

## 8. CONCLUSÃO

Nosso estudo focou o fenômeno lingüístico do reparo considerado como um procedimento constitutivo do processo de produção da fala em interação. Como bem mostram as análises de dados recolhidos da conversa cotidiana, os procedimentos de reparo assumem um caráter sistemático e organizado, e a análise de sua ocorrência no contexto comunicativo de uma CAT aponta para a sensibilidade do sistema de reparo às especificidades das trocas em eventos nos quais a produção da fala submete-se ao controle do enquadre institucional.

Partindo da descrição do fenômeno feita por analistas da conversação, norteamos nossa investigação pela busca de regularidades observáveis na superfície do texto conversacional e, ao mesmo tempo, de variações ou desvios do padrão conversacional canônico, relativas **ao tipo de ocorrência** relevante para a organização das trocas, **à forma** como tais ocorrências se manifestam e **à função interacional** que assumem em contexto marcado por especificidades: a mediação da burocracia e a mediação tecnológica, aspectos interligados e definidores do tipo de conversa que se produz em um *Call Center*.

À análise do sistema de reparo, antecedeu a análise do sistema de turno e da macro-organização dos eventos em sub-procedimentos, bem como a observação da adequação dos participantes aos papéis presumidos para eles segundo a agenda burocrática e segundo a agenda encaminhada pelo cliente.

As ações de "perguntar" e "responder" formatam as trocas entre atendente e cliente e podem ser assumidas ora por um, ora por outro, dependendo do enquadre interativo instaurado pela agenda do cliente. Em nossos eventos, portanto, o par conversacional P/R organiza um tipo de conversa em que a **troca de informações** é tarefa substantiva para a execução do atendimento. A análise de sua ocorrência em momentos distintos da interação nos permite constatar que **perguntas e respostas** organizam atividades envolvidas em tarefas distintas: i) checar informações oferecidas pelo cliente; ii) oferecer informação ao cliente; iii) executar o agendamento de serviços solicitados pelo cliente.

Essa análise permitiu também constatar que, nos atendimentos analisados, os participantes, na maior parte dos casos, são adequados aos enquadres interativos instaurados, adequando-se a seus papéis discursivos e colaborando para a alcançar meta a que se propõem. Apenas alguns poucos atendimentos infringem a agenda burocrática, o que acontece por iniciativa de clientes que encaminham tópicos aparentemente não previstos, reenquadrando a interação, como no caso de discordâncias ou pedidos de informação que o atendente não sabe responder.

A atuação do falante-atendente, que age de modo a fazer funcionar o *script* de atendimento da empresa, é essencial para que se cumpra a agenda burocrática. Ao mesmo tempo, suas contribuições despontam como atividade de fala que mais diretamente sofre o impacto do tipo de mediação mencionada, motivo pelo qual tomamos suas contribuições como objeto privilegiado de estudo. Nossa investigação central partiu, portanto, da consideração das contribuições do atendente e da busca de regularidades incidentes em atendimentos canônicos.

A análise mais sistemática do sistema de reparo que se seguiu à análise do sistema de turno permitiu avançar a investigação a partir do reconhecimento, por exemplo, do tipo de pergunta que recorre nesses atendimentos. Como evidência da forte sensibilidade do sistema de reparo às especificidades contextuais, destacamos, primeiramente, a recorrência, no contexto focado, de um tipo de procedimento, **reparos iniciados pelo outro**, em nosso caso, pelo atendente, falante que detém o controle da interação na maior parte do tempo.

A operação de **reparo iniciado pelo outro** manifesta-se, principalmente, sob a forma de "pedidos para repetir" ou de "pedidos para confirmar". Uma peculiaridade relativa a esse **tipo** de ocorrência de reparo pode ser claramente observada pelo formato assumido pelo texto conversacional que exhibe **sucessivas operações** de iniciação de reparo pelo outro e, conseqüentemente, a recorrência de enunciados parafrásticos correspondentes às sucessivas retomadas das informações ou pedidos encaminhados por clientes.

Tais fenômenos caracterizam certa lentidão e circularidade no avanço do tópico conversacional: atendente e cliente retornam recorrentemente a informações já dadas. A investigação do funcionamento dessas sucessivas retomadas permite atribuir significado a essa forma peculiar de manifestação. O formato assumido pelo texto sinaliza especificidades relevantes relativas à

natureza da troca de informação nesse contexto interativo, que pode caracterizar-se pelo parcelamento da informação e mesmo pela necessidade de certificação da credibilidade da informação.

Essa peculiaridade pode ser, por sua vez, relacionada aos fatores contextuais que inicialmente destacamos como impactantes no processo interativo e de construção de sentidos. Em nossos atendimentos, **retomar sucessivamente uma mesma informação já dada** é procedimento que responde à presença do meio tecnológico que faz funcionar a burocracia. Nesse contexto, processar a informação oferecida por clientes é tarefa dificultada pela necessidade de execução de uma tarefa paralela, a manipulação do meio tecnológico. A fala de clientes não é foco único de atenção num evento de fala que intercala a atividade de fala a outras atividades, sobretudo a consulta ao computador. Desse modo, paráfrases e repetições interturnos na fala de clientes motivadas por sucessivas iniciações de reparo pelo atendente vão, aos poucos, compondo a informação veiculada pelo cliente no início do atendimento.

Por outro lado, a informação oferecida, em alguns casos, deve ser checada com outra informação paralela, aquela oferecida pelo computador, alcançando credibilidade na medida em que converge com essa informação. Em caso contrário, uma informação discordante será alvo de desconfiança, e sucessivas retomadas dessa informação buscam checar sua procedência, caracterizando uma situação em que a informação do cliente parece estar sendo questionada.

Uma nova variação relativa à manifestação de iniciação de reparo pelo outro pôde ser também observada em nossos atendimentos: a recorrência de iniciações de reparo pelo outro que retomam sucessivamente cada uma das informações oferecidas pelo cliente. Esse tipo de ocorrência desenha o texto de modo ainda mais peculiar que aquele descrito anteriormente. O novo formato exhibe o atendente, em movimentos sucessivos, pedindo confirmação de informação já dada, e imediatamente dada, distanciando, definitivamente, nosso evento de fala em interação do que costumamos conceber como uma "conversa".

Podemos imaginar – e mesmo encontrar registro do fenômeno nas pesquisas da AC – que, nessa modalidade de fala em interação, a "conversa", operações múltiplas de iniciação de reparo **dirigidas a um mesmo enunciado** possam ocorrer em situações nas quais o ouvinte tenha se distraído ou queira questionar seu interlocutor. Mas dificilmente poderíamos imaginar uma conversa cotidiana

em que um falante, a cada contribuição de seu interlocutor, pedisse confirmação do enunciado ou retornasse a ele por outro meio qualquer, sucessivamente, por longa seqüência de turno. Esse tipo de troca - que descaracterizaria a conversa cotidiana enquanto um evento no qual os falantes colaboram mantendo o foco de atenção centrado num assunto comum e tendem a confiar na fala um do outro - constitui um fenômeno recorrente em nossos eventos de fala.

A observação do desvio flagrante do padrão canônico de fala em interação e a avaliação do significado da nova forma e da função interacional do procedimento nos revelam que as trocas verbais, nos episódios em que ocorrem sucessivas retomadas de informação imediatamente veiculada, caracterizam-se por subsidiarem uma tarefa que os participantes executam conjuntamente: a tarefa de identificar clientes ou de agendar serviços ou de alterar as informações do cadastro, tarefas que implicam a suspensão mais ou menos longa da atividade de fala. Pode-se dizer, com isso, da natureza peculiar da produção da linguagem nesse contexto, que situa a fala como uma ação que exerce controle sobre uma outra ação, mais precisamente sobre uma "tarefa" a ser executada.

A mediação da tecnologia, também no caso da ocorrência de iniciações de reparo que recuperam sucessivamente uma informação imediatamente dada, pode ser tomada como um aspecto definidor do formato do texto conversacional. A peculiaridade do procedimento e a sincronia que caracteriza a organização das seqüências sinaliza a orientação dos participantes para a execução de tarefas específicas, como a de ditar/digitar informações, assumidas conjuntamente pelos participantes.

Mas o forte impacto do meio tecnológico sobre a produção da fala pode ser definitivamente atestado pela emergência, no *corpus* investigado, de um novo tipo de "pedido de confirmação", o qual desenha, ainda um novo formato, mais diretamente marcado pela presença do computador, cujas contribuições se somam às contribuições dos falantes, para, de certa forma, reordenar o sistema de reparo.

Em nosso *corpus* registraram-se ocorrências de pedidos de confirmação - que o sistema de reparo da AC descreve como uma ação inserida em uma seqüência de três turnos - compondo uma seqüência de dois ou quatro turnos. Construir sentidos, nos episódios que abrangem essas seqüências, só é possível porque os falantes orientam suas ações para a presença do computador,

interpretando competentemente a natureza da intervenção desse instrumento tecnológico e (re)interpretando, a cada movimento, as contribuições do outro.

Pedidos de confirmação são estratégias que participam de um processo de troca de informação que se particulariza pelo fato de que, neste caso específico, pede-se confirmação de uma informação "dada", compartilhada pelos interlocutores. Registram-se, no *corpus* investigado, formas variantes dessa modalidade de pedido de confirmação (fórmulas mais ou menos explícitas) que os participantes são capazes de interpretar e validar como uma ação legível e legítima naquele contexto.

É também a intervenção do meio tecnológico na interação entre atendente e cliente que justifica as operações de **adiamento de iniciações de reparo pelo outro**, outro tipo de fenômeno cuja manifestação revela outro importante traço do contexto de fala em questão. Na maior parte dos atendimentos, recorrem operações de reparo iniciadas pelo outro que exibem o enunciado que inicia o reparo em uma posição distante do enunciado alvo de reparo. Essas operações adiadas compõem um *design* de turnos característico dos atendimentos canônicos que manifesta a precedência do procedimento burocrático sobre a fala do interlocutor e sobre o que dela deriva como contribuição.

Na conversação espontânea, esses adiamentos descrevem movimentos colaborativos e atentos aos direitos dos falantes em interação. Em nossos atendimentos, ao contrário, as iniciações de reparo adiadas podem ser reconhecidas como procedimento que indica o momento relevante para que se proceda à negociação entre empresa e clientes, retornando ao tópico inicial proposto pelo cliente e descartado em função da intervenção do computador. São operações que sinalizam o condicionamento da negociação ao cumprimento da tarefa de checagem de dados. A mediação tecnológica tem impactos óbvios sobre a natureza das trocas entre atendente e cliente, remodelando a forma como reparos iniciados pelo outro se manifestam na conversa cotidiana.

Os primeiros resultados da pesquisa pretendida derivam, portanto, da investigação do procedimento de **iniciação de reparo pelo outro**, procedimento a cargo do atendente, falante responsável pelo controle da interação. Confirmamos nossas hipóteses de trabalho (p.101-102) pela observação do formato assumido pelo texto conversacional que exhibe desvios claros do padrão canônico de

conversa, desvios relativos: i) ao tipo de procedimento e sua ocorrência; ii) à forma como se manifestam; iii) e à função interacional que assumem.

A investigação da organização de **iniciações de reparo pelo outro** em atendimentos *Call Center* nos permite reconhecer que muito do movimento de perguntar, melhor dizendo, de pedir confirmação de informação nesse contexto, recupera informação já dada. E, ainda mais, a ação de iniciar reparo em boa parte dos eventos não está associada ao movimento de compreender, mas ao movimento de "checar", "averiguar" a correção ou a legitimidade do que o outro diz.

Outro importante resultado confirma outra de nossas hipóteses (hipótese 3), relacionando as peculiaridades acima descritas com a intervenção do computador, instrumento monitorado pelo atendente e fortemente responsável pelo formato assumido pelo texto.

A análise das regularidades na organização do reparo expôs fenômenos como os descritos acima, relativos à atuação do atendente assumindo o papel de quem faz perguntas, procedimento relevante para o cumprimento da agenda institucional. Um outro tipo de atuação do atendente – responder a perguntas – também exhibe novas especificidades relativas à organização do reparo no contexto de uma CAT. Quando o atendente responde a perguntas, seus movimentos também deflagram o forte impacto da mediação da tecnologia e da burocracia sobre suas contribuições. Nossa análise recobriu a investigação dos procedimentos de **auto-reparo intraturnos** e de **auto-reparos interturnos**.

Uma avaliação preliminar desse impacto contou com a teoria de Goffman (2002b) que permitiu observar variedades de atuações de falante assumidas nesse complexo cenário de produção da fala em interação. O falante responsável pelo cumprimento da agenda institucional, e que deve atuar manejando um sistema de dados que subsidia a negociação, tem suas contribuições diretamente afetadas pela intervenção do meio tecnológico, sobretudo em função das diferentes tarefas a serem executadas nesse contexto de atendimento.

A investigação permitiu relacionar a natureza das tarefas a serem executadas com a produção de reparos intraturnos. A atuação de falante influi sobre a produção da sintaxe intraturno determinando uma incidência maior ou menor de reparos. A execução de cada uma das várias tarefas em curso num atendimento exigirá que o atendente ora atue como leitor, ora como um repetidor de

informações memorizadas ora como animador autor e, pelo que pudemos notar, dificilmente como *autor strictu sensu*.

A mediação tecnológica pode determinar, portanto, uma modalidade mais fluente de fala, mais próxima da escrita, quando ao atendente cabe assumir um papel de animador-leitor dos dados exibidos no computador, ou menos fluente, mais reparada quando sua tarefa se complexifica, exigindo uma atuação simultânea como leitor e processador de um texto dirigido a um cliente particular que o chama a uma participação menos previsível.

A presença do meio tecnológico, de modo particular, também explica as especificidades na organização de reparos intraturnos nesse contexto, singularizando-o a partir da consideração do que se registra na conversa cotidiana. Em nosso caso, um único procedimento registrado, dada sua extrema singularidade, pode dizer das possibilidades de novas ocorrências em contextos similares. Em um de nossos atendimentos, chama a atenção o registro de ocorrência de um auto-reparo intraturno bastante distanciado do enunciado fonte, procedimentos explicável pela complexidade da tarefa em execução, que inclui a produção de fala, a leitura de dados numéricos e a execução de cálculos matemáticos, e que evidencia a orientação do participante para a natureza da produção da fala-em-interação nesse contexto.

A análise de procedimentos intraturnos operados pelo atendente revelou, portanto, a complexidade envolvida na produção da fala desse participante. Os desafios impostos a esse falante também podem ser observados quando se analisam outras ocorrências oriundas do tipo de participação que lhe compete, como a produção seqüencial e sucessiva de **auto-reparos interturnos**.

Registram-se, em nosso *corpus*, um procedimento recorrente a modelar as trocas no contexto estudado, operações de **auto-reparo interturnos**, mais particularmente **paráfrases e repetições**, que se manifestam como procedimentos sucessivos. Esse tipo de ocorrência resultou num formato também peculiar do texto conversacional. Ora iniciadas pelo outro, ora pelo próprio falante atendente, as sucessivas auto-paráfrases interturnos evidenciam o lento avanço da informação nesse contexto, deflagrando, neste caso, as dificuldades envolvidas no processo de oferecer informação ao cliente em situação de precário domínio do conhecimento.

Na conversa cotidiana, procedimentos parafrásticos, sejam intra ou interturnos, quando auto-iniciados ou iniciados pelo outro evidenciam convergência e colaboração. Os procedimentos sucessivos registrados singularizam o fenômeno, sobretudo, por exibirem a desconexão entre cada retomada da própria fala e a nova contribuição do outro, perceptível pela observação da superfície do texto conversacional. Tais procedimentos são motivados não pelo monitoramento das contribuições do outro, mas pela emergência do *script* de atendimento que monitora a participação do atendente definindo o que deve ser dito em situações nas quais esse participante deve exibir um conhecimento técnico que o autorize como representante da empresa e que ele, de fato, não possui.

Mais uma vez, um procedimento de reparo exhibe um traço da interação em *Call Center* que distancia as trocas ali efetuadas daquelas que reconhecemos como "conversa". Nessas interações, tem-se um falante, o atendente, destituído de sua subjetividade, que executa ações não sendo ele próprio. A fala *scriptada* do atendente, seus procedimentos de (re)formulação, nesses episódios, revelam o caráter de representação que caracteriza sua participação no evento. A atuação rigorosamente cerceada pelo *script* assume traços de um monólogo, de uma fala às vezes pouco sensível à presença do outro e à sua participação e, contraditoriamente, comprometida com a construção de uma imagem da competência e eficiência do atendimento.

Retomados os resultados da pesquisa podemos delinear algumas proposições conclusivas, indicando as contribuições e mesmo as limitações deste estudo. A constatação de diferenças **tipológicas, formais e funcionais**, com relação ao padrão conversacional canônico, na organização do reparo nos atendimentos via *Call Center* aqui analisados nos leva assumir a distinção entre o que entendemos por "conversa" e a forma de fala-em-interação que se manifesta nesses cenários. Podemos, nesse sentido, somar nosso empenho investigativo àqueles que buscam suporte para postular a emergência, cada vez mais crescente nas sociedades modernas, de formas institucionais de fala-em-interação.

Nosso percurso analítico fez também descobrirem-se variações de um mesmo tipo de operação circunscritas a um mesmo atendimento, variações relativas à sua manifestação e à sua função, que nos permitem melhor compreender a natureza do evento comunicativo que investigamos. Essas

variações formais e funcionais de uma mesma operação de reparo deflagram a emergência de tarefas distintas a serem executadas para que se cumpra o que chamamos de atendimento. Podemos, portanto, pela observação do formato do texto e, conseqüentemente, pela constatação das diferentes atividades em curso, assumir que a atividade de produção da fala, no cenário que investigamos, em muitos momentos, é uma atividade implicada na execução de tarefas.

Essa atividade particular de que estamos falando difere da compreensão pragmática de que falar é executar uma ação (Austin, 1962) e ainda de que falar implica a ação para o cumprimento de uma meta afim definida interacionalmente (Garcez; 2002). A distintividade de algumas seqüências de turnos em sub-eventos registrados em nossos atendimentos, sobretudo aqueles que inserem as trocas verbais em uma atividade outra, paralela, e monitorada pelo atendente – a manipulação do computador – situa a produção da fala como ação que controla uma outra ação e, nesse sentido específico, a executa.

O uso da linguagem como ação dirigida a uma outra ação é um traço regular e distintivo dos eventos institucionais que analisamos. Essa peculiaridade está impressa na superfície do texto cuja análise revela a importância, para o cumprimento das tarefas institucionais, de episódios suspensão da atividade de fala (momentos de silêncio são toleráveis, nesses contextos, como em poucas situações de conversa) e de episódios de que situam a fala como foco secundário de atenção (sucessivas retomadas da própria fala surgem como uma proposta também aceitável como em poucas situações de conversa se poderia imaginá-las).

Uma contribuição aos estudos do reparo na fala pode ser tomada das análises aqui produzidas que demonstram uma certa variedade de funções do reparo relativas às atividades de processamento da fala e apontam para funções outras, extensivas, mas não propriamente ou unicamente envolvidas nas atividades de construção dos sentidos em interação. Reparos são operados em situações que envolvem o ajustamento da compreensão, mas são também operações bastante eficientes em situações de averiguação e certificação da informação e também incidentes em situações de questionamento de sua credibilidade.

Operações de reparo podem, ainda, estar associadas a situações de não-colaboração, contrariando a compreensão do fenômeno como sendo uma ação essencialmente focada no ajustamento da intersubjetividade e da interatividade. Outras análises deste e de outros contextos institucionais podem vir a especificar

ainda mais a funcionalidade dessas atividades constitutivas da fala-em-interação e mesmo descobrir novos modos de organização do sistema de reparo, iluminando a compreensão de novos contextos de fala-em-interação.

A esse respeito, podemos dizer que o estudo lingüístico do fenômeno do reparo na fala nos conduziu na tarefa de melhor compreender o contexto institucional em foco nesta pesquisa. Nosso trabalho descreve aspectos importantes do funcionamento dessa instituição ao tomar como foco de análise os atendimentos canônicos, mais adaptáveis ao modelo de atendimento proposto pela empresa. Dessa análise pode-se, inicialmente, reconhecer a eficiência do modelo quando se analisam os atendimentos nos quais ao atendente cabe executar tarefas mais simples como aquelas envolvidas na recepção das informações e em tarefas a esta associadas, como a agendamento de serviços solicitados ou a alteração do cadastro de clientes.

No entanto, as tarefas de oferecer informações, interpretar realidades diversas envolvendo o cliente e argumentar ou responder tecnicamente pelo produto oferecido pela empresa em uma situação de precário domínio de conhecimento são atividades que ilustram uma participação mais turbulenta e mesmo dramática. Treinamentos parecem ser bastante ineficientes quando se trata da demonstração de competência, pois não garantem sua aquisição. O resultado da competência no treinamento exhibe a atuação, em sentido estrito, o falante representa a competência porque não sabe e não pode dizer que não sabe.

Mas a compreensão do funcionamento dos atendimentos merece um refinamento analítico, e uma estratégia promissora parece estar na investigação dos atendimentos não canônicos aqueles que apresentam processos competitivos instaurados por clientes, ou pela ausência de uma competência comunicativa para participar do evento, ou mesmo por iniciativas que subvertem a moldura proposta pela empresa, forçando a discussão de tópicos não previstos e, em alguns casos, instalando conflitos entre empresa e cliente. A investigação do "outro lado da moeda", da participação dos clientes e de suas ações nem sempre sincrônicas e acertadas pode também desvelar outros aspectos da fala-em-interação neste contexto particular, fecundo e, ainda, pouco explorado.