

4 - O DESENVOLVIMENTO DO PLOT NARRATIVO NA INTERAÇÃO VIA CALL CENTER

4.1 - O Plot narrativo

Conforme nossa observação dos dados, pudemos constatar, primeiramente, que esse tipo de encontro de serviço é propício ao surgimento de elementos narrativos na troca interacional. Em segundo lugar, esses elementos, na interação, podem se organizar na forma de um plot narrativo. E, por fim, a estrutura de organização seqüencial da narrativa sofre a intervenção da dinâmica interacional, ou seja, ela pode sofrer variações seja pela própria seleção e organização que o cliente impõe à estruturação dos elementos que a compõem, seja pelo processo de co-construção por que ela passa dadas as reações do operador ao fato narrado e as suas intervenções na construção e negociação do sentido da narrativa.

O surgimento e a compreensão do que é um plot narrativo nesse tipo de encontro de serviço estão estritamente ligados à compreensão da natureza e da dinâmica da troca interacional nesse tipo de contexto de atendimento. Se devemos nos referir a estruturas ou a um móvel de configuração do enredo como elementos necessários a sua existência, devemos encontrá-los na interação ou, mais propriamente, devemos encontrar a interação como parte desses elementos. O momento da interação se revela um plot encaixado na narrativa.

Se admitirmos que o momento atual da interação é um plot narrativo, poderemos compreender a frequência com que as narrativas aparecem nesse tipo de encontro de serviço. Poderemos compreender a natureza dramática que se encerra nas trocas conversacionais aí presentes. Poderemos também compreender o modo como aparentes relatos passam a se desenvolver na forma de uma narrativa e como ela atravessa toda a dinâmica interacional.

Incluindo-se o momento atual da interação, com ou sem expressão verbal que represente esse evento, as séries de eventos relatados com orações narrativas, tomadas em conjunto na interação, apresentam algumas das características e elementos do que se concebe como narrativa, tanto em termos de uma construção *macro-estrutural canônica*, como em termos de uma configuração da experiência

determinada por um *final de história*.³

Encontramos, nos dados, seqüências de orações ordenadas na seqüência causal e temporal dos fatos a que se referem e que supostamente ocorreram na realidade. Esse elo causal entre os fatos narrados é o mesmo elo entre eles e o momento atual da interação. Tal tipo de relação entre os fatos e entre as orações narrativas que os representam é correspondente ao que seria um elemento central da macro-estrutura canônica da narrativa, ou seja, *a ação complicadora*.

Do ponto de vista da relação causal e temporal entre os fatos na ordem que supostamente aconteceram e dessa mesma relação na organização da seqüência daquelas orações que os representam, a expressão do evento presente da interação é a conseqüência daqueles fatos narrados. Toda a seqüência, incluindo o que expressaria o evento presente, se constitui numa ação complicadora ou num plot narrativo.

Contudo, a relação entre presente e passado não é meramente uma relação de causalidade e sucessão. Essa relação não implica somente a ordem do real mas também o ponto de vista sobre essa ordem. Esse ponto de vista necessariamente parte do momento atual da interação. Ele implica avaliar os acontecimentos passados e os presentes com os quais aqueles se relacionam. Esse momento, na seqüência de eventos relatados em nossos dados, coincide com o que expressa a noção de *ponto narrativo* ou *final de história*. No primeiro caso, trata-se da razão de ser da história; no segundo, do modo como a história termina. Nesse ponto ou se avalia o final de história ou se avalia a complicação causada pela seqüência de eventos narrativos.

A junção do presente ao passado se dá por uma relação causal, mas não só por ela. Ela se dá também pelo ponto de vista que parte do momento presente. Este faz parte da narrativa não só por encerrar o plot narrativo mas por passar a pertencer a ele. Não se trata somente de um momento avaliativo, ele também é uma ação que se junta a outras ações. O momento da interação faz parte da narrativa como um plot aberto pois que ele é uma ação e está em andamento, onde não só o presente está em aberto, mas o passado também.

Se pudermos identificar o momento da interação como um elemento

³ Sobre as noções de *macro-estrutura canônica da narrativa* e *final de história*, ver capítulo 2, seção 2.1.1.

estrutural da narrativa, então poderemos achar com mais clareza outros elementos e características que aproximariam os eventos relatados a narrativas dentro de uma concepção que se aproxima seja de uma macro-estrutura canônica, seja de uma configuração da experiência cujo enredo está em função de um final de história. Dentro de uma concepção ou outra, aí se apresenta um drama ou uma história de vida. Tal possibilidade se abre na medida em que, se a interação está em desenvolvimento, a narrativa também poderá estar, abrindo espaço para que seus elementos estruturais possam emergir com clareza e assim possa se completar como um enredo.

A inclusão do evento interacional presente no plot narrativo nos permite incluir como narrativas, mesmo aqueles relatos muito breves cujos referentes são estritamente ligados à prática habitual do negócio em questão. Relatos como “eu já cumpri as exigências técnicas e gostaria de pedir instalação do aparelho X” costumam se desenvolver durante a interação com repetições e acréscimos de episódios e outros elementos narrativos que naquele relato inicial não apareceram.

Cabe-nos fazer uma observação ainda. O encontro entre o passado e o presente através do plot narrativo aberto pelo evento interacional atual é dado pelo encontro de orações narrativas, no passado, com orações no tempo presente ou na forma condicional, ou ainda com qualquer expressão que aponte para situações do momento. As expressões verbais referentes ao presente tomam a forma de explanações, avaliações, comentários ou de um ato de fala diretivo.

4.2 - Os lugares da narrativa na interação

Convém lembrar que o momento da interação é uma troca interacional fundada essencialmente em dois slots interacionais, um que inicia a interação e outro que responde a essa iniciação. Sendo assim, o desenvolvimento da narrativa estará em função desses dois slots fundamentais, ou seja, o plot narrativo pode ter que esperar pelo desenvolvimento de ambos os slots.

Contudo, ainda que a narrativa só se complete no segundo slot, o nosso corpus de dados revela que, quanto a sua origem, o lócus privilegiado de surgimento da narrativa é o primeiro slot da interação, mais precisamente a fase

de exposição de motivos. Na maioria dos casos, as narrativas surgem nessa fase. Isso não quer dizer que ela não possa surgir apenas no segundo slot. Queremos somente ressaltar que, na medida em que o momento atual de troca interacional se inclui num plot narrativo em aberto, a tendência, em nosso corpus, é que a narrativa surja na primeira parte dessa troca.

A seguir, veremos o que estamos definindo como narrativa em nosso corpus de dados, tomando-se em consideração apenas dois casos em que, no primeiro, a narrativa parece se completar já no primeiro slot, na fase de exposição de motivos, e, no segundo, a narrativa se completa somente no segundo slot.

O exemplo abaixo encerra quase todos os elementos e características de uma narrativa. Nessa história, a empresa havia cortado o fornecimento devido a atraso de pagamento de contas de cobrança, e, a fim de restabelecer o serviço, a cliente se informou sobre como poderia fazer isso, pagou a conta e foi à agência para comprovar pagamento e pedir o restabelecimento do serviço. Na agência, a empresa lhe prometeu o serviço para o dia seguinte. Diante da demora, a cliente liga para o serviço de atendimento telefônico.

A narrativa resumida acima é a história do atendimento. O seu final encerra toda uma seqüência de ações ligadas por uma relação causal. Nesse sentido, ela encerra um plot narrativo. Vejamos mais detalhadamente esse plot narrativo.

Atendimento 10:

- | | | |
|----|-----------|--|
| 1 | Op | X fone, Cíntia, °bom dia°? |
| 2 | Cl | alô: °bom dia°, dona Cíntia? é ::o <u>seguinte</u> , <u>nós</u> é: estávamos |
| 3 | | com um <u>probleminha</u> aqui, no atraso de uma <u>conta</u> .é: aha ha |
| 4 | | (hhh) é uma ah:- é foi feito pagamento, tá? de uma delas |
| 5 | | <u>ontem</u> . = e a moça inclusive falou: que poderia ser pago, que:: |
| 6 | | o religamento seria feito,.. <u>né?</u> |
| 7 | Op | =sim |
| 8 | Cl | =nós fomos <u>ontem</u> mais ou menos, ah,:: perto de <u>duas</u> horas |
| 9 | | lá:na:: X: da:Gamboa, né?, na Rua Cerqueira. efetuamos o:- eh |
| 10 | | - mostramos, né? a conta já <u>paga</u> e eles já autorizaram o |
| 11 | | <u>religamento</u> só que eles <u>fala:ram</u> .. <u>que</u> .. não ia <u>poder</u> ser |
| 12 | | feito religamento:: eh::: <u>ontem</u> : |
| 13 | Op | =no mesmo dia. |
| 14 | Cl | =é no mesmo dia. °seria no <u>dia seguinte</u> °? |
| 15 | Op | =°sim° |
| 16 | Cl | =só que <u>até agora</u> , eu. eh::: <u>inclusive</u> eu tô com criança |
| 17 | | <u>peque:na</u> :, eu estava pensando que eles iam <u>fazer cedo</u> : até |
| 18 | | <u>agora ninguém</u> apareceu? eu gostaria de saber se foi <u>solicitado</u> |

19 esse: esse:: esse::: religamento?-
20 **Op** =qual o número de cliente da senhora, por gentileza?
21 **Cl** deixa chorar um pouquinho, depois eu atendo (dúvida do
22 pesquisar), depois eu atendo (fala com alguém) é: é:: treze-
23 **Op** =sim?
24 **Cl** dois dois
25 **Op** =sim?
26 **Cl** oito quatro
27 **Op** Sim
28 **Cl** traçinho um .
29 **Op** tá em nome de quem?
30 **Cl** é:: Isaque...(2.3)
31 **Op** =correto senhora, olha- .. no sistema consta realmente > a
32 solicitação da senhora programada para hoje< dia vinte e sete
33 do sete ?
34 **Cl** ... sei:
35 **Op** =o técnico estará indo ao local providenciar essa religação
36 **Cl** mas ele já está eh é,na rua?
37 **Op** =já saíram? eles saem as oito hora da X.º
38 **Cl** =ah: ta? e a senhora num::- até que horas heim? isso?
39 **Op** até às dezoito
40 **Cl** ...º nossa mãeº? (abaixamento da voz)
41 **Op** a senhora me atualiza o telefone para contato, por gentileza?
42 **Cl** =o:i?
43 **Op** telefone para contato?
44 **Cl** =que que tem?
45 **Op** [atuali-
46 **Cl** [ah, sim: após o quê?
47 **Op** não, atuali - no - no cadastro, nós precisamos atualizar o
48 telefone para contato? teria como a senhora me atualizar?
49 **Cl** =sim. a senhora, qual o telefone que a senhora tem ?
50 **Op** =dois cinco quatro, vinte [e oito zero meia
51 **Cl** [esse °mesmo°
52 **Op** = é esse mesmo?
53 **Cl** = é
54 **Op** = sem problemas, então? => vou pedir pra senhora aguardar,
55 até às dezoito horas, [que eles estarão indo<
56 **Cl** [então está autorizado realmente pra hoje,
57 né? - então então ta:
58 **Op** =correto
59 **Cl** =pra o religamento ?>pra fazer..:<
60 **Op** =°isso°?
61 **Cl** =tá bom. então isso vai ser feito sem falta?
62 **Op** =sim.
63 **Cl** tudo bem então? com quem que eu falei? dona...?
64 **Op** =°Cíntia° ..
65 **Cl** =tudo bem, dona Cíntia. muito obrigada, °tá°?
66 **Op** a X fone agradece, tenha um bom [dia, senhora
67 **Cl** [tá, °tchau° tchau

Após cumprimento e endereçamento através de forma de tratamento e repetição do nome da operadora, a cliente prossegue a interação com uma narrativa (linhas 2 a 19) que pode ser dividida em dois plots narrativos (linhas 2 a 6 e linha 8 a 19). O primeiro plot se inicia com um elemento que geralmente prefacia a *ação complicadora* conforme o modelo macro-estrutural canônico da

narrativa. Trata-se do *elemento de orientação*. As linhas 2 e 3 mostram isso. Esse elemento de orientação é realizado por uma oração cujo verbo, “estar”, se flexiona no pretérito imperfeito, um tempo e modo verbal típicos de contextualização de fatos ocorridos no passado. A orientação forma um segundo plano, um pano de fundo que forma o cenário em que se desenrolam as ações.

Nesse elemento de orientação, está encaixado um outro elemento da narrativa, a avaliação. A cliente se refere a um “probleminha” (linha 3) que gerou o corte de fornecimento de energia. A avaliação é uma forma de comentário sobre a ação complicadora ou episódios narrados. A avaliação que aqui se identifica é do tipo que se denomina de *avaliação encaixada*, em contraste com a *avaliação externa*. Ela é encaixada porque o narrador não precisa interromper o fluxo de sua narração para avaliar a ação complicadora. Na verdade, trata-se de uma avaliação sobre um episódio ou plot anterior. O elemento de orientação então, além de avaliar um episódio que detonou uma série de eventos, contextualiza como se originou a série desses eventos que serão narrados conseqüentemente.

A partir daí, surge a *ação complicadora*. São duas orações narrativas cujos verbos passam a se flexionar no pretérito perfeito, tempo e modo paradigmáticos da ação complicadora (linhas 4 e 5 e linhas 5 e 6). Nas narrativas de macroestrutura canônica, na fase de complicação, muitas das ações dos personagens são mobilizações destinadas a remover um problema que deu origem à complicação. É o que podemos observar nesse exemplo. A primeira oração se refere ao pagamento da conta em atraso que motivou o corte de energia; e a segunda oração, a uma informação buscada no sentido de saber como se resolveria a situação problemática. Essa última oração é realizada através de fala relatada.

Os três movimentos criados acima, o elemento de orientação com avaliação encaixada mais as duas orações narrativas do elemento de ação complicadora, são elementos necessários e suficientes para a formação de um plot narrativo. Mas a história não para aí.

Através de um turno de participação mínima (linha 7), a atendente insta a cliente a prosseguir com seu relato e chegar ao ponto que motivou a sua ligação. A cliente prossegue retomando a narrativa com um novo plot. Esse novo plot é formado por um conjunto de orações narrativas que formam a ação complicadora (linhas 8 a 19). É um segundo momento na busca de resolução do problema. Esse

conjunto é formado por quatro orações (“fomos ontem...”; “efetuamos/mostramos a conta paga”; “eles já autorizaram ...”; e “eles falaram que...”).

Após esse conjunto de orações narrativas, a operadora, através de turno de participação mínima, insta a cliente para que encerre o plot narrativo (linha 15: “sim”). A cliente, então, prossegue chegando a um ponto da ação complicadora que aguarda a sua resolução (linhas 16 a 19).

Esse último trecho é constituído por quatro orações principais, das quais apenas uma é uma oração narrativa, ou seja, a terceira, cujo verbo está flexionado no pretérito perfeito (linha 18: “até agora ninguém apareceu”). Tirando-se a oração narrativa, as demais orações apresentam funções de elementos de orientação e avaliação. A primeira está no presente e descreve uma situação atual problemática (linha 16: “inclusive eu tô com criança pequena”); a segunda, no pretérito imperfeito, descreve uma expectativa da cliente (“eu estava pensando que eles iam fazer cedo”); e a quarta, na forma condicional, faz um comentário ou uma interrogação sobre o elemento complicador da oração narrativa em terceira posição. (linha 18: “eu gostaria de saber se foi solicitado esse religamento”). As descrições e o comentário apontam para um clima emocional típico das avaliações. Elas circunscrevem uma ação complicadora que agrava a situação presente.

A ação problemática se estende até o momento presente da interação. Esse momento é formado pela ação complicadora provocada pela empresa de “não ter chegado até o presente momento” e pela situação pessoal em que a cliente se insere. Esse elemento de orientação e avaliação é que espera por uma resolução. Ou seja, ao mesmo tempo em que se fecha um plot, se abre outro, o da resolução que possivelmente se dará no decorrer da interação.

Cabe-nos ainda mais duas observações. Uma é com relação à ordem da seqüência de orações ou elementos que compõem a estrutura da narrativa. A outra é com relação a sua posição na seqüência interacional. A seqüência de eventos nessa narrativa apresenta algumas alterações na ordem cronológica e causal dos acontecimentos e situações criadas.

Com relação à segunda observação, a narrativa está bem desenvolvida no primeiro slot da interação. A identificação acima dos plots narrativos e de seus

elementos estruturais mostra o final de uma seqüência de ações em que a última, se incluindo na própria interação, ao mesmo tempo que encerra um plot, deixa em estado de suspensão um outro plot, o de resolução, que está em andamento conforme o desenrolar do atendimento. Contudo, mesmo que haja esse estado de suspensão, já existe, de qualquer forma, uma unidade narrativa bastante identificável contida no primeiro slot da troca interacional. A partir daí, segue ainda nesse slot a seqüência inserida de checagem. O próximo movimento da interação é o segundo slot como resposta ao primeiro.

Há casos de atendimento, porém, onde a identificação dessa unidade narrativa dentro do primeiro slot é complicada. É necessário esperar que o segundo slot da interação apareça para que a unidade narrativa se complete e possamos, então, identificar o plot com seu ponto narrativo ou seu final de história. O exemplo abaixo procura ilustrar o completamento do plot narrativo no segundo slot da troca interacional.

O caso refere-se a um atendimento telefônico em que uma cliente, segundo ela, idosa e com problemas de saúde, recebe uma cobrança de dívida em atraso e liga solicitando emissão de segunda-via de conta, uma facilidade que lhe pouparia o problema de ter que ir obrigatoriamente a uma agência da própria empresa para quitar tal dívida.

Resumindo o caso dessa maneira, logicamente percebemos que estamos diante de uma história, algo que ocorreu como um todo e que foi registrado e transcrito. Porém, quando se lê a transcrição do texto produzido por cliente e operador, não se encontram com clareza quais são os elementos estruturais que compõe essa narrativa. Tal dificuldade se deve ao fato de que o texto narrativo não se encontra conforme uma macro-estrutura canônica da narrativa. A sua unidade se encontra dispersa pela interação, sem a unidade do fluxo elocucional narrativo e com a relação causal e temporal entre as ações dissolvida.

Atendimento 32

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1 | Op | Xfone Aldo: boa tarde? |
| 2 | CI | (...) =° boa tarde° .. escuta:? eu - eu recebi <u>hoje</u> :: uma dívida - |
| 3 | | uma dívida <u>pendente</u> : e:: eu queria saber o seguinte: vocês não |
| 4 | | podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma <u>pessoa</u> |
| 5 | | <u>idosa</u> : ? |
| 6 | Op | = é de que mês senhora, essa dívida? |

7	CI	= qui tá escrito, tá escrito assim: .. total da dívida: é treze: = é
8		no mês dez? .. tá dez: de - da -de noventa e nove:
9	Op	= não : só na agência da X, senhora?
10	CI só lá :? (lamenta - expressão de lamento)
11	Op	= só em uma de nossas lojas?
12	CI (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
13		moro sozinha: , sou idosa : fraturei uma vértebra :(fala em
14		seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado pausadamente)
15		tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar uma segunda via
16		não, (h) né(h) ?
17	Op	= não, dona : - infelizmente não tem como fazer isso pra
18		senhora?
19	CIpode ir outra pessoa, né?
20	Op	= pode ser outra pessoa :
21	CI	Pra que? pra pagar lá?
22	Op	= pra pagar na própria agência
23	CI muito obrigado? = eu posso - qual é que - ? a da Tijuca está
24		aberta?
25	Op	= não: senhora :
26	CI	.. só a da Presidente Dutra,? [Sabe mais ou menos o [uh -?
27	Op	[= certo [fica na -
28		altura da, ao lado do - Telefonia : na altura da Praça XI
29	CI	muito obrigada, viu?
30	Op	Boa tarde :
31	CI	Boa tarde .

O primeiro slot (linha 1 a 9) comporta o cumprimento, o chamamento da atenção do operador (linha 2: “boa tarde” e “escuta”) e o pedido de emissão de segunda via proferido como um pedido de informação, com verbo na forma condicional, e pergunta na negativa com verbo modalizado (linha 3 a 4: “eu queria saber o seguinte” e “não tem como mandar uma segunda via...?”).

Nesse slot, o que há de mais próximo da concepção canônica de narrativa é a seguinte oração narrativa: “eu recebi hoje uma dívida pendente” (linha 2 e 3). Seguido a essa oração, ocorre o pedido de segunda via. Do ponto de vista daquela concepção, essa seqüência seria no máximo um relato, pois não há o mínimo de duas orações para constituir a ação complicadora, nem há o elemento de avaliação que define o ponto narrativo, o aspecto emocional, dramático das narrativas.

Se incorporarmos o pedido como sendo uma ação no momento presente da interação decorrente de uma relação causal e cronológica com o fato expresso na oração narrativa, se começa, então, a desenhar uma narrativa. Oração narrativa e pedido passariam a formar um plot entre uma oração que expressa ação no passado e um enunciado formado por oração condicional e pergunta negativa modalizada. Contudo, ainda faltariam elementos para a completa definição da

narrativa. Eles, em nosso exemplo, aparecem no segundo slot (linhas 9 a 28).

O segundo slot se abre com a fase de atendimento propriamente dito prefaciado com uma pergunta de checagem (linha 6), ou seja, um pedido de reparo das informações contidas na exposição de motivos (Begma, 2004). A cliente responde. Em seguida, o operador responde ao pedido contido na fase de exposição de motivos. Essa resposta, sendo despreferida, recebe pedido de reparo da cliente. Nesse pedido de reparo, ela completa a narrativa iniciada no primeiro slot (linha 12 a 16). A seqüência é a que se mostra abaixo:

Atendimento 32:

(...)

2 **CI** (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma
 13 pessoa que moro sozinha: , sou idosa ; fraturei uma vértebra :
 14 (fala em seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado
 15 pausadamente) tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar
 16 uma segunda via não, (h) né(h) ?

O trecho ilustra a reação da cliente à resposta despreferida. A cliente evoca a Deus, descreve sua situação familiar (“pessoa que mora sozinha”), descreve a sua identidade (“idosa”), narra um acidente (“fraturei uma vértebra”), avalia a sua situação (“tou roubada”) e pede jeito.

Nessa seqüência, aparecem os elementos de orientação, avaliação e complicação da narrativa. Esse último elemento é realizado, então, pelo aparecimento de uma segunda oração narrativa. A primeira oração narrativa que apareceu no primeiro slot, mais essa segunda oração e o momento atual da interação formam um plot narrativo onde se inserem ainda a orientação e a avaliação que, de tal forma acrescidos, fazem surgir o drama, o ponto narrativo ou o final de história.

Essa história, por hipótese poderia, num fluxo narrativo contínuo, estar organizada segundo relações causais e temporais, conforme o seguinte esquema hipotético: 1) orientação: pessoa sozinha, idosa, 1.1) complicação: fraturou uma vértebra; 2) complicação: recebeu hoje dívida pendente; 3) avaliação/orientação: agora está encrocada, 3.1) complicação: vocês mandarem segunda via, um jeito.

Diante da resposta despreferida, a narrativa dramática acaba por se revelar

no slot, desenvolvendo-o a partir da negociação daquela resposta. Havia, portanto, no primeiro slot uma narrativa que só precisava se desenvolver.

4.2.1 - A narrativa no primeiro slot interacional

Vimos que o plot narrativo pode se iniciar e se concluir no primeiro slot ou pode esperar pelo segundo para que ele se complete. Trata-se da espera pela intervenção do operador, a partir da qual se pode ter uma avaliação do final de história ou a definição de um ponto narrativo. Nesta seção estaremos interessados em observar como o plot narrativo se desenvolve em particular no interior de cada slot.

Assim como o fluxo narrativo pode ficar suspenso para que se complete no segundo slot a partir da intervenção do operador, ele, no interior de cada slot, dificilmente é contínuo, até porque a macro-estrutura interacional canônica desse serviço de atendimento prevê ações específicas do operador na condução e otimização do andamento interacional. O operador deve cumprimentar, identificar o serviço, se auto-identificar, escutar a exposição de motivos do cliente, checar informações aí contidas, checar seus dados cadastrais, responder ao cliente solucionando o problema implicado naquela exposição de motivos. Portanto, é comum a participação do operador na condução do fluxo narrativo e na formação de seu enredo.

Como já se disse, o lócus privilegiado do surgimento do plot narrativo é a fase de exposição de motivos. A ação primordial do operador nessa fase é a de escutar, o que ele faz, geralmente, sinalizando essa tarefa por meio de turnos de participação mínima. Desse modo, a narrativa na fase de exposição de motivos é frequentemente pontuada por participações mínimas que sinalizam atenção. Contudo, a narrativa pode ser perturbada por checagens ou mesmos desafios e questionamentos por parte do operador.

Tais intervenções levam o cliente a acrescentar, reformular ou repetir alguns elementos estruturais narrativos. Dessa forma, o plot narrativo se estrutura, ganha novas configurações ou se vê acrescido de outros plots. As intervenções do operador, ao final de contas, acabam por contribuir para a definição do ponto narrativo ou do final de história. Vejamos, então, como o plot narrativo se

desenvolve no primeiro slot tendo em vista as intervenções do operador aí interpostas.

O atendimento abaixo se refere a um caso de reclamação e pedido de reparo. A empresa não cumpriu o compromisso assumido de enviar um técnico ao domicílio do cliente conforme agenda previamente determinada. A cliente, então, recorre ao tele-atendimento para reclamar e exigir a presença imediata do técnico. Tal exigência é agravada pelo fato de que, em função da agenda prometida pela empresa, a cliente assumiu um outro compromisso que dependia do cumprimento daquela agenda. Sendo assim, ela inicia sua participação na interação cobrando a presença do técnico e relatando o compromisso assumido pela empresa e a situação em que se encontra em decorrência de tal compromisso.

Atendimento 3

(...)

- | | | |
|----|----|---|
| 1 | CI | (...) e pra <u>vocês</u> <u>ligarem</u> o o o, a <u>energia</u> do apar- do <u>meu</u> |
| 2 | | apartamento, |
| 3 | Op | = sim? |
| 4 | CI | entendeu?, e vocês ficaram de:- de.. ligar <u>ontem</u> , entre os dias- |
| 5 | | de <u>oito</u> às <u>dezoito</u> : <u>horas</u> : |
| 6 | | = sim? |
| 7 | | <u>Confiada</u> : <u>nessa</u> informação de vocês, eu comprei um aparelho, e |
| 8 | | pedi pra Firma instalar esse aparelho <u>hoje</u> ...moral da história, eu |
| 9 | | não <u>sem</u> a energia eu-eu- não sei como .. vai <u>ser</u> . |
| 10 | Op | =sim? |
| 11 | CI | =bem, o:: a moça- eu- eu ti- tinha uma inquilina, que saiu |
| 12 | | em abril.. Alô? |
| 13 | Op | =sim, eu estou lhe ouvindo, senhora? |
| 14 | CI | =e ela deixou: uma: uma dívida, que eu <u>paguei</u> no dia, -eu |
| 15 | | paguei sabe quando? no di:a sete, não não sei que dia foi, <u>sei</u> |
| 16 | | que <u>paguei</u> . então↑- mas a <u>energia</u> está <u>lacrado</u> ?, e a moça aí |
| 17 | | me <u>perguntou</u> , qual era a cor do lacre? é <u>vermelho</u> ? |
| 18 | Op | ... sim? |
| 19 | CI | agora, eu <u>preciso</u> que vocês <u>mandem</u> <u>deslacrar</u> <u>isso</u> <u>i-me-di-a-</u> |
| 20 | | <u>ta-mente</u> . porque vem: - a- Firma <u>vem</u> <u>instalar</u> o <u>aparelho</u> , |
| 21 | | <u>querida</u> ? |
| 22 | Op | =a senhora me informa o nº do cliente por gentileza, senhora? |
| 23 | CI | = o número, é:? |
| 24 | Op | = <u>isso</u> : |
| 25 | CI | é: <u>sete</u> : um: |
| 26 | Op | = sim? |
| 27 | CI | <u>Cinco</u> : três: |
| 28 | Op | = sim? |
| 29 | CI | meia <u>oito</u> : .. <u>traço</u> : <u>sete</u> : |
| 30 | Op | (14.0) está no nome de quem? |

O fragmento acima contém todo o fluxo desse relato. Esse fluxo se encontra

delimitado por todo o primeiro slot da troca interacional, ou seja, ele abre e fecha o primeiro slot. A coincidência do início e fim do slot com o início e fim do relato aponta para a existência de uma unidade, de um todo narrativo. Contudo, o trecho também mostra que essa unidade se encontra nitidamente pontuada por cinco intervenções da operadora que, se não chegam a interromper o fluxo do relato, criam seis movimentos bem marcados nesse relato. As cinco intervenções estão às linhas 3, 6, 10, 13 e 18, e os seis movimentos criados estão nos seguintes intervalos: linhas 1 e 2; 4 e 5; 7 a 9; 11 e 12; 14 a 17; e 19 a 21.

Essas pontuações encontram seu lugar ao final de unidades entonacionais proferidas pela cliente. O final dessas unidades entonacionais é um ponto contextual relevante que abre espaço para aquelas intervenções. Essas dizem respeito a turnos de participação mínima do tipo “hum hum”, “ham ham”, que sinalizam que o interlocutor está atento e está negociando a extensão do turno do narrador (Bastos, no prelo). Convém observar que, nesse trecho, essas pontuações coincidem com os intervalos entre unidades discursivas ou movimentos dentro do fluxo do relato.

Os seis movimentos marcados por aquelas pontuações podem ser reagrupados em dois grandes movimentos (linhas 1 a 9 e 11 a 21) que correspondem a duas realizações do mesmo relato, sendo o segundo uma forma reparada do primeiro.

A seqüência do primeiro grande movimento é a seguinte. A primeira parte é a exposição do motivo da chamada seguida por um turno de participação mínima da operadora (linhas 1 a 3); após esse turno, a segunda parte (linhas 4 e 5) é formada por uma oração narrativa cuja locução verbal tem função semântica parecida com os “verbos de dizer” (Neves, 2000) e com os verbos que entram em locuções para expressar aspecto verbal de compromisso (Garcia, 2000); após novo turno de participação mínima da operadora, a terceira parte é formada por quatro orações, uma nominal reduzida de participio, duas no pretérito perfeito do indicativo, na forma de orações narrativas, e a última no presente do indicativo (linhas 7 a 9).

As três orações narrativas (uma na segunda parte e duas na terceira) formam ações complicadoras que conduzem ao momento atual da interação. A oração reduzida de participio forma um elemento de orientação que contextualiza os

episódios expressos pelas aquelas orações narrativas. A última oração, no presente do indicativo, também é um elemento de orientação, ou ainda, de avaliação. De qualquer maneira, é uma oração que expressa o mundo comentado (Koch, 1996). Por fim, a exposição de motivos, que veio em primeiro lugar, poderia estar conectada a esse mundo comentado no presente.

Todo esse segmento pode ser, então, encarado como um todo narrativo. A ação complicadora que é essencial nas narrativas, existe. Existem também os elementos de orientação, comentário ou avaliação. Esses últimos elementos definem uma situação de paroxismo no momento mesmo da interação, à qual se chega pela sucessão de eventos passados expressos na ação complicadora. Ou seja, o momento atual da interação é ainda um momento complicador na série de eventos da ação complicadora da narrativa. O que vemos aqui é, pois, um plot narrativo, cujos elementos de orientação e avaliação indicam o ponto narrativo e o teor de sua reportabilidade.

Cabe notar que as duas primeiras partes desse segmento já seriam suficientes para que a operadora tomasse o turno e iniciasse a fase de seqüência inserida de checagem. Elas pareceriam tão somente um relato sem o elemento avaliativo que define o enredo e indica o ponto e o teor de reportabilidade. Contudo, a operadora não toma o espaço de fala e, com turno de participação mínima, apenas sinaliza atenção ou pedido para que a cliente prossiga em seu relato. Sendo assim, a cliente prossegue introduzindo mais dois elementos complicadores e a avaliação da situação presente resultante da ação complicadora. Cabe mais uma vez notar que interação em si mesma é uma ação complicadora, um plot em aberto na seqüência de eventos narrados.

Findo esse primeiro relato dentro de todo o fluxo que forma o primeiro slot da interação, a operadora tem a chance de tomar o turno e iniciar a fase de seqüência inserida de checagem. Contudo, não o faz ainda. Ao invés disso, interpõe outro turno de participação mínima sinalizando para que a cliente prossiga (linha 10). A cliente, então, inicia um segundo relato (linhas 11 a 21), também duas vezes pontuado por intervenções da operadora (linhas 13 e 18).

Optamos por chamar o novo trecho que a cliente inicia como segundo relato pelos seguintes motivos. Primeiro, porque o primeiro trecho parece encerrar uma unidade discursiva completa, uma narrativa, como indicam as fases

identificadas conforme as seqüências entonacionais, as pistas lexicais de mudança de movimentos (“entendeu”, “confiada”, “moral da história”), o número e tipo de orações e a própria pontuação da operadora. Além disso, há uma mudança de tópico iniciando o segundo relato (“eu tinha uma inquilina que saiu em abril”).

Esse segundo relato assume uma estrutura muito próxima de uma macroestrutura canônica da narrativa. Em primeiro lugar, nela, há o elemento de orientação quando a cliente se refere a uma inquilina (linha 9). Reparemos que o verbo que introduz essa personagem está no pretérito imperfeito (“tinha”), um tempo verbal do mundo comentado, que, descritivamente, estabelece um pano de fundo para o mundo narrado. O pano de fundo aponta para o início de um drama pessoal. Reparemos que o trecho se encontra separado dos seguintes por um elemento fático da cliente e pela resposta da operadora confirmando atenção (linha 12 e 13, respectivamente).

Em segundo lugar, a partir daí, ela prossegue com uma série de orações narrativas (no pretérito perfeito) que expressam ações complicadoras. Ela conta a história da “inquilina que deixou dívida”, do “lacre de fornecimento de energia em decorrência da dívida”, do “pagamento da dívida”, do “pedido de retirada do lacre”, do “compromisso assumido pela empresa” através de fala relatada e, após turno de participação mínima da operadora, termina com a “situação de embaraço em que a cliente se encontra”. Esse final nos parece um elemento de orientação que embute comentário e avaliação da situação, mas que é também um ponto de clímax, de complicação, porém no presente, no momento da interação. Essa complicação é expressa por orações no presente, um tempo verbal que pertence e ao mundo do comentário e da avaliação.

Essa seqüência de ações complicadoras no passado, junto com a exposição de situação complicadora no presente, é a repetição reparada da primeira parte de todo o fluxo narrativo (linhas 1 a 9), onde se vislumbrava a situação complicadora de embaraço da cliente. Podemos agora perceber que o trecho acrescentado é a continuação de uma série de ações complicadoras anteriores que fazem parte da história de vida da cliente. A história da inquilina é parte de um drama pessoal a que se acrescentam mais complicadores, a quebra de compromisso de uma empresa e o compromisso com outra.

De acordo com toda essa descrição acima, o primeiro slot da interação é

composto de todo um fluxo narrativo formado por dois plots que se repetem, sendo o segundo acréscimo e reparo do primeiro. A seqüência e a forma de expressão verbal dos eventos se alteram, contudo, entre os dois fragmentos, os elementos centrais da estrutura narrativa se mantêm.

No que concerne à seqüência que forma a expressão dos eventos e situações, o exemplo, no primeiro plot, os apresenta conforme a seguir: 1) elemento de orientação: “para vocês ligar a energia”; 2) ação complicadora: “ficaram de ligar ontem”; 3) elemento de orientação: “confiada nessa informação”; 4) ação complicadora: comprei aparelho”; 5) ação complicadora: “pedi para a empresa instalar hoje”; e 6) elemento de orientação/comentário/avaliação: “moral da história, sem a energia eu não sei o que vai ser”.

No segundo plot, a forma e ordem de apresentação de eventos e situações são a seguinte: 1) elemento de orientação: “tinha uma inquilina” que saiu em abril”, 2) ação complicadora: “ela deixou dívida”; 3) ação complicadora: “eu paguei”; 4) ação complicadora: “falas relatadas”; 5) elemento de orientação/comentário/avaliação: “eu preciso que vocês mandem deslacrar isso imediatamente porque vem a empresa instalar o aparelho”.

O que se acabou de expor refere-se às seqüências apresentadas. Se quiséssemos apresentar essas seqüências em ordem cronológica, talvez todo o fluxo do relato tivesse a seguinte configuração: 1) “tinha inquilina que saiu em abril”; 2) ela deixou dívida”; 3) “eu paguei”; 3) “pedi para religar para ontem” expresso no segundo plot por fala relatada”; 4) “comprei aparelho com outra empresa”; 5) “pedi para instalar hoje; 6) “agora estou em situação de embarço: a outra empresa está para chegar e a empresa de vocês não chegou ainda.

Não é fácil parafrasear os dois plots narrativos numa seqüência temporal lógica. Contudo, a reorganização e a eliminação de elementos redundantes nos permite ver que a seqüência dos elementos estruturais da narrativa não está em função apenas da seqüência temporal real, mas também da situação de relato em que a cliente se encontra: a presença de um problema que envolve terceiro e custos pessoais e a presença da operadora que demanda informações através de turnos de participação mínima que contribuem para a construção do sentido da fala da cliente.

O atendimento 10 apresentado mais acima é um caso onde o plot narrativo também se origina e se desenvolve na fase de exposição de motivos, conforme já pudemos perceber quando citado mais acima. Esse atendimento, tal qual o atendimento 3, ilustra o modo de intervenção da operadora através de turnos de participação mínima no decorrer da fase de exposição de motivos. Tais intervenções possibilitam o desenvolvimento da narrativa. Em sua fase de exposição de motivos, a operadora faz três intervenções que parecem afetar o andamento da narrativa. Vejamos novamente o fragmento referente à fase de exposição de motivos:

Atendimento 10:

1	Op	X fone, Cíntia, °bom dia°?
2	Cl	alô: °bom dia°, dona Cíntia? é ::o <u>seguinte</u> , <u>nós</u> é: estávamos
3		com um proble <u>minha</u> aqui, no atraso de uma <u>conta</u> .é: aha ha
4		(hhh) é uma ah:- é foi feito pagamento, tá? de uma delas
5		<u>ontem</u> . = e a moça inclusive falou: que poderia ser pago, que::
6		o religamento seria feito,.. <u>né</u> ?
7	Op	=sim
8	Cl	=nós fomos <u>ontem</u> mais ou menos, ah,:: perto de <u>duas</u> horas
9		lá:na:: X: da:Gamboa, né?, na Rua Cerqueira. efetuamos o:- eh
10		- mostramos, né? a conta já <u>paga</u> e eles já autorizaram o
11		religamento.... só que eles fala:ram.. <u>que</u> .. não ia <u>poder</u> ser
12		feito religamento:: eh::: <u>ontem</u> :
13	Op	=no mesmo dia.
14	Cl	=é no mesmo dia. °seria no <u>dia seguinte</u> °?
15	Op	=°sim°
16	Cl	=só que <u>até</u> <u>agora</u> , eu. eh::: <u>inclusive</u> eu tô com criança
17		<u>peque</u> :na:, eu estava pensando que eles iam <u>fazer</u> <u>cedo</u> : até
18		<u>agora</u> <u>ninguém</u> <u>apareceu</u> ? eu gostaria de saber se foi <u>solicitado</u>
19		esse: esse:: esse::: religamento?-
20	Op	=qual o número de cliente da senhora, por gentileza?
21	Cl	deixa chorar um pouquinho, depois eu atendo (dúvida do
22		pesquisar), depois eu atendo (fala com alguém) é: é:: treze-
23	Op	=sim?
24	Cl	dois dois
25	Op	=sim?
26	Cl	oito quatro
27	Op	Sim
28	Cl	traçinho um .

A narrativa que se aí desenvolve se estrutura em dois plots. O primeiro é formado por três movimentos: um constituído por oração descritiva com verbo no pretérito imperfeito, funcionando como elemento de orientação com avaliação encaixada; e o segundo e terceiro movimentos constituídos por orações narrativas com verbos principais no pretérito perfeito, formando o elemento de ação

complicadora. Mas a história não para aí. Segue-se um segundo plot narrativo.

Entre o primeiro e o segundo plot há dois sinalizadores (Marcuschi, 1991) que indicam, ao mesmo tempo, o final de um e o espaço de iniciação do outro. O primeiro sinalizador é dado pela cliente através de marcador interacional verbal típico realizado pelo falante (linha 6: “né?”). Esse marcador, ao mesmo tempo em que finaliza um movimento, sinaliza o início de outro.

Essa sinalização é confirmada pelo segundo sinalizador, dessa vez emitido pela operadora: “sim” (linha 7). Trata-se de um turno de participação mínima que indica colaboração e sinaliza que o falante deve prosseguir com sua enunciação. Isso parece indicar que o ponto ou o sentido da narrativa ainda não se realizou para a cliente, e nem ainda foi compreendido pela operadora.

Essa intervenção da operadora faz com que a cliente prossiga e desenvolva mais extensamente a narrativa. Talvez fosse possível que o plot narrado seria o suficiente para que a operação de atendimento propriamente dito se iniciasse. Mas, conforme o exemplo, esse não é o caso. O sentido não parece completo. A sinalização da cliente e da operadora pedindo complemento parece indicar isso. O primeiro plot precisa ser emendado, reparado. Segue então o segundo.

Esse novo plot (linha 8 a 19), em seu desenvolvimento, é pontuado por dois turnos de participação mínima. Ao final de uma série de orações narrativas (“fomos ontem...”; “efetuamos/mostramos a conta paga”; “eles já autorizaram ...”; e “eles falaram que...”) em que a cliente busca, por operação de reparo auto-iniciado e progressivo (Begma, 2004), a melhor expressão para a finalização da última dessas orações (linhas 11 e 12: “só que eles fala:ram.. que .. não ia poder ser feito religamento:: eh::: ontem:”), a operadora faz uma intervenção de reparo que ajuda a construir aquele reparo auto-iniciado da cliente. Ela faz essa intervenção através de um turno de participação mínima que visa colaborar na construção do sentido do enunciado da cliente (linha 13: “no mesmo dia”).

Atendimento 10

(...)

8	CI	=nós fomos <u>ontem</u> mais ou menos, ah::: perto de <u>duas</u> horas
9		lá:na:: X: da:Gamboa, né?, na Rua Cerqueira Leite. efetuamos o:-
10		eh - mostramos, né? a conta já <u>paga</u> e eles já autorizaram o
11		religamento.... só que eles <u>fala</u> :ram.. <u>que</u> .. não ia <u>poder</u> ser
12		feito religamento:: eh::: <u>ontem</u> :

- 13 **Op** =no mesmo dia.
 14 **CI** =é no mesmo dia. °seria no dia seguinte°?
 15 **Op** =°sim°
 16 **CI** =só que até agora, eu. eh:: inclusive eu tô com criança
 17 peque:na:, eu estava pensando que eles iam fazer cedo: até
 18 agora ninguém apareceu? eu gostaria de saber se foi solicitado
 19 esse: esse:: esse::: religamento?-

Parece que tal colaboração, contudo, não é sono sentido de ajudar a reparar a construção do sentido daquele enunciado específico da cliente, mas também de favorecer a finalização desse segundo plot narrativo. Logo após a cliente se auto-reparar de acordo com aquela colaboração, a operadora intervém novamente com turno de participação mínima, sinalizando para que a cliente prossiga e, assim, finalize a história. É o que faz a cliente. Ela completa o plot narrativo com uma seqüência de enunciados que lembra o elemento de resolução da macro-estrutura canônica da narrativa.

Essa seqüência lembra o elemento de resolução porque, após uma série de episódios da ação complicadora, costuma surgir uma etapa de finalização da série, como se fosse uma resposta à seguinte pergunta hipotética: “e finalmente, o que aconteceu?” (Bastos, prelo). O turno de participação mínima da operadora parece ter a função dessa pergunta, incentivando a cliente a encerrar o plot narrativo. Contudo, a diferença seria de que a pergunta hipotética da operadora, ao invés de ter essa forma no pretérito perfeito, teria a seguinte forma no presente: “Afinal, que o que a senhora deseja com essa história?” A essa pergunta, a cliente responderia: “só que até agora ... só que até agora ninguém apareceu” (linha 16 a 19).

Reparemos que, nessa resposta da cliente ao turno de participação mínima da operadora, aquela sinaliza com um marcador interacional que indica conexão sintática com trecho anterior e a referência de virada temporal (“só que até agora”). Esse elemento de coesão e de indicação temporal aponta para um momento de virada narrativa (Mishler, 2002), de chegada a uma resolução. Contudo, como vimos mais acima, esse segmento de narrativa não é só de resolução. Ele acumula elementos de avaliação e de orientação, como um final de história.

Uma outra forma de intervenção no desenvolvimento da narrativa no primeiro slot refere-se às checagens do operador. Essas checagens atuam como pedidos de reparo de alguma informação contida na narrativa por não ter sido ainda bem compreendida ou assimilada pelo operador. O cliente então repete, reformula ou acrescenta algum elemento da estrutura narrativa. Esse tipo de checagem costuma ocorrer ao final da fase de seqüência inserida de checagem de dados cadastrais. Contudo, pode ocorrer ainda na fase de exposição de motivo ou em seu final, o que é um caso mais freqüente em nossos dados.

O exemplo abaixo se refere a um atendimento a pedido de orçamento, ou seja, de informação, de cuja aceitação se seguiria um pedido de serviço. O pedido de orçamento está ligado a uma pendência num encontro anterior com a empresa. A narrativa na fase de exposição de motivos relata os fatos que conduziram a essa pendência e, depois, portanto, ao momento atual de pedido de orçamento. O pedido não é explicitamente formulado, mas uma referência a ele aparece na ação complicadora da narrativa através de fala relatada (linha 4). A narrativa nesse atendimento prepara ou forma o pedido indiretamente. Apresentamos, no fragmento abaixo, a narrativa na fase de exposição de motivo seguida de uma seqüência de checagem.

Atendimento 45:

(...)

1	CI	(incompreensível) a chaminé (1.0) verificou tudo aqui, a
2		tubulação em baixo: .. a chaminé do; aparelho: . e foi – e:: ela - a
3		menina falou .. que; a própria: X tem; esse serviço: .. que pode ser
4		feito, mas tem que fazer um orçamento; e aprovado pode ser feito
5	Op	.. bem, mas na:: - quando eles fizeram a:: visita, a vistoria no
6		local, eles fize- lhe deram algum orçamento?
7	CI	= na:o; não deram não?
8	Op	(2.0) só informaram ao senhor que [ess-?
9	CI	[i:sso:,é pra ligar pra X.. pedindo
10	Op o senhor, por gentileza, teria o número do cliente na conta de
11		energia, senhor?

O início da fase de atendimento não foi registrado, porém o fragmento transcrito nos permite visualizar os elementos narrativos que aí se desenvolvem. A seqüência é formada por duas orações narrativas, dentre as quais a última introduz fala relatada. A primeira é formada com o verbo “verificar” (linha 1) e a segunda

com o verbo “falar” (linha 3). Essas duas orações compõem a ação complicadora da narrativa.

Não há, aqui, enunciado oracional que expressamente se refira ao momento atual da interação como uma ação ligada àquelas orações por uma relação causal. Esse elo só fica bem estabelecido quando a operadora faz checagem solicitando informações adicionais. A pergunta da operadora se dirige aos elementos da ação complicadora, ou seja, à ação de uma personagem, no caso uma técnica da empresa. O cliente nega a ação (linha 7). A seguir, a operadora insiste na checagem (linha 8). Desse modo, então, o cliente completa a informação requerida (linha 9).

As informações prestadas pelo cliente, além de atuarem como reparos da narrativa, estabelecem agora o elo causal entre o passado e o presente, indicando o ponto da narrativa. O momento atual da interação se refere à expectativa do cliente quanto à resolução de um problema deixado pendente.

Atendimento 45

(...)

- | | | |
|----|-----------|---|
| 14 | CI | .. quarenta e sete. |
| 15 | Op | = quarenta e sete? |
| 16 | CI | = quatrocentos e trinta e oito, <u>sete</u> : |
| 17 | Op | só um momento por favor? |
| 18 | CI | = sim? |
| 19 | Op | (8.0) por gentileza, o senhor poderia confirmar o nome do |
| 20 | | Cliente [e o endereço? |
| 21 | CI | [Pa - Panilda (incompreensível), |
| 22 | Op | = pois não? |
| 23 | CI | = Rua Oito de Julho, dois meia quatro, trezentos e três, Vila |
| 24 | | Isabel |
| 25 | Op | (14.0) no caso o senhor <u>deseja</u> : é: é: solicitar esse serviço, |
| 26 | | senhor _? ? |
| 27 | CI | = é, <u>gostaria</u> : |
| 28 | Op | = ele não deixou nenhum papel com o senhor? |
| 29 | CI | = um <u>momento</u> : (passa a falar com alguém) Panilda?, deixou |
| 30 | | algum papel contigo? .. onde está? (volta a falar com a |
| 31 | | operadora) um momentinho que eu vou pegar |
| 32 | Op | = pois não, senhor? |
| 33 | CI | (16.0) ah?, deixou sim? |
| 34 | Op | = deixou _? , senhor? ele não deixou o valor <u>desse</u> : <u>orçamento</u> : |
| 35 | | não? .. que ele fez? |
| 36 | CI | = não deixou _? não _? ? (passa a falar com alguém ao fundo, |
| 37 | | pergunta gritando) o valor do orçamento? (volta a falar com a |
| 38 | | operadora) não deixou não. (7.0) (incompreensível) vocês |
| 39 | | mesmos dariam? |
| 40 | Op | ... então, no caso, seria <u>somente</u> : a chaminé _? , senhor _? ? |
| 41 | CI | = só a chaminé (4.0) é um metro e <u>pouco</u> : mais ou menos |
| 42 | | (balbucia, provavelmente lendo algo) |

- 43 **Op** = ah_i certo? só mais um momento
 44 **Cl** (3.0) tem até o nome aqui da menina?
 45 **Op** (6.0) mas ele aí co- ? .. senhor?
 46 **Cl** = oi?
 47 **Op** = ele colocou a- é:: a instalação em .. é:: em quantas
 48 polegadas? .. que seria sua chaminé?
 48 **Cl** = não_i, não botou não?, eu até perguntei - ela falou assim, aparelh_o:
 50 sem chaminé?, tá aqui?, ausência de terminal T, na chaminé?
 51 **Op** .. em todo caso, o senhor gostaria de_i então de executar o
 52 serviço, [senhor?
 52 **Cl** [é:: eu gostaria de saber, né? porque – que ela disse
 53 pra eu ligar porque aí dava o orçamento.
 54 **Op** qual o nome da pessoa?, que falou com o senhor, o senhor sabe?
 55 **Cl** .. é:: e? tem dois. é:: Igor da °não sei o que°? e Barby .. de- Ita-
 56 Itavera, Itavera?
 57 **Op** = certo: = o seu telefone pra contato é o dois cinco quatro, zero
 58 três, nove sete, senhor?
 59 **Cl** = i:sso:
 60 **Op** (9.0) só mais um momento, por favor? (7.0) senhor?
 61 **Cl** = sim?
 62 **Op** = nesse caso, estarei encaminhando as suas informações ao
 63 setor responsável, e este vai entrar em contato com o
 64 senhor: .. tá? = porque ele não deixou- ela não deixou nenhuma
 65 polegada, né? .. da chaminé a ser feita?
 66 **Cl** = não: não deixou nada (1.5) e aí?, como vai ser?
 67 **Op** I:sso:, nesse caso eles vão entrar em contato com o senhor pra lhe
 68 dar as informações: ... em todo caso, o senhor gostaria de executar
 69 o serviço?
 70 **Cl** .. é:, eu gostaria de- eu queria saber quanto- quanto vai ser também,
 71 né?
 72 **Op** = certo: eles vão entrar em contato com o senhor. =eu peço por
 73 gentileza que o senhor aguarde:, senhor?
 74 **Cl** = quanto tempo? .. de: contato?
 75 **Op** = ou ou hoje ou amanhã.
 76 **Cl** ou hoje ou amanhã?
 77 **Op** = i:sso:
 78 **Cl** .. é: tá bom? eu queria .. fazer logo: esse serviço porque: .. > muito
 79 frio, né? < (ri)
 80 **Op** = correto:, senhor? .. (entre-sorri) em todo caso, eles estarão
 81 entrando em contato com o senhor. =eu peço por gentileza que
 82 o senhor aguarde? =eu estou falando com quem?
 83 **Cl** = Alexandre ... eu estou falando com quem?
 84 **Op** Luana, senhor? Tá bom, senhor?
 85 **Cl** Luana:
 86 **Op** ... tá bom, senhor:
 87 **Cl** = tá bom: então eu vou fazer isso: tá- então eu espero, né? =tá
 88 bom, obrigado?
 89 **Op** tá bom? Obrigada, a X agradece, tenha uma boa tarde?

No final da fase de checagem, a operadora insere perguntas que são ainda pedidos de reparos acerca de informações contidas na fase de exposição de motivos. Nesse caso, a seqüência (linhas 25 a 65) se estende na busca de informações que possibilitem a tomada de solução na fase de atendimento propriamente dito (linhas 67 a 73). A seqüência de perguntas faz com que o cliente vá acrescentando detalhes narrativos que são uma reconstrução da

narrativa da fase de exposição de motivos. Diferentemente do caso anterior, a reconstrução da narrativa é muito mais pela interrogação do que pela iniciativa do cliente.

O exemplo a seguir é um outro caso onde as intervenções da operadora causam impacto direto sobre o desenvolvimento da narrativa iniciada na fase de exposição de motivos. Abaixo, expomos o trecho que vai até o final da exposição de motivos, incluindo o início da fase de seqüência inserida de checagem de dados.

Atendimento: 18:

1	Op	X fone, Cristy, <u>boa</u> : tarde?
2	Cl	boa tarde, Cristy? =Cristy, é::- nós tivemos o nosso::
3		fornecimento de energia interrompido ontem.
4	Op	= sim
5	Cl	= e eu fiz o pagamento aí na agência: , <u>da Barra</u> ... e: tô
6		aguardando:: o o a::- religar:?=já são dezesseis: horas: , e o
7		cara me <u>garantiu</u> :_que seria:- [feito hoje?
8	Op	[qual o número do cliente, por
9		favor, para que eu possa [confirmar?

O plot narrativo na fase de exposição de motivo (linhas 2 a 7) se desenvolve da seguinte maneira. Em primeiro lugar, o cliente enuncia uma oração narrativa mostrando a origem de uma complicação (linhas 2 e 3: “nós tivemos o nosso fornecimento de energia interrompido ontem”). Em seguida, a operadora intervém com um turno de participação mínima sinalizando para que o cliente prossiga e chegue ao ponto que motiva a chamada (linha 4). Por último, cliente prossegue finalizando o plot (linhas 5 a 7)

Esse segundo momento do plot se realiza por uma segunda oração narrativa (linha 5: “e eu fiz o pagamento aí na agência da Barra”), por dois enunciados que, interligados, formam um elemento de orientação e avaliação ao mesmo tempo (linhas 5 e 6: “to aguardando religar” e “já são dezesseis horas”) e por uma terceira oração narrativa na forma de fala relatada (linha 7: “e o cara me garantiu que seria feito hoje”).

O elemento estrutural de orientação/avaliação indica ao mesmo tempo o momento presente e a avaliação que se tem desse momento, onde uma ação já deveria ter acontecido ou estar acontecendo (“to aguardando religar”). A última

oração narrativa se liga às orações narrativas anteriores completando a ação complicadora. Ela faz a ligação entre o passado e o presente que está em avaliação. O momento atual é, pois, o final de um plot que espera por resolução.

Reparemos ainda que a ordem seqüencial entre as orações narrativas está alterada no que se refere à relação causal/temporal entre os fatos a que se referem. A ordem entre elas, segundo essa relação, deveria ser a seguinte: “nós tivemos o nosso fornecimento de energia interrompido ontem”, “e eu fiz o pagamento aí na agência da Barra” e “e o cara me garantiu que seria feito hoje”.

Após essa seqüência narrativa, a operadora interrompe o cliente e, retomando o turno, inicia a seqüência inserida de checagem de dados (linhas 8 a 24), conforme o fragmento abaixo. Ao final dessa seqüência, a operadora faz mais duas checagens destinadas a confirmar a informação contida nas duas primeiras orações narrativas da fase de exposição de motivos. A primeira checagem é um pedido de confirmação do lugar e data do pedido de religamento de energia conforme relatado pelo cliente (linha 29), e a segunda é um pedido de confirmação de corte de energia (linha 31). Essas duas checagens se encontram no fragmento abaixo.

Atendimento 18

(...)

8	Op	[qual o número do cliente, por
9		favor, para que eu possa [confirmar?
10	Cl	[nu:me <u>ro</u> : do cliente? [=deixa eu
11	Op	[i:ss <u>o</u> :
12	Cl	Pegar minha conta, um minutin <u>ho</u> :? (17.0) hum hum
13		(pigarreia) núme <u>ro</u> : do Cliente: (fala para si mesmo) ..
14	Op	na parte de cima da conta, do lado direit <u>o</u> :
15	Cl	(1.5) é:: cin <u>co</u> :. Sete, cin <u>co</u> :
16	Op	= sim?
17	Cl	= nove: sete cinco, bê:
18	Op	(4.0) a conta está em nome de quem, senhor?
19	Cl	= Paulo Ferraz Brás
20	Op	... o senhor pode confirmar o endereço do imóvel, por favor?
21	Cl	Avenid <u>a</u> :, Canal <u>o</u> : .. do Ri <u>o</u> : Caxambu, número quinhentos e dez: ..
22		bloco: oito .. apartament <u>o</u> s: e quatro.
23	Op	(3.0) o senhor poderia atualizar o seu telefone de contato, por
24		favor?
25	Cl	= quat <u>ro</u> : quatro dois:
26	Op	= sim?
27	Cl	.. quatro meia, um dois (interferência na ligação) (11.0) tira
28		essa roupa? (passa a falar com uma criança) -
29	Op	O senhor fez o pedido <u>ontem</u> na agência de religação?
30	Cl	= fiz:

- 31 **Op** O seu – a energia do senhor- do imóvel foi cortado?
 32 **Cl** = foi. =e o pior de tudo foi o seguinte↑ foi cortado: .. é:: sem aviso,
 33 né? eles vieram aqui ontem .. é: na parte: da manhã?, cortaram sem
 34 eu receber nenhuma comunicação que ia se:r? - normalmente, eles
 35 mandam um aviso que - ?

Ambos os pedidos são formulados por perguntas cujas respostas são do tipo sim/não. Tal busca de informações, no entanto, abre espaço para que o cliente insira elementos narrativos que vão além de uma simples resposta do tipo sim/não. À primeira checagem, o cliente responde aproximadamente dessa forma (linha 30: “fiz”), mas, à segunda checagem, o cliente confirma com resposta mínima (linha 32: “foi”) e acrescenta um episódio narrativo em torno do “corte de energia” referido pela primeira oração narrativa na fase de exposição de motivo (linhas 32 a 35).

Abaixo, segue todo o trecho narrativo (linha 32 a 44), onde esse episódio se apresenta na forma de um plot narrativo constituído de resumo/avaliação (“e o pior de tudo foi o seguinte”), de ação complicadora (“foi cortado: .. é:: sem aviso, né?”, “eles vieram aqui ontem”, “cortaram sem eu receber nenhuma comunicação que ia ser?”, “eu não recebi aviso nenhum” e “foi interrompido por falta de pagamento”), de elementos orientadores (“é: na parte da manhã?”, “realmente estava em aberto”) e de avaliações/comentários (“normalmente, eles mandam um aviso que”, “isso não vou discutir, que estava, só que, normalmente eu sei que deveria ter sido comunicado”). Reparemos ainda que todo o trecho é fortemente marcado por avaliações encaixadas, seja por meios lexicais, seja por meios supra-segmentais, conforme mostra a transcrição.

Atendimento 18

(...)

- 31 **Op** o seu - a energia do senhor- do imóvel foi cortado?
 32 **Cl** = foi. =e o pior de tudo foi o seguinte↑ foi cortado: .. é:: sem aviso,
 33 né? eles vieram aqui ontem .. é: na parte: da manhã?, cortaram sem
 34 eu receber nenhuma comunicação que ia se:r? - normalmente, eles
 35 mandam um aviso que - ?
 36 **Op** = exatamente: a companhia [emite °um aviso por carta°
 38 **Cl** [eu não - não recebi aviso nenhum?, e
 39 foi interrompido por falta de pagamento - realmente estava em aberto:
 40 ↑, isso aí eu não vou:: discutir, que estava?
 41 **Op** = eu entendo:
 42 **Cl** = só que↑, normalmente: eu sei que .. deveria ter sido
 43 comunicado., que a partir do dia tal seria feito o interromp- né?
 44 interromper o: fornecimento .. [mas

45 Op [i:sso: (incompreensível) só que,
 46 senhor, realmente: não; consta: a energia - a energia consta
 47 ligado normal; =provavelmente a pessoa na agência fez o
 48 pedido manual pelo- formmlá:rio;
 49 [encaminhou para o setor a informação -

A intervenção da operadora, com checagens que pedem reparo de informações constantes na fase de exposição de motivos, abre, portanto, um espaço para que se retorne à narrativa ali presente. O ponto contextual relevante para a operadora nessa narrativa se transforma num ponto relevante também para o cliente, favorecendo que ele abra um novo plot narrativo. Trata-se de uma reclamação que se acrescenta à reclamação veiculada pela narrativa da fase de exposição de motivo graças à intervenção de checagem da operadora. A narrativa acrescentada surge do final de história ou do ponto narrativo. Esse final de história é a situação difícil e inesperada do cliente em virtude de um corte de energia que poderia ter sido evitado se ele tivesse sido previamente comunicado sobre o corte.

A terceira forma de participação da operadora no desenvolvimento da narrativa na fase de exposição de motivos é a de desafio ou questionamento de algum elemento narrativo. Diante dessas ações da operadora, o cliente, no ato de iniciação é obrigada a efetuar mudanças na direção e na caracterização dos elementos narrativos. É como se alguns desses elementos fossem apagados e substituídos por outros.

O exemplo abaixo é o caso de uma interação em que a troca conversacional está fundada sobre o par adjacente pedido de serviço/atendimento-negação de pedido de serviço. O resumo da narrativa na fase de exposição de motivos é o seguinte. A cliente começa narrando que há minutos atrás estava sendo atendida por uma determinada operadora, e a ligação caiu. Ela encerra esse trecho narrativo (linhas 1 a 4), perguntando se prossegue o atendimento com a operadora atual ou se tem como voltar com a outra.

A operadora não responde a essa pergunta, ou melhor, ela responde imediatamente com duas perguntas, a primeira sobre se a interlocutora já é cliente (linha 5), e a outra sobre o que ela gostaria de fazer (linhas 9 e 10). Essas duas perguntas não só negam uma parte daquela pergunta da cliente ao final da narrativa (linhas 3 e 4), como colocam em questão o ponto da narrativa, ou seja, ela não pode voltar com a operadora anterior e deve ser breve em sua exposição.

Longe de ser breve, a cliente retoma um elemento de orientação da narrativa (linha 11: “eu tava falando com a Anita”) e inicia uma nova narração (linhas 11 a 19), provavelmente a história que ela contou para a outra operadora. Segue o trecho completo que circunscreve a primeira e a segunda narrativa.

Atendimento 34

(...)

- | | | |
|----|-----------|---|
| 1 | CI | é meu nome é Panilda ; eu tava falando com a Anita ; .. há três minutos atrás, quando caiu a ligação, ela tava preenchendo aí o atendimento pra mim. eu eu começo de novo com você, ou: tem como me passar pra ela? |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | Op | = a senhora já é <u>cliente</u> ? |
| 6 | CI | = e . e . eu eu sou usuária da [<u>X</u>], eu não sei como você |
| 7 | Op | [=é o <u>cliente</u> ; |
| 8 | CI | entende isso. [ah sim ? |
| 9 | Op | [é no- é: no caso, a senhora: .. gostaria de fazer o |
| 10 | | quê? |
| 11 | CI | veja bem? Eu tava, ex eu expliquei pra ela, que o equipamento lá de casa, o <u>aparelho</u> ; ele está com <u>proble:mas</u> ; que nós já tentamos consertar: com com .. essas lojas de rua, né? de atendimen:to; e ::: não não ficou bom, e a gente quer através de vocês, agora, de repente estar trocando o <u>aparelho</u> . então ela falou que poderia .., ela tava entrando na te:la; pra agendar: .. uma um orçamento, uma pessoa indo lá em casa, na na , em dois dias <u>úteis</u> , pra fazer o <u>orçamento</u> , pra ver se precisava <u>realmente trocar</u> , .. o <u>aparelho</u> , e a gente já tava [preenchendo os <u>da:dos</u> : ? |
| 12 | | |
| 13 | | |
| 14 | | |
| 15 | | |
| 16 | | |
| 17 | | |
| 18 | | |
| 19 | | |
| 20 | Op | [o problema - é o seguinte, senhora? que a pessoa que vai a sua residência; ela não vai verificar se realmente precisa <u>trocar</u> - °ela vai apenas pra fazer a <u>venda</u> °- de um novo <u>aparelho</u> ; |
| 21 | | |
| 22 | | |
| 23 | | |
| 24 | CI | = mas é isso que eu quero fazer mesmo ? |
| 25 | Op | = sim - °... senhora - é - não, eu estou explicando .. para não <u>haja nenhuma</u> dúvida ?.. compreendeu? [qual seu número de cliente por favor? |
| 26 | | |
| 27 | | |

Com a cliente ainda finalizando a narrativa, a operadora interrompe e sinaliza, com um marcador interacional verbal (Marcuschi, 1991), que irá confrontar uma informação ou uma ação constante naquela narrativa (linha 20: “o problema é o seguinte”). Claramente, a operadora repara essa parte da narrativa da cliente. Embora a sua intervenção seja um processo despreferido de reparo (Begna, 20004), a cliente o aceita e, recuando, assume que o ponto narrativo de sua história é justamente aquilo a que se refere o reparo da operadora.

Isso mostra que a intervenção da operadora muda o curso da narrativa. Todo o enredo tinha sido construído em função de um final de história para a cliente. Contudo, com o reparo, ela faz um ajuste nesse final, correspondente ao momento presente da interação.

Finalizando, mostramos, até aqui, o que estamos considerando como narrativa e o que parece o lócus privilegiado onde ela aparece, ou seja, a fase de exposição de motivos, no primeiro slot da interação. Mostramos ainda como a narrativa se desenvolve em função de seus elementos estruturais e como as intervenções do operador influenciam na estruturação desses elementos. Entre os tipos de intervenção encontrados nos dados, estão os marcadores interacionais por meio dos turnos de participação mínima, as checagens que têm como função o pedido de reparo para confirmação de informações e, por fim, os desafios e questionamentos a elementos estruturais selecionados pelo cliente em sua narração. Na próxima seção, abordaremos como a narrativa se desenvolve no segundo slot da interação.

4.2.2 - A narrativa no segundo slot interacional

O segundo slot da interação se inicia com a resposta da operadora ao ato de fala iniciado pelo cliente, ou seja, o segundo slot inicia a fase de atendimento propriamente dito. Em nossos corpus de dados, quando essa resposta é despreferida ou não corresponde às expectativas do cliente, este costuma reagir buscando o reparo dessa resposta por parte do operador. A reação do cliente é, pois, réplica a essa resposta. Nesse caso, a fase de atendimento propriamente dito geralmente se abre numa fase de negociação onde, ficando as fases de pré-encerramento e fechamento adiadas, as narrativas desempenham um papel fundamental.

Nessa fase de negociação, o plot narrativo e seus elementos estruturais podem estar surgindo pela primeira vez ou, caso já tenham se manifestado no primeiro slot, se repetindo ou se expandindo. Uma vez ocorrida a resposta despreferida, eles surgem como pronta reação de busca de reparo, abrindo assim a fase de negociação, que pode se estender entre novas respostas despreferidas ou desafios, mais repetições de elementos narrativos e buscas de barganha.

Diante então das respostas despreferidas e desafios da operadora, é que podemos ter uma idéia mais clara de como os elementos narrativos se organizam na interação. A resposta do operador faz parte de um momento de virada no plot

narrativo. Na verdade, a resposta despreferida ou o desafio do operador encerra um plot e abre outro, cuja configuração episódica se organiza em função de um outro fim para a história.

O elo causal entre passado e presente permanece, mas a configuração dos elementos episódicos do enredo não segue necessariamente a mesma ordem temporal linear com que os fatos supostamente ocorreram. Os elementos narrativos passam a se organizar em sua expressão não em uma seqüência temporal, mas numa seqüência cujos elementos selecionados estão em função da prioridade dos fatos que a resposta despreferida ou desafio não consideram como fatores a serem levados em conta numa resposta preferida. O cliente seleciona da narrativa justamente o que é relevante para ele e a resposta do operador afasta.

Os momentos de reação do cliente aparecem naqueles pontos de relevância que, sob seu ponto de vista, foram deixados de fora na fala do operador. O enredo da história não surge mais da origem, ele surge desse final de história que é o momento presente onde as expectativas do cliente estão barradas pela resposta despreferida ou pelo desafio. Se o passado retorna, retorna não pela linha do tempo mas pela avaliação da resposta do operador naquilo que ela não considera.

Daí que os elementos de avaliação e de orientação ganham preponderância sobre o que é estritamente narrativo ou sobre o que se apóia exclusivamente na seqüência temporal dos fatos. É comum vermos elementos narrativos expressos em tempo passado serem transformados em elementos de comentário e de argumentação expressos em tempo presente. Os fatos passados podem, certamente, continuar sendo expressos no passado, mas, quando eles surgem, eles aparecem numa ordem que não é necessariamente temporal. Os fatos, pois, são suprimidos, são acrescentados, invertidos, tudo em função desse momento de recepção de uma resposta despreferida.

O atendimento 3 mais acima referenciado é um caso onde, diante da resposta despreferida da operadora, a cliente põe em marcha toda uma reconfiguração da narrativa que se ajusta a esse final de história, o momento presente no qual ela vê suas expectativas barradas pela série de respostas despreferidas que a operadora, por outro lado, põe também em marcha.

No primeiro slot desse atendimento, a cliente pedia a presença imediata da

empresa de energia porque, tendo confiado no compromisso assumido por esta de vir em determinado dia, ela contratou uma outra empresa cujo serviço, no dia seguinte, dependia do serviço da primeira, e a empresa de energia, contudo, não compareceu no dia marcado e até o presente momento da interação não tinha chegado, momento este em que a outra empresa estava para chegar.

Esse atendimento parece um caso de interação fundada no par adjacente reclamação/atendimento à reclamação. Contudo, a ação da cliente vai além de um ato de acusação e de condenação de uma falta da empresa de energia. Como teremos a ocasião de confirmar na identificação dos elementos narrativos que surgem ou reaparecem no segundo slot, conforme fragmento abaixo, a cliente recorre ao serviço de atendimento telefônico não só para reclamar, mas para pedir reparo ou compensação pela falta cometida (Trosborg, 1995). No entanto a operadora responde somente com a promessa de que a empresa cumprirá o compromisso.

A resposta da operadora é como se não reconhecesse a falta da empresa e muito menos o pedido de reparo. É na reação da cliente contra essa resposta que veremos que a sua ação na fase de exposição de motivos não era só de reclamar, mas de pedir reparo. No segundo slot, após resposta despreferida na fase de atendimento propriamente dito, a cliente enfatiza o pedido de reparo através da retomada, ênfase e avaliações de elementos narrativos que já tinham sido expressos no primeiro slot. Vejamos então o trecho que compõe todo o segundo slot da interação, com a fase de atendimento propriamente dito iniciada pela resposta da operadora se transformando em fase de negociação.

Atendimento 3

- | | | |
|----|---------------|--|
| 23 | CI | = o número, é:? |
| 24 | Op | = <u>isso</u> : |
| 25 | CI | é: <u>sete</u> : um: |
| 26 | Op | = sim? |
| 27 | CI | <u>Cinco</u> : três: |
| 28 | Op | = sim? |
| 29 | CI | meia <u>oito</u> : .. <u>traço</u> : <u>sete</u> : |
| 30 | | (14.0) está no nome de quem? |
| 31 | CI | Valdinéia Mota Correia |
| 32 | Op | (69.0) senhora, só mais um momento que eu estou verificando, |
| 33 | | está bem? |
| 34 | CI | °pois não, está certo° (38.0) Cleide (3.0) ((fala com alguém |
| 35 | | perto de si)) |
| 36 | Cleide | ah? |

- 37 **CI** vê se tu acha... (10seg) vê se você acha esse negócio, da Firma,
38 aqui do aparelho?
- 39 **Op** ((interrompe)) senhora, >só mais um momento que esta – é:: seu
40 nome é Valdinéia:?
- 41 **CI** Valdinéia Mota, - [Correia
42 **Op** [só um momento?
43 **CI** (falando com alguém)) tá bom, vê se está aí embaixo (suspira)
44 (57.0) isso aqui, Cleide, não foi pago não, né? do crea. eu vou
45 até falar com o Nildo. oh mas era... dezoito do doze de mil
46 novecentos e noventa e nove
47 **Cleide** (incompreensível)
48 **CI** não sei.? muita coisa pra eu- recebo. botei lá em baixo, tá
49 gramp- huum
50 **Cleide** ((pergunta incompreensível))
51 **CI** é. essa bomba aqui, né?
52 **Cleide** tem que organizar.
53 **CI** pois é minha filha mas as coisas chegam tudo de última hora- o
54 Nildo ontem- fiquei doidinha atrás do telefone daquele seu
55 Ademar. eu vou organizar isso é agora?
56 **Cleide** tem que botar tudo ((incompreensível))
57 **CI** botá tudo num lugar só?
58 **Op** (112.0) senhora Valdinéia?
59 **CI** = sim:, minha filha?
60 **Op** = o técnico estará indo ao local hoje fazer essa religação da
61 senhora:?
62 **CI** = agora, querida?
63 **Op** sim:?
64 **CI** = eu eu confiei, porque outro dia eu precisei daí da companhia. e
65 fui atendida IMEDIATAMENTE? baseada ne:ssa precisão,
66 **Op** = sim:?
67 = ne:ssa, responsabilidade, eu contratei; o pessoal da firma pra
68 instalar o aparelho hoje? ... então, eu esperei o dia inteiro ontem
69 (2.0) que vocês fossem co- conforme vocês combinaram.?
70 **Op** = sim?
71 **CI** = e agora, como é que fico?

Iniciando o segundo slot da troca interacional, após seqüência inserida de checagem e um longo intervalo, em que aliás a cliente aproveita para falar com alguém, provavelmente uma funcionária sua, a operadora a interrompe chamando pelo nome da cliente para retomar o turno com a resposta à fase de exposição de motivos (linha 58). A cliente responde com turno de resposta mínima chamando-a de “minha filha”, sinalizando atenção à fala da operadora (linha 59). A operadora imediatamente prossegue seu turno com a resposta à exposição do motivo da chamada telefônica. Tendo já vencido em um dia o compromisso assumido pela empresa, nessa resposta a operadora simplesmente afirma que o um técnico estará realizando o serviço no presente dia, sem qualquer definição de horário (linha 60 e 61).

Conforme a macro-estrutura canônica de interação definida pelo script de

atendimento da empresa, esse seria um ponto a partir do qual a interação tenderia a seu fechamento, com a cliente estando de acordo com a resposta da operadora e iniciando os rituais de encerramento, como agradecimentos e cumprimentos. Contudo, nesse exemplo, a fase de atendimento propriamente dito se transforma em fase de negociação, pois a resposta da operadora suscita réplica, a sua não aceitação por parte da cliente. Tal réplica revela que a resposta da operadora, formando a segunda parte da troca interacional, é percebida pela cliente como resposta despreferida. Ora, respostas despreferidas costumam demandar reparo (Duranti,1997).

Diante então de resposta despreferida, a cliente, tomando o turno, reage pronta e contrariamente a essa resposta, recusando-a. Nessa recusa, ela, de forma adversativa, chama pela operadora através uso da expressão “agora” e da forma de tratamento “querida” (linha 62). O uso dessas expressões, na forma entonacional que elas assumem, é um marcador conversacional que não só indica tomada de turno e chamada do interlocutor à atenção. como age também como um operador argumentativo que expressa contrariedade. Essas expressões são marcadores de coesão e coerência da seqüência interacional (Marcushi, 1991). A esse chamado, a operadora, por sua vez, responde com marcador conversacional através de turno de participação mínima, indicando que a cliente prossiga (linha 63).

Essa recusa toma a forma de uma narração que retoma e amplia alguns dos elementos narrativos contidos na narrativa posta em marcha pela cliente na fase de exposição de motivos. Nessa nova configuração da narrativa (linha 64 a 71), a cliente ressalta a sua confiança na prontidão e responsabilidade da empresa e mostra a origem dessa confiança acrescentando um relato sobre um outro episódio de negócios com a mesma empresa. Interposta por turno de participação mínima da operadora indicando atenção e prosseguimento, a cliente continua com a narrativa, repetindo (linha 67: “eu contratei o pessoal da Firma para instalar o aparelho hoje”) e acrescentando elementos narrativos (linhas 68 e 69: “então, eu esperei o dia inteiro ontem, que vocês fossem conforme vocês combinaram.”). Esses últimos elementos ressaltam os fatos decorrentes daquela confiança: a contratação de uma empresa e a situação de embaraço agora presente.

Contudo, a operadora não apresenta resposta reparadora e, mais uma vez,

interpõe turno de participação mínima. A cliente então conclui a narrativa com uma pergunta que aponta, ao mesmo tempo, para a sua despreferência pela resposta dada à exposição do motivo da chamada e para a cobrança de reparo dessa resposta (linha 71: “e agora, como é que fico?”).

Comparemos o texto da narrativa da fase de exposição de motivos e o texto da narrativa nessa fase de negociação que se abre a partir da resposta despreferida da operadora. Na fase de exposição de motivos mais acima referida, a seqüência narrativa conforme a apresentada pela cliente é a seguinte: i) elemento de orientação: “para vocês ligar a energia”; ii) ação complicadora: “ficaram de ligar ontem”; iii) elemento de orientação: “confiada nessa informação”; iv) ação complicadora: comprei aparelho”; v) ação complicadora: “pedi para a empresa instalar hoje”; vi) elemento de orientação/comentário/avaliação: “moral da história, sem a energia eu não sei o que vai ser”; vii) elemento de orientação: “tinha uma inquilina” que saiu em abril”, viii) ação complicadora: “ela deixou dívida”; ix) ação complicadora: “eu paguei”; x) ação complicadora: “o lacre é vermelho” (fala relatada); e xi) elemento de orientação/comentário/avaliação: “eu preciso que vocês mandem deslacrar isso imediatamente porque vem a empresa instalar o aparelho”.

Na fase de negociação, alguns elementos narrativos são selecionados e reorganizados. A nova configuração da narrativa se desenvolve centrada nos seguintes pontos retomados: i) a confiança no cumprimento preciso e responsável do compromisso assumido pela empresa (linha 64), ii) a chegada de uma segunda empresa cuja entrega de serviço depende daquela precisão e responsabilidade (linha 67), e iii) a posição delicada da cliente com relação ao descompasso do cumprimento do compromisso entre uma empresa e outra (linha 71).

Essa comparação nos permite perceber que elementos narrativos são centrais para a cliente e se tornam pontos de relevância contextual a partir dos quais ela toma o turno e reage contrariamente à resposta despreferida. O que faz a cliente tomar o turno e reagir à resposta da operadora é que o ponto de relevância contextual dessa resposta exclui aqueles elementos narrativos centrais para a cliente. A resposta da operadora confirma a existência do compromisso mas deixa de fora aqueles elementos relevantes, ou seja, reconhece a reclamação mas ignora o pedido de reparo. Daí a recusa, a negação dessa resposta pela cliente.

Não há nenhum indicador lexical como uma partícula negativa que denote essa negação. No nível do texto, essa negação é realizada pelos marcadores interacionais adversativos (linha 62: “agora, querida”) e pela diferença entre o que é oferecido na resposta da operadora e o que é esperado pela cliente, tal qual o exposto na fase de motivação e depois retomado e ampliado nessa fase de negociação. Essa diferença e, logo, essa negação se ressalta no que a cliente repete parte da narrativa da fase da exposição de motivos ao mesmo tempo em que amplia alguns de seus pontos contextuais relevantes.

Se, por um lado, respostas que não atendem a padrões culturais de expectativa são respostas despreferidas, pedidos de reparo também podem ferir expectativas culturais de preferência (Duranti, 1997). Daí talvez que a narrativa possa se constituir em pedido de reparo que vai se construindo aos poucos, de forma adiada entre turnos. (Duranti, 1997; Begma, 2004). A reconfiguração da narrativa pela cliente é uma recusa e um pedido de reparo à resposta despreferida da operadora, sem ser explicitamente realizados.

A seguir, ilustramos uma vez mais a presença da narrativa no segundo slot da troca interacional, mais precisamente na fase de negociação da macro-estrutura da seqüência organizacional da interação nesse contexto de atendimento ao cliente, através de três casos, o primeiro ainda no campo das reclamações e os dois últimos no campo dos pedidos de serviço.

O atendimento 54 abaixo é um caso de atendimento à reclamação. O que acontece é o seguinte. O cliente tinha agendado a visita de um técnico da empresa a seu domicílio. Chegado o final do dia, o técnico ainda não havia aparecido. O cliente liga e inicia seu turno com cumprimentos e, a seguir, com uma narrativa em que relata esses fatos. O ponto ou final de história desse trecho narrativo é a ausência do técnico até aquele presente momento, conforme a fase de exposição de motivos mostrada no fragmento a seguir (linhas 2 a 6).

Atendimento 54

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1 | Op | Xfone Neia, boa tarde? |
| 2 | CI | Boa tarde? :: eu tive um agendamento: : <u>ontem</u> :prum técnico de |
| 3 | | você:.. olha:r o <u>nosso</u> .. aparelho e:: me confirmaram que ele |
| 4 | | estaria fazendo uma visita <u>hoje</u> durante o dia. e : já são quase |
| 5 | | seis horas e não apareceu ninguém? eu deixei uma pessoa o <u>dia</u> - |
| 6 | | °inteiro° no apartamento[- |

7 **Op** [= o senhor pode me fornecer o número
8 do cliente, por favor?

Após seqüência inserida de checagem e consulta ao banco de dados da empresa, a operadora retorna ao cliente com a resposta àquela narrativa, iniciando assim a fase de atendimento propriamente dito. A resposta declara a inexistência, no banco de dados, do agendamento para o presente dia conforme referido pelo cliente em sua narrativa. Ou seja, a empresa confirma o agendamento mas nega que seja para tal dia. Essa negação é uma resposta despreferida, ela nega a credibilidade da informação, ameaça a credibilidade do cliente.

A essa resposta, o cliente reage, prontamente negando-a de forma explícita e imediatamente acrescentando narrativa. Abaixo trecho indicando a resposta da operadora (linha 35 a 44) e a réplica do cliente com negação e narrativa (linha 45 a 49).

Atendimento 54

(...)

35 **Op** (65.0)é o próprio senhor José Fernandes que está falando?
36 **Cl** siim::?
37 **Op** senhor José Luis? no caso foi serviço de assistência técnica, né
38 isso?
39 **Cl** =is:so.
40 **Op**para o [aparelho
41 **Cl** [isso
42 **Op** do senhor? no caso .. o .. o que o que nós temos .. uma ordem
43 de serviço: .. mas (h)que, no caso, ela foi programada para ser
44 feita amanhã e não hoje?
45 **Cl** = não, mas o operador me falou que seria hoje? se ele tive- se
46 ele tivesse < me falado que seria amanhã? eu não teria feito:
47 uma pessoa ficar[
48 [mas não te..]
49 esperan:do? não seria o problema?
50 **Op** Cer:to: mas não temos nenhuma informação que estaria sendo
51 feito hoje não? somente amanhã?... tá? [

Essa narrativa é a retomada de um elemento estrutural da narrativa desenvolvida na fase de exposição de motivos. O cliente o repete e acrescenta um elemento de comentário/avaliação. A narrativa é, pois, reconstruída diante da resposta despreferida da operadora.

Tal qual no atendimento 3 acima, a narrativa surge como pedido de reparo

da resposta despreferida. Contudo, o que passa a se negociar não é somente referente a uma suposta falta da empresa que teria quebrado um compromisso, mas também a credibilidade das informações do cliente. A cada desafio da operadora à credibilidade do cliente, ele volta a repetir e expandir elementos narrativos constantes na fase de exposição de motivos, conforme mais um trecho a seguir (linhas 58 a 65).

Atendimento 54

(...)

56 **Op** (2.5) >é porque nós só temos a informação.. mas que eles estarão
57 indo amanhã < e não hoje? °eh.°
58 **Cl** ...eh ... bom, amanhã não vai ter ninguém na parte da
59 manhã.. em casa?.. porque, vocês deram o horário em
60 aberto? [ai eu falei
61 **Op** = [isso? Horário de oito às dezoito?
62 **Cl** =sim, aí a pessoa ficou. até agora. desde oito às dezoito. .. eu
63 falei, você tem certeza que vai amanhã.? ele falou, com certeza
64 vai amanhã? - (2.0) (hhh) tá, tá bom? se ela me dissesse, não?
65 vai quarta [feira : .. pra mês: ia ser- ia ser °indiferente°?]-
66 **Op** = [realmente: o serviço. senhor ... mais ou menos que
67 horas o senhor solicitou? = antes de dezesseis horas, mas que
68 horas?

A seguir mostraremos dois atendimentos a pedido de serviço. Neles, após resposta da operadora, os clientes completam as narrativas iniciadas na fase de exposição de motivos. Esses complementos narrativos ocorrem mais uma vez como pedidos de reparo da resposta do operador ao pedido de serviço expresso na fase de exposição de motivos.

O atendimento 62 seguinte é um caso em que a prestação de um serviço ficou interrompida para que a cliente cumprisse exigências da empresa de energia no que se refere a reparos em itens de segurança em seu domicílio. Depois de cumprir tais exigências, o filho da cliente liga para a empresa e pede a continuidade daquela prestação de serviço. Essa narrativa se encontra resumida na fase de exposição de motivos conforme transcrição da interação abaixo (linha 2 a 4).

Atendimento 62

1 **Op** Xfone Neia, boa tarde?
2 **Cl** .. boa tarde Neia?, é:: o apartamento da minha mãe cumpriu a

- 3 exigência: de fixar uma báscula: pra ventilação: e eu queria
 4 pedir um medidor, a instalação de um medidor.
 5 **Op** .. tem o número do Cliente?
 6 **Cl** .. tenho: (11.0) (cliente suspira) onde eu anotei? (1.5) é: sete dois
 7 zero: .. um zero cinco:
 8 **Op** (2.5) está em nome de quem?
 9 **Cl** = é:: .. Dalva Vieira
 10 **Op** (2.5) confirma o endereço, por favor?
 11 **Cl** = é Rua Adolfo Dantas, oito nove: .. novecentos e quatro:
 12 **Op** ... pode confirmar o telefone de contato?
 13 **Cl** = cinco quatro um; meia nove onze:
 14 **Op** = aguarda só um momento, por favor?
 15 **Cl** = tá ok? (vozes e carros ao fundo)
 16 **Op** (15.0) no caso, o senhor já cumpriu: as exigências:?
 17 **Cl** = já:?, só tinha: uma exigência [de::
 18 **Op** [°fixação da báscula:°
 19 **Cl** = fixar: a: báscula:, é.
 20 **Op** = i: ssô: . eu posso solicitar um retorno do técnico:, ele estará
 21 indo ao local no caso, na segunda-feira:
 22 **Cl** .. (h) segu:nda-feira? =[pelo amor de Deus? não tem jeito
 23 **Op** [°i: ssô:°
 24 de ir amanhã? =a minha mãe tem setenta e sete anos?
 25 **Op** .. não, no caso amanhã não, somente na segunda-feira: no
 26 horário de oito às dezoito ... que no caso, a escala de serviço de
 27 amanhã, ela já está fechada, já está concluída. nós não temos
 28 como: incluir: mais nenhum serviço:
 29 **Cl** (2.5) °ham ham:° ... tá bom?.
 30 **Op** ... mais alguma informação, senhor?
 31 **Cl** = só isso mesmo:
 32 **Op** = a Xfone agradece sua ligação e tenha uma boa tarde?
 33 **Cl** = tá: bom:, obrigado:
 34 **Op** = por nada.

A resposta da operadora a esse pedido abre o segundo slot atendendo ao pedido de serviço (linhas 20 e 21). Contudo, o cliente, representando sua mãe, reage a essa resposta pedindo seu reparo. A despreferência a essa resposta deve-se ao prazo estabelecido pela operadora para a realização do serviço. A essa resposta, o cliente replica com avaliação da situação que ela implica (linha 22 a 24). Essa avaliação é feita por interjeição que repete expressão proferida pela operadora (“segunda feira?”) e por uma evocação a Deus prefaciando pedido de reparo da resposta.

Os elementos narrativos que aparecem nesse pedido de reparo são justamente aquelas avaliações e a introdução de um elemento de orientação/comentário que ressalta a presença de um personagem contido no início de narrativa na fase de exposição de motivos, ou seja, a sua mãe. Lá, essa personagem aparecia brevemente através de uma metonímia (linha 2:

“apartamento de minha mãe”). Nesse momento da interação, aparece a sua descrição completa (linha 24: “minha mãe tem setenta e sete anos”). Ou seja, o cliente completa a narrativa introduzindo novos elementos que não estavam explicitados e que não são tomados em consideração na resposta da operadora. Dessa forma, ele recontextualiza a ação complicadora na fase de exposição de motivos, inclusive essa, a resposta despreferida, que está ocorrendo no momento da interação, buscando repará-la.

O caso abaixo é um outro exemplo de como as narrativas se completam no segundo slot diante de uma resposta despreferida do operador. Trata-se do atendimento 32 já referenciado mais acima. Na fase de exposição de motivos, o plot narrativo se refere ao fato de que a cliente recebeu conta de dívida em atraso e agora pede, através de pergunta, segunda via dessa conta porque ela é uma senhora idosa (linhas 2 a 5).

O operador nega tal pedido. Tal qual o atendimento 62 acima, a cliente pede reparo dessa resposta. Ela também introduz na seqüência elemento de avaliação interjeição/evocação a Deus (linha 12: “ah meu Deus”) e acrescenta elementos de orientação (linha 12 e 13: “eu sou uma pessoa que moro sozinha” e “sou idosa”), de ação complicadora (linha 13: “fraturei uma vértebra”) e de avaliação novamente (linha 15: “tô roubada”). Tais elementos prefaciam um novo pedido de segunda via modalizado pelo pedido de jeito. Esse pedido se insere na história como um último ato na ação complicadora, um pedido de reparo final. O final de história conduz a essa configuração de narrativa.

Atendimento 32

1	Op	Xfone Aldo: boa tarde?
2	Cl	(...) =° boa tarde° .. escuta:° eu - eu recebi <u>hoje</u> : uma dívida -
3		uma dívida <u>pendente</u> : e:: eu queria saber o seguinte: vocês não
4		podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma <u>pessoa</u>
5		<u>idosa</u> : ?
6	Op	= é de que mês senhora, essa dívida?
7	Cl	= qui tá escrito, tá escrito assim: .. total da dívida: é treze: = é
8		no mês <u>dez</u> ? .. tá <u>dez</u> : de - da -de noventa e nove :
9	Op	= não : só na agência da X, senhora?
10	Cl só lá :? (lamenta - expressão de lamento)
11	Op	= só em uma de nossas lojas?
12	Cl (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
13		moro <u>sozinha</u> : , sou idosa : <u>fraturei</u> uma <u>vértebra</u> :(fala em
14		seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado pausadamente)
15		tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar uma segunda via
16		não, (h) né(h) ?

- 17 **Op** = não, dona ˘ - infelizmente não tem como fazer isso pra
 18 senhora?
 19 **Cl**pode ir outra pessoa, né?
 20 **Op** = pode ser outra pessoa ˘
 21 **Cl** Pra que? pra pagar lá?
 22 **Op** = pra pagar na própria agência
 23 **Cl** muito obrigado? = eu posso - qual é que - ? a da Tijuca está
 24 aberta?
 25 **Op** = não: senhora ˘
 26 **Cl** .. só a da Presidente Dutra,? [Sabe mais ou menos o [uh -?
 27 **Op** [= certo [fica na -
 28 altura da, ao lado do - Telefonia ˘ na altura da Praça XI
 29 **Cl** muito obrigada, viu?
 30 **Op** Boa tarde ˘
 31 **Cl** Boa tarde .

Queremos finalizar essa seção discorrendo mais um pouco sobre a relação entre os elementos narrativos e o processo de negociação que se instaura a partir do pedido de reparo à resposta despreferida que inicia o segundo slot da interação.

Na verdade, toda a troca interacional nesse tipo de encontro de serviço é uma negociação, é uma barganha. Pedir é demandar, e atender é ofertar. Na medida em que o atendimento é o despreferido, essa negociação, essa barganha, ganha maior relevo, ela desabrocha com mais força. O segundo slot da interação é, portanto, o ponto onde fica mais evidente esse processo de negociação ou barganha.

A narrativa que se repete, se expande ou se completa imediatamente após a resposta despreferida é um elemento de barganha. O que está em jogo numa barganha é a troca de valores. A cada vez que os elementos narrativos são recusados, o seu valor tem que ser redimensionado para que a troca seja justa. Daí que repetir ou completar a narrativa após resposta despreferida é redimensionar o seu valor. A cada resposta despreferida, então, os elementos narrativos de avaliação e comentário ganham preponderância, se tornam mais expostos. Esses elementos criam um plano a partir do qual se pode localizar a ação complicadora, explicar a sua origem e explicitar a avaliação que se tem dela. Nos pontos da interação onde a barganha é sentida mais intensamente, vemos, pois, a ação complicadora ganhar formas próximas aos elementos de orientação e avaliação como suporte de uma argumentação que fortalece os pedidos de reparo a cada resposta despreferida.

No que diz respeito especificamente aos elementos de avaliação, eles expressam um ponto alto da história, de maior pico emocional, principalmente quando o processo de negociação e argumentação se intensifica. Os dois últimos casos acima contêm seqüências interacionais que bem ilustram essa aproximação dos elementos estritamente narrativos com os elementos mais ligados à argumentação e à avaliação presentes na negociação e barganha. Vejamos então essa estrutura de argumentação retornando àqueles dois casos.

	<u>Atendimento 62</u>	
	(...)	
20	op	= i:sso: . eu posso solicitar um retorno do técnico:, ele estará
21		indo ao local no caso, na segunda-feira:
22	cl	.. (h)se <u>g</u> u:nda-feira? =[pelo amor de Deus? não <u>tem</u> jeito
23	op	[°I:sso:°
24		de ir amanhã? =a minha mãe tem <u>setenta</u> e <u>sete</u> anos?
25	op	.. não, no caso amanhã não, somente na segunda-feira: no
26		horário de oito às dezoito ... que no caso, a escala de serviço de
27		amanhã, ela já está fechada, já está concluída. nós não temos
28		co <u>m</u> o: incluir; mais nenhum serviço:
29	cl	(2.5) °ham ham:° ... tá bom?.

Nesse trecho, o cliente, através de interjeição (linha 22: “segunda feira?”) faz avaliação externa negativa da situação criada pela resposta da operadora, pede “jeito pelo amor de Deus” através de pergunta (linha 22) e fornece como argumento que fundamenta esse pedido o elemento de orientação da narrativa: “a minha mãe tem setenta e sete anos” (linha 24). Tal seqüência é uma argumentação que assume uma forma de estruturação próxima ao argumento silogístico. É como se ele dissesse: pessoas idosas merecem exceção; minha mãe é idosa; logo, ela merece exceção e por isso eu peço.

A avaliação que o cliente faz da situação não é só externa, é interna também. Ela se realiza através da expressividade de elementos supra-segmentais que percorrem a modulação da pergunta que pede jeito (linha 22) e a expressão enfática do elemento de orientação (linha 24). A avaliação e a orientação, além de apontarem para a excepcionalidade da situação, são utilizadas como elementos persuasivos de argumentação para superar justamente essa excepcionalidade. É uma forma de argumento ético/moral: pessoas idosas merecem exceção em situação de ação complicadora.

O mesmo raciocínio ético/moral se faz no caso do atendimento 32,

conforme trecho abaixo. No nível da argumentação, a avaliação, orientação e ação complicadora são premissas que fundamentam o pedido de reparo. Os elementos de avaliação externos (linha 12: “ah meu Deus?” e linha 15: “tou roubada?”) e internos (lexicais ou supra segmentais), de orientação (linha 12 e 13: “sou uma pessoa que moro sozinha, sou idosa”) e de ação complicadora através de oração narrativa (linha 13: “fraturei uma vértebra”), todos funcionam como argumentos para o pedido de exceção, de jeito.

Atendimento 32

(...)

9	Op	= não : só na agência da X, senhora?
10	Cl	... só lá :? (lamenta - expressão de lamento)
11	Op	= só em uma de nossas lojas?
12	Cl	... (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
13		moro sozinha: , sou idosa : fraturei uma vértebra :(fala em
14		seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado pausadamente)
15		tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar uma segunda via
16		não, (h) né(h) ?
17	Op	= não, dona : - infelizmente não tem como fazer isso pra
18		senhora?
19	Cl	...pode ir outra pessoa, né?
20	Op	= pode ser outra pessoa :

4.3 - As funções da narrativa na seqüência organizacional da interação

A análise empreendida na seção anterior localizando as ocorrências da narrativa no segundo slot da interação tornou muito claro o papel das narrativas e seus elementos estruturais quando ocorrem após resposta despreferida da operadora. Nitidamente, elas participam dos mecanismos de reparo como atividades regulares de fala nas trocas interacionais. Especificamente, nessa posição pós-respostas despreferidas, as narrativas têm função de pedir reparo dessas respostas, ou seja, elas buscam fazer com que o operador repare sua resposta. Sendo assim, as narrativas nessa posição têm função regressiva de reparo.

Quando as narrativas aparecem nessa função e já foram iniciadas no primeiro slot, elas são reparos de si mesmas pois que, buscando remover a despreferência, se repetem, se expandem, se enxugam ou se completam. Isso quer

dizer que elas são reconstruções do sentido para o qual elas foram produzidas no primeiro slot. Portanto, não se dirigem somente à resposta despreferida, mas também à própria fase de exposição de motivo. Nesse sentido pedir reparo de uma resposta despreferida é produzir um novo texto que é um reparo das narrativa que se iniciou na fase de exposição de motivos. Ainda que tal função já tenha se tornado evidente a partir das análises empreendidas na última seção, daremos mais um exemplo.

Atendimento: 18:

- 1 **Op** X fone, Cristy, boa: tarde?
 2 **Cl** boa tarde, Cristy? =Cristy, é::- nós tivemos o nosso::
 3 fornecimento de energia interrompido ontem.
 4 **Op** = sim
 5 **Cl** = e eu fiz o pagamento aí na agência: , da Barra ... e: tô
 6 aguardando:: o o a::- religar: ? =já são dezesseis: horas: , e o
 7 cara me garantiu: que seria:- [feito hoje?
 8 **Op** [qual o número do cliente, por
 9 favor, para que eu possa [confirmar?
 (...)
 45 **Op** [i:sso: (incompreensível) só
 46 que, senhor, realmente: não: consta: a energia - a energia
 47 consta ligado normal: =provavelmente a pessoa na agência fez
 48 o pedido manual pelo- formmlá:rio:,
 49 [encaminhou para o setor a informação -
 50 **Cl** [não pode?, olha só? eu já fui- eu fui orientado: que não
 51 deveria ser pago em loteria esportiva nem nada, exatamente
 52 por isso? =eu tenho: criança pequena: em casa: =a gente já tá:
 53 com problema desde: cedo:, mas como:, o horário de vocês é
 54 até: às dezessete, [e -

As linhas 2 a 7 mostram a narrativa do cliente na fase de exposição de motivos. As linhas 50 a 54 mostram que o cliente retoma e amplia a narrativa ao receber resposta despreferida da operadora (linha 45 a 49). Os elementos narrativos retomados, ampliados e, portanto, reparados dizem respeito à “pagamento” (linha 5 e linha 51), “energia cortada” e “problema” (linha 3 e linha 53) e “horário” (linha 6 e linha 53).

A narrativa após resposta despreferida é portanto um reparo regressivo que se dirige tanto a essa resposta como à fase de exposição de motivo. Resta-nos saber qual a função das narrativas quando ocorrem primeiramente nessa fase inicial da interação. A resposta do operador e as narrativas que se lhe seguem pedindo seu reparo nos fornece as pistas para a identificação de suas funções no

primeiro slot, pois que a função de um ato de fala deve ser definida pela reação que esse ato provoca no interlocutor.

Quando ocorrem no primeiro slot, as narrativas estão em função de um pedido de produto, serviço ou informação. Particularmente, no que se refere às reclamações, elas estão em função ainda de um pedido de reparo. Sendo assim, as narrativas aparecem no lugar de um pedido ou aparecem lhe dando suporte, lhe precedendo ou sucedendo. Em ambos os casos, podemos continuar falar ainda de uma função ligada aos mecanismos de reparo inerentes às trocas interacionais.

Se aparecem no lugar de um pedido ou como seu suporte, elas têm função progressiva, ou seja, buscam escudar o pedido contra uma resposta despreferida que se lhe possa seguir. Tal função se torna visível quando o pedido recebe resposta despreferida e a narração volta a aparecer para que se remova essa resposta. Narrar na fase de exposição de motivos é ter como expectativa uma possível resposta despreferida do pedido que se está realizando. Os dois exemplos a seguir já foram referidos anteriormente e são esclarecedores quanto a essa função progressiva das narrativas na fase de exposição de motivos.

Atendimento 10

- 1 **Op** X fone, Cíntia, °bom dia°?
 2 **Cl** alô: °bom dia°, dona Cíntia? é ::o seguinte, nós é: estávamos
 3 com um probleminha aqui, no atraso de uma conta.é: aha ha
 4 (hhh) é uma ah:- é foi feito pagamento, tá? de uma delas
 5 ontem. = e a moça inclusive falou: que poderia ser pago, que::
 6 o religamento seria feito,.. né?
 7 **Op** =sim
 8 **Cl** =nós fomos ontem mais ou menos, ah,:: perto de duas horas
 9 lá:na:: X: da:Gamboa, né?, na Rua Cerqueira. efetuamos o:- eh -
 10 mostramos, né? a conta já paga e eles já autorizaram o
 11 religamento.... só que eles fala:ram.. que .. não ia poder ser
 12 feito religamento:: eh::: ontem:
 13 **Op** =no mesmo dia.
 14 **Cl** =é no mesmo dia. °seria no dia seguinte°?
 15 **Op** =°sim°
 16 **Cl** =só que até agora, eu. eh::: inclusive eu tô com criança
 17 peque:na:, eu estava pensando que eles iam fazer cedo: até
 18 agora ninguém apareceu? eu gostaria de saber se foi solicitado
 19 esse: esse:: esse::: religamento?-

(...)

- 30 **Cl** é:: Isaque...(2.3)
 31 **Op** =correto senhora, olha- .. no sistema consta realmente > a
 32 solicitação da senhora programada para hoje< dia vinte e sete
 33 do sete ?
 34 **Cl** ... sei:

- 35 **Op** =o técnico estará indo ao local providenciar essa religação
 36 **Cl** mas ele já está eh é, na rua?
 37 **Op** =já saíram? eles saem as oito hora da X.º
 38 **Cl** =ah: ta? e a senhora num::- até que horas heim? isso?
 39 **Op** até às dezoito
 40 **Cl** ...º nossa mãeº? (abaixamento da voz)
 41 **Op** a senhora me atualiza o telefone para contato, por gentileza?
 42 **Cl** =o:i?
 43 **Op** telefone para contato?
 44 **Cl** =que que tem?
 45 **Op** [atuali-
 46 **Cl** [ah, sim: após o quê?
 47 **Op** não, atuali - no - no cadastro, nós precisamos atualizar o
 48 telefone para contato? teria como a senhora me atualizar?
 49 **Cl** =sim. a senhora, qual o telefone que a senhora tem ?
 50 **Op** =dois cinco quatro, vinte [e oito zero meia
 51 **Cl** [esse °mesmo°
 52 **Op** = é esse mesmo?
 53 **Cl** = é
 54 **Op** = sem problemas, então? => vou pedir pra senhora aguardar,
 55 até às dezoito horas, [que eles estarão indo<
 56 **Cl** [então está autorizado realmente pra hoje,
 57 né? - então então ta:
 58 **Op** =correto
 59 **Cl** =pra o religamento ?>pra fazer...:<
 60 **Op** =ºissoº?
 61 **Cl** =tá bom. então isso vai ser feito sem falta?
 62 **Op** =sim.

No exemplo acima, a narrativa se estende da linha 2 a 19. Essa narrativa é finalizada por um pedido de informação (linhas 18 e 19). Porém, quando se observam a resposta da operadora e as reações que essa resposta provoca na cliente, verifica-se que não se trata somente de um pedido de informação. Essa narrativa está em função de uma reclamação ou de uma preocupação com a demora para restabelecimento da energia do domicílio da cliente. A narrativa situa o problema da cliente visando afastar a possibilidade de uma resposta despreferida. Notemos que ela menciona o fato de ela ter “criança pequena em casa” (linha 16), um argumento que visa afastar aquela provável resposta.

O temor de uma resposta despreferida pode ser confirmado ao observarmos a reação da cliente à resposta da operadora (linha 39). Trata-se de uma resposta despreferida que provoca o atordoamento da cliente. Ela fica tão desnorteada, que não consegue compreender a pergunta de checagem da operadora (linhas 40 a 49). É necessário que essa intervenha para que a cliente recobre o sentido e compreenda a pergunta. Ainda no trecho entre as linhas 56 a 61, há uma pergunta da cliente que também confirma a sua apreensão e necessidade de uma resposta

preferida. A narrativa inicial, portanto, parece querer justamente afastar a resposta despreferida da operadora, em relação a qual, aliás, é ineficiente.

O atendimento 32 é um caso bem típico onde a presença de elementos narrativos na fase de exposição de motivos busca proteger um pedido de resposta despreferida.

Atendimento 32

1	Op	Xfone Aldo: boa tarde?
2	Cl	(...) =° boa tarde° .. escuta:? eu - eu recebi <u>hoje</u> :: uma dívida -
3		uma dívida <u>pendente</u> : e:: eu queria saber o seguinte: vocês não
4		podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma <u>pessoa</u>
5		<u>idosa</u> : ?
(...)		
9	Op	= não : só na agência da X, senhora?
10	Cl só lá <u>?</u> (lamenta - expressão de lamento)
11	Op	= só em uma de nossas lojas?
12	Cl (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
13		moro <u>sozinha</u> : , sou idosa <u>?</u> <u>fraturei</u> uma <u>vértebra</u> :(fala em
14		seqüência em ritmo contínuo mas bem articulado pausadamente)
15		tou roubada? (2,0)... não dá um jeito: de mandar uma segunda via
16		não, (h) né(h) ?
17	Op	= não, dona <u>?</u> - infelizmente não tem como fazer isso pra
18		senhora?

Nesse atendimento, a inclusão do elemento narrativo de orientação “que eu sou uma pessoa idosa” (linha 4) parece ter essa função de proteger o pedido de uma resposta despreferida. No exemplo, a cliente não consegue evitar tal resposta (linhas 9 e 11) e insiste completando a narrativa a fim de removê-la (linhas 12 a 16).

Tanto na função de proteger um pedido quanto na de remover uma resposta despreferida, as narrativas atuam de acordo com uma função básica da interação: dar informação (Ventola, 1987: 89 a 104). Um pedido qualquer ou um pedido de reparo por meio de narrativa se realiza dando informações. Narrar portanto é fornecer informações que produzam um contexto que ancore o sentido de um pedido ou que lhe exponha suas razões. Desse modo, tanto na função progressiva como na regressiva, as narrativas antecipando ou removendo despreferências, fazem parte de um processo de negociação do sentido da interação e dos pedidos em particular.

Os elementos estruturais da narrativa são, pois, tipos de informação. O

elemento de resumo, é uma informação que sintetiza o plot narrativo; o elemento de orientação é uma informação que situa ou contextualiza uma ação complicadora; a ação complicadora é composta por informações sobre a ocorrência de fatos ou ações; a avaliação é uma informação sobre o conteúdo emocional que ação complicadora pode despertar. Além da função de reparo, progressivo ou regressivo, fornecer informações é uma função básica para a construção do sentido do posicionamento do cliente.