

3 - A ORGANIZAÇÃO GERAL DA INTERAÇÃO VIA CALL CENTER

Nesse tipo de encontro de serviço mediado pelo call center, as trocas interacionais seguem um padrão geral de desenvolvimento sequencial (Begna, 2003) baseado em duas unidades discursivo-interacionais básicas da conversação ordinária face a face e conforme àquelas definidas pela AC, ou seja, os turnos conversacionais e os pares adjacentes de atos de fala. Nesse tipo de troca interacional, o sistema de tomada de turnos é definido pela realização de cada uma das duas partes do par adjacente.

Foi aplicando esse modelo teórico na análise de nosso corpus de dados, que pudemos observar que, no contexto de atendimento aqui estudado, o sistema de turno e a organização geral da interação se conduzem pelo modelo de pares adjacentes do tipo chamada/recepção, pedido/aceitação-recusa, pergunta/resposta. A partir da identificação desse sistema de tomada de turnos e dos pares adjacentes de atos de fala aí implicados, pudemos observar a recorrência de um padrão geral da organização sequencial da interação nesse contexto de atendimento. Identificamos e classificamos, nesse padrão geral, seis grandes movimentos ou fases de atendimento na sequência da organização interacional.

Em primeiro lugar, a fase de chamada e resposta. Trata-se de um par adjacente cuja primeira parte é a chamada telefônica por parte do cliente. A segunda parte do par é a recepção telefônica pelo operador do atendimento via call center. Essa recepção é o primeiro turno da sequência interacional e corresponde à abertura do atendimento. Essa abertura apresenta três movimentos ou atos de fala: identificação do serviço de atendimento da empresa, identificação do operador e cumprimentos de bom dia, boa tarde ou boa noite.

Em segundo lugar, a fase de exposição de motivos pelo cliente iniciada no segundo turno da sequência interacional. Em geral, conforme nossa observação, os cumprimentos do operador na recepção funcionam como ponto contextual relevante que sinaliza para o cliente que ele deve tomar o turno. Tal observação se justifica na medida em que o cliente em geral cumprimenta o operador de maneira similar ao iniciar o seu turno. Nesse segundo turno da sequência, logo após o

movimento de cumprimentar o operador, o cliente executa o próximo movimento, o de iniciar a exposição do motivo da chamada, como o previsto pelo script de atendimento da empresa. A exposição do motivo da chamada é em realidade a primeira parte de um novo par adjacente composto por essa exposição e a resposta correspondente ao atendimento propriamente dito por parte da operadora como segunda parte do par.

Em terceiro lugar, ocorre a fase de sequência de checagem de dados e informações. Essa fase é, na verdade, uma sequência inserida que adia a realização da segunda parte do par adjacente cuja primeira parte é exposição de motivos. Nessa fase, a operadora identifica o cliente, checa seus dados cadastrais e pede ou oferta informações relacionadas ao tópico da exposição de motivos.

Em quarto lugar, acontece a fase de atendimento propriamente dito. Findos os últimos turnos da sequência inserida e os longos intervalos que lhe costumam suceder, o operador procede ao próximo movimento: a resposta ou atendimento como segunda parte do par adjacente iniciado pela fase de exposição de motivos.

Esse é o ponto em que se poderiam encontrar a definição do objetivo do serviço de atendimento ao cliente e um requisito de qualidade segundo um dos manuais da empresa X a respeito do planejamento operacional desse serviço. Esse requisito de qualidade determina que o cliente seja “atendido com pelo menos um nível de solução contemplado”, e a definição estabelece “atenção telefônica ao cliente (...) com adoção das providências decorrentes de cada atendimento (...), observados os procedimentos operacionais padrão e ainda as metas e os itens de controle da empresa X”. Atendidos esse requisito e a definição de atendimento, essa fase se fecharia, e o cliente, tomando o turno, provavelmente iniciaria a quinta e penúltima fase da sequência interacional, a fase de pré-encerramento.

A fase de atendimento propriamente dito se fecharia se a resposta ou atendimento fosse totalmente preferido como segunda parte do par adjacente iniciado pela fase de atendimento, ou seja, se correspondesse integralmente às expectativas do cliente explícita ou implicitamente contidas em sua exposição de motivos. Ocorre, porém, que, dificilmente, essa resposta ou atendimento é preferido totalmente. Algum ponto contextual relevante, seja da fase de exposição de motivos, seja da resposta a essa exposição, freqüentemente está sujeito à negociação. Se esse é o caso, a fase de atendimento propriamente dito se expande

com o encaixe de uma sequência de negociação daqueles pontos contextuais de relevância. Essa sequência é o que estamos chamando de fase de negociação.

Feita a negociação, forçosamente tem que ocorrer enfim a quinta fase da interação, a fase de pré-encerramento. Nela, cliente ou operador tendem a se conformar ao desfecho da negociação e a seguir agradecem ou não.

Ligada aos últimos turnos do pré-encerramento e às vezes se confundindo com ele, a sexta e última fase é o fechamento através da identificação e agradecimento do serviço de atendimento e cumprimentos mútuos de bom dia, boa tarde, boa noite.

Tal organização da sequência interacional de atendimento ao cliente segue o padrão canônico da macro-estrutura da interação, definida pela empresa através do modelo tecnológico adotado de atendimento e do processo de aprendizado dos operadores acerca desse modelo e do script que visa guiar e controlar os comportamentos tanto de operadores quanto de clientes.

Ocorre, porém que, na prática, a interação dificilmente se conforma estritamente a esse padrão, como permitiria supor acima a descrição da macro-estrutura da interação desses encontros de serviço. O desenvolvimento da interação se revela bem mais complexo. Essa complexidade se verifica tanto no que diz respeito à organização sequencial quanto no que diz respeito à extensão e à multiplicidade de unidades discursivas postas em marcha pelo operador e, sobretudo, pelo cliente.

Abaixo, fornecemos três exemplos para ilustrarmos o que seriam casos conforme ao padrão canônico e casos que seriam variações desse padrão: o primeiro se conforma bastante bem ao padrão canônico, e os dois seguintes ilustram os casos variantes. Ao passarmos ao estudo da nativa, teremos a oportunidade de nos aproximar dos elementos dessa complexidade, visto que a narrativa se revela um de seus elementos.

Atendimento: 75

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1 | at | X fone, Lana boa tarde |
| 2 | cl | boa tarde Lana. me dá uma informação querida. é.. na semana |
| 3 | | passada ou semana retrasada, eu comprei, eu fiz uma compra de um |
| 4 | | aparelho |
| 5 | at | pois não |

6 **cl** com vocês, e:: o rapaz me entregou no sábado pra instalar, mas aí no
7 sábado ele falou que não poderia instalar, que voltaria hoje, de
8 manhã. a manhã toda já passou e não apareceu ninguém pra instalar
9 aquele aparelho lá
10 **at** certo, o senhor sabe o nome da pe..., do técnico?
11 **cl** é Carlos
12 **at** é o Carlos?
13 **cl** Isso
14 **at** o senhor por gentileza poderia me informar seu número de cliente, na
15 conta de energia?
16 **cl** Tem, dois,três,zero
17 **at** dois, três, zero?
18 **cl** nove, quarto, cinco
19 **at** nove, quarto, cinco?
20 **cl** traço oito
21 **at** traço oito? só um momento por favor?
22 **cl** Tá
23 **at** Está em nome de senhor José Leandro?
24 **cl** Isso
25 **at** Rua Eusébio, tre, três três cinco
26 **cl** tre, três três cinco, cento e dois
27 **at** Cento e dois?
28 **cl** Isso
29 **at** Telefone pra contato é o dois dois oito, um dois, sete sete senhor?
30 **cl** Isso
31 **at** eu estou falando com o próprio?
32 **cl** Com o José, isso
33 **at** Senhor Mario eu estarei informando ao setor responsável ao qual eles
34 marcaram, é para hoje, na parte da manhã e até o momento não
35 compareceram?
36 **cl** Sim
37 **at** tá? Eu peço por gentileza que o senhor aguarde que o senhor terá o
38 contato
39 **cl** eu não estou em casa não, mas quem tiver em casa lá atende e recebe
40 o recado
41 **at** Pois não senhor
42 **cl** tá ok? Obrigado Lana
43 **at** por nada, a X é que agradece tenha uma boa tarde
44 **cl** boa tarde

Nesse exemplo, a sequência das fases se encontra em ordem, e cada uma delas não apresenta qualquer complexidade seja no que se refere a sua extensão seja no que se refere a unidades de ação previstas pelo padrão. Assim, nesse exemplo, seguem-se as fases de chamada/resposta (linha 1 a linha 2), de exposição de motivos (linha 6 a linha 9), de checagem (linha 14 a linha 32), de atendimento propriamente dito (linha 33 a linha 40) e a de encerramento (linha 42 a linha 44).

No que se refere à primeira fase, obviamente a chamada não aparece como texto, e a resposta, no primeiro turno, se apresenta com seus três movimentos

típicos: identificação do serviço de atendimento, identificação da operadora e cumprimento de boa tarde.

A fase de exposição de motivos é aquela que informa o problema e o pedido de sua resolução. Ela acontece de acordo com a sinalização da operadora para que o cliente tome o turno seguinte de acordo com aquele ritual de cumprimento de boa tarde. O cliente, então, toma o segundo turno com um primeiro movimento de cumprimentos em retribuição aos cumprimentos da operadora e, depois, com um segundo movimento em que narra o problema. Há no meio dessa exposição um turno de participação mínima da operadora (linha 5 e 13), mas isso não significa tomada do direito de fala, mas tão somente encorajar o cliente a prosseguir em sua exposição. Nada aqui foge ao padrão geral recorrente no corpus de análise.

A fase seguinte é a da seqüência inserida de checagem (linha 14 a 32). Ela é feita pela identificação do cliente (o “número do cliente”) e pela checagem de dados cadastrais, tais como nome do cliente titular, endereço e nome de quem representa o titular. A única discrepância, aqui nessa fase, é que a checagem pedindo confirmação de algum ponto contextual de relevância da fase de exposição de motivos está no início da seqüência ao invés de estar no final, como geralmente acontece, prenunciando a fase de atendimento propriamente dito.

Após essa checagem, a operadora promete solução para o problema levantado na exposição de motivos. É a fase de atendimento propriamente dito.

A fase seguinte é a de encerramento. Nesse exemplo, a fase de atendimento propriamente dito contempla as expectativas do cliente contidas lá na fase de exposição de motivos. Dado isso, o cliente aceita a promessa e agradece. A essa aceitação e cumprimento, a operadora encerra o atendimento com agradecimentos da empresa e cumprimento.

O exemplo abaixo também se conforma bastante bem ao padrão canônico, porém apresenta uma alteração na seqüência das fases. Um dos movimentos de informações cadastrais da fase de checagem se encontra ao final da fase de atendimento, como um prenúncio da fase de encerramento. Conforme o padrão canônico, o pedido de número do telefone do cliente (linhas 29 e 30) deveria estar na checagem de dados cadastrais e antes da checagem de informações da fase de exposição de motivos que prenunciam a fase de atendimento propriamente dito (linhas 15 a 27).

Atendimento 2:

1 **At** (abertura) X fone, Cíntia, bom dia!
2 **Cl** Bom dia Cíntia, eu gostaria de fazer uma mudança de nome
3 **At** só um momento por gentileza (segundos) Qual o nº do cliente,
4 por favor, senhora?
5 **Cl** nº?
6 **At** Isso.
7 **Cl** eh: pêra aí,deixa eu ver/ onde eu vejo esse nº? ah nº do cliente.É
8 vinte e cinco, noventa, oito nove dígito um.
9 **At.** sim sim sim. está em nome de quem?
10 **Cl.** João Álvares da Costa
11 **At** a senhora quer tirar esse nome e pôr o seu, né isso?
12 **Cl** é por/ do meu marido... no caso
13 **At** a senhora tem o cpf dele em mãos?
14 **Cl** Tenho
15 **At** (alguns segundo. parece operar o sistema) senhora, conta
16 referente ao mês sete vence no dia vinte e três do sete, é de sua
17 responsabilidade?
18 **Cl** é, é
19 **At** a senhora mora no imóvel desde de quando?
20 **Cl** ah tem dois meses mais ou menos, acho, uns dois meses.
21 **At** o que ocorre, senhora, essa conta ela vai vencer dia vinte e três
22 do sete. então a transferência só pode ser processada após o
23 pagamento dessa conta do mês sete
24 **Cl** (fala junto) ah é?
25 **At** (continuando) então quando a senhora executar o pagamento da
26 conta referente ao mês sete, a senhora entra em contato conosco
27 para solicitar a transferência
28 **Cl** Tudo bem, tá bom então
29 **At** (junto, não deixa fechar) tá bem? a senhora me confirma telefone
30 para contato, por favor?
31 **Cl.** dois oito zero, três três meia meia meu nome é Maria
32 **At** (acompanhado e repetindo o ditando) trinta e dois sessenta, foi
33 atualizado, tá bem
34 **Cl** tá, muito obrigado
35 **At** a X fone agradece, tenha um bom dia
36 Igualmente

O exemplo abaixo é uma variação do padrão no que se refere à sequência, extensão e complexidade da fase de exposição de motivos. Logo após a recepção da chamada (linha 1), deveria acontecer a fase de exposição de motivos, com seus dois movimentos típicos, o cumprimento e a exposição de motivos. Porém, ao invés desse segundo movimento, o cliente ironiza o serviço de atendimento telefônico ao dizer que já estava desistindo, pois não sabia se o tempo de espera na linha era de sessenta minutos ou sessenta segundos, como deveria ser, de acordo com a fala da secretária eletrônica (linha 2 a 5).

Essa é uma ação que não se espera de acordo com o padrão canônico. Tal ação faz com que a operadora participe dessa brincadeira inserindo um novo turno, diferente dos previstos pelo padrão canônico (linha 6 e 8). Só após esses

dois turnos, é que o cliente finalmente avança a fase de exposição de motivos (linha 9 a 20). Além do mais, inexistente a checagem cadastral, e a fase de exposição de motivos se mistura com a fase de atendimento ao a operadora interromper o cliente e fazer checagem de informações contidas na exposição de motivos. Sendo assim, exposição de motivos e atendimento se confundem e se prolongam mais do que o que seria previsto pelo padrão.

Atendimento: 21

1	At	X fone, Cristy, boa tarde
2	Cl	Boa tarde, Cristy, eu tava até desistindo (meio sorrindo) eu eu
3		tava aqui uma fita dizendo que o tempo médio era de
4		atendimento era sessenta. mas não sei se era de sessenta minutos
5		ou sessenta segundos
6	At	Sessenta segundos
7	Cl	ah:: bom↑ (dá uma gargalhada)
8	At	(pequena risada da atendente)
9	Cl	Olha só Cristy
10	At	Pois não? Isso
11	Cl	é o seguinte. meu nome é Josias Ricardo. E eu tenho a::: a conta
12		da X debitada, no:: Banco Y
13	At	Sim
14	Cl	é:: eu me aborreci hoje com o Banco Y, é:: e tô considerando
15		para mudar de:: de de de:: consolidar meu movimento no Banco
16		X. (fala pausadamente)
17	At	ne nesse caso ne nesse caso gostaria de fazer a exclusão do
18		débito automático?
19	Cl	eu gostaria de fazer a a exclusão do Banco Y e a inclusão no no
20		Banco X, é possível?
21	At	Nesse/ essa essa inclusão e exclusão de débito automático é feita
22		na própria agência bancária, senhor. no caso
23	Cl	=na agência bancária?
24	At	Isso
25	Cl	ah é?
26	At	Hoje o seu débito automático é em que banco?
27	Cl	Hoje é no Banco Y
28	At	no Banco Y? o senhor faz a exclusão, solicita a exclusão do
29		débito automático no Banco Y, e a inclusão no Banco X
30	Cl	ah:: na própria agência
31	At	Exatamente
32	Cl	ah:: tá. e isso tá sendo feito tanto pra vocês quanto pra firma XZ,
33		o procedimento é o mesmo?
34	At	Não, realmente não tenho como lhe confirmar. pra X, realmente
		é esse procedimento. agora pra firma XZ ou outras companhias,
		o senhor teria que entrar em contato com eles
37	Cl	ah:: tá bom então
38	At	Sim
39	Cl	tá, muito obrigado por (incompreensível)
40	At	a X fone que agradece sua ligação, e tenha uma boa tarde
41	Cl	Obrigado
42	At	Por nada

As variações parecem ser mais a norma do que a exceção. Contudo, ainda que a variação pareça ser a regra, o padrão permanece, porque é grande a clareza com que se pode identificar segmentos distintos e conformes às fases de atendimento. Desse modo, as variações não são suficientes para alterar profundamente o quadro geral da estrutura de interação conduzida nesse tipo de contexto institucional.

A segmentação, em verdade, determina as oportunidades e a extensão de participação que são destinadas a cada um dos interlocutores em interação. Os operadores são orientados pelo cumprimento de tempo e pelo sistema de controle do modelo tecnológico de atendimento adotado pela empresa. O atendimento só se executa mediante o estabelecimento ou a observação daquelas oportunidades e das medidas de sua extensão. Com o cumprimento dessa segmentação e da pré-determinação das participações se exerce a manutenção de uma macro-estrutura padrão de atendimento e, logo, o controle de atendimento por parte da empresa. O atendimento passa, sobretudo, pelo poder institucional que, por sua vez, formata o texto, define a organização geral da interação.