

3

Trajetória profissional e identidade

3.1

Introdução

Neste capítulo, trataremos das trajetórias profissionais dos quatro atendentes entrevistados, separadamente, com foco nas avaliações lingüísticas explícitas que fazem sobre momentos dessas trajetórias.

Para analisarmos as avaliações dos operadores em suas trajetórias profissionais, utilizaremos o conceito de Linde (1997) de avaliação, que é definido como “qualquer instância de um falante que indique o valor e o significado social de uma pessoa, coisa, evento ou relacionamento” (Linde,1997,p.152). Para a autora, as avaliações servem sobretudo para representar o falante de forma positiva na sociedade e não têm uma posição padrão na narrativa. As avaliações podem ser explícitas ou não. As explícitas, são as marcadas lingüisticamente, e as implícitas, são as paralingüísticas e as não- verbais, conforme já explicado no capítulo anterior.

Para proceder a essa análise, levantamos a seqüência tópica de todas as falas. Observamos que alguns tópicos foram desenvolvidos em narrativas, outros em crônicas e em explicações, e outros em respostas avaliativas às perguntas. Focalizaremos, no entanto, como os atendentes construíram estruturalmente suas avaliações, tendo como objetivo pesquisar como cada um deles representa sua identidade quando falam sobre suas trajetórias profissionais.

3.2

Rodolfo – o profissional da área de atendimento

Vamos observar, a seguir, a construção de identidade do operador Rodolfo. Ao avaliar a interrupção em seus estudos, Rodolfo se posiciona (posicionamento co-construído com a pesquisadora) como uma pessoa que lamenta não ter concluído a formação universitária, já que, se o tivesse, poderia estar ocupando um cargo melhor na X Saúde.

A seguir, reolocamos o exemplo 1, introduzido no item 2.1.3:

(5)

- 30-Elani Hum-hum. E.. aí você gostaria de me falar mais sobre isso..?
 31- Por que que você não terminou os estudos?
 32-Rodolfo Eh na verdade eu deveria eu cheguei até o quarto período de
 33- Economia, aí comecei a passar uma crise financeira, veio a
 34- morte da minha mãe.. Eh quando eu pu/ tive disposição pra
 35- voltar à faculdade, que era depois que eu era casado, já tinha
 36- dois filhos, eu voltei, fiz um período, minha mãe adoeceu, teve
 37- um problema sério, acabou falecendo e aí eu desanimei um
 38- pouco. E hoje eu sinto falta disso.Porque se eu tivesse um
 39- diploma, em qualquer área, né, mas a área que eu gosto é a q\
 40- Economia, eu poderia tá um pouco melhor.. aqui dentro
 41- também, né? Mas no mercado hoje você tem que ter um
 42- terceiro grau completo e até uma pós-graduação. Basicamente é
 43- isso.

Da linha 33 à 34, ele relata que interrompeu seus estudos devido a problemas familiares. Ele analisa esse episódio de sua vida como um fato que afetou seu crescimento profissional, que o fez desanimar. Assim sendo, Rodolfo avalia até que ponto esse fato estaria interferindo em sua vida profissional atualmente, quando utiliza uma expressão que indica um sentimento de incompletude, com um verbo expressivo no presente (linha 38): “*Eu sinto falta*”. Em seguida, com uma explicação, expressa uma postura de arrependimento com relação a esse fato, usando um verbo modal no futuro do pretérito, indicando uma prospecção (Koch , [1993] 2001): *eu poderia tá um pouco melhor* (linha 40). Temos assim, dois momentos avaliativos na fala de Rodolfo: “ *Eu sinto falta e Eu poderia estar um pouco melhor*”. Com isso, Rodolfo assume uma postura de alguém que lamenta não ter terminado o terceiro grau, porque sabe que isso é importante profissionalmente, mas se justifica com causas externas, que foram seus problemas familiares. Ele fecha a narrativa com uma avaliação de cunho moralizante da situação: “*mas no mercado hoje você tem que ter um terceiro grau completo e até mesmo uma pós-graduação*” (linhas 41 e 42), ratificando o que nos aponta Linde, que a avaliação serve como pré-finalizadora de uma unidade discursiva. Rodolfo valoriza o estudo como instrumento de ascensão profissional dentro da X Saúde e de ascensão social em geral, porque o estudo é valorizado na sociedade moderna (e também, no senso comum, existe uma crença

contemporânea de que, se com o estudo já está difícil conseguir ou manter o emprego, imagine sem ele).

Já para falar de sua trajetória profissional, Rodolfo avalia alguns dos eventos individualmente, como, por exemplo, a demissão de uma empresa de cartão de crédito:

(6)

61- (...) De lá eu saí da Y Saúde, fui trabalhar na CC Cartão de Crédito, como
62- operador de atendimento. Fiquei dois anos e meio. A CC Cartão de
63- Crédito fechou pra.. fez uma migração. O banco W que era no Rio de
64- Janeiro passou a ser São Paulo e Salvador. Na época nós fomos eh..
65- demitidos em cento e oitenta pessoas. Nisso fomos pra um hotel.. Foi
66- muito legal, entre aspas, né? Foi doloroso a a a demissão. Mas foi
67- interessante porque eles fizeram um trabalho de recolocação.. com
68- todas as pessoas com todas as pessoas que foram demitidas.

Das linhas 65 à 68, Rodolfo avalia sua demissão empregando a estrutura “*ser + adjetivo*” (linha 67): “*Foi muito legal*”. Em seguida, utiliza o mesmo tipo de estrutura “*ser + qualificativo*” (linha 66): “*Foi doloroso a demissão.*” Depois continua avaliando com o mesmo tipo de expressão (linha 68): “*Foi interessante*”. Entretanto, explica o fato de ter sido interessante, empregando o conector “*mas*”, que indica argumento que orienta para uma conclusão contrária à de ter sido doloroso. Observamos a utilização de marcas de impessoalidade, pois o verbo *ser* está sempre na terceira pessoa. Isso nos faz supor que Rodolfo, numa posição de cronista (Linde, 1993) de sua história de vida profissional, justifica sua demissão e aceita a mesma, mostrando equilíbrio, maturidade, observando o lado positivo de cada situação desagradável da vida. Sendo assim, Rodolfo emprega as formas avaliativas com o verbo “*ser + qualificativo*”: “*Foi muito legal, foi doloroso e foi interessante*”, diferentemente das formas avaliativas do momento anterior em que empregou o pronome “*eu*” mais “*verbo que indicavam estados de ordem psicológica*”. No momento anterior, os eventos do passado afetam a vida profissional atual de Rodolfo e o incomodam no presente, por isso ele se posiciona empregando o pronome “*eu*”, por isso ele lamenta. No exemplo 6, a demissão já não afeta mais Rodolfo, e ele pode analisá-la com ponderação, de uma posição mais neutra. Mais uma vez, podemos nos

remeter a Dejours e a sua afirmação de que o trabalho cumpre uma função importante na realização do sujeito.

Em um outro momento, Rodolfo avalia, em seu trabalho atual, a vantagem da carga horária do setor de atendimento da X Saúde em comparação a outras Centrais de Atendimento:

(7)

82- (...) E tô aqui até hoje, né? Trabalho de sete à uma, meio
83- expediente, de segunda à sexta. Tem uma vantagem.. entre
84- outras vantagens, né? Essa é uma vantagem porque no mercado
85- uma central de atendimento ou funciona vinte e quatro horas,
86- ou então, pelo menos até Sábado. E aqui tem essa vantagem
87- que nós trabalhamos seis horas, de Segunda à Sexta.

O atendente utiliza o verbo *ter* no presente com um substantivo de sentido positivo (linha 83): “*Tem uma vantagem*”, e explica por que existe essa vantagem em relação a outras empresas. Mais uma vez, faz isso de uma forma impessoal, com o verbo na terceira pessoa. Assim sendo, quando se posiciona, se inclui, mas faz isso em nome do grupo, empregando a primeira pessoal do plural (linha 87): “*nós trabalhamos seis horas*”. Nesse momento, Rodolfo se posiciona como operador da X Saúde, afiliando-se ao grupo e à empresa.

Rodolfo também é consultor nas horas em que não está trabalhando na X Saúde, e faz uma avaliação de sua função como consultor, comparando com a de operador:

(8)

(...)
90- vendedor de planos de saúde e hoje.. hoje eu tô mais atuando na área
91- de vendas de planos de saúde. Né? Com essa consultoria que eu
92- fazia nós fechamos um contrato grande aí, e alugamos todos os
93- nossas posições de atendimento. Na verdade.. eu vendia uma
94- coisa que eu não quero que a X Saúde tenha que é a terceirização de
95- *Call Center*, né, de centrais de atendimento.

Rodolfo começa sua avaliação com uma expressão indicadora de avaliação, mais o pronome *eu*, mais um verbo no pretérito imperfeito (linha 93): “*Na verdade eu vendia uma coisa ...*” Com isso, quando emprega o verbo no pretérito imperfeito, posiciona-se como atendente analisando a posição de consultor. Já com a explicação

subseqüente, utilizando o pronome pessoal em primeira pessoa, uma negação e um verbo que indica desejo, no presente (linhas 94 e 95): “*eu não quero*”; posiciona-se como atendente da X Saúde, que não quer a terceirização, porque isso poderia prejudicá-lo na empresa, explicitando conflito entre sua posição de operador e sua posição de consultor.

Quando Rodolfo fala do fechamento de uma venda, faz uma outra avaliação com a mesma estrutura anteriormente empregada: “*verbo ser + advérbio + adjetivo*” (linha 103), “*É sempre bom*”:

(9)

(...)

101- revisão.. Quando tem uma empresa pra apresentar produto eu sou
102- acionado também e vou e ganho uma comissão ou uma verba.. extra,
103- né? É sempre bom.

Dessa forma, Rodolfo volta ao seu posicionamento de consultor, quando declara ser bom ganhar um dinheiro extra, inclusive, empregando o pronome eu. Sendo assim, temos duas identidades de Rodolfo: a de consultor e a de atendente da X Saúde. Rodolfo demonstra ser consciente em relação às duas identidades profissionais desempenhadas por ele, sabe que uma pode afetar a outra. Ele também demonstra ser uma pessoa bastante versátil e trabalhadora, pois gerencia bem essas duas identidades potencialmente contraditórias para ele, mas que são necessárias para seu sustento e o de sua família.

Nas avaliações analisadas até esse ponto, Rodolfo se posiciona como profissional responsável e trabalhador. Quando relata sobre sua vida pessoal em relação à escolaridade, ele também acaba se posicionando como profissional, pois lamenta a não-complementação de sua formação universitária como fator de impedimento para sua ascensão profissional. A seguir, vamos verificar posicionamentos de Rodolfo como pai, marido e principal provedor.

3.2.1

Rodolfo – o principal provedor, o marido, o pai e o cristão

Quando questionado sobre a quantidade de filhos, Rodolfo posicionou-se como o principal provedor da família. Esse posicionamento foi co-construído com a

pesquisadora, sustentando que nossas identidades são dinâmicas, construídas e co-construídas nas interações sociais (Schiffrin, 1993; Linde, 1993). Vejamos:

(10)

- 104-Elani Eh desculpa, assim, perguntar que eu vou.. até fugir um pouco do
 105- assun/ vou voltar lá no início. Esses seus cinco filhos, é do mesmo
 106- casamento?
 107-Rodolfo Eu tenho um uma filha de doze anos do primeiro casamento e quatro
 108- filhos do segundo: Oito, seis, quatro e um aninho.
 109-Elani Hum-hum.
 110-Rodolfo Sou casado há dez anos
 111-Elani É, e por.. por causa disso talvez tenha que batalhar mais, né?
 112-Rodolfo É, com certeza, né? Não dá pra ficar só [com um salário]

Podemos notar que Rodolfo concorda com a pesquisadora, empregando a expressão (linha 112) “*com certeza*”, complementando (linha 112) com: “*não dá pra ficar só com um salário*”. Com isso, Rodolfo assume a posição de principal provedor da família, ou seja, posição tradicionalmente ocupada pelo pai. Ele também apresenta o trabalho da esposa:

(11)

- 113-Elani [A sua esposa trabalha?]
 114-Rodolfo Ela é artesã. Ela tá trabalhando com artesanato, velas, essas coisas
 115- assim. Que o artesanato tem mais ou menos.. um ano, né? Até por
 116- uma necessidade, pela quantidade de filhos, a família cresceu rápido
 117- demais, então, pra ela entrar no mercado de trabalho, né, eh carteira
 118- profissional, carteira assinada, fica difícil.

Rodolfo avalia a dificuldade da esposa em entrar no mercado de trabalho com carteira assinada. Dessa forma, ele se posiciona como marido consciente, preocupado com sua esposa e com o sustento da família.

Quando tratamos das perspectivas para o futuro, Rodolfo demonstra uma preocupação com o sustento dos filhos e uma esperança de que eles sigam o caminho de sua religião.

(12)

- 207-Elani Entendi. E e você tem, assim.. (incompreensível) alguma perspectiva
 208- pro futuro..?
 209-Rodolfo Tenho. Eu.. uma delas é crescer profissionalmente. Acho que
 210- independe da idade que você tem, você tem que procurar crescer

211- pessoalmente, né? Eu.. sou evangélico, né? A minha perspectiva é
 212- que meus filhos sigam esse caminho, porque eu me descobri com
 213- vinte e nove anos praticamente, que é Jesus, né? E eu espero que eles
 214- sigam. No decorrer quando eles crescerem eles vão poder escolher o
 215- caminho. Poder oferecer uma vida tranqüila. Casa, comida, roupa
 216- lavada e estudos. O resto eles correm atrás. Como diz o Pedro Bial:
 217- “saúde e paz, o resto a gente corre atrás”. Com Jesus é muito mais
 218- fácil.

Primeiramente, Rodolfo se posiciona com a fala pessoal empregando o verbo *ter* na 1^a. pessoa do singular, no presente do indicativo, dando a impressão que vai se posicionar (linha 209): “*tenho*”, “*eu*”. Parece que vai falar de suas perspectivas para o futuro. Contudo, em seguida, emprega a impessoalidade, em terceira pessoa (você), para dar uma declaração relativa ao senso comum, de que é preciso crescer profissionalmente (linha 209 à 211). Em seguida, identifica-se como evangélico, posicionando-se a favor de que seus filhos sigam sua crença, quando emprega o pronome pessoal “*eu*” e o pronome possessivo “*minha*” (linha 211 à 213). Ele termina a entrevista com uma fala citada de um apresentador de televisão “*saúde e paz, o resto a gente corre atrás*”, para dar legitimidade ao que fala, para mostrar que o que ele pensa é parte do senso comum. Assim sendo, Rodolfo assume a posição de pai, e cristão, preocupado com o futuro de seus filhos, abrindo mão de posicionar-se na fala em relação ao seu próprio futuro.

Entendemos que a construção das narrativas indicia os sentidos de nós mesmos, é o “lugar” onde expressamos o nosso senso de eu, como nós criamos esse senso, quem somos e de que maneira, e que as avaliações representam marcas importantes nas trajetória profissional do atendente Rodolfo que o ajudaram a significar e (re)significar eventos de sua vida pessoal e profissional. Essas avaliações o ajudaram a se posicionar como responsável, trabalhador, equilibrado e leal.

A entrevista foi realizada na empresa onde Rodolfo trabalha e no seu horário de expediente. Sua identidade de profissional atendente foi, assim, a mais emergente em sua fala. No entanto, ele também se mostrou como consultor, marido, pai provedor e religioso. Suas múltiplas identidades ratificam a teoria das identidades múltiplas dos autores citados no capítulo 2.

Para visualizarmos as identidades múltiplas de Rodolfo representadas em suas falas, observemos a figura abaixo. Nela estão representadas as identidades de operador, consultor, marido, pai, cristão e provedor; assim como as qualificações pessoais que ele indicia em sua fala.

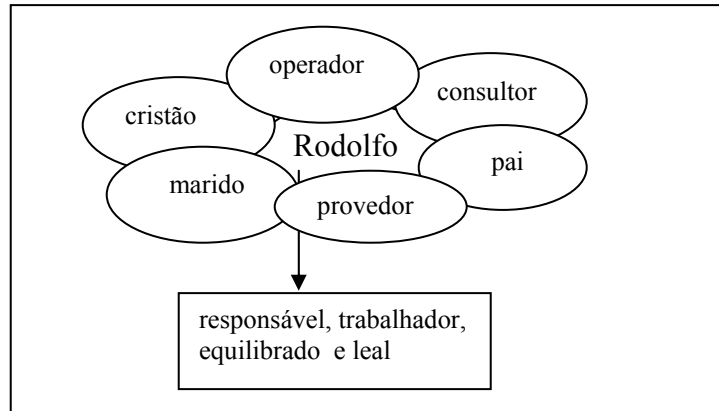


Figura 2 - Identidades múltiplas do operador Rodolfo (1)

Rodolfo emprega o pronome “*eu*” em expressões que avaliam a vida pessoal, como por exemplo: interrupção nos estudos, avaliação da sua atividade paralela, remuneração, elogio ao seu trabalho e família. Com isso ele se atribui as qualificações pessoais de responsável, trabalhador, equilibrado e leal, conforme mostramos na figura acima.

3.3

Vanessa – a atendente e a futura contadora

Veremos, a seguir, a construção da identidade de Vanessa como atendente da X Saúde. No segmento abaixo, Vanessa descreve as tarefas que desempenha. Ela se posiciona como atendente, utilizando cinco vezes “*a gente*”, caracterizando pertencimento ao grupo. Vejamos:

(13)

- 74- E passa pra pessoa resolver. Que no caso *a gente* só faz mesmo o
 75- atendimento. *A gente* não busca no outro setor. (incompreensível) *a*
 76- *gente* sai do (incompreensível) mesmo pra ir buscar respostas em
 77- outro setor. Só quando é um caso mais atípico.. de maior
 78- emergência.. né? Que aí tá.. a Rúbia ou a Clara tão ocupadas.. não

- 79- podem ver isso.. *a gente* dá uma agilizada. Mas o o ideal mesmo é *a*
80- *gente* só ficar no atendimento.

Observamos, em um outro momento da entrevista, em que a pesquisadora pergunta quais os pontos do trabalho de que Vanessa gosta, ela apresenta uma certa dificuldade inicial em enumerá-los, sinalizando não gostar das tarefas que exerce:

(14)

- 248-Elani Você pode me falar.. assim.. quais os pontos do seu trabalho de que
249- você gosta? Assim.. o quê que você gosta de fazer no seu trabalho?
250-Vanessa (pausa) O quê que eu gosto de fazer no meu trabalho..? Eu só atendo
251- telefone e falo com os associados..eu não tenho como
252- enumerar..assim, o quê que eu gosto de fazer.

Isso talvez ocorra porque Vanessa, quando fala sobre suas perspectivas para o futuro, demonstra o desejo de trabalhar como contadora, apesar de fazer uma avaliação com relação à idade, de sentir-se velha para ingressar numa nova área de trabalho. Observemos:

(15)

- 308-Vanessa Eu tô terminando o curso de Contabilidade. A minha perspectiva é
309- entrar pra área de Contabilidade mesmo. Embora a minha idade ela já
310- seja já seja um fator restritivo..né? Vinte e oito anos na Contabilidade
311- é.. As área de auditoria eh e.. de fiscalização que dá mais retorno..
312- né.. elas não querem mais uma pessoa velha. Eles pegam pessoas
313- mais novas. Vinte e três.. vinte e dois anos.. Quem tá começando. Por
314- causa de vícios.. né.. essas coisas todas.. Então..eles não pegam
315- pessoas mais velhas. Mas a minha idéia é.. cair depois pra área de
316- contabilidade mesmo.
317-Elani Você pensa em fazer esses concursos que tem (incompreensível)
318-Vanessa Fazer concurso.. A minha idéia é essa.
319-Elani De repente..
320-Vanessa De repente.. Por isso que eu tenho que ficar aqui. É o meu ganha-pão.
321- Tá me sustentando. Tô levando a faculdade.. Gosto. Ao mesmo
322- tempo é legal de trabalhar..

Ao mesmo tempo em que Vanessa tem dificuldade para enumerar as tarefas de que gosta em seu trabalho, ela também o avalia positivamente: é seu ganha-pão, é possível estudar ao mesmo tempo e é “legal de trabalhar”. Num outro segmento descritivo do processo de trabalho, quando fora questionado se as gravações do

atendimento poderiam servir para prejudicar a avaliação do operador dentro da empresa, ela sinaliza que conhece bem os procedimentos de seu trabalho:

(16)

- 128-Vanessa No caso..a avaliação da gente tanto a a chefe do setor quanto a a
 129- supervisora elas vêem.. escutam a gravação e avaliam o atendimento
 130- da gente pela gravação que ela escuta. Né? E.. no caso.. se tiver
 131- algum atendimento.. a/ algum associado ligar eh mandar uma carta
 132- dizem/ reclamando atendimento. Eles buscam a gravação desse
 133- atendimento pra ver se o associado tem razão ou não. Se houver
 134- algum erro também na/ algum procedimento que nós alegamos fazer..
 135- Por que a gente registra as ligações por escrito também
 136- (incompreensível) sistema. Então.. se tem alguma coisa ali que a
 137- gente diz que que.. que o associado disse que combinou com a gente
 138- e nós não fizemos.. Porque tudo o que a gente faz ali é logado pela
 139- senha da gente..né? Que é vinculado à senha da gente. Então.. se
 140- realmente não for localizado.. eles buscam a ligação.. pra ver se ele
 141- realmente a gente pediu.. pra ver se foi erro do atenden/ do atendente
 142- ou se foi.. do associado mesmo. Sendo do atendente..aí.. a gente toma
 143- as providências necessária pra retroagir.. né.. aquela aquela ação que
 144- não foi feita.. né? Aí.. o atendente ele é chamado atenção.. não leva
 145- esporro.. né.. mas.. pô..
 146-Elani Sei.. sei.
 147-Vanessa Mas.. fica chato pra ele. (risos)

Estruturalmente, Vanessa emprega o conectivo argumentativo “*mas*” e um adjetivo de conotação negativa “*chato*”: “*mas fica chato pra ele*”. Com isso, ela assume uma postura de avaliadora de um colega que possa cometer um erro. Isso nos leva a crer que ela deve desempenhar bem seu papel de atendente, ou que, pelo menos, não gostaria de ser chamada a atenção, ou passar por um situação constrangedora, não gostaria que ficasse “chato” para ela também. Sendo assim, Vanessa se posiciona como a operadora que procura desempenhar bem sua função, talvez, por não gostar de “levar esporro”.

Apesar de querer ocupar uma posição como contadora no mercado de trabalho, Vanessa conhece a tarefa que desempenha como operadora (descreve processos em detalhes), ela também constrói o sentido do que o trabalho como atendente representa para ela nesse momento de sua vida (da linha 317 à 322, do segmento 20), um sustento e uma passagem para um futuro melhor. Dessa forma,

Vanessa demonstra ser uma pessoa paciente, madura, com um objetivo a conquistar: o de formar-se como contadora e conseguir um lugar melhor no mercado de trabalho.

Entendemos que Vanessa projeta mais, na entrevista, as identidades profissionais de atendente e de futura contadora. Isso nos leva a crer que, pelos mesmos motivos apresentados nas considerações sobre Rodolfo, Vanessa deixa emergir sua sub-identidade de profissional, que é o mais significativo em sua vida – ela é mais nova, solteira, sem filhos, o que a leva também a falar sobre futuro do que sua trajetória pregressa. Ela demonstra ser uma profissional que conhece bem a tarefa, pois descreve o processo em detalhes; não é entusiasmada com o esse tipo de trabalho e não gosta de ser chamada atenção. O trabalho de atendimento para ela é apenas uma passagem para um futuro melhor. Mesmo assim, demonstra ser madura, responsável e cuidadosa.

Na fala de Vanessa, identificamos como expressões lingüísticas recorrentes que indiciam avaliações o uso da fórmula “*ser + adjetivo*” de conotação positiva ou negativa. Vanessa tem uma certa tendência a ser explicativa, utilizando muito o marcador seqüencial (Marcuschi, 1986) – “*então*”, para intercalar as avaliações sobre pontos positivos e negativos do seu trabalho, evidenciando características de ser uma pessoa explicativa, didática, que conhece bem o que faz.

Para visualizarmos as subidentidades e os atributos pessoais de Vanessa, emergentes em suas falas, observemos a figura abaixo:

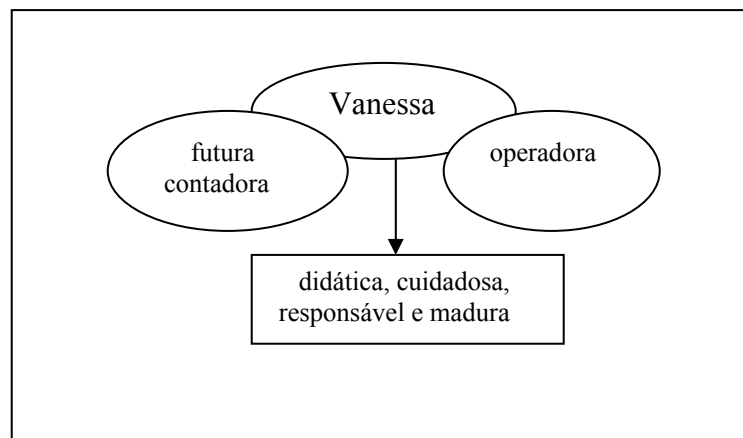


Figura 3 – Identidades múltiplas da operadora Vanessa (1)

3.4 Rita – a filha dedicada e envolvida

Na entrevista com Rita, vamos verificar que ela começa a relatar sua história de vida profissional e interrupção de sua atividade devido a um problema de doença com a mãe, com uma intensa emotividade. Vejamos:

(17)

- 43- .. e quase dois anos no segundo .. saí porque minha mãe adoeceu..eu
 34- perdi minha mãezinha com câncer sabe? E eu parei de trabalhar
 35- porque eu achei que eu devia isso a ela.. ela se dedicou tanto a minha
 36- vida e a vida de todos que tavam ao redor dela .. eu falei não .. minha
 37- vez agora é de dar um retorninho né? .. Aí eu fiquei afastada do
 38- trabalho um ano e meio .. foi justamente o tempo que .. foi o
 39- tratamento dela .. e inclusive a perda . né? .. Mas faria tudo de novo
 40- né gata? Porque a mãe da gente é única e aí [realmente]
 41- Elani [mãe é única]
 42- Rita É única né? E ela era muito especial
 43- E aí conclusão (cumprimentos) pulando essa parte né? Que a gente
 44- sempre se emociona quando lembra né?
 55- Elani Hum.. tem quanto tempo isso?
 56- Tem.. o mesmo tempo da X Saúde.. praticamente.. porque quando
 57- eu voltei ao mercado de trabalho...O que aconteceu comigo? Eh..
 58- você fica afastada.. você se acha pequena diminuída.. porque você
 59- já ta numa idade avançada.. né? Eu parei de trabalhar.. já digamos
 60- assim cascudinha né?

Rita se posiciona como órfã, quando interrompe o fluxo da narrativa para informar que perdeu sua mãe com câncer (linhas 43 e 44): “*eu perdi minha mãezinha com câncer..sabe.*”, dando um tom emocional à sua fala com o uso afetivo do diminutivo “*mãezinha*” (Basílio, 1987). Quando Rita emprega as perguntas *tag* “*sabe*” e “*né*”, possivelmente busca solidariedade com sua dor e a criação de um certo envolvimento. Ela também é a filha que se afasta do mercado de trabalho para cuidar da mãe, quando declara: “*eu parei de trabalhar porque eu achei que devia isso a ela*” (linhas 44 e 45), o que demonstra ser uma pessoa bastante cuidadosa e afetuosa. Em seguida, ela faz a avaliação de ter se afastado do mercado de trabalho por causa da doença da mãe (linhas 49 e 50), empregando a oração “*mas faria tudo de novo*”. Com essa declaração, Rita é um pouco a filha heroína, que abandona o

trabalho na tentativa de salvar a mãe, posicionando-se como filha dedicada, cuidadosa, afetuosa e cumpridora de seu papel.

É interessante observar também que, nas linhas 53 e 54, Rita confirma sua emoção, sua dor, com relação a perda da mãe: “*pulando essa parte, que a gente sempre se emociona quando lembra..né*”. Só histórias você pode pular, como virar a página de um capítulo de um livro que você não quer ler, por qualquer motivo. Só que nesse ponto, Rita quer pular, porque não quer se emocionar, não quer reviver a dor. Nesse ponto Rita pode fundir-se como narradora e protagonista e rememorar essa parte triste de sua vida. Como nos aponta Bruner (1995), vidas são textos sujeitos à revisão, exegese e reinterpretação. Rita não quer ler esse texto de sua vida, talvez por não estar preparada para revisá-lo.

Rita interrompeu sua vida profissional assumindo somente o papel de filha, não conseguindo a integração dos papéis de profissional e filha. Poderíamos apontar que, diante de identidades em conflito (Mishler, 1999), Rita ficou com sua identidade profissional de secretária abalada com a saída do mercado de trabalho, sentindo-se diminuída (linha 58). Passou a ter, mais tarde, com a função na X Saúde, sua identidade profissional recuperada, mesmo sendo uma identidade de atendente e não a de secretária. Conforme nos coloca Rebérioux (1993), a identidade profissional é fundamental na vida social: “O trabalho continua sendo o único mediador da realização do ego no campo social, e não vê atualmente nenhum candidato capaz de substituí-lo” (Rebérioux, 1993 apud Dejours, 2000, p. 42).

3.4.1

Rita – a secretária e a atendente

Rita declara gostar de se envolver em seu trabalho. Ela faz uma comparação de sua função atual de atendente com sua ex-função de secretária:

(18)

66- .. Então .. abriu uma porta aqui pra mim né na Saúde..quando..
 67- quando o (incompreensível) uma etapa estava assim num momento
 68- pior da minha vida né? .. Que eu tinha que tratar da perda .. ao
 69- mesmo tempo buscando forças interior pra poder dizer sim pra poder
 70- continuar vivendo e tudo mais .. logo depois disso .. surgiu essa
 71- oportunidade .. eu fiz a prova .. passei .. fui chamada e foi assim que

- 72- .. sabe quando abre assim .. um leque na sua vida .. assim uma:..
 73- como se o dia clareasse e tivesse nublado o tempo todo .. aí foi assim
 74- .. aí quando eu entrei pra cá né? .. entrei de corpo e alma né
 75-(barulhos no ambiente) porque aquilo me fazia muito bem .. eu
 76- sempre me senti útil né? Fugi a minha função .. porque eu adorava
 77- secretariar .. sempre gostei tipo assim .. era a babá da família né?
 78- Eu cuidava dos filhos .. da avó da mãe da tia .. né? Tudo era com a
 79- Rita e eu gostava do que eu fazia .. e essa área aqui mudou muito
 80- .. porque .. eu trabalho com atendimento né? Aquela coisa por
 81- telefone .. não tem aquele envolvimento pessoal né/ Você .. tá ali ..
 82- atendendo a pessoa .. um questionamento que ela tá te fazendo .. e é
 83- só aquilo né? Você vai conduzir .. a título de experiência foi válido
 84- pra caramba porque foi uma área que eu não conhecia

Rita compara a entrada na X Saúde a uma salvação em um momento em que ela declara que se encontrava na fase pior de sua vida, quando perdeu a mãe, e utiliza metáforas para avaliar esse momento: “*abriu uma porta*” (linha 66). Mais adiante, emprega duas metáforas : “*abre assim.. um leque na sua vida* (linha72), *como se o dia clareasse e tivesse nublado o tempo todo*” (linha 73). Rita compara o tempo em que trabalhava como secretária ao tempo atual, avaliando o trabalho com atendimento como uma coisa fria, sem envolvimento, utilizando as expressões: “*aquela coisa por telefone*”(linhas 80 e 81) e “*é só aquilo né?*” (linhas 82 e 83). O emprego de pronomes demonstrativos como referenciais impessoais confirma a comparação. Ela gostava de ser secretária, mas garante que foi válida a experiência na área de atendimento. Sendo assim, Rita se posiciona como uma pessoa que valoriza o seu emprego, apesar de não haver o envolvimento a que ela estava acostumada anteriormente.

3.4.2

Rita – a mãe, a esposa e a dona-de-casa

Falando de suas perspectivas para o futuro, Rita avalia sua formação universitária e declara não ter tempo como mãe e mulher que trabalha fora, para se dedicar a sua carreira, numa tentativa de frequentar outra faculdade. Observemos:

(19)

345-Rita Eu tenho um filho de cinco anos né? Então ..a gente .. mulher que

- 346- trabalha fora .. quando a gente casa .. mãe .. né? A gente tem muito
 347- pouco tempo .. eu acho que .. per .. perspectiva minha mesmo .. eu
 348- queria ter realmente um tempo pra eu poder investir mais na minha
 349- carreira .. investir mais nos meus estudos .. fazer quem sabe uma
 350- outra faculdade . .eu escolhi a faculdade errada .. quando eu escolhi
 351- Ciências Contábeis . .eu achei que era uma coisa e foi outra .. só que
 352- eu não tive pulso forte .. coragem de desistir no meio do caminho..
 353- ou até nem tenha sido pulso forte . .tenha sido assim .. por eu achar
 354- que seria uma desistência .. e eu não admitia desistência na minha
 355- vida .. uma coisa que eu iniciava eu ia até o final .. não importasse o
 356- que fosse dar no final .. mas eh .. se se eu me dedicasse a alguma
 357- coisa e parasse no meio do caminho .. na minha cabeça .. ia ser como
 358- se fosse uma desistência entendeu?

Rita, numa posição de cronista (Linde, 1993) de sua história, fala sobre suas várias identidades, como a de mãe, mulher que trabalha fora, esposa (linhas 345 e 346). Ela admite que escolheu a faculdade errada, mas que não podia desistir de nada em sua vida naquela época, provavelmente por tal atitude representar um fracasso. Nesse momento, faz uma avaliação profunda de sua vida nesse aspecto, sustentando ser uma pessoa madura, que faz reflexões sobre aspectos gerais de sua vida. Sendo assim, Rita ratifica suas identidades de mãe, esposa e dona-de-casa e posiciona-se, nas falas acima, como uma mulher madura, emotiva, reflexiva, responsável, leal, consciente de suas múltiplas identidades sociais.

Entendemos que Rita se projeta como atendente em vários momentos da entrevista. Mas, apesar de ser uma entrevista realizada no ambiente de trabalho e sobre questões de trabalho, Rita projeta-se também como mulher, filha, mãe, esposa, dona-de-casa. Ela, em sua categoria profissional, também afilia-se à empresa e está pronta a se colocar no lugar do cliente para melhor prestar seu serviço. Podemos destacar também que Rita é bastante reflexiva em relação a suas questões pessoais, pois avaliou a perda da mãe, sua formação universitária e sua entrada na X Saúde como um novo caminho profissional.

Na fala de Rita, identificamos como marcas lingüísticas recorrentes o emprego de diminutivos, quando tratava de tópicos em que ela avaliou questões pessoais, como a idade do início da trajetória profissional, a idade do afastamento do mercado de trabalho, o cuidar da mãe doente e as prioridades do papel como mãe. Como

marcas lingüísticas que indiciam avaliações, encontramos repetidas utilizações da expressão “*eu acho + um indicador qualitativo*”, indiciando, com isso, que ela se posiciona bastante. Sendo assim, Rita demonstra ser uma pessoa envolvida com as coisas que faz e com as outras pessoas e demonstra ser muito responsável e leal.

Para visualizarmos as identidades múltiplas de Rita em suas falas, observemos a figura abaixo:

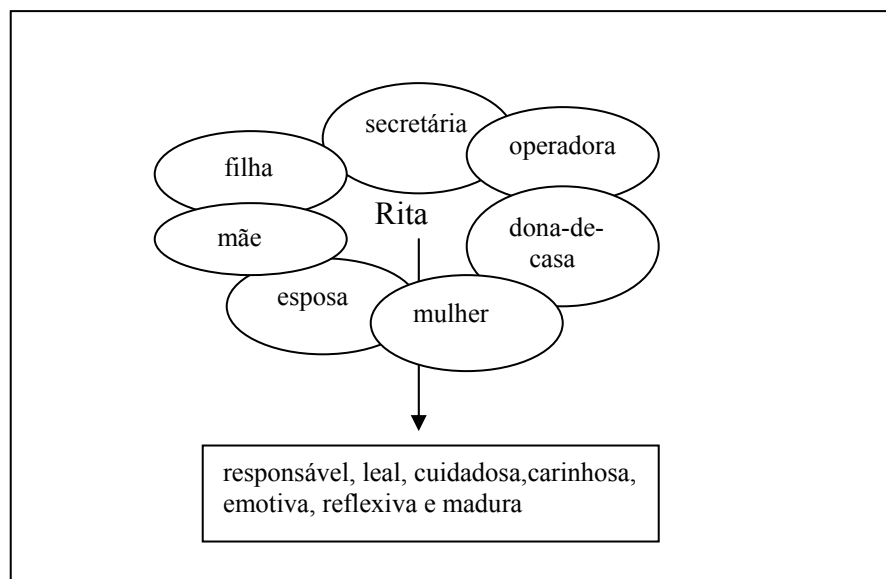


Figura 4 – Identidades múltiplas da operadora Rita (1)

3.5

Gabriel – o atendente e a metáfora da empresa

Observamos, ao longo da entrevista de Gabriel, que ele se posiciona mais freqüentemente como profissional. Ele quase não fala de sua vida pessoal e demonstra ser um operador bem integrado a seu trabalho, que gosta de lidar com pessoas. Vejamos o segmento a seguir:

(20)

- 85-Elani E aí você.. como você vê esse teu trabalho..assim..quais os pontos
 86- positivos..O que você gosta de fazer..aqui.. no seu trabalho
 87-Gabriel (incompreensível) Eu.. primeiramente eu gosto de lidar com pessoas..
 88- né? A parte de atendimento a pessoas e.. Eu gosto de trabalhar com
 89- pessoas. Né? Então.. eu gosto do que faço. Com certeza. E eu acho
 90- que eh.. se do trabalho que eu tenho..em si.. né.. é um trabalho que
 91- me que eu como eu gosto de ajudar as pessoas..como eu gosto de
 92- estar.. é um trabalho que me proporciona..né..fazer esse tipo de de

- 93- atendimento. (incompreensível) percebe muito a dificuldade das
94- pessoas.

Gabriel, utilizando o pronome “*eu*” e um verbo que expressa sentimento – “*gosto*”, demonstra que está alinhado a seu trabalho. Notamos que a principal preocupação que o atendente diz ter é a de perceber a dificuldade do associado (linhas 93 e 94). Gabriel, em sua fala, parece estar nos remetendo ao manual da empresa: “bom atendimento não é somente uma lista de comportamento que você tem que adotar ao contatar o associado. Bom atendimento é ajudar o associado a encontrar solução para suas necessidades...” (Manual da X Saúde, p. 2). Esse fato nos remete a Sarup (1996) “a identidade é, de algum modo, um efeito da socialização institucional” (Sarup, 1996, apud Moita Lopes, 2002, p.59). Podemos perceber que a identidade de atendente de Gabriel é influenciada pela socialização institucional, o que é mais aparente em sua fala do que na dos outros atendentes.

Com a declaração seguinte, Gabriel se dispõe a se alinhar com o associado e a empresa (linhas 101 e102). Ele se coloca como intermediário entre os dois:

(21)

- 99-Elani Você disse que gosta de.. ajudar as pessoas. Não é isso?
100-Gabriel É. Eu gosto de atender pessoas.. e de proporcionar a eles o a/
101- atendimento ideal (incompreensível) possa realmente tá tendo um
102- uma sintonia entre o associado e a empresa. Nós somos os
103- representantes da empresa..por telefone.
104-Elani É como se fosse..assim.. um cartão de visita
105-Gabriel Nós somos um cartão de visita. Então..nós temos eh.. nós temos que
106- ser a cara da empresa (incompreensível) por telefone. Então.. você
107- liga pro nosso tele-atendimento.. você não está querendo falar com o
108- Gabriel.. com o Joaquim.. com a Vanessa..com o José. Você quer
109- falar com a empresa.
110-Elani É, vocês são a empresa.
111-Gabriel Nós somos a empresa.
112-Elani Naquele momento.. que a pessoa deve tá ali.. com algum problema e
113- tal..
114-Gabriel Nós somos o tudo ou nada.

Gabriel se define e descreve seu grupo como sendo a empresa, ele realmente “veste a camisa” da empresa, para, segundo ele, proporcionar ao associado o atendimento ideal (linha 101).

Quando emprega a expressão “*nós somos os representantes da empresa por telefone*” (linhas 102 e 103), Gabriel reitera o que está escrito no manual, ou seja, alinha-se ao perfil do profissional de atendimento exigido pela empresa “*existe um ponto absolutamente crucial em atendimento: para o associado o atendente não é apenas um profissional; representa a própria empresa*” (Manual da X Saúde, p. 3). Continua empregando expressões metafóricas equivalentes, para transformar-se na própria empresa: “*cartão de visita*” (105), “*cara da empresa por telefone*” (linha 106) e, finalmente, a metamorfose: “*nós somos a empresa*” (linha 111), “*nós somos o tudo ou nada*” (linha 114). Quando Gabriel fala que “*nós temos que ser a cara da empresa*”, remete-nos a Goffman e seu conceito de face. No “tudo”, a face da empresa estaria preservada, e, no “nada”, estaria destruída. Sendo assim, Gabriel demonstra ser um operador dedicado e afiliado à empresa e ao grupo e também demonstra que desempenha bem seu papel profissional. Essas colocações são consistentes com as de Bastos (2002). Nesse estudo, a autora analisa atendimentos de Gabriel, concluindo que ele constrói uma identidade que inclui competência profissional e conhecimento burocrático, mostrando, no desempenho de sua função, atributos pessoais, como atenção, disponibilidade e paciência.

3.5.1 Gabriel – o músico

Ao falar de suas perspectivas para o futuro, Gabriel apresenta sua identidade de músico. Vejamos:

(22)

- 139-Elani Entendi.. E.. e.. assim.. sobre.. os seus planos pro futuro? Assim..
 140- profissionalmente? Você tem (incompreensível)?
 141-Gabriel É.. eu esqueci de fazer uma um colocar um adendo nessa história..
 142-Elani Sim..
 143-Gabriel Eu sou músico também. Eh eu toco na noite.. eu sou músico.. sou
 144- Compositor.. trabalho na parte musical eh tô fazendo um curso
 145- também de produção.. e gravação. Essas.. essa parte toda de.. de
 146- gravação de audio eu também tô me.. formando nessa nessa área.
 147- Então.. é claro que eu também tenho esperança de ter um cd meu.. né?
 148- Ter um trabalho meu editado eh gravado.. todo produzido por mim.
 149- Produção musical também (incompreensível)
 150-Elani Então.. aqui seria uma complementação? (incompreensível)

- 151-Gabriel Eh eu digo eu digo pra você que aqui é.. assim.. é a base é a base do
 152- meu sustento.. né? Eh.. que eu realmente tenho ali certo. E a música é
 153- meu fluante. Eu posso trabalhar com música como eu também
 154- posso me dizer.. assim.. não.. esse mês eu não.. eu quero só estudar
 155- isso. E não tocar.. não fazer nada.

Quando Gabriel, enquanto cronista de sua história de vida, emprega a expressão “*eu esqueci de fazer uma um colocar um adendo nessa história...eu sou músico também*” (linha 141 à 143), apresenta uma outra dimensão de sua identidade, ou seja, a de músico. E é como músico que Gabriel demonstra seus sonhos, seus anseios, sua perspectiva para o futuro. Sua função de operador contribui para seu sustento fixo, conforme declara. Dessa forma, talvez seja por isso, que Gabriel aparente um certo entendimento em relação ao desempenho de suas identidades profissionais e tenha maturidade e equilíbrio para executar, ora uma, ora outra, não apresentando em sua fala nenhum tipo de identidades em conflito como Rodolfo.

Entendemos que Gabriel se projeta como atendente em todos os fragmentos analisados. Isso nos leva a acreditar que, pelos mesmos motivos apresentados nas considerações de Rodolfo, Gabriel deixa emergir mais a identidade de atendente, demonstrando ser bastante integrado à empresa.

Sendo assim, Gabriel só se posiciona como músico, quando questionado sobre suas perspectivas para o futuro, empregando o pronome *eu* na expressão “*eu sou músico também*”.

Como dimensões mais pessoais de sua identidade Gabriel demonstra ser responsável, atencioso e paciente.

Para visualizarmos as múltiplas identidades de Gabriel em suas falas, observemos a figura seguinte:

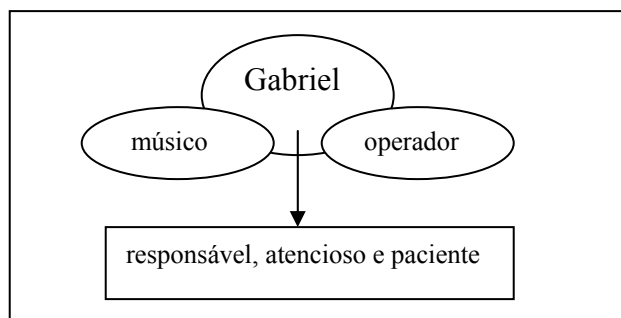


Figura 5 – Identidades múltiplas do operador Gabriel (1)

3.6 Considerações finais

Neste capítulo analisamos a construção de identidade no discurso de operadores de uma CAT, no curso de uma entrevista de pesquisa, na qual eles falaram sobre suas trajetórias profissionais. Focalizamos múltiplas identidades indiciadas nas falas de cada um. O atendente Rodolfo posiciona-se em suas falas com as identidades de atendente, consultor, marido, pai provedor e religioso. As identidades de consultor e atendente estão em conflito, embora Rodolfo tente gerenciá-la e posicionar-se prioritariamente como atendente da X Saúde. Numa dimensão mais pessoal de sua identidade, ele apresenta-se como uma pessoa madura, equilibrada, trabalhadora, leal e responsável.

Em expressões lingüísticas que indiciam avaliações, Rodolfo utiliza o pronome *eu*, quando o assunto é relacionado à vida pessoal e a fórmula “*ser + qualificativo*”, quando o assunto é relacionado à vida profissional.

Vanessa apresenta identidades profissionais de atendente e de futura contadora. Numa dimensão mais pessoal de sua identidade, sinaliza ser uma pessoa responsável, didática e que parece conhecer bem o que faz.

Como expressões lingüísticas de avaliação, Vanessa tende a utilizar a fórmula “*ser + qualificativo*”. Não encontramos expressões avaliativas com o pronome *eu* nas falas de Vanessa referentes à trajetória profissional, como em Rodolfo, o que pode indicar que Rodolfo assume mais sua agentividade do que Vanessa.

A atendente Rita posiciona-se como atendente, filha, mulher, mãe, esposa, dona-de-casa. Ela apresenta-se como uma pessoa cuidadosa, afetuosa, emotiva, reflexiva, responsável e leal.

Como expressões lingüísticas que indiciam avaliações encontramos com frequência a fórmula “*eu acho + qualificativo*” com relação a aspectos da vida pessoal, o que pode indicar que Rita se posiciona bastante em suas questões pessoais e profissionais.

Gabriel apresenta identidades de músico e operador. Na dimensão identitária de operador, ele declara que gosta do que faz, que gosta de ajudar as pessoas, que se alinha ao associado e à empresa e que ganha o seu sustento fixo. Contudo, é na

dimensão identitária de músico que ele fala sobre seus sonhos, sobre seus anseios e sobre suas perspectivas para o futuro, o que pode demonstrar equilíbrio, maturidade. Na dimensão mais pessoal de sua identidade, ele sinaliza ser responsável, paciente e atencioso.

Constatamos que, apesar de Vanessa e Gabriel apresentarem menos multiplicidade identitária, todos os operadores expressaram múltiplas identidades nas falas relacionadas às suas trajetórias profissionais. Verificamos que não só todos eles apresentam identidades profissionais de operadores, como também Vanessa, Gabriel e Rodolfo ainda apresentam uma segunda identidade profissional. Vanessa, a de contadora; Gabriel, a de músico; e Rodolfo, a de consultor. Nas falas desses operadores ratificamos que as identidades sociais pós-modernas não são mais fixas, imutáveis; elas são dinamicamente representadas no discurso e através dele (Goffman, 1967; Giddens, 1991,1995; Hall, 1998: Woodward, 2000, apud Silva, 2000; Bastos, 2002: Moita Lopes,2002).

Também mostramos que, através de avaliações, os falantes indiciam o significado social de uma pessoa, evento ou relacionamento. Essas análises são freqüentemente indicadas por estruturas lingüísticas explícitas, como, por exemplo, “*eu*” *acho* e a fórmula “*ser + qualificativo*”, conforme nos aponta Linde (1993).

Passaremos, a seguir, no próximo capítulo, à análise de quais são os aspectos positivos e as dificuldades encontradas pelos operadores na realização de suas tarefas, no uso da tecnologia e na relação com a empresa.