

4

O encontro de serviço

Neste capítulo, temos como objetivo caracterizar o encontro de serviço, uma forma de relação institucional primordial no processo de realização de um serviço, que ocupa uma porção significativa do tempo do indivíduo da sociedade moderna.

Para tanto, utilizaremos, sobretudo, estudos desenvolvidos na área de Administração de Empresas, tais como os de Lovelock & Wright (2001), de Motta (2000), de Kurtz & Clow (1998) e Czepiel, Solomon, Surprenant (1985); e de Estudos da Linguagem, fundamentados em teorias a respeito da interação humana que se ocupam com o uso da linguagem em contextos institucionais, tais como os de Goffman (1992 [1961]), Merritt (1978), Coupland (1983), Ventola (1987), Borzeix et al. (1992), Drew & Heritage (1992), Risako (1996), Fleming (1996), Bastos (1994; 1997b e 2001), Oliveira (1997), Reis (1997), Lacoste (1998), Sarangi & Roberts (1999), Arminen (2000), Garcez (2002), Almeida (2002).

No sentido de fundamentar a análise realizada nos capítulos 5 e 6 deste trabalho, evidenciamos, na seção 4.1, aspectos dos encontros de serviço como uma interação social. Na seção 4.2, apresentamos alguns aspectos dos encontros de serviço como uma forma institucional de fala-em-interação.

4.1

O encontro de serviço: uma interação social

Sob a ótica da Administração, Lovelock & Wright (2001:5) definem serviço como “um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra”. Ao utilizarmos um meio de transporte qualquer, negociarmos com um vendedor o preço de um produto, cortarmos o cabelo, abriremos uma conta em banco, comprarmos roupas em uma loja, pedirmos informações em uma central de atendimento, estamos obtendo serviços.

Segundo Kurtz & Clow (1998), quando sentimos a necessidade de algum serviço, avaliamos as variedades disponíveis e seus benefícios, escolhendo uma. Essa escolha se dá com base em diferentes fatores, tais como (i) produtos e estruturas físicas envolvidas no serviço; (ii) depoimentos de outros que já experimentaram o serviço; (iii) imagem da empresa prestadora do serviço.

A escolha de um determinado serviço gera a sua utilização que, por sua vez, pode estar relacionada a uma interação entre prestador de serviço e cliente. Essa interação envolve relacionamento entre um ou mais bens (tangíveis ou intangíveis), um ou mais clientes, um ou mais prestadores de serviço e uma ou mais organizações. Esse ponto de interação é parte de um conjunto de atividades anteriores e posteriores que compõem o processo complexo de realização de um serviço (Shostack, 1985).

Lovelock & Wright (2001: 54) caracterizam o encontro de serviço como um período de tempo de interação, presencial ou à distância, entre cliente, serviço e funcionário. Ao considerarem o grau de contato entre os participantes durante a interação, os autores acrescentam que um encontro de serviço pode ser de alto contato entre os participantes (consulta médica, corte de cabelo); de médio contato (conserto de carro, reserva de passagem aérea por telefone); de baixo contato (transações bancárias ou consultas a bibliotecas via Internet).

Embora o encontro de serviço possa estar ligado a um produto físico, caracteriza-se como um processo, essencialmente intangível. Essa **intangibilidade** relaciona-se, sobretudo, ao fato de esse processo em si não poder ser efetivamente avaliado antes de ser experimentado. Os encontros de serviço têm também como característica o fato de serem marcados pela **inseparabilidade**. Isso significa que cliente e prestador de serviço têm de estar envolvidos no momento em que o

encontro se realiza. Devido a essa peculiaridade, a qualidade do encontro é extremamente dependente das habilidades técnicas dos atendentes e da qualidade da interação entre eles e seus clientes. Os encontros de serviço podem apresentar ainda a **variabilidade** como característica distintiva, pois prestadores de serviço tendem a realizar seus encontros de formas diversas.

Motta (2000) utiliza a metáfora da ação teatral para caracterizar o encontro de serviço. Segundo o autor, o atendimento ao cliente pode ser visto como uma peça teatral, na qual os atores são representados pela empresa prestadora de serviço/seus funcionários e pelos clientes. Esses, em conjunto, desenvolvem, no palco, local de atendimento, sua peça teatral, o serviço. O autor ressalta que os funcionários podem utilizar uniformes, gestos e falas pré-programadas.

No que diz respeito a estudos sobre o uso da linguagem em contexto empresarial, Bastos (1994), fundamentando-se nos estudos micro-sociológicos de Goffman ([1959] 1992, 1967), também faz uma analogia entre o cálculo representacional e a institucionalidade de interações sociais.

Em situações profissionais, assim como entre familiares ou amigos, os participantes se engajam na manipulação da impressão (Goffman, [1959] 1992:218). Atendentes e clientes, então, interagem construindo, sustentando, ameaçando as imagens que têm de si mesmos, dos outros participantes, da situação.

Assim, com base nas considerações de Goffman ([1959] 1992, 1967), de Bastos (1994) e de Motta (2000), acreditamos que o indivíduo, participante de um encontro de serviço, como qualquer outro participante de qualquer encontro social, “tenta controlar (consciente ou inconscientemente) as impressões que (necessariamente) transmite em relação à própria situação, sobre si mesmo e suas atividades e sobre os outros participantes” (Bastos, 1994:10). No exercício desse controle, atendentes e clientes, no caso, utilizam-se de procedimentos socialmente convencionalizados, que são “como jogadas tradicionais num jogo, ou passos de uma dança” (Goffman, 1967:13).

Ao iniciarem essa dança, esse jogo, essa peça teatral, que é o encontro de serviço, atendentes e clientes entram em acordo no que diz respeito a uma definição temporária da situação, isto é, “os participantes, em conjunto, contribuem para uma única definição da situação” (Goffman, [1959] 1992:18). Esse acordo pode ser visto como um acordo operacional realizado no sentido de se

evitar um conflito de definições da situação; é essa aparência de consenso que permite a realização do encontro como uma interação social.

Goffman (1992 [1961]), fundamentado em teorias relacionadas à interação humana, trata o encontro de serviço como uma tarefa ocupacional especializada, que ocorre, geralmente, em estabelecimentos sociais em que há atividades com peculiaridades diversas. Ao analisar interações em um hospital psiquiátrico, o autor caracteriza a interação de serviço, semelhante a Kurtz & Clow (1998) e Lovelock & Wright (2001), como uma interação social representada por um triângulo constituído dos seguintes elementos: o profissional, o objeto (ou o bem) e o proprietário.

Merritt (1978), ao estudar a linguagem em encontros em que clientes e atendentes estão engajados em serviços de conveniência - como o serviço de loja de departamento, de lanchonete, de jornaleiro - caracteriza encontro de serviço como uma interação social face a face, relativamente simples e de curta duração, que ocorre entre servidor e cliente comprometidos, respectivamente, com a compra e venda de serviços ou objetos de conveniência.

Coupland (1983), por sua vez, ao estudar encontros de serviços coletados em uma agência de viagens no Reino Unido, concentra-se em interações relativamente mais complexas e longas que não envolvem apenas a compra e a venda de serviços, mas também o ato de oferecer informação ao cliente, de encorajar o consumidor e despertar o seu interesse pelo bem.

Ao estudarem as interações atendentes-clientes em uma empresa fornecedora de energia na França, Borzeix *et al.* (1992), por sua vez, definem encontro de serviço como uma relação centrada na transação agente-cliente que pressupõe não só interação, mas também produção de linguagem. O encontro de serviço pressupõe interação não apenas porque é uma prática que ocasiona contato agente-cliente, mas porque é uma atividade cooperativa que comporta negociação, na qual os participantes são co-responsáveis pelo desenrolar das operações.

Para Borzeix *et al.* (1992), há duas formas de se realizar um encontro de serviço: (i) a que diz respeito ao contato face a face, em que os interlocutores se vêem, repartindo o mesmo espaço perceptivo e (ii) a que diz respeito à ausência do contato face a face, tendo como exemplo a interação por telefone.

Sendo assim, como resultado de uma abordagem integrada e enriquecida por estudos de diferentes áreas de pesquisa, encontro de serviço é tratado em nosso

trabalho como uma interação social, na qual o indivíduo moderno se engaja quando utiliza diferentes serviços para satisfazer suas necessidades. Esse tipo de interação é uma atividade, verbal ou não-verbal, que envolve o relacionamento entre um ou mais bens (tangíveis ou intangíveis), um ou mais clientes, um ou mais prestadores de serviço e uma ou mais organizações. O contato, com alto, médio ou baixo grau, entre esses clientes e atendentes pode ser feito de forma presencial ou à distância mediado por recursos tecnológicos. Esses participantes são interdependentes, pois o comportamento de um influi no comportamento do outro.

O encontro de serviço é uma atividade cooperativa simples ou complexa, breve ou longa, na qual atendentes e clientes são co-responsáveis pela realização das operações. Assim como qualquer tipo de interação social, o encontro de serviço é uma atividade que requer dos participantes (i) esforços coordenados; (ii) interpretações negociadas conjuntamente; (iii) julgamentos confirmados ou modificados pelas reações desempenhadas. É um desempenho marcado pela inseparabilidade e por uma maior ou menor variabilidade.

Em alguns encontros de serviço, a linguagem tem considerável importância na realização das atividades, na sustentação do foco de atenção, sendo um meio de mediação fundamental para que a interação seja conduzida e seus objetivos alcançados. Temos, assim, a linguagem como trabalho (cf. Lacoste, 1998)

4.2.

O encontro de serviço: uma forma institucional de fala-em-interação

Alguns autores, como Heritage e Atkinson (1984), Drew e Heritage (1992), Garcez (2002), defendem a existência de formas institucionais de fala-em-interação social, distintas da conversa cotidiana comum (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974, Schegloff, 1995).

Segundo Garcez (2002), sociolinguistas interacionais e analistas da conversa acreditam que a fala institucional é produto da complexidade presente no relacionamento entre as pessoas da moderna sociedade pós-industrial urbana, marcada pela burocratização e especialização tecnológica nas instituições.

No caso dos encontros de serviço que envolvem linguagem como trabalho, temos uma forma institucional de fala-em-interação social, marcada pela burocracia e, também em alguns casos, pela mediação da tecnologia, cuja caracterização, como mostraremos a seguir, envolve uma série de aspectos relacionados a diferentes parâmetros/dimensões de contexto.

Considerando questões que focalizam a relação entre contexto e fala do ponto de vista de diferentes estudos (cf. Durante e Goodwin, 1992, Pereira e Bastos, 2003), apresentamos nessa seção algumas propriedades dos encontros de serviço relacionadas ao fato de esse tipo de interação verbal ser uma forma institucional de fala-em-interação.

O encontro de serviço será tratado, portanto, como um tipo específico de interação social que envolve, em alguns casos, uma forma institucional de fala definida como um sistema de troca de turno (Schegloff, 1987) com propriedades específicas não só relacionadas a aspectos contextuais internos à fala – linguagem como contexto - (Heritage, 1984; Hutchby e Wooffitt, 1988), mas também a aspectos contextuais externos à fala – contexto mais amplo, incluindo descrição etnográfica - (Duranti e Goodwin, 1992; Arminen, 2000).

Contexto externo e interno à fala são, em nossa análise, considerados relevantes para a descrição das particularidades da fala-em-interação social. Para entendermos o que está se passando em um encontro institucional, podemos, portanto, considerar aspectos distintivos relacionados a essas duas dimensões de contexto.

A importância de aspectos do **contexto externo à fala** na caracterização de uma forma institucional de fala-em-interação é defendida por Arminen (2000). Ao retomar diferentes estudos dedicados à fala institucional (Levinson, 1992; Boden and Zimmerman, 1991; Drew and Heritage, 1992), a autora afirma que diferentes aspectos (quem fala, em que espaço, em que momento, com que intenção) relacionados a essa dimensão de contexto e pré-existentes ao encontro influem na conduta dos participantes de uma interação institucional e, conseqüentemente, na estruturação/*design* dessa conversa.

Para a autora, as informações advindas do conhecimento do analista sobre o evento comunicativo em questão são indispensáveis para se construir uma interpretação mais refinada dos fenômenos encontrados na interação. Assim, o conhecimento do contexto mais amplo de produção da fala-em-interação deve ser assumido explicitamente como necessário à investigação (Arminen, 2000:446).

De acordo com os estudiosos da Análise da Conversa, por sua vez, a caracterização de uma forma institucional de interação social pode não considerar a concepção de contexto como algo externo à fala.

O reconhecimento do caráter institucional de seqüências de fala depende do **contexto interno à fala** como algo gerado dentro da própria fala dos participantes, como algo criado através de detalhes da fala, do contexto seqüencial da interação. Eles consideram possível reconhecer uma fala institucional a partir da organização seqüencial em que ocorrem, através da organização local de turnos e seqüências bem como de outras pistas locais tais como pausas, entonação, cortes bruscos, hesitações, reparos etc. O estudo desses aspectos é o que possibilita, segundo esses estudiosos, ver as formas institucionais de conversa como sendo versões modificadas da conversa cotidiana. São aspectos internos à fala que produzem os contextos. A linguagem é o que cria a realidade comunicativa, e é ela que devemos analisar para entendermos o que se passa em uma interação.

Por acreditarmos na possibilidade de consideração dessas duas dimensões de contexto na descrição das propriedades de um encontro de serviço como uma forma institucional de fala em interação, enumeramos a seguir alguns aspectos atuantes em diferentes dimensões contextuais que serão considerados relevantes em nossa análise.

Estaremos considerando em nossa caracterização de encontro de serviço dados contextuais sobre participantes (quem fala para quem); referência (sobre o

quê); espaço (em que lugar) e tempo (em que momento) bem como sobre a maneira como cada um dos presentes sinaliza e sustenta o contexto interacional em curso.

4.2.1 Instituição/Ambiente físico

Em ambientes profissionais como hospitais, bancos, escolas, agências de viagem ocorrem diferentes tipos de interação. O fato de uma conversa estar sendo desenvolvida em um ambiente típico profissional, uma empresa, por exemplo, pode ser um dos aspectos distintivos de uma forma institucional de fala-em-interação.

No entanto, se caracterizarmos o encontro de serviço, unicamente, como um tipo de fala em interação que ocorre em ambientes tipicamente profissionais, estaremos assumindo uma visão restrita. Esse tipo de interação institucional pode ocorrer também em outros ambientes. Como pessoas falam sobre assuntos não relacionados ao trabalho dentro de uma empresa, por exemplo, outras pessoas podem desenvolver um encontro de serviço em locais considerados não-institucionais. Um agente de viagens pode, eventualmente, prestar seus serviços em casa ou na praia, sem a necessidade, portanto, de estar na agência de viagens.

Assim, a institucionalidade de um encontro de serviço não deve ser determinada somente pelo fato de ocorrer em uma empresa/instituição, por exemplo. Há outros aspectos distintivos que, em conjunto, podem auxiliar-nos na caracterização do encontro de serviço como um tipo institucional de fala em interação. Um deles é o fato dos participantes projetarem/desempenharem, em determinados momentos do encontro pelo menos, os papéis de clientes e atendentes, como veremos a seguir.

Devemos ressaltar que aspectos sociais/culturais e físicos relacionados à empresa/instituição em que ocorre um encontro de serviço, tais como a cultura da empresa, os aparatos tecnológicos utilizados no atendimento, a disposição física do local de atendimento podem funcionar como aspectos relevantes na distinção de diferentes casos desse tipo de interação.

4.2.2 Papéis dos participantes

Segundo Lovelock & Wright (2002:325), papéis dizem respeito a comportamentos apreendidos através da experiência e da comunicação. Esses comportamentos são desempenhados por um indivíduo em uma determinada interação social a fim de se obter eficácia máxima na consecução de objetivos.

Em uma interação institucional, a projeção de papéis institucionais dos participantes se faz relevante para a realização das atividades nas quais eles estão engajados (Drew & Heritage, 1992:4). No caso do encontro de serviço, por exemplo, é necessário que os participantes desempenhem, pelo menos em alguns momentos do encontro, os papéis de prestadores de serviço e clientes.

De acordo com Lovelock & Wright (2002:325), a satisfação tanto da parte de prestadores de serviço quanto de seus clientes depende da congruência de papéis. Os servidores devem desempenhar seus papéis segundo as expectativas dos clientes ou correm o risco de desagradá-los ou perdê-los completamente. Os clientes, por sua vez, devem também se pautar por regras, caso contrário poderão ser vistos como clientes inoportunos.

Espera-se dos servidores a função de prestar um serviço eficaz e de qualidade, satisfazendo as necessidades de seus clientes (Merritt, 1978 e Kurtz & Clow, 1998). Em encontros mais simples e breves estudados por Merritt (1978) e Risako (1996), por exemplo, os atendentes encontram-se “oficialmente postados”, à disposição da clientela, desempenhando o papel de vendedor de um serviço ou de um objeto. A presença do cliente funciona como evocadora da atenção do servidor. Nos encontros mais complexos e longos estudados por Coupland (1983), por sua vez, os atendentes não desempenham apenas o papel de vendedor, mas também de agente de viagens, informando, encorajando o cliente e despertando seu interesse.

Em alguns casos de atendimentos a clientes, o profissional tem uma especialização estabelecida por uma competência mais específica, sendo tratado como um especialista, como nas interações ocorridas em um hospital estudadas por Goffman ([1961] 1992).

Dos clientes, por sua vez, espera-se a apresentação de necessidades passíveis de serem satisfeitas. Eles devem apresentar as informações que os

atendentes precisam saber para a realização do trabalho (Goffman, [1961] 1992). É comum, também, os clientes desejarem um atendimento eficaz e de qualidade (Kurtz & Clow, 1998).

O fato de os encontros de serviço, portanto, ocorrerem entre interlocutores que desempenham os papéis de atendentes e clientes em um ambiente profissional pode nos levar a distinguir essa interação como uma forma institucional de fala; entretanto, devemos considerar, igualmente, outros aspectos, como os relacionados a seguir.

4.2.3 Objetivo institucional

Um traço significativo dos encontros de serviço que envolvem fala em interação diz respeito ao fato de os tópicos dessa conversa entre atendente e cliente estarem orientados para a realização dos objetivo(s)/procedimento(s) institucional(is) em jogo. Os objetivos dos clientes são motivações para ele entrar em contato com os atendentes.

Para sabermos se uma conversa está sendo desenvolvida em torno de um ou mais objetivos institucionais, podemos não só observar a linguagem como contexto, mas também considerar o contexto mais amplo, incluindo a descrição etnográfica do tipo de serviço/empresa em questão.

Em encontros de serviço mais simples e breves como os ocorridos no serviço de loja de departamento, de lanchonete, de jornaleiro (Merritt, 1978; Risako, 1996), por exemplo, a fala é orientada para o objetivo/procedimento de compra e venda de objetos de conveniência.

Já em encontros mais longos e complexos, como os que ocorrem em agências de viagens, a fala não é só orientada para a compra e venda de um feriado, um pacote de viagem, uma “experiência”. Nesses encontros, a fala ocorre, também, em torno do objetivo de se obter informação e informar algo ao cliente; ser encorajado a consumir e encorajar o consumidor ou despertar o interesse do público (Coupland, 1983).

Há outros casos em que a fala se orienta para a realização de um objetivo relacionado somente a um bem simbólico que é a informação ou a ajuda em algum procedimento como é o caso dos encontros de serviço estudados por Bastos (1997 a, b e 2001) no serviço de atendimento a clientes de uma seguradora de saúde.

Estudiosos da fala-em-interação, como Maynard (1984) e Garcez (2002), relacionam o fato de a conversa ser norteada por um objetivo institucional à noção de mandato institucional, aspecto subjacente ao discurso “que guia as ações dos participantes” (Garcez, 2002:59). A presença desse mandato, subjacente à interação, gera a delimitação de um contrato interacional que, por sua vez, motiva uma série de restrições de comportamento dos participantes, trazendo conseqüências particulares para o conjunto de traços distintivos de uma forma

institucional de interação. Há limites e possibilidades especiais que parecem diferir daqueles que operam na conversa cotidiana.

No que diz respeito ao encontro de serviço, devemos, então, considerar que esse é um tipo institucional de fala em interação orientada para a realização de um objetivo, sendo marcada, conseqüentemente, pela presença de um mandato institucional subjacente. Esse mandato traz conseqüências particulares, no que diz respeito à condução da conversa entre prestadores de serviço e seus clientes.

Em alguns casos de encontros de serviço, para a realização dos objetivos em jogo, é importante, por exemplo, que: (a) os participantes projetem os papéis de atendentes e clientes durante toda a interação; (b) a interação seja, obrigatoriamente, conduzida em um ambiente institucional pré-determinado; (c) a interação aconteça, estritamente, em torno de um ou mais objetivos institucionais.

Nesses casos, o encontro de serviço pode ser caracterizado como uma interação com um grau elevado de institucionalidade, burocratização e imposição do mandato institucional, não só em relação aos aspectos (a), (b) e (c) evidenciados como também em relação aos apresentados a seguir em 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6.

O encontro de serviço, portanto, pode ser tratado como um tipo de fala-em-interação com foco na realização de um ou mais objetivos compartilhados entre os interlocutores (Goffman, [1964] 2002), específico(s) do encontro social em andamento e relacionado(s) aos papéis institucionais construídos pelos participantes da interação. Esses participantes compartilham o entendimento de que essa meta-fim é o que motiva, sustenta e restringe esse engajamento (Garcez, 2002:59). No encontro de serviço, como em qualquer interação institucional, os participantes estão, portanto, conversando para atingir esse objetivo que co-depende das partes envolvidas (Garcez, 2002: 68).

Sendo assim, a interação de serviço é caracterizada como uma forma institucional de fala-em-interação, pois atendentes e clientes realizam, no decorrer desse tipo de encontro, uma conversa restrita por um mandato institucional. Mesmo quando verificamos nos encontros de serviço momentos de fala social casual, cujos tópicos não estão relacionados diretamente à realização da tarefa (Reis, 1997), percebemos a presença do mandato institucional regulando a ocorrência dessas conversas pessoais.

Em função desse caráter institucional e burocrático presente nos encontros de serviço, estabelecem-se a organização e a seleção de seqüências de fases e de tomada de turno, bem como a organização do conteúdo do turno, como veremos a seguir.

4.2.4. Organização seqüencial de fases

Muitas interações conduzidas em atividades institucionais seguem uma forma determinada de organização seqüencial de fases, sendo essa forma necessária para se cumprir o objetivo institucional em jogo. Segundo Carvalho e Vergara (2000), o processo de atendimento a clientes compõe-se de seqüências de decisões que se iniciam com um movimento de aproximação entre atendente e cliente.

No encontro de serviço, como também em outros tipos de interações institucionais, a rigidez dessa forma de organização relaciona-se ao grau de burocratização e de imposição do mandato institucional subjacente. Assim, quanto maior é o grau de imposição do mandato institucional, maior é a formalidade na organização das fases da interação no sentido de alcançar o objetivo do encontro.

Aspectos sistemáticos na seqüenciação dessas fases em encontros de serviço são evidenciados, por exemplo, em Goffman ([1961] 1992), Merritt (1978), Coupland (1983), Ventola (1987), Almeida (2002).

Goffman ([1961] 1992), ao estudar as interações ocorridas em hospitais, afirma que tais encontros de serviço apresentam uma organização de elementos/fases que se inicia com a apresentação de tudo o que o servidor precisa para realizar o seu trabalho, posto à disposição do servidor pelo cliente. Após esse elemento, estabelece-se a série de fases: **observação, diagnose, receita, tratamento**.

Para o autor, a série apontada realiza-se não só através de operações mecânicas e manuais, mas, sobretudo, através da interação verbal. Esta parte verbal da interação apresenta três componentes: **uma parte técnica**, destinada ao oferecimento e à obtenção de informações significativas para a realização do serviço; **uma parte contratual**, formada por uma apresentação, muitas vezes discretamente breve, quanto a custos aproximados, tempo aproximado para a realização do trabalho; finalmente **uma parte social**, formada por pequenas cortesias, delicadezas e sinais de deferência.

Merritt (1978), ao estudar encontros ocorridos em lojas de conveniências, verifica que o uso do "OK" e suas variáveis, além de demonstrarem aprovação ou confirmação, podem, também, sinalizar a transição entre fases discursivas,

existentes nos encontros de serviço em questão no seu estudo. Tais recursos são uma espécie de sinalizador da mudança dessas fases. A seqüência de elementos identificada pela autora é **acesso, seleção, decisão, troca e fechamento**.

Coupland (1983), ao estudar encontros de serviço realizados em agências de viagens, afirma que as interações institucionais em análise são compostas de transações. Cada transação ou fase discursiva é composta de pares ou trios de turnos de fala. As transações desses encontros podem ser caracterizadas como **fase de evocação, de informação, de direção, de conferência, de abertura e de fechamento**.

Ventola (1987), a partir da observação dos elementos/fases lingüísticas e não-lingüísticas em diferentes tipos de encontros de serviço que envolvem compra e venda, identifica elementos obrigatórios, opcionais e recorrentes. Essa observação leva a autora ao estabelecimento de uma estrutura genérica potencial cuja base é composta por elementos obrigatórios. Ventola (1987) indica a seguinte estrutura genérica potencial para um encontro de serviço de compra e venda: **sintonização para o atendimento, serviço, entrega da mercadoria, pagamento, fechamento**.

Com base em elementos obrigatórios, opcionais e recorrentes, Ventola (1987) organiza diferentes fases verbais ou não verbais da interação de serviço em um fluxograma genérico que possibilita a representação das estruturas de variados textos de encontros de serviço, de forma dinâmica e fluente. Tal fluxograma permite aos participantes do encontro de serviço alcançarem seus objetivos com (i) a passagem pelas fases de uma forma seqüenciada; (ii) o desvio de certas fases; ou (iii) o retorno a outras em vários estágios do processo. Esse fluxograma dá conta da natureza variável dos encontros de serviço.

Almeida (2002) identifica elementos da estrutura de atendimentos realizados em balcão de check-in de aeroporto no Brasil, descrevendo os seguintes elementos obrigatórios: **abertura, conferência de dados, alocação de assento, conferência de bagagem, entrega de cartão de embarque, serviço final, fechamento**.

A autora identifica também elementos opcionais, a saber: **informação relacionada ao evento, informação não relacionada ao evento, resolução do problema, conferência de bagagem de mão, oferecimento de sala VIP, pagamento**; bem como elementos recorrentes, tais como: **serviço final e fechamento**.

A descrição desses elementos permite elaborar-se uma proposta de fluxograma do processo de check-in, dando ênfase à noção de texto como processo, privilegiando os participantes e as decisões que esses têm de tomar durante a realização do encontro de serviço. Adota-se a visão de criação de um texto como um processo dinâmico (cf. Ventola, 1987:67).

A ocorrência dessas diferentes seqüências de fases em encontros de serviço, conseqüente de um mandato institucional subjacente à interação, relaciona-se à noção de *script* de atendimento adotada na área da Administração (Silva, 1997; Motta, 2000; Castelliano e Ferreira, 1998; Carvalho e Vergara, 2000).

Um encontro de serviço caracteriza-se, portanto, como uma forma institucional de fala em interação na qual se identifica uma seqüência de fases discursivas, fator relacionado à burocracia e à imposição do mandato institucional subjacente. Essa seqüência organiza-se no sentido de se alcançar (em) o(s) objetivo(s) em jogo na atividade.

4.2.5 Organização local de fases

A organização turno a turno de um encontro de serviço também é um aspecto que pode estar relacionado ao fato de essas interações serem formas institucionais de fala. A análise comparativa dessas seqüências é um meio de investigar as características identificadoras das atividades associadas a contextos institucionais diferentes (Drew & Heritage, 1992).

Cada tipo de atividade institucional apresenta seqüências específicas de turnos relacionadas à realização da meta-fim da interação. A organização seqüencial pergunta-resposta, por exemplo, é um tipo de organização peculiar em variadas formas de atividades institucionais.

Esse modelo de seqüência pergunta-resposta é associado a diferentes atividades que envolvem instrução de procedimentos (Drew & Heritage, 1992). Esse tipo de seqüência também constitui a estrutura discursiva de uma entrevista. Um médico, por exemplo, indaga, e seu paciente responde, formando uma seqüência obrigatória de perguntas e respostas na interação.

No caso dos encontros de serviço, há diferentes formas de organização local de fases. Quanto maior for o grau de burocratização e de imposição do mandato institucional, maior será a rigidez na organização seqüencial de turnos do encontro, caracterizando um modelo típico de encontro em questão.

4.2.6 Escolha lexical/conteúdo do turno

O conteúdo do turno é outro aspecto que pode estar relacionado ao fato de o encontro de serviço ser uma forma institucional de fala-em-interação. É através da escolha de determinadas palavras que se constrói um maior ou menor tom institucional em uma fala (Drew & Heritage, 1992). Esse tom pode ser construído, por exemplo, com a escolha de um *vocabulário técnico* no lugar do leigo, com o *uso de pronome de primeira pessoa do plural* em vez de primeira pessoa do singular, com a escolha de como será feita a *referência temporal*.

Alguns estudos, ao considerarem a incidência de vocabulário leigo e técnico em encontros de serviço, revelam que o uso de palavras técnicas tende a indicar conhecimento técnico com enfoque na objetividade, na impessoalidade, na distância profissional; já o uso de palavras consideradas leigas tende a indicar falta de conhecimento técnico, com enfoque no relacionamento pessoal, na informalidade não institucional (Fleming, 1996; Reis, 1997).

Outra questão relevante relacionada à escolha lexical, segundo Drew & Heritage (1992), refere-se ao uso da primeira pessoa do plural no lugar da primeira pessoa do singular. Quando um profissional usa *nós* em vez de *eu*, evoca uma identidade institucional em vez de uma identidade pessoal, indicando que fala como representante de uma organização.

A referência temporal é também uma forma de ilustrar como a escolha lexical pode ser considerada um aspecto distintivo da fala institucional. Em conversas cotidianas, a noção de tempo é apresentada, em geral, com menos rigor ou objetividade, relacionada a eventos ou a experiências biográficas. Em formas institucionais de interação, por sua vez, a noção de tempo apresentada, em geral, é mais exata relacionada ao calendário, havendo mais objetividade. Assim, o tempo biográfico representa maior envolvimento, relacionamento, proximidade isto é, menor institucionalidade. Já o tempo do calendário representa maior distanciamento, objetividade, isto é, maior institucionalidade.

4.2.7 Dinâmica de enquadres e alinhamentos profissionais

A dinâmica dos enquadres de interação (Tannen & Wallat, [1987] 2002) e dos alinhamentos dos participantes (Goffman, [1979] 2002) em jogo no decorrer de um encontro de serviço é outro aspecto relacionado à forma institucional de fala-em-interação bem como ao mandato institucional subjacente à interação.

No enquadre típico de fala institucional, caracterizado por Reis (1997) como enquadre profissional, prevalece o oficial, o ritualizado, o formal, o impessoal, a consideração técnica, a deferência, a clareza. O foco volta-se para a própria mensagem, tendendo-se ao uso da polidez formal e estabelecendo-se menor envolvimento.

Esse tipo de fala é, idealmente, a linguagem do espaço público, dos negócios (Tannen, 1990), tendendo a ser marcada pela fala com atos diretos e transparentes (Brown e Levinson, 1987) e pela presença de informações necessárias, verdadeiras, relevantes, claras e breves (Grice, 1982).

Durante a fala com um enquadre profissional, cliente e prestador de serviço estabelecem um alinhamento marcado pelo domínio impessoal, público, anônimo e universal. Há a manutenção da distância entre os participantes que lidam objetivamente apenas com informações pertinentes à realização da meta-fim em jogo no serviço.

A ocorrência de determinadas formas de organização de fases, seqüências e turnos nos encontros de serviços revelam e determinam a presença de enquadres e alinhamentos profissionais na interação que, por sua vez, podem funcionar como aspectos caracterizadores do encontro de serviço como uma fala-em-interação institucional formal.

A seguir, com base nos aspectos relacionados nesse capítulo e nos pressupostos apresentados no capítulo 3, iniciamos a análise dos dados.