?
Ah bueno.
Ya, en que le puedo ayudar?
Bueno, tengo un problema en CSP.
Perdón Perdón se cortó.
¿Aceso al citrix?
Me sale error al poner la contraseña.
¿Cuál es el error?
A ver.
El usuario tuyo es el allereña.
¿El usuario no se puede autenticar?
Voy a chequear en mi sistema, este pido que aguarde de dos a tres minutos mientras hago la contraseña. Gracias.
Un minuto más Americo.
Ahora sí puede usted hacer el intento de la nueva contraseña utilizando la palabra salvador Salvador nada más por favor.
Sí, lograste?
Sí, ingreso ya.
Bueno,¿cuál es su sistema operativo ?
Windows XP.
Algo más le puedo ayudar?
Acá en el portal no se puede cambiar la contraseña, digo nosotros mismos.
Ah, sí, en el portal? A ver, voy a chequear en mi sistema. 1 minuto por favor.
Gracias por aguardar. Realmente nos es posible. Hay que entrar en contacto con nosotros.
Ah, Ok Ok.
Gracias entonces y buen trabajo!
Ok, gracias.

Felipe.
¡Buenos días!
¿Con quien tengo el gusto?
Carlos Llanos.
¿Llanos?
Sí, l-l-a-n-o-s.
¿ arroba vale punto com?
¿Normal, sí?
Carlos,¿voy validar su usuario en mi sistema Ok?
Ok gracias.
Carlos, gracias por aguardar, en que le puedo ayudar.
Quiero revisar nuestro sistema de contabilidad, quería saber de inventarios.
¿Se llama AX Dynamics AX, es eso?
Sí, señor.
¿Que le esta pasando?
A ver.
¿Porque necesito descrever el ticket sí?
Hay una cuenta que esta con el signo contrario.
A ver,puede,reportar como es la situación,¿cómo utiliza usted el sistema?
La cuenta esta como negativa., el sistema esta reportando datos equivocados.
¿Te puedo enviar un correo?
Claro, sí.
¿Puedes apuntar mi dirección?
Es el 4001 arroba vale punto com.
No no, mi correo es Felipe.rossi arroba vale punto com.
Te envié.
Ok, estoy aguardando.
¿Cuándo me llegue el correo te aviso Ok?
Gracias.
Hola Carlos, no he recibido su email pero ¿puedo confirmar sus datos?
¿Su dirección es el centro edificio america, piso 12?
Sí, correcto.
un minuto más y te envio el numero de ticket, ya esta cargando en mi sistema.
Ok.
Carlos, gracias por aguardar, el numero es el V-IM1630019, ok.
¿Algo más en que le puedo ayudar?
Bueno, gracias, muy amable.

Felipe.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
con Joelle.
Perdón, esta mal la llamada, no se escucha bien.
¿Puede deletrear por favor?
Joelle punto Gonzales con zeta y s al final arroba vale punto pe.
Punto pe? muy bien, en que le puedo ayudar?
Sí, tenemos ese, el sistema esta muy lento, con el sap, desde ayer.
Desde ayer, sí, con el SAP?
Sí, y a la volta, nos dimos cuenta que no funciona.
¿Quiere usted que yo haga un nuevo ticket?
¿O quieres que yo vea el histórico de los tickets de SAP?
¿Puedes hacer los dos?
Sí, ¿puedes entonces usted pasar el numero del ticket? SD-3888321
¿321? Entonces, SD-3888321?
Sí.
Voy a chequearlo. Te pido que aguarde en línea de dos a tres minutos.
Estoy averiguando el numero de ticket, y lo que pasa es que el fallo ya fue arreglado y el status que nos fue pasado es que puede ser que haya lentitud en la red de Peru pero el sistema SAP esta normal.
¿Un tema entonces de nivel local?
¡Exactamente!
¿Usted ha percebido otras aplicaciones mala?
No, todo normal, menos SAP.
Ese ticket esta como Resolved, o sea, como arreglado, pero usted me esta diciendo que no esta.
¿Quiere usted que yo abra una vez más ese mismo ticket?
Sí. Tengo otro numero para averiguación.
¿Puedo pasar?
Claro sí, a ver.
SD38707060.
Aguarde de 2 a 3 minutos más por favor.
Un minuto más, estoy chequeando, está cargando mi sistema.
Ese ticket no se ha arreglado aún. ¿Te creo otro ticket similar entonces?
¿Utilizo el mismo para la descripción?
Sí, por favor.
Dale, listo, ticket creado.
Gracias.
Gracias por haber llamado.
¡Que tenga buen día!
Todo listo y reportado.
¡Dale!

Beatriz.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Con Juan Campos.
Y Juan,
¿Cual es su correo?
Mi correo? Para que?
Juan campos.
¿Juan campos cuánto?
¿El de trabajo?
¡Bueno!
Es Juan campos punto planta arroba cmlavale punto cl.
¿Y Juan en que le puedo ayudar?
Estamos con problemas de internet.
Claro.
¿Le pido dos minutos Ok?
¿Que voy abrir su ticket?
Gracias.
Ok.
¿Hola?
¿Alo?
Y.
¿En que sala y departamento está?
Necesito confirmar informaciones.
¿Y para que necesitas de todas esas informaciones?
Bueno Juan es para nuestro proceso, necesitamos de eso.
No te voy a pasar.
¡Juan!
¡Necesitamos de los datos!

Jaime.
¡Buen día!
¿En que puedo ayudarle?
¡Buen día!
Tengo problema con la resma de papel de mi subsidiária.
Y,
¿Con quién tengo el gusto por favor?
Rosário Florez.
¿me puedes pasar el número del ticket?
¿Me puedes deletrear su apellido?
Y¿me puedes decir si esa falla ya ocurrió antes contigo o con alguien más de su departamento?
Rosário Florez.
Sí,Ok bueno.
¿cuánto va a tardar?
Solo un minuto más.

Felipe.
¡Buenas tardes!
¿Con quien tengo el gusto?
¡Alo!
¡Buenos dias!
Este sí, con Joel Gonzales.
¿Puede usted por favor pasarme el correo electrónico?
Sí, Joel punto Gonzales.
Perdón,puede, esta mal la llamada no se escucha bien,¿puede repetir por favor o deletrear?
Si, Jota,o,e,ele,punto,Gonzales.
Ok.
E, ele, punto Gonzales.
Bien.
Con zeta al final.
¿Con zeta al final?
Sí.
¿Arroba?
vale punto p e.
Joel,¿en que le puedo ayudar?
Sí, lo que pasa es que, tenemos, tengo este, el sap esta muy lento desde ayer.
¿Con el sap?
¿Desde ayer entonces?
Sí,hemos abrido un llamado.
¿Y por la demora se ha cadenciado no?
¿Quiere usted que yo haga un nuevo ticket o quiere que yo vea el estado del antiguo?
¿Puede hacer las dos cosas?
¿Cómo?
¿Puede hacer las dos cosas?
Sí, puedo chequear como está el otro y el otro tambien, a ver.
¿Puede usted pasar el numero del ticket?
¿Del ticket? sí, a ver, un momento.
¿Joel?
Sí, el numero SD3988321.
Muy bien, eso es.
A ver, entonces, SD3988321.
voy a chequearlo, pido que aguardo en linea mientrar averiguo, de dos a tres minutos por favor.
Muy bien.
Ese es un tema de red local, con las otras aplicaciones y sistemas, ha percebido la lentitud o todo normal.
Menos el sap?
Nada más, todo normal, menos el sap.
Ok,muy bien, ese ticket que me lo paso, está como resolved, o sea, esta como arreglado, pero.
¿Usted me esta diciendo que todavia no estuvo no?
Bueno,¿quiere usted que yo abra ese mismo ticket, o sea, que reporte que no esta todavia arreglado la situacion?
Sí.
Ok,le pido que aguarde un minuto.
¿Se trata de un tema de nivel local entonces?
Sí, puede decir, que me iba a decir usted.
que yo, a la semana pasada tambien abri un ticket y todavia no ha sido arreglado.
Sí, me puede pasar el numero por favor
SD3860359
¿70?
No, seis y cero.
Bien,¿sesenta?

Sí.

¿Entonces SD3860 treinta y cinco nueve?

Sí, treis cinco nueve.

Ok, un minuto por favor.

Hola, gracias por aguardar, ya he verificado.

El ticket ya esta como cerrado, pero todavia no ha sido arreglado como me ha dicho usted, eso es?

Hemos perdido otro ticket.

Si si, ¿estoy utilizando el ticket que me ha pasado para la descripción ok? un minuto más.

Sí sí.

Dos minutos.

Ok, ya le paso el nuevo numero de ticket con fallo general ya que 4 a 5 personas también sigue con el mismo problema en el sistema y la lentitud en el sistema donde no ha sido resuelto.

¿Muy bien?

Te espero en lina o me lo pasa por mail?

Sí, sí.

¿Quiere le paso o entonces te paso por mail?

Por mail.

Muy bien por mail entonces.

¿Algo mas en que le puedo ayudar?

Muy bien.

Entonces, buenos dias y buen trabajo.

Buenas tardes, mi nombre es Larissa.

¿Con quien tengo el gusto?

Con Fabiola.

Perdón.

¿Con quien hablo señora?

Fabiola.

Bueno Señora.

¿En que te puedo ayudar?

Estoy con un problema en mi correo y quiero abrir un ticket a ver lo que pasa puesto que no logro ni abrir ni recibir correos.

Muy bien.

¿Su windows es el siete o el xp?

Siete.

¿Informe por favor su correo?

Fabiola punto marinho arroba vale punto pe.

Y¿el problema esta solo en recibir los correos?

No, esta en recibir tambien, no sale.

¿Hubo algun cambio de contraseña?

No.

Ok, voy a abrir un ticket para que el equipo responsable pueda averiguar.

Le pido de dos a tres minutos por favor

Ok, gracias.

Gracias por haber aguantado.

¿Estas ubicada en Piura y su extension es el 111?

Sí.

¿Puedes apuntar el numero del ticket señora?

Sí, claro.

SD4785467.

Ok, gracias.

Ok.

¡Que tengas buenas tardes!

Ok.

¡Obrigada señora!

¡Buenas tardes!
Mi nombre es Larissa.
¿Con quien tengo el gusto?
Sí Larissa, Monica,
¡Se corto la comunicación!
Sí, Monica, ya voy seguir con la comunicación.
¿Está bien?
Sólo un momento más por favor.
¡Dos minutos más por favor!
¡Bueno!
Bueno monica, gracias por haber agudado señora.
¿El sistema operativo que utilizas es el windows xp correcto?
Sí.
¿Y usted esta ubicada en buenos aires correcto?
Sí.
Bueno, yo tengo acá un telefono, que es el 41032504.
¿Esta bien?
Sí.
¿Puedes apuntas el numero del ticket?
Sí, ¿igual me lo pasas por mail si?
Sí, igual te va a llegar por correo tambien.
¿El numero es el 4784978?
¡Bueno!
¡Perfecto!
Ok, algo mas en que le puedo ayudar?
No nada mas, perfecto ,¿Además igual seguimos por correo?
Sí, ya me llegó y ya lo pude en el ticket.
Ok¡buen dia y hasta luego!
¡Que tengas buen dia!

Buenas tardes, mi nombre es Larissa.

¿Con quien tengo el gusto?

Hola Larissa, mi nombre es Carlos.

Hola carlos en que le puedo ayudar?

Que tal Larissa?

¡Creo que hemos hablado más temprano!

Sí.

¡Bueno!

Lo que necesito es solucionar un problemita que tengo en el correo.

Muy bien.

¿Que esta pasando?

Estoy con un problema hace varios dias donde estoy recibiendo correos del sistema diciendo que tengo el buzón.

Casi lleno, trato de eliminar cosas, cambiar las carpetas todo más,y el otro dia, otra vez, tengo el buzón.

Casi lleno o sea, por mas que trato de arreglar y sacar archivos del buzón me sigue diciendo que esta casi

Lleno asi que en cualquier momento va a estar casi lleno y voy a tener problemas otra vez.

Esta bien, voy abrir un ticket reportando el problema.

¿Le pido que aguardo 02 minutos esta bien?

¡Sí, como no!

¡Bueno carlos!

Muchas gracias por haber agurdado, puedo mantener los mismos datos que estaban en el ultimo ticket.

O sea, localidad, telefone, todo igual.

Sí.

¿Puede apuntar el numero del ticket?

¡Claro!

Es el SD.

Sí.

477.

Sí.

7581.

7581.

¿Algo más en que le puedo ayudar?

Nada mas larissa.

¡Gracias hasta luego!

¡Hasta luego!

¡Buenas tardes!

Mi nombre es Larissa.

¿Con quien tengo el gusto?

¡Hola!

¿Que tal?

Mi nombre es Paula.

Yo he llamado ahorita para desbloquear un usuario, pero en realidad me di cuenta que, no se, lo que necesito.

Es desbloquear el valenet.

Sí, igual el desbloqueo ha sido hecho para el valenet.

¿Igual no logra acceder?

No.

Bueno, yo voy averiguar lo que paso, solo un momento por favor.

Bueno, Paula, gracias por haber agudado Señora.

Yo estuve averiguando en el sistema y me sale esta bien el desbloqueo.

Pero, no se puede.

¿Con que contraseña tengo que entrar?

Argentina01, con la primera letra mayúscula.

No, no se puede generar, la cuenta que se hace referencia no se puede utilizar.

¡Bueno!

Entonces voy abrir un ticket para que el equipo responsable pueda averiguar puesto que, en el sistema esta todo bien, ¿está bien?

¡Bueno!

¡Solo un momento por favor!

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo por favor?

Deseo hacer una averiguación para el correo Notes.

Sí.

¿Tu llamas de que localidad?

Soy cliente Vale.

¿Tiene usuario o correo configura?

No tengo.

Hay que investigar entonces con el departamento de recursos humanos de la empresa.

¿Puede ser?

Sí.

Anote su ticket por favor.

Dale.¿Cuál seria?

EFJ566834559.

Ok.

¡Muchas gracias!

¡Buenas tardes!

Deyanira.

¡Buenas noches!

¿Con quien hablo?

Hola, buenas noches! Con Rocío Valencia de Lima.

Rocío.

¿Tu correo electronico por favor?

Rocío punto Valencia arroba vale punto com.

¿Rocío punto Valencia arroba vale punto com?

Sí.

¿En que te puedo ayudar rocío?

Mira, el dia ayer,¿cambiaron de equipo de nextel para blackberry sí?

Ok.

Y parece que desconfiguraron la opción de correo que tenia el anterior.

Entiendo.

O sea,¿no tienes aceso a su correo desde su blackberry?

No.

Ok,voy a verificar en mi sistema.

¿Me esperaría dos minutos por favor?

Sí, claro que sí.

Gracias.

¿Rocío?

Sí.

Yo voy a generar un ticket para que el departamento encargado entre en contacto con usted para que le realice esa configuración.

¡Eh!

¿Sus datos personales continuan siendo los mismos del ultimo llamado,del 14 de agosto?

Sí.

¿Puedo colocar lo mismo cierto?

Sí.

¿Bueno entonces, el numero de ticket va a llegar a su correo electronico rocío?

Ya perfecto.

¿Bueno, le podría ayudar en algo más?

No, eso sería todo, muchas gracias.

Bueno, de nada, buenas noches.

¡Hasta luego!

¡Hasta luego!

Deyanira.

¡Buenas noches;

¿Con quién hablo?

¿Cómo está?

¡Buenas tardes!

¡Con Augusto Guillones!

Augusto, cuál sería su correo electrónico por favor?

Augusto punto guillones arroba vale punto pe.

¿En que le puedo ayudar?

sí, mira, quería que me habilitara el acceso al portal vale CSC.

¿CSC?

Sí.

Bueno, para hacer esa solicitud de ese portal tienes que enviar un correo electrónico Augusto, pero puedo pasar para que hagas esta solicitud.

¿Hay que enviar un correo electrónico?

Exacto. tu envías un mensaje y haciendo esta solicitud. es por medio de un correo electrónico.

Ya. perfecto.

¿Que hago con esto, a quien lo envío?

No, te informo el correo electrónico. es soporte hache pe arroba vale punto pe.

Ya. eso ya está.

Ok, ahí, tu envías, eh, un correo electrónico haciendo la solicitud que deseas.

Ya.

¿No es por este medio?

No es por este medio no es.

No, por este medio no es. ¿ok?

Llave de acceso no se pide acá? porque no tengo acceso a la página pero no tengo la clave de acceso.

No, y no te la pasaron cuando te dieron el acceso?

No.

Ok, entonces puedes mandar, enviar este email y ahí ellos te orientan mejor.

Ok, estoy enviando el mail entonces.

Ok, ¿puedo ayudarte en algo más?

Nada más, gracias.

Bueno, buenas noches y buen trabajo.

¡Hasta luego!

Deyanira.
¡Buenas noches!
¿Con quien hablo?
Gisela.
Gisela.
¿Su correo electrónico por favor?
Geui.
Eseeelea.
Sí.
¿Ge u i ese e ele a?
Punto munoz arroba vale punto n.
Arroba vale punto con.
¿Gisela, en que puedo ayudar?
Por favor me podría ayudar necesito que me cambies o me renueve la batería, porque mi batería se agotó.
¿La batería de su computadora?
Claro.
Ok.
La batería se muere.
Ok, me esperaría dos minutos voy a verificar en mi sistema Gisela.
Sí.
Dos minutos por favor. gracias.
Gisela?
Dime.
Gracias por esperar.
¿Me ayudaría con sus datos para que yo genere el ticket?
Por favor.
¿Su localidad?
Neuquén.
¿Neuquén?
Ok, Neuquén.
¿Ok, en que piso esta, se encuentra?
Cuarto piso.
La oficina donde trabaja tiene nombre
No, es 381.
Informaría nuevamente el numero gisela?
381.
¿Tienes la etiqueta de tu computadora?
Cuarto piso.
¿Cómo?
¿La etiqueta de tu computadora, la tienes?
Sí, como no, yo te doy. Jota cero cinco uno, uno ocho, siete nueve ocho.
Jota cero cinco uno, uno ocho, siete nueve ocho.ok.
¿Tienes un teléfono donde se puede comunicar contigo?
Sí, claro.
Con código de país por favor.
54299155940033.
Ok.
¿Y tienes algun número celular?
No.
También, tengo.
542994000900 , interno 2944
Ok, 900, 2944, ok.
¿Cual es su horario de trabajo, gisela?

830 hasta 1730.

¿1730?

Sí.

¿El mejor horario que entre en contacto contigo gisela?

Cualquier desde que arreglen mi computadora.

Ok.

Tengo pendiente.

¿Cómo?

Tengo pendiente también el teclado y el mouse que se rompió de mi computadora.

¿Ok, vas a hacer un solo ticket o otros?

Solo uno.

Me dices entonces lo que falta.

¿El teclado, la batería y el mouse?

Sí.

Bueno,solo dos minutos por favor yo voy a confirmar las informaciones, no me cuelgue por favor.

Dale.

¿Gisela?

Sí.

Gracias por esperar. voy a tener que abrir un ticket por cada solicitud, el teclado dañado.

Pero, eso ya esta pedido.

Ah, entonces ya esta pedido.

¿Bueno Gisela entonces el numero del ticket va a llegar a su correo electronico ok?

Dale.

Le puedo ayudar en algo mas

Nada mas que eso.

¡Bueno!

¡Buenas tardes y buen trabajo!

¡Muchas gracias!

¡Muy amable!

¡Gracias,ciao!

Deyanira, buenas tardes.

¿Con quien hablo?

¿Alo?

Con Andres.

Darío.¿su correo electronico por favor?

Dario urrusia arroba vale punto con.

Dario, se esta cortando un poco la llamada, no entendi el apellido.

¿Me podría repetirlo por favor?

Urrusia.

¿En que le puedo ayudar?

Bueno, que.

Dario, se esta cortando mucho la llamada y no consigo atenderle claramente.

Cuando intento bajar una video conferencia, algun complemento no puedo comunicardo.

¿Podría hacer un ticket para que venga alguien Y me ayude y lo solucione?

Ok,me dice que está intentando utilizar una video conferencia y cuando intenta bajar mas informaciones

Para comunicarte le dice que hay que cargar un complemento.

Me dice que el complemento esta corrupto.

Dario, me daria dos minutos.

¿Voy a verificar para abrir el ticket?

¡Bueno!

¡Gracias!

De nada.

Dos minutos más por favor.

Sí.

Gracias por esperar.

¿Este problema esta sucediendo con internet o ese problema lo esta intentando hacer la videoconferencia por Office communicator?

Por internet y ahora me desconfiguró el sonido.

¿Entonces la falla es por internet?

Sí.

Ok?

Ok, dos minutos por favor.

Gracias por aguardar.

¿Me ayudaría con unos datos para finalizar el ticket?

Sí.

¿Cuál su localidad?

Malargue.

¿Malargue?

Sí.

Malargue.

¿Me podría informar un telephone con indicativo, con codigo de area por favor?

Sí, te lo doy.011310100.

Ok.

Interno es el 3018.

¿3018 dario?

Sí, 3018.

Ok.

El celular es 02.

Disculpe no le entendi.

¿061?

155.

Sí.

592.600.

Le repito dario

061.

No.

0261

¿15592602?

Sí.

Ok.

¿Me podría informar la etiqueta de su computadora?

Sí. J051114

¿Le repito J0511214?

No. J051114.

Ok.

Necesito hacer otro ticket.

¿Que sería?

Mi office en el saludo me sale un error. pero tengo un ticket anterior.

Me informa el numero.

Porque dario porque se ya se abrió un ticket no puedo abrir otro más.

Yo sé.

¿O sea, el ticket sigue abierto?

No, no.

¡Ah! Entiendo.

¿Tiene una falla en el communicator?

No, en office.

¿Viste el office, excel, me entiende?

Se dice, error en activación de producto.

Tiene que ver entonces con el paqueteo office.

Sí supongo que sí. claro, exactamente.

¿Cómo es el error que le aparece?

Se dice mira error en activación de producto.

¿Su sistema operacional es el windows seven o windows xp?

Windows seven, perfecto, ok. entonces ese numero de ticket tambien va a llegar hasta su correo.

Bueno.

Entonces dario, muchas gracias.

¡Feliz tarde!

Por nada. ¡muchas gracias! ¡muy amable!

Deyanira, buenas tardes.

¿Con quien hablo?

¡Hola! buenas tardes, con Mariano.

¿Mariano?

Sí.

¡Eh!

¿Me podría informar su correo electronico por favor?

Sí, es Mariano punto Bereiro arroba vale punto com.

¿En que puedo ayudarlo Mariano?

Mira, intento ingresar en sap y no se carga mi usuario en sap.

Entonces si necesitar solicitar ese usuario en sap, ¿correcto?

Exacto.

¿Me aguarde dos minutos mientras cargo mi sistema ok?

¡Gracias!

Dos minutos mas por favor.

Diego.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Con Paulo.
Con quien.
Con Paulo.
Ok.
¿En que le ayudo?
La clave no puede empezar.
Y cual es el error que apresenta.
La clave no ingresa el sistema.
¿Ese es el mensaje?
No. pero eso que ocurre.
¿Y cual es su usuario de sap?
2z00584
Ya, solo un momento.
¿Su correo cual es?
Paulo Miguel arroba vale punto pe.
Lo que voy hacer acá, bueno.
La clave que le llega por correo lo hacemos aca por un link que lo resetea, pero.
¿Tendrá que generar un ticket para eso ok?
Perfecto.
Solo un momento por favor.
Ok.

Diego,
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Hola Diego habla Andres.
¿En que le ayudo Andres?
Sí, mi contraseña se expiró y usuario que configura acceso a la red y tablet.
Ok.
¿Cual es su correo?
Diego punto Taleo arroba cmls punto com.
ok, solo un momento por favor.
Bueno.

Eliane.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Carla de Vale Mendoza.
¿Carla, en que te puedo ayudar?
Mi clave para ingresar a la computadora no funciona.
¿Hace cuanto tiempo le pasaron la clave carla?
Veinte días.
¿Se la cambiaron despues aqui?
Sí.
¿Dime por favor cual es su correo?
Recepción punto, bueno, tengo un correo viejo.
Bueno.
¿Con cual usuario intentas acesar?
¿Con cual esta utilizando?
Ningun usuario funciona.
Exactamente.
¿Pero en cual usuario no funciona de lo que pasaron?
Del nuevo correo.
Del nuevo, bueno.
Ok,digame entonces.
¿Cual es ese correo que utilizas?
Recepcion punto.
¿Hola?
¿Hola me oye carla?
Se esta cortando.

Hector.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Con jorge.

¿Con jorge?

Sí.

¿En que puedo ayudarte?

Estoy tratando de iniciar el skype con windows xp.

La entrada sale el auricular o solo hablo y no escucho y no los dos a la vez para utilizarlo.

Jorge, disculpe, mas esta cortando.

¿Me informaste que no puede hacer una llamada por skype?

Porque no reconoce el micro.

El sistema auricular y el conector no se puede activar con el micrófono.

y con el auricular, los dos a la vez.

Voy verificar. ¿esta bien?

¿Cuál es su correo electronico?

Jorge punto arrios arroba vale punto pe.

Ok, aguarde tres minutos, cuatro minutos.

Jorge, no encuentro tu usuario, no comprendo.

Aguarde que miro en mi sistema.

Eliane.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
¿Alo?
¿Sí, me escuchas?
¿Ahora escucho?
Con Sirl.él.
Sirl.él. sí.
Ok Sirl.él.
¿De donde me llama?
De Cañadon Amarillo.
Cañadon Amarillo, bueno.
¿En que le puedo ayudar?
Necesito que me habilite un usuario y correo electronico.
¿Usted nunca ha acesado?
No, nunca.
Entendi. de que país me llama, disculpe.
Argentina.
Argentina, bueno, sirl.él, me aguarda que voy verificar cual es el procedimiento en ese caso ok?
Dale, porfa.
Un minuto por favor.
¡Bueno!
¿Sirl.él?
Sí.
Gracias por aguardar.
Su caso como es el primero aceso, no tiene todadía usuario ni contraseña, usted tiene que solicitarle a su Gestor por el portal 4001 sus accesos.
Pero y la clave.
Entonces, si usted no tiene usuario no puedo resetear su clave.
Dame el usuario.
Disculpe se cortó.
¿Usted tiene correo?
Sí.
Usted tiene que solicitar o bien entre en contacto con recursos humanos a ver si ya crearon su usuario.
Pero de lo contrario es imposible. ¿Entiende?
¡Dale! ¡dale!
¿De acuerdo?
Eso, cuando tengas retorne con nosotros y le reseteamos tu clave, de otra forma es imposible.
Dale.¡gracias!
¡Gracias a usted y que tenga un buen día!
¡Hasta luego!
¡Hasta luego!

Eliane.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
¡Buenos días!
Con Gabriela Parel.
Gabriela.
¿En que te puedo ayudar?
Mira, estoy abriendo mi computadora y no puedo ingresar.
Estoy poniendo la clave que siempre he tenido y no puedo, no puedo ingresar.
Entiendo.
¿Cual es su email Gabriela?
Gabriela punto Parel arroba vale punto pe.
Muy bien Gabriela, me aguarde por favor dos, tres minutos mientras hago el blanqueo de su llave.
¡Ya!

Eliana.

¡Buenos días!

¿Con quien hablo?

¡Hola!

Buen dia, mi nombre es Mariana.

Sabes, hace menos de un segundo pedí que me hicieran la contraseña y se cortó y se colgó.

Bien.

¿Cual es su correo?

Mariana punto vesce.

Disculpe, no entendí su apellido.

Mariana, ve corta, ese, ce, e.

¿C de casa, e?

¿Arroba vale punto com?

No, es mariana punto vece.

Ok.

¿Me aguarde por favor dos minutos que voy hacer el reseteo de la clave ok Mariana?

Gracias.

¿Mariana?

Sí.

Gracias por aguardar, dime su DNI solo por seguridad.

349289002.

Un momento.

Listo, mariana.

Su clave va a ser Argentina2 con la a mayúscula.

Bueno, muchas gracias.

¡De nada, hasta luego!

Eliane.

¡Buenos días!

¿Con quien hablo?

Sebastian Rios.

Sebastian, ¿de donde me llama?

De Buenos Aires.

¿En que le puedo ayudar?

Llamé hace un rato y se cortó, y estube hablando con mis compañeros.

Me apareció algo en la máquina y ahora cuándo intento conectar a la red me dice que el certificado no me abre y cuando abro tengo que poner mi dominio y no puedo conectarme ni con el audio ni con internet.

Entendí Sebastian.

Ok.

¿Me aguarde dos minutos que voy a verificar lo que esta sucediendo ok?

Bueno.

Gracias, dos minutos por favor.

Gracias por aguardar, su correo es sebastian punto rios arroba vale punto con?

Sí, el que logo en la máquina.

Sebastian, muchas gracias por aguardar nuevamente y me aparece que Usted no tiene acceso a la internet con su usuario.

Sí. siempre tuve acceso.

Probablemente usted lo perdió, puesto que eso pasa muchas veces.

Entonces tiene que solicitarlo por el portal 4001.

Eliane.

¡Buenos días!

¿Con quien hablo?

Hola, con Gustavo Callero.

Hola Gustavo.

¿En que le puedo ayudar?

Tengo un problema con mi cuenta de usuario cuando quiero ingresar a la maquina, me sale un aviso que mi cuenta esta bloqueada.

¿Cuál es su correo Gustavo?

Gustavo punto Callero arroba vale punto pe.

Muy bien, me aguarde dos tres minutos que voy verificar si hay algun bloqueo en su usuario ok?

Gracias.

Un minuto más por favor.

Ok.

Gracias.

Está cargando, un minuto más.

Gustavo, gracias por aguardar.

Sí.

Aquí me aparece que el usuario está bloqueado.

Lo que podemos hacer es un blanqueo para que pueda acesar a la maquina.

Ok.

¿Confirmeme por favor su DNI para que yo pueda hacerlo?

El dni es 48932190

Ok.

¿Y puedo cambiarla después?

Sí, puede cambiarla.

Gustavo, su nueva contraseña va a ser Peru2011 con la P mayúscula.

Ok.

¿De acuerdo?

¿Le puedo ayudar en otra cosa?

Eso es todo.

¡Gracias!

¡Que tenga buen día!

¡Hasta luego!

¡Hasta luego!

Hector.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Jorge Agio.

Jorge.

¿En que puedo ayudarte?

Intento utilizar skype en xp y no funciona para nada.

Voy averiguar eso.

Dame un minuto.

Hector.
!Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Hola, buenas tarde, estoy llamando de Potasio, Rio Colorado, quiero abrir un ticket por un problema de una transacción de sap.
¿Cual es el problema?
Eh, no visualizo la totalidad de los datos.
Disculpa, no comprendí.
No visualizo la totalidad de los datos.
¿Eh!
¿Cual es su correo electrónico?
Ceisa punto Miranda arroba vale punto con.
¿En cual sesión?
CJY3.
Ok, aguarde tres a cuatro minutos mientras verifico, gracias.
¿Estoy abriendo el ticket ok?
¿Sus datos del ultimo ticket, siguen siendo los mismos?
Solo quiero confirmar sus datos telefonicos.
Es directo.
¿2526?
Puedes anotar el numero del ticket?
SD-234150
Deseas algo más?
No, era eso nada mas.
El setor va a entrar en contacto.
¡Bárbaro!
De nada.
¡Ciao ciao!
¡Hasta luego!

Hector.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Hola, buenas tardes, mi nombre es Silvia Cola, me he presentado un reclamo, es el 00564455, y no puedo acceder al sistema.
De mi maquina y tengo que recibir reportes de laboratorio y me estan pidiendo, por favor, la renovación de mi password es lo que necesito.
El password?
Me hicieron.
¡Disculpe!
Me hicieron dos claves, me dijeron que tengo que presentar que hacer un llamado.
Pero recibo reportes y resultados y ahora no tengo acceso a la maquina.
¿Alô?
Sí, sí, tengo que hacer un cobro de ese llamado.
Está bien. lo que pasa es que el ticket dice 48 horas pero eso es demasiado.
Claro, son horas corridas. en este caso voy hacer un cobro de urgencia.
Disculpe, pero necesito que me reseteen la contraseña, estoy sin trabajar.
¡Claro!
Tengo un montón de informaciones que solo llegan a mi y no a otra persona. trabajo en un area crítica.
Alô?
En el caso, yo solo puedo informar el area para que intenten entrar en contacto contigo.ellos tienen ese tiempo
Y es una política de vale.
Claro, pero yo no entiendo porque mi contraseña ya nos es valida.
Claro, voy hacer el cobro.
Sí.
¿Te encuentras en cual localidad?
En Perú, Lima.
¿Cual es su dominio?
Vale punto pe.
¿El gerente regional me dice que tiene que llevar información que cómo puede tardar quince minutos?
Sí.
Acabo de enviar al area para que entren en contacto contigo.
¿Pero en que, en cuanto tiempo?
Por eso, no te puedo decir en cuanto tiempo, específico te van a llamar.
¿Pero ustedes no tienen un ticket que sea de tiempo emergencial, crítica?
Como puedo proveer soporte si no tengo acceso.
Solo puedo hacer ese cobro.es que por política da vale solo se puede hacer en ese tiempo.
¿El llamado es lo mismo?
Sí.
Lo que me llama la atención es porque la seña que me dieron no funciona.
¿Cómo?
Porque no funciona.
Por eso. el setor va a ver porque no funciona.
Me han generado y no funciona. Es raro.
Un minuto.

Hector.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Necesito el reseteo de mi clave.
¿Cómo?
Leonardo punto Moreno.
¿Cual es su usuario?
Leonardo punto Moreno.
¡Ah!
El mismo.
Dale, voy resetear su contraseña.
¡Dale!
La seña es Vale2010 con la V mayúscula.
¡Gracias!
¡Por nada!
¡Que tenga buen día!
¡Ciao ciao!

Hector.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Sí, buenas tardes, habla Pablo de Argentina, Buenos Aires.

Sí Pablo.

¿En que puedo ayudarle?

Sí, no puedo entrar en Citrix, me dieron la clave y sigue sin funcionar.

Pablo.

¿Te parece que hagamos un nuevo reset?

¡Bueno!

Justo me dieron ahora, pero pruebo ahora y veo.

¿Ustedes van a carga la clave?

Sí, la clave es Vale2012 con la V mayúscula.

Ok, ahora tu dice que reinice la maquina.

Dejame solo confirmar tus datos por el ultimo ticket

¿Ustedes estan en Colombia?

En Brasil.

bueno, espero veinte minutos, a ver si tengo suerte.

ok, muchas gracias que tenga buen día.

¡Gracias, hasta luego!

¡Ciao ciao!

Isabel.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Buen dia con Enrique Vegas.
¿Con Enrique Vegas?
Sí.
Enrique punto Vegas arroba vale punto pe.
¿En que puedo ayudarlo?
No tengo acceso al portal.
¿Explique que sería ese portal, que sistema utiliza?
Sí.
¿Y que pasa cuándo intenta acceder?
No funciona.
¿Y que error presenta?
Nada.
¿Intenta ver si las otras personas en su departamento tienen el mismo error, puede hacerlo?
Sí,sí,sí.
Bueno, yo te espero aquí en el teléfono.
¡Alo!
¡Dime!
Sí, no hay dos personas que no tienen acceso.
¿Y esta igual?
Sí, el portal se llama global exploration, y para ellos no carga todavía, lo mismo.
¡Bueno!
¿Su nombre es Enrique Vegas o Juan vegas?
Es Juan Enrique Vegas.
Por favor dime si aparece algun error en la pantalla
¿Y otras paginas de internet de intranet estan funcionando bien?
Sí, normal, communicator, todo.
¿El correo?
No, no tiene problema.
¿Y la internet?
Esta normal, sí.
¿Es portal, que se llama, que?
Es global exploration.
Seria el portal global, ustedes lo llaman asi, esta dentro del portal de la Vale?
Solo para continuar con las pruebas.
¿Hay algun otro lance del Portal de la Vale con error?
CSP.
La vale tiene el portal con varias funcionalidades, varias opciones que ustedes trabajan ahí.

Jaime.

¡Buenos días!

¡Hola!

Sí.

¿Con quien hablo?

Muriel.

¿En que puedo ayudar?

Tengo mi usuario vpn malo.

¿Y no esta consiguiendo usar?

Nunca tuve acceso a vpn.

Porque primero tiene que hacer la solicitud de acceso a vpn, por el portal 4001.

Sí, pero no encuentro donde.

¡Ah!

¡Ya!

Solo un momento verifico. sí, solo un momento ya verifico aquí.

El programa ya lo tengo instalado en mi computadora.

Primero necesita solicitar el acceso y es la misma contraseña de la red.

Jaime.
¡Buenas tardes!
¡Alo!
¡Buenas tardes!
¿Mi clave de sap?
¿Cual es su correo electronico?
Ariel Gonzalez arroba vale punto pe.
¿Quieres cambiar su clave de sap?
Sí, ha puesto mi clave pero no era cuando se metió.
Ah claro, solo un minuto que voy resetear su contraseña.
¿Cual es su usuario en sap?
2E5801.
Muy bien, solo dos minutos.
Sí, recibí por correo, ya ingresó, muchas gracias.
¡Con mucho gusto!
¡Buenas tardes!
¡Hasta luego!

Juliana.
¡Buenas tardes!
¿Con quien tengo el gusto?
¡Alo!
¡Buenas tardes!
Sí.
¿En que puedo ayudar?
Resulta que necesito una persona me ayude con un acceso a servidor.
Chequear unos datos en un servidor.
¿Alo?
Sí, hola.
¿En que puedo ayudar?
Sí, mira, necesito acceder a un servidor.
¿Dime su correo electronico?
¿Es una peticion?
¿Alo?
¡Hola!
Sí.
Lo que quiero es tener acceso a esa peticion en ese servidor.
Tengo solamente una consulta, no voy abrir ticket.
Sí.
Lo vamos a necesitar soporte.
¿En que le puedo ayudar?
En nada.
¿Y por que me llamaste?
Ok.

Juliana.

¡Buenos días!

¿Con quien tengo el gusto?

Hola Juliana, mi computadora esta fuera de red de vale y no me toma la contraseña, ni la nueva ni la antigua.

Dime su correo electrónico completo.

Maria punto Eugenia arroba vale punto ar.

ok,voy validar sus datos y verificar si necesitamos hacer una sincronia de contraseña.

Confirname el DNI.

28765889.

¿Usted cuando ingresa a la computadora ingresa en el dominio de Argentina?

Te explico, en ese momento hare una sincronia de sus datos y contraseña, eso tarda dos minutos, te pido que espere en línea.

Ok.

¿Hola?

Sí.

Su clave es la Vale03 con V mayúscula.

¿Puedes probar?

Sí, no funciona. Usted me dice que esa clave es la de la computadora.

¿Entonces tengo que reiniciar la computadora?

¿No, no hace falta, pero como sale el usuario?

Es que sale cuando el outlook saca la ventana y tiene que ver con los mails que fueron todos migrados y yo no puedo cambiar.

¿No te deja o no se puede por que no quiere?

¿Como no quiero querida?

Hacemos así, la sincronia tarda 20 minutos a ver si sincroniza o entonces tenemos que abrir un nuevo ticket.

¡Barbaro!

¡Gracias!

¡Por nada!

¡Buen día y buen trabajo!

Juliana.

¡Buenos días!

¿Con quien tengo el gusto?

¡Hola!

¿En que te puedo ayudar?

Mi clave la tengo configurada y el código no ingresa.

¿Ah sí, bueno, dime por favor el correo electrónico que tiene?

Adriana punto blanco arroba vale punto con.

¿Habla conmigo de cual país Adriana?

Argentina.

¿Ya, usted utiliza para entrar en la computadora el dominio Valenet o TSC?

Valenet.

Lo que tiene salvo en la computadora no va a salvar si tienes el dominio TSC.

La clave anterior no funciona y tengo ese problema

Ok, hacemos una prueba.

Dime por favor el DNI para sincronizar la contraseña ingresando con otro dominio.

3487514.

Ya, ok, dame dos minutos a ver si conseguimos hacer el reseteo, no me cuelgues por favor.

Adriana, gracias por aguardar, intenta utilizar el usuario que ya tiene y la contraseña es ecologia.

¿Un minuto, tengo que cambiar el dominio?

No, puede dejar el usuario y todo lo mismo.

¿Siempre ha utilizado ese usuario?

Sí.

Pero la contraseña yo cambié y es ecologia con la primera mayúscula.

No.

¿Cómo?

¿No he podido ingresar?

¿No has podido ingresar?

Intentalo por favor sin el valenet con la misma contraseña todo junto.

Sí.

La sesión va a iniciar con el mismo dominio mismo.

Valenet barra invertida y la contraseña

Sí.

Ya, me confirme entonces si lograste o no.

Juliana.
¡Buenos días!
¿Con quien tengo el gusto?
Alesandra.
¿En que le ayudo?
No puedo entrar en la red.
¿No puede abrir el communicator Alejandra?
No, solo conmigo.
No es ningun problema en la red, me conecté a ver si es un problema de conexión,
utilizó la clave de red y No se ve funcionando no demarca nada disponible, pero no hay nada que dice.
Ya, el correo electronico es alejandra punto fuentes arroba vale punto con?
Sí.
¿Y Adriana, no logra ingresar en ningun sistema?
No, solo en red, communicator.
¿Con el moden de vale, de su casa, de todo pasa lo mismo?
Sí, pero solo utilizo en vale.
Sí, porque necesitaria conectarse con el vpn.
Sí, no tengo porque abri un ticket en el portal 4001 y nunca solucionaron.
Estoy preguntando para saber el tecnico correcto, pero igual abriré el ticket.
Sí, gracias.
Bueno alejandra gracias por aguardar, pero necesito confirmar sus datos porque hay algunas que no estan cargando.
Sí.
¿La sala que estás?
No es sala, es un pison abierto, una sala unica.
Ya.
¿La TI de la computadora cual es?
¿El numero de la computadora?
Sí, el numero de identificación que empieza con jota y esta en su equipo.
Ah sí, no tengo.
¿Bueno, ticket abierto, algo más en que le ayudo?
No.Nada más, gracias.
Ok.
¡Buen día!
¡Buen trabajo!

Buenas tardes!

¿Con quien tengo el gusto?

Con Mário.

Mário.

¿En que te puedo ayudar?

Lo que pasa es que no estoy ingresando en mi correo, no he recibido ni enviado correos, pero no esta.

Es que, cuándo pasa eso el buzón de entrada está muy lleno,

lo que podemos hacer es crear una PST para descargar creando esa carpeta.

Sí.

Su correo electronico es Mario punto Salas arroba vale punto pe.

Utilizas outlook o notes?

Utilizo mail vale.

Puedo ayudarle en la creación de la PST.

Dale, dame dos minutos.

Si quieres hacemos así, creamos ahora y empieza a borrar el buzón de entrada, la basura, la salida, así el servidor va actualizar el buzón de entrada.

Sí, estoy borrando pero no me ha llegado ninguna notificación sobre eso.

Bueno.

Borrá por favor y cierre el correo electronico para ver si enciende o si es un fallo mismo y, tenemos que generar un ticket.

¿Quieres volver a llamar despues puesto que son muchos correos?

Sí, vuelvo a llamar.

¡Muchas gracias!

Sí, hagamos eso.

Muchas gracias, que tenga buen día.

Helena.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Claudio.
¿Cuál es su correo?
Claudio punto Tehuf arroba vale punto con.
Quiero hacer un reclamo para mi numero de caso.
¿Cuál es?
SD005730167.
¿Pero que pasa con el ticket?
Me dice que esta resuelto y no esta.
Aguarde algunos minutos en línea que voy averiguar.
¡Ok!

Helena.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Hablo de vale peru.
¿Dime su correo por favor?
Silvia punto Sale arroba vale punto com.
¿Repite por favor?
No puedo ingresar en mi maquina, me dieron un solución pero no puedo trabajar.
Bueno.
¿Voy intentar hacer otro reseteo ok?
Ok, por favor.
Aguardame en línea dos minutos por favor.
Su nueva contraseña es Vale1212, con la primera mayúscula y el resto chiquito.
¿Ya puedo acceder?
Aguarde 20 minutos y nos vuelve a llamar.
Pero ya hicieron eso antes y no logro acceder.
Bueno, ya que no es funcional lo que puedo hacer es eso, pedir que el equipo responsable averigue.
Ok, hagalo por favor.
Voy abrir otro ticket, aguarde dos minutos por favor.
¡Ok!
¿Sus datos confirman del ultimo ticket?
Sí.
Cuando vuelvo a llamar como averiguo
Puede hablar con cualquier um y van a ver como esta el andamio.
¿Ustedes se comunican?
Sí, no, sólo aguardar.
Pensé que iban a llamar por teléfono.
Sí sí, van a llamar por teléfono.

Helena.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Con Alejandro de Peru, de Bayovar.

¿Dime su correo por favor?

Alejandro punto garcia arroba vale punto pe.

¿En que le ayudo Alejandro?

Tengo un problema en autocad y el mensaje es funcional.

¿Es funcional,ok, pido que aguarde para que yo vea el procedimiento correcto ok?

¡Ya!

Juliana.

¡Buenas tardes!

¿Con quien tengo el gusto?

Con Gabriel.

¿En que le ayudo Gabriel?

Mira, tengo un error en la pantalla principal de mi computadora.

¿Me lo puedes enviar por correo esa pantalla?

Sí, claro, como no.

Mira, confirme su correo electronico y ya te envio mi direccion electrónica.

Gabriel punto Milagros arroba vale punto ar.

Dale, estoy enviando.

¿Recibiste?

Sí, te lo envié el pantallazo.

¡Dale!

Voy abrir un ticket para el area responsable y vas a recibir el numero de su ticket por correo sí?

¡Muchísimas gracias!

¡Por nada!

¡Que tengas buen día y buen trabajo!

Helena.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Con Joel Gonzales.

¿Dime su correo por favor?

Joel punto Gonzales arroba vale punto pe.

¿En que le ayudo?

Sí, este, este, me decían que en el tema que, hay una configuración de sap que hacer.

¿Una configuración de SAP, sí?

Sí.

Es un tema de, bueno, un momento.

¡Todo bien!

Es el SP60 para acceder al SAP.

Sí,Ok,bueno.

¿Podrías mandarme un pantallazo a mi correo?

Sí, dame un segundo.

¡Muy bien!

Nathalia.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
¡Buenas tardes!
Es Luiz!
¿En que puedo ayudarlo?
Mira, tengo un problema en la red, en la sala de operaciones.
¿Hay una computadora que esta fuera de la red?
Sí.
¿Justo la internet no funciona?
¿Solamente la internet?
No, como se dice, el teléfono también.
¿A las carpetas de internet se puede acceder?
Sí.
¡Ok!
¿Dime su correo por favor?
Luiz punto Montalgo arroba vale punto pe.
No Montalzo.
¿Me puedes deletrear?
Sí, montalzo.
Sí, arroba vale punto pe.
Y solamente una computadora que esta así sin red.
¿Ya sacaste los cables de la red a ver?
No.
¿Ya reiniciaste?
Tampoco, quiero solucionar eso.
¡Ya!
Luíz. Dame dos minutos que voy abrir un ticket para eso, ¿sí?
Dale, correcto.
¡Gracias!
¿Dime la etiqueta de la computadora?
No sé dónde está.
¿Y un teléfono tenés?
No, no tengo.

¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
¡Hola!
¡Habla Andrea!
¡Hola Andrea!
¿En que puedo ayudarle?
Necesito resetear mi contraseña.
¿Necesita el reseteo de?
Del comite igualitario.
¿Dame do minutos por favor que voy averiguar todo bien?
¡Ok!

Niuson.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
¡Con Marcos!
¡Buenas tardes Marcos!
¿Cómo esta usted?
¡Todo bien!
¿En que le ayudo?
Yo estoy intentando acceder a un sistema de internet y me dice que contraseña expirado.
Entendido.
¿Me puede pasar cual es su usuario que utiliza?
Pero necesito mi clave, abro el internet explorer se me abro en un sitio y va directamente a ese sitio y nunca nunca me ha pedido eso.
¡Me ha pedido clave y me dice password expired!
Bueno, voy abrir un ticket.
¿Me puede informar su correo?
Sí, Marcos punto barrosa arroba vale punto con.
Me aguarde dos minutos en línea por favor.
Ok.
Una confirmación,
¿Cual piso y sala estás?
Gerencia, piso 21.
Gerencia, pasame por favor el TI de su computadora.
J05118051.
Ok.
¿Me puede pasar un telefono fijo con codigo de ciudad por favor?
541141032579.
¿Y movil lo tenés?
No, no lo tengo por ahora.

Niuron.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo?
Buen día, hablo de piúra, peru.
¿En que le ayudo?
Tengo un inconveniente, mi maquina esta bloqueada.
¿Pasame su correo por favor?
Nestor punto Desen arroba vale punto pe.
Con T de torres.
Ok.yo voy hacer el desbloqueo, solo necesito que me confirme su identidad.
Ok.44588721.
Ok.solo mas un minuto y voy hacer el desbloqueo aquí.
Ya puede acceder? Intenta con la misma clave que tienes.
¡Perfecto!
¡Funcionó, gracias.
¡Por nada!
¡Buen día!

Niuron.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Habla Salvador Caturro.
¿Cómo esta usted Salvador?
¡Muy bien!
¿En que puedo ayudarlo?
Tengo problemas con CSN, hago las cosas correctamente pero me dice que tengo que poner el nombre y contraseña de SAP.
Yo hize eso y con los perfiles no lo puedo hacer.
Bueno, voy a crear una nueva clave que va a servir tanto para IAM como para SAP.
¿Cuál es su usuario por favor?
Salvador punto Caturro.
Pero, fíjate que el problema es la de SAP no de IAM.
Pero, spongamos que ocurre el opuesto, sugerimos entrar en IAM y cambiar el SAP, pero si hago eso puedes ingresar en los dos.
Bueno, decí una cosa, me tenés eso porque es reset no lo tengo solamente la contraseña.
Sí, el usuario no va cambiar.
Sí, porque el usuario para IAM es diferente del SAP y lo tengo, me entiendes lo que te digo?
Sí.
¿Pero cuál es la duda que tenés?
El nombre tiene que ser los dos, no puedo ingresar como te dije.
Exactamente, el usuario sigue lo mismo, lo que cambia solamente es la contraseña.
¿Pero vas a saber mi contraseña?
Es que yo no tengo aceso, eso va a llegar en su correo.
¿Ah Sí?
Ya debe ter llegado.
Acá lo tengo.
Intenta acceder.
¿Tengo que esperar o es inmediato?
Inmediato así es.
Ahí ya entré, la verdade que sí.
Perfecto.
¿Algo más que lo puedo ayudar?
No, tengo sugerencias pero esta bien.
Sí.
¡Muchas gracias!
¡Por nada!
¡Buenas tardes!

Niuron.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

Juan, Argentina.

¡Buenas tardes!

¿Como está usted?

Sí, ayer se me bloqueó la contraseña y quiero volver a recorrerla, se da como bloqueada.

¿Cuál es su correo?

Disculpe que la llamada esta cortando.

Juan Cortaz.

¿Me aguarde dos a tres minutos no mas que voy desbloquear ok?

¿Señor?

Gracias por haber aguardado.

La nueva contraseña es Vale01.

¡Dale, muchas gracias!

¡Por nada!

¡Que tengas buen dia!

Niuser.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Sí, que tal, habla Daniel Camina de vale.
¡Buen día Daniel!
¿Cómo esta usted?
Bien, mira, se ha mezclado mi clave.
Dale voy a desbloquear. me aguarde dos a tres minutos en línea.
Así es.
¡Dale!
¿Señor?
¡Sí!
¡Gracias por haber aguardeado!
¿Me puede confirmar su DNI?
Sí, 2670259.
Ok, gracias por las informaciones, confirme sus datos por seguridad, muchas gracias por haber aguardeado.
Le voy a pedir que la anote, es el Vale1754.
¿Vale con la V corta mayúscula?
¡Exactamente!
El correo puede ser que tarde 20 minutos para que sincronize con la clave.
Cualquier duda puede entrar en contacto con nosotros!
¡Gracias!
¡Por nada!

Niuron.
¡Buenas noches!
¿Con quien hablo?
Ortega.
!Eh!
Ortega, ¿Cómo estas?
Un reseteo.
¿De que se refiere?
Un grupo.
¿Pero disculpeme el grupo que se refiere usted cual es?
El de sap.
Quiero saber para un usuario de red.
Voy a ver si tengo alguna información aquí.
¿Usted me aguarda dos a tres minutos en línea?
Sí.
¡Gracias!

Niuron.
¡Buenas tardes!
Aquí es Mario.
Mi correo es Mario punto Ortega arroba vale punto pe.
¿En que le ayudo?
Mi usuario sap se ha bloqueado.
Ok.
¿Yo le voy a pedir a ver lo que puedo hacer ok?
Ok, gracias.
¿Aguarde dos a tres minutos en línea ok?
Espero sí, espero, gracias.
El desbloqueo te va llegar en correo en este instante,
Si usted quiere cambiar puede hacer eso por el sistema IAM.
¡Claro!
¿Algo mas te ayudo?
No, eso es todo.gracias.
¡Por nada!
¡Muchas gracias!
¡Buen día de trabajo para usted!

Thaís.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo por favor?

Buenas tardes con Cesar Barrilla.

¿Señor me informe el correo por favor?

Cesar punto Barrila arroba vale punto con.

¿Con b corta cierto?

Sí.

¿En que le ayudo?

Necesito punto de red para un plotter.

Un punto de red para un plotter.

¿Tiene ya punto y cable?

No, todavía no, hay que instalar y utilizar.

¿Me informe, ya, la identificación de tu plotter?

3200.

¿Me aguarde de dos a tres minutos en línea por favor?

Sí.

Gracias.

¿Ticket generado. sus datos personales siguen los mismos cierto?

Sólo mas un instante por favor.

Ok.

¿El numero le va a llegar por correo ya?

¡Listo!

¡Buenos días!

¡Buenas tardes!

¡Perdón!

Mariana.
¡Buenas tardes!
¿Cual es su usuario?
Clarissauno.
¡Deletreme todo!
Clarissauno.
Oye, es que mi computadora no quiere prender y quiero levantar un ticket.
¿Me pide un usuario?
¡Perfecto!
Le pido que aguarde de tres a cuatro minutos mientras genero su ticket.
¡Gracias!
¡Gracias a ti señorita!
¿Podrías decirme el numero de la computadora?
No puedo ver.
¿Son cuanto numeros?
Son cuatro numeros.
Pero ya tengo lo que necesito.
¿Muchas gracias sí?
¡Gracias a Usted!

¡Alo!

¡Sí!

¡Buenas tardes!

¿Cómo es su usuario?

Es Bruno80.

Arturo bruno80.

¿Su teléfono es el 54978?

Sí.

¿En que le puedo ayudarle Arturo?

En sistema ageac.

Esta en la pagina haciendo clic en la pagina de este sistema?

¿Me la podés?

¿Si yo puedo ayudarte?

Sí.

En uno hay que hacer clic en forgot password.

Pero cuando aceso no me pide eso.

¿Mira, en la pagina estas apagando todo despues del punto con?

Apaga todo despues del punto con.

Ok, aparece una pagina.

Ok.

¡Gracias!

¡Por nada!

¡Buen día!

Nathalia.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
¡Buenas tardes!
Es Bernardo!
¿En que puedo ayudarlo?
Mira, tengo un problema en la red, en la sala de operaciones.
¿Hay una computadora que esta fuera de la red?
Sí.
¿Justo la internet no funciona?
¿Solamente la internet?
No, como se dice, el teléfono también.
¿A las carpetas de internet se puede acceder?
Sí.
¡Ok!
¿Dime su correo por favor?
Bernardo punto Montalgo arroba vale punto pe.
No Montalzo.
¿Me puedes deletrear?
Sí, montalzo.
Me escuchas aún?

¡Buenos Día, habla Juan!

¿Con quién tengo el gusto?

¡Sí,Hola!

Habla Pablo Morales de Argentina.

¡Hola Pablo!

¿Cómo puedo servirle?

Mira, tengo un problema al intentar ingresar al sistema SAP, ninguna transacción funciona.

A ver, bueno, Pablo. Para eso sería necesáριο que yo preparara un ticket para un equipo específico.

¡Buenísimo!

A ver, las informaciones personales del último ticket siguen siendo las mismas, ¿verdad?

¡Verdade!

Bueno, Pablo ticket generado y enviado a tu inbox.

Muchas gracias eh y un lindo día para vos.

¡Igualmente!

¡Bye!

Isabel.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Hola, Buenos Días Claudia de Peru.
Claudia.
¿Cuál es su correo?
Claudia punto chavesa punto vale punto pe.
¿En que te puedo ayudar?
Necesito arreglar la internet esta bloqueada.
¿Ya intento hacerlo?
¡Sí!
¡Bueno!
Un momento.
¿Claudia?
¿Dime?
¿Sus datos para contacto en Piura, la calle y piso siguen iguales?
Sí.
¿El teléfono el mismo?
Sí.
¿Y el 9811503 también?
¿La etiqueta que está en su estación de trabajo es la misma empezando con la Jota 056?
Sí, es el mismo que está registrado en el sistema.
Bueno, le va a llegar un ticket con el número del ticket pero si quiere anotarlo ahora también no hay problema.
Dale.
El el V de Vale, D de Domingo, 5491368.
Ok.
¡Muchas gracias!
¡De nada!
¡Buenos días y un buen trabajo!

Diego.
¡Buenos Días!
¿Con quien hablo?
¡Hola!
¡Buenos Días!
Andrea, de Chile, Salamanca.
¿En que le ayudo Andrea?
Tengo problemas con mi impresora, el papel esta atascado.
Ok.
Cuál es su dirección de correo.
Andrea punto Perez arroba vale punto com
Ok.
¿Su localidad cuál es?
¿Santiago o Salamanca?
Salamanca.
Ok.
Voy a generar un ticket y le voy a pedir dos minutos mientras cargo, mientras cargo las informaciones.
¿Ok?
Sí.
¿Andrea?
¿Su correo es andrea punto cortes con zeta al final?
No no no, con ese.
¿Ok, Y ese problema ocurre con una impresora correcto?
Ya ya, ok.
Necesito que Usted me informe el número, modelo de esta impresora.
No lo tengo, no puedo, estoy en otro edificio, no estoy en sitio ahora.
Ah, Ya.
Me van a conseguir, dame un minuto.
Ok.

Diego.
¡Buenas tardes!
¿Con quien hablo?
Con Olga, de Vale Chile.
Ok. Su nombre disculpe?
Cómo?
Su nombre cuál es?
Olga.
Ok.
¿En que le ayudo?
Llamé ayer a la primera hora y hablé con una persona, para migración de un mail.
Mira, mi problema es lo siguiente es que necesite que reseteen la contraseña con el domínio cmcla.
Ok.
¿Cuál es su correo por favor?
Es olga punto maria arroba vale punto cl.
Ya. Olga aguarde dos minutos por favor.
¿Cómo?
Por eso tengo problema porque necesito acceder también de una otra cuenta para ver mis correos desde mi celular.
Puesto que esa semana fue una semana livre y yo necesito de eso, por eso te digo.
Ok. ¿Entonces es la misma cuenta pero en el domínio cmcla?
Correcto.
¿Es olga gajardo chacón?
¿Correcto?
Confirme su numero de carnet de identidad y paso su nueva contraseña.
3487456.
Olga, apunte por favor la nueva contraseña.
Es Chile.
Ah sí, G de Gloria, S de Sonia.
Ah, ¿Chile?
Ok.
Con la C mayúscula y los numeros 1234 con la primera letra distinta.
¡Perfecto!
¿Algo más?
No.
¡Muchas gracias!
¡Ciao!

Niuron.
¡Buenas Tardes!
¿Con quien hablo?
Hablo de la oficina de Vale, de rincón en Neuquén.
Con quien hablo?
Con lilian Almonacir.
¿En que puedo ayudarle?
¡Buenos Días!
Mira, sabes lo que quería comentarte, estoy teniendo problemas con internet en la oficina, no tengo buena señal.
Por lo tanto, figura como se estuviera conectado pero no me deja conectar.
No me deja enviar, no me deja recibir los mails.
Entendí.
Lo que pasa es que no se conecta no abre las páginas.
¿Usted utiliza internet via cable o wireless?
No, tengo antena.
Claro.
¿Cuál es su correo por favor?
Lilian Almonacir.

Isabel.
¡Buenas Tardes!
¿Con quien hablo?
Buenas, con Guernan.
¿En que le ayudo Guernan?
Necesito acceder a Vale pero nadie me contesta. ¿Me gustaría saber si me puede ayudar?
Desafortunadamente no Guernan. Le pido que hable con la recepción de su localidad.
¿Alo?
¿Guernan?
¿Hola?

Thaís.
¡Buenos días!
¿Con quien hablo por favor?
Con Rodrigo.
¿Rodrigo me informe su correo por favor?
Rodrigo punto Tobar arroba.
Me deletrea el apellido por favor.
Tobar.
¡Ah!
¡Ya!
¡Bueno!
¿En que le ayudo.
Mira, tengo problemas con mi clave de SAP. No pude ingresar. Dice que la relación de confianza en el dominio no existe en su estación de trabajo.
Pero, ¿tiene la opción para Usted poner la contraseña o no?
Sí, pero me sale el error, otro mensaje.
¡Reinicie su computadora!
¡Ya!
Reinicie en varias oportunidades.
¡Ya!
¿Entonces la contraseña Usted conseguiu poner?
¿Y se le pasa ese error?
Sí Sí.
O sea consigo colocar la contraseña.
Me informe de nuevo el mensaje por favor que voy a describir el mensaje.
Error en la relación de confianza entre la estación de trabajo y el dominio principal.
¡Ya!
Yo no estoy encontrando su apellido en el sistema.
Su apellido empieza con t de taza?
Así es.
¿Su localidad?
¡Me informe!
Piúra.
¿Piúra?
Sí.
Solo un minuto por favor.

Thaís.

¡Buenas tardes!

¿Con quien hablo?

¡Hola!

¡Buenas tardes!

¿En que le ayudo señorita?

Lo que pasa es que a las dos cuarenta y ocho estaba trabajando y hay un usuario que ha ingresado sin permiso, y me acesó información confidencial de mi computadora.

¡Ya!

Y, más que todo quiero que me abra un ticket puesto que quiero saber quien acesó mi máquina.

Señorita no tenemos como saber porque la persona tuvo el usuario y contraseña suya.

¡Claro!

Pero autorizaron y acederion un sistema y me pidieron unos controles y datos y la verdade es la primera, vez que me sucede eso como le digo y de ahí han ingresado y ahora quiero que me abra un ticket, para averiguación de qué persona accedió.

¿Usted estaba trabajando, se cortó la pantalla y no vió quién ingreso a su máquina?

Nosotros no tenemos como hacer eso.

¿Puedo hablar con una persona encargada?

Porque en el caso nosotros no tenemos ese procedimiento.

Es interno.

Ok. Ya.

Muchas gracias.

Por nada.

Isabel.
¡Buenas Tardes!
¿Con quien Hablo?
Mi nombre es Raul. Hablo desde Bahía Blanca.
Sí.
Quisiera abrir un ticket para que mi notebook sea formateado, sea reparado.
Perdón.
¿Abrir un ticket para que?
Para hacer una limpieza general.
Puedo hacer una limpieza pero no formatarlo, quien decide es el tecnico, si está bien o no.
Por eso.
El tecnico al cambio dice que se hiciera un ticket y que el lo hace.
Ah bueno, entonces, ¿cuál es su correo?
Raul punto Ovrieta con v larga arroba vale punto con.
¡Deletreeme su apellido!
¿Puede ser?
v larga rieta.
Sí
¿Ovrieta?
Sí.
Raul punto.
¿Ya estoy abriendo el ticket Ok?
¿Me escucha?

[illegible]

MARCADORES DISCURSIVOS GERAIS DO ESPANHOL

Conectores	Reformuladores	Operadores Argumentativos
Incluso	mejor dicho	en realidad
Inclusive	mejor aún	en el fondo
Es más	más bien	de hecho
Además	digo	
Encima	en cualquier caso	
Aparte	en todo caso	
Por añadidura	de cualquier suerte/de toda suerte	
Para empezar	de cualquier modo/forma/manera	
Antes que nada	en suma/en conclusión/en resumen	
Primero que todo	en síntesis/en resolución/en una palabra	
Éstos	a fin de cuentas	
Aquellos	en fin	
En otro orden de cosas	al fin y al cabo	
En este sentido	después de todo	
El caso es que	en realidad	
A todo esto	en el fondo	
Igualmente		
Asimismo		
En definitiva		
En suma/En resumen		
En definidas cuentas		
O sea/es decir/esto es		
En otras palabras		

Marcadores Conversacionales	Metadiscursivos conversacionales
en concreto	en efecto
en particular	No, verdade, eh, sí, ya, este
por caso	Oye, vamos, hombre, mira, vamos, ves, verás
	claro
	por lo visto
	bueno
	bien
	claro
	desde luego
	por supuesto
	naturalmente
	sin duda
	sin duda alguns
	ninguna
	de ningún género
	en efecto
	efectivamente
	al parecer/ a mi parecer
	al parecer de unos y de otros
	según parece
	a lo que parece
	acepto
	consiento
	de acuerdo
	conforme
	perfectamente/cabalmente

file	wrcount	causub	clitic	condsub	conxigo	cuqst	
Audio10	93		6	1	1	1	2
Audio11	615		6	16	2	0	0
Audio12	204		6	2	0	0	0
Audio13	200		6	6	1	0	0
Audio14	263		6	3	0	0	0
Audio15	197		6	9	0	0	0
Audio16	84		6	0	0	0	0
Audio17	237		6	4	0	0	0
Audio18	283		7	8	0	0	2
Audio19	492		7	12	0	2	0
Audio2	184		6	8	2	0	0
Audio20	544		8	17	0	1	1
Audio21	106		6	1	1	0	0
Audio22	138		6	4	0	0	0
Audio23	67		6	2	0	0	0
Audio24	147		6	4	0	0	0
Audio25	159		7	1	0	0	1
Audio26	272		6	9	2	0	0
Audio27	95		6	2	0	0	0
Audio28	163		6	3	0	0	0
Audio29	194		6	8	0	0	0
Audio3	271		6	2	3	0	1
Audio30	224		6	4	1	0	1
Audio31	42		6	0	0	0	0
Audio32	177		6	0	0	0	0
Audio33	427		10	14	1	2	0
Audio34	77		6	0	0	0	0
Audio35	154		6	2	1	0	0
Audio36	287		6	5	2	0	0
Audio37	113		7	1	0	0	0
Audio38	108		6	1	0	0	0
Audio39	142		6	3	0	0	0
Audio4	162		6	3	2	0	0
Audio40	258		6	5	2	0	0
Audio41	278		6	4	3	1	0
Audio42	297		9	5	1	1	0
Audio43	221		6	3	3	0	0
Audio44	72		6	0	0	0	2
Audio45	216		6	4	0	0	0
Audio46	71		6	1	0	0	0

Audio47	132	6	5	0	0	0
Audio48	112	6	2	0	0	0
Audio49	208	6	2	0	0	1
Audio5	352	6	2	3	0	3
Audio50	59	6	0	0	0	0
Audio51	200	6	8	0	0	0
Audio52	110	6	2	0	0	0
Audio53	322	8	13	1	0	2
Audio54	104	6	3	0	0	1
Audio55	158	6	2	0	0	0
Audio56	83	6	3	1	0	0
Audio57	125	6	6	1	0	0
Audio58	162	6	3	0	0	0
Audio59	107	6	1	0	0	0
Audio6	257	6	6	1	0	1
Audio60	129	6	2	1	0	0
Audio62	121	6	0	0	0	1
Audio63	189	6	2	1	0	1
Audio64	185	6	4	0	0	2
Audio65	248	7	2	0	0	2
Audio66	134	6	7	0	0	1
Audio67	66	6	3	1	0	0
Audio68	229	6	5	0	1	0
Audio69	204	8	8	0	0	2
Audio7	274	7	6	0	0	0
Audio70	147	6	2	1	0	1
Audio8	368	6	7	0	0	0
Audio9	149	6	2	0	0	1

cualrel	defart	dempro	elquecl	excl	existhaber	pron1p	
0		1	0	0	2	0	2
0		9	0	0	3	9	11
0		3	1	0	2	2	0
0		2	0	0	8	1	3
0		3	0	0	7	2	1
0		4	0	0	5	3	5
0		1	0	0	3	1	0
0		1	0	0	3	0	2
0		5	0	0	3	1	1
1		3	0	0	6	0	10
1		1	0	0	9	1	1
0		11	0	0	6	1	12
0		0	0	0	3	0	2
3		4	0	0	1	0	0
1		1	0	0	1	0	0
3		1	0	0	1	0	1
0		1	0	0	1	0	1
1		3	0	0	8	1	6
1		0	0	0	3	1	1
1		2	0	0	3	0	2
0		1	0	1	1	0	6
1		6	0	0	6	0	1
0		5	0	0	5	1	4
0		1	0	0	1	0	0
3		3	0	0	6	0	0
2		9	0	0	3	2	13
1		0	0	0	7	0	0
0		1	0	0	4	0	2
0		0	0	0	4	2	1
0		2	0	0	4	0	0
2		1	0	0	6	1	0
0		7	0	0	4	0	2
2		1	0	0	3	0	0
0		3	0	0	5	0	3
1		2	0	0	2	3	4
1		4	0	0	3	2	2
0		3	0	0	2	2	1
0		1	0	0	2	0	1
0		1	0	0	2	0	2
0		1	0	0	2	0	1

0	2	0	0	5	0	1
0	6	0	0	3	1	1
0	5	0	0	6	1	1
4	2	0	0	4	1	0
0	0	0	0	5	0	0
2	5	0	0	5	2	10
0	2	0	0	4	0	1
0	2	0	0	5	0	5
0	0	0	0	5	1	2
0	0	0	0	9	3	3
1	3	1	0	4	0	1
0	0	0	0	5	1	1
0	4	0	0	5	1	3
1	2	0	0	6	0	1
0	2	0	0	2	1	4
0	1	1	0	6	1	3
0	4	0	0	7	0	1
0	3	0	0	6	1	0
0	3	0	0	3	0	2
0	4	0	0	4	0	1
0	0	0	0	2	0	3
0	0	0	0	1	0	3
0	1	0	0	9	0	6
0	6	0	0	5	3	7
0	3	0	0	1	2	1
0	5	0	0	2	0	1
0	4	0	0	4	4	6
1	0	1	0	4	0	0

irafuture	impf	manneradv	menteadvs	cualother	placeadv	nplural	
	1	0	0	0	0	0	1
	2	1	8	0	0	1	15
	1	0	1	0	0	0	11
	1	0	2	0	0	1	4
	2	1	3	0	0	1	10
	0	0	3	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	6
	2	0	0	0	0	0	8
	0	0	1	0	0	2	3
	5	0	1	1	0	2	16
	0	0	0	1	0	0	7
	2	0	0	2	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	1	1
	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	1	2	0	2
	0	0	1	0	0	0	6
	0	0	1	0	0	1	4
	0	0	1	0	0	0	3
	0	1	1	0	0	0	6
	1	0	0	2	0	1	10
	3	0	0	0	0	0	8
	0	0	1	0	0	0	8
	0	0	0	0	0	0	1
	1	0	0	0	0	0	9
	2	0	1	0	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	8
	0	0	1	0	0	1	12
	0	0	0	0	0	1	1
	0	0	1	0	0	0	6
	1	0	0	1	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	4
	0	0	1	0	0	0	7
	2	0	0	0	0	1	5
	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	2	0	0	0	8
	0	0	0	0	0	0	2
	3	1	0	0	0	0	7
	0	0	0	0	0	0	1

1	0	0	0	0	0	3
0	1	2	0	0	0	1
0	0	1	2	0	0	8
0	0	1	0	0	2	12
0	0	1	0	0	0	2
0	0	1	1	0	0	4
0	0	0	0	0	0	3
3	0	3	4	0	2	7
0	0	0	0	0	0	7
2	0	2	1	0	0	11
1	0	0	0	0	0	5
1	0	0	0	0	0	7
1	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	9
2	1	0	1	0	1	8
0	0	0	0	0	0	2
0	1	0	1	0	0	2
1	0	0	0	0	0	5
3	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	5
0	2	0	0	0	0	4
0	0	0	1	0	0	1
1	0	1	0	0	0	3
0	2	0	0	0	1	8
0	1	0	0	0	0	9
0	2	1	0	0	0	1
1	0	3	1	0	0	8
1	0	0	0	0	0	12

poss	adjpostmod	postnpastpcp	adjpremod	premod	prep	prestense	
	3	0	0	2	0	10	7
	0	4	16	5	3	45	34
	5	0	3	2	0	19	11
	1	2	3	2	1	14	14
	2	0	4	1	6	18	21
	2	1	4	1	0	12	11
	2	0	0	2	1	8	6
	6	1	0	3	2	29	13
	3	1	0	4	0	20	19
	12	3	2	5	4	36	28
	4	2	2	1	1	12	16
	5	2	2	2	4	38	29
	3	0	0	3	0	8	4
	2	0	0	1	0	10	9
	2	0	0	1	0	4	4
	2	0	0	2	0	12	12
	3	0	0	1	0	13	11
	6	1	0	2	0	22	17
	3	0	2	2	0	5	11
	5	1	0	2	1	12	8
	4	0	1	2	2	18	15
	7	0	1	2	1	21	21
	6	0	3	3	2	19	16
	0	0	0	1	0	4	5
	3	1	0	2	1	16	15
	6	1	7	2	0	35	44
	3	3	0	2	0	4	3
	2	2	0	4	1	12	14
	2	1	0	1	4	20	27
	2	0	2	1	0	8	8
	6	0	0	4	2	6	3
	1	0	0	2	0	13	13
	4	2	0	1	0	10	13
	5	2	2	4	1	16	27
	1	3	8	2	2	21	24
	3	1	2	3	2	25	22
	2	0	4	2	2	16	23
	2	0	0	1	0	6	7
	4	2	0	2	1	20	22
	1	1	0	2	0	8	6

4	1	0	4	0	11	12
2	0	0	1	1	11	5
1	0	0	2	0	14	17
7	3	4	3	0	31	21
1	0	0	1	1	5	7
4	1	6	3	1	16	18
3	0	1	3	0	8	12
3	0	2	3	1	20	31
1	0	3	3	1	5	5
3	1	6	2	2	16	11
0	0	0	1	0	8	7
2	0	2	2	1	11	10
2	2	1	4	0	19	8
3	0	0	1	2	5	10
4	2	0	3	0	24	14
2	0	0	2	2	13	10
1	2	1	2	3	11	8
3	0	3	5	1	15	11
4	1	1	2	0	15	13
8	1	1	4	1	25	10
1	0	2	3	0	12	17
1	0	0	1	1	6	6
7	0	0	1	2	25	12
4	1	5	2	2	12	12
9	1	3	1	0	13	17
4	4	4	2	0	9	11
1	2	9	3	3	30	25
4	0	0	1	1	14	11

preterit	prodrop	progr	nounprop	querelcl	queclindictv	queclsubjectv
1	6	0	3	1	0	0
1	47	2	5	14	3	0
0	15	0	8	5	0	0
2	9	0	0	4	0	0
0	21	6	2	12	2	0
2	6	1	3	9	1	0
0	4	0	1	2	0	0
0	13	0	10	6	1	0
2	20	3	5	7	1	0
2	22	0	19	7	1	0
0	10	1	7	5	0	0
2	28	5	5	11	5	0
0	3	0	4	1	0	0
0	4	0	2	5	1	0
1	1	0	3	2	0	0
3	9	2	4	3	0	0
0	13	2	3	3	0	1
2	14	0	7	7	4	0
0	9	2	5	1	0	0
4	8	0	9	2	1	0
6	14	2	8	6	4	0
0	19	0	7	6	2	0
0	16	1	10	6	1	0
0	3	0	4	1	0	0
0	18	2	3	0	0	0
4	48	1	4	16	7	0
0	3	0	7	1	0	0
2	14	0	10	3	2	0
0	17	2	14	8	0	1
1	8	0	3	2	1	0
2	3	0	3	1	0	0
1	8	0	1	6	1	0
0	10	0	9	4	2	0
0	25	0	8	7	5	0
2	29	1	7	4	1	0
2	33	3	4	5	0	0
0	25	3	5	7	1	0
0	5	0	3	3	1	0
3	26	0	2	4	1	0
0	2	0	4	3	1	0

2	9	1	7	2	0	0
0	4	0	3	4	1	0
1	13	0	2	2	0	0
0	19	0	10	7	1	0
0	1	0	2	2	0	0
0	10	1	5	3	1	0
1	9	0	1	3	1	0
2	28	0	9	14	4	0
1	9	1	6	3	0	1
0	11	0	9	4	0	0
0	4	0	3	2	0	0
0	6	0	4	2	0	0
0	9	0	4	2	0	0
0	10	0	4	3	1	0
2	20	1	12	3	1	0
0	12	2	3	2	0	0
0	11	0	8	0	0	0
0	10	1	9	3	0	0
0	13	0	13	2	1	0
2	16	0	14	3	0	1
1	10	1	2	4	0	0
0	2	0	2	2	0	0
1	10	1	5	3	1	0
5	12	2	1	8	2	0
1	21	4	8	4	0	0
0	9	1	8	4	1	0
1	21	4	7	12	2	0
0	5	0	11	5	0	0

passivese	sereflex	nsingle	wordconjunc	subjctv	pron3p	timeadv	
0	0	0	11	2	0	0	1
2	0	0	48	20	5	9	3
0	0	0	23	5	2	2	2
0	0	0	12	5	1	4	1
0	0	0	16	6	0	4	2
8	0	0	26	3	1	7	1
0	0	0	11	1	2	0	2
0	0	0	28	2	1	3	0
2	0	0	27	6	2	4	1
6	0	0	55	11	5	7	1
2	0	0	11	8	1	6	1
0	0	0	45	10	4	16	2
0	0	0	12	2	1	1	2
0	0	0	14	4	0	5	0
0	0	0	9	2	0	2	1
0	0	0	17	1	0	4	0
2	0	0	17	6	3	1	1
0	0	0	28	8	6	4	3
0	0	0	8	2	1	0	2
0	0	0	16	4	3	2	0
0	0	0	14	8	1	4	1
0	0	0	26	7	0	2	0
0	0	0	22	1	5	3	1
0	0	0	3	1	0	0	1
0	0	0	13	1	1	0	3
2	0	0	38	14	4	5	2
0	0	0	9	0	1	0	1
0	0	0	6	3	2	0	2
4	0	0	24	7	2	5	1
0	0	0	9	3	0	1	1
0	0	0	12	1	0	1	3
0	0	0	9	1	1	3	2
2	0	0	13	6	1	3	0
2	0	0	23	11	1	1	0
0	0	0	28	9	1	2	1
2	0	0	25	8	0	4	1
0	0	0	27	8	3	2	1
0	0	0	7	2	1	0	1
0	0	0	19	6	2	2	2
0	0	0	8	1	2	1	1

0	0	16	3	2	3	1
0	0	11	0	0	1	1
4	0	19	2	0	2	2
2	0	44	9	2	3	2
0	0	3	0	0	0	1
0	0	22	7	1	4	4
0	0	13	2	1	1	0
0	0	19	12	0	8	2
2	0	6	2	3	2	3
0	0	13	0	3	2	2
4	0	7	1	0	2	0
0	0	12	1	1	4	1
0	0	22	3	1	2	4
0	0	6	2	1	2	1
4	0	32	3	1	6	2
0	0	8	1	0	1	1
0	0	8	2	1	0	0
0	0	20	4	0	1	1
0	0	22	3	0	3	1
0	0	29	5	4	1	2
2	1	8	2	1	5	1
0	0	3	1	1	2	1
0	0	38	6	0	4	0
0	0	23	13	2	4	2
0	0	30	2	1	4	0
0	1	12	3	2	2	1
2	0	31	9	6	4	3
0	0	9	5	0	2	0

tu	usted	vbcond	vbfut	vbindic	vbplusinf	vboccur	
	0	0	0	0	8	4	2
	0	7	3	0	49	7	5
	0	0	1	0	16	4	1
	0	1	1	0	20	2	1
	0	0	2	0	27	6	1
	0	0	1	0	19	6	0
	1	0	0	0	8	1	0
	1	1	3	0	15	3	0
	2	0	0	0	27	3	2
	2	0	3	0	33	4	0
	0	0	0	0	18	2	1
	0	0	6	0	38	10	1
	0	0	2	0	6	4	0
	0	0	0	1	14	2	1
	0	0	1	0	7	0	0
	0	0	2	0	17	1	2
	1	0	0	0	13	4	0
	1	6	0	0	24	2	0
	0	0	0	0	13	3	0
	0	0	1	0	16	1	0
	0	2	0	0	22	2	2
	0	1	2	0	26	3	1
	0	0	2	0	22	8	0
	0	0	0	0	5	2	0
	0	0	2	0	19	3	0
	0	0	1	0	61	8	1
	0	0	0	0	5	0	0
	1	0	0	0	17	2	0
	0	0	0	0	33	3	1
	0	0	1	0	10	2	0
	0	0	0	0	9	1	0
	0	0	2	0	16	5	0
	0	0	0	0	19	4	1
	0	2	2	0	33	3	0
	0	1	1	0	31	6	0
	0	0	0	1	36	4	1
	0	0	0	0	31	6	2
	0	0	0	0	9	2	1
	0	0	0	0	31	6	0
	0	0	0	0	8	0	0

0	0	0	0	14	2	0
0	0	1	0	9	1	0
0	0	0	0	21	4	0
0	2	1	0	30	5	0
0	0	2	0	7	2	0
0	1	0	0	22	4	2
0	0	0	0	13	2	0
0	1	0	0	42	7	1
0	1	0	0	8	2	0
0	1	0	0	14	2	0
0	2	0	0	8	0	0
0	2	0	0	14	4	0
1	0	0	0	9	0	0
0	1	1	0	14	4	0
0	1	0	0	23	4	1
0	0	1	0	14	2	0
1	0	1	0	8	3	0
0	0	1	0	15	2	0
0	1	1	0	17	0	1
0	0	0	0	21	0	0
0	1	0	0	21	5	1
0	0	2	0	6	1	0
0	2	0	0	15	1	1
0	1	1	0	25	1	2
0	1	1	0	30	6	1
0	0	0	0	14	3	0
0	5	0	0	32	4	3
0	0	1	0	15	3	1

file	causub	clitic	condsub	conxigo	cuqst	cualrel	
Audio10	64,516129	10,7526882	10,7526882	10,7526882	21,5053763		0
Audio11	9,75609756	26,0162602	3,25203252		0	0	0
Audio12	29,4117647	9,80392157		0	0	0	0
Audio13		30	30	5	0	0	0
Audio14	22,8136882	11,4068441		0	0	0	0
Audio15	30,4568528	45,6852792		0	0	0	0
Audio16	71,4285714		0	0	0	0	0
Audio17	25,3164557	16,8776371		0	0	0	0
Audio18	24,7349823	28,2685512		0	0	7,06713781	0
Audio19	14,2276423	24,3902439		0	4,06504065	0	2,03252033
Audio2	32,6086957	43,4782609	10,8695652		0	0	5,43478261
Audio20	14,7058824		31,25	0	1,83823529	1,83823529	0
Audio21	56,6037736	9,43396226	9,43396226		0	0	0
Audio22	43,4782609	28,9855072		0	0	0	21,7391304
Audio23	89,5522388	29,8507463		0	0	0	14,9253731
Audio24	40,8163265	27,2108844		0	0	0	20,4081633
Audio25	44,0251572	6,28930818		0	0	6,28930818	0
Audio26	22,0588235	33,0882353	7,35294118		0	0	3,67647059
Audio27	63,1578947	21,0526316		0	0	0	10,5263158
Audio28	36,809816	18,404908		0	0	0	6,13496933
Audio29	30,9278351	41,2371134		0	0	0	0
Audio3	22,1402214	7,3800738	11,0701107		0	3,6900369	3,6900369
Audio30	26,7857143	17,8571429	4,46428571		0	4,46428571	0
Audio31	142,857143		0	0	0	0	0
Audio32	33,8983051		0	0	0	0	16,9491525
Audio33	23,4192037	32,7868852	2,34192037	4,68384075		0	4,68384075
Audio34	77,9220779		0	0	0	0	12,987013
Audio35	38,961039	12,987013	6,49350649		0	0	0
Audio36	20,9059233	17,4216028	6,96864111		0	0	0
Audio37	61,9469027	8,84955752		0	0	0	0
Audio38	55,5555556	9,25925926		0	0	0	18,5185185
Audio39	42,2535211	21,1267606		0	0	0	0
Audio4	37,037037	18,5185185	12,345679		0	0	12,345679
Audio40	23,255814	19,379845	7,75193798		0	0	0
Audio41	21,5827338	14,3884892	10,7913669	3,5971223		0	3,5971223
Audio42	30,3030303	16,8350168	3,36700337	3,36700337		0	3,36700337
Audio43	27,1493213	13,5746606	13,5746606		0	0	0
Audio44	83,3333333		0	0	0	27,7777778	0
Audio45	27,7777778	18,5185185		0	0	0	0
Audio46	84,5070423	14,084507		0	0	0	0

Audio47	45,4545455	37,8787879	0	0	0	0
Audio48	53,5714286	17,8571429	0	0	0	0
Audio49	28,8461538	9,61538462	0	0	4,80769231	0
Audio5	17,0454545	5,68181818	8,52272727	0	8,52272727	11,3636364
Audio50	101,694915	0	0	0	0	0
Audio51	30	40	0	0	0	10
Audio52	54,5454545	18,1818182	0	0	0	0
Audio53	24,8447205	40,3726708	3,10559006	0	6,21118012	0
Audio54	57,6923077	28,8461538	0	0	9,61538462	0
Audio55	37,9746835	12,6582278	0	0	0	0
Audio56	72,2891566	36,1445783	12,0481928	0	0	12,0481928
Audio57	48	48	8	0	0	0
Audio58	37,037037	18,5185185	0	0	0	0
Audio59	56,0747664	9,34579439	0	0	0	9,34579439
Audio6	23,3463035	23,3463035	3,89105058	0	3,89105058	0
Audio60	46,5116279	15,503876	7,75193798	0	0	0
Audio62	49,5867769	0	0	0	8,26446281	0
Audio63	31,7460317	10,5820106	5,29100529	0	5,29100529	0
Audio64	32,4324324	21,6216216	0	0	10,8108108	0
Audio65	28,2258065	8,06451613	0	0	8,06451613	0
Audio66	44,7761194	52,238806	0	0	7,46268657	0
Audio67	90,9090909	45,4545455	15,1515152	0	0	0
Audio68	26,2008734	21,8340611	0	4,36681223	0	0
Audio69	39,2156863	39,2156863	0	0	9,80392157	0
Audio7	25,5474453	21,8978102	0	0	0	0
Audio70	40,8163265	13,6054422	6,80272109	0	6,80272109	0
Audio8	16,3043478	19,0217391	0	0	0	0
Audio9	40,2684564	13,4228188	0	0	6,7114094	6,7114094

defart	dempro	elquecl	excl	existhaber	pron1p	irafuture	
10,7526882		0	0	21,5053763	0	21,5053763	10,7526882
14,6341463		0	0	4,87804878	14,6341463	17,8861789	3,25203252
14,7058824	4,90196078		0	9,80392157	9,80392157	0	4,90196078
10		0	0	40	5	15	5
11,4068441		0	0	26,6159696	7,60456274	3,80228137	7,60456274
20,3045685		0	0	25,3807107	15,2284264	25,3807107	0
11,9047619		0	0	35,7142857	11,9047619	0	0
4,21940928		0	0	12,6582278	0	8,43881857	8,43881857
17,6678445		0	0	10,6007067	3,5335689	3,5335689	0
6,09756098		0	0	12,195122	0	20,3252033	10,1626016
5,43478261		0	0	48,9130435	5,43478261	5,43478261	0
20,2205882		0	0	11,0294118	1,83823529	22,0588235	3,67647059
0		0	0	28,3018868	0	18,8679245	0
28,9855072		0	0	7,24637681	0	0	0
14,9253731		0	0	14,9253731	0	0	0
6,80272109		0	0	6,80272109	0	6,80272109	0
6,28930818		0	0	6,28930818	0	6,28930818	0
11,0294118		0	0	29,4117647	3,67647059	22,0588235	0
0		0	0	31,5789474	10,5263158	10,5263158	0
12,2699387		0	0	18,404908	0	12,2699387	0
5,15463918		0	5,15463918	5,15463918	0	30,9278351	5,15463918
22,1402214		0	0	22,1402214	0	3,6900369	11,0701107
22,3214286		0	0	22,3214286	4,46428571	17,8571429	0
23,8095238		0	0	23,8095238	0	0	0
16,9491525		0	0	33,8983051	0	0	5,64971751
21,0772834		0	0	7,02576112	4,68384075	30,4449649	4,68384075
0		0	0	90,9090909	0	0	0
6,49350649		0	0	25,974026	0	12,987013	0
0		0	0	13,9372822	6,96864111	3,48432056	0
17,699115		0	0	35,3982301	0	0	0
9,25925926		0	0	55,5555556	9,25925926	0	0
49,2957746		0	0	28,1690141	0	14,084507	7,04225352
6,17283951		0	0	18,5185185	0	0	6,17283951
11,627907		0	0	19,379845	0	11,627907	0
7,1942446		0	0	7,1942446	10,7913669	14,3884892	7,1942446
13,4680135		0	0	10,1010101	6,73400673	6,73400673	0
13,5746606		0	0	9,04977376	9,04977376	4,52488688	0
13,8888889		0	0	27,7777778	0	13,8888889	0
4,62962963		0	0	9,25925926	0	9,25925926	13,8888889
14,084507		0	0	28,1690141	0	14,084507	0

15,1515152	0	0	37,8787879	0	7,57575758	7,57575758
53,5714286	0	0	26,7857143	8,92857143	8,92857143	0
24,0384615	0	0	28,8461538	4,80769231	4,80769231	0
5,68181818	0	0	11,3636364	2,84090909	0	0
0	0	0	84,7457627	0	0	0
25	0	0	25	10	50	0
18,1818182	0	0	36,3636364	0	9,09090909	0
6,21118012	0	0	15,5279503	0	15,5279503	9,31677019
0	0	0	48,0769231	9,61538462	19,2307692	0
0	0	0	56,9620253	18,9873418	18,9873418	12,6582278
36,1445783	12,0481928	0	48,1927711	0	12,0481928	12,0481928
0	0	0	40	8	8	8
24,691358	0	0	30,8641975	6,17283951	18,5185185	6,17283951
18,6915888	0	0	56,0747664	0	9,34579439	0
7,78210117	0	0	7,78210117	3,89105058	15,5642023	7,78210117
7,75193798	7,75193798	0	46,5116279	7,75193798	23,255814	0
33,0578512	0	0	57,8512397	0	8,26446281	0
15,8730159	0	0	31,7460317	5,29100529	0	5,29100529
16,2162162	0	0	16,2162162	0	10,8108108	16,2162162
16,1290323	0	0	16,1290323	0	4,03225806	0
0	0	0	14,9253731	0	22,3880597	0
0	0	0	15,1515152	0	45,4545455	0
4,36681223	0	0	39,30131	0	26,2008734	4,36681223
29,4117647	0	0	24,5098039	14,7058824	34,3137255	0
10,9489051	0	0	3,64963504	7,29927007	3,64963504	0
34,0136054	0	0	13,6054422	0	6,80272109	0
10,8695652	0	0	10,8695652	10,8695652	16,3043478	2,7173913
0	6,7114094	0	26,8456376	0	0	6,7114094

impf	manneradv	menteadvs	cualother	placeadv	nplural	poss
0	0	0	0	0	0 10,7526882	32,2580645
1,62601626	13,0081301	0	0	0 1,62601626	24,3902439	0
0	4,90196078	0	0	0	0 53,9215686	24,5098039
0	10	0	0	0	5 20	5
3,80228137	11,4068441	0	0	0 3,80228137	38,0228137	7,60456274
0	15,2284264	0	0	0	0 10,1522843	10,1522843
0	0	0	0	0	0 71,4285714	23,8095238
0	0	0	0	0	0 33,7552743	25,3164557
0	3,5335689	0	0	0 7,06713781	10,6007067	10,6007067
0	2,03252033	2,03252033	0	0 4,06504065	32,5203252	24,3902439
0	0	5,43478261	0	0	0 38,0434783	21,7391304
0	0	3,67647059	0	0	0 20,2205882	9,19117647
0	0	0	0	0	0 56,6037736	28,3018868
0	0	0	0	0 7,24637681	7,24637681	14,4927536
0	0	0	0	0	0 14,9253731	29,8507463
0	0	6,80272109	13,6054422	0	0 13,6054422	13,6054422
0	6,28930818	0	0	0	0 37,7358491	18,8679245
0	3,67647059	0	0	0 3,67647059	14,7058824	22,0588235
0	10,5263158	0	0	0	0 31,5789474	31,5789474
6,13496933	6,13496933	0	0	0	0 36,809816	30,6748466
0	0	10,3092784	0	0 5,15463918	51,5463918	20,6185567
0	0	0	0	0	0 29,5202952	25,8302583
0	4,46428571	0	0	0	0 35,7142857	26,7857143
0	0	0	0	0	0 23,8095238	0
0	0	0	0	0	0 50,8474576	16,9491525
0	2,34192037	0	0	0	0 25,7611241	14,0515222
0	0	0	0	0	0 25,974026	38,961039
0	0	0	0	0	0 51,9480519	12,987013
0	3,48432056	0	0	0 3,48432056	41,8118467	6,96864111
0	0	0	0	0 8,84955752	8,84955752	17,699115
0	9,25925926	0	0	0	0 55,5555556	55,5555556
0	0	7,04225352	0	0	0 21,1267606	7,04225352
0	0	0	0	0	0 24,691358	24,691358
0	3,87596899	0	0	0	0 27,1317829	19,379845
0	0	0	0	0 3,5971223	17,9856115	3,5971223
0	0	0	0	0	0 20,2020202	10,1010101
0	9,04977376	0	0	0	0 36,199095	9,04977376
0	0	0	0	0	0 27,7777778	27,7777778
4,62962963	0	0	0	0	0 32,4074074	18,5185185
0	0	0	0	0	0 14,084507	14,084507

0	0	0	0	0	22,7272727	30,3030303
8,92857143	17,8571429	0	0	0	8,92857143	17,8571429
0	4,80769231	9,61538462	0	0	38,4615385	4,80769231
0	2,84090909	0	0	5,68181818	34,0909091	19,8863636
0	16,9491525	0	0	0	33,8983051	16,9491525
0	5	5	0	0	20	20
0	0	0	0	0	27,2727273	27,2727273
0	9,31677019	12,4223602	0	6,21118012	21,7391304	9,31677019
0	0	0	0	0	67,3076923	9,61538462
0	12,6582278	6,32911392	0	0	69,6202532	18,9873418
0	0	0	0	0	60,2409639	0
0	0	0	0	0	56	16
0	0	0	0	0	55,5555556	12,345679
0	0	0	0	0	84,1121495	28,0373832
3,89105058	0	3,89105058	0	3,89105058	31,1284047	15,5642023
0	0	0	0	0	15,503876	15,503876
8,26446281	0	8,26446281	0	0	16,5289256	8,26446281
0	0	0	0	0	26,4550265	15,8730159
0	0	0	0	0	37,8378378	21,6216216
0	0	0	0	0	20,1612903	32,2580645
14,9253731	0	0	0	0	29,8507463	7,46268657
0	0	15,1515152	0	0	15,1515152	15,1515152
0	4,36681223	0	0	0	13,1004367	30,5676856
9,80392157	0	0	0	4,90196078	39,2156863	19,6078431
3,64963504	0	0	0	0	32,8467153	32,8467153
13,6054422	6,80272109	0	0	0	6,80272109	27,2108844
0	8,15217391	2,7173913	0	0	21,7391304	2,7173913
0	0	0	0	0	80,5369128	26,8456376

adjpostmod	postnpastpcp	adjpremod	premod	prep	prestense	preterit
0	0	21,5053763	0	107,526882	75,2688172	10,7526882
6,50406504	26,0162602	8,1300813	4,87804878	73,1707317	55,2845528	1,62601626
0	14,7058824	9,80392157	0	93,1372549	53,9215686	0
10	15	10	5	70	70	10
0	15,2091255	3,80228137	22,8136882	68,4410646	79,8479087	0
5,07614213	20,3045685	5,07614213	0	60,9137056	55,8375635	10,1522843
0	0	23,8095238	11,9047619	95,2380952	71,4285714	0
4,21940928	0	12,6582278	8,43881857	122,362869	54,8523207	0
3,5335689	0	14,1342756	0	70,6713781	67,1378092	7,06713781
6,09756098	4,06504065	10,1626016	8,1300813	73,1707317	56,9105691	4,06504065
10,8695652	10,8695652	5,43478261	5,43478261	65,2173913	86,9565217	0
3,67647059	3,67647059	3,67647059	7,35294118	69,8529412	53,3088235	3,67647059
0	0	28,3018868	0	75,4716981	37,7358491	0
0	0	7,24637681	0	72,4637681	65,2173913	0
0	0	14,9253731	0	59,7014925	59,7014925	14,9253731
0	0	13,6054422	0	81,6326531	81,6326531	20,4081633
0	0	6,28930818	0	81,7610063	69,1823899	0
3,67647059	0	7,35294118	0	80,8823529	62,5	7,35294118
0	21,0526316	21,0526316	0	52,6315789	115,789474	0
6,13496933	0	12,2699387	6,13496933	73,6196319	49,0797546	24,5398773
0	5,15463918	10,3092784	10,3092784	92,7835052	77,3195876	30,9278351
0	3,6900369	7,3800738	3,6900369	77,4907749	77,4907749	0
0	13,3928571	13,3928571	8,92857143	84,8214286	71,4285714	0
0	0	23,8095238	0	95,2380952	119,047619	0
5,64971751	0	11,299435	5,64971751	90,3954802	84,7457627	0
2,34192037	16,3934426	4,68384075	0	81,9672131	103,044496	9,3676815
38,961039	0	25,974026	0	51,9480519	38,961039	0
12,987013	0	25,974026	6,49350649	77,9220779	90,9090909	12,987013
3,48432056	0	3,48432056	13,9372822	69,6864111	94,0766551	0
0	17,699115	8,84955752	0	70,7964602	70,7964602	8,84955752
0	0	37,037037	18,5185185	55,5555556	27,7777778	18,5185185
0	0	14,084507	0	91,5492958	91,5492958	7,04225352
12,345679	0	6,17283951	0	61,7283951	80,2469136	0
7,75193798	7,75193798	15,503876	3,87596899	62,0155039	104,651163	0
10,7913669	28,7769784	7,1942446	7,1942446	75,5395683	86,3309353	7,1942446
3,36700337	6,73400673	10,1010101	6,73400673	84,1750842	74,0740741	6,73400673
0	18,0995475	9,04977376	9,04977376	72,39819	104,072398	0
0	0	13,8888889	0	83,3333333	97,2222222	0
9,25925926	0	9,25925926	4,62962963	92,5925926	101,851852	13,8888889
14,084507	0	28,1690141	0	112,676056	84,5070423	0

7,57575758	0	30,3030303	0	83,3333333	90,9090909	15,1515152
0	0	8,92857143	8,92857143	98,2142857	44,6428571	0
0	0	9,61538462	0	67,3076923	81,7307692	4,80769231
8,52272727	11,3636364	8,52272727	0	88,0681818	59,6590909	0
0	0	16,9491525	16,9491525	84,7457627	118,644068	0
5	30	15	5	80	90	0
0	9,09090909	27,2727273	0	72,7272727	109,090909	9,09090909
0	6,21118012	9,31677019	3,10559006	62,1118012	96,2732919	6,21118012
0	28,8461538	28,8461538	9,61538462	48,0769231	48,0769231	9,61538462
6,32911392	37,9746835	12,6582278	12,6582278	101,265823	69,6202532	0
0	0	12,0481928	0	96,3855422	84,3373494	0
0	16	16	8	88	80	0
12,345679	6,17283951	24,691358	0	117,283951	49,382716	0
0	0	9,34579439	18,6915888	46,728972	93,4579439	0
7,78210117	0	11,6731518	0	93,385214	54,4747082	7,78210117
0	0	15,503876	15,503876	100,775194	77,5193798	0
16,5289256	8,26446281	16,5289256	24,7933884	90,9090909	66,1157025	0
0	15,8730159	26,4550265	5,29100529	79,3650794	58,2010582	0
5,40540541	5,40540541	10,8108108	0	81,0810811	70,2702703	0
4,03225806	4,03225806	16,1290323	4,03225806	100,806452	40,3225806	8,06451613
0	14,9253731	22,3880597	0	89,5522388	126,865672	7,46268657
0	0	15,1515152	15,1515152	90,9090909	90,9090909	0
0	0	4,36681223	8,73362445	109,170306	52,4017467	4,36681223
4,90196078	24,5098039	9,80392157	9,80392157	58,8235294	58,8235294	24,5098039
3,64963504	10,9489051	3,64963504	0	47,4452555	62,0437956	3,64963504
27,2108844	27,2108844	13,6054422	0	61,2244898	74,829932	0
5,43478261	24,4565217	8,15217391	8,15217391	81,5217391	67,9347826	2,7173913
0	0	6,7114094	6,7114094	93,9597315	73,8255034	0

prodrop	progr	nounprop	querelcl	queclindictv	queclsubjctv	passivese
64,516129	0	32,2580645	10,7526882	0	0	0
76,4227642	3,25203252	8,1300813	22,7642276	4,87804878	0	3,25203252
73,5294118	0	39,2156863	24,5098039	0	0	0
45	0	0	20	0	0	0
79,8479087	22,8136882	7,60456274	45,6273764	7,60456274	0	0
30,4568528	5,07614213	15,2284264	45,6852792	5,07614213	0	40,6091371
47,6190476	0	11,9047619	23,8095238	0	0	0
54,8523207	0	42,1940928	25,3164557	4,21940928	0	0
70,6713781	10,6007067	17,6678445	24,7349823	3,5335689	0	7,06713781
44,7154472	0	38,6178862	14,2276423	2,03252033	0	12,195122
54,3478261	5,43478261	38,0434783	27,173913	0	0	10,8695652
51,4705882	9,19117647	9,19117647	20,2205882	9,19117647	0	0
28,3018868	0	37,7358491	9,43396226	0	0	0
28,9855072	0	14,4927536	36,2318841	7,24637681	0	0
14,9253731	0	44,7761194	29,8507463	0	0	0
61,2244898	13,6054422	27,2108844	20,4081633	0	0	0
81,7610063	12,5786164	18,8679245	18,8679245	0	6,28930818	12,5786164
51,4705882	0	25,7352941	25,7352941	14,7058824	0	0
94,7368421	21,0526316	52,6315789	10,5263158	0	0	0
49,0797546	0	55,2147239	12,2699387	6,13496933	0	0
72,1649485	10,3092784	41,2371134	30,9278351	20,6185567	0	0
70,1107011	0	25,8302583	22,1402214	7,3800738	0	0
71,4285714	4,46428571	44,6428571	26,7857143	4,46428571	0	0
71,4285714	0	95,2380952	23,8095238	0	0	0
101,694915	11,299435	16,9491525	0	0	0	0
112,412178	2,34192037	9,3676815	37,470726	16,3934426	0	4,68384075
38,961039	0	90,9090909	12,987013	0	0	0
90,9090909	0	64,9350649	19,4805195	12,987013	0	0
59,2334495	6,96864111	48,7804878	27,8745645	0	3,48432056	13,9372822
70,7964602	0	26,5486726	17,699115	8,84955752	0	0
27,7777778	0	27,7777778	9,25925926	0	0	0
56,3380282	0	7,04225352	42,2535211	7,04225352	0	0
61,7283951	0	55,5555556	24,691358	12,345679	0	12,345679
96,8992248	0	31,0077519	27,1317829	19,379845	0	7,75193798
104,316547	3,5971223	25,1798561	14,3884892	3,5971223	0	0
111,111111	10,1010101	13,4680135	16,8350168	0	0	6,73400673
113,122172	13,5746606	22,6244344	31,6742081	4,52488688	0	0
69,4444444	0	41,6666667	41,6666667	13,8888889	0	0
120,37037	0	9,25925926	18,5185185	4,62962963	0	0
28,1690141	0	56,3380282	42,2535211	14,084507	0	0

68,1818182	7,57575758	53,030303	15,1515152	0	0	0
35,7142857	0	26,7857143	35,7142857	8,92857143	0	0
62,5	0	9,61538462	9,61538462	0	0	19,2307692
53,9772727	0	28,4090909	19,8863636	2,84090909	0	5,68181818
16,9491525	0	33,8983051	33,8983051	0	0	0
50	5	25	15	5	0	0
81,8181818	0	9,09090909	27,2727273	9,09090909	0	0
86,9565217	0	27,9503106	43,4782609	12,4223602	0	0
86,5384615	9,61538462	57,6923077	28,8461538	0	9,61538462	19,2307692
69,6202532	0	56,9620253	25,3164557	0	0	0
48,1927711	0	36,1445783	24,0963855	0	0	48,1927711
48	0	32	16	0	0	0
55,5555556	0	24,691358	12,345679	0	0	0
93,4579439	0	37,3831776	28,0373832	9,34579439	0	0
77,8210117	3,89105058	46,692607	11,6731518	3,89105058	0	15,5642023
93,0232558	15,503876	23,255814	15,503876	0	0	0
90,9090909	0	66,1157025	0	0	0	0
52,9100529	5,29100529	47,6190476	15,8730159	0	0	0
70,2702703	0	70,2702703	10,8108108	5,40540541	0	0
64,516129	0	56,4516129	12,0967742	0	4,03225806	0
74,6268657	7,46268657	14,9253731	29,8507463	0	0	14,9253731
30,3030303	0	30,3030303	30,3030303	0	0	0
43,6681223	4,36681223	21,8340611	13,1004367	4,36681223	0	0
58,8235294	9,80392157	4,90196078	39,2156863	9,80392157	0	0
76,6423358	14,5985401	29,1970803	14,5985401	0	0	0
61,2244898	6,80272109	54,4217687	27,2108844	6,80272109	0	0
57,0652174	10,8695652	19,0217391	32,6086957	5,43478261	0	5,43478261
33,557047	0	73,8255034	33,557047	0	0	0

sereflex	nsingle	wordconjunc	subjctv	pron3p	timeadv	tu
0	118,27957	21,5053763	0	0	10,7526882	0
0	78,0487805	32,5203252	8,1300813	14,6341463	4,87804878	0
0	112,745098	24,5098039	9,80392157	9,80392157	9,80392157	0
0	60	25	5	20	5	0
0	60,8365019	22,8136882	0	15,2091255	7,60456274	0
0	131,979695	15,2284264	5,07614213	35,5329949	5,07614213	0
0	130,952381	11,9047619	23,8095238	0	23,8095238	11,9047619
0	118,14346	8,43881857	4,21940928	12,6582278	0	4,21940928
0	95,4063604	21,2014134	7,06713781	14,1342756	3,5335689	7,06713781
0	111,788618	22,3577236	10,1626016	14,2276423	2,03252033	4,06504065
0	59,7826087	43,4782609	5,43478261	32,6086957	5,43478261	0
0	82,7205882	18,3823529	7,35294118	29,4117647	3,67647059	0
0	113,207547	18,8679245	9,43396226	9,43396226	18,8679245	0
0	101,449275	28,9855072	0	36,2318841	0	0
0	134,328358	29,8507463	0	29,8507463	14,9253731	0
0	115,646259	6,80272109	0	27,2108844	0	0
0	106,918239	37,7358491	18,8679245	6,28930818	6,28930818	6,28930818
0	102,941176	29,4117647	22,0588235	14,7058824	11,0294118	3,67647059
0	84,2105263	21,0526316	10,5263158	0	21,0526316	0
0	98,1595092	24,5398773	18,404908	12,2699387	0	0
0	72,1649485	41,2371134	5,15463918	20,6185567	5,15463918	0
0	95,9409594	25,8302583	0	7,3800738	0	0
0	98,2142857	4,46428571	22,3214286	13,3928571	4,46428571	0
0	71,4285714	23,8095238	0	0	23,8095238	0
0	73,4463277	5,64971751	5,64971751	0	16,9491525	0
0	88,9929742	32,7868852	9,3676815	11,7096019	4,68384075	0
0	116,883117	0	12,987013	0	12,987013	0
0	38,961039	19,4805195	12,987013	0	12,987013	6,49350649
0	83,6236934	24,3902439	6,96864111	17,4216028	3,48432056	0
0	79,6460177	26,5486726	0	8,84955752	8,84955752	0
0	111,111111	9,25925926	0	9,25925926	27,7777778	0
0	63,3802817	7,04225352	7,04225352	21,1267606	14,084507	0
0	80,2469136	37,037037	6,17283951	18,5185185	0	0
0	89,1472868	42,6356589	3,87596899	3,87596899	0	0
0	100,719424	32,3741007	3,5971223	7,1942446	3,5971223	0
0	84,1750842	26,9360269	0	13,4680135	3,36700337	0
0	122,171946	36,199095	13,5746606	9,04977376	4,52488688	0
0	97,2222222	27,7777778	13,8888889	0	13,8888889	0
0	87,962963	27,7777778	9,25925926	9,25925926	9,25925926	0
0	112,676056	14,084507	28,1690141	14,084507	14,084507	0

0	121,212121	22,7272727	15,1515152	22,7272727	7,57575758	0
0	98,2142857	0	0	8,92857143	8,92857143	0
0	91,3461538	9,61538462	0	9,61538462	9,61538462	0
0	125	25,5681818	5,68181818	8,52272727	5,68181818	0
0	50,8474576	0	0	0	16,9491525	0
0	110	35	5	20	20	0
0	118,181818	18,1818182	9,09090909	9,09090909	0	0
0	59,0062112	37,2670807	0	24,8447205	6,21118012	0
0	57,6923077	19,2307692	28,8461538	19,2307692	28,8461538	0
0	82,278481	0	18,9873418	12,6582278	12,6582278	0
0	84,3373494	12,0481928	0	24,0963855	0	0
0	96	8	8	32	8	0
0	135,802469	18,5185185	6,17283951	12,345679	24,691358	6,17283951
0	56,0747664	18,6915888	9,34579439	18,6915888	9,34579439	0
0	124,513619	11,6731518	3,89105058	23,3463035	7,78210117	0
0	62,0155039	7,75193798	0	7,75193798	7,75193798	0
0	66,1157025	16,5289256	8,26446281	0	0	8,26446281
0	105,820106	21,1640212	0	5,29100529	5,29100529	0
0	118,918919	16,2162162	0	16,2162162	5,40540541	0
0	116,935484	20,1612903	16,1290323	4,03225806	8,06451613	0
7,46268657	59,7014925	14,9253731	7,46268657	37,3134328	7,46268657	0
0	45,4545455	15,1515152	15,1515152	30,3030303	15,1515152	0
0	165,938865	26,2008734	0	17,4672489	0	0
0	112,745098	63,7254902	9,80392157	19,6078431	9,80392157	0
0	109,489051	7,29927007	3,64963504	14,5985401	0	0
6,80272109	81,6326531	20,4081633	13,6054422	13,6054422	6,80272109	0
0	84,2391304	24,4565217	16,3043478	10,8695652	8,15217391	0
0	60,4026846	33,557047	0	13,4228188	0	0

usted	vbcond	vbfut	vbindic	vbplusinf	vboccur	
	0	0	0	86,0215054	43,0107527	21,5053763
11,3821138	4,87804878		0	79,6747967	11,3821138	8,1300813
	0	4,90196078	0	78,4313725	19,6078431	4,90196078
	5	5	0	100	10	5
	0	7,60456274	0	102,661597	22,8136882	3,80228137
	0	5,07614213	0	96,4467005	30,4568528	0
	0	0	0	95,2380952	11,9047619	0
4,21940928	12,6582278		0	63,2911392	12,6582278	0
	0	0	0	95,4063604	10,6007067	7,06713781
	0	6,09756098	0	67,0731707	8,1300813	0
	0	0	0	97,826087	10,8695652	5,43478261
	0	11,0294118	0	69,8529412	18,3823529	1,83823529
	0	18,8679245	0	56,6037736	37,7358491	0
	0	0	7,24637681	101,449275	14,4927536	7,24637681
	0	14,9253731	0	104,477612	0	0
	0	13,6054422	0	115,646259	6,80272109	13,6054422
	0	0	0	81,7610063	25,1572327	0
22,0588235		0	0	88,2352941	7,35294118	0
	0	0	0	136,842105	31,5789474	0
	0	6,13496933	0	98,1595092	6,13496933	0
10,3092784		0	0	113,402062	10,3092784	10,3092784
3,6900369	7,3800738		0	95,9409594	11,0701107	3,6900369
	0	8,92857143	0	98,2142857	35,7142857	0
	0	0	0	119,047619	47,6190476	0
	0	11,299435	0	107,344633	16,9491525	0
	0	2,34192037	0	142,857143	18,735363	2,34192037
	0	0	0	64,9350649	0	0
	0	0	0	110,38961	12,987013	0
	0	0	0	114,982578	10,4529617	3,48432056
	0	8,84955752	0	88,4955752	17,699115	0
	0	0	0	83,3333333	9,25925926	0
	0	14,084507	0	112,676056	35,2112676	0
	0	0	0	117,283951	24,691358	6,17283951
7,75193798	7,75193798		0	127,906977	11,627907	0
3,5971223	3,5971223		0	111,510791	21,5827338	0
	0	0	3,36700337	121,212121	13,4680135	3,36700337
	0	0	0	140,271493	27,1493213	9,04977376
	0	0	0	125	27,7777778	13,8888889
	0	0	0	143,518519	27,7777778	0
	0	0	0	112,676056	0	0

0	0	0	106,060606	15,1515152	0
0	8,92857143	0	80,3571429	8,92857143	0
0	0	0	100,961538	19,2307692	0
5,68181818	2,84090909	0	85,2272727	14,2045455	0
0	33,8983051	0	118,644068	33,8983051	0
5	0	0	110	20	10
0	0	0	118,181818	18,1818182	0
3,10559006	0	0	130,434783	21,7391304	3,10559006
9,61538462	0	0	76,9230769	19,2307692	0
6,32911392	0	0	88,6075949	12,6582278	0
24,0963855	0	0	96,3855422	0	0
16	0	0	112	32	0
0	0	0	55,5555556	0	0
9,34579439	9,34579439	0	130,841121	37,3831776	0
3,89105058	0	0	89,4941634	15,5642023	3,89105058
0	7,75193798	0	108,527132	15,503876	0
0	8,26446281	0	66,1157025	24,7933884	0
0	5,29100529	0	79,3650794	10,5820106	0
5,40540541	5,40540541	0	91,8918919	0	5,40540541
0	0	0	84,6774194	0	0
7,46268657	0	0	156,716418	37,3134328	7,46268657
0	30,3030303	0	90,9090909	15,1515152	0
8,73362445	0	0	65,5021834	4,36681223	4,36681223
4,90196078	4,90196078	0	122,54902	4,90196078	9,80392157
3,64963504	3,64963504	0	109,489051	21,8978102	3,64963504
0	0	0	95,2380952	20,4081633	0
13,5869565	0	0	86,9565217	10,8695652	8,15217391
0	6,7114094	0	100,671141	20,1342282	6,7114094

APÊNDICE E

Tabela: Instâncias de empréstimos do Português

Áudio	Uso atestado	Uso esperado
1	Nome	Nombre
2	Está en su oficina mismo	Está ubicado en su oficina
3	O que	Que decis?
4	Puedes pasar	Puede informar
5	Hacer el intento	Intentar
6	En el caso es que	El tema es que
7	Descrever	Describir
8	Perceber	Darse cuenta
9	Arreglado la situación	Arreglado el tema
10	Me puede pasar el numero	Puede informar el numero
11	Por medio de un correo	Por un correo
12	Manda por mail	Envie por correo
13	Ahí ellos te orientan mejor	De ahí le van bien orientar
14	Nuevamente assim	Una vez más de esa manera
15	Tiene error aquí	Hay un error aquí
16	Voy a pedir que la anote	Le pido que tome nota.
17	Me la podes	Puede?
18	Apagando	Borrando
19	Via cable	Por cable
20	Via wireless	Por tecnológica inalámbrica
21	No tenemos como hacer eso	No hay como hacerlo
22	Ahí ellos te orientan mejor	De ahí Le van a bien orientar
23	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket
24	Mientras carrego	Mientras cargo
25	Ocorre con una impresora correto	Eso pasa com uma impresora, vale?
26	Me informa el número modelo desta impresora	Informe el número modelo de esa impresora
27	Su correo es andrea punto cortes con zeta o final	Su correo es Andrea punto cortes com zeta al final
28	Sabes lo que quería comentar contigo	Sabe que queria comentarle
29	Via cable o por wireless	Por cable o por internet inalámbrica
30	Tranquilo señor	No hay problema senõr
31	Pueso pasar	Puedo informarle
32	Aquí mismo	Aquí.
33	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket
34	La situación es que	El tema es que
35	Con alguien mais de su departamento	Com alguém más de su departamento
36	Tranquilo señor no te preocupes	No hay problema Señor. No preocúpese.
37	Hacer el intento	Intentar.
38	Pueso pasar	Puedo informar
39	No había percebido	No me había dado cuenta
40	Sabes decir	Sabe informar
41	Aquí no hay eso	Aquí no tenemos dicha información
42	Me podés ayudar	Me puede ayudar

43	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket
44	Letra diferente	Letra distinta
45	Acesar al sistema	Aceder al sistema
46	Por eso te digo	Por eso te comento
47	Pueso pasar	Puedo informar
48	Quiero que me abra un ticket	Quiero que abra un ticket
49	Letra diferente	Letra distinta
50	Más que todo	Sin embargo
51	Señor, no es posible	Señor, no es posible
52	Aqui no hay eso	Aquí no tenemos dicha información
53	La persona responsavel	La persona responsable
54	Más que nada	Sin embargo
55	No señor sinto mucho.	No señor, ló siento.
56	Es que puede ser por eso señor	Reformular.
57	Pueso pasar	Puedo informar.
58	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket
59	Letra diferente	Letra distinta
60	Deletrar	Deletrear
61	Señor no es posible	Señor, no es posible
62	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket.
63	No te entendo	No comprendo.
64	Su endereço	Su dirección
65	Su sala y su oficina tiene que nombre	Su oficina, cuál es el nombre
66	Aqui no hay eso.	Aquí no tenemos eso.
67	Me apagou	Há sido borrado.
68	Enquanto genero su ticket	Mientras gênero su ticket.
69	Aqui no hay eso	Aquí no tenemos eso.
70	Puede soletrar	Puede deletrear

APÊNDICE F

Tabela : Termos da Microinformática

Áudio	Termo	Trecho do atendimento
1	correo	Cuando me llegue el correo
2	ticket	Quiere que yo haga un nuevo ticket
3	Nível local	Se trata de un tema de nivel local
4	Generar ticket	Voy a generar un ticket
5	Datos	Me ayudaria con sus datos
6	Abrir ticket	Voy a tener que abrir un ticket
7	Corrupto	Me dice que esta corrupto
8	Bajar vídeo conferencia	Intento bajar una video conferencia
9	Cargar usuário	No se carga mi usuario
10	Clave	La clave que me llega por correo
11	Skype	estoy tratando de iniciar el skype
12	Habilitar usuário	necesito que me habilite el usuario
13	Contraseña	me hicieron la contraseña
14	LLega (entrar)	la clave no me llega
15	Máquina	me apareció algo en la máquina
16	Acceder al sistema	no puedo acceder al sistema
17	Hacer claves	me hicieron dos claves
18	Hacer cobro	tengo que hacer un cobro
19	Información	llevar información
20	Resetear	voy resetear su contraseña
21	Nuevo reset	te parece que hagamos nuevo reset
22	Cargar clave	voy a cargar la clave
23	Usuario malo	tengo mi usuario malo
24	Programa	el programa ya lo tengo
25	Poner clave	he puesto mi clave
26	Meter clave	cuando se la metió (la clave) - no era.
27	Computadora/Fuera de red	mi computadora esta fuera de red
28	Tomar contraseña	no me toma la contraseña
29	Sincronia de contraseña	haver sincronia de contraseña
30	Probar seña	probar (seña)
31	Outlook	el outlook saca la ventana
32	Sincronia de correos/mails	la sincronia de mails tarda minutos
33	Entrar en la red	no puedo entrar en la red
34	Ingresar al sistema	no logro ingresar al sistema
35	Ingresar en el correo	ingresar en el correo
36	Pantallazo	podría mandarme un pantallazo
37	Acceder al sistema	estoy intentando acceder a un sistema
38	Pedir clave	me ha pedido clave
39	Pantalla	se cortó la pantalla

40	Hacer cobro	tengo que hacer un cobro
41	Información	llevar información
42	Resetear contraseña	voy resetear su contraseña
43	Nuevo reset	te parece que hagamos nuevo reset
44	Cargar clave	voy a cargar la clave
45	Usuario	tengo mi usuario malo
46	Programa	el programa ya lo tengo
47	Poner clave	he puesto mi clave
48	Meter clave	cuando se la metió (la clave) - no era.
49	Fuera de red	mi computadora esta fuera de red
50	Tomar contraseña	no me toma la contraseña
51	Sincronica	haver sincronia de contraseña
52	Seña	probar (seña)
53	Correo	Cuando me llegue el correo
54	Hacer ticket	Quiere que yo haga un nuevo ticket
55	Tema local	Se trata de un tema de nivel local
56	Generar ticket	Voy a generar un ticket
57	Datos	Me ayudaria con sus datos
58	Abrir ticket	Voy a tener que abrir un ticket
59	Complemento	Me dice complemento corrupto
60	Bajar videoconferência	Intento bajar una video conferencia
61	Cargar usuáio	No se carga mi usuario
62	Correo/clave	La clave que me llega por correo
63	Iniciar skype/Tratar de iniciar	estoy tratando de iniciar el skype
64	Habilitar	necesito que me habilite el usuario
65	Hacer contraseña	me hicieron la contraseña
66	Clave	la clave no me llega
67	Nivel local	Se trata de un tema de nivel local
68	Generar ticket	Voy a generar un ticket
69	Datos	Me ayudaria con sus datos
70	Tramites	El monto para el tramite

APÊNDICE G

Tabela: Listagem de desempenho

Áudio	Nota por atendimento	Desempenho
1	6	Médio
2	10	Bom
3	4	Insuficiente
4	4	Insuficiente
5	6	Médio
6	7	Bom
7	4	Insuficiente
8	2	Insuficiente
9	6	Médio
10	4	Insuficiente
11	4	Insuficiente
12	3	Insuficiente
13	4	Insuficiente
14	4	Insuficiente
15	4	Insuficiente
16	5	Bom
17	7	Bom
18	8	Bom
19	5	Médio
20	4	Médio
21	5	Médio
22	5	Médio
23	4	Insuficiente
24	6	Médio
25	4	Médio
26	10	Bom
27	10	Bom
28	10	Bom
29	1	Insuficiente
30	10	Bom
31	11	Bom
32	12	Bom
33	12	Bom
34	10	Bom
35	13	Bom

36	13	Bom
37	13	Bom
38	13	Bom
39	1	Médio
40	1	Bom
41	1	Insuficiente
42	4	Bom
43	4	Médio
44	4	Insuficiente
45	7	Médio
46	7	Médio
47	1	Insuficiente
48	8	Bom
49	8	Bom
50	7	Médio
51	9	Bom
52	9	Bom
53	7	Médio
54	7	Bom
55	7	Bom
56	7	Bom
57	7	Médio
58	7	Bom
59	7	Médio
60	8	Bom
61	7	Médio
62	8	Bom
63	7	Médio
64	7	Bom
65	7	Bom
66	7	Médio
67	4	Médio
68	9	Bom
69	10	Bom
70	4	Médio

APÊNDICE H

Tabela: Utilização de marcadores

Áudio	Metadiscursivos
2	Ah, mire, sabes decir, bueno, claro
3	dime, sí, es que
4	Sí, mira, ok, bueno
5	Sí, dime, listo, no, y que más,
6	Ah, a ver, ah, bueno, ok, sí, ya
7	Sí, a ver, ok, bueno
8	Dale, sí, listo, a ver, exactamente
9	Bueno, alo, ok,
10	Bueno, ok, sí, ah, entiendo
11	Bien, ok, como, muy bien, eso es, sí, alo
12	Que tengas, sí, ok, no, bueno
13	Sí, bueno, ok, perfecto
14	Sí, bueno, nada más
15	Bueno, sool, no, sí, ya, entonces
16	Dale, sí, no, entonces
17	Entiendo, sí, eh, ya, perfecto, bueno, sí, mira
18	Ya, eso, parece que, nada más, exacto, ya está
19	ok, claro, sí, como, dale, bueno, entonces
20	Bueno, ok, sí, ah, entiendo
21	Exacto, eh, sí, mira, intento, entonces, ah
22	Ok, perfecto, no, ya
23	Ok, bueno
24	Exactamente, sí, dime, dígame, bueno
25	ok, sí, mira, bien
26	Sí, entonces, dime, bueno, no, nunca, bien, dale, entiende
27	Ya, mira, entiendo, muy bien
28	Ok, no, listo, sabes que, bien,
29	Sí, bueno, ok, perfecto
30	Bien, de acuerdo, eso es, ok
31	Dame
32	Ok, eh, no, barbaro
33	Sí, claro, vale, alo, sí, está bien, por eso es,
34	Ah, dale
35	Justo, ok, sí
36	Dime, alo, sí
37	Ya, ah, sí
38	Alo, muy bien, ah, sí

39	Sí, alo, ok, barbaro, buen, no, entonces
40	Barbaro, ok, sí
41	Sí
42	Ok, sí, no, ya, igual, buen
43	Sí, bueno, dale
44	Ok, me dice que
45	Bueno, sí, no, ok
46	Ya, ok
47	Dale, mira
48	Sí, ok, dale, bien, todo bien, muy bien, este
49	No, sí, ok
50	Ok, dime
51	Entiendo, ok, no
52	Perfecto, ok, bueno
53	bueno, perfecto, exactamente, fijate, muy bien, acá lo tengo, sí
54	Sí, bueno
55	Sí, ok, dale, bien
56	Sí, eh
57	Claro, ok, aqui, eso es
58	Listo, sí
59	Perfecto
60	Ah, sí, mira
62	Sí, igualmente
63	Ya, sí, bueno
64	Ok, sí, ah, ya
65	Ok, ah, no, perfecto, mira
66	Mira, no, claro
67	Alo, buenas
68	Ya, sí, bueno, ah, así es
69	Ok, ya, claro
70	Sí, bueno, entonces