

NOVAS TECNOLOGIAS, NOVOS
PADRÕES DE INTERAÇÃO: UM
ESTUDO DA FALA EM UMA CENTRAL
DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Maria do Carmo Leite de Oliveira
PUC-Rio
Begma Tavares Barbosa
CAP - UFJF

RESUMO

O presente artigo tem como foco o impacto dos recursos tecnológicos no desenvolvimento de novos padrões de interação. Com base num corpus constituído de gravações de atendimento em duas Centrais de Atendimento Telefônico brasileiras (*Call Center*), procuramos demonstrar que a orientação da fala dos participantes para a mediação tecnológica, em especial a do computador, produz um tipo de conversa distinto daqueles que caracterizam o modelo prototípico de interação e conversação. Os parâmetros interacionais investigados, como seqüências inseridas e pausas anunciadas, revelam o modo como o processo interacional é centrado na fala de apenas um participante (o atendente) e é construído pelo encaixe de duas interações: a mediada pelo telefone e a mediada pelo computador. Revelam também que o atendente, em seu duplo papel de animador e autor, produz um tipo de fala híbrida que mescla não só traços da fala espontânea e “scriptada”, como também das modalidades oral e escrita. O resultado é um modo de falar e interagir, por vezes, mecanizado e, portanto, distante do que costumamos caracterizar como fala humana.

Palavras-chave: interação em *Call Center*; organização seqüencial da conversa mediada, estrutura de participação, seqüência inserida em interações de *Call Center*.

1 INTRODUÇÃO

A “vez da interação”, ou *interactional turn*, vem, desde os anos setenta, iluminando algumas das complexas relações entre linguagem e interação social. Embora, como coloca Bradac (1999: 11), o que se entenda por “linguagem” e “interação social” seja diferente para diferentes tradições de pesquisa, o interesse pela interação tem evidenciado a crescente importância que vem sendo dada ao estudo, preferentemente multidiscipli-

nar, do comportamento humano – seja ele verbal ou não verbal, em interação face a face ou mediada e em contextos espontâneos ou institucionais.

Considerando-se que, com o advento da modernidade, práticas sociais vêm sendo radicalmente transformadas e o domínio das interações face a face foi sensivelmente abalado, uma questão relevante se coloca aos estudiosos da interação verbal: até que ponto as interações mediadas pela tecnologia sustentam os *insights* relativos aos contextos de comunicação face a face? Estudos como o de Katriel (1999:95) sobre o impacto da utilização do telefone celular sobre a noção de contexto sinalizam o que pode haver de inexplorado quando se consideram as novas práticas discursivas motivadas pela introdução cada vez mais crescente da tecnologia na vida cotidiana.

O problema merece maior discussão quando as novas práticas situam-se num contexto institucional. Como defende Arminem (2000), as interações institucionais, independente de serem formais ou informais, utilizam padrões genéricos da fala-na-interação. Logo o modo como esses padrões são sensíveis a conhecimentos de *background* do contexto, como a mediação tecnológica, podem também revelar usos característicos do *setting* institucional e da ideologia interacional que modela as ações dos participantes.

Um terreno fértil para a investigação dessas novas práticas discursivas num contexto institucional é o estudo da interação atendente e cliente, através de uma Central de Atendimento Telefônico (CAT), também nomeada na cultura brasileira como *Call Center*. Como já salientado por Oliveira (no prelo), esse novo modelo de atendimento, produto das inovações tecnológicas introduzidas na modernidade, veio alterar as práticas interacionais nas relações atendente-cliente. Até bem pouco tempo atrás, o modelo tradicional de atendimento oferecido pelas empresas se caracterizava por ser exclusivamente de *baixa tecnologia e alto contato*, isto é, pautava-se em relações entre participantes presentes num contexto situacional localizado. Esse conceito de atendimento implica: (i) uma troca verbal de natureza espontânea; (ii) a influência recíproca da fala dos participantes da interação sobre o que é dito; (iii) o compartilhamento por esses participantes do mesmo tempo e espaço da interação.

Mas uma das revoluções, introduzidas pela modernidade, foi o fim do domínio das relações de co-presença na vida social. Isso é explicado por Giddens (1991) como uma decorrência do esvaziamento dos conceitos de tempo e espaço. A padronização da mensuração do tempo com o relógio mecânico iniciou o processo de desvinculação do tempo do espaço. Do mesmo modo, a criação de mapas universais veio também tornar independente o espaço de qualquer cenário físico ou lugar particular. Um dos reflexos desse esvaziamento foi o incremento da prática de relações com pessoas ausentes, deslocadas de um contexto situacional determinado.

Nessas condições, tornou-se possível - e desejável para as organizações - a substituição do velho modelo de atendimento por conceitos de atendimento de *alta tecnologia e*

baixo contato, como a pioneira CAT. Integrando uma linha telefônica a um computador, essa ferramenta tecnológica pôde ampliar as possibilidades de conexão entre cliente e empresa, tornando o acesso interacional independente de restrições de tempo e lugar. Pôde também capacitar o atendente a dar informações ou realizar ações pedidas pelo cliente, disponibilizando um banco de dados com informações relativas à história e situação do cliente e procedimentos da empresa.

Deslocando as relações sociais de contextos localizados e os reinserindo em extensões indefinidas de tempo e espaço, a tecnologia utilizada por uma CAT, como defendemos aqui, veio também problematizar a aplicação de alguns conceitos relativos à fala na interação, como vistos em estudos de encontro face a face.

Nas seções que se seguem, pretendemos mostrar que a natureza da troca numa CAT é fortemente afetada pela integração dos dois recursos tecnológicos que fazem a mediação na interação. Essa integração produz um tipo especial de interação, que se constitui no encaixe de duas interações diferentes: uma explícita, entre o atendente e o cliente, através do telefone e outra implícita, entre o atendente e um participante virtual, o sistema informatizado, através do computador.

Com base num corpus gravado em áudio, com atendimentos em duas CATs brasileiras, apresentamos a seguir algumas regularidades do padrão interacional observado que evidenciam como a fala dos interactantes é sensível à especificidade do contexto, orientada para o encaixe das interações e afetada pelo controle exercido pela voz virtual do sistema informatizado, que emerge como um participante invisível da interação.

2. AS SEQÜÊNCIAS INSERIDAS E O A ORIENTAÇÃO PARA O ENCAIXE DAS INTERAÇÕES

Um dos traços de sensibilidade ao contexto exibido nas interações em foco é a ocorrência de um tipo peculiar de seqüência inserida na conversa entre atendente e cliente.

Hutchby e Wooffitt (1988), considerando a descrição proposta pela Análise da Conversação (AC), destacam o complexo trabalho inferencial envolvido na construção e organização de seqüências conversacionais. O mecanismo da adjacência implica o monitoramento cuidadoso das contribuições dos falantes: a todo momento sinalizam-se intenções e a interpretação de tais intenções. Da mesma forma, a quebra da adjacência pela inserção de outra seqüência de turnos é pista relevante a ser interpretada. A ocorrência de seqüências inseridas que alteram o fluxo da conversa é, portanto, monitorada pelos participantes de modo a que eles possam construir inferências, na maioria das vezes adequadas, a respeito da ausência da segunda parte de um par adjacente.

A quebra da adjacência por uma seqüência inserida promove alterações significativas na condução do tópico. Na conversação espontânea, a explicação para esse fenômeno

nar, do comportamento humano – seja ele verbal ou não verbal, em interação face a face ou mediada e em contextos espontâneos ou institucionais.

Considerando-se que, com o advento da modernidade, práticas sociais vêm sendo radicalmente transformadas e o domínio das interações face a face foi sensivelmente abalado, uma questão relevante se coloca aos estudiosos da interação verbal: até que ponto as interações mediadas pela tecnologia sustentam os *insights* relativos aos contextos de comunicação face a face? Estudos como o de Katriel (1999:95) sobre o impacto da utilização do telefone celular sobre a noção de contexto sinalizam o que pode haver de inexplorado quando se consideram as novas práticas discursivas motivadas pela introdução cada vez mais crescente da tecnologia na vida cotidiana.

O problema merece maior discussão quando as novas práticas situam-se num contexto institucional. Como defende Arminem (2000), as interações institucionais, independente de serem formais ou informais, utilizam padrões genéricos da fala-na-interação. Logo o modo como esses padrões são sensíveis a conhecimentos de *background* do contexto, como a mediação tecnológica, podem também revelar usos característicos do *setting* institucional e da ideologia interacional que modela as ações dos participantes.

Um terreno fértil para a investigação dessas novas práticas discursivas num contexto institucional é o estudo da interação atendente e cliente, através de uma Central de Atendimento Telefônico (CAT), também nomeada na cultura brasileira como *Call Center*. Como já salientado por Oliveira (no prelo), esse novo modelo de atendimento, produto das inovações tecnológicas introduzidas na modernidade, veio alterar as práticas interacionais nas relações atendente-cliente. Até bem pouco tempo atrás, o modelo tradicional de atendimento oferecido pelas empresas se caracterizava por ser exclusivamente de *baixa tecnologia e alto contato*, isto é, pautava-se em relações entre participantes presentes num contexto situacional localizado. Esse conceito de atendimento implica: (i) uma troca verbal de natureza espontânea; (ii) a influência recíproca da fala dos participantes da interação sobre o que é dito; (iii) o compartilhamento por esses participantes do mesmo tempo e espaço da interação.

Mas uma das revoluções, introduzidas pela modernidade, foi o fim do domínio das relações de co-presença na vida social. Isso é explicado por Giddens (1991) como uma decorrência do esvaziamento dos conceitos de tempo e espaço. A padronização da mensuração do tempo com o relógio mecânico iniciou o processo de desvinculação do tempo do espaço. Do mesmo modo, a criação de mapas universais veio também tornar independente o espaço de qualquer cenário físico ou lugar particular. Um dos reflexos desse esvaziamento foi o incremento da prática de relações com pessoas ausentes, deslocadas de um contexto situacional determinado.

Nessas condições, tornou-se possível - e desejável para as organizações - a substituição do velho modelo de atendimento por conceitos de atendimento de *alta tecnologia e*

baixo contato, como a pioneira CAT. Integrando uma linha telefônica a um computador, essa ferramenta tecnológica pôde ampliar as possibilidades de conexão entre cliente e empresa, tornando o acesso interacional independente de restrições de tempo e lugar. Pôde também capacitar o atendente a dar informações ou realizar ações pedidas pelo cliente, disponibilizando um banco de dados com informações relativas à história e situação do cliente e procedimentos da empresa.

Deslocando as relações sociais de contextos localizados e os reinserindo em extensões indefinidas de tempo e espaço, a tecnologia utilizada por uma CAT, como defendemos aqui, veio também problematizar a aplicação de alguns conceitos relativos à fala na interação, como vistos em estudos de encontro face a face.

Nas seções que se seguem, pretendemos mostrar que a natureza da troca numa CAT é fortemente afetada pela integração dos dois recursos tecnológicos que fazem a mediação na interação. Essa integração produz um tipo especial de interação, que se constitui no encaixe de duas interações diferentes: uma explícita, entre o atendente e o cliente, através do telefone e outra implícita, entre o atendente e um participante virtual, o sistema informatizado, através do computador.

Com base num corpus gravado em áudio, com atendimentos em duas CATs brasileiras, apresentamos a seguir algumas regularidades do padrão interacional observado que evidenciam como a fala dos interactantes é sensível à especificidade do contexto, orientada para o encaixe das interações e afetada pelo controle exercido pela voz virtual do sistema informatizado, que emerge como um participante invisível da interação.

2. AS SEQÜÊNCIAS INSERIDAS E O A ORIENTAÇÃO PARA O ENCAIXE DAS INTERAÇÕES

Um dos traços de sensibilidade ao contexto exibido nas interações em foco é a ocorrência de um tipo peculiar de seqüência inserida na conversa entre atendente e cliente.

Hutchby e Wooffitt (1988), considerando a descrição proposta pela Análise da Conversação (AC), destacam o complexo trabalho inferencial envolvido na construção e organização de seqüências conversacionais. O mecanismo da adjacência implica o monitoramento cuidadoso das contribuições dos falantes: a todo momento sinalizam-se intenções e a interpretação de tais intenções. Da mesma forma, a quebra da adjacência pela inserção de outra seqüência de turnos é pista relevante a ser interpretada. A ocorrência de seqüências inseridas que alteram o fluxo da conversa é, portanto, monitorada pelos participantes de modo a que eles possam construir inferências, na maioria das vezes adequadas, a respeito da ausência da segunda parte de um par adjacente.

A quebra da adjacência por uma seqüência inserida promove alterações significativas na condução do tópico. Na conversação espontânea, a explicação para esse fenômeno

tem sido geralmente relacionada a fatores diretamente associados ao tópic conversacional. Muitas vezes o andamento da seqüência conversacional está condicionado a esclarecimentos sobre o que está sendo colocado. Há também inserções decorrentes de associações tópicas ou mesmo de desvios manipulativos. De qualquer forma, é possível notar que a introdução de uma seqüência inserida é, geralmente, motivada pela contribuição do turno que a antecede.

O mesmo não se poderia dizer dos contextos de fala que aqui analisamos, os quais exibem um tipo de inserção de turnos de funcionamento peculiar, como podemos ver no exemplo a seguir:

(1)

- 1 Simone (incompreensível) meu nome é Simone, boa tarde.
(Atendente)
2 Maria Boa tarde.
(cliente) O minha filha é a respeito de uma conta a ser paga no Bradesco (incompreensível) eu não to sabendo mais.
3 Simone Número da matrícula da carteira X SAÚDE?

O pequeno fragmento acima é suficiente para demonstrar o caráter específico da seqüência que se insere na conversa, por iniciativa da atendente, a partir do turno 3. Uma primeira característica importante dessas seqüências e que parece distingui-las daquelas descritas pela AC é o fato de sua ocorrência não encontrar motivação na contribuição imediata do interlocutor. Na verdade, tal ocorrência está relacionada a um procedimento previsto no “*script*” do atendente, uma das ferramentas utilizadas pelas empresas para assegurar a qualidade do atendimento, seja na sua dimensão técnica, seja na sua dimensão humana.

Originada na proposta de Schank e Abelson (1977:62), a noção de *script* cognitivo em marketing de serviços, de acordo com Silva (1997), corresponde a uma representação mental de uma interação, organizada em seqüências de atividades ou eventos que caracterizam a produção do serviço, incluindo os comportamentos esperados para o consumidor e para o servidor. Nas críticas aceitas pelo autor ao uso do *script* e do treinamento, podemos identificar pontos que caracterizam distorções no processo interativo, como a mecanização e a ênfase na fala do atendente, o que leva à supressão da espontaneidade na conversa e do foco na interação com o cliente

O controle da interação por um “*script* de atendimento” explica outros dos traços das seqüências inseridas que emergem na atividade conversacional de uma CAT, traços que evidenciam o distanciamento dessa modalidade de fala dos padrões da interação sem mediação. Podemos ainda dizer dessas seqüências que:

- i) são pré-planejadas e, portanto, motivadas por fatores que não podem ser associados às contribuições imediatas dos participantes da interação;
- ii) constituem-se exclusivamente de perguntas e respostas pré-fixadas;
- iii) sua introdução é prerrogativa de um único participante, o atendente;
- iv) ocorrem em momentos específicos da interação, compondo procedimentos relevantes segundo a agenda de atendimento;
- v) exibem uma aparente ruptura com o tópico em andamento;
- vi) não são facilmente interpretadas em sua função por todos os participantes-clientes.

A inserção dessas seqüências ocorre, especialmente, em dois momentos particulares: no cumprimento do “protocolo de identificação do cliente” (principalmente) e nos “encaminhamentos de serviços solicitados”. No primeiro caso, as seqüências ocorrem logo no início dos eventos; o protocolo de identificação ratifica o interlocutor da empresa como cliente e, conseqüentemente, ratifica sua fala. No segundo caso, o atendente recolhe informações para que possa efetivar os serviços solicitados. As duas ocorrências expõem outro importante aspecto desse tipo de interação mediada: o “sistema de dados” pedindo ou dando informações” que condiciona ou executa o serviço de atendimento. O fragmento, a seguir, ilustra uma dessas ocorrências:

(2)

- 1- Lílian XGás Lílian bom dia
(atendente) (ligação interrompida)
2- Márcia Campanha com muito gás. Márcia Oliveira Bom dia.
(atendente)
3- Cliente Ah, bom dia. **Eu marquei ainda pouco uma visita pra instalação, eu tenho o número do cliente é que eu queria saber se é possível remarcar.**
4- Márcia Qual o número do cliente?
5- Cliente É sete um quatro três zero oito.
6- Márcia Só um minuto. (31 seg.) Está no nome de quem senhora?
7- Cliente Pedro Henrique da Silva.
8- Márcia Qual foi a sua solicitação?
9- Cliente **Eu pedi uma nova visita pra instalação.** Foi marcado pra amanhã, mas eu agora fiquei sabendo que a pessoa que vai receber tá com algum problema pra amanhã. **Se é possível vir na sexta.**
10- Márcia (13 seg.) A senhora fez essa solicitação hoje?

O turno 3 exhibe um pedido. Na seqüência, temos uma pergunta da atendente que rompe com a adjacência, introduzindo o protocolo de identificação do cliente. A seqüência inserida que dá conta do protocolo ocupa os turnos de 4 a 7. Cumprido esse

sub-procedimento, a cliente é levada a repetir seu pedido no turno 9, como se não o tivesse feito, ou como se seu pedido não tivesse sido ouvido.

Estamos aqui tratando de um tipo de “conversa” de caráter altamente regulado, e a observação dos sub-procedimentos que a organizam nos permite melhor compreender a natureza das trocas verbais. No caso das seqüências inseridas que incidem nesses eventos, podemos perceber claramente que a motivação para sua introdução não advém das contribuições oriundas da interação entre atendente e cliente, o que sinaliza a existência, conforme vimos argumentando, de uma outra interação encaixada na interação em curso. Esse outro *frame* interativo tem o poder de reenquadrar a conversa entre atendente e cliente, incluindo na interação a voz virtual do sistema que pede e checka informações relevantes, condicionadoras do atendimento, segundo prescrição da burocracia institucional.

Outro fragmento, transcrito, a seguir, aponta para: i) os tipos de perguntas característicos desses seqüências; ii) o realinhamento dos participantes operado pela introdução da voz do sistema na conversa.

(3)

- 1- Vanda X-Gás Vanda bom dia.
(fica em silêncio durante 13 seg.)
(entra gravação de 21 seg.)
Xgás Vanda bom dia.
- 2- Ana Lurdes Oi, Vanda. Bom dia. Você pode me dar uma informação?
- 3- Vanda Pois não.
- 4- Ana Lurdes Nós recebemos uma carta que consta débito de pagamento, e a gente realmente não está encontrando a conta.
- 5- Vanda Vou verificar pra senhora. Qual o número do cliente que consta no-?
- 6- Ana Lurdes Zero dois dois.
- 7- Vanda Sim.
- 8- Ana Lurdes Onze.
- 9- Vanda Sim.
- 10- Ana Lurdes Zero um nove.
- 11- Vanda Está em nome de quem senhora a conta?
- 12- Ana Maria Ana Maria [de Souza Neves]
- 13- Vanda [de Souza Neves]. Senhora, realmente consta aqui em aberto conta referente ao mês de abril e de maio. A senhora não tendo, no caso, éh:: a conta. A senhora pode pedir uma segunda via em qualquer uma agência da XGás mais próxima da senhora.

O exemplo mostra dois tipos de perguntas. A primeira delas, no turno 5, é a que pede de fato uma informação desconhecida pelo atendente. A cliente expõe seu pedido de informação no turno 4: quer saber que conta sua consta em débito. Antes de oferecer a resposta, a atendente anuncia o adiamento do turno sinalizando a passagem para a interação com o sistema (“vou verificar”) e inserindo o protocolo de identificação do cliente (T5 a 10), a exemplo do que acontece no fragmento anterior.

Antes de retornar ao tópico, uma nova seqüência é inserida no turno 11, através de um outro tipo padrão de pergunta – a que pede informações conhecidas pela atendente. Diferentemente da pergunta-exame, esse tipo de pergunta não pretende avaliar os conhecimentos do cliente, mas, sim, verificar a veracidade da fala do cliente, o que faz emergir – mais uma vez – a voz do participante virtual que controla a interação.

É ainda a inserção dessa voz que promove o realinhamento dos participantes da interação como mostra a fala sobreposta no turno 13. Nesse turno, a atendente oferece uma contribuição para a finalização do turno 12 através da qual reconhece a interlocutora como “cliente”. Sabemos, no entanto, que esse reconhecimento é feito por um sistema de dados que atua na interação a partir da voz do atendente. Então, podemos dizer que a sobreposição de vozes em T12/13 alinha três vozes e não apenas duas, as vozes de atendente (que recebe a informação do sistema e apenas a reproduz), a do cliente e a “voz do sistema”.

3. AS PAUSAS ANUNCIADAS E A ORIENTAÇÃO PARA O ENCAIXE DAS INTERAÇÕES

As pausas são reconhecidas como um fator decisivo na organização do texto conversacional. Uma de suas funções em conversações informais é propiciar a mudança de turno. No caso das pausas sintáticas, elas podem servir para delimitar ou separar unidades comunicativas. No caso das não-sintáticas, elas podem estar a serviço do planejamento verbal, tendo, portanto, uma motivação sobretudo cognitiva (cf. Marcuschi, 1991).

Na conversação estudada, as pausas apresentam traços também peculiares ao tipo de interação duplamente mediada que ali se observa. Geralmente, elas são anunciadas verbalmente por pedidos de tempo – mas sem sobreposições de fala – e têm como função sinalizar a mudança da interação do atendente com o cliente, para a interação do atendente com o sistema, como ilustra o exemplo a seguir:

(4)

- 1- Solange Qual o nome dela?
2- Letícia É Zenira
3- Solange **Só um minutinho.** (22 seg.)
O pagamento de dona Zenira do mês de maio e de junho está em aberto.
4- Letícia Falta pagar ainda?
5- Solange Maio e junho, tá?

Diferentemente também da conversação espontânea, a pausa na interação estudada indica a esfera do procedimento burocrático e não do planejamento cognitivo. É a consulta ao sistema que habilita o atendente a dar informações ou a realizar as ações pedidas, em conformidade com o que o que está armazenado no banco de dados.

No exemplo que se segue, vemos que tanto a verificação da probidade moral do cliente, introduzida pela seqüência inserida, quanto a pausa que interrompe a interação em curso vêm anunciadas explicitamente, como mostra a fala negritada:

(5)

- 1- Fábria O senhor já deu entrada no reembolso?
2- Amilton Já,
Foi tempo já
3- Fábria Oi?
4- Amilton Dia dezessete de abril.
5- Fábria **Deixa eu confirmar isso,**
O senhor aguarda um momento por favor senhor Amilton
6- Amilton Aguardo,

Além do anúncio da pausa, recursos não- verbais, como o barulho da digitação, podem também sinalizar o encaixe das interações, como no exemplo que se segue:

(6)

- 1- Renata **Î**Não° não.
É esse valor que eu dei pra senhora que será cobrado, tá.
2- Maria Joana Ta ok.
3- Renata Porque no caso só vai entrar uma multa só um instante, (3s.)
Só um instantinho, (8s.)(barulho de digitação)
Só entrará uma multa de setenta e nove centavos.
4- Maria Joana Setenta e nove.

A regularidade de pausas verbais e não verbais revela que o controle da interação é feito pela voz virtual do sistema. É ela que habilita o atendente a realizar a tarefa e que define os limites de sua atuação, como explicitado em (7):

(7)

- 1-Dimas eh v. podia verificar pa mim se tá tudo certinho no medicamento?
(cliente)
2-Deise Olha posso verificar o que esta no sistema tá? A informação que a gente tem é baseado no que no que há em tela tá.
(atendente) Qualquer informação ma mai mais detalhada só mesmo vindo a gerência, tá bom?

É também a voz do sistema que define a única realidade válida para o atendente, o que implica novamente a exigência de comprovação pelo cliente da veracidade da sua fala, como ilustra o exemplo a seguir:

(8)

- 1- Renata Consta no nosso sistema que o mês de abril que venceu no dia sete de maio ele não foi pago.
2- Paulo Já foi pago sim.
3- Renata Olha, até o momento não consta esse pagamento. Eu oriento que o senhor passe um fax.

4. OS PAPÉIS DE FALANTE DO ATENDENTE E A ORIENTAÇÃO PARA O ENCAIXE

Como vimos, o sistema “fala” através do atendente. Por isso, outro dado que tomaremos para ilustrar a orientação dos participantes para as especificidades do contexto é o duplo papel de falante do atendente, como animador e autor.

Os conceitos de animador, autor e responsável pela produção da fala foram propostos por Goffman ([1979]1998) e procuram dar conta da complexidade que caracteriza a atuação de “falante” quando se consideram as várias situações sociais em que a fala pode ocorrer. O termo “falante” é comumente usado para remeter a situações de produção da fala nas quais o “falante” é, ao mesmo tempo, animador, autor e responsável pela própria fala. No entanto, há inúmeras outras situações em que esse tipo de atuação se altera significativamente sem que se disponha de novas categorias de abordagem. Por exemplo, tratamos como “falante” alguém que num palco (ou numa tribuna) reproduz ou “anima” o discurso de outrem. Uma CAT é um contexto particularmente fértil para análise dos desdobramentos que a categoria falante pode sofrer tendo em vista, sobretudo, a natureza “scriptada” da fala do atendente nesse tipo de interação.

Uma boa “atuação” como atendente exige que a atividade de produção da fala se conforme a um “*script* de atendimento” que, como foi colocado, regula a interação prevenindo tanto as ações a serem realizadas quanto os comportamentos dos interactantes. Pode-se observar o comportamento automatizado do atendente em suas ações, seja nos atos rituais de abertura e fechamento do encontro, seja nas tarefas envolvidas no atendimento, como as de pedir ou dar informações ao cliente. Essa padronização da fala, vista como uma extensão do taylorismo (cf. Segnini, 1999; ap. Zarifian, 2001), coloca o falante-atendente preponderantemente no papel de falante animador, o que significa dizer que dificilmente esse falante irá se apresentar como responsável pela própria fala. Nessa condição, o atendente passa a ser um participante da interação desprovido de sua subjetividade (cf. Zarifian, 2001:156) e, como tal, uma entidade fictícia, padronizada e estática. O fragmento a seguir exemplifica um comportamento verbal bem treinado pelo “*script* de atendimento”:

(9)

- 1- Pedro (atendente) XGás. Pedro Bom dia.
 2- Maria (Cliente) Bom dia Pedro. Por favor, pra pessoa instalar o medidor, vocês eh trabalham ao Sábado?
 3- Pedro **Instalação é de segunda à sexta, senhora.**
 4- Maria De segunda à sexta, e qual é o horário?
 5- Pedro **Atendimento para colocação de medidor (+) entre oito e dezoito horas.**
 6- Maria Tá. E e e é não tem como se eu pedir pra ele chegar a partir das dez?
 7- Pedro Não, [senhora.
 8- Maria [Não tem como deixar algum aviso ou não?
 9- Pedro **Atendimento é programado pelo computador.**
 10- Maria Ah, tá. E pra eu pra pessoa ir na sexta, teria que ligar até quando?
 11- Pedro Sexta-feira?
 12- Maria Isso.

Veja-se que a cliente inicia a interação cumprimentando seu interlocutor, dirigindo-se a ele pelo nome: “*Bom dia Pedro*”. O atendente, por sua vez, formula respostas curtas aos pedidos de informação a ele dirigidos. A informação é oferecida parceladamente, buscada passo a passo pela cliente. Mas o que chama a atenção na fala do atendente é a construção de enunciados nominalizados, bastante sintéticos (observe-se a elipse verbal no turno 5, a exclusão de artigos nos três turnos destacados), marcados por uma entonação particular característica de uma fala mecanizada.

Tem-se em (9) um tipo de falante animador que repete informações - provavelmente já memorizadas - disponibilizadas no “*script* de atendimento”. Uma outra modalidade de animação da fala nesses contextos exhibe o atendente como leitor de informações ora exibidas na tela do computador – como o que acontece quando se introduzem procedimentos de identificação do cliente ou de checagem de informações – ora disponibilizadas em material escrito acessível

Interessa-nos particularmente neste trabalho a *performance* verbal decorrente da emergência, na interação entre atendente e cliente, de outra interação: aquela que põe em cena um participante virtual – o sistema informatizado que interage com o atendente. Orientar a produção da fala para o encaixe das interações exige do atendente uma atuação como animador e autor. Atribuir o status de autor a um falante animador significa considerar que mesmo situações de animação da fala de outrem, envolvem uma atividade criativa dirigida ao contexto em que a fala é reproduzida. Padrões entoacionais são um bom exemplo do que estamos chamando de autoria em situações de animação da fala.

Em atendimentos numa CAT, a interação simultânea com o cliente, via telefone, e com o sistema de dados, via computador, motiva uma modalidade de fala bastante particular, como ilustram os fragmentos a seguir:

(10)

- 13- Valter (atendente) (2 min. 20 seg.) Senhora, foi feita a verificação no dia vinte e nove.
 14- Telma (cliente) Sim.
 15- Valter **E está confirmando. A sua conta está correta. A leitura foi de quarenta metros cúbicos no dia vinte e nove. A leitura no dia vinte estava em trinta.**
 16- Telma Ahnhã (positivamente)
 17- Valter **Está confirmando. (?) é que a primeira conta da senhora foi o período de consumo que foi marcado senhora foi de cinco dias. O medidor foi instalado no dia quinze de sete dias e a leitura foi feita no dia vinte e dois. Por isso que foi apenas de três metros cúbicos.**

A fala negritada nos três turnos registra a formulação de uma resposta a um pedido de informação do cliente que deseja explicações sobre o alto valor de sua conta. A construção dessa resposta inclui, entre outras, uma atividade de leitura das informações armazenadas no computador: registro de consumo, datas relativas à leitura efetuada pela empresa e datas de pagamento de contas. Atuando primeiramente como leitor, a partir da interação com o sistema de dados, o atendente formula sua fala.

Situação diversa pode ser observada no fragmento a seguir. Nele o atendente é, antes de tudo, um leitor. A fala dirigida ao cliente emerge de uma atividade de leitura; o falante lê quase tudo aquilo que fala.

(11)

- 1- Fábria Jonas Franco dos Reis?
2- Jonas É.
3- Fábria Seu endereço senhor é rua Assis Ca- Gonçalves quinze, Centro Canavieras, Bahia.
4- Jonas Ah tá bom.
5- Fábria Tá certo?
6- Jonas Confirmei, Tá
7- Fábria Seu cep é quarenta e cinco oitocentos e sessenta novecentos e setenta?
8- Jonas É verdade.

A tarefa do atendente em (11), segundo prescrição da agenda institucional, é a identificação, a partir dos dados registrados no computador, do seu interlocutor como cliente. Essa checagem promove o encaixe de duas interações e leva o atendente a atuar simultaneamente no papel de quem lê e no papel de quem formula perguntas de verificação. Esses casos constituem regra nos atendimentos analisados e exibem um tipo de atividade de produção da fala bastante peculiar, sensível ao contexto: o atendente, lendo em voz alta, transforma em fala o que lê valendo-se do padrão entoacional de pergunta. Outra manifestação desse duplo papel de animador e autor é a utilização de *tag questions*, na mesma atividade de fala:

(12)

- 1- Décio (cliente) porque foi entregue no dia 25, correto
2- Simone (atendente) correto. Deixa eu olhar aqui mais uma vez pra não ter erro.
3- Décio Tudo bem.
4- Simone 25 de julho de junho, 25 de junho previsão para 26 de julho, tá?

O último turno do atendente evidencia a orientação da sua fala para as duas interações encaixadas: a implícita, lendo o que o banco de dados lhe informa; a explícita, interagindo com o cliente através de uma *tag*, que atualiza a interação telefônica.

5. CONCLUSÃO

O estudo da fala-na-interação, no contexto de uma CAT, exhibe não apenas novas práticas de atendimento a cliente, mas também a modelagem e a remodelagem das relações sociais dos participantes e das práticas discursivas colocadas em ação, como resultado do suporte de novas tecnologias. Nesse sentido, mais do que colocar em confronto interações mundanas e institucionais, o estudo revela um novo padrão de interação, fortemente afetado pela orientação dos participantes para a mediação tecnológica do encontro.

Através da investigação de alguns parâmetros interacionais relacionados à organização de seqüências e ao uso de marcadores conversacionais, observou-se que, no novo padrão, o processo interacional é centrado na fala de apenas um participante – o atendente – e resulta do encaixe e duas interações: a mediada pelo telefone e a mediada pelo computador.

O elemento de ligação das duas interações é o atendente. É ele que introduz, através de seqüências inseridas, a rotina burocrática que faz emergir a voz virtual do sistema, como um terceiro participante na conversa e não como um participante de uma conversa paralela. É o sistema informatizado que legitima o que é dito e o que pode ou não ser atendido. Anunciando ou não a tomada de turno dessa voz, o atendente passa de uma interação com o cliente a uma interação com o computador e, novamente, com o cliente. Nessa condição, a fala do atendente conjuga traços de uma fala espontânea com traços de uma fala de ventríloquo, produzindo também uma modalidade linguística híbrida, que mescla o oral e o escrito de um modo peculiar.

Os parâmetros interacionais investigados, como seqüências inseridas, pausa anunciada, ilustram, por um lado, especificações de procedimentos de fala que explicam como a atividade profissional é gerenciada. Por outro lado, ilustram esse novo padrão que não considera a dinamicidade contextual, uma vez que é governado por um *script* previamente estabelecido que ignora muitas das contribuições do cliente.

As seqüências inseridas suspendem a relevância local do que o cliente diz, ignoram seus sentimentos, adiam e condicionam a realização de seus desejos, como se a fala do outro não fosse relevante para a interação. As pausas anunciadas interrompem a conversa com frequência e duração atípica e provocam falas mecânicas do atendente que limitam a expressão da sua subjetividade e, ao mesmo tempo, negam a existência de um cliente como pessoa única.

No nível da fala-na-interação, o estudo da conversa através de uma CAT revela, portanto, mais do que a reconfiguração dos parâmetros contextuais de tempo e espaço. Todo o processo interativo é afetado pelo impacto dos recursos tecnológicos que, além de mediar a interação, contribuem para uma prática de atendimento impessoal e

alienante, assim como para um modo de falar e interagir, por vezes, mecanizado e, portanto, distante do que costumamos caracterizar como fala humana.

Referências bibliográficas

- Arminen, I. (2000). On the context sensitivity of institutional interaction. *Discourse and Society*, vol.11, nº4, p. 435-458.
- Bradac, J. J. (1999). Language, ... and social interaction, ...: nature abhors uniformity. *Research on Language and Social Interaction*, 32(1&2), 11-20.
- Giddens, A. (1990). *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: UNESP.
- Goffman, E. ([1979]1998). Footing. In: Ribeiro & Garcez (orgs.). *Sociolinguística interacional*. Porto Alegre: Age. p. 70 - 97. [*Semiotica*, 25:1-29]
- Hutchby e Wooffitt. (1998). *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Katriel, T. (1999). Rethinking the terms of social interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 32(1&2), p.95-101.
- Marcuschi, L. A. (1991). *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática.
- Oliveira, M. do C. L. (no prelo). Language, technology and modernity. A study in interaction on a Call Center. In: *Discourse, Communications and the Enterprise*, University of Lisbon, Lisboa.
- Segnini, L. (1999). Relação de gênero e racionalização do trabalho em serviços. *Seminário "Trabalho e produtividade no terciário"*. São Paulo: USP (inédito)
- Schank, R. & Abelson, R. (1977). *Scripts, plans, goals, and understanding: an inquiry into human knowledge structures*. Hillsdale, N.Y.: Lawrence Erlbaum.
- Silva, R C F da. (1997). Avaliação da qualidade do serviço telefônico privativo da Petrobrás conforme percebido pelos usuários lotados no edifício da seda da empresa. Rio de Janeiro: PUC-Rio. (Dissertação de Mestrado).
- Zarifian, P. (2001). Comunicação e Subjetividade nas Organizações. In: Davel, E. e Vergara, S. *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas. p.149-170.