

7. ESPECIFICIDADES NA ORGANIZAÇÃO DO REPARO EM ATENDIMENTO CALL CENTER

Este capítulo apresenta a análise do sistema de reparo que organiza as trocas nos encontros investigados, destacando especificidades relativas à forma e função da atividade de reparo e apontando a orientação dos participantes para essas especificidades. A investigação permite reconhecer a relevância, para a realização das tarefas institucionais, de dois tipos de operação de reparo: **iniciação de reparo pelo outro** e **auto-reparos interturnos**. A análise procura recobrir: i) a descrição do sistema de reparo que organiza as trocas; ii) a identificação de traços caracterizadores da atividade discursiva nesse contexto; iii) os movimentos verbais dos participantes que sinalizam sua sensibilidade à presença da tecnologia e da burocracia.

A primeira tarefa – descrever as especificidades do sistema de reparo nos atendimentos *Call Center* – cumpre-se a partir da consideração daquilo que pode ser observado como desvio do padrão conversacional canônico. Isso posto, procuramos demonstrar de que modo a organização do sistema de reparo e as ações orientadas dos participantes permitem a realização da atividade institucional.

7.1. Iniciação de reparo pelo outro.

7.1.1. Definindo a forma e a função do reparo

7.1.1.1. Sobre o processamento parcelado da informação.

Iniciações de reparo pelo outro (Schegloff *et al*, 1977, p.367; Schegloff, 2000) são procedimentos valiosos que, na conversação espontânea, contribuem no processo de **construção da compreensão**, sinalizando e, por vezes, localizando, problemas de entendimento ameaçadores ao bom andamento da conversa. Essas

operações sugerem, muito freqüentemente, que o interlocutor repita ou parafraseie seu turno, pois costumam sinalizar problemas de escuta do que foi dito, incompreensão ou mesmo não aceitação, discordâncias.

No cenário pesquisado, operações de **iniciação de reparo pelo atendente**, mais propriamente pedidos de confirmação ou pedidos para repetir, incidem em episódios particulares, apontando para um funcionamento específico dessa estratégia. Outro dado relevante a respeito da ocorrência de iniciações de reparo pelo outro: os procedimentos costumam caracterizar-se como múltiplos reparos, **operações sucessivas**, fenômeno citado na investigação da conversa cotidiana como exceção e não como regra (Schegloff, 2000, p.213).

Exibimos abaixo um exemplo do fenômeno, observável no fragmento (29), já exposto no capítulo anterior como exemplar de um atendimento canônico. Destacamos, em verde, o enunciado fonte de reparo (L3-5) bem como os procedimentos parafrásticos que efetivam as operações de auto-reparo iniciado pelo outro. Destacamos também, em azul, as iniciações de reparo na fala do atendente e, em vermelho, outro fenômeno relevante à análise, os intervalos de silêncio.

(29)

Gravação de 33 seg⁴⁹.

- | | | |
|----|---------|---|
| 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? |
| 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? |

⁴⁹ Particularmente aqui incluímos esta informação: no *corpus* transcrito podem ser observados os registros do tempo, incluído nas chamadas, correspondente à gravação da empresa que orienta o cliente à efetivação da discagem de modo a acessar o atendimento relativo a seu interesse. Algo como: "X gás agradece a sua ligação. para informações sobre a campanha X disque 2, para informações sobre contas em atraso, disque 3" etc.

- 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.

A observação do *design* do texto conversacional põe em evidência a relevância da estratégia de **iniciação de reparo pelo outro** como procedimento responsável por sua organização. Nesse episódio, em que a cliente encaminha à empresa um pedido de ação (a remarcação de uma visita para instalação), os participantes orientam suas ações para uma tarefa a ser cumprida pelo atendente: o agendamento da visita solicitada pelo cliente. O pedido é feito no primeiro turno ocupado pela cliente (L3-5), e a afirmação de sua execução, apenas na linha 30 como se pode notar pelo recorte abaixo. O interessante aqui é observarmos que tipo de atividade se interpõe entre estes turnos, distanciados na sequência:

- 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.
 30 Marta já está marcado então, senhora.próxima sexta-feira dia sete.

Em atendimentos como o exposto acima, correspondentes ao enquadre "pedido de ação", muito frequentemente, iniciações de reparo pelo atendente são estratégias envolvidas no **processamento lento e parcial da informação** veiculada pelo cliente (L3-5). Atender, nesse enquadre, inclui a execução de várias tarefas: i) verificar se o interlocutor é um cliente (L6-11); ii) recolher

informações que chequem sua situação e, ao mesmo tempo, encaminhem seu pedido; iii) encaminhar a solicitação do cliente através de registro no computador.

A atividade em curso, como se pode observar inclusive pelo formato assumido pelo texto conversacional, inclui uma atividade de fala, mas não se resume a ela. Iniciar reparos, nesse contexto, é, portanto, um procedimento que permite processar a informação enquanto uma tarefa que se realiza concomitantemente a outras. Desse modo, as perguntas formuladas pelo atendente compõem procedimentos de **auto-reparo interturno**, constituindo-se em **iniciações de reparo pelo outro**, das quais decorrerão **paráfrases ou repetições** de enunciado já proferido que permitam recuperar a informação aos poucos. Voltemos à observação desses procedimentos:

- | | | |
|----|---------|---|
| 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. |
| 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. |
| 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. |

O cliente encaminha seu pedido no primeiro turno por ele ocupado - deseja remarcar uma visita para instalação ("é que eu queria saber se é possível remarcar") – e acresce a ele duas informações relevantes: ele tem um número de cliente ("eu tenho o número do cliente"); a sua solicitação já fora feita naquele mesmo dia ("eu marquei ainda pouco, uma visita pra instalação).

Como se pode observar pelos recortes acima, as iniciações de reparo pelo atendente buscam recuperar cada uma das duas informações já oferecidas pela cliente em L3-5: qual é o pedido e quando foi feito. A cliente contribui efetuando paráfrases sucessivas de todo o enunciado fonte de reparo. Ainda um outro procedimento de iniciação de reparo busca confirmar o dia em que o cliente quer marcar a visita para instalação, informação também já dada:

- | | | |
|----|---------|---|
| 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? |

Entre a contribuição que exhibe o pedido da cliente (L3-5) e a confirmação do serviço (30) interpõem-se, portanto, fragmentos de fala e momentos de silêncio, ações dirigidas à execução de uma tarefa na qual a atenção dos participantes está focada. A suspensão temporária das trocas verbais entre atendente e cliente é um evento dos mais relevantes para a análise dos procedimentos de reparo que observamos aqui. A duração do evento transcrito é de 4 min e 46 seg.⁵⁰, dos quais 3 min. e 45 seg. correspondem a pausas na conversa entre os participantes, durante as quais se ouve, em alguns momentos, barulho de digitação. Tais pausas são anunciadas por pedidos de espera: "só um momento, senhora".

Iniciações de reparo ocorrem, como se pode observar, após essas pausas como tentativa de recuperar uma informação já não mais imediata, são procedimentos constitutivos de um evento comunicativo que intercala, à atividade de fala, atividades outras: consulta a dados, registro de dados, checagem de dados. O esforço cognitivo empreendido nessas atividades resulta no processamento paulatino da informação, e iniciações de reparo, sucessivas, surgem como procedimento relevante.

Um outro atendimento, bastante semelhante ao anterior, vem confirmar a relevância do procedimento de **iniciar reparo** para as trocas em questão. Nele, a cliente também encaminha à empresa um **pedido de ação**: a religação de gás, suspensão por um problema em suas instalações⁵¹.

(37) At15, p.256

- | | | |
|----|---------|---|
| 1 | Márcio | <i>X-gás Fone</i> Márcio boa tarde. |
| 2 | Marilda | Marcos, boa tarde.é Marcos? |
| 3 | Márcio | Márcio pois não |
| 4 | Marilda | ah, tudo bem. escuta só, eh, o pessoal da <i>X-gás</i> veio aqui na |
| 5 | | minha casa, e:: e fecharam o gás porque tava com vazamento |
| 6 | | no aquecedor. então, já resolvemos o problema, <u>mas</u> tá fechado. |
| 7 | Márcio | correto. qual e o número de cliente da senhora? |
| 8 | Marilda | o número de cliente é dois sete, |
| 9 | Márcio | sim, |
| 10 | Marilda | quatro dois, |
| 11 | Márcio | quatro dois, |
| 12 | Marilda | sete meia, ... traço zero. |

⁵⁰ Esse tempo corresponde ao período decorrido entre o turno 2, que introduz a atendente Marta e o final da gravação, encerrada pelo cumprimento da cliente (L38).

⁵¹ Utilizamos as mesmas marcações de cores do fragmento anterior.

- 13 Márcio momento.
- 14 (3 seg) (barulho de digitação)
- 15 Márcio está em nome de quem, senhora?
- 16 Marilda tá no nome de Marilda Fonseca Pereira.
- 17 Márcio qual o telefone pra contato?
- 18 Marilda oito quatro, ai perdão (hh) quatro cinco do(h)is eu estava com
- 19 outro número na cabeça.
- 20 Márcio quatro cinco dois,
- 21 Marilda oito três,
- 22 Marilda oito três,
- 23 Marilda quatro um,
- 24 Márcio quatro um?
- 25 Marilda é.
- 26 (5 seg) (barulho de digitação)
- 27 Márcio um momento.
- 28 (12 seg)
- 29 Márcio foi a, a emergência foi ao local e fechou o gás?
- 30 Marilda sim. isso.
- 31 Márcio que estava havendo escapamento de gás.=
- 32 Marilda é. aí, mas era no aquecedor e fechou e não pode ser aberto, não
- 33 é? se não for por eles.
- 34 (12 seg) (barulho de digitação)
- 35 Márcio qual o endereço?
- 36 Marilda Avenida Rio Branco,
- 37 Márcio sim,
- 38 Marilda sete nove meia,
- 39 Márcio pois não,
- 40 Marilda trezentos e oito.
- 41 Márcio fecharam quando senhora?
- 42 Marilda fecharam hoje.
- 43 Márcio fecharam hoje?
- 44 Marilda é.
- 45 (16 seg) (barulho de digitação)
- 46 Márcio a senhora ligou pro telefone da emergência, eles foram ao
- 47 local e fecharam ()
- 48 Marilda isso. annhã.((positivamente)) e viram que tinha vazamento e
- 49 tudo mais então: o eles, também não podem fazer isso, né? não
- 50 devem. então: o eles fecharam, já resolvemos o problema aqui
- 51 dentro e só falta abrir agora.
- 52 (30 seg) (barulho de digitação e vozes ao fundo)
- 53 Márcio senhora () esta ligação está sendo programada. () ver se tem
- 54 a possibilidade de eles irem amanhã mesmo fazer essa ligação
- 55 para a senhora.
- 56 Marilda tá. olha só, tem uma senhora aqui, eu não vou ficar hoje aqui.
- 57 eu moro lá em Petrópolis, uma senhora de OITENTA ANOS,
- 58 sabe? então ela vai ficar sem gás, sem nada. e amanhã o
- 59 pessoal sete e meia, oito horas tão chegando aqui pra fazer uma
- 60 instalação de um fogão que ela tá SEM FOGAO E SEM GAS.
- 61 Márcio sim.
- 62 Marilda não pode: colocar eh, como e que se diz, rapidinho não?
- 63 Márcio vou pedir o mais urgente possível.
- 64 Marilda tá bom.
- 65 Márcio tá programado então.
- 66 Marilda tá bem. obrigada, sim?
- 67 Márcio X-gás agradece. [boa tarde.]

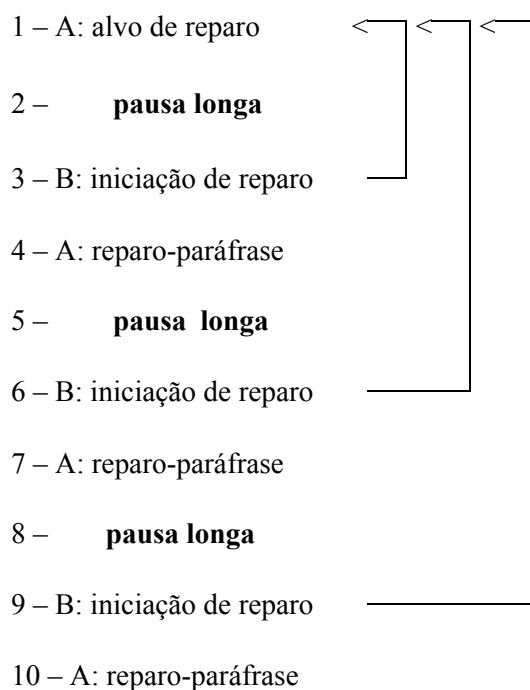
As análises apresentadas permitem concluir que os atendimentos investigados, no caso de pedidos de ação, são, muito freqüentemente, eventos comunicativos centrados na **execução de ações**: as longas pausas operadas na conversa entre os participantes evidenciam que, nesse contexto, a produção da fala é atividade centrada em uma **tarefa a ser cumprida**. Em muitos fragmentos, a atividade de “não-fala” ocupa mais espaço que a atividade de fala. Nesses cenários, a atuação do atendente considera a fala do outro como um dos focos de atenção, e nem sempre o mais importante, o que leva aquele falante a tentativas sucessivas de recuperação de informação já dada.

O procedimento de iniciar reparo nesse contexto distingue-se do procedimento operado na conversa cotidiana, como se pode bem observar pelos esquemas representativos abaixo. No esquema 1, registramos os múltiplos procedimentos comumente operados em nossos atendimentos, procedimentos que se seguem a pausas longas, momentos de interrupção da conversa e que podem suceder-se inúmeras vezes (chegamos a registrar cinco ocorrências conforme o que se observou no fragmento anterior). A análise do mesmo fenômeno na conversa espontânea (Schegloff 2000, p.212- 213) chegou a mencionar o registro de, no máximo, três ocorrências, duas delas reconhecidas como ocorrências de adiamento operadas enquanto tentativa de recuperação de informação que não foi bem compreendida⁵².

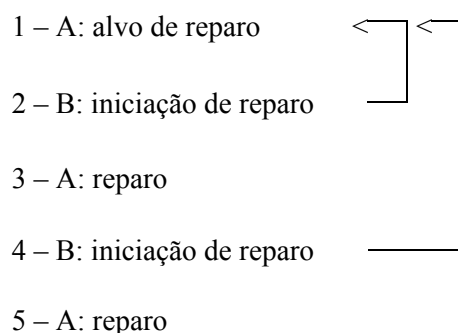
Nos esquemas que representam nossos atendimentos, "A" indica o falante cliente e "B" indica o falante atendente. Negritamos as pausas buscando destacar um evento dos mais relevantes para os participantes no caso de nossos atendimentos.

⁵² O esquema que usamos para representar o fenômeno de iniciações de reparo múltiplas na conversação espontânea foi depreendido dos exemplos elencados por Schegloff (2000, p.213). Em um deles há um registro de uma pequena pausa (0.4) que ocorre logo após a primeira operação de reparo e antecede nova iniciação de reparo. Em nossos atendimentos, pausas longas regularmente antecedem iniciações de reparo pelo outro.

ESQUEMA 1



ESQUEMA 2



7.1.1.2.

Quando a fala é alvo de desconfiança.

Se, de um lado, nesse contexto, a fala do outro não é foco único de atenção, de outro, é também foco de desconfiança, sendo insistentemente confirmada. É o que parece motivar alguns dos procedimentos de iniciação de reparo observados nos fragmentos anteriores. E é o que certamente motiva as sucessivas iniciações de reparo presentes também no fragmento abaixo:

(38) At 4, p.236

- | | | |
|----|---------|--|
| 1 | Pedro | <i>X-gás</i> Pedro bom dia. |
| 2 | Marilda | bom dia. é o problema da:: Rua Comendador, a gente tem se |
| 3 | | comunicado aí com vocês, e retiraram o medidor. e:: não tem nada a |
| 4 | | pagar, ... quero saber o que tá havendo aí. meu marido falou com- aí |
| 5 | | não me lembro com quem, um pessoa aí ainda agora. |
| 6 | Pedro | número do cliente por favor senhora? |
| 7 | Marilda | é:: Solange:: Monteiro Maciel. |
| 8 | Pedro | o endereço Rua Comendador, |
| 9 | Marilda | é. duzentos e quinze. |
| 10 | Pedro | duzentos e quinze? |
| 11 | Marilda | é. seiscentos e um. |
| 12 | Pedro | meia zero um? |
| 13 | Marilda | é. |
| 14 | Pedro | um momento por favor senhora. |

- 15 Marilda (falando com alguém) tá resolvendo o negócio do gás da sua
 16 casa. [...] tô vendo aqui o papo do gás.
 17 (2 min 44 seg.)
 18 Pedro senhora nesse endereço consta medidor funcionando
 19 normalmente. não existe medidor no endereço? (entonação de
 surpresa)
 20 Marilda não. retiraram anteontem.
 21 Pedro retiraram o medidor? (entonação de surpresa)
 22 Marilda é aliás ontem quando a menina foi tomar banho, cadê? não tinha gás.
 23 Pedro mas a senhora já foi lá embaixo ver se [realmente]
 24 Marilda [já]. já foi lá e meu marido
 25 acabou de passar lá agora pra ver se se tinham retirado o medidor ou
 26 se estava só com a tarja vermelha.
 27 Pedro nesse endereço está sem medidor?
 28 Marilda sem medidor.
 29 Pedro estou comunicando isso ao nosso setor da assistência técnica senhora
 30 porque realmente aqui consta como ligado normal, e não existe
 31 nenhuma ordem de retirada nesse endereço.
 32 Marilda pois é. eles- vocês falam que não existe essa ordem, e nem tem nada
 33 em débito.
 34 Pedro com certeza. que eu verifiquei pra senhora=
 35 Marilda = então. porque está acontecendo isso?
 36 Pedro vou ter que mandar pro setor senhora. pra que o setor saiba porque
 37 que isso está acontecendo.
 38 Marilda se tivesse alguma conta a pagar, seria- parece que:: meu marido tomou
 39 uma informação lá no prédio agora que vence hoje. não tem motivo
 40 de ter cortado.
 41 Pedro com certeza.
 42 Marilda então:: =
 43 Pedro = a senhora por gentileza retorna a ligação um pouco mais tarde que
 44 eu estou entrando em contato com o setor de assistência técnica pra
 45 saber o porquê dessa retirada. nesse caso está sem medidor no
 46 endereço? foi retirado o medidor?
 47 Marilda foi. ele passou lá agora pra veri- verificar.
 48 Pedro o nome da senhora é Solange Monteiro Maciel?
 49 Marilda não. eu sou a mãe dela.
 50 Pedro sim, senhora. o telefone de contato por favor senhora?
 51 Marilda é sete meia um.
 52 Pedro sete meia um,
 53 Marilda trinta,
 54 Pedro sim,
 55 Marilda zero quatro.
 56 Pedro zero quatro?
 57 Marilda é.
 58 Pedro poderá retornar um pouco mais tarde pra nós. por [gentileza].
 59 Marilda [mais tarde mais ou
 60 menos o que? porque:: eu preciso sair, pra ver a hora.
 61 se eu espero:, mais tarde daqui a pouco o-
 62 Pedro senhora, daqui a mais ou menos umas três horas.
 63 Marilda ah, então dá pra eu dar uma saída.
 64 Pedro por gentileza.
 65 Marilda agora, será que você- pode agitar isso? porque ela tem uma criança.
 66 chegou em casa, veio pra minha casa, porque não tem condição de
 67 ficar lá né? mas quer chegar em casa, tomar um banho, de manhã
 68 tomar um banho pra trabalhar.

- 69 Pedro tem que fazer a a comunicação, senhora, porque aqui não consta nem
 70 retirada de medidor ... por corte, nem retirada nenhuma.
 71 Marilda pois é, né =
 72 Pedro = se a senhora está mencionando aqui que realmente retiraram o
 73 medidor, então vou comunicar essa situação que senhora mesmo que
 74 mencionou pra mim.
 75 Marilda ah!, então tá bom. daqui então umas três horas eu ligo.
 76 Pedro por gentileza, senhora.
 77 Marilda tá bom? como é o seu nome?
 78 Pedro meu nome é Pedro.
 79 Marilda pedro, tá bom. obrigada.
 80 Pedro o nome da senhora por favor?
 81 Marilda Marilda.
 82 Pedro senhora Marilda?
 83 Marilda é.
 84 Pedro por gentileza retorna daqui a mais ou menos umas três horas, senhora.
 85 Marilda tá bom. obrigado Pedro.
 86 Pedro X-gás agradece a ligação e desculpa pelo transtorno.
 87 Marilda tá bom. tchau.
 88 Pedro bom dia.

A cliente Marilda apresenta sua reclamação⁵³ no segundo turno (L2-5). A entonação de sua fala não deixa dúvida sobre o tom de queixa com que se dirige à empresa e ao atendente a quem o problema é colocado como já conhecido ("bom dia. é o problema da Rua Comendador, a gente tem se comunicado aí com vocês"). Uma observação preliminar do texto já nos permite perceber a particularidade desse tipo de troca em que a fala de um dos participantes parece estar sendo questionada.

Registram-se cinco iniciações de reparo (L19, 21, 23, 27, 46) dirigidas a um único turno (L2-5). O turno alvo de reparo é aquele que insere o cliente no encontro e que contém uma informação que contrasta com aquela disponível na empresa⁵⁴. Também nesse caso, as sucessivas iniciações de reparo promovidas pelo atendente levam o cliente a operar sucessivas paráfrases do enunciado alvo de reparo. No entanto, há que se distinguir esse procedimento daquele observado no fragmento anterior, pois, aqui, a primeira tentativa de retorno à informação oferecida pelo cliente ("não existe medidor no endereço?"- L19) é antecedida por uma formulação discordante ("senhora nesse endereço consta medidor funcionando normalmente." – L18).

⁵³ Em nosso corpus, reclamações sempre implicam pedidos de ação corretiva.

⁵⁴ Utilizamos neste fragmento as mesmas marcações de cores utilizadas anteriormente para a identificação dos procedimentos de reparo. Acrescentamos a essas marcações o grifo, que aponta para a informação recolhida do sistema de dados e recuperada pelo atendente em alguns turnos.

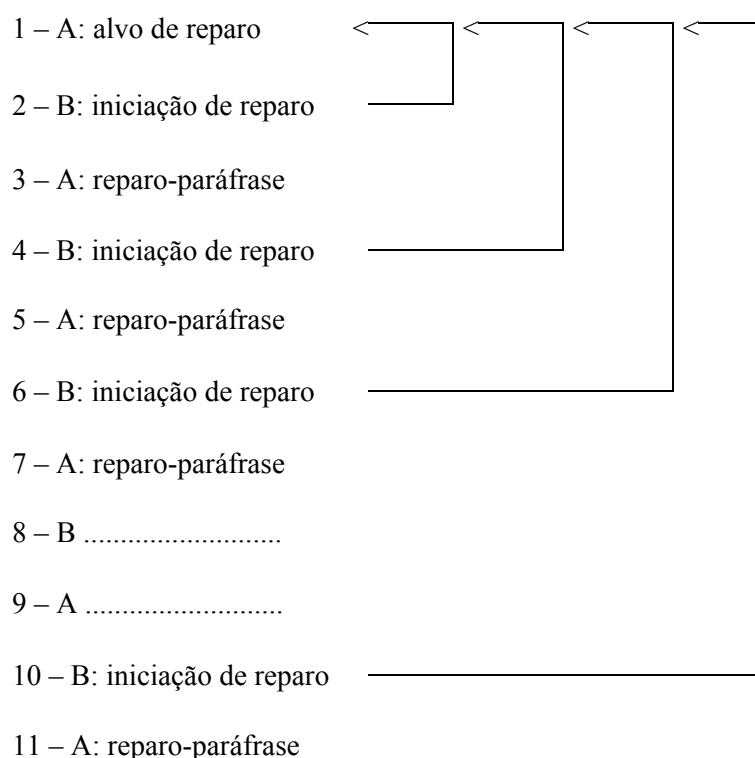
Ante as informações discordantes do sistema de dados da empresa e do cliente, o atendente atua, nos turnos seguintes, a partir de dois procedimentos recorrentes: i) **sucessivas iniciações de reparo** (sinalizadas em azul), através das quais pede confirmação da fala, pondo em dúvida a informação do cliente; ii) **sucessivos auto-reparos interturnos** (em grifo), auto-paráfrases, procedimento que reforça a informação recolhida do sistema de dados, confrontando-a com a informação do cliente.

Esse novo *design* de turnos põe à mostra um outro importante traço da conversa emergente dos atendimentos analisados: a precedência da “voz” do sistema sobre as vozes dos demais participantes. A voz do sistema é a voz mais autorizada e define a realidade válida a partir da qual o atendente deverá atuar. As inúmeras **iniciações de reparo na fala do atendente** sinalizam não um problema de compreensão ou dificuldades no processamento total da informação, mas a não aceitação da fala do outro pelo fato de ser esta uma fala discordante da fala mais autorizada.

Segundo as instruções do *script* de atendimento da empresa (Anexo II), um bom atendente deve sempre “fazer perguntas para tirar dúvidas” e “confirmar o que foi dito”. Tais orientações regulam a ação do atendente no fragmento analisado e, não obstante sua preocupação em ser simpático e atencioso – outras das regras a seguir –, seus procedimentos instauram certo conflito e levam o cliente a reagir ante a dúvida em que sua fala é colocada, como se pode bem observar em alguns dos turnos da seqüência (L32-33; 35; 38-40).

O esquema 3, através do qual tentamos representar a peculiaridade do procedimento de iniciar reparo nesse novo contexto, também exhibe sucessivas iniciações de reparo desta vez operadas sem a presença das longas pausas registradas nos eventos anteriores. O fragmento exposto registra uma única ocorrência de pausa longa (L17) – 2min e 44 seg – correspondente a uma consulta ao sistema de dados que, conforme demonstramos, motiva as sucessivas operações de reparo dirigidas a um único enunciado.

ESQUEMA 3



A representação formal da atividade conversacional assemelha-se àquela que corresponde ao fenômeno registrado na conversa cotidiana (esquema 2), com a diferença de que, neste caso, o número de ocorrências de iniciações de reparo pelo outro é maior, fazendo estender a seqüência de turnos, cuja peculiaridade está também exibida no caráter parafrástico do texto.

7.1.1.3.

Perguntas para verificar e não para compreender

Nas seções anteriores, vimos que iniciações de reparo constituem estratégias – de funcionalidade específica no contexto sob análise – que muito freqüentemente, na fala do atendente, **remetem ao conteúdo informacional de pedidos de ação encaminhados à empresa pelo cliente**. Os procedimentos podem estar envolvidos em situações que dizem respeito ao **processamento do enunciado** ou em situações relativas à **credibilidade da informação**.

Estratégia extremamente relevante nas trocas em questão, iniciações de reparo pelo outro assumem, ainda, outra função e comportamento específico

quando incidentes em momentos da interação que se ocupam de uma atividade particular: o recolhimento de dados para checagem da identidade do cliente, tarefa que autoriza o cliente como interlocutor e permite encaminhar a solução de seus problemas. Tal função de iniciações de reparo já foi mencionada e ilustrada em 6.1.1. e pode ser novamente observada no fragmento abaixo:

(39) At12, p.250

- | | | |
|----|--------|--|
| 1 | Sérgio | <i>X-gás Fone</i> Sérgio bom dia. |
| 2 | Sara | boa tarde. é da <i>X-gás</i> ? |
| 3 | Sérgio | boa tarde. |
| 4 | Sara | é, boa tarde não. bom dia. |
| 5 | Sérgio | [bom dia, bom dia. correto. |
| 6 | Sara | eu quero passar a conta de gás pro meu nome, |
| 7 | Sérgio | correto, a senhora tem alguma conta de gás em mão, senhora? |
| 8 | Sara | não, eu não tenho, eu comprei o apartamento agora, eu tô com a |
| 9 | | escritura aqui na minha mão. |
| 10 | Sérgio | ãh, a senhora me informa o número o: o endereço do imóvel pra eu |
| 11 | | verificar? |
| 12 | Sara | é::: Rua Alberto Monteiro <i>trinta e seis</i> . |
| 13 | | <i>(4seg)</i> (barulho de digitação) |
| 14 | Sérgio | <i>trinta e seis?</i> |
| 15 | Sara | <i>é.</i> |
| 16 | Sérgio | <i>(14 seg.)</i> (barulho de digitação) |
| 17 | | qual o apartamento da senhora? |
| 18 | Sara | <i>é o setecentos e um.</i> |
| 19 | Sérgio | <i>(7 seg.)</i> |
| 20 | | <i>setecentos e um?</i> |
| 21 | Sara | <i>é.</i> |

No fragmento (39), a partir da linha 10, o atendente Sérgio ocupa-se de um dos sub-procedimentos previstos pelo *script* de atendimento: o protocolo de identificação do cliente. **Iniciações de reparo** efetuadas pelo falante atendente são procedimentos altamente envolvidos na organização dessas seqüências de turnos realizando-se enquanto **repetições** exatas da fala do outro. No exemplo acima, dos 8 turnos da seqüência de identificação do cliente, 6 estão envolvidos em procedimentos de **auto-reparo iniciado pelo outro**. As iniciações de reparo promovidas pelo atendente (turnos em azul) levam o cliente, sucessivamente, à confirmação de sua fala anterior (enunciado fonte e confirmação do enunciado, em verde).

O que distingue o procedimento “iniciação de reparo pelo outro” registrado nesse contexto particular daquele reconhecidamente envolvido na construção dos

processos de ajustamento da compreensão na conversa cotidiana e mesmo daqueles que já identificamos na conversa em *Call Center*?

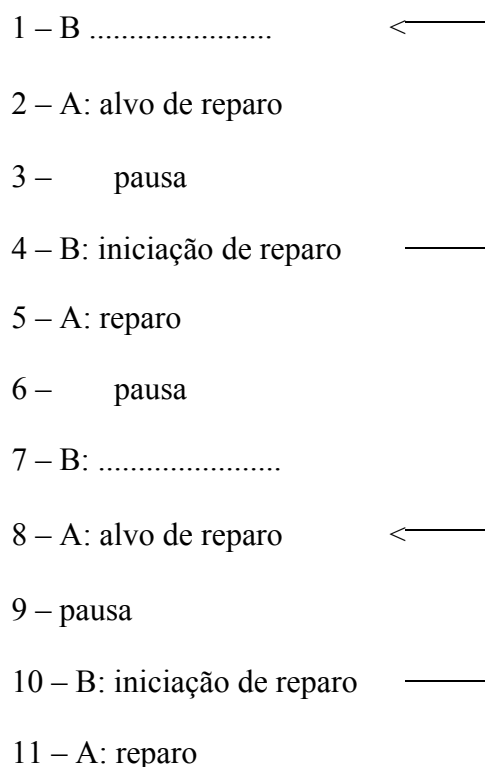
Devemos considerar que, particularmente nessa atividade, iniciações de reparo pelo outro são procedimentos previstos pelo *script* de atendimento como altamente relevantes para a atividade de recolher o tipo de informação em curso ("ouvir ativamente" implica "confirmar o que foi dito" – ANEXO II) e não decorrentes das contribuições imediatas dos participantes em interação. Através do procedimento de iniciar reparo, como se pode observar no fragmento acima, o atendente procura confirmar **cada uma das informações** recebidas antes de digitá-las e, conseqüentemente, ter acesso aos dados do cliente.

O que se observa é que esse tipo de procedimento compõe um tipo de episódio específico que constitui apenas mais uma das atividades em curso nos encontros de atendimento analisados: a atividade conjunta de **ditar/digitar** que reúne atendente e cliente em movimentos sincrônicos que sinalizam o compartilhamento do enquadre comunicativo proposto.

Algumas das perguntas que costumam introduzir a atividade a ser realizada ("a senhora me informa o número o: o endereço do imóvel pra eu **verificar**?"; "pode me **confirmar** o nome do titular da conta, senhora?") fornecem um enquadre comunicativo a partir do qual atendente e cliente passam a atuar. O atendente emoldura as trocas de modo a sinalizar a natureza das ações a serem executadas. Os participantes, na maior parte dos casos analisados, compartilham um conhecimento comum a respeito desse tipo de troca, nos quais a confirmação de cada uma das informações fornecidas é estratégia relevante num contexto de **verificação de informação**.

As iniciações de reparo registradas nesses episódios podem formatar o texto conversacional de diferentes maneiras. Um dos principais formatos assumidos está representado pelo esquema abaixo e corresponde ao fenômeno observado no fragmento anterior, no qual se pode observar o atendente digitando os dados logo após receber a informação e, em seguida, pedindo confirmação de cada uma das informações oferecidas pelo cliente. Pausas maiores podem ocorrer nesses episódios (L16) e correspondem a uma outra atividade em curso, paralela à troca verbal entre atendente e cliente: a atividade de acessar e checar os dados do cliente no computador.

ESQUEMA 4



O esquema representa "B", o atendente, pedindo uma informação. O turno seguinte registra a resposta do cliente que será alvo de reparo e assim sucessivamente. Num outro tipo de seqüência, como a que se observa no fragmento (40), temos o atendente efetuando iniciação de reparo apenas quando o cliente termina de ditar toda a informação.

(40) At15, p.256

- | | | |
|----|---------|---|
| 7 | Márcio | correto. qual e o número de cliente da senhora? |
| 8 | Marilda | o número de cliente é dois sete, |
| 9 | Márcio | sim, |
| 10 | Marilda | quatro dois, |
| 11 | Márcio | quatro dois, |
| 12 | Marilda | sete meia, ... traço zero. |
| 13 | Márcio | momento. |
| 14 | | (3 seg) (barulho de digitação) |
| 15 | Márcio | está em nome de quem, senhora? |
| 16 | Marilda | tá no nome de Marilda Fonseca Pereira. |
| 17 | Márcio | qual o telefone pra contato? |
| 18 | Marilda | oito quatro, ai perdão (hh) quatro cinco do(h)is eu estava com |
| 19 | | outro número na cabeça. |
| 20 | Márcio | quatro cinco dois, |

- 21 Marilda **oito três,**
 22 Marilda **oito três,**
 23 Marilda **quatro um,**
 24 Márcio **quatro um?**
 25 Marilda **é.**

Essas seqüências correspondem, na maior parte dos casos, ao processamento de números extensos que o atendente vai recolhendo e digitando aos poucos. O controle sobre essa atividade, no caso do fragmento (40) é feito a partir de duas operações: **repetições da fala do outro**, como sinalização de que a fala foi devidamente processada e de que o falante pode prosseguir; e **iniciação de reparo pelo outro**, que pede confirmação da informação imediatamente antecedente.

O esquema 5, exposto a seguir, pode ser observado, sobretudo, nas linhas de 18 a 25. Esse procedimento inclui uma iniciação de reparo apenas ao final da atividade e que se constitui na repetição exata da última informação recolhida, com entonação de pergunta. O procedimento parece, ao mesmo tempo, sinalizar o fim da atividade ou de uma etapa dela⁵⁵.

ESQUEMA 5

- 1 – B:
- 2 – A: alvo de reparo <—
- 3 – B: repetição do outro —
- 4 – A: alvo de reparo <—
- 5 – B: repetição do outro —
- 6 – A: alvo de reparo <—
- 7 – B: **iniciação de reparo** —
- 8 – A: reparo

⁵⁵ Os dois formatos expostos podem ser percebidos como mais recorrentes, e observa-se que sofrem algumas variações como no caso de iniciações de reparo que, ao final da seqüência (esquema 5), retomam todo o enunciado e não apenas uma parcela dele, ou seja, retomam todo o número fornecido pelo cliente. Outro formato, menos freqüente que os expostos, pôde ser observado: é o caso em que o cliente dita pausadamente todo o número de uma só vez, e o atendente, após digitá-lo, pede confirmação, repetindo todo o número. Há, ainda, casos mais raros em que não se registra nenhuma iniciação de reparo, ou seja, o cliente dita a informação solicitada e o atendente digita essa informação sem pedir nenhuma confirmação.

A recorrência de iniciações de reparo na fala do atendente nos episódios relativos à efetivação do protocolo de identificação de cliente insere-se, portanto, numa atividade específica: a atividade de digitar uma informação ditada pelo outro. Nesse contexto, iniciações de reparo pelo outro assumem função diversa daquela diretamente envolvida nos processos de compreensão e processamento da informação. Pedidos para confirmar são, aqui, um recurso que visa verificar a correção das informações a serem digitadas.

A condução da atividade, a cargo do atendente, se faz pelo recurso à repetição e por pedidos de confirmação (que assumem a forma de repetição exata da fala do outro com entonação de pergunta), procedimentos que auxiliam a execução da dupla atividade de ouvir e digitar, pois possibilitam dosar a informação em situações de sobrecarga cognitiva como o que ocorre nessa etapa do atendimento, em que o atendente deve recolher várias informações como nome, endereço, número de telefone, número de cliente etc. O formato do texto nesses episódios põe em evidência a co-responsabilidade de cliente e atendente sobre as informações veiculadas e sobre o sucesso da tarefa executada. A fala subsidia e monitora a execução de uma tarefa e repetições sucessivas garantem seu sucesso. Confirmar a fala para digitar os dados e acessar o sistema é um procedimento que qualifica e agiliza o serviço já que pode vir a prevenir erros.

7.1.1.4.

Quando o adiamento da negociação é regra

A teoria sobre reparo menciona o adiamento das operações de iniciação de reparo como exceção à regra de negociar mal entendidos ou incompreensões tão logo surjam (Schegloff, 2000, p.215). Quando tais adiamentos acontecem na conversação espontânea, eles sugerem uma atitude **cooperativa** da parte do falante que inicia o reparo. Pode-se adiar um procedimento de reparo em reconhecimento ao direito ao turno de um outro falante envolvido na conversa, em atenção ao momento mais apropriado para iniciá-lo sem que o falante em curso seja interrompido ou mesmo pela necessidade de demonstrar compreensão ou aceitação do que o outro diz.

A mesma teoria menciona também a hipótese de que o que surge como exceção na conversa espontânea parece despontar como comportamento canônico

em alguns contextos institucionais (Schegloff, 2000, p.220). Nesta seção queremos contribuir com a confirmação dessa hipótese, apresentando o contexto de produção da fala aqui investigado como cenário no qual o deslocamento de iniciações de reparo constitui procedimento corrente. Esse procedimento de reparo ganha organização específica em resposta à mediação da burocracia que pré-determina a ordenação dos tópicos discursivos a serem negociados. É que ocorre no fragmento abaixo, já analisado:

(29)

- | | | |
|----|---------|---|
| 1 | Luísa | <i>X-gás Fone Luísa. bom dia. (...)</i> |
| 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 queira 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? |
| 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. |

Os três turnos destacados compõem um procedimento de **auto-reparo iniciado pelo outro**. A iniciação de reparo operada pelo atendente desloca-se de sua posição natural, turno 4 (L6), para o turno 9 da sequência (L12). A operação é finalizada no turno 10 (L13) por meio de uma paráfrase que retoma o pedido da cliente.

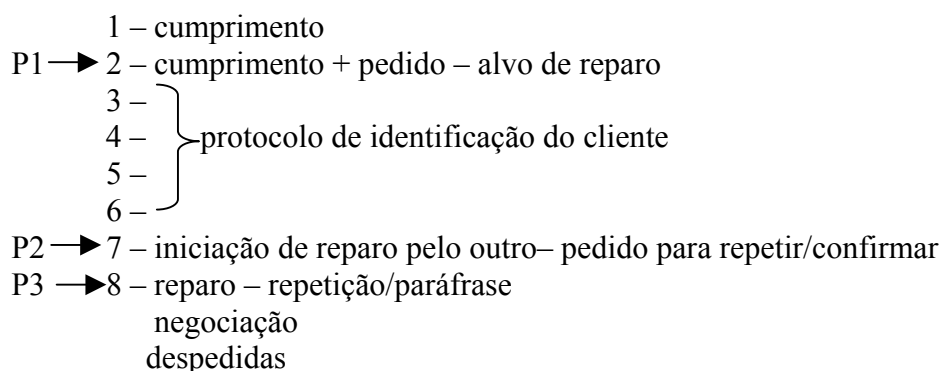
Organizados em sub-procedimentos, os atendimentos analisados costumam apresentar o formato exibido acima: cumprimentos (L1-2), encaminhamento do problema pelo cliente (L3-5), protocolo de identificação do cliente (L6-11), negociação do problema (a partir de L8), acrescentando-se a fórmula de fechamento (ver em 6.1)

Podemos observar que a efetivação do procedimento que identifica o cliente como um cliente da empresa, através da averiguação dos dados por ele fornecidos, tem precedência sobre a negociação entre cliente e empresa. O protocolo de identificação do cliente é instrumento de ratificação da fala do interlocutor e

legítima a negociação do problema encaminhado à empresa. Muito frequentemente, o tópico introduzido pelo cliente no início da conversa e, em seguida, descartado em função da precedência do procedimento burocrático, será re-introduzido através de uma operação de **iniciação de reparo**. Portanto, nesse contexto, é regra que o falante cliente repita seu pedido, como se não tivesse sido ouvido pelo interlocutor ou como se sua contribuição não tivesse merecido a devida atenção em determinado momento da interação.

Procuramos esboçar, a seguir, o esquema de uma seqüência de turnos que organiza boa parte dos eventos estudados. Poderíamos representá-la do seguinte modo:

ESQUEMA 6



As posições P1, P2 e P3 são posições que acomodam procedimentos de **auto-reparo iniciado pelo outro**. A distância entre P1 (que aloca o turno alvo do reparo) e P2 (que inicia uma operação de reparo dirigida ao conteúdo do turno alocado em P1) demonstra a relevância de **adiamentos de iniciação de reparo pelo outro** para o funcionamento da conversa no tipo de evento focado, marcado pela regulação burocrática e pela mediação tecnológica que faz funcionar a burocracia.

Apenas alguns poucos episódios remodelam o formato acima esboçado. Uma intervenção diferenciada do atendente pode, por exemplo, excluir o procedimento de iniciação de reparo. O atendente, demonstrando particular atenção à contribuição primeira de seu interlocutor, logo após concluir a identificação do cliente, responde ao pedido feito anteriormente, dando continuidade à negociação encaminhada pelo cliente em seu primeiro turno. É o que acontece no fragmento (36), analisado no capítulo anterior:

(36)

- 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.

A orientação do cliente para a natureza burocrática do evento pode também remodelar o formato, conforme veremos adiante, em exemplo que constitui exceção no *corpus* analisado.

7.1.1.5.

Sobre a funcionalidade de iniciações de reparo no contexto em foco: concluindo

Iniciações de reparo pelo outro apresentaram-se como procedimento de máxima relevância para a organização do texto conversacional nos atendimentos analisados. Tais procedimentos revelam que, nesse contexto de produção da fala em interação:

- i) a construção dos sentidos daquilo que diz o cliente é tarefa que requer a recuperação de parcelas de informação. Nesse sentido, **sucessivas iniciações de reparo dirigidas a um único enunciado** (esquema 1) garantem o processamento parcial da informação veiculada, já que o processamento da fala é apenas uma das atividades em jogo e nem sempre a principal ou precedente;

- ii) o valor de verdade do que o cliente diz deve ser certificado, pois é a voz da empresa que define a realidade a partir da qual o atendente deverá atuar. Nesse sentido sucessivas **iniciações de reparo dirigidas a um único enunciado** (esquema 3) procuram certificar-se da credibilidade da informação oferecida pelo cliente;
- iii) a precisão das informações oferecidas pelo cliente deve ser garantida, pois produzir fala é parte de uma tarefa a ser executada conjuntamente pelos participantes – a tarefa de acessar o cadastro do cliente. Nesse sentido, **iniciações de reparo dirigidas a cada uma das informações veiculadas** são procedimentos que visam otimizar a tarefa a ser executada de modo a inibir erros e agilizar o atendimento;
- iv) o momento em que a negociação entre empresa e cliente deve ser introduzida é pré-determinado, pois o procedimento burocrático de ratificação do interlocutor como cliente tem precedência sobre a necessidade que motiva o contato com a empresa. Nesse sentido **iniciações de reparo adiadas** constituem um procedimento que autoriza o início da negociação entre empresa e cliente, após o cumprimento de tópico precedente.

7.1.2.

Sobre a orientação dos participantes para as especificidades contextuais

Nas seções anteriores dedicamo-nos a recuperar o formato do texto conversacional, reconhecendo a relevância, para sua organização, de procedimentos de **iniciação de reparo** operados pelo atendente. Pudemos também relacionar essa atividade à natureza institucional dos encontros, reconhecendo sua importância para a realização das diferentes tarefas a serem executadas. Nesse percurso, a mediação da tecnologia e da burocracia foi apontada como um importante dado contextual organizador das trocas entre atendente e cliente.

Nesta seção, dedicamo-nos a mostrar como os participantes agem localmente demonstrando compartilhamento dos vários enquadres em jogo nos eventos, de modo a construir uma sincronia de ações que modela o texto conversacional de forma peculiar. Os participantes, nesses eventos, consideram

particularmente a mediação da tecnologia, para produzir inferências adequadas a respeito das contribuições uns dos outros.

7.1.2.1.

Orientando a ação para a presença do computador

A investigação da operação de **iniciar reparo** revelou a relevância da atividade de **confirmar o que foi dito**; pedidos de confirmação da fala sucedem-se na organização do texto conversacional. A análise dos dados revelou também que, no cenário particular que aqui investigamos, a exemplo do que ocorre na conversa cotidiana, qualquer que seja a operação de iniciar reparo na fala do outro, o procedimento abrangerá três turnos de uma seqüência, como bem demonstram os esquemas expostos.

O *design* de turnos que comporta operações de reparos iniciados pelo outro, demonstra que esse procedimento envolve: i) o turno alvo de reparo; ii) o "turno seguinte", no qual o reparo é iniciado pelo outro e que exhibe, em muitos casos, pedidos de confirmação da fala; iii) um terceiro turno que comportará o reparo propriamente dito, a confirmação da fala inicial ou uma correção ou retificação dela.

No entanto, procedimentos desviantes foram registrados em nosso *corpus*: estamos falando, mais precisamente, de uma categoria particular de "pedidos de confirmação" que não replicam as fórmulas canônicas e que compõem uma seqüência de dois turnos. O funcionamento desse procedimento sinaliza a orientação dos participantes para uma especificidade do contexto: a presença de dados do computador como contribuição acrescida às contribuições dos falantes.

(41) At 14, p.255

- | | | |
|---|----------|--|
| 1 | Lizandra | X-gás Lizandra boa tarde. |
| 2 | Hilda | boa tarde Lizandra. eu sou, meu número de cliente de vocês é |
| 3 | | sete oito zero, nove sete nove traço seis. |
| 4 | Lizandra | em nome de quem esta a conta, se [nhora ?] |
| 5 | Hilda | [Hilda Barbosa Soares.] |
| 6 | Lizandra | qual o telefone para contato? |
| 7 | Hilda | é quatro oito dois dois um sete oito. |
| 8 | Lizandra | o endereço é Paulo Freire cinco [nove dois,] |
| 9 | Hilda | [cinco nove dois] cento e um. |

Diante dos dados expostos no computador a atendente pede confirmação de endereço. A fórmula do pedido é: "o endereço é Paulo Freire cinco nove dois.". A sobreposição registrada na linha 9 sinaliza a orientação da cliente para a tarefa de confirmação de informação. A cliente toma o turno, confirma a informação e a complementa oferecendo o número do apartamento. Nestes casos, pedidos de confirmação não remetem a uma informação oferecida pelo outro no turno anterior, mas a uma informação já dada, constante do sistema informatizado, e que deve ser confirmada.

A orientação dos participantes clientes para esse novo tipo de **pedido de confirmação** pode ser melhor observada em episódios que registram novas fórmulas para efetuar o mesmo pedido, fórmulas menos explícitas para indicar a atividade de confirmar **endereço** enquanto um tópico ainda não inserido na troca entre atendente e cliente. É o que se pode observar nos fragmentos seguintes.

(42) At6, p.239

- | | | |
|----|-------|--|
| 1 | Elena | <i>X-gás Fone</i> Elena, bom dia. |
| 2 | Vânia | bom dia Elena. por gentileza eu gostaria de reclamar a minha |
| 3 | | conta do gás. |
| 4 | Elena | pois não, senhora. |
| 5 | Vânia | a minha conta normalmente vem vinte reais, vinte e cinco. dessa vez |
| 6 | | veio cinquenta e cinco e oitenta e um. |
| 7 | Elena | qual o seu número de cliente por favor? |
| 8 | Vânia | eh:: >cinco quatro, três oito, oito nove, zero.< |
| 9 | Elena | está em nome de quem? |
| 10 | Vânia | Vânia Maria de Albuquerque. |
| 11 | | (11 seg.) |
| 12 | Elena | Rua Monteiro Lo[Bato] 1524 cobertura dois. |
| 13 | Vânia | [é.] [casa dois. |
| 14 | Elena | casa dois. perdão. sim. vou fazer o seguinte, senhora, eu vou eh pedir |
| 15 | | uma verificação de leitura pra ser feita... no caso amanhã. |

Cliente e atendente orientam suas ações para a tarefa a ser executada: a tarefa de checar os dados oferecidos pelo cliente com aqueles constantes do sistema de dados acessado pelo atendente. Na linha 12, temos um pedido de confirmação. A atendente, após solicitar o nome e o número de cliente, solicita que a cliente confirme seu endereço através da seguinte contribuição: "Rua Monteiro Lobato 1542 cobertura dois.". A fórmula utilizada para solicitar confirmação de endereço, normalmente uma pergunta do tipo "pode me informar o endereço?" ou "o endereço é rua X?", é substituída por um enunciado afirmativo

que recupera o endereço da cliente. Essa iniciação de reparo ocorre depois de uma pausa longa (L11), de onze segundos, na conversa entre os participantes, que corresponde ao tempo empreendido na tarefa de acessar os dados da cliente no computador.

O procedimento peculiar de iniciação de reparo que a atendente dirige à cliente é devidamente processado como uma contribuição que remete à informação recolhida do texto do computador, informação que deve se checada e que, para tal, requer confirmação do outro. A confirmação é fornecida pela cliente no turno seguinte, linha 13, com o acréscimo de uma correção da fala do outro ("*casa dois*"). O enunciado afirmativo da atendente é, portanto, interpretado como um pedido de confirmação de endereço, e a pausa de onze segundos certamente constitui uma pista relevante que permite à cliente processar o enunciado afirmativo como um pedido de confirmação de endereço. Um novo exemplo merece ser observado:

(43) At13, p.252

73	Jairo	zero doze,
74	Francisco	zero doze,
75	Jairo	cinco dois três,
76	Francisco	cinco dois três,
77	Jairo	oito nove um,
78	Francisco	oito nove um,
79	Jairo	traço onze.
80	Francisco	traço onze.
81	Jairo	ok? é Solange Mendes Gonçalves.
82	Francisco	Gabriel Rezende trezentos e vinte e dois bloco b?
83	Jairo	como?
84	Francisco	Gabriel Rezende trezentos e vinte e dois bloco b?
85	Jairo	perfeitamente. é esse mesmo.

O fragmento exhibe o cliente fornecendo, parceladamente, seu número de identificação de cliente para que se faça a checagem com os dados do computador. As repetições da fala do outro sinalizam ações sincronizadas entre atendente e cliente. Na linha 81, uma interessante contribuição do cliente ratifica sua adequação ao enquadre "checagem de informações" ("ok? é Solange Monteiro Gonçalves"). O cliente antecipa-se e, após fornecer um número de cliente, fornece também ao atendente um nome, parecendo crer que a identidade do cliente está suficientemente confirmada.

O movimento seguinte do atendente revela que ele compreende devidamente a contribuição do outro, inserindo outro tópico a ser confirmado: o endereço. As duas perguntas seguintes do atendente sinalizam a continuidade do procedimento de verificação e recuperam uma fórmula semelhante à registrada no fragmento anterior. Neste último caso, no entanto, o atendente, embora enuncie um endereço com entonação de pergunta, suprime de seu pedido de confirmação a palavra "rua" ou "endereço", pistas relevantes neste contexto.

O interessante a ser observado é que, no caso deste fragmento, o cliente parece não compreender, de imediato, o significado da primeira contribuição de seu interlocutor (L82) como um pedido de confirmação do endereço da cliente nomeada no turno anterior. Essa incompreensão motiva uma operação de **iniciação de reparo** no turno seguinte (L83) que, por sua vez, leva o atendente a repetir a fórmula de pedido de confirmação já utilizada:

- | | | |
|----|-----------|---|
| 82 | Francisco | Gabriel Rezende trezentos e vinte e dois bloco b? |
| 83 | Jairo | como? |
| 84 | Francisco | Gabriel Rezende trezentos e vinte e dois bloco b? |
| 85 | Jairo | perfeitamente. é esse mesmo. |

A dificuldade inicial enfrentada pelo participante cliente diante da natureza desviante do procedimento de pedir confirmação de endereço e, sobretudo, sua imediata capacidade de interpretar a nova, e mesma, contribuição do atendente, são ações que fazem confirmar a orientação dos participantes para a natureza institucional da fala-em-interação nesse contexto. Particularmente significativa é a ação do atendente que, respondendo à iniciação de reparo o cliente, retoma a mesma fórmula de pedido de confirmação de endereço como uma contribuição legível nesse contexto.

Dos atendimentos analisados emerge, portanto, uma outra categoria de pedidos de confirmação - aqueles que remetem não à informação oferecida durante a troca em curso, mas à informação disponível no sistema de dados. Esse procedimento formata o texto conversacional de forma peculiar ao exibir um pedido de confirmação envolvido em uma sequência de dois turnos apenas, apontando para um traço caracterizador da interação: a intervenção do meio tecnológico nas trocas entre atendente e cliente. Pedidos de confirmação, nesse

contexto, recuperam não a contribuição imediata do interlocutor, mas uma informação compartilhada que deve ser confirmada.

Uma outra sequência desviante envolvendo pedidos de confirmação revela também a orientação dos participantes para a mediação da tecnologia permeando as trocas entre os falantes. Como se pode observar pela marcação de cores que destaca a operação, o pedido de confirmação insere-se numa sequência de quatro turnos:

(44) At1, p.228

- | | | |
|----|--------|--|
| 1 | Samuel | <i>X-gás</i> Samuel bom dia. |
| 2 | Alice | bom dia::, é o seguinte, eu gostaria de- de hum- marcar uma instalação |
| 3 | | do relógio no meu- no meu- préd- no meu apartamento, no caso, |
| 4 | | porque ... ainda não tem. |
| 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. |
| 15 | | (37 seg.) (vozes ao fundo e barulho de digitação) |
| 16 | Samuel | olha só, o apartamento mil quinhentos e nove não tem o medidor |
| 17 | | instalado. correto? |
| 18 | Alice | [não tem. |
| 19 | Samuel | [não tem não. nós temos um custo pra essa colocação. |
| 20 | Alice | uhm. |
| 21 | Samuel | que é um valor de cinquenta reais. |

Sinalizamos os procedimentos envolvidos numa operação de iniciação de reparo pelo outro. Como nas sequências canônicas, o atendente, após efetivar o protocolo de identificação do cliente, retorna ao pedido encaminhado no primeiro turno do cliente e o faz através de um **pedido de confirmação**: "olha só, o apartamento mil quinhentos e nove não tem medidor instalado. correto?". Também aqui uma nova fórmula é utilizada para retomar o tópico do cliente. O atendente, após uma pausa de 37 segundos (L15), faz uma afirmação, já feita pela cliente (L2-4), e a ela acrescenta um pedido de confirmação: "correto?".

A orientação dos participantes para a natureza mediada da troca de informação pode ser mais claramente percebida pelo fenômeno que se segue: dois dos turnos da sequência que acomoda a operação de reparo iniciado pelo outro

exibem duas confirmações quase simultâneas da informação a ser checada, construindo um seqüência de quatro turnos. Quem pede confirmação o faz de uma informação já dada e, ao mesmo tempo em que recebe, oferece confirmação da informação. A peculiaridade das trocas verbais nos eventos estudados pode ser, portanto, observada, pelo *design* da seqüência de turnos que exhibe a orientação dos participantes para as especificidades do contexto.

7.1.2.2.

Orientando a ação para a presença da burocracia

A orientação para as peculiaridades das trocas no contexto estudado pode ser também observada em situações nas quais a ação do participante é capaz de remodelar o formato canônico assumido pelo texto conversacional nesses eventos. Na seção 7.1.4, esboçamos uma seqüência de turnos que corresponde à macro-organização da maior parte dos eventos analisados, o que revela a competência dos clientes em lidar com o caráter institucional da fala-em-interação. No entanto, em alguns casos, a ruptura da seqüência canônica pode também ser tomada como evidência empírica da orientação dos participantes para as especificidades do contexto. O fragmento (44), parcialmente analisado, exhibe, em seus primeiros turnos, a orientação do cliente para a natureza burocrática do encontro. Da atuação do cliente Hilda - que exclui um dos sub-procedimentos pressupostos pela agenda (o encaminhamento do problema pelo cliente) - deriva o remodelamento da seqüência canônica.

(45) At14, p.255

- | | | |
|----|----------|---|
| 1 | Lizandra | X-gás Lizandra boa tarde. |
| 2 | Hilda | boa tarde Lizandra. eu sou, meu número de cliente de vocês é |
| 3 | | sete oito zero, nove sete nove traço seis. |
| 4 | Lizandra | em nome de quem esta a conta, se [nhora ?] |
| 5 | Hilda | [Hilda Barbosa Soares.] |
| 6 | Lizandra | qual o telefone para contato? |
| 7 | Hilda | é quatro oito dois dois um sete oito. |
| 8 | Lizandra | o endereço é Paulo Freire cinco [nove dois] |
| 9 | Hilda | [cinco nove dois] cento e um. |
| 10 | Lizandra | pois não, senhora? |
| 11 | Hilda | é o seguinte, é que eu já solicitei que fosse feita cobrança em |
| 12 | | débito automático, Banco Itaú, |
| 13 | Lizandra | sim. |

No fragmento (45), a cliente Hilda remodela a seqüência com a contribuição do turno 2. Ao invés de encaminhar o problema à empresa, a cliente ocupa o turno apresentando-se como cliente e fornecendo seus dados para verificação e checagem pelo atendente. O **auto-reparo intraturno** operado por ela é exemplar para ratificar a ação orientada para a natureza burocratizada do evento, no qual o procedimento de identificação do interlocutor como cliente tem precedência sobre a negociação encaminhada: "[Eu sou,] meu número de cliente de vocês é cinco oito zero. oito cinco nove traço sete."

A cliente, bastante cooperativa, antecipa a efetivação do sub-procedimento "protocolo de identificação do cliente" e apenas apresenta seu pedido na linha 11. Dos atendimentos analisados, é esse um caso único, os demais revelam que clientes devem ser guiados pelos atendentes para que se cumpram os procedimentos previstos pela agenda da instituição. O remodelamento da seqüência, nesse caso, excluiu também a operação de **iniciação de reparo** que sinaliza o momento relevante de iniciar a negociação, já que a cliente foi capaz de agir competentemente reconhecendo o momento adequado para introduzir sua solicitação à empresa.

7.2. Auto-reparos intraturnos

7.2.1 Sobre a natureza híbrida da fala do atendente

A análise das operações de auto-reparo promovidas na conversa cotidiana, bem como em outros contextos de fala menos pessoais, além de revelar a importância desses procedimentos para o processo interativo, revela ser o reparo um procedimento constitutivo da atividade de construção do texto falado (Schegloff, 1979; Koch, 1996; Marcuschi, 1996; Hilgert, 1989; Barbosa, 1999). O fenômeno da disrupção na fala, portanto, não deve ser tomado como um incidente de percurso, mas como componente da complexa tarefa de coordenar ações e produzir fala. Essa atividade exige monitoramento contínuo das próprias contribuições e das contribuições do outro, bem como das sinalizações contextuais várias que podem vir a exigir remodelamento, mudança de direção da fala em curso.

Operações de **auto-reparo intraturno**, ou seja, aquelas promovidas pelo próprio falante no curso de produção da própria fala, de modo especial, põem à mostra o trabalho de rascunhagem que caracteriza a produção da fala em interação, ao exibir procedimentos como cortes, retomadas, rupturas, intervalos de silêncio, hesitações e outras turbulências, todos estes sinais de que a fala está sendo processada. Nesse sentido, pode-se dizer da fala o que já se disse da escrita – "Escrever é cortar"⁵⁶-, não obstante suas inúmeras diferenças.

Uma dessas diferenças interessa, de perto, a esta análise e diz respeito às estratégias de formulação envolvidas nas atividades de produzir fala e de produzir escrita: neste último caso omite-se o processo de rascunhagem, os procedimentos de ajustamento aos quais o escritor também recorre para chegar ao seu produto final; no caso de produzir fala, os procedimentos de planejamento e (re)planejamento estão à mostra, de modo que falar em processamento on line da fala implica falar em reparos.

O estudo sistemático dos procedimentos de **auto-reparo** (Schegloff *et al*, 1977; Barbosa, 1999) também relacionou operações de reparo regressivo a uma maior capacidade de monitoramento da tarefa de processamento da fala e operações de reparo progressivo a situações de busca da expressão, dificuldades de processamento e, no extremo, perda da palavra. De qualquer forma, seja qual for o procedimento, eles serão sempre esperados quando se tem fala em processamento.

A análise dos procedimentos de **auto-reparo** operados na conversa produzida em *Call Center* revelou, num primeiro exercício de observação dos dados⁵⁷, maior incidência de procedimentos de auto-reparo na fala de clientes que na fala de atendentes, como bem se pode observar nos fragmentos recortados para análise neste trabalho, inclusive o que analisamos a seguir. Nossa hipótese relativa ao fenômeno postula a forte interferência do *script* de atendimento sobre a produção da fala destes participantes. A fala *scriptada* dos atendentes, omitindo os procedimentos de rascunhagem que caracterizam a produção da fala, aproxima

⁵⁶ A metáfora de Drummond, "escrever é cortar palavras", diz da árdua tarefa do escritor e do poeta, oculta sobre o produto "acabado" que é a escrita.

⁵⁷ A observação do fenômeno do reparo na fala de clientes não contou com uma análise sistemática. Uma observação superficial dos dados, auxiliada por marcações que permitissem observar a presença do procedimento na fala de um e outro participante, é o que sustenta nossa afirmação.

seu texto da modalidade escrita, tornando peculiar sua participação num evento de comunicativo pautado no diálogo.

A investigação dos procedimentos de auto-reparo operados na fala do falante atendente, no cenário particular que aqui analisamos, permite, ainda, associar a incidência maior ou menor de operações de reparo ao tipo de atuação assumida pelo falante (ver em 6.3.). Quanto mais próxima for essa atuação da atuação de um falante canônico, maior o número de operações de reparo. Quanto mais planejada - em nosso caso, mais apoiada em material escrito – menor o número de reparos.

Exibimos abaixo um fragmento, parcialmente analisado no capítulo anterior (6.3.), que ilustra a relação entre a sintaxe da fala do atendente e o tipo de atuação assumida por ele⁵⁸.

(46) At3, p.232

- | | | |
|----|--------------|---|
| 1 | T1- Valter | <i>X-gás Valter. bom dia.</i> |
| 2 | T2- 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 | T3- Valter | <i>qual o número do cliente por favor?</i> |
| 6 | T4- Telma | só um minutinho. quarenta, |
| 7 | T5- Valter | <i>quarenta,</i> |
| 8 | T6- Telma | meia um, |
| 9 | T7- Valter | <i>meia um,</i> |
| 10 | T8- Telma | vinte e dois zero. |
| 11 | T9- Valter | <i>está em nome de quem?</i> |
| 12 | T10- Telma | Telma Ferreira Alves. |
| 13 | | (17 seg.) (barulho de digitação e vozes ao fundo) |
| 14 | T11- Valter | <i>só um momento por favor.</i> |
| 15 | T12- Telma | pois não. |
| 16 | | (2 min. 20 seg.) |
| 17 | T13- Vallter | <i>senhora, foi feita a verificação no dia vinte e nove,</i> |
| 18 | T14- Telma | sim, |
| 19 | T15- Valter | <i>sim. e está confirmando. a sua conta está correta. a leitura foi de</i> |
| 20 | | <i>quarenta metros cúbicos no dia vinte e nove. a leitura no dia vinte</i> |
| 21 | | <i>estava em trinta.</i> |
| 22 | T16- Telma | ahã. |
| 23 | T17- Valter | <i>está confirmado.[é que] é que a primeira conta da senhora ... foi:- o</i> |
| 24 | | <i>período de consumo que foi marcado senhora foi de q- cinco dias. o</i> |
| 25 | | <i>medidor foi instalado no dia ci- quinze, de sete dias. e a leitura foi</i> |
| 26 | | <i>feita no dia vinte e dois. por isso que foi apenas de três metros</i> |
| 27 | | <i>cúbicos.</i> |
| 28 | T18- Telma | mas, é:: esse- esse fornecimento, o gás natural e o- e o manufaturado |
| 29 | | tem diferença? |

⁵⁸ Os turnos do atendente, nosso foco de interesse, estão sinalizados em azul; neles destacamos em vermelho os procedimentos de reparo intraturno. Para facilitar a análise, numeramos os turnos neste episódio.

- 30 T19- Valter tem diferença na tarifa, senhora.
- 31 T20- Telma tem diferença na tarifa.
- 32 T21- Valter tem sim senhora.
- 33 T22- Telma quer dizer que até nisso eu to perdendo. tanto que eu consumi eu vou eu vou pagar?
- 34
- 35 T23- Valter exato.
- 36 T24- Telma é. o outro não é assim. tem uma tarifa mínima de tantos metros cúbicos.
- 37
- 38 T25- Valter não. mas se a senhora ultrapassar essa tarifa, a senhora co - pa- é:: é
- 39 cobrado o que é [excedente]
- 40 T26- Telma [c e r t o]. esse aqui qual é- qual é o tanto de
- 41 metros cúbicos pra tarifa?
- 42 T27- Valter zero a sete metros cúbicos.
- 43 T28- Telma zero a sete metros cúbicos de:: consumo. né?
- 44 T29- Valter exato.
- 45 T30- Telma é mensal. a tarifa é de quanto?
- 46 T31- Valter essa ta- essa taxa mínima é de sete reais e treze.
- 47 T32- Telma sete reais e treze, né? eu acho que foi por isso que foi três metros
- 48 cúbicos. porque foi o seguinte, eu tenho pra mim, por que houve-
- 49 houve algum tipo de- de- de- de problema aqui, entendeu? só que eu
- 50 não tava sabendo. então deve ter sido alguma coisa a ver com com:: a
- 51 instalação do aquecedor por exemplo novo que foi colocado, né? e
- 52 eles andaram mexendo ali. tavam fazendo um trabalho também, no
- 53 banheiro, na parte hidráulica, né? então não sei se de repente isso aí
- 54 a- aumentou o consumo, não que tenha sido o mesmo consumido,
- 55 mas talvez pela ma- assim o manuseio da coisa toda ali né? pode ser.
- 56 é. vamos ver. é:: vinte e sete metros cúbicos é muita coisa não é?
- 57 T33- Valter não:: senhora. seria uma média de um metro cúbico por dia. a senhora
- 58 deve tá estranhando porque a primeira conta da senhora foram três
- 59 metros cúbicos. mas o faturamento da primeira conta foi de apenas
- 60 sete dias.
- 61 T34- Telma pois é. meu filho =
- 62 T35- Valter = o medidor da senhora foi instalado no dia quinze, a leitura
- 63 foi feita no dia vinte e dois.
- 64 T36- Telma pois é. mas acontece que eu não estava usando o aquecedor nesse
- 65 período... né? e nem fogão... entendeu? por isso que eu to te dizendo
- 66 que eu não=
- 67 T37- Valter =mas senhora, então esse consumo de trinta metros cúbicos seria-
- 68 estaria correto. já que já que nesse período a senhora passou a utilizar
- 69 o aquecedor do fogão.
- 70 T38- Telma nã::o.
- 71 T39- Valter dia vinte e dois=
- 72 T40- Telma =eu passei- eu usei- eu comecei- quando eu fiz a, quando a minha
- 73 conta chegou, eu liguei no mesmo dia, porque eu estranhei o valor.
- 74 tinha assim uma semana que o meu aquecedor tinha sido instalado. e
- 75 não não existe o consumo assim de ficar duas horas no chuveiro, com
- 76 o aquecedor ligado. entendeu? o fogão também é utilizado o normal,
- 77 não faço bolos, não faço, entendeu? então eu to eu to tentando te
- 78 dizer o seguinte que o meu consumo normal, eu creio, que não passa
- 79 desse- desse mínimo não. porque eu morei num outro endereço, não
- 80 pelo fato de ser, manufaturado ou não, porque a tarifa você disse é a
- 81 mesma coisa.
- 82 T41- Valter não. mas o manufaturado a tarifa é de zero- a taxa mínima ia de zero
- 83 a dezo::ito.
- 84 T42- Telma não. eu sei=

- 85 T43- Valter =essa é de zero a sete.
- 86 T44- Telma é:: a minha- a minha tarifa de lá, mensal todos os meses eu pagava
- 87 oito reais.
- 88 T45- Valter pois é. é a taxa mínima do gás manufacturado.
- 89 T46- Telma entendeu? então é isso que eu to te dizendo. e eu vivia uma vida
- 90 normal. não fazia assim TANTA economia, entendeu? com o
- 91 aquecedor. com o gás não era aquela coisa, normal. uma família
- 92 pequena, né? por isso que eu tô te dizendo. eu acho que houve algum
- 93 tipo de problema, não sei, né na leitura pode ser que não. mas talvez
- 94 aqui no prédio, alguma coisa, porque que não seja né, no caso de
- 95 vocês aí. eu acho que a nossa próxima conta já dá pra você ver
- 96 alguma coisa aí. [n ã o ?]
- 97 T47- Valter [não. não] senhora.
- 98 T48- Telma pois é. quando é que eu posso ligar pra saber?
- 99 T49- Valter deixa só eu verificar quando vai ser a leitura da próxima conta.
- 100 T50- Telma isso. que aí eu já- já fico fazendo mais ou menos uma idéia.
- 101 (20 seg.) (barulho de digitação)
- 102 T51- Valter vai ser no dia vinte. senhora.
- 103 T52- Telma a leitura vai ser feita no dia vinte?
- 104 T53- Valter isso.
- 105 T54- Telma nesse dia eu já posso saber então, qual vai ser o valor mais ou menos?
- 106 T55- Valter não. não. a senhora pode retornar aqui pra gente mais ou menos no
- 107 dia vinte e cinco.
- 108 T56- Telma é.
- 109 T57- Valter pra conta ser faturada e aparecer o o o valor em real pra gente.
- 110 T58- Telma certo.
- 111 T59- Valter sim?
- 112 T60- Telma mas em termos de consumo, né, dá pra saber [mais ou menos?].
- 113 T61- Valter [dá pra saber] o
- 114 consumo dá. mas em valor não.
- 115 T62- Telma não.não. eu queria saber o consumo em metros cúbicos.
- 116 T63- Valter é certo.
- 117 T64- Telma pra poder fazer mais ou menos uma comparação. eu creio que deve-
- 118 se passar de sete metros, qual é o valor?
- 119 T65- Valter Aí depende do valor do plano que a senhora paga. será cobrado por
- 120 cascata.
- 121 T66- Telma sei. aí, é:: quanto que é por cascata?
- 122 T67- Valter o preço da tarifa por cascata?
- 123 T68- Telma é. que aí eu já já faço uma idéia mais ou menos. se for oito metros,
- 124 nove metros, entendeu? daí já dá pra saber mais ou menos quanto vai
- 125 ser minha conta por mês.
- 126 T69- Valter só um momento.
- 127 T70- Telma ahã.
- 128 (51 seg.)
- 129 T71- Valter olha senhora, do gás natural, de zero a sete metros cúbicos, o valor do
- 130 metro cúbico é de um real ponto:: zero um oitenta e sete centavos. de
- 131 oito a vinte e três, um ponto trinta e cinco vinte e nove.
- 132 T72- Telma por por metro cúbico?
- 133 T73- Valter exato.
- 134 T74- Telma de um a vinte e três metros,
- 135 T75- Valter não. [de oito a vinte e três].
- 136 T76- Telma [de oito a vinte e três].de zero a sete,
- 137 T77- Valter um ponto, zero um oitenta e sete,
- 138 T78- Telma e de- per aí. deixa- deixa eu anotá que aí eu não preciso depois
- 139 T79- Valter [certo].

- 140 T80- Telma [eu ligo] só pra saber a a metros cúbicos. o consumo, né? eu ligo pra
 141 saber tipo assim quantos metros cúbicos foi consumido, entendeu?
- 142 T81- Valter certo.
- 143 T82- Telma daí, deixa eu achar uma caneta aqui que eu to procurando. só um
 144 pouquinho. aí eu anoto os valores, aí eu já faço uma idéia de quanto é
 145 que vai ser. porque eu gosto de controlar tudo. entendeu? ((ri)) eu
 146 gosto de ter minhas continhas assim, tudo direitinhas. quanto eu vou
 147 gastar por mês. nas contas fixas, no caso, gás, energia, essas coisas,
 148 tudo eu gosto de ter a a o valor mais ou menos, pra eu poder
 149 reservar né, o dinheiro, pra pagar direitinho. fala aí. é:: de zero a sete,
 150 é um,
- 151 T83- Valter um ponto zero um oitenta e sete.
- 152 T84- Telma zero um oitenta e sete. tá.
- 153 T85- Valter de oito a vinte e três,
- 154 T86- Telma ahã,
- 155 T87- Valter um ponto trinta e cinco vinte e nove,
- 156 T88- Telma trinta e cinco vinte e nove,
- 157 T89- Valter de vinte e quatro a oitenta e três,
- 158 T90- Telma hum,
- 159 T91- Valter um ponto meia cinco noventa e três,
- 160 T92- Telma meia cinco noventa e três,
- 161 T93- Valter e acima de oitenta e três, um ponto sete cinco meia quatro.
- 162 T94- Telma um ponto, acima de oitenta e três, um ponto,
- 163 T95- Valter sete cinco meia quatro.
- 164 T96- Telma sete cinco meia quatro.
- 165 T97- Valter exato
- 166 T98- Telma esse valor é em real, né? um real vírgula dois centavos,
 167 T99- Valter [i::sso.correto.]
- 168 T100- Telma no caso aqui, né?
- 169 T101- Valter por metro cúbico isso. tá?
- 170 T102- Telma é. do mínimo. tá bem.
- 171 T103- Valter certo
- 172 T104- Telma tá. então é por isso que dá sete reais e um pouquinho, né?
- 173 T105- Valter exato.
- 174 T106- Telma certo. e por aí vai. é. eu acho que eu vou ficar entre- ou no mínimo ou
 175 entre oito e vinte e três.
- 176 T107- Valter certo. mas-
- 177 T108- Telma assim menos- é. mas bem menos do que vinte e três.
- 178 T109- Valter certo.
- 179 T110- Telma entendeu? eu ligo pra vocês então pode ser no dia vinte não. pode ser.
 180 no dia vinte e cinco, né?
- 181 T111- Valter exato. por aí.
- 182 T112- Telma tá. pra saber a leitura.
- 183 T113- Valter certo?
- 184 T114- Telma daí eu faço as minhas continhas aqui.
- 185 T115- Valter tudo bem.
- 186 T116- Telma tá bem?
- 187 T117- Valter certo.
- 188 T118- Telma brigado, viu.
- 189 T119- Valter X-gás agradece. tenha um bom dia.
- 190 T120- Telma um bom dia também. tchau.

Como também demonstra esse fragmento, os eventos comunicativos estudados nesta pesquisa conjugam uma série de atividades a serem executadas por cliente e atendente. Nesses eventos a produção da fala é, comumente, uma atividade orientada para a execução de diferentes tarefas, e a natureza de cada uma delas determina os procedimentos verbais bem como os procedimentos de reparo operados. Nossa análise tentará demonstrar que o tipo de atuação de falante (Goffman, 2002b) modela a produção da sintaxe intraturno, bem como relacionar o tipo de atuação com a incidência maior ou menor de reparos.

No quadro abaixo esboçamos, a partir da análise do fragmento em destaque, pelo menos cinco **diferentes atuações** assumidas pelo falante atendente, tendo em vista as **diferentes tarefas** a serem executadas por ele. Relacionamos também a cada uma das tarefas os **procedimentos de produção da fala** envolvidos em sua execução e indicamos alguns dos turnos as realizam. Os turnos indicados em vermelho são aqueles em que mais se podem observar procedimentos de reparo intraturno.

Quadro 01
Atuações/procedimentos do atendente

TAREFAS	ATUAÇÃO	PROCEDIMENTO	TURNOS
• recolher informações do cliente e acessar o sistema	animador-autor (memorização)	repetição de perguntas do <i>script</i> repetição da fala do outro	T1 a T11
• oferecer informações ao cliente	animador-autor-leitor	fala ancorada nas informações recolhidas de "texto" do computador (ou de outro material escrito)	13, 15, 31, 35, 39, 41, 43, 51, 71, 75, 77
	animador- autor leitor que dita a informação	repetição de "texto" do computador (ou de outro material escrito)	83, 85, 87, 89, 91, 93, 95
• oferecer informações e prestar esclarecimentos	animador-autor ler e interpretar informações para o cliente	fala ancorada nas informações recolhidas de "texto" do computador	T17, T33
• dirimir a dúvida do cliente	animador-autor- "responsável" argumentar	texto próprio	T25, T37

Nos turnos de 1 a 11, o atendente **atua como animador/autor** do *script* de atendimento, efetivando o procedimento “protocolo de identificação do cliente”. A memorização de fórmulas para dirigir-se ao cliente nesses episódios parece despontar como fator responsável pela ausência de procedimentos de reparo nas

falas que realizam esse sub-procedimento. Aqui, o falante não formula a fala, mas apenas **repete** enunciados previstos por um *script*, bem como repete a fala do outro, ocupando-se da tarefa de recolher confirmar informações para acessar o sistema.

O mesmo falante atua de modo diferente quando ocupado da tarefa de oferecer informações ao cliente, informações que recolhe do sistema de dados ou de outra fonte de material escrito. No fragmento recortado, o pedido de silêncio (L13) e o longo intervalo (2min. 20 seg.) que segue a esse pedido sinaliza o reenquadre do evento e o realinhamento do falante que passa a interagir com o cliente a partir da consulta ao sistema de dados, que lhe fornece as informações que ele repassará ao seu interlocutor.

Nesse novo cenário, o conteúdo da fala é basicamente informativo e reúne, predominantemente, dados numéricos (relativos a registros de consumo, datas de leitura efetuada pela empresa e datas de pagamento de conta) que são verbalizados para a cliente ante a consulta à tela do computador. Ou seja, o atendente é leitor (falante animador) dos dados que ele reúne e transforma em informação (falante animador/autor) oferecida à cliente. Essa atuação de falante pode se realizar também a partir da consulta a qualquer outro tipo de material escrito.

O tipo de modalidade de fala que se observa nesses episódios mescla o oral e o escrito. A fala ancorada em atividade de leitura inclui uma atividade de animação criativa dirigida ao contexto em que é produzida. É essa atividade criativa que nos leva a reconhecer autoria na produção do falante, autoria que pode ser observada no padrão entonacional dos turnos, no uso de *tag questions* e no uso de vocativos freqüentemente inseridos no texto de fala que emerge de material escrito – todas essas são ações orientadas para a interação telefônica com o cliente.

Atuação próxima, mas não idêntica corresponde àquela em que o atendente lê informações solicitadas por um cliente que deseja anotar essas informações. Também aí temos a atuação de um leitor, atuação ainda mais característica de um falante unicamente animador, pois seus turnos resumem-se às contribuições recolhidas dos textos lidos, sem acréscimos ou contribuições que transformem a atividade de leitura em um diálogo com o outro. A avaliação da linha prosódica dos turnos caracteriza, de modo especial, essas contribuições, nas quais o falante é mero vocalizador, e sua vocalização lenta é controlada pelo outro, a partir da

atividade de repetição, que constitui uma sinalização especialmente relevante para a execução da atividade de anotar.

Os três tipos de atuação descritos – de um falante que repete textos memorizados, de um falante que fala a partir do que lê, e de um falante que dita o que lê – produzem turnos que, na sua maioria, não exibem procedimentos de reparo. Isso pode ser dito, sobretudo se considerarmos a ausência, em turnos como esses, de procedimentos associados à busca da expressão, como hesitações e reparos progressivos. Os turnos que melhor põem à mostra os procedimentos de rascunhagem que caracterizam a produção da fala são aqueles envolvidos nas duas outras tarefas a cargo do falante atendente: prestar esclarecimentos a uma cliente que não compreende os cálculos do valor de sua conta mensal e convencê-la da procedência desse valor.

Os turnos que se ocupam dessa tarefa dizem respeito a contribuições voltadas para a construção de uma difícil negociação com a cliente, que discorda da empresa no que respeita à medição de seu gasto. O atendente procura argumentar a partir dos dados que recolhe do computador. Nesse caso, cabe a ele não somente recuperar as informações a ele disponibilizadas no sistema de dados, mas construir seu discurso, posicionando-se, obviamente, em favor da empresa que ele representa. Além de conteúdo informativo, seus turnos incluem pequenas **análises e procedimentos argumentativos** através dos quais o falante posiciona-se emitindo uma avaliação acerca do problema encaminhado. Trata-se, portanto, de um falante animador/ autor/responsável pela construção de sua fala.

Em atuação mais próxima daquela que caracteriza a produção da fala na conversa espontânea, alguns turnos do atendente exibem reparos regressivos e progressivos, sinalizações de hesitação (pequenas repetições e pausa preenchida), estratégias constitutivas dos procedimentos de produção do texto falado e ausentes na maioria dos trechos de fala *scriptada* ou da fala derivada das contribuições do computador.

Essa análise permite, portanto, concluir que a **produção da fala do atendente**, no que respeita à ação de **auto-reparar-se**, exhibe diferenças em função dos diferentes *footings* observados. A fala **pré-programada** de nosso falante/animador não costuma exibir reparos, sobretudo aqueles que evidenciam a

busca da palavra. No entanto, ao atuar como responsável⁵⁹ pela própria fala, vemos a marca do processo de produção *on line* nas operações de reparo efetuadas em vários pontos. O produto dessas diferentes atuações aponta para a natureza híbrida da fala do atendente a qual exibe ora características dos processos de construção da fala, ora a mesclagem do oral e do escrito, ora a mera vocalização do texto escrito.

7.2.2.

Reparo intraturno como ação orientada para a presença do computador

Nossa análise permite ainda perceber, também no caso da ocorrência de **auto-reparos intraturnos**, especificidades relativas à forma como o fenômeno se manifesta quando incluído em atividade nas quais a produção da fala sofre interferência de uma atividade paralela, no nosso caso, a interação com o computador. O auto-reparo registrado no turno em destaque revela a ação orientada do participante atendente para a presença do meio tecnológico.

Retomamos abaixo o turno da seqüência analisada que exibe um número maior de procedimentos de reparo.

- 23 T17- Valter está confirmado.[é que] é que a primeira conta da senhora ... foi;- o
24 período de consumo que foi marcado senhora foi de q- cinco dias. o
25 medidor foi instalado no dia ci- quinze, de sete dias. e a leitura foi
26 feita no dia vinte e dois. por isso que foi apenas de três metros
27 cúbicos.

Esse turno inclui um curioso procedimento de reparo, um procedimento bastante desviante, mas que pode ser explicado se considerarmos a interferência da mediação tecnológica no processo de produção da fala. Um dos reparos regressivos registrados em T17 é um tipo de operação nada comum na conversação espontânea, considerada a distância entre o enunciado alvo de reparo e a correção efetuada (negritos no texto). Trata-se de um reparo regressivo, uma operação associada à reciclagem de enunciados já proferidos. Nesse caso, o

⁵⁹ Devemos considerar que a categoria "falante responsável" não é adequada, confortavelmente, ao contexto que analisamos, pois mesmo aquelas contribuições que exibem nosso falante emitindo opinião devem ser tomadas como contribuições não propriamente suas, mas modeladas por uma outra voz; o *script* de atendimento comanda mesmo essa atuação. Disso trataremos em seção próxima.

falante efetua uma correção, substitui a expressão "de cinco dias" por "de sete dias". Correções dessa natureza costumam incidir imediatamente após o enunciado alvo de reparo. No exemplo acima, ela ocorre em um ponto distanciado. Isso pode ser justificado pela natureza peculiar da produção da fala nesse evento.

Na verdade, o procedimento de reparo põe à mostra a dupla atividade a cargo do atendente: produzir fala e operar cálculos a partir de informações disponíveis a ele. Trata-se de uma complexa atividade de produção da fala que inclui as ações simultâneas de ler informações na tela de um computador, efetuar cálculos e produzir a fala resposta esperada pelo cliente. Da complexidade da tarefa de ler e interpretar um registro de consumo (Anexo II) ao mesmo tempo em que se processa um enunciado decorrem, sem dúvida, as turbulências na fala, a qual exhibe ainda outros procedimentos de reparo regressivo de natureza semelhante: "foi de q- cinco dias"; "o medidor foi instalado no dia ci- quinze".

A análise das diferentes atuações do falante atendente e das variações envolvidas na produção do reparo num mesmo evento comunicativo parece revelar que muito do que se produz em um *Call Center* não pode ser propriamente chamado de "conversa". A produção da fala, nesses eventos, é muitas vezes uma atividade centrada na execução de tarefas diversas, e cada uma das atividades modela diferentemente a produção da sintaxe intraturno.

A atuação mais próxima da de um falante canônico - e, portanto, uma maior semelhança da atividade de produção da fala com uma situação de conversa - parece despontar quando clientes propõem tópicos que deverão ocupar o centro das atenções dos participantes (como o que ocorre, por exemplo no fragmento (32), analisado em 6.1), ou seja, atendente e cliente deixam de realizar uma tarefa e orientam suas contribuições para um assunto focal, normalmente uma dúvida do cliente ou uma discordância entre cliente e empresa. Nesse tipo de enquadre, atendentes devem assumir uma participação mais criativa, já que não se pode contar com a previsibilidade dos tópicos encaminhados pelos clientes. Na seção seguinte, discutimos mais detidamente esse tipo de atuação.

7.3.

Auto-reparos interturnos: sobre a fala de ventríloquo do atendente

Operações de auto-reparo podem ser auto-iniciadas ou iniciadas pelo outro, e, em qualquer dos casos, a teoria sobre reparo tem apontado para a eficácia desse procedimento utilizado pelos falantes para ajustar os sentidos em construção, como decorrência do monitoramento cuidadoso das ações do outro bem como da análise atenta de suas próprias contribuições verbais (Schegloff, 1992; Schegloff 2000).

Operações de auto-reparos interturnos foram observadas na seção 7.1, na fala de clientes, enquanto procedimento iniciado pelo atendente. Sua incidência apresentou função específica e foi associada a um traço caracterizador das trocas em *Call Center*: a relevância de procedimentos de retomada de informações, seja por necessidade de processamento da informação, seja por necessidade de ratificação de sua veracidade ou correção, seja por necessidade de checagem dessas informações com outras já disponíveis.

Nesta seção, analisaremos um dos fenômenos mais curiosos, sobretudo por sua recorrência, observados na conversa emergente dos atendimentos analisados: **sucessivas operações de auto-reparo auto- iniciados, ou iniciados pelo outro, na fala de atendentes**. Tais operações realizam-se enquanto **repetições ou paráfrases de um enunciado fonte** e parecem também assumir função bastante diversa daquela que esses procedimentos desempenham na conversa cotidiana.

A análise da ocorrência de paráfrases e repetições na conversa face a face demonstra que essas estratégias atuam de maneira diferente dependendo da forma que assumem. Paráfrases e repetições **intraturnos** (auto-reparos auto-iniciados) são recursos de caráter enfático e explicitativo utilizados pelo próprio falante com vistas à facilitação da intercompreensão ou à construção de argumentação (Hilgert, 1989). Ou seja, repetir-se é uma forma de o falante garantir que o outro o compreenda e sinaliza esforço na construção do envolvimento interpessoal.

Por outro lado, paráfrases e repetições, enquanto reformulação da fala do outro – **repetições/paráfrases interturnos** - assumem outra importante função interacional: constituem sinal de colaboração, garantindo a seqüência discursiva e também promovendo a inter-relação entre os participantes. Repetir a fala do outro indicia consonância, colaboração. Nossa análise já demonstrou sua relevância, no

contexto focado enquanto procedimento que assume funções múltiplas: sinalizar o recebimento da informação, sinalizar que o falante pode prosseguir, pedir confirmação, ratificar a procedência da informação oferecida.

Os eventos que analisamos nesta seção exibem um tipo de procedimento de repetição e paráfrase pouco mencionado nas pesquisas, certamente em decorrência de sua baixa incidência na conversa cotidiana: **sucessivas auto-repetições/paráfrases interturnos**, um tipo de auto-reparo que parece promover saltos para trás e sobre a fala do outro.

O fragmento abaixo ilustra essa ocorrência peculiar. Nele a cliente solicita da empresa a execução de um serviço. Na parte inicial da seqüência (L1-77), organizada, sobretudo, por procedimentos de **repetição da fala do outro**, percebe-se a sincronia das ações dos participantes, engajados no cumprimento da tarefa de identificação do cliente e de registro de pedido no sistema. Cumprida essa tarefa, na linha 78, a cliente reenquadra o encontro ao buscar esclarecer uma dúvida a respeito do serviço solicitado, "instalação de gás natural". Segundo informações recebidas por ela, o procedimento inclui a ação "fazer a primeira queima". A cliente recorre ao serviço de atendimento para solicitar o serviço (pedido de ação) e para se certificar da necessidade do procedimento "fazer a primeira queima" (pedido de informação)⁶⁰.

(47) At1, p.228

- | | | |
|----|--------|--|
| 1 | Samuel | <i>X-gás</i> Samuel bom dia. |
| 2 | Alice | bom dia::, é o seguinte, eu gostaria de- de hum- marcar uma |
| 3 | | instalação do relógio no meu- no meu- préd- no meu apartamento, no |
| 4 | | caso, porque ... ainda não tem. |
| 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. |
| 15 | | (37 seg.) (vozes ao fundo e barulho de digitação) |
| 16 | Samuel | olha só, o apartamento mil quinhentos e nove não tem o medidor |

⁶⁰ Sinalizamos em azul as auto-repetições/paráfrases registradas na fala do atendente. Sinalizamos em laranja a pergunta formulada pela cliente em L81-82 e as auto-repetições/ paráfrases dessa pergunta. Grifamos o enunciado de L91 e as paráfrases desse enunciado em outros turnos da cliente.

17 instalado. correto?

18 Alice [não tem..

19 Samuel [não tem . nós temos um custo pra essa colocação.

20 Alice uhm.

21 Samuel que é um valor de cinqüenta reais.

22 Alice ahn.

23 Samuel esse valor pode ser parcelado, em duas vezes de vinte e cinco vírgula

24 sessenta e oito.

25 Alice ahn.

26 Samuel correto? [no caso]

27 Alice [i s s o] e vai ser cobrado na- na=

29 Samuel =nas contas de gás.

30 Alice na conta, né?

31 Samuel correto. eu posso mandar o técnico amanhã ao local.

32 Alice amanhã?

33 Samuel isso.

34 Alice tá pode ser é:: qual o horário que ele vai? cê sabe me dizer?

35 Samuel no caso, é de nove às dezoito horas, senhora.

36 Alice a::, horário comercial. ele vai amanhã então.

37 Samuel isso. amanhã. eu preciso no caso de seu nome, identidade,

38 cpf, [telefone de contato]

39 Alice [p o i s n ã o]. Alice,

40 Samuel Alice,

41 Alice de Melo,

42 Samuel de Melo,

43 Alice Freitas,

44 Samuel Frei::tas??

45 Alice é.

46 Samuel Melo com um L só?

47 Alice com um L só.

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,

51 Alice é:: 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 digitação)

72 (6 seg.)

- 73 Alice tem ainda o telefone do apartamento aqui no Novo Horizonte, o senhor
74 quer também?
- 75 Samuel não. apenas esses dois [já ta bom]
76 Alice [ta bom?] tá.
77 (4.0)
- 78 Alice o senhor pode me dar uma informação?
79 Samuel pois não.
- 80 Alice depois que que eles instalam o relógio, tem que fazer uma- a primeira
81 queima ou alguma coisa assim?
- 82 Samuel não. nesse caso não senhora.
83 Alice não?
- 84 Samuel coloca o medidor a senhora vai ter gás normal, só instalar no caso o
85 fogão, ou se a senhora quiser comprar um aquecedor depois=
86 Alice = é porque eu já tenho um fogão. e no caso eu poderia logo instalar o
87 fogão?
- 88 Samuel pode. sem problema nenhum.
89 Alice nenhum? e não precisa fazer a primeira queima?
90 Samuel [nã:: o].
91 Alice [que me] informaram que tinha que fazer a primeira queima.
92 Samuel o seu fogão é novo?
93 Alice é novo.
- 94 Samuel hum:: não, senhora. sem problemas. espera alguns minutos, o gás
95 vai chegar normalmente, a senhora vai utilizar, normal.
96 Alice ah, certo. essa primeira queima é pra quê afinal. porque é:: a
97 informação que me dão sempre é que teria que fazer essa primeira
98 queima ... seria no caso de quê?
- 99 Samuel o seu- o seu fogão, ele é convertido já pra gás natural?
100 Alice ele vai ser convertido, é:: jus- justamente depois que- que instalarem
101 o relógio, eu pedi pra ser convertido pra gás de rua... né. e:: e:: e vai
102 ser instalado ... realmente só falta mesmo instalação do relógio.
- 103 Samuel entendi. não, nesse caso sem problemas. no caso eles vão ao local,
104 vão trocar as peças, vão trocar os queimadores, tem que ser
105 autorizado.=
- 106 Alice = é:: primeira queima é pro aquecedor?
107 Samuel hum:: não senhora. realmente não entendi sua colocação.
108 Alice também não. eu- eu não entendi. foi o pessoal da própria
109 administração do prédio, que me informou isso. como o prédio é
110 novo, não tem- não teve nenhum morador antes, então precisa no caso
111 instalar relógio tudo direitinho.
- 112 Samuel correto.
113 Alice e a moça me informou que precisava muito dessa primeira queima
114 depois pra poder, (tosse) instalar o fogão. e eu não entendi, nunca
115 ouvi isso.
- 116 Samuel não. tendo o medidor local, abrindo a válvula, daqui alguns minutos
117 no caso, o gás já sobe, havendo a conversão, instalando, usa
118 [normalmente.]
119 Alice [já funciona]
120 não precisa. inclusive aquecedor à gás.
- 121 Samuel correto. não tem problema também. já tem instalado o aquecedor?
122 Alice já está instalado... o aquecedor já está lá.
123 Samuel não tem problema nenhum. apenas a conversão que deve ser feita no
124 fogão no caso.
125 Alice ah, sim. isso com certeza.

Nossa análise detém-se na sequência que abrange as linhas de 80 a 125. Dos 14 turnos ocupados pela cliente, 6 retomam a mesma pergunta, direta ("e não precisa fazer a primeira queima?") ou indiretamente ("e no caso eu poderia logo instalar o fogão?", ou seja, "antes de fazer a primeira queima?"). Além desses, outros 4 turnos do cliente evidenciam que as inúmeras paráfrases e repetições do atendente não se constituíram em uma resposta convincente. Nestes quatro turnos (L 91, 96, 108, 113), a cliente retoma uma informação que contradiz aquela oferecida pelo atendente: "que me informaram que tinha que fazer a primeira queima".

Por outro lado, dos 14 turnos ocupados pelo atendente, 10 reúnem procedimentos parafrásticos ou de repetição oferecidos como resposta ao pedido de informação dirigido à empresa. Na verdade, a resposta do atendente reúne: i) um componente de negação ("não", "nenhum", "nesse caso não"); ii) a descrição do procedimento "instalação de gás natural" oferecida pelo *script* (Anexo II) disponibilizado pela empresa e que enumera as seguintes ações:

INSTALAÇÃO DE GÁS NATURAL

- 1- Colocação de medidor
- 2- Instalação de fogão
- 3- Conversão do fogão para gás natural
- 4- Instalação de aquecedor

O *script* acima⁶¹ é retomado pelo atendente a cada pedido de explicação da cliente. Como o tópico da cliente – "a primeira queima" – não compõe o *script*, ele será recorrentemente descartado pelo atendente e recorrentemente retomado pela cliente.

- | | | |
|----|--------|---|
| 80 | Alice | depois que que eles instalam o relógio, tem que fazer uma- a primeira queima ou alguma coisa assim? |
| 82 | Samuel | não. nesse caso não senhora. |
| 84 | Samuel | coloca o medidor a senhora vai ter gás normal, |
| 85 | | só instalar no caso o fogão, |
| | | ou se a senhora quiser comprar um aquecedor depois= |
| 94 | Samuel | hum:: não, senhora. sem problemas. |
| 95 | | espera alguns minutos, o gás vai chegar normalmente, a senhora vai |

⁶¹ A cor possibilita identificar as quatro ações que compõem o *script* "instalação de gás natural": em azul, ação 1; em verde, ação 2; em rosa, ação 3; em vermelho, ação 4.

utilizar, normal.

- 103 Samuel entendi. **não, nesse caso sem problemas.**
 104 no caso eles vão ao local, vão trocar as peças, vão trocar os
 105 queimadores,
 tem que ser autorizado.=
- 116 Samuel não. tendo o medidor local, abrindo a válvula, daqui alguns minutos
 117 no caso, o gás já sobe,
 118 havendo a conversão,
 instalando,
 usa [normalmente.]
- 121 Samuel correto. **não tem problema também.**
 já tem instalado o aquecedor?
- 123 Samuel **não tem problema nenhum.**
 124 apenas a conversão que deve ser feita no fogão no caso.

Auto-reparos interturnos (paráfrases e repetições) são, portanto, os procedimentos responsáveis pela organização dessa sequência de turnos. Esses procedimentos manifestam-se, ora como auto-reparos **iniciados pelo outro**, ora como auto-reparos **auto-iniciados**. Observemos os recortes abaixo:

- 80 Alice depois que que eles instalam o relógio, tem que fazer uma- a primeira
 81 queima ou alguma coisa assim?
- 82 Samuel não. nesse caso não senhora.
- 83 Alice **não?**
- 84 Samuel coloca o medidor a senhora vai ter gás normal, só instalar no caso o
 85 fogão, ou se a senhora quiser comprar um aquecedor depois=

Em L82 o atendente responde de forma evasiva à pergunta da cliente. A cliente, então, inicia um reparo no turno seguinte. O auto-reparo promovido confirma a resposta anterior do atendente. O mais interessante, porém, é observar que o atendente, neste turno (L84-85), exclui o tópico da cliente – "fazer a primeira queima" - e passa, daí adiante, a atuar a partir de seu *script*. A cliente, então, bastante polida, retorna ao tópico "fazer a primeira queima", aproveitando-se de uma contribuição do atendente ("instalação do fogão") e formula nova iniciação reparo em L86 e, sucessivamente, uma outra ainda em L89:

- 84 Samuel coloca o medidor a senhora vai ter gás normal, só instalar no caso o
 85 fogão, ou se a senhora quiser comprar um aquecedor depois=
- 86 Alice = é porque eu já tenho um fogão. e no caso eu poderia logo instalar
 87 o fogão?
- 88 Samuel pode. sem problema nenhum.

- 89 Alice **nenhum? e não precisa fazer a primeira queima?**
 90 Samuel [nã:: o].

As sucessivas operações de **auto-reparo iniciado pelo outro** efetuadas até a linha 90 não põem fim à negociação entre atendente e cliente. A cliente passa a atuar operando auto-reparos, ou seja, auto-paráfrases/repetições da pergunta inicial ou da informação recebida por ela e que contradiz a posição do atendente:

- 91 Alice [que me] informaram que tinha que fazer a primeira queima.

Esses procedimentos constituem estratégias polidas e indiretas para conseguir da empresa a informação desejada. Temos observado que, nesses contextos, marcados pela assimetria de poder entre os participantes, dificilmente um cliente desautoriza diretamente o atendente. As várias estratégias utilizadas pela cliente para conseguir obter da empresa uma resposta convincente incluem, portanto: iniciações de reparo; auto-repetições/paráfrases, que retomam a pergunta inicial não satisfatoriamente respondida (em laranja); auto-repetições/paráfrases que retomam uma informação divergente da oferecida pelo atendente (em grifo).

Uma sequência de turnos relevante para nossa análise ilustra uma nova tentativa do atendente em por fim à dúvida da cliente. O atendente, sempre atuando **a partir das informações do script**, passa a fazer perguntas à cliente (em negrito no recorte abaixo), buscando checar as condições para instalação do serviço.

- 91 Alice [que me] informaram que tinha que fazer a primeira queima.
 92 Samuel **o seu fogão é novo?**
 93 Alice é novo.
 94 Samuel hum:: não, senhora. sem problemas. espera alguns minutos, o gás
 95 vai chegar normalmente, a senhora vai utilizar, normal.
 96 Alice ah, certo. **essa primeira queima é pra quê afinal.** porque é:: a
 97 informação que me dão sempre é que teria que fazer essa primeira
 98 queima ... seria no caso de quê?
 99 Samuel **o seu- o seu fogão, ele é convertido já pra gás natural?**
 100 Alice ele vai ser convertido, é:: jus- justamente depois que- que instalarem
 101 o relógio, eu pedi pra ser convertido pra gás de rua. ... né. e:: e:: e vai
 102 ser instalado ... realmente só falta mesmo instalação do relógio
 103 Samuel entendi. não, nesse caso sem problemas. no caso eles vão ao local,
 104 vão trocar as peças, vão trocar os queimadores, tem que ser
 105 autorizado.=
 106 Alice = é:: **primeira queima é pro aquecedor?**
 107 Samuel hum:: não senhora. realmente não entendi sua colocação.

- 108 Alice também não. eu- eu não entendi. foi o pessoal da própria
 109 administração do prédio, que me informou isso. como o prédio é
 110 novo, não tem- não teve nenhum morador antes, então precisa no
 111 caso instalar relógio tudo direitinho.

Através dessas perguntas, o atendente repassa, mais uma vez, o *script* procurando verificar se os procedimentos 1 e 2 – instalação do fogão e conversão para gás natural – foram providenciados pela cliente. A nova estratégia de checagem do atendente parece ser compreendida pela cliente que, na linha 106, formula uma nova pergunta que procura checar também a execução do procedimento 4 – instalação do aquecedor – não mencionado pelo atendente.

A resposta do atendente a essa pergunta da cliente (L107) é exemplar para explicar o que está acontecendo nessa estranha conversa. Neste turno, o atendente explicita a quebra da intersubjetividade. Na verdade, o atendente atua procurando demonstrar compreensão do que o outro está falando e, embora não saiba o que significa "fazer a primeira queima" (fonte do problema de compreensão), formula respostas à pergunta da cliente procurando demonstrar conhecimento técnico. O que lhe garante a construção dessa imagem da competência é a atuação de ventríloquo, garantida pelos procedimentos parafrásticos responsáveis pelo formato de seus turnos.

Na fala do atendente, portanto, repetições e paráfrases **apenas assemelham-se a procedimentos de auto-reparos** propriamente ditos, pois não nos parece adequado falar, no caso do atendente, em retomada da própria fala. Na verdade, **auto-paráfrases/repetições** manifestam-se como procedimentos de retomada do *script* de atendimento e ilustram o tipo de atuação que o atendente costuma assumir quando tem que enfrentar trocas não previstas pela agenda institucional.

Particularmente, as operações de **auto-reparos interturnos auto-iniciados** promovidas pelo atendente em muitos dos eventos analisados diferem daquelas descritas para a conversa cotidiana. Nessas, auto-reparos, sejam eles em terceira posição ou iniciados pelo outro, são sensíveis à contribuição do outro. Nos atendimentos analisados, auto-reparos correspondem à vocalização de um texto pré-elaborado para qualquer falante cliente, de modo que a contribuição particular de cada um não constitui sinalização relevante para a produção da fala do atendente.

Estamos tratando de um tipo de conversa no qual um dos participantes não fala por si mesmo, pois não domina um conjunto de conhecimentos que lhe permite negociar e responder a todas as perguntas que lhe são encaminhadas. Por outro lado, revelar as incompreensões advindas do tipo de participação que lhe compete é algo que não pode ser feito. O que resta ao falante atendente, no seu papel de animador, é, portanto, repetir o *script* como forma de demonstrar conhecimento, sinalizando firmeza e autoridade, mesmo que isso signifique responder sem compreender⁶².

Essas ocorrências emolduram um cenário dos mais dramáticos em atendimentos *Call Center*, no qual o falante, destituído de sua subjetividade, formula um texto que não reflete seu conjunto de conhecimentos sobre o assunto tratado nem traduz seus próprios posicionamentos. O conteúdo de sua fala é representação, e o falante, podemos dizer, um ator que, em alguns casos, apenas "faz de conta que executa ações" (Clark, 2000). Como decorrência desse tipo de atuação de ventríloquo, clientes, nesses contextos, costumam ter suas contribuições ignoradas, já que, em situações como a descrita, elimina-se do processo aquilo que é central em qualquer processo interativo: a atenção centrada na contribuição do outro e naquilo que deve constituir uma contribuição relevante.

Embora se possa reconhecer, por uma observação da superfície do texto, uma atitude colaborativa entre os participantes que produzem uma sequência sincrônica de perguntas e respostas, o que se tem, na verdade é a dificuldade de um dos falantes em ser, de fato, cooperativo com aquilo que se elege como tópico relevante de negociação. Os sucessivos enunciados parafrásticos que organizam a sequência turno a turno, retomando o turno anterior do próprio falante que o produz, podem ser tomados como evidência da precariedade do processo colaborativo. O atendente sucessivamente retorna à própria fala, intermediada pela contribuição verbal explícita do outro, promovendo saltos para trás e sobre a fala de seu interlocutor. Auto-reparos interturnos despontam, portanto, nesse contexto, como sinalização de não colaboração.

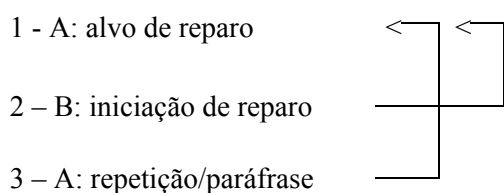
Essa peculiaridade funcional de auto-reparos interturnos está expressa no formato do texto conversacional, o *design* de turnos que se pode observar com certa frequência nos eventos analisados registra a desconexão que marca a

⁶² Uma das normas do *script* inclui "não dizer 'não sei', mas 'vou verificar'". Desse modo, na "conversa" entre atendente e cliente frequentemente se camuflam incompreensões.

negociação em que se envolvem os participantes. Os esquemas abaixo procuram demonstrar que **paráfrases/repetições**, - procedimentos altamente relevantes para a realização das mais diversas atividades - nesse cenário particular que acabamos de analisar, assumem função diversa daquela observada em outros episódios dos atendimentos:

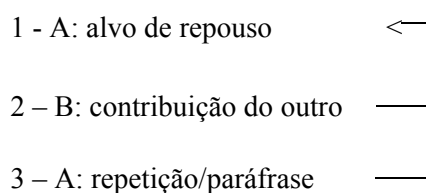
ESQUEMA 1

Reparo iniciado pelo outro



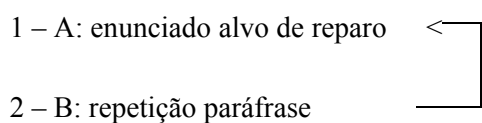
ESQUEMA 2

Reparo em 3ª Posição



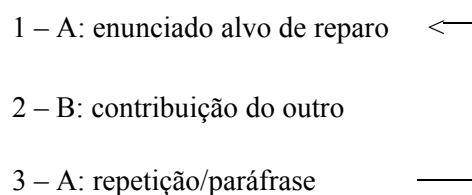
ESQUEMA 3

Reparo efetuado pelo outro



ESQUEMA 4

Auto reparo-interturno



Quando, efetuando repetições e paráfrases, um falante retorna às suas próprias contribuições - por iniciativa do outro (esquema 1) ou em atenção à contribuição do outro (esquema 2) -, ou quando um falante retoma a contribuição do outro (esquema 3), o que se pode dizer é que há conexão entre as falas de um e outro e que, portanto, o processo interativo é marcado pelo envolvimento.

Quando um falante, ignorando a contribuição do outro, salta sobre essa contribuição e retoma a própria fala (esquema 4), pode-se dizer que o processo interativo fica prejudicado. A forma como o falante atendente posiciona suas contribuições, se em relação a si mesmo ou em relação ao outro, tem registro na superfície do texto conversacional e diz das possibilidades, mais ou menos fecundas, de construir o envolvimento com o outro e a intercompreensão. Em nosso cenário, observa-se, no caso do procedimento descrito, o prejuízo para a interação decorrente da dificuldade enfrentada pelo falante atendente de atuar a

partir das contribuições do outro. É esse o tipo de procedimento que queremos representar no esquema 4, um procedimento de auto-reparo interturno não registrado nos estudos da conversa cotidiana, certamente porque, nesses cenários, os participantes encontram-se mais livres para negociar os processos intersubjetivos de construção da compreensão e da interatividade.