6 - O JEITINHO BRASILEIRO

Nas análises precedentes, vimos que as narrativas, em função de um pedido, protegendo-o de resposta despreferida ou buscando removê-la, mostram um drama que se está vivendo a fim de que esse mesmo drama seja resolvido. Esse drama, portanto, se estende até o momento atual da interação que, por isso, inclui e se inclui entre os elementos estruturais da narrativa. Isso é possível porque o discurso, dada sua natureza figurativa, transforma realidades interacionais diversas em figuras, podendo assim encaixá-las ou superpô-las numa outra determinada realidade interacional.

Nesse processo de figuração, encaixes e superposições, mostramos que o narrador/cliente, a fim de evitar ou remover respostas despreferidas, através projeções criadas na e pela narrativa, insere, no contexto atual da interação, elementos sócio-contextuais mais amplos do que aqueles diretamente ligados a esse tipo de contexto, técnico-burocrático. Nessa inserção, revelam-se situações e personagens cujos traços de identidade e valores a eles ligados vão além daqueles implicados na relação cliente/empresa/operador.

Vimos que, em nossos dados, esses elementos sócio-contextuais mais amplos referem-se às situações de família, às atribulações do dia a dia, ao "eu" barrado, injustiçado e sofrido, às evocações religiosas e ao posicionamento pessoal de aproximação, humildade e igualdade do cliente frente ao operador. Ora, a inserção desses elementos no contexto de call center parece se relacionar a um drama, a um ritual, a que a literatura sócio-antropológica tem se referido como um traço específico da cultura brasileira, o "jeitinho brasileiro" (Barbosa, 1992).

Em nossos dados, parece que há indicações da presença de elementos ideológico-comportamentais e mecanismos de ritualização que, conforme DaMatta (1997), comparecem e formam a base estrutural das três grandes formas rituais de congraçamento do povo brasileiro, a parada militar do Sete de Setembro, as procissões e o carnaval. Além disso, o surgimento de narrativas de acordo com nossos exemplos parece se conformar ao que Lívia Barbosa chama de a "gramática do jeitinho" .

Conforme DaMatta (1997, 2001), a "casa" e a "rua" são duas categorias

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

básicas do universo social brasileiro, e os valores ideológicos e morais a elas relacionados tecem a malha de nossa sociedade e atravessam deslocadamente estas três grandes formas de ritual de congraçamento do povo brasileiro, o carnaval, as procissões e as paradas militares do Sete de Setembro, essas formas dramatizadas num desfile de aspectos de identidade da cultura nacional. Isso quer dizer que esses rituais são atravessados pelos dramas sociais do dia a dia ao mesmo tempo em que marcam e destacam, de seu lugar, justamente aquela oposição básica da rotina brasileira. É por marcar e destacar de seu contexto ordinário, que se tornam dramatizações extraordinárias, rituais que revelam a identidade (ou identidades) do tecido cultural.

Segundo o autor, os deslocamentos nessas dramatizações correspondem a três mecanismos pelos quais se pode ritualizar. No carnaval, o deslocamento é feito pelo mecanismo da *inversão*; na parada militar, pelo *reforço* ou *repetição*; e nas procissões, pela *neutralização*, o meio caminho entre o reforço e a inversão. Ou seja, no carnaval, as relações entre casa e rua (assim como pessoa e indivíduo, pobre e rico, homem e mulher e outros pares de opostos) se encontram invertidas, transfiguradas; na parada militar, as diferenças entre casa e rua se encontram reforçadas; e nas procissões, essas diferenças se encontram neutralizadas, a rua habita a casa e esta habita a rua , os seres do alto vêm a terra ao mesmo tempo em que os seres da terra vão aos céus.

Esses rituais e a oposição casa/rua como categorias básicas de nossa sociedade trazem consigo a ambigüidade ideológica de nosso sistema social, entre o individualismo da sociedade ocidental moderna e a hierarquia das sociedades tradicionais arcaizantes, enfim, entre as categorias de indivíduo e pessoa. De acordo com a situação, onde surge um conflito ou um drama social, os personagens de nossa sociedade costumam migrar da posição de indivíduo para a posição de pessoa, e da posição de pessoa para a posição de indivíduo (DaMatta, 1997: 226; Barbosa, 1992: 36-37).

O câmbio entre indivíduo e pessoa, e vice-versa, é o que ocorre, por exemplo, nas situações mais ordinárias dos grandes centros urbanos brasileiros onde surge o antipático "você sabe com quem está falando?" ou, "inversamente", o simpático "dá um jeitinho". O que se verifica nessas situações é um deslocamento de posições. É esse deslocamento, através de reforço, inversão ou

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

neutralização, que faz com que esses dramas ordinários se transformem em rituais, marquem posições. Como diria DaMata, são as situações ordinárias no dia a dia de uma cultura se rebatendo nos grandes rituais, e esses, por sua vez, se rebatendo no ordinário, deslocando, destacando, marcando identidades.

6.1 - As narrativas como mecanismos rituais de inversão e neutralização

Parece que são essas formas de deslocamentos que ocorrem na projeção das narrativas em nossos dados. Nelas, há indícios da atuação dos mecanismos de inversão e neutralização, ritualizando essa passagem do impessoal para o pessoal. Pela narrativa, o cliente sairia, então da posição de quem ocupa a categoria de *indivíduo* para a ocupar a posição de *pessoa*. Em nossos dados, "inverter" essas posições é buscar "neutralizar" a separação radical que o call center, pela sua lógica racional e impessoal, impõe entre essas duas categorias. Ou melhor, o call center tende a reconhecer somente o indivíduo, o cliente. Buscar então ocupar a posição de pessoa é tentar "inverter" e "neutralizar" essa lógica impessoal. Vejamos o caso do atendimento 32 já referido.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 32

1	**Op**	Xfone Aldo: boa tarde?
2	**Cl**	(...) =° boa tarde° .. escuta:? eu - eu recebi hoje:: uma dívida -
3		uma dívida pendente: e:: eu queria saber o seguinte: vocês não
4		podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma pessoa
5		idosa: ?
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 dez? .. tá dez: 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 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?

Nesse exemplo, a cliente, tendo uma dívida pendente com a empresa, pede segunda-via do impresso de cobrança e fornece como razão desse pedido o fato de ser uma pessoa idosa (linhas 2 a 5). Antes de responder a esse pedido, o operador checa a data dessa pendência (linha 6). A checagem de dados e informações é um procedimento da burocracia do call center. A informação fornecida pela cliente não habilita ao sistema informatizado reconhecer o seu pedido e como uma operação válida ou possível. Assim, pela lógica racional do sistema, o pedido é inexcusavelmente negado (linha 9).

A cliente, então, busca inverter e neutralizar essa lógica, insistido com um apelo para que se considere a sua situação de "pessoa" idosa, sozinha e com uma vértebra fraturada (linhas 12 a 16). Através do processo de figuração pela narrativa, o deslocamento desses traços de identidade social para o contexto de call center é um modo de ritualização que tenta inverter o tipo de relação imposto pelo call center. A cliente recusa a máscara do indivíduo ao tentar substituí-la pela máscara da pessoa. Contudo, o sistema, desconhecendo as razões emotivas, pessoais, dessa máscara, nega, pois (linhas 17 e 18).

Não se trata, como já dissemos, só de um mecanismo ritual de inversão, mas de neutralização também. Reparemos que a cliente evoca a Deus (linha 12). Como diz DaMatta (1997: 104-106), as procissões são rituais operados pelo mecanismo de neutralização, pois é pelos santos que se anulam as diferenças. Vai-se ao céu para que Deus intervenha cá na terra, se estabelece a sua "autoridade" separada para igualar, juntar a todos sem distinção. Evocar a Deus é buscar a identidade entre os homens, tornando a todos, pessoas, pertencentes ao mesmo rebanho, à mesma cultura, unidos pela mesma crença.

Repetimos aqui um argumento esboçado anteriormente. [4]A objeção de que a evocação a Deus em casos como esse é uma simples interjeição, um ato irrefletido, instintivo, diante de uma situação desesperadora, não sendo, portanto, uma estratégia de persuasão e de envolvimento, seria válida se não soubéssemos que as interjeições equivalem a orações inteiras e se deixássemos de perceber que são uma forma ritual de expressar emoções, pois muitas delas possuem um caráter altamente convencional (Bechara, 2000: 330-332). Enfim, as interjeições, de qualquer modo, são projeções e definem, por isso, um footing.

[4] Ver seção 5.2.4

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Ora, os rituais são altamente convencionais, um ato colocado em destaque, em situação especial. Possivelmente, em interação face a face, poderíamos observar o falante, ao projetar o que estamos chamando de evocação, justapor as palmas das mãos e dirigi-las aos céus, num gesto que se desloca dos ambientes religiosos para um ambiente ordinário do dia a dia, tal como aponta Goffman (1998: 94) ao ser referir aos deslocamentos e encaixes de estruturas de participação para um contexto que não o próprio daquelas estruturas.

Abaixo, indicamos um outro caso, bastante parecido com o ilustrado acima. Trata-se do atendimento 62, também já citado. Nesse caso, o cliente pede um serviço, ao qual a operadora concede, mas cuja promessa se restringe ao sistema de agendamento da empresa (linhas 20 e 21). O cliente reage à resposta da operadora, pedindo exceção à data do agendamento imposto em nome de "Deus" e sua mãe, uma senhora idosa de "setenta e sete anos" (linhas 22 e 24). A esse pedido de consideração em respeito a uma pessoa idosa e sob os olhos de Deus, a operadora nega em nome do sistema de atendimento da empresa, pois a "escala de serviço de amanhã já está fechada" e não há "como incluir mais nenhum serviço" (linhas 25 a 28).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 62

(...)

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)segu:nda-feira? =[pelo amor de Deus? não tem jeito
23	**Op**	[ºi:sso:º
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) ºham ham:º ... tá bom?.

Como se pode observar, a estratégia de inserir, através de projeções narrativas, um elemento pessoal e religioso dentro de um contexto impessoal, buscando inverter e neutralizar a sua lógica, falha, pois essa lógica é inflexível.

Abaixo, ilustramos mais uma vez a tentativa de inversão e neutralização da lógica da burocracia do call center. Trata-se do atendimento 34, já referido. A cliente está solicitando um produto cuja entrega só é possível em sete dias úteis.

Ela já conhece esse sistema de entrega da empresa. Não obstante, ela quer reduzir esse prazo. Para isso, a cliente assume determinados footings. Primeiro, busca se aproximar da operadora através da projeção de um pedido para fazer uma pergunta (linhas 38 e 39). Em segundo lugar, ela faz uma explanação, ou seja, uma descrição de sua rotina familiar (linhas 41 a 43). Em terceiro, ela projeta uma pergunta de checagem, própria dos mecanismos de pré-pedidos (linhas 44 e 45). Em quarto, ela narra ou explana um plano de viagem de sua família e a situação daí decorrente (linhas 47 e 48). Por fim, ela projeta, como elemento estrutural complicador inserido naquela narrativa, um pedido na forma de uma pergunta sobre a possibilidade de antecipar o prazo de entrega do produto (linhas 48 a 50).

Atendimento 34

(...)

38	**Cl**	ah: é meia. tudo bem. o meu é que está ilegível pra mim (7.0) deixa eu
39		te perguntar uma coisa?
40	**Op**	pois não ?
41	**Cl**	= é: .. no caso, eu e meu marido a gente trabalha fora: né? e: e só tem uma
42		pessoa que fica lá em casa segundas quartas e sextas, tá? bom no caso
43		segunda feira, a pessoa vai tá lá pra receber a visita desse funcionário da X,
44		né? só que aí a instalação, depois que a gente der o ok, acontece mais ou
45		menos sete dias úteis, não é isso?
46	**Op**	= de sete a dez dias úteis, exatamente.
47	**Cl**	= sete dias úteis.. o que que acontece? nós vamos viajar no dia sete: de
48		agosto : .. (h) e aí não vai ter ninguém lá em casa? .. há possibilidade de
49		nós agendarmos a data, é a ida dessa pessoa pra instalar o novo
50		equipamento, antes de antes desta data?
51	**Op**	.... senhora: , é :: °eu creio que até o dia sete de agosto não deve ter
52		completado os – sete ou dez dias úteis° ?
53	**Cl**	= eu sei meu amor: e mas eu tou te falando pra - se não dá pra
54		gente: .. ad[ministrar-
55	**Op**	[eu não tenho - eu não tenho como dar informação com
56		relação a isso? .. porque: , no caso é realmente: de sete a dez dias
57		úteis. então quanto a isso, nós aqui não temos nenhuma influência :
58		, porque quem agenda: a a a instalação: é o setor responsável pela
59		companhia: e não nós.
60	**Cl**	.. ta? só um minutinho, tá? [será?: (fala com o marido: ela não pode nenhuma
61		garantia pra gente que essa visita vai ser antes da data porque não é ela que
62		faz essa agenda, é outra área que faz. é melhor então fazer depois, né? não
63		não tem. ela falou que não tem como). então meu amor: olha só: eu
64		agradeço: a tua atenção: mas eu vou deixar pra tá fazendo isso quando eu
65		retornar da viagem ?
66	**Op**	= tudo bem ?

Toda a seqüência de projeções citadas acima vai de encontro ao que seria lógico do ponto de vista do call center. Primeiro, há toda uma indiretividade, uma busca de aproximação e preparação do pedido, buscando evitar o confronto ou a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

imposição. Em segundo lugar, há a projeção de elementos contextuais pessoais de sua família que vão para além daqueles estritamente ligados ao contexto do call center. Nos parece que a cliente se dirige não a uma simples animadora, representante do sistema, mas a uma responsável que, podendo entender as suas razões pessoais, poderia também decidir em seu favor.

Não há, neste exemplo, o apelo ao religioso, mas há a busca de inserção do elemento pessoal e particularizante a fim de se ultrapassar a barreira do sistema inflexível de agendamento e assim atender aos interesses pessoais e particulares da cliente. Essas projeções tentam inverter os papéis e assim neutralizar o ritual separador, individualizador, do call center. O pedido da cliente é obviamente negado, pois o sistema inflexível não reconhece essa forma de dramatização da cliente. O sistema desfaz o que os mecanismos do jeitinho tentam fazer, ou seja, a superposição, pelas projeções desse drama, entre as categorias de indivíduo e pessoa, invertendo-as e neutralizando as suas diferenças.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

6.2 - A apresentação da identidade e a busca da solidariedade

Conforme DaMatta (1997: 181/207), o "você sabe com quem está falando?" é um rito porque é uma forma de marcar ou destacar as posições e identidades sociais envolvidas numa situação de conflito entre duas pessoas. E porque, junto com essa elocução verbal tão convencionalmente reconhecida pelos brasileiros, geralmente envolve uma outra ação teatral e também convencional, a chamada "carteirada".

Junto com a frase antipática, geralmente se mostra a "carteira de identidade" para se comprovar a posição social superior daquele que está sendo impedido ou sendo posto na condição anônima de indivíduo por alguém supostamente considerado inferior. Então, mostrar a identidade é marcar os lugares, estabelecer domínios e, antes de mais nada, separar posições.

A nossa análise das narrativas em nosso corpus de dados vem indicando que as suas projeções servem à expressão do jeitinho e que revelam uma situação dramática cuja resolução passa também por uma espécie de "carteirada", mas não aquela antipática, arrogante, separadora. Trata-se de uma carteirada que não separa quem é quem no mundo do anonimato da individualidade. Antes, a

apresentação da identidade pela narrativa é um ritual de aglutinação. Se elas marcam uma identidade, estabelecem um domínio, não é para submeter alguém pela violência do "você sabe com quem está falando?", mas para sair do anonimato pela aglutinação e, assim, se estabelecer a complementaridade de quem necessita do outro, de uma pessoa que entenda a situação de quem pede jeitinho. Pela apresentação da identidade se busca a solidariedade.

As narrativas parecem, pois, um lugar para a apresentação da identidade como forma de se buscar a solidariedade, o compadecimento. Elas seriam uma forma de ritualizar essa passagem do indivíduo à pessoa. Pela pessoa é que se pode criar o sentido da irmanação, tornar a relação complementar, ao invés da relação simétrica que o individualismo implica.

Daí que, nos exemplos que temos fornecido, os clientes incluem em sua narrativa elementos de identidade social que vão além dos elementos contextuais estritamente ligados à relação cliente empresa. Assim, por meio da narrativa, se desloca, para o contexto atual da interação, o mundo pessoal da família, do sofrimento, das atribulações diárias e das situações particularizantes em que o cliente se encontra. Trata-se de expor a identidade do "eu" sofrido, daquele que, uma vez conhecido, passa a ser o "eu" amigo, capaz de solidarizar-se, condoer-se e suscitar a boa vontade.

No exemplo abaixo, mostramos um caso de atendimento onde o cliente faz menção a laços de família e de amizade. Embora essa menção não se refira a esses tipos de laços com a própria operadora, o cliente tenta mostrar como ele é solidário, como ele tem laços de amizades que podem resolver a sua situação. É como se o cliente estivesse convidando a operadora a participar desse clima de solidariedade e comunhão.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 73

(...)

10	**Op**	(5.0) só um momento? (16.0) senhor? é Recreio dos Bandeirantes? ou a
11		Barra da Tijuca?
12	**Cl**	= Barra da Tijuca (11.0) bloco: dois, eu falei pra você, né?
13	**Op**	..Como?
14	**Cl**	= é bloco dois, eu falei com você, né?
15	**Op**	... bloco dois?
16	**Cl**	= isso: (33.0) cinqüenta reais a senhora à toa, é restaurar a energia:
17		(fala com alguém, mulher)

(...)

28	**Op**	(93.0), senhor qual seria seu ce-pe-efe:?
29	**Cl**	.. não é meu não?, no nome da pessoa que vai ficar?
30	**Op**	.. ah: certo? .... qual seria o ce-pe-efe da pessoa?

31	**Cl**	= é oito, oito, meia:
32	**Op**	.. oito oito meia:
33	**Cl**	.... é: nove quatro um
34	**Op**	= nove quatro um
35	**Cl**	= três cinco sete:, oito sete .... é que não pode ficar no meu nome
36		que não tá- eu tenho só a procuração do apartamento↓ não
37		tenho- não tá em meu: nome: o apartamento↓, no nome da
38		minha irmã.
39	**Op**	.. ah: correto:, esse seria o::: o ce-pe-efe da sua irmã:, então?
40	**Cl**	= isso:, da minha irmã: que ela mora muito longe daqui, não tem
41		condição nenhuma dela resolver isso?

Embora o exemplo acima não apresente narrativas no sentido tradicional, com orações narrativas no passado, ele apresenta elementos descritivos tais como apareceria numa narração daquele tipo. Ele serve como um bom exemplo para mostrar como a apresentação de identidades sociais serve como estratégia de promoção da solidariedade e de amizade.

Reparemos de início, que o cliente busca ser solidário com a operadora ao fornecer informações suplementares à operadora sem ter sido solicitado (linha 14: "bloco dois, eu falei com você, né?"). Mais abaixo, o cliente fornece mais informações adicionais sem que tenha sido solicitado. Dessa vez ele descreve/narra que o apartamento é de sua "irmã" e que ela "mora muito longe daqui, não tem condição nenhuma dela resolver isso" (linhas 40 e 41).

No trecho abaixo, do mesmo atendimento ainda, , o cliente, através de um elemento narrativo/descritivo, mostra uma relação de amizade que, vindo a calhar ("inclusive"), poderia resolver logo a sua situação problemática, desde que, como é insinuado, ele tivesse o serviço logo para o dia seguinte. Trata-se de um "amigo", "engenheiro", que estará no apartamento nesse dia. A operadora simplesmente ignora tal insinuação (linha 69 a 71).

Atendimento 73

(...)

65	**Op**	Senhor o senhor sabe me informar se tem é aparelho no local?
66	**Cl**	tem mas está desligado ainda, estou esperando instalar a energia pra ligar o
67		aparelho, por enquanto não tem nada instalado lá
68	**Op**	Certo
69	**Cl**	e inclusive se conseguisse instalar esse energia amanhã, eu tou eu tou
70		cum o engenheiro lá amanhã no local, um amigo meu estará no local
71		amanhã, ele instalaria pra mim o aparelho
72	**Op**	(...) o senhor gostaria de anotar o número do Cliente?

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Tais apresentações de identidade por meio da exibição de laços de família e de amizade estão em função de marcar valores como parentesco, amizade e solidariedade. Com relação a sua irmã, o cliente mostra que está sendo solidário com ela, uma pessoa que se encontra em situação complicada por morar longe. Já com relação a seu amigo engenheiro, mostra que este pode lhe quebrar um galho. No fragmento abaixo, essas nossas sugestões se confirmam quando vemos o cliente pedir, a principio por meios indiretos, a definição de um horário para a prestação do serviço. Ele faz isso sempre buscando a aproximação informal com a operadora. Porém, obtendo resposta negativa, ele, enfim, brincando, apresenta sua identidade de pessoa ocupada, trabalhadora. Acaba por se resignar com a expressão "é o jeito". Vejamos todo o trecho.

Atendimento 73

(...)

73	**Cl**	Deixa
74	**Op**	pra qualquer informação é só informar esse número, tá?
75	**Cl**	(...) pode falar menina
76	**Op**	Sete dois:
77	**Cl**	= ah ?
78	**Op**	=sessenta meia sete:
79	**Cl**	+ sessen- sessen- sete dois, sete dois sessenta meia sete.
80	**Op**	= isso:
81	**Cl**	= isso é do meu: número, no caso, né? o número do cliente?
82	**Op**	=i:sso:, o número do cliente?
83	**Cl**	.. (h)é, qual o seu nome mesmo:?
84	**Op**	= Diane:, senhor?
85	**Cl**	= o: Diane:, me- me diga uma coisa? quanto tempo: tu acha: que
86		vão instalar isso pra mim, lá?
87	**Op**	.... amanhã:, senhor?
88	**Cl**	= amanhã a hora? que eu tenho que tá lá? não tenho que estar lá
89		[eu?
90	**Op**	[é: .. no caso:: .. nós não temos horário, seria dentro do horário
91		comercial, de oito às dezoito horas:?
92	**Cl**	.. então eu tenho que tá lá de oito à dezoito horas? eu tenho que tá
93		lá no: apartamento?
94	**Op**	...(h) não, no caso, como é prédio: novo: o senhor não não num:
95		há necessidade: .. mas é bom que esteja? porque qualquer: (h)é::
96		irregularidade ele- que ele apontar, ele- pa para:: é:: ele informar
97		ao senhor:?
98	**Cl**	= (h) porque o apartamento ele não tem nada?, lógico?.. ele tem só
99		aquele: registrozinho: normal? que tá no local, lá?.. e::: você acha
100		que tem condições de ele ir pra lá de manhã:?
101	**Op**	.... aí senhor: eu não: teria: como: precisar: o- para o senhor
102		[o horário?
103	**Cl**	[não:- >mas por exemplo<,>se você se você - você vai passar <
104		pra lá: agora:, não vai, o pedido? pra pra ::? -
105	**Op**	eh :: - nós informamos via: sistema: =já foi informado: já?
106	**Cl**	= você acha: que: tem condições de ir pra lá amanhã de
107		manhã?
108	**Op**	.... amanhã:
109	**Cl**	= amanhã eu não trabalho, então?, fico lá no apartamento? (rindo

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

110		levemente em tom de gozação e crítica)
111	**Op**	.. é: senhor:, infelizmente nós não temos como: agendar: horário:
112		.... se o senhor desejar, o senhor pode deixar uma outra:
113		pessoa:?
114	**Cl**	= não, tudo bem? > mas o problema < é que:: que eu não tenho:
115		ninguém: que possa estar lá amanhã: cedo? =a parte - depois↑ de
116		de – onze: horas:, eu posso: ficar, à vontade:? ... [...che: chegar
117	**Op**	[°certoº?
118		antes das onze: da manhã: (como se falasse consigo mesmo) ..
119		será que tem: chance de chegar antes das onze : da manhã:?
120	**Op**	....é? no caso, seria:- de oito às dezoito?
121	**Cl**	°tudo bem°? (resignadamente) hhh: , °eu vou ver o que posso
122		fazer°? .. eu falto trabalho amanhã?, é o jeito?
123	**Op**	.. tá em todo caso:, já:: é:: - seria dessa forma, o senhor pagaria
124		uma : taxa de inscrição de cinqüenta reais. =já foi informado: ao
125		senhor:, né?
126	**Cl**	= já foi já?
127	**Op**	..e este – (confuso, se interrompe) deseja em duas vezes ou::?
128	**Cl**	= é: bota: em duas: vezes? [(incompreensível)
129	**Op**	[em duas: vezes:? =de vinte: e cinco: e
130		sessenta e oito.
131	**Cl**	.. ah?
132	**Op**	é, em duas vezes – daria- é:: duas de vinte e cinco e sessenta e
133		oito.
134	**Cl**	.. vinte e cinco reais e sessenta e oito centavos?
135	**Op**	= i:sso?
136	**Cl**	Tu::do: bem, então? =eu vou:: [>então eu vou<-
137	**Op**	[eu estou falando com quem?
138	**Cl**	=Paulo. = >quer meu nome todo<?
139	**Op**	...pois não?
140	**Cl**	.. Paulo: Henrique; Tansolin:
141	**Op**	(2,5) pois não, senhor Carlos? .. já está agendado para amanhã:
142	**Cl**	= então ta?, >então amanhã eu vou pra lá na parte da manhã
143		então?<
144	**Op**	...pois não?
145	**Cl**	= não dá nem pra dar uma andadinha na praia? que é longe? aí não
146		tem como me achar lá. .. bom, menina? por enquanto muito
147		obrigado?
148	**Op**	=por nad[a a X agradece, tenha uma boa tarde?
149	**Cl**	[tchau::?

Assim, o cliente se vale de vários expedientes para evitar uma resposta despreferida a seu pedido de definição do horário da prestação do serviço. Entre esses expedientes, estão as formas de tratamento informal, a busca de aproximação com a operadora, as checagens como mecanismos reparadores progressivos para proteção de seu pedido e, enfim, a apresentação de sua identidade. Seguem-se então as referências a esses expedientes.

Ele chama a operadora de "menina" (linha 146); pergunta pelo seu nome, buscando aproximação (linha 83); faz checagens sobre o prazo e horário de prestação do serviço, como estratégia indireta de pedido (linhas 85, 88, 92, 98,

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

103, 106); faz checagem, rindo e apresentando sua identidade de trabalhador (linha 109); descreve sua situação particular de dificuldade pessoal para deixar alguém no apartamento para receber o técnico (linha 114); volta a checar a possibilidade de definição de horário (linha 119); por fim, se resigna expressando sua dificuldade de trabalhador e pessoa ocupada, seguindo-se a interjeição "é o jeito" (linha 121).

Vimos, pois, que as estratégias de aproximação e indiretividade e a expressão de identidades sociais ligadas às relações familiares e às atividades rotineiras pessoais parecem pôr em marcha a busca da solidariedade da operadora para com o cliente no sentido da realização de seus intentos particulares.

Toda a descrição acima mostra, contudo, que não basta apresentar essas identidades para que o jeitinho se complete como mecanismos de inversão e neutralização das diferenças entre indivíduo e pessoa. É necessário também um modo de fazê-lo.

Os rituais não se fazem apenas pelo seu conteúdo. Eles são dramatizações do reino do extraordinário, do marcado, deslocado, destacado. Os rituais, pois, possuem formas gramaticais específicas operadas pelos mecanismos de deslocamento. Elas são pistas que sinalizam para seu caráter extraordinário e propriamente ritual (DaMatta, 1997: 63-84; 98). Em nossos casos, parece se tratar de pistas contextuais para a determinação do footing que o cliente está assumindo e, logo, do ritual a que estamos associando à expressão do jeitinho. É necessária a polidez, a humildade e a manha, estratégias que passamos a desenvolver mais abaixo.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

6.3 - O ethos elocucional do jeitinho: polidez, humildade, cordialidade e manha

Aqui, estamos, pois, interessados no ethos, a estética da expressão verbal do jeitinho. Mas, antes, vejamos resumidamente o que DaMatta (1997) nos diz a respeito da "polidez" em sua associação com os valores relacionados à cultura Brasileira. Segundo o autor, a demarcação de espaços como a casa e a rua e a diferenciação entre indivíduo e pessoa estabelecem regras de relacionamento social e são acompanhadas de uma série de considerações morais e estéticas.

Parece que essas regras e considerações surgem da vertente ideológica hierarquizante e personalista existente no Brasil.

A casa é o lugar da ordem, de cada coisa em seu lugar, do respeito, consideração, lealdade e demais noções relacionais ligadas a regras de interação bem demarcadas. É também o lugar do conforto e da segurança. A casa é a representação daqueles que possuem nome e endereço, ou seja, daqueles que possuem um domínio e uma identidade que lhes qualifica como alguém, uma pessoa, de boa família. Por isso, é tão importante tomar banho antes de sair de casa, estar bem vestido, ser polido.

Ao contrário, a rua é o lugar da insegurança, da desordem, da individualização e do anonimato. Ser chamado de indivíduo no Brasil é ter uma designação pejorativa, alguém sem "eira nem beira", sujo, jogado à sorte cruel do mundo exterior à casa. Daí que os personagens que possuem nome e domínio buscam logo marcar sua posição social e pessoal quando acachapados pela impessoalidade opressora do domínio individualista da rua.

Quando surge um drama social nesse lugar sem precisão, se procuram logo separar as posições sociais dos envolvidos, resultando, por exemplo, em rituais antipáticos e violentos como o "você sabe com quem está falando?". Com essa frase, se mostra quem é quem, quem tem um domínio e pode submeter o outro. Assim, a rua é o lugar onde sempre se pode deparar com a violência, com o sobressalto resultante da individualização que nos remete ao anonimato.

Conforme o autor, porque a rua é um lugar incerto, perigoso, onde sempre se pode deparar com um representante de um "medalhão", ou mesmo com ele próprio, em pessoa, é necessário que tenhamos cuidado com quem se fala e como se fala. É necessário, portanto, que sejamos polidos a fim de evitarmos os confrontos. Devemos ser corteses, legais, boas praças, boas conversas, humildes, alegres, simpáticos, enfim, indiretos. É preciso, pois, que sejamos "maneiros", de maneirista, aquele que sabe manejar, de fácil manobra, hábil, jeitoso. O modo de falar e de nos apresentar é, assim, fundamental para que possamos nos relacionar e navegar nas águas do universo social brasileiro.

É a partir desse ponto que passamos a nos debruçar sobre o ethos, a estética da expressão verbal do jeitinho.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Pelo que temos visto até aqui, a projeção de narrativas serve à expressão verbal do que estamos associando ao ritual de dramatização social que se conhece como jeitinho. Esse é um formato de produção discursiva que indica um determinado footing, um determinado posicionamento do cliente em sua relação com operador/empresa. Diríamos que se trata de um footing que indica que estamos em presença desta forma de dramatização social, o jeitinho.

Narrar, pois, nas situações para as quais temos apontado, é já a expressão de um ethos, um estilo. Contudo, como nos indica Goffman (1998b), as narrativas podem admitir projeções internas, encaixes e superposições de um grande número de figuras e posicionamentos, enfim, uma série de laminações que tornam o footing um fenômeno complexo em detalhes e finas sutilezas. Nos parece que são essas laminações as responsáveis pela produção verbal do que estamos chamando de "polidez", "humildade", "cordialidade" e "manha", noções que nos aproximariam da noção de ethos e estilo (Gumperz, 1998; Brown & Levinson, 1987; Wierzbicka, 1991; Scollon & Scollon,1995).

Ainda conforme Goffman, a Lingüística, e não a Sociologia, nos daria a chave para tratar dessas sutilezas de footing. Ele nos sugere um começo dessa pesquisa ao se referir ao fenômeno do *encaixamento* e à noção de *figura* implicados no modo como as afirmações são construídas. A partir dessas noções, o autor avança relacionando o processo de laminação da fala e as sutilezas de footing daí decorrentes à utilização de elementos lingüísticos que funcionam como atenuadores, qualificadores, modalizadores (no caso, os verbos modais performativos: "gostaria", "acho", "poderia", "espero", etc), reticências e hesitações, sátiras, insinuações, adágios, etc. Ele inclui ainda, entre esses processos sutis de laminações na fala em interação, o contato físico, o tom utilizado, as expressões de feto e as respostas indiretas.

Ora, cremos que as expressões lingüísticas apontadas por essas sugestões coincidem com elementos de uma retórica do texto ou ainda com algumas estratégias interacionais em sua forma lingüístico-discursiva. Essas estratégias, além de envolverem mecanismos lexicais, sintáticos e de seqüência conversacional em sua condução, envolvem também aspectos supra-segmentais, ou seja, aspectos entonacionais.

Conforme a literatura, essas estratégias, juntamente com o nível da

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

expressão entonacional, podem ser culturalmente determinadas, se constituindo em verdadeiros códigos dialetais ou ainda códigos situacionais de acordo com os membros de uma comunidade social ou étnica e os alinhamentos entre eles assumidos em determinada situação interacional (Gumperz, 1998; Brown & Levinson, 1987; Wierzbicka, 1991; Scollon & Scollon,1995).

Assim, a partir da noção de *estratégias lingüísticas de interação social*, estaremos associando as laminações lingüísticas e os fenômenos sutis de footing daí decorrentes ao que pensamos ser a polidez, a humildade, cordialidade e manha na expressão lingüística do jeitinho conforme nosso corpus de dados. Desse modo, o cliente executa uma série de ações lingüísticas para a formação desse ethos verbal ligado ao processo de ritualização do jeitinho.

Se repararmos no modo como essas ações são executadas, veremos que elas, em sua maioria, se assemelham a mecanismos de proteção de face ligados ao que se tem chamado de rituais de polidez. As ações denotadoras de polidez, humildade, cortesia e manha relacionadas ao jeitinho se assemelham, em sua forma lingüística, a algumas das estratégias referidas como de polidez positiva, de polidez negativa e de indiretividade ou veladas (Brown & Levinson, 1987; Wierzbicka, 1991; Scollon & Scollon,1997).

As estratégias de polidez positiva simulam intimidade ou proximidade. Já as estratégias de polidez negativa e de indiretividade (ou veladas) buscariam diminuir a taxa de imposição de atos ameaçadores de face, sendo, por isso, preferencialmente proferidas pelos indivíduos que têm menos status de poder em relação a seu interlocutor e/ou precisam estabelecer distância social. Dentre essas estratégias, destaquemos as seguintes categorias: i) uso de linguagem e formas de tratamento informais; ii) as checagens e/ou insinuações; iii) a prestação de deferências; iv) os pedidos de desculpas, hesitações e argumentação moral; v) os subentendidos e vi) as ironias.

A primeira categoria de estratégia, como já se disse, busca simular intimidade e aproximação. Nesse caso, se usam a linguagem informal e as mais variadas formas de tratamento que denotam intimidade, como primeiros nomes, apelidos e termos relacionados aos afetos carinhosos.

A segunda categoria de estratégias refere-se, de maneira geral, a dois tipos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

de mecanismo que buscam evitar respostas despreferidas. No primeiro caso, são utilizados modalizadores que diminuem a força ilocucional de um ato de fala. O segundo mecanismo, protegendo desta forma o ato de fala em questão, atua por indução[5] ao levar o interlocutor, passo a passo, à concordância. Nesse último caso, se fazem perguntas e insinuações cujas funções são testar a disponibilidade do interlocutor para a aceitação daquele ato e, assim, evitando a sua imposição, chegar aonde se quer. Esses mecanismos estão associados aos "estratagemas retóricos" próprios da "arte do rodeio" e da "inteligência ardilosa".[6]

A terceira categoria de estratégias, a prestação de deferências, atua por dois modos, pela demonstração de humildade e rebaixamento ou pela demonstração da superioridade do interlocutor. Uma das formas básicas de se prestar deferências é pelo uso de honoríficos e formas de tratamento que denotam respeito.

O quarto grupo de estratégias se insere no campo da argumentação moral. Dentre elas, estão os pedidos de desculpas, as hesitações e os argumentos na forma de escusas e justificativas, nos quais se mostra a força das circunstâncias que leva ou levou à ação em questão.

A quinta categoria refere-se aos subentendidos e todo tipo de expressão ou elocução vaga passíveis das mais sutis interpretações. Esses tipos de ato têm uma natureza propriamente ritualística, pois que agem por deslocamentos de certos traços do contexto que estariam implícitos ou que propriamente não atuariam no contexto em questão, criando assim somente a sugestão de um ato. Essa categoria mantém semelhanças com a segunda categoria de estratégias interacionais, pois estas como aquelas podem servir à arte do rodeio e do ardil.

A sexta categoria de estratégias é relacionada, além da ironia, às figuras de humor e outras figuras de linguagem. Essa última categoria poderia se incluir na categoria anterior na medida que ela também pode operar pelos subentendidos.

Gostaríamos de acrescentar que todas essas estratégias são envolvidas em determinados contornos entonacionais e melódicos que lhe são próprios e que exprimem muito da carga emocional e afetiva presente na interação. Podemos

[5] Sobre o conceito de indução ver: COPI, I. M. *indução*, in: "introdução à lógica" (tradução de Álvaro Cabral – 2ª ed; - São Paulo, Mestre Jou, 1978); LEVINSON, S. C. *Activity types and* language, in: DREW, P. e HERITAGE (ed). "Talk at Work" , Cambridge, Cambridge University Press, 1992);

[6] BELLENGER, L. "A Persuasão". Rio de Janeiro, editor: Jorge Zahar, 1987.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

falar mesmo de uma melopéia, um elemento sensível, humoral, que mais propriamente se aproxima de um elemento da noção de ethos, a expressão afetiva. O jeitinho nos parece conter um elemento melódico bastante característico.

Voltemos agora para alguns daqueles nossos exemplos que identificamos como casos em que há elementos narrativos ligados à expressão do jeitinho. Vejamos de início o atendimento 10, onde, na fase de exposição de motivos há um longo trecho narrativo e, na fase de atendimento propriamente dito que se abre em fase de negociação, há uma evocação à Nossa Senhora, dita pela cliente "Nossa Mãe", uma expressão bastante marcada afetiva e entonacionalmente.

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 Figueira. 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?-
20	**Op**	=qual o número de cliente da senhora, por gentileza?
(...)		
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 às oito hora da X.°
38	**Cl**	=ah: ta? e a senhora num::- até que horas heim? isso?
39	**Op**	até às dezoito ....
40	**Cl**	...° nossa mãe°? (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

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

48 telefone para contato? teria como a senhora me atualizar?
49 **Cl** =sim. A senhora, qual o telefone que a senhora tem ?

Como já vimos, esse atendimento encera um caso em que a cliente tendo necessidade de pressa e considerando que a empresa está demorando, embora ainda dentro do prazo, para prestar o serviço, liga para o serviço de tele-atendimento. Dada essa situação, temos tudo para considerar que o ato dela envolve, mesmo que de leve, uma reclamação. E de fato, é uma reclamação leve porque não há nenhuma reprovação, acusação ou pedido de reparo explícito.[7]

Ao fim de sua exposição de motivos, ela termina dizendo que "gostaria de saber se foi solicitado esse religamento" (linhas 18 e 19). Essa elocução em particular tem a forma de um pedido de informação. Contudo, pelos elementos contextuais que a narrativa revela (linhas 1 a 19), mais a sua expressão de desespero através da evocação a Nossa Senhora (linha 40) nos permite afirmar que a demora da empresa cria uma situação opressora que atenta contra as necessidades e o bem estar da cliente e sua família. Ora, temos aqui, então, um caso de conflito moral, de ofensa, algo que, num tribunal, seria um pedido de reparo através de uma queixa ou uma reclamação.

Não bastasse a cliente não reclamar abertamente, o pedido que a forma daquela elocução citada acima encerra é modalizado. A cliente usa o verbo modal performativo "gostaria", tal qual o elencado por Goffman ao falar das laminações e formas sutis de footing. Segundo o autor, haveria um duplo afastamento entre a figura de "eu" e o animador. Não se trata de uma relação direta entre o desejo desse animador e o desejo da figura, pois esta não deseja ainda diretamente, deseja de forma modalizada.

Esse mecanismo modalizador é próprio das estratégias interacionais indiretas, cuja função é diminuir a força ilocucionária do ato em questão, evitando dessa forma a imposição sobre o outro. Se repararmos na transcrição acima, encontraremos, coincidentemente ou não, uma série de sinalizações gráficas que indicam hesitações, ações essas que se associam às estratégias ligadas à demonstração de humildade e aos pedidos de desculpas inseridos no campo da argumentação moral. Ou seja, a cliente reclama se rebaixando e quase que

[7] Sobre a grau da força ilocucionária das reclamações, ver Trosborg (1994)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

pedindo desculpas por isso.

No campo da argumentação moral, há ainda o uso da escusa e da justificativa que, no exemplo, são projetadas por um elemento narrativo de orientação. No que se refere à escusa, trata-se de uma ação descritiva que aponta para a existência de uma "criança pequena", ou seja, a cliente não é propriamente a responsável pelo ato, pois que ela está sendo levada por motivos de força maior, alheios a sua vontade. No que se refere às justificativas, trata-se da conjunção de um elemento de orientação e um de ação complicadora, respectivamente, "estava pensando que eles iam fazer cedo" e "até agora ninguém apareceu (linhas 17 e 18). Em contraste com a escusa, ela assume a responsabilidade pelo ato mas ressalva que isso é normal na medida em que se tem motivos para fazê-lo ("demorar e até agora não chegar").

Além das estratégias acima, ela explicitamente usa a linguagem da humildade ao tratar a operadora como "dona" Cíntia (linha 2) e "senhora" (linhas 38 e 49). Reparemos ainda que a prestação de deferências e a argumentação moral, nesse caso, de alguma forma se ligam à evocação religiosa, o apelo a quem tem mais poder e pode interceder pelos fracos.

Por fim, a transcrição tenta registrar o contorno entonacional que compõe toda a seqüência narrativa. Verifica-se, então, uma série de alongamentos vocálicos de sílabas, alternâncias fonéticas consonantais e vocálicas que mais parecem respectivamente aliterações e assonâncias, acentuações e entonações ascendentes e descendentes. Dada a nossa brevidade, não podemos apontar precisamente para cada um dos sinais gráficos que se referem e esses elementos entonacionais. Contudo, a transcrição pode nos fazer entrever tais fenômenos.

No trecho onde se desenvolve a argumentação moral e que se finaliza com o pedido de informação (linhas 16 a 19), o qual é um ponto crítico da narrativa, o contorno melódico parece bem característico daquelas pessoas que pedem intensamente, com contornos entonacionais bastantes marcados. Tal contorno lembra a manha no sentido de quase chorar. E mais uma vez recorremos à evocação religiosa para explicitar o caráter altamente emocional das expressões da cliente. A título de observação final, a cliente fica completamente desnorteada com a resposta da operadora, que a seguir lhe pede informações cadastrais. A cliente, zonza, não conseguindo entender, faz pedidos de reparo, ou seja, pede

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

para que a operadora repita seu pedido enquanto ela recobra os sentidos (linhas 38 a 49).

A existência das estratégias interacionais e dos contornos entonacionais a elas relacionados nos faz presumir que estamos diante do ritual de polidez do jeitinho realizado pela expressão verbal da humildade, simpatia e manha.

Vejamos agora o exemplo fornecido pelo atendimento 3. Nele, a cliente reclama abertamente, embora sem agressividade. Como já vimos, a sua narrativa na fase de exposição de motivos e a repetição de alguns de seus elementos em vários momentos da fase de negociação incluem elementos pessoais, particularizantes e informais que a nosso ver se relacioam com as estratégias de polidez do jeitinho. O trecho a seguir é capaz de refletir o uso de estratégias lingüísticas em função do ritual de polidez e estratagemas retóricos do jeitinho.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 3

(...)

93	Cl	= você- você poderia me dar um: outro telefone :.. que eu possa falar
94		pra resolver esse problema -
95	Op	= > o único telefone para contato é esse comercial, <senhora?
96	Cl	... mas aí:,minha filha, fica: mal? e esse um nove sete?
97	Op	= emergência:
98	Cl	.. porque isso é- isso aqui é uma emergência, né?
99	Op	= emergência no caso aí...só >vai ao local quando está escapando
100		energia para fechar<, senhora.?...

(...)

113	**Op**	= (interrompe) >sim, senhora? já está sendo providenciado, já está
114		sendo tomada as as providências necessárias
115	**Cl**	(1.5) pra me atender, né?
116	**Op**	= si:m:
117	**Cl**	... bom, como é seu nome?
118	**Op**	= Nirvana
119	**Cl**	= Nirvana, desculpa eu tá te- te chateando mas-
120	**Op**	= não, senhora, sem problemas?
121	**Cl**	= mas eu tô numa emergência aí, porque vai:- o homem do ba- do
122		aparelho chega e °não tem energia para experimentarº?
123	**Op**	.... com certeza:, >eles estarão indo hoje, eu vou pedir para a senhora
124		aguardar<, está bem?
125	**Cl**	.... eh- eh-, >não tá bem não?<, eu queria: que esse ((incompreensível))
126		tivesse sido feito ontem como vocês disseram (3.0) na realidade:, não
127		tá bem, né? não posso fazer nada nem você, mas .. por favor?, dá um::
128		dá um jeitinho pra mim? [.. tá?

Em primeiro lugar, esse trecho corresponde a uma seqüência de negociação onde, a cada resposta despreferida da operadora (linhas 95, 97, 99-100 e 123-124), a cliente busca uma solução alternativa (linhas 93-94, 96, 98, 119-129). Essa

busca de alternativas lembra as estratégias interacionais que buscam evitar resposta despreferida através dos mecanismos de indução, passo a passo, para que, enfim, se consiga a aceitação do ato em questão que está sendo executado por partes. Esse é um mecanismo que parece relacionado aos ardis.

Em segundo lugar, há as estratégias ligadas à simulação de intimidade e aproximação através de meios informais. A cliente, pois, chama a operadora de "minha filha" (linha 96) quando em outros trechos da interação já havia usado essa mesma expressão e as expressões "querida" e "minha querida". Na análise desses outros trechos, já havíamos chamado a atenção para o emprego indiscriminado no Brasil de formas de tratamento como essas, conforme registra o estudo cultural de Resende (2002), as quais, diga-se de passagem, nem sempre são carinhosas como se poderia pensar. Além disso, há também a busca de aproximação pessoal com a operadora. A cliente pergunta pelo seu nome (linha 117) e assim a chama (linha 119).

Em terceiro lugar, apesar de estar plena de razão, a cliente se "desculpa" por estar "chateando" a operadora (linha 119) e pede "por favor" (linha 127). Essas são estratégias ligadas à argumentação moral que, conforme podemos observar, são também formas de se rebaixar, de se humilhar.

Em quarto lugar, o trecho que vai da linha 121 a 128, conjuga uma série de estratégias. Inicialmente, há a busca de aproximação e igualdade pessoal, ao se identificar com a operada no que concerne à falta de poder das duas para resolver a situação (linha 127). Depois, existe a argumentação moral com escusa e justificativa. A escusa se refere ao motivo de força maior, que é a situação de "emergência" (linhas 121 e 122); a justificativa refere-se ao fato de que situação "não está bem" (linha 125) e ao próprio fato de ambas não terem poder, como acabamos de nos referir. Por último, o próprio pedido de jeitinho é um pedido modalizado, uma forma de estratégia indireta.

Por fim, a mudança de um footing de exigência de reparo imediato para o footing modalizado pelo pedido de jeitinho revela dois fatos. O primeiro é uma mudança de tática e estratagema, se associando, por isso, às estratégias ardilosas. O outro é que essa mudança de footing revela um contorno entonacional bem característico, em tom de súplica, de quem quase chora e que, juntamente com as estratégias de aproximação, chama a operadora para uma espécie de conluio.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Mais abaixo expomos dois trechos dos atendimentos 62 e 32, respectivamente. Neles, há evocação religiosa, a busca de alternativa na medida em que os clientes recebem respostas despreferidas, numa atitude de resistência a elas. Neles o pedido de jeitinho também é um pedido modalizado, que é acompanhado de argumentação moral e com contornos entonacionais bastante característicos e semelhantes aos atendimentos 10 e 3.

Atendimento 62

(...)

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)segu:nda-feira? =[pelo amor de Deus? não tem jeito
23	**Op**	[°i:sso:°
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?.

Atendimento 32

1	**Op**	Xfone Aldo: boa tarde?
2	**Cl**	(...) =° boa tarde° .. escuta:? eu - eu recebi hoje:: uma dívida -
3		uma dívida pendente: e:: eu queria saber o seguinte: vocês não
4		podem mandar uma segunda via não?, que eu sou uma pessoa
5		idosa: ?
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 dez? .. tá dez: 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 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?

O exemplo abaixo é um trecho do atendimento 73. Aqui, existem as estratégias ardilosas, de aproximação informal, de argumentação moral e de humor.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 73

(...)

65	**Op**	Senhor o senhor sabe me informar se tem é aparelho no local?
66	**Cl**	tem mas está desligado ainda, estou esperando instalar a energia pra ligar o
67		aparelho, por enquanto não tem nada instalado lá
68	**Op**	Certo
69	**Cl**	e inclusive se conseguisse instalar esse energia amanhã, eu tou eu tou
70		cum o engenheiro lá amanhã no local, um amigo meu estará no local
71		amanhã, ele instalaria pra mim o aparelho
72	**Op**	(...) o senhor gostaria de anotar o número do Cliente?

(...)

73	**Cl**	Deixa
74	**Op**	pra qualquer informação é só informar esse número, tá?
75	**Cl**	(...) pode falar menina
76	**Op**	Sete dois:
77	**Cl**	= ah ?
78	**Op**	=sessenta meia sete:
79	**Cl**	+ sessen- sessen- sete dois, sete dois sessenta meia sete.
80	**Op**	= isso:
81	**Cl**	= isso é do meu: número, no caso, né? o número do cliente?
82	**Op**	=i:sso:, o número do cliente?
83	**Cl**	.. (h)é, qual o seu nome mesmo:?
84	**Op**	= Diane:, senhor?
85	**Cl**	= o: Diane:, me- me diga uma coisa? quanto tempo: tu acha: que
86		vão instalar isso pra mim, lá?
87	**Op**	.... amanhã:, senhor?
88	**Cl**	= amanhã a hora? que eu tenho que tá lá? não tenho que estar lá
89		[eu?
90	**Op**	[é: .. no caso:: .. nós não temos horário, seria dentro do horário
91		comercial, de oito às dezoito horas:?
92	**Cl**	.. então eu tenho que tá lá de oito à dezoito horas? eu tenho que tá
93		lá no: apartamento?
94	**Op**	...(h) não, no caso, como é prédio: novo: o senhor não não num:
95		há necessidade: .. mas é bom que esteja? porque qualquer: (h)é::
96		irregularidade ele- que ele apontar, ele- pa para:: é:: ele informar
97		ao senhor:?
98	**Cl**	= (h) porque o apartamento ele não tem nada?, lógico?.. ele tem só
99		aquele: registrozinho: normal? que tá no local, lá?.. e::: você acha
100		que tem condições de ele ir pra lá de manhã:?
101	**Op**	.... aí senhor: eu não: teria: como: precisar: o- para o senhor [o
102		horário?
103	**Cl**	[não:- >mas por exemplo<,>se você se você - você vai passar <
104		pra lá: agora:, não vai, o pedido? pra pra ::? -
105	**Op**	eh :: - nós informamos via: sistema: =já foi informado: já?
106	**Cl**	= você acha: que: tem condições de ir pra lá amanhã de
107		manhã?
108	**Op**	.... amanhã:
109	**Cl**	= amanhã eu não trabalho, então?, fico lá no apartamento? (rindo
110		levemente em tom de gozação e crítica)
111	**Op**	.. é: senhor:, infelizmente nós não temos como: agendar: horário:
112		.... se o senhor desejar, o senhor pode deixar uma outra:
113		pessoa:?
114	**Cl**	= não, tudo bem? > mas o problema < é que:: que eu não tenho:
115		ninguém: que possa estar lá amanhã: cedo? =a parte - depois↑ de
116		de – onze: horas:, eu posso: ficar, à vontade:? ... [...che: chegar
117	**Op**	[ºcertoº?
118		antes das onze: da manhã: (como se falasse consigo mesmo) ..
119		será que tem: chance de chegar antes das onze : da manhã:?
120	**Op**	....é? no caso, seria:- de oito às dezoito?
121	**Cl**	°tudo bem°? (resignadamente) hhh: , °eu vou ver o que posso

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

122		fazer°? .. eu falto trabalho amanhã?, é o jeito?
123	**Op**	.. tá em todo caso:, já:: é:: - seria dessa forma, o senhor pagaria
124		uma : taxa de inscrição de cinqüenta reais. =já foi informado: ao
125		senhor:, né?
126	**Cl**	= já foi já?
127	**Op**	..e este – (confuso, se interrompe) deseja em duas vezes ou::?
128	**Cl**	= é: bota: em duas: vezes? [(incompreensível)
129	**Op**	[em duas: vezes:? =de vinte: e cinco:
130		e sessenta e oito.
131	**Cl**	.. ah?
132	**Op**	é, em duas vezes – daria- é:: duas de vinte e cinco e sessenta e
133		oito.
134	**Cl**	.. vinte e cinco reais e sessenta e oito centavos?
135	**Op**	= i:sso?
136	**Cl**	Tu::do: bem, então? =eu vou:: [>então eu vou<-
137	**Op**	[eu estou falando com quem?
138	**Cl**	=Paulo. = >quer meu nome todo<?
139	**Op**	...pois não?
140	**Cl**	.. Paulo: Henrique; Tansolin:
141	**Op**	(2,5) pois não, senhor Carlos? .. já está agendado para amanhã:
142	**Cl**	= então ta?, >então amanhã eu vou pra lá na parte da manhã
143		então?<
144	**Op**	...pois não?
145	**Cl**	= não dá nem pra dar uma andadinha na praia? que é longe? aí não
146		tem como me achar lá. .. bom, menina? por enquanto muito obrigado?
148	**Op**	=por nad[a a X agradece, tenha uma boa tarde?
149	**Cl**	[tchau::?

No que se refere aos estratagemas ardilosos, o cliente se utiliza das insinuações e dos mecanismos indutivos de persuasão que conduzem o interlocutor passo a passo a aceitar o ato em questão. Dentre outros, podemos ver um exemplo de insinuação quando, aproveitando uma deixa da operadora ao perguntar se "tem aparelho no local" (linha 65), o cliente insinua sua pressa em resolver o problema introduzindo, através de partícula adverbial (a palavra denotativa "inclusive"), um elemento narrativo onde aparece um personagem, um "engenheiro amigo seu" (linhas 69 a 71).

As ações que são postas em marcha pelos mecanismos indutivos também podem ser vistos como insinuações. Contudo, a seqüência dessas ações indica a presença desse estratagema específico, que busca cercar e conduzir o cliente aonde o cliente quer chegar. Toda a seqüência que vai da linha 85 a 119 é entremeada por perguntas e checagens que vão testando ou conduzindo a disponibilidade do operador para que lhe conceda seu intento. Ao fim da seqüência, o cliente acaba por se resignar com o uso das expressões "tudo bem" e

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

"é o jeito" (linhas 121 e 122).

O cliente se utiliza também das estratégias que buscam aproximação e contato informal. Por exemplo, ele pergunta pelo nome da operadora (linha 83), a chama por esse nome (linha 85) e ainda pela suposta expressão carinhosa "menina" (linhas 75 e 146).

Os trechos referentes às linhas 109 e 110 e 114 a 116 são exemplos de argumentação moral, sendo que o primeiro inclui a ironia e o riso. No que se refere à argumentação, ela é de tipo moral na medida em que, primeiro, ele reclama dos custos de ter que ficar esperando o técnico da empresa em horário indeterminado e, depois, na medida em que ele justifica e se escusa dessa reclamação, pois é um motivo de força maior o fato de ele não ter ninguém que possa esperar em seu lugar.

Vale acrescentar que o cliente impõe um estilo bem pessoal e informal de interação. Um estilo que chamaria de descontraído, alegre e simpático, qualidades com que se costuma caracterizar, por exemplo, o personagem tipo carioca. A propósito disso, vejam-se os trechos finais do atendimento (linhas 145 e 146).

Os exemplos abaixo se referem aos atendimentos 40 e 45. Neles, podemos apontar a existência de estratégias ligadas ao subentendidos, insinuações e humor, sem falarmos que o elemento contextual deslocado e sutil que caracterizam esses atos diz respeito a um aspecto moral na medida em que se refere a uma situação de necessidade ou de padecimento.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

Atendimento 40

(...)

15	**Op**	(10.0) bem senhora, após a assinatura da adesão:, tá:? ... apo -após a
16		aquisição do aparelho, a senhora teria um prazo de sete a dez dias
17		úteis para a instalação do mesmo: ... tá? =eu peço por gentileza
18		que a senhora aguarde, que eles estarão entrando em contato ... eh
19		através desse telefone que a senhora deixou:, noventa e sete sete
20		três, quatro cinco meia:, tá?, marcando assim a instalação do seu
21		aparelho:
22	**Cl**	.... tem↑ como você colocar uma observação aí, [pra alguma
23	**Op**	[pois não?
24	**Cl**	eh: eh: .. com relação à urgência?, porque eu estou sem aparelho:,
25		entendeu? e eu, eh .. eu preciso, né?, e é pro chuveiro:
27	**Op**	.. certo? em todo caso eu estarei colocando essa observação, senhora, e
28		encaminhando ao setor responsável:
29	**Cl**	= tá, me faz: essa: gentileza:?
30	**Op**	= pois não, senhora?

31	**Cl**	.. tá?
32	**Op**	... correto:
33	**Cl**	= obrigada:
34	**Op**	= por nada: a X é que agradece a ligação, a senhora tenha uma boa
35		tarde?
36	**Cl**	= tá, obrigada, igualmente:

No exemplo acima, a cliente quer uma ação da empresa e, numa estratégia de indiretividade, modaliza esse interesse através de um pedido que, por sua vez, tem a forma de uma pergunta onde a escolha da palavra "sugestão" (linhas 22 a 25) também parece sinalizar uma ação modalizadora. Reparemos que a elocução é toda segmentada, com poucos mecanismos de coesão sintática e com elementos de hesitação. As referências a situações de padecimento, portanto no campo da argumentação moral, são apenas sugestões que reclamam o trabalho inferencial de interpretação por parte da operadora ("entendeu?, e eu eh, eu preciso, né? e é pro chuveiro")

No exemplo abaixo, temos uma situação bem semelhante ao que ocorre no atendimento exemplificado acima. Contudo, existe uma diferença para a qual vale a pena chamar a atenção e que nos parece ligada ao que estamos chamando de simpatia. Trata-se de um pedido bem humorado.

Atendimento 45

(...)

67	**Op**	I:sso:, nesse caso eles vão entrar em contato com o senhor pra
68		lhe da:r as informações: ... em todo caso, o senhor gostaria de
69		executar o serviço?
70	**Cl**	.. é:, eu gostaria de- eu queria saber quanto- quanto vai ser também, né?
71		
72	**Op**	= certo: .... eles vão entrar em contato com o senhor. =eu peço por gentileza
73		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 frio, né?< (ri)
80	**Op**	= correto:, senhor? .. (entre-sorri) em todo caso, eles estarão entrando
81		em contato com o senhor. =eu peço por gentileza que o senhor
82		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 bom,
88		obrigado?

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA

O cliente pergunta pelo prazo de atendimento a seu interesse (linha 74) e, diante da resposta indeterminada da operadora, ele, como numa insinuação, sugere o seu padecimento por um subentendido acompanhado de riso (linha 78). A operadora interpreta essa insinuação como uma estratégia bem humorada e, portanto, entre-sorri também, mostrando que é simpática a esse modo de agir de seu interlocutor.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0014250/CA