

3. Pressupostos metodológicos

Este capítulo tem dois objetivos: o primeiro é descrever o material utilizado para este estudo, considerando o universo da pesquisa, sua coleta e organização; o segundo, os procedimentos de análise, seguido da apresentação da ferramenta computacional utilizada para esta investigação.

As “conversas” ao telefone utilizadas nesta pesquisa originam-se de trocas entre *atendentes* de uma empresa brasileira de serviços de saúde e *clientes*, os quais buscam este tipo de atendimento para obter esclarecimentos e solucionar problemas.

No caso da Central de Atendimento Telefônico (CAT) investigada, cabe ressaltar que os operadores do tele-atendimento não fazem vendas de planos de saúde, nem tampouco atendem questões relativas a atendimento clínico. A empresa realiza este serviço apenas para chamadas que encaminham pedidos de informação, registro de solicitação e execução de ações. Para tal função dos atendentes, os mesmos são submetidos a um treinamento que engloba a postura adequada a um atendente, informações sobre o vocabulário a ser utilizado durante as chamadas e recomendações para lidar com clientes específicos.⁴

Caracterizados por uma produção de fala modelada por um *script* cujo papel é o de controlar a interação atendente-cliente, os atendimentos telefônicos deste modelo de CAT ainda incluem um sistema de mediação tecnológica, intercambiada pela presença integrada do telefone e do computador, fato este que torna o processo interativo objetivo e cristalizado. Aos atendentes, cabe a tarefa única e exclusiva de cumprir os cinco sub-procedimentos que compõem a macro-organização desta rede de serviços (vide capítulo 4 desta pesquisa).

E é a partir desse cenário burocratizado, então, que essa pesquisa estuda a expressão do “eu” na fala do atendente, como ocorrência da manifestação da subjetividade deste participante na produção de linguagem efetivada nos atendimentos.

3.1 Seleção e coleta de dados

Produzidos por atendentes de ambos os sexos, foi reunido como *corpus* o seguinte material: (i) 33 atendimentos gravados em áudio, transcritos, os quais são

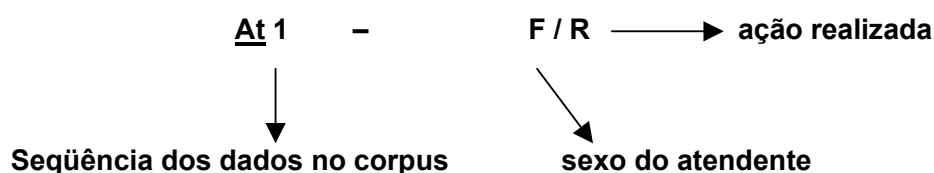
⁴ cf.: *Diretrizes para a atividade de atendimento*, anexo II desta pesquisa

parte do projeto “*Alta tecnologia e trabalho: um estudo da interação atendente-cliente em uma central de atendimento telefônico*”, desenvolvido pelo Departamento de Letras da PUC-RJ⁵ (anexo I) e (ii) um material paralelo referente ao treinamento dos atendentes (anexo II).

Constituído o *corpus*, os passos de organização dos dados seguiram um padrão de procedimentos que ficou assim distribuído:

todos os atendimentos (anexo I) foram informatizados, primeiramente, em formato documento (*.doc)

logo após, com o objetivo de estabelecer as tarefas do atendente, os dados coletados foram classificados segundo os seguintes critérios de abreviatura: (i) ordem numérica seqüencial e crescente de disposição no banco de dados – de At 1 a At 33, em que At significa atendimento; (ii) sexo do atendente – F (feminino) ou M (masculino) e (iii) origem do atendimento – R, para reclamação, I para pedido de informação, S para serviço solicitado pelo cliente, marcando assim todos os atendimentos, conforme explicitado abaixo:



Isto posto, segue-se os procedimentos para a análise.

3.2 Procedimentos de análise

Esta pesquisa contou, inicialmente, com o uso de um programa computacional de análise lexical: o *MonoConc Pro* (Barlow, 1999).

O *MonoConc Pro* (versão 1.0) é um *software* para fins de pesquisa em salas de aula ou laboratórios, que possui diversas ferramentas. Nesta pesquisa, foi utilizada a ferramenta de concordância, que permite extrair uma ou mais palavras de um *corpus* a partir de seu contexto de ocorrência, anteriormente definido pelo usuário. Funcionando em plataforma *Windows*, o *corpus* foi previamente informatizado em formato texto simples (*.txt), pré-requisito do programa e, a partir daí, foi realizada a busca pelas marcas de pronome de 1ª pessoa do singular em

⁵ cf. Bastos, Lílilana C. , Oliveira, M. do Carmo L., e Pereira, Maria das G. D.

todos os contextos, priorizando-se aquelas da fala dos atendentes, foco desta pesquisa, em detrimento da dos clientes. Após definido o campo de atuação do programa, verificou-se as ocorrências do pronome “*eu*” quanto à frequência que aparecem no *corpus*, seguido de índices e gráficos demonstrativos.

Em uma análise qualitativa, após a pesquisa computacional, dois aspectos foram considerados:

(a) a estruturação do sub-procedimento “*atendimento propriamente dito*”⁶, com o intuito de organizar as tarefas do falante-atendente

(b) o papel que o falante assume enquanto “*representante da empresa*”⁷

A observância desses aspectos permitiu a análise mais detalhada do uso da língua inserida nas especificidades de contexto desta investigação. Esta parte da análise contou com um processo de seleção manual e de observação comparativa entre os contextos já separados. Com a categorização das tarefas de atendimento, foi possível, em primeiro lugar, classificar os grupos verbais selecionados em *processos*, de acordo com o *sistema de transitividade* estabelecido por Halliday (1994); em seguida, através dos operadores verbais *temporais* e *modais* marcados nos mesmos contextos de fala, identificou-se a atitude do falante diante da realidade, para por fim, caracterizar seu real papel enquanto produtor do discurso.

Terminada a exposição dos procedimentos metodológicos, segue, em primeiro lugar, um capítulo de contextualização da pesquisa, acompanhado, logo após, pela discussão dos resultados.

⁶ vide capítulo 4 desta pesquisa

⁷ cf.: *Diretrizes para a atividade de atendimento*, anexo II desta pesquisa, p.5