

1 Introdução

O presente estudo¹ é motivado pela necessidade de se investigar a fala em novos contextos interativos, diversos daqueles que comportam uma forma de comunicação tradicional (Gumperz, 1997; Sarangi & Roberts, 1999). Temos como objeto uma prática discursiva resultante de um modo de interação social relativamente recente na sociedade contemporânea: o atendimento a clientes realizado através de uma Central de Atendimento Telefônico (CAT), também nomeada na cultura brasileira como *Call Center*. Segundo Silva *et al.* (2002), os *Call Centers* representam um dos investimentos que mais têm se popularizado como forma de disponibilizar para o cliente um canal facilitador de contato com a organização.

Os atendimentos que compõem nosso *corpus* de dados realizaram-se na CAT de uma companhia aérea brasileira de grande porte. O trabalho do agente de reservas dessa CAT diz respeito a um atendimento através de tecnologia especializada, integrando uma linha telefônica, um computador e um *software*. Esse agente, ao realizar seu trabalho, lida simultaneamente com um cliente, uma aparelhagem de telefonia sofisticada e uma tela de computador (com letras, números, quadros, tabelas).

Com essa forma de atendimento inovadora, a empresa amplia as possibilidades de conexão com seus clientes, incrementando a prática de relações à distância. Há a disponibilização de um banco de dados com informações sobre a situação desses clientes e sobre procedimentos da empresa que capacitam o prestador de serviço a oferecer informações e/ou realizar tarefas solicitadas. Esse modelo de atendimento a clientes, de alta tecnologia e menor contato entre os participantes, pode ser tratado como um substituto de um modelo tradicional de atendimento face a face, caracterizado por baixa tecnologia e maior contato.

Na forma de contato atendente-cliente estudada, a linguagem é o elemento central, necessariamente útil à realização da atividade. Investiga-se, assim, a

¹ No âmbito da linha de pesquisa “Discurso, Cultura e Interação em Contextos Profissionais e Espontâneos, esse estudo apresenta vinculações: (a) com o projeto “Trabalho, gênero e novas identidades: um estudo da interação em uma central de atendimento telefônico”, CNPq/PUC-Rio, 2002/4, desenvolvido pela pesquisadora Liliana Cabral Bastos e (b) com o GRPESQ/CNPq “A interação em contextos espontâneos e institucionais”.

linguagem como trabalho (cf. Lacoste, 1998), considerada recentemente em estudos brasileiros (cf. Souza-e-Silva, 2002).

Algumas pesquisas sobre interações ocorridas em Centrais de Atendimento Telefônico bem como manuais de orientações relativas ao desempenho esperado dos operadores (Barbosa, 2003; Silva et al., 2002; Souza-e-Silva, 2002; Zarafian, 2001; Motta, 2000; Castiliano e Ferreira, 1998) tratam esse tipo de atendimento como uma interação fortemente organizada. Para Zarafian (2001), os atendimentos de *Call Centers* caracterizam-se como comunicações reduzidas a fórmulas padronizadas e frias, não sendo um diálogo autêntico. Emprega-se, nessas interações, uma linguagem mecanizada e especializada, em forma de tarefas, esquemas, registros; com foco na execução de objetivos institucionais.

Há um arranjo interacional pré-determinado por um roteiro de comportamento que controla a participação dos sujeitos na interação, conhecido na área de Marketing de Serviços como *script* (Silva, 1997; Motta, 2000; Castiliano e Ferreira, 1998; Carvalho e Vergara, 2000; Souza-e-Silva, 2002). Esse roteiro de comportamento é motivado pela noção de *script cognitivo* de Schank e Abelson (1977), correspondente a uma “estrutura esquematizada de eventos que descreve uma seqüência de atividade apropriada a uma situação particular”.

Os atos de linguagem também são padronizados no que tange tanto às palavras pronunciadas, quanto aos rituais de direcionamento da linguagem aos clientes (ritual de fórmulas de polidez e de desmontagem das fontes de descontentamento dos clientes, por exemplo). Há, através dessa forma de interação, o preparo e o controle do trabalho, procurando-se eliminar o engajamento subjetivo dos participantes.

A natureza *scriptada* da produção da fala, portanto, apresenta-se como uma característica da conversa produzida em atendimentos de Centrais Telefônicas, diferente das conversas cotidianas. Essa comunicação formatada apresenta-se como um símbolo contemporâneo do taylorismo (Zarafian, 2001; Silva et al., 2002), representado pela racionalização dos gestos e das posturas dos trabalhadores nas linhas de montagem – trabalho segmentado e executado sob forte controle.

O desempenho dos atendentes é treinado e roteirizado (cf. Bastos 2000; Oliveira, 2001). Exige-se que esses prestadores de serviço aprendam seqüências

de comportamentos previamente estabelecidos, gerenciando e controlando o encontro de serviço de maneira uniforme, regular e padronizada (Carvalho e Vergara, 2000; Silva et al., 2002). O prestador de serviço de uma CAT deve engajar-se na interação como um ator que precisa restringir-se a recitar um texto preconcebido no sentido de se posicionar diante do outro com uma imagem de domínio do conhecimento (Silva et al, 2002).

Tayloriza-se o serviço em uma CAT no sentido de se otimizar os processos de interação atendente-cliente, elevando-se a produtividade e a qualidade do serviço percebido pelo cliente. Objetiva-se construir ou reforçar a confiança do cliente na empresa, através da boa impressão causada pelo operador do serviço. A padronização da fala ajuda também a eliminar o uso de gírias e inadequações à norma culta (Silva et al. 2002).

No âmbito dessa abordagem taylorista, trata-se a comunicação não sistematizada como subversiva da ordem estipulada, pois acredita-se que ela não produz nada, não gera nenhum valor econômico para a empresa. É uma perda de tempo, sendo vista como clandestina, sem importância legítima. O *script* de atendimento é, assim, uma das ferramentas utilizadas no sentido de se assegurar a qualidade do atendimento e a rentabilidade econômica (Zarafian, 2001).

É de costume, portanto, compartilhar-se socialmente a crença de que o encontro de serviço realizado em uma CAT é ou deve ser uma tarefa invariavelmente estruturada e neutra, sem ocorrência de particularidades ou contingências. Essas características, presume-se, são decorrentes do impacto de *scripts* de atendimento sobre o processo de produção da fala, mediando as trocas entre os participantes. Acredita-se no uso e na eficácia desse roteiro de atendimento, sem alteração ou supressão de suas partes, que, em geral, relaciona-se à construção de uma postura de atendente marcada pela formalidade e impessoalidade, com maior distância em relação ao cliente. Este tipo de comportamento é visto, muitas vezes, como profissionalismo.

A fala *scriptada* é o resultado da aplicação de um roteiro elaborado, muitas vezes, por técnicos especializados que fornecem um trabalho intelectual de valor e importância nos processos de eficiência produtiva. A história dos métodos de abordagem da qualidade, por exemplo, testemunha progressos consideráveis realizados no âmbito dessa abordagem taylorista que, graças aos seus resultados, fixaram-se e impuseram-se ao longo do tempo (Zarafian, 2001). No entanto, ao

procurarmos compreender as interações realizadas na CAT da companhia aérea X, percebemos que a automatização e padronização dos atos de linguagem em encontros de serviços de uma CAT pode ser uma questão delicada. A adoção de um *script* de atendimento rígido, inadequado à realidade das interações, é uma atitude que pode trazer problemas para o desempenho do atendente e, conseqüentemente, para o sucesso da interação.

Como verificaremos neste trabalho, elaborar previamente e controlar o comportamento lingüístico por meio de *scripts* de atendimento a clientes é uma tarefa difícil. Essa dificuldade está relacionada à ocorrência de uma realidade interacional complexa na central de reservas estudada.

No sentido de revelar essa realidade, temos como objetivo, neste trabalho, analisar sessenta e três atendimentos realizados na CAT em estudo. Focaliza-se a manifestação de diferentes dinâmicas de enquadres e alinhamentos bem como a variação nos padrões de organização e construção de turnos de fala.

Com essa tarefa, pretendemos apresentar alguns aspectos contextuais da fala responsáveis por uma particularização dos encontros de serviço, o que impossibilita a imposição de um padrão rígido de atendimento.

Em nosso trabalho, utilizamos os pressupostos teóricos da Sociolingüística Interacional, em relação de interface com os da Análise da Conversa. No que diz respeito à Sociolingüística Interacional, utilizaremos, principalmente, os conceitos de (a) enquadres (Bateson, [1972] 2002; Goffman, 1974 e Tannen & Wallerstein, [1987] 2002) e esquemas de conhecimento (Tannen & Wallerstein, [1987] 2002); (b) alinhamento (Goffman, [1979] 2002); (c) pista de contextualização (Gumperz, [1982] 2002). Quanto à Análise da Conversa, consideraremos, sobretudo, os conceitos de (a) organização de turno a turno; (b) organização de seqüências (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974) e (c) interação institucional formal e não formal (Hutchby e Wooffitt, 1998).

Nosso *corpus* compõe-se de encontros de serviço coletados na Central de Reservas por telefone da X, uma companhia aérea brasileira de grande porte, no período de trabalho entre 11/05/1999 e 08/03/2000. O processo de coleta desses dados foi norteado pelo método etnográfico (Erickson, 1996; Saville-Troike, 1996; Minayo, 2002).

Nosso trabalho apresenta-se em sete capítulos. No capítulo 1, encontra-se a introdução. No capítulo 2, apresentam-se os pressupostos teóricos e, no capítulo 3, a metodologia de coleta e análise dos dados.

O capítulo 4, por sua vez, é composto por considerações a respeito da caracterização de encontro de serviço. Para tanto, utilizaremos estudos desenvolvidos na área de Administração de Empresas, tais como os de Lovelock & Wright (2001), de Motta (2000), de Kurtz & Clow (1998) e Czepiel, Slomon, Suprenant (1985); e de Estudos da Linguagem, fundamentados em teorias a respeito da interação humana que se ocupam com o uso da linguagem em contextos institucionais, tais como os de: Goffman ([1961] 1992), Merritt (1978), Coupland (1983), Ventola (1987), Borzeix et al. (1992), Drew & Heritage (1992), Risako (1996), Pereira (1996), Fleming (1996), Bastos (1994; 2001 e 1997b), Oliveira (1997), Reis (1997), Lacoste (1998), Sarangi & Roberts (1999), Arminen (2000), Garcez (2002), Almeida (2002). Em 4.1, apresentam-se aspectos gerais do encontro de serviço como interação social. Em 4.2, apresentam-se características dos encontros de serviço no sentido de tratá-los como uma forma institucional de fala-em-interação.

No capítulo 5, com base no capítulo anterior, temos como objetivo a análise de alguns aspectos dos atendimentos coletados na central de reservas da companhia X. Inicialmente, em 5.1, apresentam-se alguns traços gerais dos atendimentos realizados na central. Em 5.2, apresentam-se aspectos específicos relacionados ao ambiente físico e aos recursos tecnológicos envolvidos nas interações. Em 5.3, descrevem-se aspectos específicos relacionados aos papéis desempenhados por clientes e atendentes. Em 5.4, por sua vez, apresentam-se alguns objetivos envolvidos nos encontros de serviços coletados. Em 5.5, por fim, descrevem-se aspectos relacionados à caracterização e organização de diferentes fases nas interações. Com base nas análises realizadas nessas diferentes seções, pretendemos mostrar a ocorrência de diferentes tipos de atendimentos encenados na realidade do serviço da CAT X que, por sua vez, relacionam-se (i) a variações na organização seqüencial e construção de turnos de fala; (ii) a variação na dinâmica de alinhamentos de atendentes e clientes; (iii) a uma multiplicidade, sobreposição e recursividade de enquadres.

No capítulo 6, analisamos e comparamos, especificamente, as fases de abertura dos atendimentos a clientes em questão. Com isso, pretendemos mostrar

que tais fases apresentam-se marcadas por variação (i) na organização e construção dos turnos de fala; (ii) na dinâmica de alinhamentos de clientes e atendentes e (iii) na dinâmica de enquadres construídos na interação.

No capítulo 7, por fim, apresentam-se as considerações finais desse trabalho.

Com a análise dessa realidade interacional complexa, presente nos atendimentos a cliente via *Call Center* em estudo, pretendemos refletir sobre a prescrição de *script* de atendimento na CAT da X, oferecendo contribuições:

- (a) para as investigações sobre a organização social da conversa, envolvidas com a descrição sistemática de estruturas e mecanismos organizadores da fala em situações de trabalho;
- (b) para os estudos interessados na relação entre a forma como o trabalho está, de fato, organizado e a forma como esse trabalho é planejado pelos órgãos de concepção;
- (c) para os estudos voltados ao desenvolvimento da eficácia e da qualidade nos serviços de atendimento a clientes.