

6. ASPECTOS FORMAIS E INTERACIONAIS DAS TROCAS EM CALL CENTER

A análise central deste trabalho de pesquisa pretende recobrir as especificidades na organização do reparo em atendimentos *Call Center*. Faremos anteceder a ela uma análise preliminar e necessária à compreensão da micro-análise da fala. Apresentamos, neste capítulo, um breve quadro analítico que busca descrever o funcionamento do evento comunicativo em foco, considerando: i) seu caráter institucional e burocrático; ii) sua natureza mediada pela tecnologia; iii) um primeiro impacto desses aspectos na atividade de produção da fala-em-interação. A caracterização desse contexto de produção da fala sustenta-se na observação do sistema de turnos que organiza as trocas entre os falantes nos principais episódios que o compõem. No capítulo seguinte chegaremos à descrição do sistema de reparo que emerge enquanto ação orientada para as especificidades das trocas nesse contexto.

6.1. Sobre o arranjo interacional dos encontros: a mediação da burocracia

Os eventos de fala que analisamos apresentam como primeira característica relevante o fato de se organizarem em sub-procedimentos que devem ser seguidos passo a passo antes que se passe a outra etapa. O caráter institucional e burocrático do discurso produzido nesse contexto advém, sobretudo, dessa macro-organização (Sarangi & Slembrouch 1996, p.41). No caso dos *Call Centers* pode-se falar num controle bastante rigoroso das trocas entre os falantes, posto que o arranjo interacional dos encontros de atendimento é pré-determinado por um *script*⁴⁰ que controla a participação dos sujeitos envolvidos na interação.

⁴⁰ Originada na proposta de Sckank & Abelson (1977), a noção de *script* cognitivo em marketing de serviços, de acordo com Silva (1977), corresponde a uma representação mental de uma interação, organizada em seqüências de atividades ou eventos que caracterizam a produção do serviço, incluindo os comportamentos esperados para o consumidor e para o servidor.

Particularmente no caso dos eventos por nós estudados, pudemos identificar um arranjo que inclui cinco sub-procedimentos:

- i) chamada/resposta - ao toque do telefone, segue-se a resposta do atendente que se identifica nominalmente, ocupando o primeiro turno da seqüência;
- ii) exposição do problema encaminhado à empresa - geralmente o primeiro turno ocupado pelo cliente, e o segundo da seqüência, contém um cumprimento seguido da explicitação do problema que suscitou a chamada, normalmente uma solicitação de informação, um pedido de ação ou uma queixa.
- iii) protocolo de identificação do cliente - que se inicia geralmente no terceiro turno da seqüência e se constitui em um procedimento de ratificação da fala do interlocutor a partir de seu reconhecimento como cliente da empresa⁴¹;
- iv) atendimento propriamente dito – somente depois de efetivado o procedimento de identificação do falante como cliente da empresa é que se autoriza o início da atividade de negociação do problema encaminhado à empresa;
- v) agradecimentos e despedidas.

A descrição acima nos permite exibir o fragmento abaixo como exemplar de um "atendimento canônico", ou seja, trata-se de uma seqüência bastante conformada ao *script* de atendimento da empresa, uma troca rápida, marcada pela sincronia das ações dos participantes. Atendente e cliente adequam-se às normas que regulam o encontro.

(29) At 2, p.231

Gravação de 33 seg.

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | Luísa | <i>X-gás Fone</i> Luísa. bom dia. (...) |
| 2 | Marta | campanha com muito gás.marta pereira bom dia. |
| 3 | Romilda | ah, bom dia. eu marquei ainda pouco, uma visita pra instalação, eu |

⁴¹ No trabalho intitulado "*A reivindicação da identidade de cliente no discurso burocrático*", apresentado à disciplina Linguagem, Identidade e Cultura, deste programa de pós-graduação, investigamos mais detidamente esse sub-procedimento, identificando nele um mecanismo através do qual a empresa reivindica de seu interlocutor uma identidade – a identidade de cliente – que se apresenta como condição de ratificação de sua participação no encontro.

- 5 tenho o número do cliente, é que eu queria saber se é possível
remarcas.
- 6 Marta qual o número do cliente?
- 7 Romilda é oito um quatro, três zero dois.
- 8 Marta só um momento.
- 9 (31 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 10 Marta está no nome de quem senhora?
- 11 Romilda Pedro Henrique da Silva.
- 12 Marta qual foi a sua solicitação?
- 13 Romilda eu pedi uma nova visita pra instalação, foi marcado pra amanhã, mas
14 eu agora fiquei sabendo que a pessoa que vai receber, tá com algum
15 problema pra amanhã, se é possível vir na sexta.
- 16 (13 seg.)
- 17 Marta a senhora fez essa solicitação hoje?
- 18 Romilda fiz. ainda pouco. é que agora a pessoa me avisou que tá com um
19 probleminha de horário, como não pode marcar a hora, né? pra ficar
20 assim mais certo, eu queria ver se é possível ser na sexta.
- 21 Marta só um momento.
- 22 (1min. 32 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 23 Marta só mais um momento, senhora.
- 24 Romilda pois não.
- 25 (55 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 26 Marta seria dia sete né isso, senhora?
- 27 Romilda é. essa sexta agora é sete né?
- 28 Marta isso.
- 29 (16 seg.) (barulho de digitação)
- 30 Marta já está marcado então, senhora. próxima sexta-feira dia sete.
- 31 Romilda das oito às dezoito. não é isso?
- 32 Marta isso
- 33 Romilda tá ok, então. obrigada.
- 34 vem com certeza, não vem?
- 35 Marta sim senhora.
- 36 Romilda tá bom, obrigada, hein.
- 37 Marta *X-gás Fone* agradece e tenha um bom dia.
- 38 Romilda bom dia.

Nos dois primeiros turnos⁴² da seqüência temos a fórmula de abertura dos encontros, sempre iniciado com o cumprimento do atendente (que se identifica nominalmente), precedido por expressão que identifica o serviço ao qual o cliente recorreu – *X-gás Fone* (sub-procedimento 1). Em seguida, tem-se a resposta do cliente (L3-5), que encaminha seu problema à empresa (sub-procedimento 2).

O protocolo de identificação do cliente (sub-procedimento 3), no caso do fragmento acima, ocupa cinco dos vinte e seis turnos da seqüência. Há casos em que essa mesma etapa é dificultada pelo cliente que não dispõe de seu número, o que sinaliza sua dificuldade em lidar com a burocratização do evento do qual toma

⁴² Na verdade podemos considerar o turno 2 como o primeiro turno da seqüência, já que a "entrada" da atendente 1 deu-se por uma "falha" do sistema, logo solucionada, caso raro no *corpus*.

parte. Esse fragmento, no entanto, exibe um caso algo distinto em relação a outros atendimentos analisados: o cliente, já no primeiro turno da seqüência por ele ocupado, oferece sinais de sua identidade de cliente quando reúne ao pedido que dirige à empresa a informação "eu tenho o número de cliente" (L3-4). Os poucos turnos que efetivam o "protocolo de identificação", nesse fragmento, devem-se à habilidade do cliente em antecipar-se à solicitação do atendente, informando-lhe que tem em mãos a informação relevante ao prosseguimento da negociação. Em outros casos essa etapa do atendimento pode estender-se numa seqüência maior de perguntas e respostas.

Na linha 12, inicia-se a negociação entre empresa e cliente (sub-procedimento 4). O que aí se observa é uma iniciação de reparo, um pedido para repetir ("qual foi a sua solicitação?"), ação verbal que sinaliza o início do processo de negociação. Veremos adiante ser esse um procedimento de regularidade cuja especificidade responde a um traço interacional dos encontros: a precedência do procedimento burocrático sobre os tópicos encaminhados pelos clientes. O pedido para repetir sinaliza, na verdade, o momento relevante para se encaminhar a solicitação à empresa.

A negociação, bastante rápida, se conclui na linha 35, seguindo-se o agradecimento da cliente e a fórmula de fechamento do encontro, também prevista pelo protocolo de atendimento (cf. Anexo II, p.203): "X-gás Fone agradece e tenha um bom dia".

O caráter de regulação das ações verbais dos participantes nos eventos analisados pode ser captado pela observação de sua macro-organização, como demonstra a descrição acima, bem como pela observação da organização de algumas de suas partes. Especificidades contextuais, portanto, definem o formato do texto conversacional de modo a que se possa observar extrema regularidade em episódios mais canônicos, mais adaptáveis ao *script* de atendimento, regularidades relativas: i) à organização do texto em uma seqüência de procedimentos; ii) à organização de seqüências de turnos; iii) e, ainda, à construção de determinados tipos de turnos.

Para a abordagem de alguns desses aspectos, apresentamos o formato do texto conversacional assumido comumente por dois dos sub-procedimentos definidos acima, na verdade, aqueles que reúnem a maior parte dos turnos dos eventos em questão.

6.1.1. Protocolo de identificação do cliente

A efetivação do procedimento protocolo de identificação do cliente ancora-se na formulação de perguntas pré-fixadas, retomadas a cada atendimento, com pouquíssima variação de seu conteúdo. A tarefa em que se envolvem os participantes define as posições a serem assumidas nesse momento do encontro. Ao atendente cabe assumir a posição de quem faz perguntas e ao cliente, no seu papel de informante, cabe responder. O **par adjacente P/R** define, portanto, o formato do texto conversacional nesses episódios, comumente compostos pelos menores turnos dos eventos. Retomamos a parte do fragmento (29) que corresponde ao protocolo de identificação do cliente para melhor observarmos a organização formal desse episódio:

(29)

- | | | |
|----|---------|---|
| 6 | Marta | qual o número do cliente? |
| 7 | Romilda | é oito um quatro, três zero dois. |
| 8 | Marta | só um momento. |
| 9 | | (31 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo) |
| 10 | Marta | está no nome de quem senhora? |
| 11 | Romilda | Pedro Henrique da Silva. |

Mas há ainda outros procedimentos que formatam o texto conversacional nesses episódios. Além de uma **seqüência de perguntas e respostas**, observam-se procedimentos como **pedidos de confirmação** da fala e **repetição (exata) da fala do outro** (ou paráfrase), constituindo um texto de formato peculiar. É o que poderemos observar no fragmento abaixo. Nele, mesclam-se uma seqüência de perguntas e respostas (em negrito) e seqüências de repetições da fala do outro (em grifo)⁴³.

(30) At1, p.228

- | | | |
|----|--------|---|
| 5 | Samuel | correto. qual o endereço da senhora? |
| 6 | Alice | é Rua Explanada B, |
| 7 | | (3 seg) |
| 8 | Samuel | <u>Rua Explanada B?</u> |
| 9 | Alice | isso. número um três::s cinco, |
| 10 | Samuel | <u>um três cinco.</u> |
| 11 | Alice | apartamento quinze zero nove. é Novo Horizonte. |

⁴³ Na linha 13 temos uma paráfrase, fenômeno menos comum, nesses casos, mas não inexistente.

- 12 (29 seg.) (barulho de digitação)
 13 Samuel é mil quinhentos e nove?
 14 Alice é.

Nos episódios que efetivam o protocolo de identificação do cliente, organizados pelo par adjacente P/R, as perguntas formuladas pelo atendente realizam ações diversas: ocupam-se de pedidos de informação previstos no *script* de atendimento (L5) ou dirigem pedidos de confirmação da fala ao cliente (L8 e L13).

As repetições – ou paráfrases - (em grifo) são um procedimento adotado pelo atendente e podem manifestar-se enquanto: i) pedidos de confirmação da fala do outro (com entonação de pergunta – L8 e L13); ii) sinalização de compreensão/recebimento da fala do outro (L10); iii) e, ainda, confirmação da fala do outro⁴⁴.

O padrão entonacional dos turnos é a ação permite identificar e distinguir cada um dos procedimentos de repetição da fala do outro acima listados. A entonação de pergunta (ascendente ou não) identifica pedidos de confirmação ("Rua Explanada B?"; "é mil quinhentos e nove?"). Por outro lado, a entonação de continuidade que se pode observar em L9 ("um três cinco,") sinaliza o recebimento da informação e indica que o interlocutor pode prosseguir com sua fala.

As repetições/paráfrases da fala do outro recorrentes no "protocolo de identificação do cliente" são procedimentos altamente relevantes para a tarefa a ser executada nesse momento da interação: a checagem dos dados fornecidos pelo cliente. No entanto, tais procedimentos, conforme já assinalamos, podem estar incluídos em atividades algo distintas, o que é necessário esclarecer.

Repetições da fala do outro podem, unicamente, indiciar que a informação foi ouvida, compreendida, ou, mais que isso, podem indiciar que a informação está correta. A análise dos dados revela sua ocorrência em duas situações distintas.

⁴⁴ Esta função não está ilustrada no fragmento analisado, poderemos observá-la em fragmento exposto a seguir. Estamos falando do procedimento de repetir a fala do outro como estratégia que atesta sua veracidade e cumpre a tarefa institucional de checagem da informação oferecida pelo cliente. Pedidos de confirmação são também estratégias que assumem a mesma funcionalidade. Muitas vezes, atendentes pedem confirmação de uma informação já dada, oriunda do sistema de dados ao qual ele tem acesso.

Num primeiro caso, e mais freqüente, o atendente solicita algum elemento de identificação do cliente (nome, endereço, número de identidade ou número de cliente) e, de posse da informação, acessa os dados gerais do cliente no computador. Trata-se, aqui, de uma informação nova que o atendente ainda não conhece e que ele utiliza para acessar o cadastro do cliente. Repetições da fala do outro confirmam, nessas situações, que a informação foi recebida. Podemos observá-las, em vários dos fragmentos, como procedimento concomitante ao procedimento de digitar a informação, sinalização bastante relevante nesse contexto.

Um exemplo pode ser observado no fragmento abaixo, o atendente recolhe dados necessários para encaminhar a efetivação do serviço solicitado pela cliente. Ele recebe as informações, confirma esse recebimento através da estratégia da repetição, e, ao mesmo tempo, digita as informações. O barulho de digitação pode ser ouvido até o ponto que antecede a pergunta final da cliente (L 73-74- "tem ainda o telefone do apartamento aqui no Novo Horizonte, o senhor quer também?"). Trata-se, portanto, de uma atividade de fala também associada ao processamento de atividade escrita, ou mais precisamente, de digitação.

(31) At1, p.228

- 48 Samuel correto. seu CPF?
 49 Alice deixa eu te dar aqui que eu não tenho de cor. é zero trinta e sete,
 50 Samuel zero trinta e sete, (barulho de digitação)
 51 Alice ê:: nove dois,
 52 Samuel nove dois,
 53 Alice sete zero,
 54 Samuel sete zero,
 55 Alice dois sete,
 56 Samuel dois sete,
 57 Alice nove zero,
 58 Samuel nove zero,
 59 Alice identidade é nove cinco,
 60 Samuel nove cinco,
 61 Alice meia um três,
 62 Samuel meia um três,
 63 Alice É OAB MG.
 64 Samuel telefone de contato, senhora.?
 65 Alice sete um três,
 66 Samuel sete um três,
 67 Alice quatro dois,
 68 Samuel quatro dois,
 69 Alice meia dois. ou então o celular.
 70 Samuel qual o número do celular?
 71 Alice nove quatro, dois meia, cinco nove, cinco dois. (barulho de

- 72 digitação)
 73 Alice (6 seg.)
 74 tem ainda o telefone do apartamento aqui no novo horizonte, o senhor quer também?

Num outro caso, o atendente recebe do cliente uma informação dada, pois já acessou os dados daquele cliente na tela do computador e, diante desse texto, dirige-se ao cliente de modo a checar os dados fornecidos por ele. A ação de confirmar que **o que o outro diz está correto** pode realizar-se por meio de estratégias várias: repetições da fala do outro, fala sobreposta ou simplesmente por expressões do tipo "está correto". Retornando ao fragmento (30) podemos observar essa função particular da repetição/paráfrase da fala do outro enquanto um pedido de confirmação:

(30) At1, p.228

- 5 Samuel correto. qual o endereço da senhora?
 6 Alice é Rua Explanada B,
 7 (3 seg)
 8 Samuel Rua Explanada B?
 9 Alice isso. número um três::s cinco,
 10 Samuel um três cinco.
 11 Alice apartamento quinze zero nove. é Novo Horizonte.
 12 (29 seg.) (barulho de digitação)
 13 Samuel **é mil quinhentos e nove?**
 14 Alice é.

A paráfrase efetivada na linha 13 pelo atendente retoma o número já fornecido pelo cliente na linha 11. Observamos, no entanto, que entre o pedido de confirmação e a informação dada há um intervalo de 29 segundos em que se escuta o barulho de digitação. Após esse tempo, tendo acessado os dados do cliente no computador, o atendente dirige-se ao cliente e repete/parafraseia o número fornecido pedindo confirmação de uma informação já conhecida por ele, mas que deve ser devidamente checada.

Um outro exemplo da tarefa de checagem de dados envolvida na efetivação do protocolo de identificação do cliente pode ser observado também no fragmento (32), desta vez operado por uma sobreposição que atesta a adequação da informação oferecida pelo cliente.

(32) At11, p.248

Gravação de 17 seg.

- 1 Vanda *X-gás Fone* Vanda bom dia.
 2 (fica em silêncio durante 13 seg.)
 3 (entra gravação de 21 seg.)
 4 *X-gás* Vanda bom dia.
 5 Lurdes oi Vanda. bom dia. você pode me dar uma informação?
 6 Vanda Pois não.
 7 Lurdes nós recebemos uma carta que consta débito de pagamento, e a gente
 8 realmente não está encontrando a conta.
 9 Vanda vou verificar pra senhora. qual o número do cliente que consta no=
 10 Lurdes = zero nove nove,
 11 Vanda sim.
 12 Lurdes vinte,
 13 Vanda sim,
 14 Lurdes cinco dois oito.
 15 (4seg) (barulho de digitação)
 16 Vanda está em nome de quem senhora a conta?
 17 Lurdes Lurdes [**de Souza Rocha.**]
 18 Vanda [**de Souza Rocha.**] senhora, realmente consta aqui
 19 em aberto conta referente ao mês de abril e de maio. a senhora
 20 não tendo, no caso, é::: a conta, a senhora pode pedir uma
 21 segunda via em qualquer uma agência da *X-gás* mais próxima da senhora.

A informação recebida do cliente (L10, 12 e 14) permite que a atendente acesse seus dados no computador. Nesse fragmento, é a sobreposição registrada na linha 18 que revela a atividade paralela de consultar o sistema e conversar com o cliente. Em outros casos, a repetição da fala do outro pode cumprir exatamente a mesma função.

Os fragmentos analisados nesta subseção nos permitem observar como se organiza um dos sub-procedimentos de nossos eventos, o protocolo de identificação do cliente. O par adjacente P/R e as repetições da fala do outro formatam o texto conversacional em episódios que cumprem a tarefa institucional de checagem de dados oferecidos pelo cliente. As estratégias citadas realizam procedimentos distintos, mas associados a uma mesma tarefa: pedir informação, sinalizar o recolhimento da informação e solicitar ou concluir a checagem da informação.

6.1.2. Atendimento propriamente dito

É também possível observar, nos segmentos que recobrem a negociação propriamente dita – episódios que pareceriam menos passíveis de regulação - a recorrência de procedimentos organizadores da seqüência de turnos. A análise do *corpus* nos permitiu identificar, nesses episódios, dois enquadres interativos distintos com suas respectivas posições de participação.

A identificação desses diferentes enquadres considera a agenda de negociação apresentada pelo cliente tão logo ele inicie sua participação no encontro. Ou seja, os clientes, normalmente, dirigem-se ao serviço de atendimento para pedir informação, para solicitar a realização de serviço ou para queixar-se a respeito da prestação de algum serviço. Neste último caso, o mais freqüente é que a queixa se traduza em um pedido de ação. Podem-se, portanto, identificar os enquadres "pedido de informação" e "pedido de ação", compondo a agenda da maior parte dos atendimentos.

No enquadre interativo "pedido de informação", o atendente atua no papel daquele que responde a perguntas; no enquadre "pedido de ação", esses papéis podem se inverter, cabendo ao atendente perguntar. Ou seja, no primeiro enquadre, atender implica responder às informações solicitadas, ficando o atendente na posição de quem responde. É o que demonstra o fragmento abaixo:

(33) At 10, p.247

- | | | |
|----|-------|---|
| 1 | Pedro | <i>X-gás Fone.</i> Pedro bom dia. |
| 2 | Mara | bom dia Pedro. por favor, pra:: pessoa instalar o medidor, vocês eh: |
| 3 | | trabalham ao sábado? |
| 4 | Pedro | instalação é de segunda à sexta, senhora. |
| 5 | Mara | de segunda à sexta, e qual é o horário? |
| 6 | Pedro | atendimento para colocação de medidor...entre oito e dezoito horas. |
| 7 | Mara | tá. e e e é não tem como se eu pedir pra ele chegar a partir das dez? |
| 8 | Pedro | não, [senhora. |
| 9 | Mara | [não tem como deixar algum aviso ou não? |
| 10 | Pedro | atendimento ... é programado por computador. |
| 11 | Mara | ah, tá. e pra eu pra pessoa ir na sexta, teria que ligar até quando? |
| 12 | Pedro | sexta-feira? |
| 13 | Mara | isso. |
| 14 | Pedro | a senhora poderia nos retornar a ligação quinta-feira de manhã. |
| 15 | Mara | quinta-feira de manhã, né? |
| 16 | Pedro | isso mesmo. |
| 17 | Mara | ah, ele vai com certeza, né? |
| 18 | Pedro | aí nesse caso ele faz a visita, faz a vistoria nas instalações e faz a |
| 19 | | colocação do medidor. |

- 20 Mara então tá. obrigada.
21 Pedro *X-gás Fone* agradece a ligação. um bom dia, senhora.

O par adjacente P/R formata o texto. Dos dezesseis turnos que organizam o atendimento propriamente dito, 7 são perguntas do cliente (em azul) e 7 são respostas do atendente (em verde). Essas posições de participação se alteram quando se altera a condição de servir ao cliente. Muitas vezes, o atendimento a um pedido de ação do cliente está condicionado a rotinas de procedimentos e, nesses casos, antes de conduzir a efetivação do serviço, ou mesmo para conseguir efetivá-lo, cabe ao atendente o papel de checar as condições para seu oferecimento, o que o coloca na posição de quem faz perguntas. Esse procedimento pode ser observado no fragmento (29), já analisado, do qual recortamos o trecho relativo ao atendimento propriamente dito, sinalizando as perguntas do atendente (em azul) e respostas do cliente (em verde).

(29)

- 12 Marta qual foi a sua solicitação?
13 Romilda eu pedi uma nova visita pra instalação, foi marcado pra amanhã, mas
14 eu agora fiquei sabendo que a pessoa que vai receber, tá com algum
15 problema pra amanhã, se é possível vir na sexta.
16 (13 seg.)
17 Marta a senhora fez essa solicitação hoje?
18 Romilda fiz. ainda pouco. é que agora a pessoa me avisou que tá com um
19 probleminha de horário, como não pode marcar a hora, né? pra ficar
20 assim mais certo, eu queria ver se é possível ser na sexta.
21 Marta só um momento.
22 (1min. 32 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
23 Marta só mais um momento, senhora.
24 Romilda pois não.
25 (55 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
26 Marta seria dia sete né isso, senhora?
27 Romilda é. essa sexta agora é sete né?
28 Marta isso.
29 (16 seg.) (barulho de digitação)
30 Marta já está marcado então, senhora. próxima sexta-feira dia sete.
31 Romilda das oito às dezoito. não é isso?
32 Marta isso
33 Romilda tá ok, então. obrigada.
34 vem com certeza, não vem?
35 Marta sim senhora.
36 Romilda tá bom, obrigada, hein.
37 Marta *X-gás Fone* agradece e tenha um bom dia.
38 Romilda bom dia.

O fragmento demonstra que pedidos de ação do cliente implicam o recolhimento de informação pelo atendente. O formato peculiar de episódios como esse incluem, portanto, como procedimento relevante à sua organização o par adjacente P/R, com o atendente na posição de quem faz perguntas. Mas há ainda outros procedimento para o qual apontamos como altamente responsável pela organização dessas seqüências: pedidos de espera ("só um momento"; "só mais um momento, senhora.") que ocasionam intervalos de silêncio (ou mais propriamente a suspensão da conversa entre os interlocutores) em que se pode ouvir barulho de digitação.

A ação do atendente de digitar a informação recolhida constitui uma sinalização extremamente relevante que os clientes são capazes de interpretar e tomar como pista para a qual orientam suas ações.

A recorrência dos dois enquadres interativos descritos define o formato da conversa nesses episódios. Os atendimentos que estamos identificando como canônicos, previsíveis segundo o *script* de atendimento, apresentam-se, predominantemente, **organizados a partir do par conversacional P/R**, sendo constituídos por **turnos curtos**, exibindo a sincronia das ações dos participantes.

Devemos, no entanto, considerar que esse formato pode se alterar quando o cliente, no curso do interação, reenquadra a conversa, inserindo tópicos ou mesmo propostas de tarefas que contrariam as ações previstas pelo protocolo de atendimento. Ilustramos o que seria um atendimento desviante com o fragmento abaixo, que ilustra uma situação de conflito. A cliente, discordando de uma posição da empresa, que apenas oferece o serviço solicitado por ela com custos para o cliente, propõe uma discussão com o atendente sobre seus direitos e, conseqüentemente, sobre os deveres da empresa.

(34) At9, p.243

- | | | |
|----|---------|---|
| 75 | Leda | eh::: então é por isso que éh: éh: não só eu como também outros |
| 76 | | condôminos estão com medo. porque está vazando gás. éh:. e eu |
| 77 | | precisaria que a X-gás viesse fazer uma vistoria né? pra dizer pra cada |
| 78 | | um, olha, você não precisa trocar. Olha, precisa trocar a tubulação da |
| 79 | | parte do andar, tal tal tal. |
| 80 | Solange | sim, o que ocorre é que essa vistoria |
| 81 | Leda | ahn. |
| 82 | Solange | tá, que no caso a senhora aceitando eu vou solicitar, seria individual= |
| 83 | Leda | não não não, eu não quero individual. eu quero pelo condomínio. |
| 84 | Solange | sim. então a senhora é a síndica? |
| 85 | Leda | não. eu sou do Conselho Fiscal. |

- 86 Solange a senhora tem que- o síndico ou a síndica tem que nos encaminhar
87 uma correspondência solicitando uma vistoria técnica nas instalações.
88 essa vistoria, ela é cobrada trinta reais, vai na conta do gás.
89 Leda a *X-gás* não faz isso? ((entonação de surpresa))
90 Solange não. qualquer solicitação feita do medidor para dentro é cobrado.
91 Leda do medidor para dentro,
92 Solange sim.
93 Leda o medidor fica aonde?
94 Solange o medidor geralmente fica ou na próximo à portaria- porque a *X-gás*,
95 ela é responsável por qualquer dano ou escapamento que ocorra do
96 medidor pra rua. então do medidor para dentro, [qualquer solicitação
97 Interna
98 Leda [e e do medidor
99 para dentro ela não dá vistoria nem nada. a
100 responsabilidade é única e exclusiva do condomínio?
101 Solange correto. [()
102 Leda [ela nem- nem ela sendo autorizada, ela sendo a única
103 empresa eh autorizada que é fornecedora de gás, ela mesma própria
104 não[dá vistoria. diz se tá certo ou [se está errado?
105 Solange [não. [não. ela faz
106 Leda [quem faz isso?
107 Solange ela faz essa esse tipo de vistoria. Passa um laudo ao cliente quando a
108 tubulação está exposta, como a senhora falou que está fora da parede,
109 Leda ahn.
110 Solange e é cobrado.
111 Leda e como é que a gente descobre quando a gente tem um vazamento de
112 gás e precisa de um parecer técnico? A *X-gás* não faz.
113 Solange sim, é esse é esse a vistoria que ela vai informar =.
114 Leda = não. mas não é uma das obrigações dela?
115 [dá um eh: dá um parecer, evitar qualquer tipo de coisa.
116 Solange [ah, não. [qualquer qualquer ()
117 não. qualquer escapamento que ocorrer interno é responsabilidade do
118 cliente. se for na parte fora=
119 Leda = não, não, não, você não tá entendendo. pode até ser
120 responsabilidade minha
121 Solange sim.
122 Leda entendeu? eu não tô me exonerando da responsabilidade. eu tô
123 querendo saber o seguinte. se eu preciso trocar minha tubulação,
124 quem quem o órgão adequado pra me dizer qual a tubulação de gás
125 que eu devo usar? É *X-gás*. eu creio que seja.=
126 Solange = sim mas aí qualquer coi =
127 Leda = então pra isso eh: pra ela me dizer qual é o tipo o padrão
128 dela, eu tenho que pagar pra que ela me diga isso?
129 Solange sim. é cobrado. porque? temos- ela tem- não é só a *X-gás* que pode lhe
130 informar, nós temos várias firmas =
131 Leda = não, as firmas as firmas eu não tenho nada a ver com isso.
132 Solange sim.
133 Leda quem me cobra o gás é a *X-gás*.
134 Solange sim.
135 Leda eh: eh: é a *X-gás* que é o órgão oficial =
136 Solange = sim, senhora, mas o que ocorre, a *X-gás* ela se- a responsabilidade
137 dela =
138 Leda = é limitada.
139 Solange correto
140 Leda extremamente [limi]tada. só cobrar o gás.

- 141 Solange [sim]
 142 Solange corr- também. agora =
 143 Leda = não. só cobrar o gás, porque ela não se responsabiliza por mais
 144 nada=
 145 Solange = é responsável por qualquer dano que ocorra do do medidor- o
 146 relógio que é da *X-gás*. então, do medidor para dentro é que a
 147 responsabilidade interna.=
 148 Leda = então ela não tem responsabilidade nenhu[ma
 149 Solange [nenhuma.
 150 Leda em em pad em consultas eh do tipo ô *X-gás*, qual é o o o a tubulação
 151 que eu devo usar pro meu gás? eh que tipo de
 152 presilha que eu vou usar pra prender o o =
 153 Solange = não. essas informações, qual a tubulação, isso daí nós informamos.
 154 qual o tipo de cano, qualquer pessoa informa, até mesmo nós por
 155 [telefone
 156 Leda [ah, se tiver um vazamento ela também cobra porque ela não pode
 157 dizer por livre e espontânea vontade. não é da alçada dela dizer se
 158 Solange tem
 159 Leda [sim [não
 160 vazamento ou não se precisa- se já está na época do consumidor
 161 trocar ou não os seus canos.
 162 Solange não, senhora. esse tipo de informação não. ele vai ser feito, ele pode
 163 ser feito mas é cobrado.
 164 Leda tá, tudo bem. que você cobre então.
 165 Solange aí a senhora faz uma carta, solicitando se for para todos do prédio
 166 Leda [se é a única forma
 167 solicitando informando =
 168 Leda = não. é o condomínio que está pedindo.

Nesse episódio, como se pode perceber pelos turnos iniciais da seqüência recortada, a cliente deseja solicitar da empresa uma vistoria na tubulação de gás do seu prédio, serviço que deverá incluir uma vistoria na tubulação interna. Sua expectativa é a de que esse serviço seja executado pela empresa responsável pelo fornecimento de gás, **sem custos para o cliente**. Essa expectativa, segundo informação da atendente, não poderá ser plenamente atendida, já que a empresa não cobre os custos de vistorias feitas na tubulação interna (L 75-97).

A seqüência, a partir da linha 98, exhibe episódios de discordância entre cliente e atendente. A cliente busca construir uma argumentação que reivindica da empresa maior responsabilidade com o cliente. O atendente, por sua vez, busca contestar essa argumentação.

O que nos importa observar mais de perto é o novo formato (visivelmente distinto do formato de atendimento mais canônicos) assumido pelo texto conversacional, que passa a se constituir de turnos mais longos. O par adjacente P/R, que normalmente costuma modelar o diálogo entre atendente e cliente, cede lugar, nesse fragmento, a uma seqüência de proposições marcadas pela negação

do que o outro afirmou (L104-105; 112-119; 130-131; 142-143; 147-148; 151-153; 156-159) ou pela introdução de ressalvas a sua fala (L105-110; 135-139; 162-163). Esse texto também se distingue dos atendimentos canônicos pela presença de várias sobreposições (L101-102; 104-105-106; 115-116; 148-149 etc) e sucessivas interrupções da fala do outro (113-114; 118-119; 125-126; 126-127 etc), fenômenos mais raros em nosso *corpus*.

6.2. Sobre a mediação tecnológica

Na seção anterior, descrevemos a organização em sub-procedimentos dos encontros de fala estudados, revelando a mediação da burocracia como fator altamente responsável pelo formato do texto conversacional nos eventos estudados. Vimos também que a natureza burocrática desses encontros tem nos *scripts* de atendimento sua sustentação.

Nesta seção, apontamos a mediação tecnológica como componente também determinante do tipo troca que se produz nos encontros institucionais aqui analisados. A presença do computador mediando as trocas entre os falantes tem impacto não só sobre a organização da seqüência de turnos, como também sobre a produção da fala de um falante em particular, o atendente, aquele responsável pela inserção desse instrumento de mediação na conversa com seu interlocutor.

Em um *Call Center*, o computador é uma tecnologia que pode facilitar enormemente os atendimentos, muito embora possa oferecer algumas dificuldades ao processo interativo. O computador armazena um banco de dados que deve ser consultado pelo atendente de modo a habilitá-lo a oferecer informações, encaminhar a execução de serviços solicitados, checar informações que autorizem ou não o serviço, ou mesmo checar dados que autorizem o próprio interlocutor por sua identificação como cliente da empresa.

Em nossos dados, a atividade de consulta ao computador ocorre em alguns momentos específicos do encontro: i) quando da execução do "protocolo de identificação do cliente" (sub-procedimento 3); ii) quando se faz necessário acessar informações relevantes à execução do atendimento propriamente dito (sub-procedimento 4); quando se faz necessário registrar os pedidos encaminhados pelo cliente (sub-procedimento 4).

Essa atividade de consulta e registro intervém na "conversa" entre atendente e cliente, sem anúncio explícito⁴⁵; sua ocorrência é apenas sinalizada por pedidos de espera, normalmente seguidos por barulho de digitação. Estas são sinalizações reconhecíveis pelo cliente que orienta suas ações para a presença do computador na interação, aguardando, às vezes por um tempo considerável, nova sinalização que o autorize a retomar o turno.

A intromissão, na conversa, da atividade de consulta ao computador é outro dos fatores que garante um formato bastante peculiar a esse tipo de troca verbal. Na conversa produzida em um *Call Center* registram-se ocorrências diretamente associadas à mediação tecnológica. Uma delas é a ocorrência de um tipo peculiar de seqüência inserida (Oliveira & Barbosa 2002, p.155-161) que interrompe a negociação do tópico em andamento, promovendo a quebra da adjacência - como também o fazem as *side sequences* observáveis na conversa cotidiana.

No entanto, a motivação para a inserção dessas seqüências na conversa entre atendente e cliente destoa do conjunto de motivações que justificam desvios de tópicos na conversa cotidiana. Se, nesses contextos, seu motivo pode ser buscado na contribuição do turno que as antecede, nos atendimentos analisados sua ocorrência responde unicamente a um procedimento previsto pela agenda da instituição.

Tais seqüências são sempre introduzidas pelo mesmo participante, o atendente, e não são motivadas pela contribuição anterior do cliente. Isso torna seu funcionamento bastante específico e requer dos participantes, sobretudo do cliente, uma habilidade particular que lhe permita construir inferências sobre as alterações provocadas no andamento da conversa pela intervenção dessas seqüências de turnos, adequando sua atuação aos procedimentos encaminhados pelo atendente⁴⁶.

Outro aspecto da forma assumida pelo texto conversacional nos atendimentos é a presença de longas pausas, longos momentos de silêncio -

⁴⁵ Normalmente, o atendente inicia a consulta ao computador depois de dirigir, ao cliente, pedidos como: "o senhor aguarda um momentinho por favor?" ou "só um instantinho". Em raríssimos casos tem-se uma ação que torne explícita a atividade de acessar o sistema de dados, como em: "deixa eu confirmar isso" ou "vou consultar o sistema".

⁴⁶ Uma caracterização mais detalhada dessas seqüências pode ser vista no artigo referenciado, intitulado "Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico." Sua inserção está associada ao cumprimento de uma tarefa específica: a efetivação do sub-procedimento 3, o que pode ser observado em vários dos fragmentos já analisados neste capítulo.

fenômeno incomum em encontros de fala, sejam eles eventos de fala mais espontânea ou institucional – que suspendem temporariamente a troca entre atendente e cliente (Oliveira & Barbosa 2002, p.161-163).

Pausas, na conversação espontânea, são fenômenos que, mais freqüentemente, sinalizam: término de turno e, portanto, autorização para tomada de turno; o limite entre unidades comunicativas (no caso de pausas bem curtas); o monitoramento ou mesmo o enfrentamento de dificuldades no processo de formulação do texto falado. Podemos também imaginá-las, nesse contexto, como sinalização de alguma ação externa a circunscrever o encontro entre os falantes: um ruído nos arredores, a chegada de alguém, uma chamada telefônica, o que provocaria a interrupção momentânea da conversa em curso, a qual poderia vir a ser retomada ou reenquadrá-la.

Nas trocas analisadas, as pausas características a que estamos nos referindo não podem ser vistas como procedimentos constitutivos do processo de monitoramento *strictu sensu* da atividade conjunta de produção da fala, como o que ocorre na conversa espontânea. Por outro lado, o fenômeno também não sinaliza uma atividade externa à conversa entre os participantes. Sua peculiaridade pode ser confirmada pelo fato de serem ocorrências na maioria das vezes sinalizadas por pedidos de espera. Tais pausas sinalizam uma atividade paralela – a consulta ao computador - à atividade de produção da fala, à conversa entre atendente e cliente. São, portanto, longos trechos de silêncio, toleráveis porque anunciam uma outra atividade relevante em curso, atividade constitutiva do processo de negociação.

Deve-se esclarecer, ainda, que a atividade de consulta ao computador pode interromper a conversa por algum tempo⁴⁷, provocando os intervalos acima mencionados (como o que ocorre no fragmento (29) e em outros dos fragmentos expostos) ou pode manifestar-se enquanto atividade concomitante a ela (como o que se pode observar no fragmento (32)). Neste último caso, o impacto da mediação tecnológica se manifesta, sobretudo, no processo de produção da fala do falante responsável por essa atividade, o atendente.

⁴⁷ Em muitos casos, a "pausa" na produção da fala não dá lugar ao "silêncio" propriamente, ouvem-se ruídos de vozes ou o barulho da digitação, sinalizações relevantes no processo interativo.

São situações em que o atendente dirige sua atenção a tarefas distintas: ora dirige-se ao seu interlocutor, formulando perguntas, pedindo informações, confirmando sua fala etc; ora volta-se para a tela do computador, cujos dados recupera para operar a transação com o cliente. Sua fala incorpora informações recebidas do sistema de dados e que serão repassadas ao cliente, ou seja, a atividade de consulta define a atuação do falante como "vocalizador", colocando-o estritamente numa posição de mediador entre a empresa e o cliente. A atividade paralela de consultar dados e produzir fala a partir dessa consulta exige do atendente uma performance de falante peculiar, conforme veremos na seção que se segue.

6.3. Sobre as diferentes "atuações" do falante-atendente

O tipo de conversa emergente de atendimentos a clientes via *Call Center* exhibe uma atuação complexa do atendente, sobretudo, quando este assume o papel de "falante". Um bom atendimento, considerando-se as orientações da empresa, requer que o atendente assuma um comportamento verbal altamente regulado.

De um lado, deve-se considerar que as trocas entre os falantes precisam adequar-se aos procedimentos previstos pela agenda institucional, sendo tarefa do atendente conduzir a interação de modo a que se cumpram tais procedimentos. Além disso, tarefa ainda mais complexa parece ser a de produzir "fala" a partir de um *script*, ou seja, todo o conteúdo da fala do atendente é também programado. Esteja ele diante de trocas previstas ou não previstas pela agenda institucional, sua fala assume o caráter de fala pré-planejada, em um contexto de produção que pode, por vezes, assumir um dinamismo incompatível com essa modalidade de produção da fala.

De outro lado, a atuação do atendente inclui uma performance dupla e, às vezes, simultânea: interagir com o computador, acessando dados relevantes ao atendimento, e com o cliente, ouvinte ao qual dirige o produto de sua fala. As trocas verbais emergentes nesse contexto podem, portanto, bem ilustrar as diferentes estruturas de produção que a fala pode assumir (Goffman, 2002b)

Sobre a participação do atendente, podemos dizer que dificilmente esse falante irá apresentar-se como "responsável" pela própria fala. A maior parte dos

turnos do atendente faz emergir a voz da empresa, ou através de seu sistema de dados ou através do *script* de atendimento (Oliveira & Barbosa 2002, p.163-166). Esse falante anima a voz desses instrumentos de mediação ora como leitor, ora como um repetidor de informações já memorizadas, ora como produtor/autor de uma fala apoiada em texto previamente formulado. O papel de animador realiza-se, desse modo, sob diferentes condições. No fragmento abaixo, fragmento (29), já analisado, podemos observar nosso "falante" **atuando** como mero "animador":

(29)

- | | | |
|----|---------|--|
| 1 | Luísa | <i>X-gás Fone</i> Luísa. bom dia. (...) |
| 2 | Marta | campanha com muito gás. Marta Pereira bom dia. |
| 3 | Romilda | ah, bom dia. eu marquei ainda pouco, uma visita pra instalação, eu |
| 4 | | tenho o número do cliente, é que eu queria saber se é possível |
| 5 | | remarcar. |
| 6 | Marta | qual o número do cliente? |
| 7 | Romilda | é oito um quatro, três zero dois. |
| 8 | Marta | só um momento. |
| 9 | | (31 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo) |
| 10 | Marta | está no nome de quem senhora? |
| 11 | Romilda | Pedro Henrique da Silva. |
| 12 | Marta | qual foi a sua solicitação? |

Retranscrevemos os turnos correspondentes à efetivação do sub-procedimento 3, protocolo de identificação do cliente. Esse sub-procedimento prevê que o atendente assuma o papel de quem formula perguntas a seu interlocutor, retomando fórmulas adequadas à interação com o cliente e pré-elaboradas pelo *script* da empresa. As perguntas formuladas nas linhas 6 e 10 recorrem na maior parte dos atendimentos analisados, bem como a pergunta da linha 12, em se tratando do enquadre "pedido de ação". Registram-se, em outros eventos, repetições exatas (considerando-se, obviamente, variações entonacionais) ou paráfrases de tais enunciados, que, em alguns casos, podem assemelhar-se a pedidos ou solicitações: "O senhor me informa o número de cliente, por favor?"; "Qual o titular da conta?".

Esse falante animador de que estamos falando, outras vezes, desponta como leitor, já que a quantidade de informações solicitadas requer que se recorra a consultas a material escrito. É o que acontece no fragmento abaixo que exhibe, como atividade paralela à atividade de produção da fala, a de consulta a uma lista de endereços:

(35) At 11, p.248

- 16 Vanda está em nome de quem senhora a conta?
 17 Lurdes Lurdes [de Souza Rocha]
 18 Vanda [de Souza Rocha]. senhora, realmente consta aqui em
 19 aberto conta referente ao mês de abril e de maio. a senhora não tendo,
 20 no caso, éh:: a conta, a senhora pode pedir uma segunda via em
 21 qualquer uma agência da *X-gás* mais próxima da senhora.
 22 Lurdes aonde- eu vi- tem um escritório da da *X-gás* na Avenida dos
 23 Bandeirantes, só que eu não sei se lá é agência.
 24 Vanda não. isso não é não senhora. lá eles não recebem eh:: lá eles não fazem
 25 atendimento à cliente. atendimento à cliente seria, eu tenho aqui,
 26 os endereços em São Mateus, Glória, Grajaú, Centro, Fábrica e Bom Pastor.
 27 Lurdes no Centro por favor?
 28 Vanda no Centro fica na Rua das Acácias.
 29 Lurdes ahnhã (positivamente)
 30 Vanda número dois mil seiscentos e dez.
 31 Lurdes dois seiscentos e dez.
 32 Vanda isso.

Na linha 22, a cliente indiretamente solicita uma informação que requer que a atendente, no turno seguinte, altere seu *footing* e passe a atuar como falante/animador, neste caso, como leitor. Há, inclusive um procedimento de reparo que sinaliza essa mudança de alinhamento. A atendente interrompe o fluxo do enunciado e efetua uma inserção: "atendimento a cliente seria **eu tenho aqui os endereços**". Essa suspensão temporária do enunciado projetado pela sintaxe é inclusive marcada pela mudança na entonação, bem como os trechos em que o falante passa a atuar como leitor (acima grifados).

A atividade de fala do atendente nos fragmentos grifados corresponde, predominantemente, à atividade de vocalização de um texto escrito, uma lista de endereços. É interessante notar, no entanto, a mesclagem dessa fala a contribuições que a inserem na conversa com o cliente, sinalizando uma atitude cooperativa do atendente. Isso pode ser percebido na linha 28, que exhibe um turno que se compõe por uma repetição da contribuição do interlocutor – "no centro" – acrescida das informações recortadas do texto consultado pelo atendente – "no centro fica na Rua das Acácias".

Essa atividade de fala, que conjuga traços do escrito e do oral, permite-nos reconhecer, nessa atuação do atendente, a atuação de um animador/autor, que não pode ser reduzida à atuação convencional de um leitor. Há, no entanto, um tipo de atuação bastante comum nos eventos aqui focados: a repetição quase mecanizada

de textos previamente elaborados. Há situações em que a redução do papel do falante a mero animador/repetidor é bastante extrema, de modo a excluir estratégias que atualizem o texto escrito e o insiram na atividade de interação com o cliente. Vejamos o que acontece no fragmento abaixo, já exibido:

(33)

- | | | |
|----|-------|--|
| 1 | Pedro | <i>X-gás Fone.</i> Pedro bom dia. |
| 2 | Mara | bom dia Pedro. por favor, pra:: pessoa instalar o medidor, vocês eh: trabalham ao sábado? |
| 3 | | |
| 4 | Pedro | <u>instalação é de segunda à sexta, senhora.</u> |
| 5 | Mara | de segunda à sexta, e qual é o horário? |
| 6 | Pedro | <u>atendimento para colocação de medidor...entre oito e dezoito horas.</u> |
| 7 | Mara | tá. e e e é não tem como se eu pedir pra ele chegar a partir das dez? |
| 8 | Pedro | não, [senhora. |
| 9 | Mara | [não tem como deixar algum aviso ou não? |
| 10 | Pedro | <u>atendimento ... é programado por computador.</u> |
| 11 | Mara | ah, tá. e pra eu pra pessoa ir na sexta, teria que ligar até quando? |
| 12 | Pedro | sexta-feira? |
| 13 | Mara | isso. |
| 14 | Pedro | a senhora poderia nos retornar a ligação quinta-feira de manhã. |
| 15 | Mara | quinta-feira de manhã, né? |
| 16 | Pedro | isso mesmo. |
| 17 | Mara | ah, ele vai com certeza, né? |
| 18 | Pedro | aí nesse caso ele faz a visita, faz a vistoria nas instalações e faz a colocação do medidor. |
| 19 | | |
| 20 | Mara | então tá. obrigada. |
| 21 | Pedro | <i>X-gás Fone</i> agradece a ligação. um bom dia, senhora. |

A cliente inicia a interação cumprimentando seu interlocutor, dirigindo-se a ele pelo nome: "bom dia Pedro". O atendente, por sua vez, restringe sua participação na interação à formulação de respostas curtas aos pedidos de informação a ele dirigidos. A informação é oferecida parceladamente e buscada passo a passo pela cliente. Chama a atenção na fala do atendente a construção de enunciados nominalizados, bastante sintéticos, (observe-se a elipse verbal na linha 6, e a exclusão de artigos nos três turnos grifados), marcados por uma entonação particular característica de uma fala memorizada e bastante mecanizada.

Os tipos de atuação do falante atendente que descrevemos nos episódios acima se apresentam como regra, não como exceção, nos atendimentos analisados. Podemos concluir que se trata de um comportamento previsto pelas normas reguladoras do encontro, traçadas pela empresa. Nosso falante é treinado para atuar verbalmente dessa forma e, muitas vezes, alcança sucesso oferecendo um

bom atendimento aos clientes. Isso ocorre, sobretudo, em situações que incluem trocas previstas pela empresa, ou seja, nos atendimentos canônicos.

Há, no entanto, alguns casos nos quais a agenda institucional parece não funcionar. Essas situações exigem um tipo de atuação mais criativa, em que a competência técnica e verbal do atendente é posta à prova. Estamos falando, particularmente, de situações de confronto entre a empresa e o cliente, nas quais as vozes programadas não conseguem dirimir o conflito⁴⁸. Nesses casos, pode-se observar o atendente atuando no papel de **falante/autor/responsável**, não apenas como mero **animador**. O fragmento (36), transcrito abaixo, ilustra esse tipo de atuação.

(36) At3, p.232

- 1 Valter *X-gás Fone* Valter. bom dia.
 2 Telma bom dia. é:: eu fiz um pedido de verificação no: medidor, pra saber se
 3 havia algum tipo de marcação errada, leitura errada, entendeu? por
 4 causa do valor que veio muito alto.
 5 Valter qual o número do cliente por favor?
 6 Telma só um minutinho. quarenta,
 7 Valter quarenta,
 8 Telma meia um,
 9 Valter meia um,
 10 Telma vinte e dois zero.
 11 Valter está em nome de quem?
 12 Telma Telma Ferreira Alves.
 13 (17 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
 14 Valter só um momento por favor.
 15 Telma pois não.
 16 (2 min. 20 seg.)
 17 Valter senhora, foi feita a verificação no dia vinte e nove,
 18 Telma sim,
 19 Valter sim, e está confirmando. a sua conta está correta. a leitura foi de
 20 quarenta metros cúbicos no dia vinte e nove. a leitura no dia vinte
 21 estava em trinta.
 22 Telma ahã.
 23 Valter está confirmado. aqui é que a primeira conta da senhora ... foi:, o
 24 período de consumo que foi marcado senhora foi de cinco dias. o
 25 medidor foi instalado no dia quinze, de sete dias. e a leitura foi feita
 26 no dia vinte e dois. por isso que foi apenas de três metros cúbicos.
 27 Telma mas, é:: esse- esse fornecimento, o gás natural e o- e o manufaturado
 28 tem diferença?
 29 Valter tem diferença na tarifa, senhora.
 30 Telma tem diferença na tarifa.
 31 Valter tem sim senhora.
 32 Telma quer dizer que até nisso eu to perdendo. tanto que eu consumi
 33 eu vo- eu vou pagar?
 34 Valter exato.

⁴⁸ Um dessas situações está ilustrada no fragmento (34), analisado neste capítulo.

- 35 Telma é. o outro não é assim. tem uma tarifa mínima de tantos metros
36 cúbicos.
- 37 Valter não. mas se a senhora ultrapassar essa tarifa, a senhora co- pa- é:: é
38 cobrado o que é [excedente]
- 39 Telma [c e r t o]. esse aqui qual é- qual é o tanto de
40 metros cúbicos pra tarifa?
- 41 Valter zero a sete metros cúbicos.
- 42 Telma zero a sete metros cúbicos de:: consumo. né?
- 43 Valter exato.
- 44 Telma é mensal. a tarifa é de quanto?
- 45 Valter essa ta- essa taxa mínima é de sete reais e treze.
- 46 Telma sete reais e treze, né? eu acho que foi por isso que foi três metros
47 cúbicos. porque foi o seguinte, eu tenho pra mim, por que houve-
48 houve algum tipo de- de- de- de problema aqui, entendeu? só que eu
49 não tava sabendo. então deve ter sido alguma coisa a ver com com:: a
50 instalação do aquecedor por exemplo novo que foi colocado, né? e
51 eles andaram mexendo ali. tavam fazendo um trabalho também, no
52 banheiro, na parte hidráulica, né? então não sei se de repente isso aí a-
53 aumentou o consumo, não que tenha sido o mesmo consumido, mas
54 talvez pela ma- assim o manuseio da coisa toda ali né? pode ser. É.
55 vamos ver. é:: vinte e sete metros cúbicos é muita coisa não é?
- 56 Valter não:: senhora. seria uma média de um metro cúbico por dia. a senhora
57 deve tá estranhando porque a primeira conta da senhora foram três
58 metros cúbicos. mas o faturamento da primeira conta foi de apenas
59 sete dias.
- 60 Telma pois é. meu filho =
- 61 Valter _____ = o medidor da senhora foi instalado no dia quinze, a. leitura foi
62 feita no dia vinte e dois
- 63 Telma pois é. mas acontece que eu não estava usando o aquecedor nesse
64 período... né? e nem fogão... entendeu? por isso que eu to te dizendo
65 que eu não=
- 66 Valter =mas senhora, então esse consumo de trinta metros cúbicos seria-
67 estaria correto. já que- já que nesse período a senhora passou a utilizar o
68 aquecedor do fogão.

Temos aqui uma situação de discordância que deve ser mediada pelo atendente. Nas linhas de 2 a 4, a cliente discorda do valor da conta. A resposta ao seu pedido de ação ("verificação no medidor") é dada após o cumprimento do protocolo de identificação do cliente: "senhora, foi feita a verificação no dia vinte e nove [...] e está confirmando. a sua conta está correta" (L 17, 19, 20 e 21). Nesse momento, instaura-se a discordância entre o cliente e a empresa. Chamamos a atenção para a mediação do atendente nos turnos grifados acima. A análise dessa participação nos permite reconhecer as diferentes atuações desse falante. O atendente atua: i) ora como animador da voz do sistema, verbalizando as informações ali contidas – "a leitura foi de quarenta metros cúbicos no dia vinte e nove. a leitura no dia vinte estava em trinta" (L19-31); ii) ora como falante/autor/responsável, interpretando tais informações para a cliente – "senhora,

então o consumo de trinta metros cúbicos estaria estaria correto. já que já que nesse período a senhora passou a utilizar o aquecedor do fogão" (L66-68).

Os fragmentos analisados nesta seção expõem diferentes performances de um mesmo falante, compondo um quadro exemplar, a partir do estudo de Goffman (2002b), das inúmeras possibilidades de atuação num contexto de fala mediado pela burocracia e pela tecnologia.

6.4.

Sobre as especificidades desse cenário de produção da fala: concluindo.

A análise preliminar que desenvolvemos neste capítulo, apoiada na observação da forma assumida pelo texto conversacional, contribui para caracterizarmos o tipo de cenário de produção da linguagem (Clark, 2000) que investigamos nesta pesquisa, apontando para alguns traços relevantes do contexto interativo em foco:

- ✓ A mediação da burocracia modela as trocas verbais em um *Call Center*, que, apenas aparentemente, assemelham-se a uma conversa, dadas as **restrições sobre o que é dito, quando** deve ser dito e **de que modo**. Produzir fala nesses cenários implica adequar-se às regras que o emolduram, e o falante-atendente é o responsável por conduzir as trocas de modo a enquadrá-la nos procedimentos previstos numa agenda. Esse traço torna nosso cenário facilmente identificável com os cenários **institucionais**.
- ✓ O forte controle que caracteriza a regulação burocrática nos eventos estudados acentua-se pela presença de um *script* de atendimento enquanto instrumento que restringe a auto-expressão, sobretudo no que diz respeito às ações do falante atendente. Este falante, muitas vezes, é mero vocalizador do texto do *script* de atendimento e da tela do computador. Muito do que se diz em um *Call Center* está "prescrito", o que permite também identificar em nosso contexto traços de um cenário **prescritivo**.

- ✓ Nos encontros que analisamos, clientes dirigem-se à empresa que lhes presta serviço, e as negociações que empreendem são mediadas por um representante indireto da empresa, o atendente. Desse modo, a fala do atendente, muitas vezes, não incorpora suas intenções, crenças ou conhecimentos: o atendente fala pelo outro, pela empresa. Em situações marcadas pelo confronto entre empresa e cliente, por exemplo, situações mediadas pelo atendente, sua fala recupera os argumentos da empresa que ele deve defender e cujas posições deve assumir como suas. À semelhança do que ocorre em cenários **mediados**, os operadores do *Call Center* são "intermediários entre a pessoa cujas intenções estão sendo expressas e os destinatários daquelas intenções" (Clark, 2000, p.51). A atuação como mediador se complexifica pelo fato de os atendentes não serem funcionários da empresa que representam e, portanto, possuem pouco conhecimento sobre o produto pelo qual respondem.
- ✓ Por fim, ousamos também reconhecer, em nosso contexto, traços de um cenário **ficcional**. Tais cenários associam-se aos mediados pelo fato de se ter, na figura do **falante-ator**, uma espécie de mediador entre uma **platéia** e as palavras que a ela são dirigidas. Os cenários ficcionais remetem ao conteúdo da fala como "representação", "atuação" (Goffman, 2002b) – no sentido estritamente teatral -, ou seja, quem fala é um ator. Desse modo, em cenários ficcionais, falantes apenas "fazem de conta que estão executando certas ações" (Clark, 2000, p.56). Podemos prever atuações semelhantes em contexto de fala *scriptada*, sobretudo quando repetir o *script* é condição para suprir a falta do conhecimento técnico, exibido de modo "dramático" pelo atendente, falante pouco autorizado quando dele se exige demonstração de competência técnica específica.

O cenário descrito é, portanto, um contexto de produção da fala diverso daqueles que comportam a conversação espontânea e exigirá práticas discursivas especializadas para dar conta de suas especificidades. Podemos observar que eles

eliminam muitos dos traços que definem a conversa face a face, sobretudo aqueles relativos ao tipo de controle que é exercido sobre as ações dos participantes.

No *Call Center* investigado, o forte controle exercido pela mediação burocrática e pelos instrumentos tecnológicos que a subsidiam exige desses participantes uma competência específica para lidar com técnicas especializadas de produção da fala. Uma primeira observação do formato do texto conversacional apontou para o impacto das especificidades contextuais sobre a macro organização da fala produzida nesses encontros. Algumas regularidades podem ser apontadas, a partir da análise de atendimentos canônicos:

- i) a predominância de turnos curtos;
- ii) a organização da seqüência de turnos em torno do par adjacente Pergunta/Resposta, alterando-se os papéis de perguntar e responder conforme o enquadre de atendimento;
- iii) a presença de tipos de turnos, iguais ou semelhantes em vários dos atendimentos, que replicam fórmulas de atuação (fórmulas para cumprimentos, perguntas e mesmo para respostas), a partir de procedimentos de repetição ou paráfrase de texto prévio;
- iv) a quase ausência de fala sobreposta;
- v) a quase ausência de interrupções da fala do outro;
- vi) um movimento sincrônico de tomada de turno;
- vii) a presença de um tipo peculiar de seqüência inserida, responsável pela interrupção do fluxo da conversa em momentos específicos do encontro;
- viii) a presença de pausas anunciadas, longos intervalos de silêncio, elemento também responsável pela suspensão temporária do tópico discursivo em andamento;
- ix) a recorrência de tipos específicos de procedimentos de reparo, iniciação de reparo pelo outro (pedidos de confirmação), repetições da fala do outro.

Dos traços enumerados, alguns remetem diretamente à atuação do atendente (iii e ix), e muitos outros são traços associados a ações conjuntas, mas controladas pela atuação desse participante. A presença do *script* de atendimento e do computador explicam vários dos movimentos descritos. As especificidades das trocas nesses contextos revelam um forte impacto sobre a produção da fala, também no que respeita a aspectos de sua micro produção. Nas seções que se seguem, dedicamo-nos à análise desse impacto que recobrirá as especificidades da organização do reparo nesse contexto.