

Elani Neves Iendrick

**Trabalho, tecnologia e
construção de identidade na fala de
operadores de uma Central de
Atendimento Telefônico**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

DEPARTAMENTO DE LETRAS
Programa de Pós-Graduação em Letras
Estudos da Linguagem

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2003



Elani Neves Iendrick

**Trabalho, tecnologia e construção de identidade na fala de
operadores de uma Central de Atendimento Telefônico**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Letras do Departamento de Letras da PUC-
Rio.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Líliliana Cabral Bastos

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2003



Elani Neves Iendrick

**Trabalho, tecnologia e construção de
identidade na fala de operadores de uma
Central de Atendimento Telefônico**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-
Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro
de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada
pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof^a. Dr^a. Liliana Cabral Bastos
Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Prof^a. Dr^a. Maria das Graças Dias Pereira
Departamento de Letras - PUC-Rio

Prof^a. Dr^a. Maria Cláudia Coelho
UERJ

Prof. Dr. Jürgen Heye
Coordenador Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 27 de Fevereiro de 2003.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora

Elani Neves Iendrick

Graduou-se em Letras na UERJ em 1986. Pós-graduou-se em Psicopedagogia na Cândido Mendes em 1999. Pós-graduou-se em Leitura e Produção de Texto na UFF em 2000. Participou do Projeto Trabalho, gênero e novas identidades: o estudo da interação em uma Central de Atendimento Telefônico em 2001 (PUC-Rio/CNPq). Participou de congressos nacionais na área de Linguística Aplicada. É professora de Língua Portuguesa e Literatura Brasileira em diversos níveis. Suas áreas de interesse são: Linguagem, Ensino, Sociolinguística Interacional, Análise da Conversação e Análise do discurso.

Ficha catalográfica

Iendrick, Elani Neves

Trabalho, tecnologia e construção de identidade na fala de operadores de uma central de atendimento telefônico / Elani Neves Iendrick; orientadora: Liliana Cabral Bastos. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Letras, 2003.

120 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras.

Inclui referências bibliográficas.

1. – Letras – Teses. 2. Identidade. 3. Trabalho. 4. Trajetória profissional. 5. Avaliação. I. Bastos, Liliana Cabral. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD:400

Para minha mãe, Anita,
pelo carinho, paciência e dedicação.

Agradecimentos

À minha orientadora Professora Doutora Liliana Cabral Bastos pelo estímulo, solicitude, parceria e ensinamentos para a realização deste trabalho.

À PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

À minha família pela educação, carinho, apoio, compreensão e paciência.

Aos meus amigos Eduardo, Isabela, Adriana e Aline pela tolerância e apoio.

Às professoras Maria do Carmo Leite de Oliveira, Maria das Graças Dias Pereira, Lúcia Pacheco de Oliveira, Inês Miller, Eneida Bonfim, Mariza do N.S. Pimenta-Bueno e Diana Pinto pelos ensinamentos e ajuda.

Aos meus colegas da PUC-Rio, especialmente, Fernanda, Jane Cristina, Denilson, Cristina, Flávio e Elisângela pelo companheirismo e força.

Aos professores que participam da Comissão examinadora.

A todos os professores e funcionários do Departamento, especialmente a Chiquinha, pela eterna solicitude.

A todos os familiares, ex-professores e amigos que de uma forma ou de outra me estimularam ou me ajudaram a obter este título.

Resumo

Iendrick, Elani Neves; Bastos, Liliana Cabral. Trabalho, tecnologia e construção de identidade na fala de operadores de uma Central de Atendimento Telefônico. Rio de Janeiro, 2003. 120p. Dissertação de Mestrado-Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Nesta dissertação, analisamos entrevistas de pesquisa com quatro operadores de uma Central de Atendimento Telefônico (CAT) de uma empresa de seguro saúde no Rio de Janeiro. De uma perspectiva da Sociolinguística Interacional, este estudo examina a construção das identidades desses atendentes em relatos de suas trajetórias profissionais. Essa análise focaliza procedimentos de avaliação, que são considerados como quaisquer instâncias do falante que indiquem o valor e o significado social de uma pessoa, coisa, evento ou relacionamento (Linde,1993,1997). Observamos que os resultados foram consistentes com a teorização em torno da noção de identidade fragmentada (Hall, 1998; Woodward, 2000; Moita Lopes,2002). Além disso, é também estudado em que medida a utilização de alta tecnologia informa, para os atendentes em questão, a construção de uma identidade profissional ciborguiana, na qual se apagam as fronteiras entre o natural e o artificial/tecnológico (Haraway, 2000 [1991]). Pretendemos contribuir para a reflexão em torno da questão do sofrimento no trabalho e sua relação com novas tecnologias (Dejours, 2000).

Palavras- chave

Identidade; trabalho; tecnologia; narrativa; trajetória profissional; avaliação.

Abstract

Iendrick, Elani Neves; Bastos Liliana Cabral (Advisor). Work, technology and identity construction in speech of operators from a Call Center. Rio de Janeiro, 2003. 120p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontificia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

In this dissertation, we analysed research interviews with four operators from a Call Center of a health insurance's company situated in Rio de Janeiro. From the perspective of Interactional Sociolinguistics, the analysis focuses on the identities construction of these attendants through accounts of their professional lives. This analysis considers evaluation procedures, here understood as any instance of a speaker indicating the social meaning or value of a person, thing, event or relationship (Linde, 1993, 1997). The results are consistent with a theorisation around the notion of fragmented identity (Hall, 1998; Woodward, 2000; Moita Lopes, 2002). Moreover, it is also studied in what extension the use of high technology informs, to the attendants in question, the construction of a "cyborg" professional identity construction, in which, there is no limitation between the natural and the artificial/technological (Haraway, 2000 [1991]). With this work, we intend to contribute to a reflection around the issue of the suffering in the working environment and its relation to new technologies (Dejours, 2000).

Keywords

Identity; work, technology, narrative, professional lives, evaluation.

Sumário

1. Introdução	12
2. Pressupostos teóricos e metodológicos	15
2.1. Pressupostos teóricos	15
2.1.1. A sociolingüística interacional	15
2.1.2. A identidade em questão	17
2.1.3. Narrativa e identidade	20
2.1.4. Entrevista de pesquisa e identidade	25
2.1.5. O tópico na entrevista	27
2.1.6. Pós-modernidade e identidade	29
2.1.7. Trabalho e identidade	30
2.2. Metodologia	32
2.2.1. Natureza dos dados	32
2.2.2. Tratamento dos dados	35
3. Trajetória profissional e identidade	37
3.1. Introdução	37
3.2. Rodolfo - o profissional da área de atendimento	37
3.2.1. Rodolfo - o principal provedor, o marido consciente, o pai e o cristão	41
3.3. Vanessa - a atendente e a futura contadora	44
3.4. Rita - a filha dedicada e envolvida	48
3.4.1. Rita - a secretária e a atendente	49
3.4.2. Rita - a mãe, a esposa e a dona-de-casa	52
3.5. Gabriel - o atendente e a metáfora da empresa	52
3.5.1. Gabriel - o músico	54
3.6. Considerações finais	56
4. Trabalho, tecnologia e identidade	58
4.1. Introdução	58
4.2. A representação da atividade de atendimento	58
4.3. Os aspectos positivos da atividade de atendimento, o bom ambiente de trabalho e a afiliação ao grupo	61
4.4. A tecnologia como facilitadora do trabalho de atendimento e a identidade ciborguiana	69
4.5. As dificuldades e problemas do trabalho de atendimento	73
5. Conclusão	82
6. Referências bibliográficas	88
Anexos	92

Lista de figuras

Figura 1 - Esquema da hierarquia dos tópicos	29
Figura 2 - Identidades múltiplas do operador Rodolfo(1)	44
Figura 3 - Identidades múltiplas da operadora Vanessa (1)	47
Figura 4 - Identidades múltiplas da operadora Rita (1)	52
Figura 5 - Identidades múltiplas do operador Gabriel (1)	55
Figura 6 - Tabela dos aspectos positivos e agentes facilitadores das tarefas dos operadores	72
Figura 7 - Tabela das dificuldades das tarefas dos operadores	80
Figura 8 - Identidades múltiplas do operador Rodolfo (2)	83
Figura 9 - Identidades múltiplas da operadora Vanessa (2)	83
Figura 10 - Identidades múltiplas da operadora Rita (2)	84
Figura 11 - Identidades múltiplas do operador Gabriel (2)	85

Convenções de Transcrição ¹	
Símbolos	Especificação
..	pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
...	pausa de meio segundo, medida com cronômetro
....	pausa de um segundo
(1.5)	números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro
.	descida leve sinalizando final do enunciado
?	subida rápida sinalizando uma interrogação
,	descida leve, sinalizando que mais fala virá
--	fragmentação da unidade entonacional antes da conclusão do contorno entonacional projetado
-	não é enunciado o final projetado da palavra
:	alongamento da vogal
:: ou :::	duração mais longa do alongamento da vogal
MAIÚSCUL A	ênfase ou acento forte
-----	silabação (letra a letra)
Repetições	reduplicação de letra ou sílaba
()	dúvidas, suposições, anotações do analista, observações sobre o comportamento não verbal (riso, tosse, atitude, expressão face, gestos, ruídos do meio ambiente, dentre outros)
eh, ah, oh, ih, hum, ahã, humhum	pausa preenchida, hesitação ou sinais de atenção
/.../	indicação de transcrição parcial ou de eliminação
	colchetes duplos no início do turno simultâneo (quando dois falantes iniciam o mesmo turno juntos)
[colchetes simples marcando o ponto de concomitância - sobreposições de vozes (quando a concomitância de vozes se dá apenas em um dado ponto, com apenas um dos falantes dando continuidade à fala)
[]	colchete abrindo e fechando o ponto da sobreposição, com marcação nos segmentos sobrepostos - sobreposições localizadas
=	dois enunciados relacionados, sem pausa na fala justaposta

¹ Baseadas no modelo da Análise da Conversação, desenvolvido por Jefferson e registrado em Sacks, Schegloff & Jefferson. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Talking for Conversation, 1974.

*O trabalho é um componente do
processo de formação da identidade
do adulto.*

Elliot Mishler