

7

Considerações Finais

Sobre a Metafunção Ideacional da linguagem se diz que é uma função por meio da qual o indivíduo incorpora na língua o modo como experiencia o mundo real, considerando-se não apenas a experiência interna, ou seja, aquela relacionada aos fenômenos do mundo da própria consciência, como também a do mundo externo. Nesse sentido, os significados são instanciados na léxico-gramática da língua, que, ao ser analisada no contexto em que a interação ocorre, é reveladora desses significados.

A análise comparativa de cartas de reclamação, gênero da modalidade escrita, e de atendimento em central telefônica, gênero da modalidade oral, possibilitou verificar parte do funcionamento do Sistema da Transitividade quando o ato de solicitar está em jogo.

Nesse contexto, os significados *solicitar*, *pedir*, *demandar*, *querer* foram recorrentes nos gêneros. Nas cartas, a reclamação significa *solicitação* e *pedido*; nos atendimentos, telefonar significa *querer*. Clientes, nas relações com as empresas, a depender da modalidade usada (escrita ou oral) são mais ou menos formais no exercício do papel social desempenhado no evento.

A Estrutura Genérica Potencial se caracteriza, nas cartas, pela presença de elementos obrigatórios tais como “Solicitação” e “Descrição do Problema”. Os elementos opcionais são “Busca de Adesão”, “Reiteração”, “Reclamação”, “Outros Problemas”, “Consequência”, “Ameaça”, “Previsão de Consequência” e “Menção ao Valor Positivo da Empresa”.

Nos atendimentos, seguindo padrão diferenciado em termos de quantidade, os elementos obrigatórios são em maior quantidade, correspondendo à “Identificação da Empresa”, “Identificação do Atendente”, “Saudação da Empresa”, “Matrícula”, “Demanda de Informação ou de Serviço”, “Desdobramento” e “Desfecho”. Já os opcionais, em número reduzido, são “Saudação do Cliente”, “Identificação do cliente pelo nome” e “Auto-identificação do cliente pelo nome”.

Os processos mais frequentes na “Solicitação” e na “Descrição do Problema” são, respectivamente, os Verbais e os Relacionais (cf. seção 6.1.4 e 6.1.5). Na “Demanda de Informação ou Serviço”, cuja Transitividade foi analisada dentre os elementos obrigatórios dos atendimentos, aqueles mais recorrentes foram os Mentais e os Relacionais (cf. seção 6.2.3).

As escolhas lexicogramaticais indicam, nas cartas, em razão dos processos recorrentes e dos significados ideacionais relacionados a tais escolhas um contexto formal de interação em que o cliente procura manter uma relação impessoal, comercial e pautada na lógica da cordialidade relacionada às práticas sociais em que se usa tal recurso mais como estratégia para manutenção de *status quo* de indivíduos civilizados que, necessariamente, por estima ou polidez.

No atendimento, por sua vez, a tentativa de aproximação do atendente, por meio de escolhas lexicogramaticais relacionadas aos Processos mentais, além de outros itens linguísticos, indica a necessidade de conversação informal desejada pelo cliente. A despeito da pressão da empresa para manter a interação em um determinado nível de formalidade, a escolhas para fazer o contato inicial e final, a necessidade de se identificar pelo seu nome, a escolha de “querer”, “queria”, “gostaria” sugerem que o contexto de atendimento, do ponto de vista do associado do plano de saúde, pode ser um espaço de informalidade, tendendo a um modo mais pessoal de comunicação.

A descrição dos processos não foi exaustiva, gerando alcance parcial sobre a construção dos significados presentes nos *corpora*. Entretanto, Halliday diz que nunca podemos abranger a análise de todo o sistema. O recorte feito no *corpus* referente ao atendimento, necessário neste momento da pesquisa, teve foco no elemento “Desdobramento”, que não foi analisado, mas que aponta uma variedade de tipos de processos. Esses, por sua vez, orientam para uma multiplicidade de significados coexistentes que merecem, em posterior continuidade da pesquisa, avaliação qualitativa. Observou-se que, nessa etapa, momento em que o controle sobre a conversação escapa parcial ou totalmente do atendente, ocorrem situações merecedoras de análise complementar e minuciosa da Transitividade para apreensão dos significados ali presentes e suas relações com o gênero.

Considera-se ainda necessária também a descrição mais detalhada dos processos pouco frequentes, pois, a apreensão das funções que desempenham nos fraseados e as motivações para a escolha desses e não de outros processos

implicam paralelamente a construção de certos significados e não de outros possíveis.

Nas cartas de reclamação, pensa-se ser necessário isolar, para efeitos de análise qualitativa, as que apresentam estrutura mais padronizada, no sentido de que são muito semelhantes na formatação, alterando-se apenas o emitente e o endereço, ou o problema específico, daquelas que caracterizam-se por um perfil menos padronizado bem como das que dizem respeito a um mesmo proprietário que escreve pela segunda, terceira ou quarta vez, daquelas que se dirigem pela primeira vez à empresa. Essas variáveis e uma possível divisão do *corpus* em sub-grupos, provavelmente, implicarão diferenças no Sistema de Transitividade, portanto diferenças em termos de significados.

Cabe evidenciar que os textos integrantes dos *corpora* foram produzidos há cerca de 15 anos, quando o Código de Defesa do Consumidor, criado em setembro de 1990, e suas consequências nas relações comerciais entre consumidor e empresas possivelmente não tinham a divulgação que foi alcançando com o decorrer do tempo. Hoje, com a corrente evidencia que a lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 ganhou, bem como dos efeitos do seu não cumprimento e maior conscientização que o cliente/consumidor tem de seus direitos, é possível que as relações nesse âmbito tenham sofrido significativas alterações. Os *Call Centers* são também outra realidade interacional cujas técnicas de interação vêm sendo modificadas. Será que as empresas continuam buscando a ritualização e a impessoalidade nesse tipo de atendimento?

A experiência mostra que algumas operações que se realizam por meio de atendimento telefônico já nem passam mais por um atendente humano. Criaram-se opções de interação com sistemas computadorizados em que basta digitar um número para se obter a informação pretendida quando cada número digitado corresponde a um tipo específico de informação. Há ainda a “conversação” com a máquina de modo que o usuário responde às perguntas feitas pela gravação, que, inclusive, comenta: “entendi” ou “não entendi”. A máquina também orienta o cliente para que ele pronuncie as palavras-chave que permitirão sua imediata compreensão do que se quer obter via ligação. Há casos em que uma das opções de escolha é justamente “falar com um de nossos atendentes”, o que direciona a ligação para uma pessoa, saindo do âmbito do atendimento computadorizado apenas.

Quanto às empresas de construção civil, será que ainda pedem que as reclamações sejam feitas via carta após o advento do *e-mail*? Como o cliente se apresenta nesse gênero? Como apresenta sua demanda? Mantém ainda o tom altamente formal presente nas cartas? São textos extensos como alguns presentes no *corpus* analisado? O padrão de escolhas em nível do Sistema da Transitividade se mantém?

Como desdobramento da pesquisa ora implementada, para melhor definição dos papéis dos participantes, importante na significação das relações estabelecidas no contexto de interação, configuração do registro e caracterização do gênero, além de se buscarem respostas para as questões formuladas acima, é importante que se realize uma microanálise, a partir dos pressupostos relacionados à Metafunção Interpessoal, componente importante nos atendimentos. Foi possível, na macroanálise, por exemplo, verificar que a X-Saúde era representada de modo positivo, em que o atendente imprimia-lhe eficiência em suas ações, como em:

- a) A X-Saúde **mensalmente envia** correspondência pro associado.
- b) “**Nós avisamos...**”

Derta forma, coloca-se o associado ou no papel daquele que “não recebe” ou que “não entende”, “desconhece”, “ignora”, como em:

- c) “O senhor **não recebe** as correspondências da X-Saúde?”
- c) “O senhor **não entendeu** a minha pergunta.”
- d) “**Nós comunicamos** que **não seria mais descontado** no contra-cheque.”

Tais orações tendem a sugerir a máxima eficiência da empresa e indicar, em contrapartida, um comportamento duvidoso, inadequado, errôneo do cliente, que tem problema porque não recebe, não presta atenção, não entende. Talvez possa se chegar à evidência, por meio de análise da Metafunção Ideacional associada à Metafunção Interpessoal, de uma inversão da máxima “o cliente tem sempre razão”.

As empresas querem vender. Uma vez vendido o produto, até que pontose ocupam da fidelização do cliente ao seu produto? Ou, que tipo de riscoscorrem,

via linguagem, se sua desejada representação, — associada a um tipo de imagem que pretende criar e manter —, por exemplo, não for bem realizada? A formação desses teleatendentes será suficiente para o tipo de interação pretendida pela empresa com relação a seus clientes ou a sua representação como empresa? O valor que a instituição agrega ao cliente é o mesmo que o atendente agrega ao seu trabalho, fazendo com que ele tenha exata consciência de o quanto a linguagem usada nesse tipo de interação pode contribuir para que o associado da X-Saúde permaneça fiel ao produto, conseqüentemente ao plano, ou opte pela troca de seu prestador de serviço?

Questões como essas podem, por meio de pesquisa futura, ser respondidas, contribuindo para que empresas possam dar uma orientação diferenciada no atendimento em *Call Center* — não é incomum se ouvir das pessoas a insatisfação experimentada com a forma como os atendimentos via telefone são conduzidos — tendência contemporânea de interação, em função da ideia e da necessidade de encurtamento de tempo e espaço, característica da pós-modernidade em que se vive. Parece, no entanto, ainda longe de superar as nuances próprias da interação face a face, desejada por boa parte dos clientes que buscam a pessoalidade mesmo que por via telefônica. Por isso esses associados “querem” atendimento de suas demandas; eles “querem saber” se a carteirinha do plano já foi enviada ou “queriam ver” o valor da fatura, registros mais informais, indicando, assim, a pessoalidade que se estabelece em seu modo de se dirigir à empresa.

Supõe-se que esta pesquisa se mostra relevante no âmbito da Linguística Sistêmico-Funcional tendo em vista a constatação de poucos estudos sobre o funcionamento da Transitividade nos moldes hallidayanos aplicados à língua portuguesa e especificamente à análise de gêneros discursivos.

A descrição do funcionamento das orações que compõem um *corpus* em outro idioma mostra que, guardadas as diferenças e especificidades de cada código verbal, a teoria sistêmica apresenta subsídios que permitem sua aplicação em uma língua diferente da inglesa, para cuja descrição foi aplicada.

O levantamento dos processos nos textos, associando a sua presença às etapas da estrutura genérica e aos elementos que a caracterizam implica melhor compreensão da relação entre a forma e a função bem como das relações entre o texto e o contexto, conhecimento julgado importante no repertório de

competências linguísticas que um usuário pode desenvolver para sua prática na sociedade.

Em trabalho pedagógico com a língua, esse tipo de conhecimento pode ampliar, por exemplo, a competência leitora e a competência para produção textual, mostrando-se mais eficaz que o tradicionalmente realizado sobre transitividade verbal. Tal conclusão tem como suporte o entendimento de que para o estudante, usuário da língua, compreender a Transitividade em termos de escolhas de processos, papéis desempenhados por participantes e expressão de circunstâncias e a relação disso com o gênero e a modalidade contribui para o reconhecimento das relações entre a gramática da língua materna e o discurso que se realiza por meio dela, tornando seu ensino e aprendizagem diretamente associados ao uso que se faz ou que precisa ser feito da língua.

O estudo confirma a importância da Linguística de *Corpus* para análise da linguagem verbal. Uma pesquisa como a que foi realizada nesta dissertação, sem o auxílio das ferramentas computacionais para análise de *Corpus*, implicaria investimento de tempo muito maior por parte do pesquisador bem como imprecisões ou dúvidas recorrentes relacionadas à quantificação de dados. As possibilidades oferecidas pela LC, que orientam trabalhos que precisam lidar com grandes quantidades de palavras, promovem considerável ganho qualitativo, porque, além de possibilitar a visualização de padrões recorrentes, permite contar com um acervo de linguagem natural, tanto em modalidade oral quanto escrita, organizada de tal forma que a descrição pode ser feita de forma mais segura, com possibilidade mais imediata de se checar os *insights* do pesquisador.

No âmbito dos estudos que envolvem análise textual, a pesquisa contribui para ampliação do conhecimento sobre o gênero carta de reclamação, cuja estrutura genérica buscou-se explorar.

Por fim, porque finalizar é necessário para que outros percursos sejam iniciados, espera-se ter acrescentado à área de estudos da linguagem, com esta pesquisa, elementos que remetam a reflexões relevantes sobre o funcionamento da linguagem verbal, essa incrível ferramenta por meio da qual agimos no mundo e reagimos a ele.