

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



**Rita Simone Pereira Ramos**

**Subjetividade e identidade profissional:  
um estudo do “eu” na fala de atendentes de  
Centrais de Atendimento Telefônico**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientador: Prof. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro  
Abril de 2004



**Rita Simone Pereira Ramos**

**Subjetividade e identidade profissional:  
um estudo do “eu” na fala de atendentes de  
Centrais de Atendimento Telefônico**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Profª Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira**  
Orientadora  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profª Dra. Maria das Graças Dias Pereira**  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profª Dra. Helena Feres Hawad**  
UERJ

**Prof. Dr. Paulo Fernando Carneiro de Andrade**  
Coordenador Setorial do Centro  
de Teologia e Ciências Humanas

Rio de Janeiro, de de 2004.

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

### **Rita Simone Pereira Ramos**

Graduou-se em Pedagogia e Letras (Português-Inglês) pela FEUC (Faculdade de Filosofia de Campo Grande) em 1995 e 1998, respectivamente. cursou especialização em Lingüística do Texto na UFRJ em 2000. Participante de congressos e bancas examinadoras de monografias, é interessada na área de Lingüística Aplicada ao Ensino da Língua e em trabalhos desenvolvidos sobre contextos profissionais e espontâneos. É professora de Língua Portuguesa do Curso de Graduação em Letras da Universidade Estácio de Sá e Professora de Língua Portuguesa da Rede Municipal de Ensino do Rio de Janeiro.

#### Ficha Catalográfica

Ramos, Rita Simone Pereira

Subjetividade e identidade profissional : um estudo do “eu” na fala de atendentes de centrais de atendimento telefônico / Rita Simone Pereira Ramos ; orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Letras, 2004.

145 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras.

Inclui referências bibliográficas.

1. Letras – Teses. 2. Subjetividade. 3. Gestão organizacional. 4. Identidade. 5. Atendimento telefônico. 6. Computador. 7. Interação I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 800

Aos meus pais, por acreditarem em mim;

Ao meu marido, Lúcio, que, com sua força, me faz crescer e ser feliz a cada dia;

Ao meu filho, Lucas, minha maior fonte de inspiração, pela luz que tem dado à minha vida.

## Agradecimentos

A DEUS, em primeiro lugar, pela luz e pela força interior que me alimenta todos os dias;

À minha orientadora e paciente amiga, Prof<sup>a</sup> Maria do Carmo, pelo sua dedicação, amizade, compreensão e eterna alegria em colaborar para o meu crescimento pessoal e profissional;

Às Prof<sup>as</sup> Helena Hawad e Prof<sup>a</sup> Lúcia Pacheco pela atenção que me dedicaram e pela colaboração na realização deste trabalho;

À Prof<sup>a</sup> Maria das Graças Dias Pereira pela participação na minha banca;

À minha amiga e companheira de “batalhas”, Prof<sup>a</sup> Jacqueline Costa, pelo carinho recebido e, principalmente, pela compreensão e paciência durante a minha trajetória;

À minha amiga Laura Tavares, pela amizade e pelo companheirismo nas horas de “*correria*”;

Aos meus familiares que, mesmo indiretamente, colaboraram com sua força e pensamento positivo para que este trabalho se realizasse;

E, ao meu marido, meu companheiro, meu amigo e maior incentivador, pelas intermináveis horas de dedicação e amor com que assumiu nossa casa para que eu continuasse o meu trabalho.

## RESUMO

Ramos, Rita Simone Pereira Ramos; Oliveira, Maria do Carmo Leite de. **Subjetividade e Identidade Profissional: um estudo do “eu” na fala de atendentes de Centrais de Atendimento Telefônico**. Rio de Janeiro, 2004. 145p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo tem como foco investigar o lugar da dimensão subjetiva na fala de atendentes de uma Central de Atendimento Telefônico brasileira. Com base em um corpus constituído de gravações de atendimentos a clientes de uma empresa de seguro saúde, busca-se identificar, através da forma pronominal de 1ª pessoa do singular “eu”, (i) como o sistema de transitividade e a estrutura de modo (Halliday, 1994) manifestam a subjetividade do atendente e (ii) que papéis o atendente exerce enquanto falante nesses contextos. O arcabouço teórico insere-se na perspectiva Sistêmico-Funcional da linguagem (Halliday, 1994), em interface com conceitos da Sociolinguística Interacional sobre o formato de produção do falante (Goffman, [1979] 2002). Esta pesquisa conta, primeiramente, com uma quantificação das ocorrências do “eu” através de um programa de análise lexical (MonoConc Pro, 1999), seguida de uma análise qualitativa dos contextos, considerando as ações do falante-atendente. Os resultados da pesquisa evidenciam que, em função de a fala dos atendentes ser modelada por um *script* de atendimento imposto pela empresa, os contextos de ocorrências do “eu” não são um espaço para a expressão plena da subjetividade do atendente. Conclui-se, ainda, que é prioritariamente no papel de animador que o atendente fala com o cliente para solucionar os seus problemas.

## PALAVRAS CHAVE:

subjetividade, identidade profissional, gestão organizacional.

## ABSTRACT

Ramos, Rita Simone Pereira Ramos; Oliveira, Maria do Carmo Leite de (Advisor). **Subjectivity and Professional Identity: a study of “I” in the speech of Call Center Service Attendants**. Rio de Janeiro, 2004. 145p. MSc Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study investigates how the expression of subjectivity influences the speech of attendants at a Brazilian call center service. On the basis of a corpus of recorded call services to clients of a health-insurance company, it was attempted to identify, through the first-person pronoun, (i) how the transitivity system and the modal structure (Halliday, 1994) express the attendant’s subjectivity and (ii) what are the roles taken on by the attendants while speaking in these contexts. The theoretical foundations of the study assume the Systemic Functional perspective of language (Halliday, 1994), as well as concepts of Interactional Sociolinguistics about speaker production format (Goffman, [1979] 2002). The research begins with a quantitative analysis of occurrences of “I” by means of lexical analysis software (MonoConc Pro, 1999), followed by a qualitative analysis of the contexts, taking into consideration the actions of the speaker-attendants. The results of the research show that, because the speech of the attendants is modeled on a *script* determined by the company, the contexts where “I” occurs are not a space for the full expression of the attendant’s subjectivity. Our conclusion also shows that it is primarily as an *animator* that the attendant talks to the client in order to solve his or her problems.

## KEY WORDS:

subjectivity, professional identity, organizational management.

## Sumário

1. Introdução	11
2. O estudo da Subjetividade	14
2.1 A perspectiva organizacional	14
2.2 A perspectiva Sistêmico-Funcional	18
2.2.1 A Metafunção ideacional: o sistema de transitividade	20
2.2.1.1 Processos materiais	22
2.2.1.2 Processos mentais	23
2.2.1.3 Processos relacionais	25
2.2.1.4 Processos comportamentais	28
2.2.1.5 Processos verbais	28
2.2.1.6 Processos existenciais	29
2.2.1.7 Elementos circunstanciais	30
2.2.2 A Metafunção interpessoal: o evento interativo	31
2.2.2.1 O elemento <i>modo</i>	33
2.2.2.1.1 O componente <i>finito</i>	34
2.2.2.2 Metáforas de modalização	35
2.3 A Subjetividade e o formato de produção	36
3. Pressupostos Metodológicos	42
3.1 Seleção e coleta de dados	42
3.2 Procedimentos de análise	43
4. O contexto da pesquisa	45
5. Apresentação dos resultados	48
5.1 O “eu” e o sistema de transitividade	48
5.1.1 As atividades do <i>fazer</i> – o processo material	49
5.1.2 As atividades do <i>falar/dizer</i> – o processo verbal	54
5.1.3 As atividades do <i>ouvir/sentir</i> – o processo mental	57
5.2 O “eu” e o elemento <i>modo</i>	59
5.3 O “eu” e o formato de produção da fala	66
6. Considerações Finais	75
7. Referências bibliográficas	78
Anexos	
<b>Anexo I</b> – <i>corpus</i> : atendimentos	80
<b>Anexo II</b> – <i>corpus</i> : Diretrizes para a atividade de atendimento	133

## Lista de figuras

Figura 1 - Os tipos de processos

21

## Lista de quadros

Quadro 1 - Resumo de tipos de processos	30
Quadro 2 - Tipos de elementos circunstanciais	31
Quadro 3 - <i>Dar</i> ou <i>pedir</i> , bens e serviços ou informação	32
Quadro 4 – Modalização	35
Quadro 5 - Expressões de Probabilidade	36
Quadro 6 - Quadro resumitivo de processos verbais – Resultados	49