6. Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo principal investigar a expressão da subjetividade na fala de atendentes em interação de uma Central de Atendimento Telefônico, buscando analisar os contextos de ocorrência do “eu”. Subjetividade aqui está entendida como “a interioridade da pessoa, a singularidade e a espontaneidade do *eu*” (cf. Faye, 1991; ap. Davel&Vergara, 2001), expressa em pensamentos, condutas, emoções e ações individuais.

Motivada pela afirmação acima de que contextos de CATs implicam restrições à expressão plena da subjetividade de atendentes, procurou-se investigar até que ponto a presença do “eu” na fala dos atendentes manifestaria a subjetividade desses profissionais. Para atingir esse objetivo, esta pesquisa foi conduzida dentro de dois arcabouços teóricos: o primeiro refere-se à abordagem Sistêmico-Funcional da linguagem de Halliday (1994), descrita sob dois ângulos: o *sistema de transitividade* e a *modalização*. Ambos justificam-se, respectivamente, (a) pela possibilidade de observação de aspectos funcionais, sociais e léxico-gramaticais do discurso e (b) pela possibilidade de caracterização das “trocas” de significados entre os participantes da interação e das relações intrínsecas que dela emergem. O segundo arcabouço teórico relaciona-se às contribuições sócio-lingüísticas de Goffman ([1979]2002), no que se refere ao formato de produção do falante, como animador, autor e responsável.

No que diz respeito ao sistema de transitividade, esta análise evidenciou que a ocorrência do “eu” está limitada às atividades que constituem as tarefas de atendimento, em que o atendente se apresenta como *agente* mesmo quando *mediador* da solução dos problemas do cliente.

A análise dos procedimentos mostrou que a ocorrência do “eu” se dá com relação às atividades do atendente realizadas com o suporte do computador e através da mediação do telefone. Com relação ao suporte do computador, encontram-se as *atividades do fazer*, isto é, de atender às necessidades do cliente relativas a pedidos de ação ou informação, via registro e consulta ao banco de dados, quer seja como agente, quer seja como mediador, encaminhando as solicitações aos setores específicos. No que se refere às atividades realizadas através da mediação do telefone, encontram-se (a) as *atividades do falar*, isto é, a verbalização de enquadre de atividades dirigidas ao cliente sobre a fala do próprio

atendente; e (b) as *atividades do ouvir/sentir*, isto é, aquelas de compreensão/percepção das ações do atendimento.

Em segundo lugar, nos contextos analisados sob a perspectiva da modalização, evidenciou-se que a ocorrência do “eu” envolve questões que dizem respeito às expressões de atitude do falante-atendente. Relacionam-se, portanto, indistintamente, à boa imagem do serviço da empresa via a *rapidez no atendimento*, a *cordialidade no trato* com os clientes e a *competência sobre a qualidade dos serviços prestados*. A análise permitiu constatar que estas três atitudes estão associadas, respectivamente, (a) aos operadores temporais que marcam o compromisso futuro de agilidade no serviço, (b) aos operadores modais que servem aos rituais de polidez e (c) aos operadores modais que manifestam atributos desejáveis num atendente como o de ser uma pessoa confiável, competente tecnicamente e capaz de resolver os problemas do cliente.

Outra importante observação nessa investigação diz respeito às contribuições de Goffman ([1979]2002) quanto ao formato de produção do falante. Situada em um cenário mediado pela tecnologia, a fala do atendente revela a predominância do falante no papel de *animador* de dados virtuais, ora lendo as informações da tela do computador para o cliente, ora repetindo a fala burocratizada do *script* de atendimento.

Contudo, em alguns casos isolados, de menor incidência, o atendente utiliza-se da cautela e da interpretação do atendimento para conduzir o serviço com melhor qualidade. Estes casos evidenciam situações em que há “confronto” entre o *script* estabelecido e o cliente. De modo a (re)enquadrar o cliente no “modelo conversacional imposto”, o falante-atendente, por vezes, aparece exercendo, então, o papel de *autor* de seu próprio texto.

Desta forma, a ocorrência do “eu” nos contextos analisados conduz esta investigação a três observações:

- (a) diferentes identidades do atendente emergem nas interações de CAT: o operador é aquele que *faz*, aquele que *verbaliza* e aquele que *percebe/compreende* as atividades que integram as tarefas de atendimento propriamente ditas;
- (b) papel do atendente limita-se à realização das tarefas do atendimento, quer seja como *agente*, quer seja como *mediador* da interação;

- (c) as marcas de atitude à boa imagem da empresa revelam contextos em que a “animação” das falas é sugerida tanto pelos manuais de diretrizes de atendimento das empresas¹³ quanto pelo próprio *script* de atendimento.

Logo, a observação destes três aspectos permite-nos concluir, em primeiro lugar, que a ocorrência do “eu” não representa um espaço para a expressão da subjetividade do atendente. Fica claro, portanto, que há uma orientação que restringe a expressão da subjetividade, tendo em vista que a imposição de modelos pré-elaborados regulam as trocas verbais e limitam o atendente à solução do problema do cliente.

Cabe ainda ressaltar que o estudo do “eu” na fala de atendentes de Central de Atendimento Telefônico contribuiu para uma melhor compreensão das questões relacionadas à identidade profissional em um mundo moderno e tecnicalizado. Entretanto, a questão da subjetividade merece um aprofundamento maior, confrontando diferentes tipos de Centrais de Atendimento Telefônico, casos que contrariem as orientações dos manuais de atendimento e ocorrências do “eu” elíptico, aqui não consideradas.

¹³ Vide anexo II desta pesquisa.