

1. INTRODUÇÃO

Nosso trabalho de pesquisa alia-se a outras investigações atentas a um empreendimento até certo ponto recente da pesquisa sociolingüística: o estudo das novas práticas discursivas advindas dos novos modos de interação produzidos na sociedade contemporânea. O advento da modernidade (Giddens, 1990) alterou significativamente o domínio das relações face a face; a mediação tecnológica e a inserção cada vez mais crescente da burocracia nas relações sociais são alguns dos exemplos do tipo de transformação de que estamos falando.

Se por um lado parece consensual a idéia de que a modernização das sociedades contemporâneas é fator facilitador da vida humana, diminuindo distâncias e economizando tempo, é também inegável que as sociedades urbanas pós-industriais, altamente burocráticas e tecnologizadas, complexificaram enormemente a vida das pessoas, alterando modos de interação, criando novos eventos comunicativos, impondo novas práticas discursivas. Se tamanhas mudanças tão repentinamente operadas no mundo moderno são hoje objeto de estudo de várias disciplinas, aos estudiosos da linguagem e da interação social caberá, conforme argumenta Gumperz (1997), a investigação dos processos comunicativos através dos quais essas mudanças se realizam e se revelam.

Investigações pioneiras desses novos cenários comunicativos têm sinalizado o que pode haver de inexplorado quando se consideram as novas práticas discursivas deles emergentes. Algumas análises, como a de Sarangi & Slembrouck (1996), ocupam-se em investigar as relações de poder e dominação que permeiam eventos comunicativos institucionalizados. Tomadas as instituições como ordens sociais que atuam a partir de "ordens do discurso" (cf. Foucault, 1971; *apud* Sarangi & Slembrouck, 1996), os autores abordam a burocracia como um tipo de instrumento regulador da ordem social, cujo gerenciamento seria realizado, acima de tudo, através de processos discursivos. Sugerem ainda que, em contextos burocráticos, as trocas verbais sejam também definidas como "jogos de linguagem" (cf. Wittgenstein, 1958; *apud* Sarangi & Slembrouck, 1996), cujas regras, não sendo igualmente partilhadas por diferentes grupos sociais, definiriam,

por exemplo, um desempenho mais ou menos satisfatório dos clientes em contato com a empresa que lhes presta serviço.

Gumperz (1997), da mesma forma, reconhece o status privilegiado que a competência comunicativa ganha na sociedade burocratizada. A habilidade de adaptar-se, como usuário competente da língua, aos novos eventos discursivos, transforma-se em capital social simbólico (cf. Bourdieu, 1973; *apud* Gumperz, 1997, p.5), ou seja, a prática comunicativa burocrática deve ser vista como um tipo de "performance social" que garante maior sucesso àqueles que melhor conhecem as regras do "jogo da linguagem" nesses contextos.

Num percurso diferente, Katriel (1999) considera, não a mediação da burocracia, mas a mediação tecnológica, e se ocupa também em desvelar uma prática comunicativa de certa forma recente entre nós e ainda não explorada pela teoria lingüística, a conversa através do telefone celular. A análise desse tipo de troca verbal obriga-nos, segundo a autora, a repensar nossa compreensão de contexto interativo.

Pesquisas como essas somam-se num esforço investigativo que se justifica pela necessidade crescente de produzir *insights* que iluminem a compreensão desses novos contextos interativos, novos e diversos daqueles que comportam a comunicação face a face ou, mais precisamente, a conversa cotidiana. Estes últimos contam com estudos já avançados que permitem sua investigação, os quais podem enfrentar crescentes obstáculos ante as transformações operadas no modelo tradicional de "conversa".

Na perspectiva da Análise da Conversação (Schegloff *et al*, 1974) a decisão de estender a investigação para além de contextos de fala espontânea tem derivado em descrições bastante frutíferas, como as que recobrem contextos institucionais mais formais – a produção da fala em tribunais (Atkinson & Drew, 1979), - ou menos formais – encontros de trabalho (Heritage & Sefi, 1992).

Muitos desses estudos ocupam-se da análise do sistema de trocas verbais que caracterizam contextos institucionais específicos, os quais, não importando o grau de formalidade, definem-se por serem arranjos interacionais pré-determinados, cujo caráter institucional é relevante para os participantes. Obviamente, o mapeamento do comportamento verbal na conversa cotidiana oferecido pela Análise da Conversação constitui-se em parâmetro para a

verificação de desvios que certamente apontarão para as especificidades de novas práticas discursivas sensíveis a novos contextos de produção da fala.

Essa proposta de investigação da produção da fala-em-interação em contextos institucionais procura, portanto, dar conta da relação entre as ações dos participantes e as especificidades desses contextos (Hutchby & Wooffitt, 1998; Arminen, 2000). A investigação cuidadosa das ações verbais dos sujeitos em interação e seu impacto sobre a forma assumida pelo texto conversacional podem revelar recorrências sinalizadoras do caráter particular de determinado evento institucionalizado. Podem-se desvelar, desse modo, aspectos múltiplos do tipo de evento focado, como, por exemplo, a distribuição do poder, a natureza mais ou menos simétrica do encontro, os processos de construção de identidades, a construção da intersubjetividade etc.

Nosso estudo alia-se a esses e outros trabalhos que, embora focados em diferentes tópicos de estudo, assumem o desafio de melhor compreender os novos modos de produção da fala-em-interação advindos das transformações operadas nas relações sociais nas sociedades modernas. Propomo-nos a investigação de um evento comunicativo marcado por particularidades: o atendimento a clientes via sistema *Call Center*. Interessa-nos analisar o tipo de prática discursiva que emerge de encontros sociais dessa natureza, interações que podem bem representar o novo, as alterações, de certa forma bruscas, promovidas pelo rápido avanço tecnológico que caracteriza a modernidade e às quais vamos nos adaptando aos poucos.

Um *Call Center* é, sem dúvida, uma nova modalidade de fala-em-interação. Oliveira (no prelo), em uma bela leitura de Giddens (1990), aborda essa forma de atendimento como expressão do dinamismo da modernidade. O modelo até pouco tempo recente de atendimento, caracteristicamente de baixa tecnologia e alto contato - ou seja, pautado em relações de co-presença em contextos situacionais localizados - foi rapidamente substituído por outro, de alta tecnologia e baixo contato: são as CATs, Centrais de Atendimento Telefônico, que ampliam enormemente as possibilidades de conexão entre o cliente e a empresa que lhe presta serviço, tornando o acesso interacional independente de restrições de tempo e lugar.

Esse novo tipo de contato empresa-cliente promovido por esse mecanismo que costumamos chamar de *Call Center* se sustenta, sobretudo, na utilização de

tecnologia especializada: o telefone e o computador. Esses são instrumentos de mediação que não apenas facilitam o contato, mas que o remodelam e, mesmo, o complexificam, impondo desafios a empresas e clientes.

Pode-se, inicialmente, distinguir essa modalidade de fala-em-interação de um tipo padronizado de troca, considerando-se a mediação da burocracia e a mediação tecnológica que permeiam a relação e a "conversa" entre os participantes.

Em um *Call Center*, a mediação burocrática – uma estratégia que, segundo as empresas, agiliza o atendimento e o torna mais eficiente – surge como instrumento regulador das trocas verbais entre atendente e cliente. Os eventos de fala que investigamos reúnem um conjunto de procedimentos – a exemplo do que sugerem outros trabalhos sobre o discurso burocrático (Sarangi & Slembrouck, 1996) – que devem ser seguidos passo a passo antes que se passe a outra etapa. Tem-se um arranjo interacional pré-determinado por um *script* de atendimento que controla a participação dos sujeitos envolvidos na interação.

O procedimento burocrático de imposição de uma agenda pré-determinada tem impactos óbvios sobre a produção da das trocas entre atendente e cliente: tópicos discursivos são previamente ordenados, papéis comunicativos são pré-estabelecidos para clientes e atendentes, o fluxo da informação é parcelado, etc. Na verdade, a agenda burocrática da empresa parece prever muito do que deve acontecer nesses encontros, presumindo um cliente ideal que compartilha a agenda da instituição, sendo capaz de adequar-se à interação prevista, reconhecendo, dentre outros aspectos, a relevância da efetivação progressiva dos procedimentos agendados. O controle do discurso exercido pela burocracia está nas mãos do atendente e se efetiva pela adequação do comportamento verbal desse falante às trocas previstas pelo *script* de atendimento da empresa. A natureza *scriptada* da produção da fala desse participante desponta como um traço singular das trocas que se produzem em atendimentos *Call Center*.

À presença do *script* de atendimento como instrumento determinante das especificidades das trocas nesses eventos, soma-se a intervenção do computador, meio tecnológico que, inserido em alguns momentos, interfere no andamento das trocas, promovendo alterações significativas na estrutura do encontro.

O computador é instrumento fundamental para a efetivação do atendimento, o sistema de dados da empresa reúne informações a serem acessadas durante o

encontro que permitem que a empresa consolide o atendimento. Muitas vezes, a "conversa" entre atendente e cliente é interrompida, e o atendente passa a manipular o sistema de dados ou re-posiciona-se de modo a interagir com cliente e sistema ao mesmo tempo. Mais uma vez destaca-se a singularidade do processo de produção da fala do participante atendente decorrente da presença do sistema de dados mediando a interação entre cliente e empresa.

As considerações acima nos permitem apontar para especificidades contextuais que, sem dúvida, determinarão a natureza das trocas interativas em um evento comunicativo singular e ainda inexplorado pela pesquisa sociolingüística. De um lado, tem-se uma agenda pré-determinada pela instituição que modela as trocas entre os interlocutores e, mais diretamente, a produção da fala do participante que representa a empresa. De outro lado, tem-se o computador, instrumento a cuja presença os participantes certamente são sensíveis e cuja intromissão na interação entre atendente e cliente pode impor complexidades à atuação de ambos, influenciando, também mais diretamente, a atividade de produção da fala do atendente.

Nossa proposta de investigação desse contexto particular de produção da fala centra-se na busca da relação entre a forma assumida pelo texto conversacional e a natureza institucional da fala-em-interação. Ou seja, buscamos desvelar o modo como os participantes, envolvidos no cumprimento das tarefas institucionais, orientam suas ações para as especificidades descritas acima. Mais especificamente elegemos como nosso foco de análise as operações de reparo envolvidas na atividade de produção da fala-em-interação em contexto institucional. Nossa tarefa inclui, desse modo, a investigação, em primeiro plano, das estratégias de construção e reconstrução do texto conversacional. É pela análise desses procedimentos que pretendemos chegar - pela consideração de recorrências e desvios do padrão conversacional canônico - à constatação das especificidades do sistema de reparo que emerge dos eventos comunicativos em foco.

Nesse percurso estaremos particularmente atentos à natureza dos reparos operados pelo falante-atendente, o que se justifica pelas condições peculiares de produção da fala que caracterizam sua atuação. Desde um contato preliminar com os dados da pesquisa, a fala do atendente vem despontando como objeto privilegiado de análise: trata-se de uma modalidade de fala particularmente

interessante por sua natureza *scriptada*, pré-planejada, modelada não só pelo *script* de atendimento, como também pelo texto do computador cujas informações compõem grande parte do que chamamos "fala" do atendente.

O trabalho está organizado em oito capítulos, três dos quais reúnem contribuições valiosas de alguns estudos que abordam a linguagem e a interação social. Os estudos da Análise da Conversação, sobretudo aqueles dedicados à composição do "sistema de reparo" que organiza nossas ações de (re)ajustamento dos processos de construção da compreensão (Schegloff 1979, 1992, 2000; Schegloff *et al* 1977), sustentam nossa análise central. No capítulo 2, retomamos as contribuições desses estudos focados na análise da conversa cotidiana.

No capítulo 3, reunimos a contribuição de outros estudos sobre os procedimentos de reparo em contextos diversos. São contribuições oriundas dos trabalhos voltados para a organização da *Gramática do Português Falado* (Hilgert, 1989; Marcuschi, 1996; Koch, 1996; Fávero, 1996), estudos brasileiros que se dedicam à análise das funções comunicativas de alguns procedimentos de reparo, apontando para sua relevância nos processos de construção da intersubjetividade e da interatividade.

Também no capítulo 4, abordamos estudos sobre o reparo. Destacamos duas pesquisas dedicadas à investigação dos procedimentos de reparo enquanto ação situada em contextos particulares. A relação entre reparo e construção de identidade está colocada nos estudos de Arminen (2000) e Barbosa (1999), indicando a relevância de investigações que, focadas na observação da linguagem, empenham-se em desvelar aspectos imersos no processo interativo cuja compreensão pode ser melhor alcançada a partir de procedimentos metodológicos que aliem a consideração do cenário em que se produzem as trocas e das pistas locais sinalizadoras das ações orientadas dos participantes.

Ainda nesse capítulo, antecedendo a apresentação dos trabalhos citados, complementamos nossa discussão teórica, assumindo uma posição metodológica consistente com nossa tarefa investigativa e apontando outras contribuições subjacentes ao nosso trabalho de pesquisa. A compreensão do uso da linguagem como processo social e culturalmente emoldurado (Gumperz, 2002) impõe-nos uma visão de contexto que assuma o dinamismo característico de qualquer interação e considere a gama de conhecimentos internalizados a partir dos quais os falantes em interação atuam, sinalizando sua compreensão, interpretando e

reinterpretando, a todo momento, as ações uns dos outros. Buscamos também em Goffman (2002b), em sua relevante discussão sobre o falar e o ouvir, categorias que nos permitam lidar mais precisamente com as diferentes performances de falante que, de modo especial, emergem nos eventos aqui focados.

Dedicamos o capítulo 5 à explicitação do caminho investigativo percorrido. Elencamos algumas indagações que motivaram o trabalho de pesquisa apontando para as questões focais que circundam o estudo do reparo e a sua relação com a realização da atividade institucional. Um contato preliminar com os dados de pesquisa apoiado em leitura especializada permitiu que construíssemos algumas hipóteses que norteassem a investigação. Essas hipóteses auxiliaadoras estão também expostas nesse capítulo, seguidas dos procedimentos metodológicos utilizados.

Os capítulos 6 e 7 são capítulos analíticos. A investigação das especificidades formais do sistema de reparo em atendimentos *Call Center* foi antecedida por uma caracterização macro dos eventos. Desse modo, no capítulo 6, apresentamos uma análise precedente que recobre a organização dos eventos em sub-procedimentos cuja regularidade pode ser observada, sobretudo, se tomarmos os atendimentos canônicos, ou seja, aqueles mais adaptáveis aos *scripts* da empresa. Essa tarefa analítica inclui também a observação do sistema de turnos e dos papéis presumidos para os participantes tendo em vista as diferentes tarefas nas quais se envolvem. Também nesse capítulo são abordados alguns procedimentos verbais recorrentes, que já despontam quando da observação desse nível de organização do texto conversacional, que podem ser tomados como ações orientadas para a efetivação das tarefas institucionais.

No capítulo 7, dedicamo-nos à apresentação da análise central de nosso trabalho de pesquisa que procura relacionar os procedimentos de reparo envolvidos na organização do texto conversacional com a competência dos falantes em negociar a realização da atividade institucional. Num primeiro momento, procedemos à observação do formato assumido pelo texto no que respeita, particularmente, à organização de um sistema de reparo. A descrição da organização do reparo nesse contexto procura explicar de que modo o *design* peculiar dos turnos pode revelar aspectos importantes do jogo interativo como aqueles relativos à troca de informação. Nesse percurso, procuramos apontar para os movimentos verbais dos participantes como ações orientadas para a natureza

institucional da fala-em-interação e particularmente sensíveis à presença do computador e dos *scripts* de atendimento.

Podemos, por fim, anunciar o envolvimento deste trabalho de pesquisa com duas frentes de investigação. De um lado, pensamos poder somar alguma contribuição aos estudos analíticos conversacionais voltados para a investigação do fenômeno do reparo, ao apresentarmos as particularidades emergentes em um contexto bastante diverso daqueles que acomodam a conversa cotidiana ou trocas mais informais. De outro lado, pensamos poder contribuir com os estudos dedicados à compreensão, em nível mais amplo, das novas práticas discursivas oriundas da vida moderna, ao acrescentarmos, às análises da produção da fala em contextos institucionais já existentes, a investigação de um cenário ainda pouco explorado pela pesquisa, os atendimentos via *Call Center*.