

1

Introdução

Uma das mais complexas questões da modernidade é a rapidez com que ocorrem as mudanças e como elas repercutem no âmbito da sociedade mundial. Segundo Giddens (1990,1995), esse dinamismo da sociedade moderna está transformando classes e camadas sociais, ocupações, modelos de gêneros, família nuclear e setores empresariais.

Em consequência dessas transformações, o homem pós-moderno perdeu seu centro e sua identidade está em crise. Como enfatizam pesquisadores da área de Estudos Culturais (Hall, 1998; Woodward, 2000), as identidades do homem moderno são, mais do que nunca, mutáveis, fluidas e situadas.

Nesse dinamismo pós-moderno, profissões são extintas, novas são criadas e antigas são aperfeiçoadas. Surgem novas modalidades de profissionais, como por exemplo, os operadores de Centrais de Atendimento Telefônico (CATs), atuando como mediadores entre empresas e clientes. Esses profissionais são diferentes das telefonistas tradicionais, pois além de receber clientes, ainda lidam com tecnologia de ponta.

No contexto institucional onde trabalham esses profissionais de atendimento, há o emprego de uma linguagem technicalizada, especializada, roteirizada, o que pode ser visto como uma extensão do taylorismo. Segundo Zarifian (2001), no taylorismo, uniformizava-se a cadeia de produção, a fim de torná-la mais veloz. Conseqüentemente, havia uma necessidade de comunicação zero; ou seja, o ato de comunicar entre trabalhadores na cadeia de produção não produzia nada e era visto como perda de tempo, como um elemento de degradação da produção.

Nas CATs, os atos de linguagem são os meios de produção; por isso, existe a necessidade de uniformizá-los, como no taylorismo, a fim de tornar mais rápido e eficiente o atendimento e de não afetar a imagem da empresa, nem a confiança do cliente. Sendo assim, ao iniciarem o atendimento, os operadores devem seguir uma fórmula seqüencial: identificar o nome da empresa (*X Saúde*), cumprimentar o associado com “*Bom dia!*, *Boa tarde!*”, identificar seus nomes (*Meu nome é...*), e, em seguida a identificação do nome, usar a fórmula “*Em que posso ajudá-lo(a)?*”. Ao

finalizarem o atendimento, eles devem agradecer com a fórmula “*Agradecemos a sua ligação*” (Manual da X Saúde, p. 1). Dessa forma, segundo Oliveira (2001), essa fala instrumentalizada e roteirizada projeta o domínio do conhecimento técnico e também marca a evidência desse conhecimento.

A complexidade do trabalho desses profissionais inclui não só atendimento ao cliente e boa parte de linguagem roteirizada, como também utilização de diferentes códigos de comunicação: escrito, oral e visual. Eles também precisam acoplar a seus corpos a aparelhagem tecnológica necessária ao exercício de suas funções (*headphones*) e também utilizam teclado, tela de computador e um sistema integrado *on line*.

Este estudo pretende ajudar a entender a construção da identidade dessa nova categoria de profissionais de atendimento, usuários de novas tecnologias, e que são cada vez mais necessários no contexto da sociedade brasileira. Quem são esses profissionais? Quais os aspectos positivos e as dificuldades deles ao exercerem suas tarefas? Como lidam com esses diferentes códigos de comunicação e com a tecnologia de ponta? Será que a inserção de novas tecnologias amenizou ou intensificou o volume de tarefas desses profissionais? Quais são suas perspectivas para o futuro?

Para tentar responder a essas perguntas, neste estudo, analisamos quatro entrevistas de pesquisa com quatro atendentes da CAT de uma empresa de seguro-saúde no Rio de Janeiro. Temos como objetivos: (1) examinar a construção das identidades desses atendentes, com foco nas avaliações dos relatos de suas trajetórias profissionais (Linde, 1993,1997); (2) também com foco nas avaliações, pretendemos observar em que medida a utilização de alta tecnologia informaria, para os atendentes em questão, a construção de uma identidade profissional ciborguiana (Haraway, 2000 [1991]), na qual se apagariam as fronteiras entre o natural e o artificial/tecnológico e (3) tentar contribuir para reflexão em torno da seguinte questão colocada pelo especialista em estudos do trabalho Christophe Dejours (2000): será que o sofrimento no trabalho foi atenuado ou eliminado pela mecanização e a robotização? (Dejours, 2000).

Abordaremos, então, no segundo capítulo, os pressupostos teóricos e metodológicos que orientam este trabalho. Iniciaremos com uma breve explanação sobre a Sociolinguística Interacional e seus dois principais teóricos e trataremos, a seguir, da narrativa, da entrevista de pesquisa, da pós-modernidade, do trabalho e suas relações com a identidade.

No terceiro capítulo, analisaremos fragmentos das quatro entrevistas, separadamente. O tópico é a trajetória profissional de cada atendente, partindo das avaliações linguísticas explícitas que eles fazem de momentos dessas trajetórias. Através das análises dessas avaliações tentaremos mostrar como as identidades desses atendentes se constroem em suas falas. Segundo Linde (1993, 1997), é através das avaliações, que o falante se apresenta de uma forma positiva, como membro adequado da sociedade. Acreditamos, por essa razão, que a análise mostrará dimensões das identidades desses profissionais.

O quarto capítulo é dividido em duas partes. Na primeira parte, não só trataremos de como cada atendente fala sobre seu trabalho, mas também de como eles descrevem suas tarefas, procurando identificar pontos em comum em suas colocações e aspectos identitários desse grupo de profissionais. Na segunda parte, trataremos dos aspectos positivos e das dificuldades encontradas por eles ao exercerem suas tarefas, elaborando um levantamento desses aspectos e dessas dificuldades. Também observaremos como o grupo constrói aspectos identitários em comum e como, em relação à tecnologia, eles constroem aspectos de uma identidade ciborguiana.

No quinto capítulo, trataremos as considerações finais.