



Begma Tavares Barbosa

**Especificidades formais na organização do reparo:
um estudo da orientação da fala para a atividade institucional.**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em letras do Departamento de Letras da PUC-Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Doutor em Letras.

Orientador: Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro
Dezembro de 2003



Begma Tavares Barbosa

**Especificidades formais na organização do reparo:
um estudo da orientação da fala para a atividade institucional.**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras da Faculdade de Letras da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Orientador
Departamento de Letras - PUC-Rio

Prof. Dr. Pedro de Moraes Garcez

Departamento de Letras - UFRGS

Profa. Dra. Liliana Cabral Bastos

Departamento de Letras - PUC-Rio

Profa. Dra. Maria Cláudia Coelho

Departamento de Comunicação
Social - UERJ

Profa. Dra. Sônia Bittencourt Silveira

Departamento de Letras - UFJF

Prof. Dr. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial do Centro de
Teologia e Ciências Humanas

Rio de Janeiro, 12 de dezembro de 2003

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

Begma Tavares Barbosa

Graduou-se em Letras na Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cataguases. Especializou-se em Língua Portuguesa na Universidade Federal de Viçosa-MG e em Língua Portuguesa-Redação na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Concluiu o Mestrado em Letras, em dezembro de 1999, na Universidade Federal de Juiz de Fora- MG. Doutorou-se pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro em dezembro de 2003. Atua como professora de Língua Portuguesa no Colégio de Aplicação João XXIII da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Ficha Catalográfica

Barbosa, Begma Tavares

Especialidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional / Begma Tavares Barbosa ; orientador: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – Rio de Janeiro : PUC-Rio, Departamento de Letras, 2004.

282 f. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras.

Inclui referências bibliográficas

1. Letras – Teses. 2. Reparo. 2. Prática institucional. 3. Interatividade. I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

Agradecimentos

À minha família, meus pais, Dinésio e Nevinha, Cláudia e Gabriel.

Aos amigos especiais Lúcia Helena, Ana Mourão, Zé e Getúlio.

A duas grandes companheiras, Graça e Claudinha.

À minha mais que orientadora, prof^a Maria do Carmo, meu carinho e meu especial agradecimento.

Resumo

Barbosa, Begma Tavares. **Especificidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional.** Rio de Janeiro, 2004. 282p. Tese de Doutorado - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Reconhecendo a importância do trabalho de investigação dos novos modos de interação verbal nas sociedades modernas, este estudo procura investigar um contexto de produção da fala que se singulariza pela mediação da burocracia e da tecnologia influenciando, de forma direta, sobre a regulação das trocas entre os falantes: "atendimentos a clientes via *Call Center*". Partindo da teoria da Análise da Conversação, que sistematiza o comportamento verbal dos sujeitos em interação quando em "estado de conversa", buscamos descrever as regularidades formais observáveis nesse contexto peculiar de produção da fala, destacando os desvios do padrão conversacional canônico, de modo a apontar para as ações verbais através das quais os participantes realizam as tarefas institucionais. Nosso foco de investigação recobre o sistema de reparo. A busca de especificidades relativas aos processos de (re)formulação da fala em interação vincula-se ao empenho de caracterizar nosso contexto de produção da fala de modo a que se possa melhor compreender a natureza da troca de informações e da construção da interatividade entre os participantes nesse cenário.

Palavras-chave

Reparo, prática institucional, interatividade.

Abstract

Barbosa, Begma Tavares. **Formal especificities in the organization of reppair: a study of orientation of speech for the institutional activity.** Rio de Janeiro, 2004. 282p. Thesis- Departamento de Letras, Pontificia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Acknowledging the importance of investigation on new forms of verbal interaction in modern societies, this work investigates a context of speech which is unique due to the direct influency of the burocracy and technology on the regulation of exchanges between speakers: “the Call Center service”. Based on conversational analysis which systematizes verbal behaviour of interactants when in “state of conversation”, we intend to describe formal patterns in this peculiar context of production of speech, highlighting the deviations concerning canonical conversational pattern, showing the verbal actions through which the participants elaborate their institutional tasks. Our focus of investigation covers the system of reppair. The search for especificities regarding the processes of (re)formulation of speech in interaction reflects our interest in characterizing our context of production of speech aiming to broaden our understanding of the nature of the exchange of information and the construction on interactivity among participants in this scenario.

Key-words

Reppair, institutional practice, interactivity.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	11
2. O FENÔMENO DO REPARO	19
2.1. Definição e escopo do fenômeno	19
2.2. Descrição do fenômeno em suas diferentes manifestações	23
2.2.1. Auto-reparo auto-iniciado	25
2.2.2. Auto-reparo iniciado pelo outro	27
2.2.3. Reparo auto-iniciado e efetuado pelo outro	29
2.2.4. Reparo iniciado e efetuado pelo outro	30
2.2.5. Reparos em terceira posição (" <i>third position repair</i> ")	35
2.2.6. Reparos em quarta posição (" <i>fourth position repair</i> ")	41
2.2.7. Iniciação de reparo pelo outro: estratégias de "adiamento" na produção do reparo.....	43
2.2.7.1. Iniciação de reparo: procedimentos deslocados para fora do "próximo turno"	44
2.2.7.1.1. Múltiplos reparos.....	45
2.2.7.1.2. Unidades maiores de fala em progressão	47
2.2.7.1.3. Iniciação de reparo antecedida por resposta assertiva do mesmo falante	50
2.2.7.2. Iniciação de reparo: procedimentos deslocados dentro do próximo turno	52
2.2.8. Reparos em terceiro turno (" <i>third turn repair</i> ")	55
3. A FUNÇÃO COMUNICATIVA DE ALGUNS PROCEDIMENTOS DE REPARO	58
3.1. Reparos regressivos	59
3.1.1. A correção	60
3.1.2. A paráfrase	61
3.1.3. A repetição.....	65
3.2. Reparos progressivos	70
3.3. Iniciação de reparo	71
4. A PRODUÇÃO DA FALA EM CENÁRIOS INSTITUCIONAIS	75
4.1. Definindo categorias e método de análise.....	75
4.1.1. A contribuição da Análise da Conversação (AC)	75
4.1.2. A contribuição da Sociolinguística Interacional (SI)	79
4.1.3. A contribuição particular de Goffman	82
4.2. Sobre o impacto do contexto na produção da fala em cenários institucionais.....	84
4.2.1. A produção do reparo em encontros de Alcoólicos Anônimos	85
4.2.2. A produção do reparo em encontros de professores	89
5. METODOLOGIA.....	96
5.1. Sobre o contexto investigado.....	96
5.2. Delimitação do campo de pesquisa	100
5.2.1. Focalização do problema	100
5.2.2. Quadro hipotético	101
5.3. Procedimento metodológico	102
6. ASPECTOS FORMAIS E INTERACIONAIS DAS TROCAS EM <i>CALL CENTER</i>	106
6.1. Sobre o arranjo interacional dos encontros: a mediação da burocracia	106
6.1.1. Protocolo de identificação do cliente	110
6.1.2. Atendimento propriamente dito	115
6.2. Sobre a mediação tecnológica.....	120
6.3. Sobre as diferentes "atuações" do falante-atendente	123
6.4. Sobre as especificidades desse cenário de produção da fala: concluindo	129
7. ESPECIFICIDADES NA ORGANIZAÇÃO DO REPARO EM ATENDIMENTO <i>CALL CENTER</i>	133
7.1. Iniciação de reparo pelo outro	133
7.1.1. Definindo a forma e a função do reparo	133
7.1.1.1. Sobre o processamento parcelado da informação.....	133
7.1.1.2. Quando a fala é alvo de desconfiança.....	140
7.1.1.3. Perguntas para verificar e não para compreender	144
7.1.1.4. Quando o adiamento da negociação é regra.....	149

7.1.1.5. Sobre a funcionalidade de iniciações de reparo no contexto em foco: concluindo	152
7.1.2. Sobre a orientação dos participantes para as especificidades contextuais.	153
7.1.2.1. Orientando a ação para a presença do computador	154
7.1.2.2. Orientando a ação para a presença da burocracia.....	159
7.2. Auto-reparos intraturnos	160
7.2.1 Sobre a natureza híbrida da fala do atendente	160
7.2.2. Reparo intraturno como ação orientada para a presença do computador...	169
7.3. Auto-reparos interturnos: sobre a fala de ventríloquo do atendente	171
8. CONCLUSÃO	182
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	192
ANEXOS.....	195

Lista de Quadros

Quadro 01- Atuações/procedimentos do atendente 166

Lista de Siglas

CATs	Centrais de Atendimento Telefônico,
NRTI	Next Turn Repair Initiation
OI	Other Initiation Repair
AC	Análise da Conversação
TCU	Unidade Construcional de Turno
EF	Enunciado Fonte ou Alvo de Reparo)
NURC	Projeto NURC - Norma Urbana Culta
SI	Sociolingüística Interacional
MCI	Modelos Cognitivos Idealizados ou MCIs
AA	Alcoólicos Anônimos
P/R	par adjacente pergunta/resposta