

1. Introdução

Aliado às investigações relacionadas ao estudo de novas práticas discursivas oriundas dos novos modos de interação social, desenvolvidos na sociedade contemporânea, este trabalho de pesquisa volta-se para a análise de um novo evento comunicativo introduzido pelo advento da modernidade e pelas novas formas de comunicação: a *Central de Atendimento Telefônico (CAT)*, também conhecida como *Call Center*. Representando uma das revoluções nas formas de atendimento ao cliente, as *CATs*, notoriamente caracterizadas pelo modelo de atendimento de *baixo contato* e *alta tecnologia* (cf. Oliveira & Barbosa, 2002:156-157), evidenciam uma nova modalidade de “conversa” entre empresa e cliente e expressam sobremaneira o dinamismo e as possibilidades de acesso interacional entre as pessoas, independente de restrições de tempo e lugar.

O mundo dos negócios, marcado por uma crescente valorização da competitividade, vive a era da tecnologia como solução para os problemas de comunicação. Assim, encontrar soluções que superem as limitações e facilitem o acesso das pessoas aos serviços tornou-se grande vantagem entre as empresas que adotam um sistema de atendimento a clientes via as *CATs*. Reexaminando suas práticas de atendimento, as empresas investiram em um tipo de relacionamento com o cliente que integra o *telefone* ao *computador*, introduzindo um modelo de atendimento caracteristicamente marcado pelo aparato tecnológico que une cliente à empresa em um espaço e tempo indefinidos.

Reunindo um conjunto de procedimentos típicos determinantes deste modelo de “conversa”, o uso integrado do telefone e do computador durante a interação *empresa x cliente*, ao mesmo tempo que instrumentaliza a mediação, tornando o atendimento mais eficiente, complexifica-o, impondo desafios a empresas e clientes (cf.: Barbosa, 2003). A mediação burocratizada dos atendimentos nas *CATs* cujo papel, de acordo com as empresas, é de “facilitar” o atendimento, transforma-se em um aparato rígido e regulador das trocas verbais entre o atendente e o cliente, tendo em vista que o atendimento é estruturado sobre um *script*¹, que controla o evento comunicativo entre os interactantes.

¹ *Script* aqui é entendido como a representação mental de uma interação, organizada em seqüências de atividades ou eventos que caracterizam a produção do serviço, incluindo os comportamentos esperados para o consumidor e para o servidor. (cf.: Silva, 1977; ap. Barbosa, 2003)

De acordo com Silva et al.(2002), os *scripts* de atendimento objetivam controlar o processo interacional, desconsiderando a influência dos participantes no fluxo da “conversa” e na perspectiva e sentimentos de ambos os participantes – o atendente e o cliente – funcionando como instrumento que determina as peculiaridades das trocas durante este tipo de evento comunicativo. Estas considerações permitem esclarecer que a mediação tecnológica aliada ao uso dos *scripts* altera o padrão de interação atendente/cliente e introduz uma nova forma de *taylorismo* ou “economia de comunicação” (cf. Zarifian, 2001: 152).

A proposta de investigação a ser aqui realizada sobre esse contexto particular de fala, centra-se em um dos aspectos críticos da literatura organizacional, com relação aos impactos do *taylorismo* sobre a identidade profissional: a restrição que esse modelo de gestão impõe à expressão da subjetividade, aqui entendida como a interioridade da pessoa, a singularidade e a espontaneidade do eu, expressa em pensamentos, condutas, emoções e ações (cf. Faye, 1991; ap. Davel & Vergara, 2001, 43). Busca-se nesse estudo investigar o *lugar da dimensão subjetiva na ação/fala* dos atendentes de uma central de Atendimento Telefônico.

Considerando que as relações sociais e as escolhas léxico-gramaticais do falante fazem parte do contexto, esta análise se deterá em investigar a ocorrência do pronome “eu” explícito na fala dos atendentes, como um lócus de expressão da subjetividade dos mesmos, objetivando identificar (a) como o sistema de transitividade e a estrutura de modo manifestam a subjetividade do atendente e (b) quais posturas do atendente são reveladas nos contextos de ocorrência do “eu”.

Reconhecida na vasta literatura produzida na área da Administração, a expressão da subjetividade é especialmente relevante no processo de atualização e renovação da gestão de pessoas em organizações as quais se deparam com desafios e tensões provocados pela era da competição, da globalização e da flexibilidade (cf. Davel & Vergara, 2001:33). A consideração do “ser” engloba a experiência cotidiana, possibilitando um novo repensar de ações e decisões.

A escolha do estudo da subjetividade a partir da manifestação do “eu” na fala do atendente tem grande interesse tanto para os estudos de orientação mais gramatical, como em Halliday (1994), quanto para os de orientação mais interacional, como em Goffman ([1979]2002). Também nos estudos de identidade, a questão da expressão do “eu” contribui para o aprofundamento da compreensão da identidade profissional na modernidade.

Este trabalho está organizado em seis partes. Na parte 2, apresentam-se as contribuições teóricas que abordam: (a) a questão da comunicação e da subjetividade na perspectiva dos estudos organizacionais (Davel & Vergara, 2001; Zarifian, 2001), (b) a Gramática Sistêmico Funcional (Halliday, 1994) e (c) construtos da Sociolinguística Interacional relativos ao *footing* (Goffman, [1979]2002).

O capítulo 3 apresenta os pressupostos metodológicos adotados nesta pesquisa, distribuídos em composição e organização do corpus, procedimentos de análise e apresentação das ferramentas de informatização dos dados.

O capítulo 4 descreve o contexto desta pesquisa, considerando (a) a organização burocrática de um serviço de atendimento telefônico do tipo aqui trabalhado, (b) as especificidades relacionadas aos procedimentos e sub-procedimentos da tarefa do atendimento e (c) os procedimentos verbais organizados em prol da realização da tarefa institucional descrita.

O capítulo 5 compreende aquele de efetiva análise dos resultados, devidamente apresentado em face da observação realizada sobre os dados estudados. Na primeira seção, apresentam-se as observações feitas a partir do sistema de transitividade, sua classificação dos processos verbais e do tipo de participante analisado – o pronome “eu”; na segunda, apresentam-se aquelas referentes à modalização verbal caracterizada na fala do atendente para em seguida, na terceira, analisar-se a postura do “eu” no tipo de evento comunicativo estudado, com relevância para a projeção do “eu” do atendente enquanto participante na relação com o outro.

Por fim, o capítulo 6 aborda as considerações finais e implicações teórico-práticas desta dissertação, a qual encontra-se vinculada ao projeto “*Alta tecnologia e trabalho: um estudo da interação atendente-cliente em uma central de atendimento telefônico*”, desenvolvido com o apoio do CNPq no período de 03/2002 a 02/2004 pelo grupo de pesquisa em Linguagem e Trabalho² do Departamento de Letras da PUC-RJ, no que se refere à melhoria da qualidade no atendimento ao cliente .

² cf. Bastos, Líliliana C. , Oliveira, M. do Carmo L., e Pereira, Maria das G. D.