

5. Apresentação dos resultados

Este capítulo tem por objetivo discutir os resultados obtidos na análise dos dados que compõem o corpus desta pesquisa. Esta apresentação está dividida em três partes. Na primeira, será apresentada, através da relação *experiência de mundo/linguagem*, a análise dos contextos de ocorrência do pronome “eu” na fala, considerando o sistema de transitividade e a classificação das ações/processos verbais pertinentes; na segunda, através da análise das relações interpessoais, será abordada a questão do *modo*, com foco (a) na atitude do atendente diante da realidade e (b) na construção das relações interpessoais; e, finalmente, na terceira parte, será discutido o formato de produção do falante/atendente, analisando-se os papéis do falante enquanto animador, autor e responsável.

5.1 O “eu” e o sistema de transitividade

Nesta seção são discutidos os dados de análise referentes à perspectiva ideacional e sua manifestação através do *sistema de transitividade*, que representa e codifica na língua a experiência de mundo. Esta parte da pesquisa focaliza, interdependentemente, dois aspectos desse sistema: o elemento “eu” na fala dos atendentes de uma CAT, como *participante* do sistema, e os grupos verbais, como *processos principais e intermediários*. É com base nessa análise que as tarefas do falante-atendente foram delineadas, manifestas nas representações dos grupos verbais..

Examinando-se as ocorrências do “eu” no contexto investigado, buscou-se descrever dois grandes grupos de ações: aquelas realizadas através do telefone (ouvir/falar) e aquelas realizadas através do computador (o fazer, através de ações como registrar e consultar). Buscou-se também organizar essas atividades de acordo com os tipos de processos verbais (cf.: Halliday, 1994).

Para uma melhor visualização dos resultados, apresenta-se o quadro resumitivo abaixo:

| TAREFA | ATIVIDADE | PROCESSO VERBAL | RESULTADOS |
|--|-----------|--------------------|---------------------------|
| Registro de solicitação do cliente no computador | Fazer | Material | 73 % dos casos analisados |
| Consulta ao banco de dados para cumprimento de rotina de serviço | | | |
| Consulta ao banco de dados para disponibilização de informações | | | |
| Encaminhamento da solicitação do cliente | | | |
| Verbalizar o enquadre da atividade | Dizer | Verbal | 14 % dos casos analisados |
| Perceber/ouvir/compreender as ações do atendimento | Sentir | Mental | 13 % dos casos analisados |

Quadro 6: Quadro resumitivo de processos verbais - Resultados

A partir desta sistematização, então, procurou-se estabelecer a relação tarefa/processo, cabíveis nesta parte da análise e descritas a seguir.

5.1.1 As atividades do *fazer* – o processo material

As tarefas que dizem respeito às atividades do fazer, isto é, da realização de ações com o suporte do computador, compõem o grupo representativo do *processo material* e representam a maioria das ocorrências do “eu”. Estas tarefas revelam também o papel do atendente como solucionador de problemas do cliente, seja enquanto *agente* dessa solução, seja enquanto *mediador* do processo de solução.

Enquanto *agente do processo de atendimento*, o falante-atendente toma para si o papel de realizador efetivo da ação solicitada pelo cliente; ou seja, durante os atendimentos, *ele soluciona o problema do cliente diretamente no banco de dados*, integrando, simultaneamente, a eficácia do computador à agilidade do telefone. Participam deste grupo as atividades que envolvem registro de solicitações e consulta ao banco de dados, seja para disponibilização de informações, seja para cumprir a rotina de serviço. No exemplo (38), destaca-se um fragmento que mostra,

respectivamente, a primeira tarefa aqui destacada, a que envolve *registro de solicitações dos clientes no computador*:

(38)

At 01 – F/S

Dina: Atendente

Kelly: Cliente

Kelly Eu tô residindo em São Paulo.
 Dina Certo.
 Kelly E meu pai que faz o pagamento (?) pra mim=
 Dina =Certo=
 Kelly =Então tá vindo com o endereço do meu pai.
 Dina Que é só pra pagar?
 7 Kelly Só pra pagar.
 Então,
 Eu assim, queria ver se haveria condições
 De vocês mandarem as parcelas e o comprovante [de:.]
 Dina [Pra] sua residência, pode sim
 12 **Eu** vou **fazer a alteração agora**, tá?

Atendimentos com este mostram claramente a tarefa de *registro no computador da solicitação do cliente*, tendo em vista que o falante-atendente “domina” a *ação do fazer* através do manuseio dos dados no computador. Neste caso, em que a cliente encaminha à empresa um pedido de ação (o envio de documentos para sua residência), ambos os participantes orientam suas ações para uma tarefa a ser cumprida pelo atendente (a alteração de endereço do cliente); o operador registra os dados alterados diretamente no banco de dados, efetivando o atendimento e solucionando o problema. O interessante aqui é observar-se que entre as linhas 7 e 12, o pedido de ação não chega a ser completado verbalmente pelo cliente, mas sim pelo próprio atendente, que percebe a necessidade do cliente na solução da questão.

A segunda atividade do atendente no papel de agente do processo de atendimento realiza-se na tarefa de *consulta ao banco de dados*. Esta consulta pode ser (a) para disponibilizar informações pedidas pelo cliente ou (b) para cumprir as rotinas previstas no *script*. O primeiro caso evidencia ações que envolvem conferência, confirmação ou verificação de informações diretamente no banco de dados, como por exemplo, quitação de débitos, confirmação de endereço ou de recebimento de reembolsos e/ou autorizações, conforme demonstrado no exemplo (40).

(40)

At 4 – F/S

Deise: Atendente

Juca: Cliente

Deise Serviço de atendimento ao associado meu nome é Deise boa tarde((5Seg.))
 Alô?
 Juca (?)
 Deise Tá tá um pouco longe a ligação
 Juca (?)
 Deise Autorização de quê?
 Juca (?) provisória.
 Deise Uma autorização provisória?
 Juca É:, dá pra tu mandar ela hoje?
 Deise Qual o número da matrícula?
 Juca (Zero de:z) (inc.) (um meia quatro zero zero)
 Deise Um meia quatro?
 Juca É: Um me::ia quatro zero final
 Deise Tá só um momento
 O senhor fala de que cidade?
 Juca Estado do Rio (Nova Iguaçu)
 Deise Tá só um momentinho que **eu** tô **verificando** tá? ((32 Seg.))

O segundo caso, exemplificado no (41), mostra consulta para cumprimento de rotina de serviço. Para a efetivação de um dos sub-procedimentos, o protocolo de identificação do cliente, a consulta é realizada diretamente no banco de dados do computador. No caso abaixo, a atendente obriga-se, pela rotina do atendimento, a consultar os dados padronizados do cliente, a fim de concretizar o atendimento.

(41)

At 22 – F/I

Fabia: atendente

Elda: cliente

Elda O meu filho me associa a esse X-saúde=
 Fábria Sim senhora
 Elda E eu não tenho o livro
 (...)
 Fábria Senhora Elda eu vou enviar então pra sua residência, mas eu gostaria de informar o seguinte, o livro está desatualizado
 (...)
 Fábria **Deixa eu confirmar** seu endereço pra poder enviar o livro

A *disponibilização de informações* pode ser efetivada somente por consulta ao banco de dados ou ao *script* de atendimento. Os recortes (42) e (43) exemplificam esta ação, manifestada simultaneamente pela interação computador/telefone. Os grupos verbais destacados remetem, de forma semelhante, à idéia de *transmissão/repassé de informações* aos clientes por consulta direta e contribuem para a efetivação do atendente no “papel” de *prestador de informações*.

(42)

At 19 – F/R

Fábria: Atendente

Juca: cliente

Fábria Não. Qual é o seu estado senhor? De que estado –
 Juca Acre.
 Fábria Acre? Deixa **eu fornecer** pro senhor o horário de atendimento deles só um momento.

(43)

At 28 – F/S

Renata: Atendente

Gilson: Cliente

Gilson Renata você podia passar pra mim o desconto meu da X Saúde esse mês?
 Renata Qual a sua matrícula, por favor? (...)
 Gilson Tudo, eu to:: quero o total tudo
 Renata Eh:::, **eu** vou **passar** pro senhor os d—, os valores senhor, tá?

Especificamente, em atendimento como (44), observa-se que a forma verbal *ter* relaciona duas entidades na elocução: de um lado, o participante “*eu*”, como prestador da informação gerada pelo computador e, do outro, *a própria informação*, fornecida pelo banco de dados.

(44)

At 17 – M/R

Gabriel: Atendente

Angélica: Cliente

Angélica Ô:: boa tarde Gabriel,
 Eu não recebi o boleto de fazer o pagamento até hoje[geralmente vocês mandam cedo]
 Gabriel [Qual o número da matrícula senhora?]
 (...)
 Angélica Ah peraí .(2s)
 Venha cá, eles já foram enviados quando, você sabe dizer o dia, não?
 Gabriel **Eu** não **tenho** a data do envio em sistema, mas elas já foram/já foram enviadas

É necessário salientar que este fragmento demonstra o atendente no papel de disponibilizador de informações virtuais; a expressão do verbo *ter*, aqui, demonstra que o falante-atendente transmite ao cliente o que ele lê diretamente na tela do computador. A marca de posse implícita no verbo faz com que o atendente manifeste as restrições do seu poder/autonomia. Ele só pode “atender” aos pedidos do cliente, dentro dos limites do banco de dados; ele não tem autonomia para resolver os problemas. Por outro lado, ele fala como se fosse um detentor de informações (ele é o “*agente*”, pelo “falso poder de deter”) e não um mediador de informações; pelo fato de ser orientado a falar somente da possibilidade de

atendimento, o atendente, então, pessoaliza a informação, dizendo ao cliente que quem não tem a informação é o sistema.

Neste mesmo cenário, o falante-atendente desponta também em um segundo papel: o de *mediador do processo de atendimento*. O atendente, neste caso, *não* soluciona, *por si só*, o problema do cliente diretamente no banco de dados, mas sim, *encaminha* o problema para posterior solução (certamente por outro funcionário da empresa). Em outras palavras, não é o operador que efetivamente faz, mas sim aquele que *encaminha para fazer*. Seu papel limita-se ao simples registro das informações solicitadas pelo cliente no banco de dados do computador. Participa deste grupo a atividade de *encaminhamento da solicitação do cliente*, exibida no fragmento (45):

(45)

At 21 – F/S

Fabia: atendente

Leda: cliente

| | |
|---------------|---|
| Fabia | Serviço de atendimento ao associado, Meu nome é Fabia, Boa tarde |
| Leda | Fabia boa tarde. |
| Fabia | Pois não. |
| 6 Leda | Será que você podia me envi- será que é possível e:h eu recebe, Um aquela aquele papel de reembolso livre escolha? |
| Fabia | É sim senhora, Mas me fornece sua matrícula da carteirinha, |
| 10 | Confirma seu endereço e <u>eu envio</u> pra sua casa senhora. |
| Leda | Tá bom, |

Este exemplo, tipicamente marcado pela execução da tarefa de *encaminhamento*, apresenta o atendente como o *mediador do processo de atendimento*, tendo em vista que sua ação é indireta, ou seja, é de mero executor/reprodutor das tarefas burocratizadas de um serviço de CAT. Sua ação biparte-se em, receber a solicitação do cliente via telefone (linhas 6 e 7) para, então, encaminhar esta à solução posterior, via o registro no banco de dados do pedido (linha 10); não é da “competência” do operador solucionar o problema de remessa de documentos, cabe a ele, somente, nesta situação, o *registro no computador da necessidade* de envio do documento solicitado. Uma observação interessante é que neste recorte o falante-atendente simula ser o *agente do processo de atendimento*, assim como no exemplo anterior (“*eu tenho*”), em que o atendente simula ter

“poder”. Um outro fragmento deste papel do atendente na ação de encaminhamento de solicitação encontra-se semelhantemente marcado no fragmento (46) abaixo:

(46)

At 15 – M/S

Gabriel: Atendente

César: Cliente

Gabriel Fazendo com que o senhor faça o pagamento direto no banco Bradesco,
 César Aham,
 Gabriel Através de um formulário, eh: retirando a segunda via na agência Bradesco,
 [Tá?]
 César [Aham]
 Gabriel E esse do vencimento do mês de março,
 César Aham
 Gabriel Que venceu no dia sete do quatro
 César (?)
 Gabriel Exato, esse eu estou mandando para o senhor uma nova ficha de compensação,

As análises realizadas sobre o processo material permitem concluir que os atendimentos investigados, no caso de realização de tarefas, são muito freqüentemente marcados pela *execução de ações* por parte do atendente. Quer seja no papel de *agente* do processo de atendimento, quer seja no papel de *mediador*, o falante-atendente produz uma fala centrada na *tarefa a ser cumprida*. Sob esta perspectiva, porém, a única distinção se dá sobre como o falante-atendente cumpre este papel: como *agente*, o operador atua diretamente sobre a ação solicitada, solucionando, no banco de dados, o problema do cliente; como *mediador*, ele cumpre a tarefa de atendimento, mas age indiretamente sobre a ação, tomando sua vez de mero encaminhador da solução do problema, embora em alguns casos ele se “apresente” como o agente (vide “*eu estou mandando*” ou “*eu envio*”).

5.1.2 As atividades do *falar/dizer* – o processo verbal

Este tipo de processo engloba as ações do atendente relacionadas às atividades do dizer, aquelas relacionadas ao ato direto de falar ao telefone. Em outras palavras, diz respeito ao cumprimento das tarefas via *verbalização do enquadre*¹⁰ das atividades, buscando, principalmente, a qualidade e a agilidade no atendimento ao cliente, via rituais de polidez. Caracterizam-se aqui, portanto, sob os *processos verbais*.

¹⁰ O *enquadre* formula a metamsagem contida em todo o enunciado, sinalizando o que dizemos ou fazemos, ou como interpretamos o que é dito e feito e situando o sentido implícito da mensagem enquanto ação. (cf.: Ribeiro & Garcez, 2002: 107)

Os processos verbais aqui representam a própria verbalização do enquadre de atividades realizadas pelo atendente, sejam através dos *pedidos de ação* direcionados aos clientes, sejam através das *ações realizadas pelo próprio atendente*.

A primeira tarefa aborda os *pedidos de ação* que são realizados do operador para o cliente, conforme demonstrado no recorte (47) abaixo:

(47)

At 33 – M/S

Carlos: Atendente

Jonas: Cliente

Carlos O senhor vai estar recebendo outra que o Daniel enviou pro senhor. O senhor ainda não recebeu?

Jonas Não, não é isso. Quer dizer, ele mandou pro dia vinte e oito com certeza

Carlos Não não não. Essa ficha do dia vinte e oito ela foi emitida automaticamente pelo sistema senhor. Não foi o Daniel que emitiu pro senhor. A que o Daniel emitiu pro senhor foi vencimento nove de maio.

(...)

5 Jonas É. não chegou ainda.

Carlos É mas o que pode estar, nós enviamos do Rio de Janeiro. O senhor mora no interior (...). O senhor mora no interior da Bahia. Quer dizer, é um pouquinho demorado realmente senhor.

Jonas É

Carlos Tá certo? Mas eu vou pedir a gentileza do senhor estar aguardando, porque hoje está fazendo onze dias né?

A ação de *pedir* apresentada neste recorte explicita, claramente, uma estratégia de polidez, utilizada pelo operador, para reduzir a expressão da sua impossibilidade em solucionar instantaneamente o problema do cliente: o não-recebimento de documentos. O uso do performativo “*pedir*”, de ocorrência limitada no uso oral, atenua o comando dirigido ao cliente e, ao mesmo tempo, a impossibilidade do atendente satisfazer as necessidades do cliente.

No que diz respeito às *verbalizações das atividades do próprio atendente*, observa-se que a explicitação do enquadre funciona também como um atenuador de ações que podem ser mal recebidas pelo cliente, conforme demonstrado nos exemplos (48) e (49):

(48)

At 11 – M/S

Ronaldo: Atendente

Flávio: Cliente

Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
Flávio Boa tarde.

Eu eh:/ sabe o que é eu eh:: sou o titular
Do plano X saúde e gostaria de mudar o endereço.
(?) pra outra cidade.

Ronaldo Qual é o número da sua matrícula por gentileza senhor?
(...)
Ronaldo Qual o seu CPF por favor então?
Flávio CPF?
Ronaldo Sim.(1.0)
(...)
Ronaldo Pois não.(1.0)
O senhor é Flávio Álvares Pereira?
Flávio Sim.(1.0)
13 Ronaldo Qual a sua idade por favor?
14 Flávio Do/data de nascimento
15 Ronaldo Não sua idade qual é?(2.0)
16 Flávio É oitenta anos.(4.0)
(...)
Ronaldo Éh: Antônio Carlos de Moura é seu filho?
Flávio É meu filho.
Ronaldo Qual a idade dele?
Flávio É vinte anos.(2.0)
21 Ronaldo Tá bom, **eu tô perguntando** isso porque pra oitenta anos o senhor tem a voz bem jovem então pra segurança a gente tem que alterar tá bom?
Flávio Tá bom, não tem problema não.(16.0)

(49)

At 10 – F/S

Simone: atendente

Marly: cliente

Marly (...) que é porque o domicílio da pessoa mudou pra Brasília
Simone é
Marly mas não é o caso, é porque eu pago o serviço de saúde dela aí pra ficar mais prático pra mim, eu pedi que a cobrança viesse para Brasília
Simone Certo. Mas deixa **eu explicar** uma coisa pra senhora,
Nós poderíamos ajudar a senhora sim,
Só que o nosso atendimento é mediante esse número da carteira X saúde.

Nestes dois casos apresentados, os atendentes verbalizam ações que compõem o procedimento de protocolo de identificação do cliente. No (48), ante às perguntas realizadas durante tal procedimento padrão, o atendente atenua sua ação de duas formas: (a) ele reenquadra o ato de confirmar dados (que implica desconfiança) como um ato simples de perguntar (linha 21); (b) ele também explica o motivo de suas perguntas, evidenciando mais um esforço de proteção do cliente, do que de imposição e desconfiança (linhas 13-16). O mesmo ocorre em (49). Ao verbalizar a estrutura – *deixa eu explicar* – a atendente prepara e explica a recusa ao atendimento: sem o número da carteira, não há atendimento.

É importante destacar que, nos casos investigados do *processo de dizer*, as atividades de fala do atendente remetem aos procedimentos de rotina do serviço. Isto posto, conclui-se que a verbalização do enquadre das atividades funciona como

estratégias de polidez para atenuar rotinas que podem ser mal recebidas pelo cliente.

5.1.3 As atividades do *ouvir/sentir* – o processo mental

As atividades que compõem este grupo referem-se àquelas em que o falante-atendente percebe/compreende as ações do cliente. Relacionadas à uma característica inerente aos seres humanos, as ações deste processo ressaltam, principalmente, a ação dos sentidos, ou seja, aquela que envolve sinais de audição e/ou compreensão/percepção das relações estabelecidas durante a interação telefônica.. Ilustram este grupo os seguintes casos:

(50)

At 20 – F/S

Fabia: atendente

Jaime: cliente

Jaime É que sabe que que aconteceu,
 Fabia Sim senhor.
 Jaime Eu tomava eh três medicamentos tomei – fiz uso seis meses,
 Aí o urologista mandou mudar de (médico) pra avaliação,
 Fabia Sim.
 Jaime (incomp.) até dezembro eu tava mudando de médico,
 to tomando esse medicamento até hoje (apesar que foi) (barulho na linha)
 alô
 Fabia Pode fala senhor eu to ouvindo

Neste caso, a ação de *ouvir* expressada pelo atendente remete a dois significados: (a) a representação física do ato de ouvir e (b) a representação mental da compreensão/percepção da mensagem interrompida. A audição do atendente, aliada à sua percepção da interrupção na linha (grifo), colabora para a retomada do fluxo da interação.

(51)

At 10 – F/S

Simone: atendente

Marly: cliente

Simone mas é porque nós precisamos do número da matrícula,
 [infelizmente o atendimento]
 Marly [sim, mas eu dei o número daqui]do boleto e ela localizou imediatamente.
 Simone Que número é esse que a senhora – que a senhora passou pra ela?
 Marly é porque ela pediu o nome do associado,
 Simone Não.
 Marly eu tenho o boleto aqui,
 o boleto pra pagamento,
 eu não tenho a carteirinha da [associada]
 Simone [Certo .]
 Marly porque é a situação que você num num num espero eu explica,

a minha mãe é assegurada,
 ela mora no Rio de Janeiro,
 Simone [certo.]
 e usa a carteirinha lá,
 eu estou falando de Brasília
 Simone [certo.]
 Marly eu só pago com o boleto,
 eu não [tenho] mais nenhum [dado]
 Simone [certo, eh] [uh hum]
 Marly eu assumi o plano de saúde dela,
 Para fim de pagamento, tá.
 Simone [certo]
 Marly então eu não tenho o número,
 Eu não tenho documento nenhum,
 Eu só pago, tá.
 Simone **eu sei** eh
 Marly o problema aconteceu que o boleto vem direitinho já muitos anos eu pago tudo

Aqui, a atendente Simone imprime em sua fala dois aspectos: (a) “*eu sei*”, como ritual de acompanhamento de conversa e (b) “*eu sei*” no sentido de compreender o problema do cliente; ambos significados emergem em função da atividade de interagir ao telefone. Reunindo um grupo de atividades especificamente ligadas ao momento da interação, as atividades de compreensão/percepção próprias do atendente colaboram, de forma peculiar, para o desenvolvimento do fluxo interacional influenciando, conseqüentemente, na qualidade do atendimento prestado.

As análises apresentadas nesta seção permitem concluir, em primeiro lugar, que a ocorrência do “eu” se dá em contextos relativos às tarefas fundamentais do atendente: registro de solicitações, consulta ao banco de dados, prestação de informações e encaminhamento de solicitações. A realização dessas ações coloca o atendente no papel ou de *agente* – quando ele atende ao cliente diretamente e durante o curso da interação – ou de *mediador* – quando ele apenas toma as providências para que *outros* atendam, num tempo posterior ao da interação, às necessidades do cliente.

Esta análise mostra também dois outros contextos de ocorrência do “eu” que envolvem as atividades do atendente enquanto falante e ouvinte. Como falante, a verbalização dos enquadres de atividades dirigidas ao cliente ou referentes às suas próprias atividades fazem emergir rituais de polidez que atenuam tarefas que podem ser mal recebidas pelo cliente. No que se refere ao ouvir/perceber, os contextos de ocorrência do “eu” mostram simultaneamente que não há ruídos do canal (o atendente está ouvindo bem) e que o atendente está prestando atenção ao que o cliente diz, “entendendo” suas necessidades.

5.2 O “eu” e o elemento *modo*

Este capítulo apresentará a análise dos contextos de ocorrência do “eu” investigados a partir de uma perspectiva interpessoal. Serão abordadas as tarefas fundamentais do falante-atendente sob o ponto de vista da *modalização*, buscando descrever sua atitude e seus papéis diante da realidade, a partir do uso de *operadores verbais temporais* e *modais* (cf.: Halliday, 1994). Na abordagem Sistêmico-Funcional (Halliday, 1994), é através da função interpessoal que a língua cumpre um de seus principais propósitos de comunicação: *interagir* com as pessoas. A língua é usada como troca de significados entre os interactantes, os quais alternam os papéis de fala de acordo com o turno ou a posição que ocupam (cf.: Ramos, 1997: 41). E é sobre esta “relação de troca de significados”, aliada às relações de papéis entre atendente/cliente, definida no sistema gramatical de *modo*, que se estrutura a análise proposta.

Nos contextos estudados, percebeu-se que certas escolhas lingüísticas do falante-atendente expressam um tipo particular de variação. Esta variação, que atinge somente uma parte da elocução e expressa a atitude do falante-atendente diante da realidade, engloba dois aspectos: (a) *a referência ao momento da fala* e (b) *o julgamento do falante sobre o que ele diz no momento da fala*. Estes dois aspectos são representados, respectivamente, pelos operadores *temporais* e *modais*, marcas lingüísticas denominadas por Halliday (1994) de *Finito*.

Os casos aqui analisados remetem distintamente a três expressões de atitude do falante-atendente, as quais colaboram para a produção da boa imagem do serviço prestado pela empresa:

a rapidez ou instantaneidade na solução do problema do cliente;

a cordialidade no trato com o cliente;

a competência sobre a qualidade dos serviços prestados.

Em primeiro lugar, observou-se as marcas temporais que remetem as ações à noção de *instantaneidade no atendimento*. Evidenciadas pela expressão destas marcas, as elocuições conferem dois significados para este tipo de ação: um relativo ao que se está fazendo em curso (instantaneidade), outro relativo a promessas que evidenciam a rapidez da solução do problema do cliente, conforme demonstrados nos exemplos (52) e (53) abaixo:

(52)

At 22 – F/I

Fabia: atendente

Elda: cliente

Elda O meu filho me associou a esse Xsaúde =
 Fabia Sim senhora.
 Elda = e eu não tenho o livro.
 (...)

 Fabia Senhora Elda,
 Eu **vou** enviar então pra sua residência,

Neste recorte, a elocução analisada mostra o marcador temporal “*vou*” evidenciando o “compromisso futuro” da empresa com a solução do problema do cliente, marcador este que, ao mesmo tempo, explicita a noção de rapidez no atendimento.

O fragmento (53) abaixo mostra, como no exemplo anterior, a noção de instantaneidade no atendimento. A marca de futuro é explicitada pelo gerúndio do verbo, expresso na fala do atendente que, no caso deste atendimento, evidencia uma noção de rapidez maior do que o exemplo anterior, tendo em vista que o gerúndio faz sobressair a idéia de “processo em andamento”.

(53)

At 15 – M/S

Gabriel: Atendente

César: Cliente

Gabriel Vou mandar essa boleta,
 César Aham,
 Gabriel Para que o senhor possa estar pagando até dia vinte e dois de maio,
 (...)

 Gabriel Caso o senhor não receba até o dia sete,
 César Aham,
 Gabriel Aí o senhor nos retorna a ligação para que nós possamos dar,
 [Eh:::]

 César [(?)]
 Gabriel Fazendo com que o senhor faça o pagamento direto no banco Bradesco,
 César Aham,
 Gabriel Através de um formulário, eh: retirando a segunda via na agência Bradesco,
 [Tá?]

 César [Ahah]
 Gabriel E esse do vencimento do mês de março,
 César Ahah
 Gabriel Que venceu no dia sete do quatro
 César (?)
 Gabriel Exato, esse eu **estou** mandando para o senhor uma nova ficha de compensação,

Cabe ressaltar que ambos os casos citados remetem à tarefa de encaminhamento de providências para atendimento à solicitação do cliente e ao papel do atendente como o mediador do processo de atendimento.

Contudo, em outros casos, as marcas temporais marcam o “momento preciso da interação” e envolvem a verbalização das atividades de falar e ouvir. No exemplo (54), o gerúndio explicita a tarefa de identificação do cliente, que faz parte da rotina de serviço:

(54)

At 9 – F/I

Simone: atendente

Maria: cliente

Maria eu queria saber até quando eu tenho prazo pra pagar,
que aqui tá uma situação difícil aqui,
[eu queria saber até quando]
Simone [vamos ver],
(...)
Eu **estou falando** com a senhora Maria Neide, né isso?
Maria É sim

A segunda expressão de atitude do falante-atendente diz respeito à cordialidade no trato com os clientes¹¹. A boa imagem da empresa é marcada pela forma como o falante-atendente se relaciona com o cliente durante a interação. Casos de realização de atos potencialmente ameaçadores ao equilíbrio da interação são marcados pelo uso de “operadores modais” que indicam obrigatoriedade e/ou atenuação de imposição. Os fragmentos (55) e (56) abaixo evidenciam, respectivamente, estes contextos:

(55)

At 16 – M/S

Gabriel: Atendente

João: Cliente

(...)

Gabriel Pois não.
João Então é o seguinte,
É porque (ontem aí) eu tava viajando quando eu cheguei aqui dia de sábado eu fui abrir as boleto,
O último dia era dia vinte e oito,
Ontem foi feriado,
Então é o que eu tava falando aqui o o/ eh: (?) não tem mais validade,
Né,
(E olha/olha) eu teria que pagar por uma:: uma conta bancária como é que eu faço aí pra pagar pela (?),
Pela conta bancária? (0.3)
Gabriel O senhor fala de qual cidade?
João Cidade de Januária.(0.1)
Januária Minas Gerais.(0.2)
Gabriel Bem nesse caso o senhor poderá estar fazendo de duas formas,
(...)
Gabriel [Sua cidade] fica perto de onde?
João Fica::/de Montes Claros aqui eh::/ de Montes Claros aqui eh:: duzentos quilômetros.
(...)

¹¹ O padrão de cordialidade da empresa não é necessariamente percebido pelo cliente.

João [Ahn]
Gabriel [Mas] eu **you ter que** mandar pro senhor com vencimento pro dia:: vinte::/

O atendente Gabriel, neste recorte, recorre a um operador modal que justifica a obrigação – *vou ter que* – como quem se justifica pelo fato de estabelecer uma data de vencimento para o pagamento.

(56)

At 3 –F/I

Solange: Atendente

Manoel: Cliente

Solange Só fazemos atendimento senhor somente com o número da matrícula ...
Manoel [(você pode)] me explicar isso aí?
Solange cada caso é um caso senhor de qualquer forma eu **precisava** ver eh:
Olhar mês a mês o que foi dado baixa o que não foi

Neste caso, o falante-atendente cumpre uma rotina de serviço. A modalização aqui serve para justificar a recusa de não poder atender ao cliente por força da rotina de identificação do cliente pelo número da carteira.

Em alguns outros casos, a obrigatoriedade – *vou ter que* – e a instantaneidade – *marca de gerúndio* – podem estar atuando juntas para reforçar a orientação de um atendimento que tem como foco satisfazer as necessidades do cliente, conforme demonstrado no exemplo (57):

(57)

At 31 – M/R

Carlos – Atendente

Delcio – Cliente

Carlos Então. O mês de fevereiro realmente, como não foi pago, o:: senhor Ronaldo agora no mês de de maio ele está suspenso do atendimento até que o senhor quite esse valor.
Delcio (?) Chegou uma compensação pra mim, sabe
Carlos Quando o senhor recebeu?
Delcio (...)Aí vencia no dia 28. Aí eu queria saber se vão mandar outra ou como é que faz.
Carlos Exatamente. **Eu vou ter que estar enviando** outra ficha de compensação pro senhor, pra que o senhor possa estar efetuando. O senhor mora no interior, ou na capital?

Esta situação de fala transmite duas idéias: de um lado, a empresa se obriga a mandar “outra” ficha para atender ao cliente e ainda mostrar que está sendo ágil para satisfazer a necessidade do cliente – marcador temporal de gerúndio. Esta formatação da fala projeta a imagem de um serviço com foco no cliente.

A terceira atitude do atendente refere-se à sua competência, isto é, alguém capaz de resolver os problemas do cliente e projetar, assim, a boa imagem da empresa. O modo aqui serve para projetar atributos do atendente que remetem à

qualidade do serviço. Um dos atributos é o de ser uma *pessoa confiável*, porque (i) tem competência técnica – tem certeza do que faz; e (ii) é cauteloso em suas afirmações. O outro é o de ser uma *pessoa capaz* de resolver os problemas do cliente.

Um exemplo interessante de marca de certeza/cautela pode ser apreciado nos exemplos abaixo:

(58)

At 25 – F/I

Fabia: atendente

José: cliente

José Pelo cor- pelo correio, né?

Fabia É.

José Mas não demora não, né?

4 Fábía (...) eu acredito cinco dias úteis sete dias úteis pra chegar

(...)

Fábía Endereço é Rua Princesa Florene quadra treze casa trinta e nove

(...)

José Positivo

(...)

7 Fábía Então é só aguardar que eu tô enviando senhor

Este exemplo mostra a ambigüidade do “eu acredito”. Por um lado, expressa a certeza da chegada do documento; por outro, diminui a força da asserção, a cautela em assumir essa data. A atendente Fábía, ao mesmo tempo em que diminui a força da sua declaração (linha 4), “promete” ao cliente o envio da carteira solicitada (linha 7).

(59)

At 18 – M/R

Ronaldo: Atendente

Alessandra: Cliente.

Ronaldo =Que não tivessem pagando pela faixa etária, que eles deveriam migrar, né, fazer a passagem, Pra faixa etária.

Alessandra Sim.(2s)

Aí se a gente fizer esta/ se migrar pra faixa etária não paga exames?

Ronaldo É, nos próximos não, mas esse a senhora tem que pagar.

Alessandra Eu sei, me diga uma coisa, mas eu migrando, eu fico/ como é que fica o valor da minha mensalidade?

Ronaldo O valor da mensalidade da senhora eu acredito que já esteja por faixa etária.=

O caso aqui investigado refere-se à tarefa de *disponibilização de informação*, ou seja, o atendente, neste recorte, está respondendo a uma pergunta. Para isto, projeta hipoteticamente sua elocução, através do operador modal *acredito*, baixando a força da sua afirmação para, de um lado, mostrar a cautela no atendimento e, do outro, sinalizar sua competência em responder as dúvidas do cliente.

Outros contextos marcados pelo modo explicitam o cuidado do atendente em fazer atos de imposição como pedidos e ao mesmo tempo de não prestar informação errada, como em (60):

(60)

At 24 – F/I

Fabia: atendente

Amilton: cliente

Fabia O senhor já deu entrada no reembolso?

Amilton Já, Foi tempo já

Fabia Oi?

Amilton Dia dezessete de abril

5 Fabia **Deixa** eu confirmar isso, o senhor aguarda um pouco por favor senhor Amilton

A atendente Fábica, em sua fala da linha 5, ressalta um cuidado devido durante a interação. Ou seja, seu pedido de permissão, evidenciado pelo modal “*deixa*”, atenua o “abandono” do cliente ao telefone para eventual consulta ao banco de dados. Tal ação permite observar que a atendente tem toda uma *cautela* em confirmar as informações passadas pelo cliente, caracterizando, assim, a segurança nos procedimentos obrigatórios e a boa imagem da empresa.

Caso semelhante ao (60) é explicitado no exemplo (61):

(61)

At 22 – F/I

Fabia: atendente

Elda: cliente

Elda O meu filho me associa a esse Xsaúde=

Fábica Sim senhora

Elda E eu não tenho o livro

(...)

Fábica Senhora Elda eu vou enviar então pra sua residência, mas eu **gostaria de** informar o seguinte, o livro está desatualizado

Aqui a atendente, semelhante ao caso anterior, demonstra uma preocupação em informar ao cliente que o livro está desatualizado. Como essa informação contraria as expectativas do bom atendimento e pode colocar em risco às necessidades do cliente, a atendente prefacia a informação, anunciando-a como algo a que o cliente deve ter atenção.

No que diz respeito à projeção da capacidade de o atendente resolver os problemas do cliente, observa-se que elas podem ser manifestas pelo operador

modal “*posso*”, acompanhado ou não da forma nominal de gerúndio. Os exemplos (62) e (63) demonstram estas marcas respectivamente:

(62)

At 1 – F/S

Dina: Atendente

Kelly: Cliente

Dina Tá bom, nós vamos enviar para esse endereço.
 Kelly (?) com esse endereço a partir de agora o comprovante, A carteirinha e a lista com as clínicas, Por gentileza. Tá bom?
 (...) Kelly *Mas aí você pode fazer esse pedido pra mim pra eles encaminharem pro meu endereço né?*
 Dina Tá bem, posso sim, tá ok?
 (...) Kelly Pode fazer isso=
 Dina Que é muito pouco, tem/existe em livro, [Tá enca]dernado, boniti[nho],
 Kelly [É porque] [tá]
 Dina Porém como a rede é tão restrita, Eu **posso** encaminhar pra você, aí amanhã ...

Este exemplo define o atendente como aquele que mostra as condições de efetivação do atendimento, mesmo que parcialmente, tendo em vista que a tarefa aqui descrita envolve *encaminhamento de solicitação de clientes*. O modal “*posso*” viabiliza a realização concreta da ação propriamente dita.

(63)

At 32 – M/I

Fernando: Cliente

Carlos /Luis Carlos: Atendente

Carlos O senhor não recebeu a autorização provisória?
 Fernando Não. Até agora não.
 Carlos E foi enviada pelo correio correto?
 Fernando Sei.
 Carlos O senhor vai ter que aguardar o recebimento, a não ser que o senhor tenha um fax, onde eu **possa estar** enviando pro senhor essa autorização.

O caso (63) prevê, também, as condições de realização das tarefas relacionadas a *encaminhamentos de solicitações*. A imagem da empresa é projetada como aquela que busca qualidade e prioridade no atendimento às solicitações. A distinção do exemplo (62) se dá pela noção de *instantaneidade* impressa no gerúndio do verbo *enviar*, o qual explicita a idéia de compromisso futuro evidenciando a rapidez na solução do problema do cliente.

A partir das análises realizadas nesta seção, é possível concluir que a imagem do serviço prestado pela CAT analisada está explicitamente associada a três fatores: a *rapidez* na solução do problema, a *cordialidade* no atendimento e a *competência* do atendente enquanto mediador da interação computador/cliente. Isto posto, observa-se que, para a empresa, o importante na relação com o cliente é a forma como o serviço é prestado: a agilidade no processo de atendimento, a eficácia do falante-atendente e a segurança nos procedimentos compõem o fio condutor de todo o serviço realizado.

5.3 O “eu” e o formato de produção da fala

A análise proposta nesta seção faz referência à contribuição singular de Goffman ([1979]2002) sobre o formato de produção da fala em interação. Particularmente voltada para a análise das *variações de atuação* do participante como “falante”, este estudo limita-se a dar especial atenção àquelas atribuídas aos falantes-atendentes dos contextos de fala da CAT analisada.

Ao abordar o “formato de produção” das elocuições, Goffman ([1979]2002) propõe uma distinção entre *animador*, *autor* e *responsável* pela produção de fala, distinção esta que considera a multiplicidade de papéis sociais que um mesmo falante pode assumir durante uma situação de interação, a partir de mudanças do *footing*, ou melhor, da projeção pessoal do participante.

Ao analisar-se o tipo de interação aqui proposto, observa-se que a “conversa” descrita nos atendimentos a clientes via CATs exige do falante-atendente dois comportamentos: (a) um sobre a interação que obedece a “agenda institucional”, ou seja, que conduz ao cumprimento dos procedimentos obrigatórios, aqueles sobre os quais o falante-atendente produz uma fala “regulada”, programada por um *script* e (b) um sobre a interação simultânea e encaixada: “interagir” com o computador, para acesso a dados do atendimento e, ao mesmo tempo, interagir com o cliente, para o qual ele (o atendente) direciona o resultado de sua “fala”. Estes dois comportamentos fazem emergir, nesse contexto, trocas verbais que caracterizam a estrutura de produção que a fala pode ter (Goffman [1979]2002).

Inicialmente, focaliza-se a participação do atendente como falante/animador nas interações telefônicas dos atendimentos via CAT. Pode-se dizer que, na maior parte das suas falas, ele faz emergir a “voz da empresa”, quer seja através da

sistematização de dados por leitura da tela do computador, quer seja através do *script* de atendimento, como mero “reprodutor” de uma fala burocratizada.

Situações interacionais em que o atendente desponta como *animador*, referem-se àquelas tipicamente associadas à efetivação dos procedimentos burocráticos, adequadas à operacionalização do *script* de atendimento. O papel de animador realiza-se, desse modo, sob duas condições:

- (a) falante-atendente pode configurar-se como um simples leitor dos dados na tela do computador;
- (b) falante-atendente pode configurar-se como um repetidor de textos previamente elaborados – os *scripts*.

O fragmento (64) mostra, primeiramente, o desenvolvimento de um processo de leitura dos dados na tela do computador, caracterizando o falante-atendente como *animador de um discurso virtual*:

(64)

At 9 – F/I

Simone: atendente

Maria: cliente

Simone Atendimento a associados,
meu nome é Simone,
boa tarde.

Maria Boa tarde.
Aqui é uma associada também,
Minha carteirinha é 90050220.

Simone Certo.

Maria Eu queria saber porque eu to com eh 3 agregados que estão em atraso,

Simone Certo.

Maria eu queria saber até quando eu tenho prazo pra pagar,
que aqui tá uma situação difícil aqui,
[eu queria saber até quando]

Simone [vamos ver _____],

Deixa eu orientar a senhora,

16 Eu estou falando com a senhora Maria Neide, né isso?

Maria É sim

Simone Dona Maria com relação ao Antônio Nunes, tá,=

Maria = a Ely

Simone a Ely,

eles dois,

o pagamento deles dois tem que ser feito até depois de amanhã Quarta-feira =

As falas da atendente Simone demonstram, logo de início, que, ela, para efetivar o seu atendimento, respondendo às solicitações do cliente, necessita fazer consultas diretas às informações disponibilizadas na tela do computador. Para tal, limita-se a ler para o cliente as informações nele contidas.. A fala “*Eu estou falando*

com” explicita que o falante-atendente lê para o cliente o que ele vê na tela, neste caso, o próprio nome da cliente que está sendo atendida (linha 16).

O fragmento (65) mostra o papel do operador como *animador* do discurso *scriptado*, salientando-se sua função de repetidor de fala burocratizada:

(65)

At 7 – F/I

Simone: Atendente

José: cliente

Simone (incompreensível) meu nome é Simone, boa tarde.
Alô.
José (barulho ao fundo) (José Lucas) do estado do Pará.
Simone Número de matrícula?
José 0364102/010/0
Simone Salvador Corrêa Bento?
José Isso.
Olha, eu liguei a semana passada praí,
porque minha eh mãe é agregada,
minha agregada e ela foi excluída por falta de pagamento do mês de fevereiro,
eu liguei pra regional aqui do estado do Pará solicitando 2º via,
só que até ago- até o exato momento ainda num num não mandaram a 2º via pra mim.
Simone Tá. O senhor não recebeu no caso?
José É, não recebi.
Simone Tá. E qual informação o senhor deseja?
José E o seguinte,
chego um comunicado aqui,
eu liguei aí anteriormente e não tinha jeito pra rever essa situação, né,
da minha mãe.
Simone Exatamente.
José Chego um comunicado aqui dizendo que pra que ela tava no plano de novo,
aí tem que pagar esse débito,
como é que eu vou pagar esse débito se eu não sei quanto é o valor e nem chega nada aqui
pra mim?
Simone O senhor mantém seu endereço atualizado?
José Ta atualizado.
Simone O senhor pode confirmar pra mim, por favor?
José Avenida 30 de Maio,
Simone ah?
José agora o número que eu não to lembrando,
que eu to ligando daqui da casa do meu irmão.
Simone [Mais esse endereço?]
José [Da casa da minha mãe,]
Simone Não o seu endereço,
O seu endereço
35 eu quero o endereço residencial.
José Olha, porque veja bem,
eu trabalho fora trabalho na (incompreensível), né,
eu só venho mais aqui só pra resolver negócio,
mas eu moro com minha mãe aí,
eu to ligando da casa do meu irmão, sabe.
E aí o número eu não guardo porque eu não paro aqui.
Simone Só um minuto, por favor.
José (incompreensível)
Simone mais é importante o senhor ter essa informação eh,
quanto-- quanto ao endereço correto pra que o senhor receba a tempo suas
correspondências

José [Sei e o endereço da minha mãe.]
 Simone [Sim qual o endereço por gentileza?]
 José Veja bem,
 Deixa eu só tenta te explica aqui,
 eu trabalho fora, né,
 não trabalho dentro da cidade,
 trabalho fora,
 Simone Tá, não tem [problema] então
 José [(incompreensível)]
 Simone nós podemos mandar isso exatamente pra casa da senhora Teresa Corrêa de Jesus Bento.
 José [(isso é (incompreensível))]
57 Simone [eu preciso] que o senhor confirme o endereço.
 José é o endere- esse endereço- e porque eu não tenho endereço fixo, sabe?
 E esse endereço é o endereço da minha mãe,
 é rua 30 de maio,
 só o número que mudaram o número [aí] (incompreensível) num gravei
62 Simone [tá], então **eu preciso** que eh **eu preciso** que o senhor me
 Confirme esse endereço, senhor.
 José Oi ?
65 Simone **Eu preciso** que o senhor confirme esse endereço.
 José é o número- eh oh eu só não sei oh o número,
 Mas é o [Avenida 30 de maio]
 Simone [Bem se o senhor] não sabe o número a gente não tem como mandar o
 documento,
 o senhor confirma primeiro depois o senhor volta a nos ligar, tá.

Este atendimento, tipicamente regulado, explicita o papel de *animador* exercido pela atendente Simone, como *repetidor* mecânico de uma fala pré-elaborada. Os turnos grifados em negrito mostram uma seqüência de enunciados, burocratizados por um *script de atendimento*. Ressalte-se, neste caso, as respostas curtas e objetivas do atendente, o cumprimento formal às regras da agenda institucional imposta e, principalmente, a insistência, na fala do operador, da necessidade do endereço para prosseguimento do atendimento (linhas 35, 57, 62 e 65), este último com a conseqüente tentativa de enquadramento do cliente no *script*. Cabe ressaltar que a tarefa de atendimento deste exemplo envolve, como o exemplo anterior, a disponibilização de informação.

Considerando que a mediação burocrática modela as trocas verbais em uma CAT e limita a “conversa” às restrições de tempo e eficácia, facilmente se identifica a imposição do *script* nos grupos de tarefas sob a responsabilidade do atendente. Este instrumento, enquanto meio regulador das ações do falante-atendente, contribui para a produção de uma fala “emoldurada”, ou seja, uma fala sobre a qual os atendentes se comportam como mero “verbalizador de procedimentos e informações virtuais”, estes contidos na tela do computador e notadamente marcados pela restrição à auto-expressão do falante-atendente.

Independente das tarefas a serem realizadas, o *script* marca o texto conversacional do falante-atendente durante quase todas as interações estudadas. Em tarefas de encaminhamento de solicitação ou registro no banco de dados da solicitação do cliente, por exemplo, o *script* colabora para a burocratização do atendimento, expondo o atendente como *animador/leitor* e/ou *animador/repetidor* de dados virtuais. Os recortes (66) e (67) exemplificam estas tarefas respectivamente:

(66)

At 4 – F/S

Deise: Atendente

Juca: Cliente

Deise Serviço de atendimento ao associado meu nome é Deise boa tarde((5Seg.))
Alô?
Juca (?)
Deise Tá tá um pouco longe a ligação
Juca (?)
Deise Autorização de quê?
Juca (?) provisória.
Deise Uma autorização provisória?
Juca É:, dá pra tu mandar ela hoje?
Deise Qual o número da matrícula?
Juca (Zero de:z) (inc.) (um meia quatro zero zero)
Deise Um meia quatro?
Juca É: Um me::ia quatro zero final
Deise Tá só um momento
O senhor fala de que cidade?
Juca Estado do Rio (Nova Iguaçu)
(...)
Deise Ce:рто é porque ela foi incluída agora né, sete do seis
Juca (inc.)(é fogo, né até fazer efeito)
Deise **Tudo bem eu vou emitir eu vou enviar pro seu endereço tá ok?**
(...)
Juca Falou Obrigado hein?
Deise Na::da boa tarde. (...)

Este atendimento mostra a tarefa de encaminhamento da solicitação do cliente emoldurada pelo *script*. A atendente Deise exerce, tipicamente, o papel de *animadora*, tendo em vista que limita-se a repetir dados burocratizados a fim de solucionar o problema do cliente.

(67)

At 25 – F/I

Fabia: atendente

José: cliente

Fabia Serviço de atendimento ao associado,
Meu nome é Fabia,
Boa tarde.
José Boa tarde.
Fabia Pois não senhor.
(...)
José É porque eu (perdi) a carteirinha de uma dependente minha.

(...)
 Fabia Sim.
 José E como é que eu vou fazer pra tirar outra?
 Fabia Perdeu a carTEIra senhor?
 José É.
 Fabia Qual a matrícula por favor da sua...
 (...)
 José É zero,
 Fabia Sim.
 José Dois nove um,
 Fabia Sim
 José Quatro nove um.
 Fabia José Raimundo Ramos Santos?
 José É ele.
 Fabia Nome do seu dependente que perdeu a carteira seu José.
 (...)
 José É Ellen Stephania Brito Santos
 (...)
 Fabia **Eu vou solicitar.**
 Ela tem o valor de dois e cinqüenta,
 O senhor autoriza o desconto?
 José Não tem problema.

Este fragmento, semelhante ao anterior, demonstra a atendente Fábيا em um papel de animadora de fala burocratizada, executando a tarefa de registro de solicitação do cliente no banco de dados do computador. Da mesma forma, ela limita-se a repetir o *script* imposto na efetivação da tarefa.

Há alguns casos nos contextos investigados, porém, em que o *script* parece não funcionar. Estes remetem-se à situações nas quais ocorrem confrontos entre o serviço prestado pela empresa e o cliente, fato que exige do atendente uma reformulação na sua atuação, passando este a ser mais “criativo” e mais competente técnico e verbalmente. Estes casos envolvem diretamente a *projeção de imagem* do atendente. O fragmento (68) abaixo caracteriza tal questão:

(68)

At 3 –F/I

Solange: Atendente

Manoel: Cliente

Solange Solange boa tarde
 Manoel Boa tarde Solange é o seguinte
 Minha mãe paga um plano(inc.)
 e:: ela recebeu uma carta hoje
 do correio
 Informando que o plano dela foi cancelado
 que não foi pago: a parcela que não:: do mês três
 é né (?) e tudo mais
 E eu já tenho aqui o comprovante de pagamento que foi autenticado no
 banco e tudo.
 11 Solange Ce:рто qual é o número da matrícula da carteira X saúde?
 Manoel Olha eu não tô com eh: só um minutinho...
 Ó eu não tô (?) eu tô com os quatro:: com os boleto bancário
 [(Qualquer)]

- 15 Solange [Mas nós] precisamos senhor para darmos qualquer [informação] do
 Manoel [sim]
- 17 Solange número da matrícula que consta na carteira X saúde, tá?
 Manoel Tá? E eu tenho outro negócio aqui deve ser isso aqui então só um
 minutinho ((5 Seg))
 Olha
- Solange Pois não
 Manoel Esse número aqui ó
 Eu não sei se é isso aqui
 É um número (extenso é extenso) não?
- 25 Solange Não não é o número da matrícula esse número consta na carteira Xsaúde
 não é um número extenso não.
 Manoel É a carteira o que um cartão?
 Solange É
 Manoel Eu (não vou ter) aqui então
 Não consta nesse papel aqui que eu tô na mão?
- 30 Solange Qual é o papel que o senhor tem na mão
 Manoel Esse (que o cara paga) no banco
- 32 Solange Não não consta
 Manoel Tem um número aqui zero zero nove zero sete cinco quinze dez dezoito
 barra pê
- 35 Solange Não não é esse não
 Manoel Não?
 Solange Não.
 Manoel É o seguinte ó como é que a gente faz isso aqui tá autenticado isso aqui foi
 cancelado não tem como mais resolver isso aqui?
- 40 Solange Só fazemos atendimento senhor somente com o número da matrícula pra eu
atender bem
- Manoel [(você pode)] me explicar isso aí?
- 43 Solange cada caso é um caso senhor de qualquer forma eu precisava ver eh:
 Olhar mês a mês o que foi dado baixa o que não foi
Eu peço que o senhor por gentileza eu não estou eh: lhe tratando com má
vontade realmente o atendimento será perfeito se for com o número da
 carteira X saúde.

Observa-se neste recorte uma situação de confronto entre os serviços prestados pela empresa e o cliente. A atendente Solange, no início do atendimento, linha 11, enquadra o evento no *script de atendimento*, ao perguntá-lo sobre o número da matrícula. Em seguida, a partir da linha 15, devido a impossibilidade do cliente em atender o protocolo de identificação, inicia-se o confronto propriamente dito. Até a linha 35, a atendente conduz a conversa de modo a tentar solucionar o impasse do procedimento de protocolo. Percebe-se que durante estes eventos grifados, a atendente mescla diferentes atuações: ora *anima* a “voz do sistema”, verbalizando as obrigações estipuladas do *script* – “*mas nós (empresa) precisamos, senhor, para darmos qualquer informação, do número da matrícula que consta na carteira Xsaúde, tá?*” – ora age como *autor* ao tentar enquadrar o cliente na interação, colaborando com ele na interpretação do atendimento – “*não não é o número da matrícula esse número consta na carteira Xsaúde, não é um número extenso não*” ou “*qual é o papel que o senhor tem na mão?*”, respectivamente. Cabe ressaltar que a concomitância de atuações da atendente é exteriorizada, parte pela

sua tentativa constante em reenquadrar o evento comunicativo no *script*, parte pela projeção da imagem de quem não realiza o atendimento por falta do número da carteira.

Expondo ainda a atuação do falante-atendente enquanto *autor* da fala mediada pela burocracia e pela tecnologia, colabora para esta performance o caso em que o atendente projeta em sua elocução uma hipótese, de forma a demonstrar a devida *cautela* na condução da atividade de atendimento, conforme demonstrado no exemplo (69) abaixo:

(69)

At 25 – F/I

Fabia: atendente

José: cliente

Fábria Eu vou enviar uma autorização provisória, (...)

(...)

José Mas não demora não, né?

Fábria É Rio de Janeiro, amanhã ela já está sendo postada, **eu acredito** cinco dias úteis sete dias úteis pra chegar

Explicitado de forma a responder a pergunta sobre o tempo de recebimento de autorização, “*eu acredito*” caracteriza a habilidade pessoal do falante-atendente de demonstrar para o cliente que ele não pode precisar este período de espera pela autorização, o que conseqüentemente baixa a força de uma afirmação ignorada, mostrando uma cautela devida. Esta fala em papel de *autor*, da mesma forma, “protege” o atendente do desconhecimento da resposta ao cliente.

Cabe ressaltar que nos contextos analisados nesta pesquisa, o papel de “*responsável*” pela fala não foi observado. O papel de “*animador*” é o predominante sobre os textos conversacionais investigados, haja vista que, nas interações realizadas em CATs, o atendente fala, explícita ou implicitamente, em nome de um “*nós*” (*empresa*)¹², não de um “*eu*” (cf. Goffman, [1979]2002), utilizando-se para isso de uma fala burocratizada pelo *script de atendimento*. O papel de “*autor*”, entretanto, ocorreu em poucos casos apresentados: somente naqueles em que o *script* parece não conduzir a interação perfeitamente ou nos casos de cautela devida do operador. Ambos remetem à projeção de imagem do falante-atendente e envolvem a diminuição da força de imposição da burocracia. Desta forma, a análise realizada nesta seção permite concluir que o *script de atendimento* “modela” a fala dos

¹² Grifo meu.

atendentes, interferindo na auto-referenciação e na manutenção da expressão da subjetividade do atendente.

Terminada a exposição dos resultados, segue-se o capítulo das considerações finais desta pesquisa.