4. O contexto da pesquisa

Este capítulo tem o objetivo de apresentar o contexto em que esta pesquisa está inserida, considerando três aspectos: (a) a composição e a estruturação de um atendimento telefônico de uma CAT – Central de Atendimento Telefônico, (b) as especificidades formais e burocráticas relativas aos procedimentos e sub-procedimentos da tarefa do atendimento e (c) o padrão conversacional e os rituais lingüísticos deste modelo de interação mediada pela tecnologia.

Cercado pela constante busca da competitividade, o mundo dos negócios vive a era da tecnologia como solução para seus problemas de comunicação. O computador, com seu poder de agilizar e tornar eficiente a comunicação, aliado ao telefone e seu poder de proximidade, permitem superar os limites de tempo e de espaço, propiciando um atendimento ágil e ampliado.

Desta forma, estabelecer um sistema de atendimento a clientes via as *Centrais de Atendimento Telefônico* que integra o telefone ao computador, possibilita, através de um aparato tecnológico, unir cliente à empresa num espaço e tempo indefinidos, substituindo a presença física pela voz (cf.: Oliveira, no prelo).

No entanto, do ponto de vista interacional, o aparato tecnológico tornou mais complexo o serviço de atendimento a clientes, tendo em vista que o operador do serviço precisa simultaneamente mediar duas interações encaixadas: a principal, que ocorre entre atendente e cliente através do telefone e uma outra, através do computador, entre o atendente e a empresa e seu banco de dados. Para tal fim, e com o intuito de atender às expectativas de produção, reduzindo o tempo de atendimento, o falante-atendente ainda é submetido a uma fala mediada por um *script*, cuja função é a de limitar as múltiplas funções da ação interativa.

De acordo com Oliveira e Barbosa (2002), o *script* age como um mecanismo de controle da vulnerabilidade oriunda da conexão empresa-cliente, na tentativa de produzir um atendimento estável e uniforme e controlar o evento comunicativo. Considerando que as Centrais de Atendimento Telefônico primam pela qualidade no atendimento, verifica-se que o *script* então influencia o caráter institucional e organizacional da interação, tendo em vista que o ideal implícito de “*comunicação zero*” (cf. Zarifian, 20021: 152) torna-se princípio para este tipo de organização. A *taylorização*, ou seja, a economia de comunicação estabelecida por Taylor durante o século XIX, firma-se, na intenção de elevar o ritmo de trabalho, limitando e impondo à linguagem uma padronização de seus atos, controlando as respostas e

restringindo o tempo que os falantes-atendentes tem para definir um diálogo com os clientes.

De acordo com Barbosa (2003: 94), a pré-determinação do *script*, no caso dos atendimentos em CATs, controla a participação dos sujeitos envolvidos na interação. Pelo seu caráter burocrático e institucional, estes eventos são organizados, a partir de uma macro-estrutura técnica, em cinco sub-procedimentos:

1. *chamada/resposta*
2. *exposição do problema encaminhado à empresa*
3. *protocolo de identificação do cliente*
4. *atendimento propriamente dito*
5. *agradecimentos e despedidas*

Observa-se no fragmento abaixo um exemplo de atendimento pré-determinado por um *script*, realizado por operadores da CAT analisada, marcado por uma seqüência simples, porém na qual atendente e cliente adequam-se à regulação:

(37)

At 21

Gabriel: Atendente
Leonídia: Cliente

Gabriel	<i>Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.</i>
Leonídia	Boa tarde eu entrei com auxílio medicamento eu gostaria de saber se foi soli/ se foi aceito.
Gabriel	<i>Qual o número da matrícula senhora?</i>
Leonídia	Matrícula é a ze:/ três, zero vinte e um,
Gabriel	<i>Três zero vinte e um,</i>
Leonídia	Zero sete quatro,
Gabriel	<i>Zero sete quatro,</i>
Leonídia	Zero dois.(0.7)
Gabriel	<i>Leonídia da Silva Pereira?</i>
Leonídia	Isso.(0.5)
Gabriel	<i>Só um momento por gentileza.</i>
Leonídia	(?) fax (?) ?
Gabriel	Desde que a clínica eh:: autorize a gente pode estar passando.
Leonídia	[Então]
Gabriel	[Agora] o prazo,
Leonídia	Ahn,
Gabriel	Pode até quarenta e oito horas para envio dessa documentação.
Leonídia	(?) pode ser pra hoje não?↓
Gabriel	Pode ser que ela receba hoje, pode ser que não, a gente manda para o setor e pede o envio em caráter de urgência. (0.2)
Leonídia	Então(0.3, dá um muxoxo, decepcionada)
	Então, como é que eu faço?(parece começar a chorar)
Gabriel	A senhora passa o telefone fax da clínica a gente manda pra eles senhora.
Leonídia	Eu, daqui a um instante eu volto a ligar.
Gabriel	Tá ok.
Leonídia	Obrigada.
Gabriel	<i>Por nada uma boa tarde.</i>

Observa-se que a mediação do *script* manifesta também a mediação tecnológica que encaixa duas interações: a do atendente com o cliente ao telefone e a do atendente com o banco de dados. Conseqüentemente, a tecnologia utilizada nas CATs implica em uma modalidade de fala diferente daquelas sem mediação, pois, se o telefone separou espaço e lugar, o computador tornou mais complexo o contexto relacional, uma vez que impôs um contexto virtual à conversa (cf.: Oliveira, no prelo).

Considerando que as Centrais de Atendimento Telefônico simbolizam uma extensão do *taylorismo* (Zarifian, 2002: 156), os eventos interacionais *scriptados*, que ocorrem através do arranjo dos sub-procedimentos, se distribuem de forma a instrumentalizar a linguagem, dando a ela características de uma linguagem *tecnicalizada*. Submetida a um controle hierárquico cerrado, a fala dos atendentes é invadida pela mediação paralela do computador que, conforme dito, facilita os atendimentos, porém, interfere no processo interativo, provocando alterações como longas pausas e momentos de silêncio⁸ ou pedidos de espera⁹.

Marcas da construção do atendimento telefônico em CATs, peculiarmente caracterizadas pela orientação objetiva e engessada de um *script*, modelam, o que se cumpre denominar *atendimento canônico* (cf. Barbosa, 2003), “contribuindo”, por um lado, para a eficácia no andamento do serviço, mas, por vezes, apontando problemas como (a) controle do evento comunicativo em andamento e (b) a expressão limitada da subjetividade do falante/atendente como elemento participante do processo interacional.

Cabe esclarecer ainda que a atividade de atendimento está associada tanto à manutenção de tarefas básicas inerentes à função do falante-atendente como a própria atuação deste como mediador e intermediário das ações e intenções expressas no ato interacional, já que, de acordo com Barbosa (2003: 118), o atendente “fala” pela empresa, devendo ser alguém que a represente.

No capítulo que se segue, será apresentada a análise da expressão da subjetividade do atendente, considerando essas especificidades de organização nos eventos interacionais investigados.

⁸ cf.: Barbosa, 2003: 108-111

⁹ O atendente inicia a consulta ao computador depois de dirigir ao cliente pedidos como: “O *senhor* aguarda um momentinho, por favor?” ou “Só um instantinho”. (cf.: Barbosa, 2003: 109)