

5 – A PROJEÇÃO DA NARRATIVA NA INTERAÇÃO VIA CALL CENTER

Nesta seção, iremos abordar as narrativas do ponto de vista de seu formato de produção e da estrutura de participação que esse formato revela. Nesse sentido, estaremos vendo as ações que elas executam como projeções de um drama, os mecanismos que permitem a sua relação com o tempo presente, os elementos de um contexto invisível que elas projetam e o modo como o narrador se posiciona quando conta a história frente ao operador.

5.1 - O formato de produção da narrativa

Segundo Goffman (1998b), uma elocução é a projeção de um mundo sobre o qual se fala e não a de um mundo no qual se fala. Nessa operação, o falante se desloca, passa de um mundo em que se fala para um mundo sobre o qual se fala, e no qual ele pode estar incluído como uma figuração. O mundo, inclusive o falante quando aí se inclui, é um mundo figurado.

Essa capacidade do discurso, esse “imaginário essencial” da fala, como diz Goffman, cria uma flexibilidade surpreendente para a inserção ou a proliferação de outras figurações dentro da figuração projetada por uma elocução. Essa capacidade da linguagem permite, inclusive, que a estrutura de participação e o formato de produção em dado agrupamento social sejam eles mesmos figurações encaixadas dentro de uma figuração que passa a ficar em suspensão enquanto ocorrem esses encaixamentos.

Cada uma dessas figurações, incluindo as encaixadas, se constitui num footing ou alinhamento que o falante ou uma figura está assumindo, ou seja, elas revelam a sua posição e de outros na estrutura de participação e determinam o formato de produção de sua fala no processo interacional.

As narrativas são elocuições que se constituem em lócus privilegiado para o estudo dessas figurações que o falante projeta na fala em interação. Aqui também, o falante que narra projeta não o mundo em que se fala, mas um mundo sobre o

qual se fala. Narrar é, portanto, projetar um quadro de ações, eventos e personagens, onde o falante pode, inclusive, ver a si mesmo e fazer com que seu interlocutor também se veja nessa projeção, caso falante e interlocutor sejam projetados como personagens participantes da história.

Como já vimos, as narrativas do cliente nesse tipo de encontro de serviço, em geral, ocorrem ou se iniciam na fase de exposição de motivos. Nesse momento, já existem posições assumidas pelos participantes do contexto social da interação. A chamada e recepção e os cumprimentos já são footings, ou seja, são um colocar-se de frente a frente e um assumir de papéis entre os participantes ratificados da interação, o cliente e o operador.

Assumidas essas posições e papéis, as narrativas, quando ocorrem na fase de exposição de motivos, são a indicação de um novo footing. Quando o cliente narra, ele encaixa no posicionamento inicial o posicionamento de narrador, ele assume esse status. Diante do operador, é como se o falante dissesse: “olha, essa figura que está aqui, animador, autor e provavelmente responsável por essa fala, o “eu”, cliente, está aqui diante de você para te mostrar isso”. Então, ele passa a projetar a cena narrativa.

Esse “isso” é a narração. Ele é um indicador, direciona a atenção tanto do interlocutor e quanto a do próprio narrador. Na verdade, o narrar define a posição de ambos. O cliente, assumindo a posição de narrador, e o operador, com suas intervenções, passam a ser juntamente a audiência e os co-autores de uma história. Ambos estão posicionados diante da projeção, ambos contribuem, em medidas diferentes, para o seu desenvolvimento.

O posicionamento de cada um dos participantes, o direcionamento da atenção, a audiência e o modo como cliente e operador participam da produção da projeção da narrativa podem ser bem ilustrados por um caso de atendimento já por nós referido. Nele, há pistas verbais e supra-segmentais que indicam essas ações que estão implicadas no ato de narrar nesse tipo de contexto interacional de serviço. Essas pistas se referem ao direcionamento da atenção para o lugar da projeção, aos footings assumidos durante seu desenvolvimento e ao papel de cada um dos interlocutores na produção dessa projeção.

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 Cerqueira. 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?

Nas linhas 1 e 2 do exemplo acima, os posicionamentos de cliente e operador são expressos pela recepção da chamada, identificações (“Xfone”, “Sílvia”), cumprimentos (“bom dia”, de ambas as partes) e forma de tratamento (“dona Cíntia”). A partir daí, a cliente direciona a atenção de ambos para a projeção da narrativa. Esse direcionamento da atenção e a criação dessa projeção da narrativa estão bem marcados no exemplo pelo marcador conversacional “é o seguinte” (linha 2). Além desse marcador lexical, podemos observar na transcrição que há hesitações, prolongamento de vogais e entonação acentuada do marcador conversacional e do pronome pessoal de primeira pessoa do plural (“é: o seguinte, nós: -é:”).

Nesse mesmo exemplo, podemos ver o posicionamento de audiência da operadora e suas contribuições para o desenvolvimento da narrativa através dos marcadores conversacionais que ela emite como turnos de participação mínima (linha 7 e 15: “sim”) e através de um tipo de reparo em que ela colabora com a cliente na busca de um termo exato para a expressão de uma informação (linha 13: “no mesmo dia”).

Abaixo, no fragmento do atendimento 34, o direcionamento da atenção e a indicação da criação da projeção da narrativa são indicados explicitamente pelo marcador conversacional “veja bem” (linha 11).

Atendimento 34

(...)

- 9 **Op** [é no- é: no caso, a senhora: .. gostaria de fazer o
 10 quê?
 11 **Cl** veja bem? Eu tava, e eu expliquei pra ela, que o equipamento lá de
 12 casa, o aparelho ; ele está com proble:mas ; que nós já tentamos
 13 consertar: com com .. essas lojas de rua, né? de atendimen:to; e :::
 14 não não ficou bom, e a gente quer através de vocês, agora, de
 15 repente estar trocando o aparelho. então ela falou que poderia .., ela
 16 tava entrando na te:la; pra agendar: .. uma um orçamento, uma
 17 pessoa indo lá em casa, na na , em dois dias úteis, pra fazer o
 18 orçamento, pra ver se precisava realmente trocar , .. o aparelho, e a
 19 gente já tava [preenchendo os da:dos: ?

No fragmento do atendimento 62 mais abaixo, a indicação é feita por hesitação e prolongamento da vogal (linha 2)

Atendimento 62

- 1 **Op** Xfone Neia, boa tarde?
 2 **Cl** .. boa tarde Neia?, é:: o apartamento da minha mãe cumpriu a
 3 exigência: de fixar uma báscula: pra ventilação: e eu queria
 4 pedir um medidor, a instalação de um medidor.

As narrativas, pois, são projeções que definem o posicionamento de cliente e operador. Por outro lado, a seqüência narrativa é feita por cenas, tomadas e planos, ou seja, por seqüências de projeções que definem movimentos, direcionamentos da atenção e, logo, posicionamentos do narrador. Assim, uma seqüência de orações narrativas formando o elemento da ação complicadora é uma seqüência de cenas ou de tomadas que registram movimentos, ações e eventos em sucessão, ainda que fora da ordem cronológica. Do mesmo modo, o elemento de orientação da narrativa é uma tomada de plano que descreve personagens ou contextos onde as ações acontecem. As avaliações são como digressões do narrador ou “inserts” que produzem clima e expectativa emocional. Enfim, a seqüência narrativa é feita por movimentos que definem posicionamentos do narrador.

Retornando ao atendimento 10, ele é um bom exemplo de movimentação

de cenas e projeções que obrigatoriamente definem tomadas de posição do narrador no processo narrativo. Porque ele apresenta uma seqüência narrativa bem próxima da estrutura narrativa canônica, fica fácil apontar para as tomadas de posição do narrador no desenvolvimento de sua narração.

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?

Quando a cliente diz: “nós estávamos com um probleminha aqui no atraso de uma conta” (linhas 1 e 2), ela está produzindo um elemento estrutural de orientação porque ela está projetando um plano geral que descreve ou mostra uma situação que se está vivendo em sua casa e que a partir da qual a ação complicadora começa a se desenrolar.

Mostrada essa cena em plano geral, ela, mudando a projeção e, logo, seu posicionamento, passa a exibir uma série de ações que fazem parte do elemento estrutural da ação complicadora. Reparemos que esse movimento é acompanhado de hesitações e auto-interrupções, o que serve de pista contextual ou marcador interacional para a mudança de footing que a partir de então se opera (linhas 3 e 4). A série se constitui pelas projeções das cenas do pagamento (linha 4: “foi feito o pagamento, tá? de uma delas ontem”), de um personagem falando (linha 5: “e a moça inclusive falou que poderia se pago, que o religamento seria feito”), da ida à agência da Gamboa (linhas 8 a 9: “nós fomos ontem mais ou menos perto de duas horas lá na X da Gamboa, na Rua Figueira), dos personagens mostrando a conta

paga (linha 10: “mostramos a conta já paga”) e dos personagens funcionários da agência falando, autorizando religamento e prometendo o agendamento do serviço (linhas 10 a 12: “e eles já autorizaram o religamento ... só que eles falaram que não ia poder ser feito religamento ontem, no mesmo dia, seria no dia seguinte”).

Terminada a série de projeções acima, ela continua com outras projeções que mostram um deslocamento no tempo e no espaço. O tempo da ação complicadora agora é o presente e não mais o passado, e o espaço volta a ser o de seu domicílio. Essas novas projeções indicam um novo footing do narrador. Desse footing, ele projeta um elemento de orientação ou plano geral que descreve uma situação em sua casa e seu estado subjetivo de apreensão (linha 16 e 17: “inclusive eu to com criança pequena, eu estava pensando que eles iam fazer cedo”), projeta uma ação complicadora com oração narrativa (linha 17 e 18: “até agora ninguém apareceu”) e, por fim, projeta a última cena da série de ações complicadoras, agora no presente: o seu pedido de informação (linha 18 e 19: “eu gostaria de saber se foi solicitado esse religamento”). Essa última ação complicadora deixa o plot narrativo em aberto, a espera da resposta da operadora, é o momento de resolução da narrativa.

Cabe, finalmente, ressaltar que a projeção dos personagens falando na ação complicadora (linhas 5 e 6 e linhas 11 a 12) é o que se chama de fala relatada. Essa fala relatada indica um footing do narrador não somente em termos de movimentos de projeções, mas também de uma postura da cliente que atribui aquelas informações não a si própria, mas aos personagens funcionários da empresa, ou seja, não é ela quem fala, é a fala de um personagem entrando em sua fala, um fenômeno a que Goffman chama de encaixamento e que origina um transplante de estruturas de participação natural de uma certa situação social para um ambiente interacional do qual aquelas estruturas não fazem parte. O footing assumido pela cliente encaixa a footing assumido pelo personagem, ou seja, a cliente anima a fala de uma outra animadora posta como responsável por essa fala.

Esse fenômeno da fala relatada só é possível porque as narrativas criam um universo próprio onde as interações sociais podem se reproduzir. Quando dizemos que narrar é projetar um mundo sobre o qual se fala e não onde se fala, estamos querendo significar que esse “falar sobre” implica a projeção de uma narrativa que, por sua vez é a criação de um mundo onde, agora, se projetam ações e falas

de personagens. O “falar sobre” se transforma então num “falar de onde”. O mundo que a narrativa cria é um mundo para o qual se transplantam arranjos interacionais que são próprios de um outro tempo, de um outro espaço. Ela é, portanto, capaz de reproduzir um encontro interacional, com toda a sua estrutura de participação social e formatos de produção de discurso próprios de tal contexto interacional.

No discurso, tempo e espaço, tal como os outros elementos do mundo narrativo, também se tornam figuras. A inclusão do tempo presente da interação como um elemento estrutural do plot narrativo deve-se ao fato de que a relação espaço/tempo não é aquela onde ocorreram fatos supostamente reais ou onde ocorre a interação presente, mas aquela relação espaço/tempo que resulta da figuração de mundo que as elocuições projetam. O que liga a ação complicadora no passado ao momento presente como elemento do plot narrativo é essa natureza essencial da linguagem de projetar um mundo.

Passado quanto presente são, portanto, figurações, projeções. Nessa dimensão, se pode reencontrar a sucessão temporal e a relação causal entre os fatos, porque na ordem do real é impossível o acesso ao passado, é impossível a ligação com o presente, existe um corte radical entre o hoje e o ontem, não dá para voltar. Só pelo discurso como recontagem seletiva.

Através da cola entre passado e presente, e entre diferentes espaços, que a natureza figurativa da linguagem cria, os personagens podem circular no tempo e passar de um lugar a outro. Por exemplo, um personagem que apareceu no tempo passado pode reaparecer agora no momento presente da interação. É como se a cliente, fazendo a sua exposição de motivo, dissesse para a operadora: “aquela personagem que apareceu no passado é essa mesma personagem, esse “eu” projetado, aqui agora a sua frente.”

O momento atual da interação como elemento do plot narrativo é a projeção de peripécias de personagens que se estendem até o presente, é a projeção de elementos orientadores presentes que circunscrevem essas peripécias. É olhando para esse quadro de projeções, que o cliente, enquanto narrador, pode assumir um determinado footing e projetar um enquadre avaliativo, ou seja, um elemento estrutural narrativo de avaliação, seja de fatos supostamente ocorridos no passado, seja de fatos que estão ocorrendo no presente.

A diferença entre elementos narrativos no passado e o presente como elemento ainda narrativo, ou ainda a diferença entre os lugares, só pode ser encontrada através de projeções ou figurações criadas pela presença de mecanismos lingüísticos de dêixis e de conectores que exprimem relações lógicas de tempo e espaço, tais como os tempos verbais, as expressões lexicais de caráter adverbial de tempo e espaço e algumas conjunções. Assim é que a presença dos dêiticos temporais e espaciais e conectores são pistas lingüísticas que ajudam a definir footings do narrador e mudanças de enquadre na narrativa. O exemplo abaixo pode ilustrar a presença dos dêiticos e conectores marcando os movimentos elocucionais do cliente em sua narrativa.

Atendimento: 18:

- | | | |
|---|-----------|---|
| 1 | Op | X fone, Cristy, <u>boa</u> : tarde? |
| 2 | Cl | boa tarde, Cristy? =Cristy, é::- nós tivemos o nosso:: |
| 3 | | fornecimento de energia interrompido ontem. |
| 4 | Op | = sim |
| 5 | Cl | = e eu fiz o pagamento aí na agência: , <u>da Barra</u> ... e: tô |
| 6 | | aguardando:: o o a::- religar:?=já são dezesseis: horas: , e o |
| 7 | | cara me <u>garantiu</u> :que seria:- [feito hoje? |
| 8 | Op | [qual o número do cliente, por |
| 9 | | favor, para que eu possa [confirmar? |

No fragmento acima, o advérbio de tempo “ontem” (linha 3) marca o fim de um movimento narrativo, seguido de um turno de participação mínima da operadora. A conjunção “e” introduz o segundo movimento (linha 5: “e eu fiz o pagamento aí na agência da Barra”). A locução verbal com verbo principal no gerúndio, cuja categoria aspectual é de duração ou visão globalizante (Bechara, 2000), e a expressão adverbial de tempo marcam o terceiro movimento (linha 6: “tô aguardando” e “já são dezesseis horas”). O quarto e último movimento é marcado pela conjunção “e” e o advérbio temporal “ontem” (linhas 6 e 7).

Tais mecanismos lingüísticos é que podem fazer a diferença entre passado e presente. Reparemos nesse exemplo que o tempo presente da interação entra no plot narrativo entre orações narrativas, com verbos no passado. O “estar aguardando”, do ponto de vista lógico, é uma ação decorrente dos fatos que aquelas orações expressam. A narrativa ainda está em progressão, e as ações a que as expressões verbais se referem são projeções em andamento. A única forma de

diferenciar essas ações no tempo é por meio da presença dos dêiticos, porque tudo é uma seqüência amarrada pela natureza figurativa da linguagem. Eles é que garantem o momento de virada que todo plot narrativo deve ter, ainda que esse momento esteja em aberto aguardando a resolução que possivelmente advenha com a resposta do operador na fase de atendimento propriamente dito, no segundo slot da interação.

5.2 - A narração: dinâmica, elementos sócio-contextuais e a resolução do drama

Conforme temos visto a partir de nossos dados, nesse tipo de contexto de encontro de serviço, as narrativas surgem geralmente como suporte de um pedido ou como o próprio pedido. Elas visam protegê-lo de uma resposta despreferida ou pedir reparo dessa resposta.

Protegendo ou pedindo reparo, as narrativas mostram um drama que se está vivendo a fim de que esse mesmo drama seja resolvido. A resolução desse drama depende, portanto, da resposta da operadora ao pedido. Por isso, o momento atual da interação inclui e se inclui como um elemento estrutural da narrativa. Esse momento incluso faz parte de um elemento da ação complicadora, a resolução, que se inicia com a chamada telefônica e se desenrola até o final da interação. Vimos que isso era possível por causa da natureza figurativa do discurso que, transformando realidades interacionais diversas em figuras, pode encaixar ou superpô-las a uma certa realidade interacional.

Ao se projetar uma narrativa, se está ao mesmo tempo projetando o posicionamento daquele que está com a posse da fala no arranjo interacional. Esse posicionamento nos dados é o de quem pede alguma coisa a alguém. Mas, nos dados, o que faz com que a projeção da narrativa seja a projeção desse tipo de posicionamento? O que há nesse drama encerrado pela narrativa e ligado ao momento presente, incorporando-o ao plot narrativo, que faz com que se peça a resolução desse drama e se evite ou se remova respostas despreferidas? Enfim, quais as razões apresentadas para que se evitem ou removam barreiras?

Nos parece que as respostas se encontram no próprio ato de narrar e no

mundo que as narrativas encenam. Em nossos dados, a narração traz, para o contexto atual da interação, arranjos interacionais - com suas próprias estruturas de participação e seus conseqüentes formatos de produção do discurso - que não fazem parte propriamente do contexto em questão. A narração faz surgir elementos sócio-contextuais mais amplos do que aqueles diretamente ligados ao contexto atual da interação. Parece a revelação de um contexto invisível que aí vem se manifestar.

Narração aqui não é somente a realização canônica de elementos estruturais, mas a realização de diversos atos e projeções implicados no ato de narrar e organizados em função de um pedido ou de seu suporte. O que faz com que uma narrativa esteja em função de um pedido, e, logo, em função de superar respostas despreferidas, progressiva e regressivamente, é a revelação de situações e personagens cujos traços de identidade e valores a eles ligados vão além daqueles implicados na relação cliente/empresa/operador.

Com certeza, dados contextuais estritamente ligados à relação cliente/empresa estão presentes, e nem poderia deixar de ser assim. Esses dados referem-se a direitos e obrigações das partes envolvidas, a cálculos de cobrança e a detalhes técnicos inerentes à natureza dos serviços e produtos oferecidos por uma empresa de energia. A reportagem a situações e personagens relacionados a esses dados se constitui em razões que sustentam um pedido, protegendo-o de uma resposta despreferida, como é, por exemplo, uma fala relatada pelo cliente que, mostrando um certo encontro interacional anterior entre cliente e empresa onde compromissos foram firmados, transfere a responsabilidade pelo que é dito aos personagens envolvidos naquele encontro e cria, com isso, uma razão ou argumento para seu pedido. Nesse sentido, o cliente se coloca no papel interacional de animador e autor, mas não de responsável pelo que é dito.

O trecho a seguir fornece um exemplo de como elementos narrativos refletem aspectos contextuais estritamente ligados à natureza desse tipo de encontro de serviço em função de um pedido e sua proteção contra resposta despreferida. Trata-se do atendimento 18 já referido mais acima. Ele é um caso de reclamação, o que implica pedido de reparo de uma ação da empresa.

Atendimento: 18:

(...)

- | | | |
|---|-----------|---|
| 4 | Op | = sim |
| 5 | CI | = e eu fiz o pagamento aí na agência: , da Barra ... e: tô |
| 6 | | aguardando:: o o a:::- religar: ? =já são dezesseis: horas: , e o |
| 7 | | cara me garantiu: que seria:- [feito hoje? |
| 8 | Op | [qual o número do cliente, por |
| 9 | | favor, para que eu possa [confirmar? |

Esse trecho mostra o cliente, após se projetar diante do operador como um “eu”, cliente, animador, autor e responsável pelo que é dito a respeito de um pagamento (linha 5) se transformar apenas em animador e autor ao se referir, por meio de discurso indireto, à fala de um funcionário que, representando a empresa, firmou um compromisso com o cliente (linha 7). A fala relatada, transferindo a responsabilidade pelo o que é dito por um personagem/funcionário é, pois, oferecida como um dos suportes da reclamação.

Como já dissemos, a projeção dos papéis interacionais e as razões apresentadas em proteção a um pedido não procedem, contudo, apenas de aspectos contextuais estritamente ligados à relação cliente/empresa/operador. Eles procedem também de aspectos contextuais mais amplos, dentre os quais estão as situações e personagens que, revelados no ato de narrar, envolvem as relações familiares, as situações de dificuldades pessoais e as próprias projeções de “eu” do cliente frente ao operador.

5.2.1 - As situações de família

É muito comum, em nosso corpus de dados, o cliente se auto-referir não somente em termos de “eu”, mas também de “nós” ou “a gente”, querendo, com isso, significar ele e mais aqueles que formam sua família ou seu grupo de relações pessoais. Nesse sentido, aparecem personagens como “marido”, “esposa”, “mãe”, “filho”, “criança”, “amigo”, etc.

Quando esses personagens entram em cena fazendo parte de um “nós”,

aquele que detém a fala é animador e autor, mas não é o único responsável por ela. O ente animador e autor representa não somente a si mesmo, mas a alguém mais. Pode ser o caso de uma família inteira a carecer dos serviços e produtos da empresa. Pode ser que não se trate de explicitamente apontar para um valor social, como implica a noção de família, a fim de fundamentar uma argumentação. Mas que existem mais pessoas envolvidas que precisam do serviço e sobre as quais recaem os custos da relação com a empresa, isso pode ser demonstrado com o exemplo a seguir.

Atendimento: 8

(...)

1 **CI** é:: a gente está esperando- que um; técnico de vocês venha aqui pra
2 conectar nossa energia, e tinha sido prometido pra ontem. a gente
3 °ficou preso° o dia todo ontem?.. pra não aparecer nenhum técnico?[..
4 vo-
5 **Op** [qual o nº do Cliente, por favor?
6 **CI** [vou te dar pelo endereço ou então pelo::
7 cep/ pelo:: cpf da minha esposa,..que eu nunca tenho aquele número,
8 tá?

(...)

19 **Op** (17.0) realmente consta reprogramação para o dia vinte e seis, o técnico
20 não foi ao local ontem, não é isso?
21 **CI** =Não foi?
22 **Op** au – automaticamente? este pedido, senhor, ele é reprogramado para o
23 dia seguinte, que seria hoje? (2.0)
24 **CI** tudo bem, maluco ? (parece que é uma gíria), você tem como
25 confirmar que a pessoa venha? porque >te confesso que eu
26 trabalho ela também< (incompreensível) a gente fica preso.>
27 porque tem que esperar ele, porque ele tem que fazer uma vistoria
28 no apartamento<,
29 **Op** =Sim
30 **CI** =fica complicado pra gente ficar o dia todo das oito da manhã
31 às às seis da tarde pra descobrir que a pessoa não veio,
32 entendeu?
33 **Op** =correto? o que ocorre, porque é automático. o técnico.. sai com as
34 ordens de serviço. então, o que sobrou, o que e ele e ele deixou de fazer
35 naquele dia, [é
36 **CI** [hum, hum
37 **Op** Repassado para a rua no dia seguinte,[
38 **CI** [hum?
39 **Op** [que seria hoje. já ..saíram até-
40 **CI** [então signifi/ significa que hoje ele faria isso mas na parte da manhã
41 então?

Logo no início da narrativa, o cliente se refere ao personagem que faz o pedido através da forma substantiva ou pronominal de tratamento “a gente”. O emprego dessa forma pode significar mais de uma pessoa, incluindo a que fala, ou

significar apenas esta última (Bechara, 2000). Nesse exemplo, parece que o termo tem como referência o plural, pois o cliente volta a usá-lo num trecho em que aparecem juntamente os pronomes pessoais “eu” e “ela” (linha 25 a 28: “...te confesso que *eu* trabalho, *ela* também, *a gente* fica preso porque tem que esperar ele, porque ele tem que fazer uma vistoria no apartamento [...] fica complicado pra *gente* ficar o dia todo das oito da manhã às seis da tarde pra descobrir que a pessoa não veio, entendeu?”). Nesse trecho fica evidenciado que o “a gente” refere-se um casal (na linha 7, ele menciona a “esposa”) sobre cujos parceiros recaem os custos da relação complicada com a empresa.

Notemos, enfim, que esse custo se agrava na medida em que o cliente revela um outro traço de sua identidade, a de trabalhadores que não podem perder o dia a mercê da espera pela empresa. Esses traços de identidade mostram as suas necessidades e dificuldades pessoais, sendo, portanto, fatores que devem ser levados em conta na resposta da operadora.

O trecho abaixo foi extraído do atendimento 18 já referido. Esse trecho refere-se ao momento em que - após o cliente ter narrado, na fase de exposição de motivos, o compromisso firmado com a empresa e a sua quebra por parte da mesma - a operadora responde com resposta despreferida, e o cliente faz a sua réplica a essa resposta. A réplica do cliente é a retomada e a expansão de sua narrativa feita na fase de exposição de motivos. Buscando, pois, remover a resposta despreferida, o cliente nega essa resposta (linha 50: “não pode”), direciona a atenção da operadora para a projeção da narrativa que se seguirá (linha 50: “olha só”) e começa então a narrar (linha 50 a 54).

Nessa narrativa, o cliente introduz, como elemento narrativo de orientação, a descrição de seu ambiente familiar, onde há a existência de uma “criança pequena em casa” (linha 52). A exibição desse contexto familiar, como pano de fundo para o evento narrado, serve de suporte para o argumento que sustenta a sua negação contra a resposta despreferida. O argumento contra a resposta despreferida refere-se ao fato de que ele, ao invés de ter pago a conta em atraso em loterias esportivas, pagou a mesma na própria agência da empresa, pois assim ele garantiria a certeza da prestação do serviço. Como suporte ou prova de que tal fato ou tal preocupação existiu, ele descreve seu ambiente familiar, pois tendo uma “criança pequena em casa” que sofrerá com a falta do serviço, ele não

deixaria de se certificar de que o serviço fosse realmente executado.

Atendimento: 18:

(...)

45 **Op** [i:sso: (incompreensível) só
 46 que, senhor, realmente: não: consta: a energia - a energia
 47 consta ligado normal: =provavelmente a pessoa na agência fez
 48 o pedido manual pelo- formmlá:rio:,
 49 [encaminhou para o setor a informação -
 50 **CI** [não pode?, olha só? eu já fui- eu fui orientado: que não
 51 deveria ser pago em loteria esportiva nem nada, exatamente
 52 por isso? =eu tenho: criança pequena: em casa: =a gente já tá:
 53 com problema desde: cedo:, mas como:, o horário de vocês é
 54 até: às dezessete, [e -

O fato de que a descrição do ambiente familiar aparece como um elemento de argumentação em segundo plano - pois é o argumento do argumento -, não diminui em nada a sua importância no que se refere à apresentação de razões para a retirada da resposta despreferida. Pelo contrário, a descrição do ambiente familiar é oferecida como um suporte de base, como aqueles princípios últimos que sustentam uma argumentação (Toulmin, 1964; Alexy, 2001). Esse princípio último de argumentação é o que, em última instância, ou em princípio, deve ser levado em consideração.

Dessa forma, é em nome desse princípio que se pede a remoção da resposta despreferida. O cliente não está falando em seu próprio nome, mas em nome de uma criança pequena em casa. Ou seja, ele não é o único responsável pelo pedido, pela narrativa. Existe mais alguém interessado nisso. A exibição da cena de uma criança em casa, que sofre, junto com a família, com a falta do serviço, coloca, na cena interacional presente do atendimento em questão, não só a fala do cliente, mas também “a fala” daquela criança, da sua família. Assim, a projeção de elementos contextuais do ambiente familiar torna a narrativa uma projeção vinculada ao posicionamento do cliente como aquele que pede porque também sustenta posicionamento diante de outros e, por isso, tem fundamentos para tal pedido.

Reparemos, por fim, que a revelação de elementos de identidade ligados ao contexto da família influencia na autoprojeção que o cliente faz de si mesmo através de mecanismos lexicais. No trecho acima, o cliente, ao se autoprojetar, se utiliza do pronome pessoal “eu” duas vezes (linha 50: “eu fui orientado...”; linha

52: “eu tenho criança pequena em casa...”), mas, logo após exibir a cena familiar, ele se auto-projeta como “a gente” (linha 52: “a gente já tá com problema desde cedo...”). Essa autoprojeção revela que ele não é o único responsável pelo pedido, ele é um representante de sua família, fala em nome dela. O falante se divide, portanto, em animador, autor e “co-responsável” pelo texto de sua elocução. Além dos fatos narrativos ligados estritamente à relação cliente/empresa que vinculam a narrativa a um pedido e à proteção ou remoção de respostas despreferidas, há portanto os fatos referentes ao contexto familiar pessoal do cliente.

A análise dos exemplos acima deixa entrever que a exibição do cenário familiar e das identidades dos personagens aí presentes está ligada a um drama que se estende para além daquele estritamente encenado pelos personagens cliente/operador/empresa no momento mesmo da interação mediada pelo call center. Nesses exemplos, a exibição desse cenário aponta para as dificuldades pessoais do cliente no que se refere a um drama por que passam os personagens de sua família, com suas respectivas identidades. Contudo, a projeção de dificuldades pessoais não provém somente da exposição de elementos cênicos do contexto familiar co-responsáveis pelo pedido de serviço e sua proteção contra respostas despreferidas. Outros elementos do contexto pessoal também vêm à cena presente.

5.2.2 - O dia-a-dia do cliente

O cliente expõe outras identidades e situações sociais de que participa e que são fontes de suas dificuldades pessoais, que, por sua vez, vinculam a narrativa aos mecanismos de reparo progressivo ou regressivo de respostas despreferidas. Conforme nossos dados, esses elementos do contexto pessoal do cliente dizem respeito ao mundo do trabalho, ao das ocupações diárias, à saúde, à idade, à urgência e aos projetos pessoais, dentre outros. Vejamos alguns casos.

No atendimento 8 mostrado mais acima, já havíamos mostrado que o cliente exibiu um cenário onde, além de figurar sua identidade conjugal, figurava também a identidade de si e de sua esposa como trabalhadores, pessoas ocupadas, comprometidas com o trabalho, cujo compromisso com a empresa de energia

acarreta custos que intervêm em sua prática profissional. Vejamos outros casos.

O exemplo abaixo mostra as implicações das atribuições pessoais do dia a dia do cliente em relação aos custos que o compromisso com a empresa acarreta para ele. Trata-se do atendimento 54 já mencionado. Trata-se de um atendimento onde o cliente reclama da quebra de compromisso e recebe como resposta despreferida a informação de que não consta agendamento marcado para o presente dia da interação, só para o dia seguinte. Ou seja, a informação implica que é o cliente que está com o erro.

Atendimento 54

81 CI [= olha só o que o operador me falou, olha porque.. porque eu
82 tive que: .. como eu não, eu não tinha a mar:ca do, do aparelho,>
83 eu tive que ligar pra ca:as? pra descobrir qual é, < ..ele falou: se o
84 senhor ligar até as dezesseis horas? o servi, ah::: vai estar
85 programado pra amanhã?, como eu: voltei a falar, eu.. reconfirmei
86 isso?, você tem certeza que vai amanhã? porque era indiferente pra
87 mim deixar uma pessoa:..hoje, ou amanhã?... o que eu não consigo:
88 é administrar a pessoa no, é, é, presa nesse horário? .. n[é?], é: os
89 dois dias?

Tentando provar o contrário, o cliente então, a cada resposta despreferida, repete várias vezes trechos narrativos onde se projetam o evento do compromisso assumido e as provas de que isso aconteceu. Dentre as provas que ele apresenta, ele repete o fato de que para si era indiferente ocupar uma pessoa o dia inteiro para receber a empresa, fosse qual fosse o dia da semana; o que ele não consegue é ocupar essa pessoa por dois dias (linhas 86 a 88). A pessoa envolvida com as atribuições do dia a dia é chamada para testemunhar a seu favor, ou seja, ele, o cliente.

O trecho a seguir, retirado do atendimento 3 já apresentado, mostra a cliente às voltas com seu dia a dia, seus planos pessoais e com a situação de urgência pessoal provocada por uma falta da empresa que acaba por interferir naqueles planos. A base de sua argumentação contra a resposta da operadora é justamente essa falta e a interferência que isso produz em seus planos. Parece óbvio que a evocação dessa base deveria ocorrer. Contudo, o que nos chama a atenção é fato de que, nos momentos finais da interação, o foco da argumentação para o pedido de reparo deixa de ser aquela base – o que, do ponto de vista formal, seria suficiente para que a empresa reconhecesse e concedesse o reparo – e se

concentra sobre a particularidade de sua situação pessoal ligada a seu dia a dia, uma dificuldade que ela enquadra como “emergência” duas vezes (linhas 97 e 121). Daí que, não obtendo uma resposta satisfatória devido à capacidade restrita de decisão imposta pelo contexto do call center à operadora, a cliente busca contato pessoal com esta última e pede solução particular e pessoal para o seu problema (linhas 119 a 129).

Atendimento 3

- (...)
- 93 **CI** = você- você poderia me dar um: outro telefone ... que eu possa falar pra
94 resolver esse problema -
- 95 **Op** = > o único telefone para contato é esse comercial, <senhora?
96 **CI** ... mas aí:,minha filha, fica: mal? e esse um nove sete?
97 **Op** = emergência:
98 **CI** .. 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.?...
- (...)
- 119 **CI** = Nirvana, desculpa eu tá te- te chateando mas-
120 **Op** = não, senhora, sem problemas?
121 **CI** = mas eu tô numa emergência aí, porque vai:- o homem do ba- do
122 aparelho chega e °não tem energia para experimentar°?
123 **Op** com certeza:, >eles estarão indo hoje, eu vou pedir para a senhora
124 aguardar<, está bem?
125 **CI** eh- eh-, >não tá bem não?<, eu queria: que esse
126 ((incompreensível)) tivesse sido feito ontem como vocês
127 disseram (3.0) na realidade:, não tá bem, né? não posso fazer
128 nada nem você, mas .. por favor?, dá um:: dá um jeitinho pra
129 mim? [.. tá?

No exemplo que segue abaixo e já mostrado mais acima, a cliente, após receber resposta despreferida para um pedido realizado na fase de exposição de motivos do atendimento, insiste em seu pedido evocando elementos de sua identidade de pessoa “sozinha”, “idosa”, que “fraturou uma vértebra” (linhas 12 e 13).

Atendimento 32

- (...)
- 12 **CI** (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?

5.2.3 - A autoprojeção do cliente: o “eu” sofrido

As análises acima sugerem que a inclusão pelo cliente de elementos contextuais de seu ambiente familiar, de sua identidade social e pessoal e das atribuições do dia-a-dia em sua narrativa na função de pedir ou proteger o pedido de uma resposta despreferida apontam para a construção da projeção de um “eu” impedido, injustiçado, fragilizado, que sofre diante daqueles elementos contextuais de seu dia-a-dia e possivelmente diante dessa relação com empresa.

O atendimento 32, conforme ilustrado pelo trecho logo acima, aponta para a projeção desse “eu sofrido”. Diante do operador, se autoprojetar como alguém que é “idosa”, “sozinha” e com uma “vértebra fraturada” é a construção de um “eu” cuja imagem é de fragilidade e sofrimento, alguém que necessita da proteção do outro. Trata-se da apresentação de uma identidade que deve ser levada em conta na resposta do operador, tentando fazer com ele não ponha ou retire barreiras a seu pedido. A apresentação dessa identidade é uma razão para que se atenda ao pedido.

Na construção dessa identidade do “eu sofrido”, os elementos descritivos de orientação e os elementos de avaliação, internos ou externos, verbais ou supra-segmentais, desempenham papel fundamental, criando uma expressão emotiva bastante forte, bem marcada. A orientação, a avaliação e os próprios elementos da ação complicadora se revestem de profunda carga emocional através da entonação bastante expressiva. Se pudéssemos ouvir a cliente narrando, perceberíamos logo o teor emocional e, logo, avaliativo de sua situação pessoal, desse “eu sofrido”. A fala da cliente está marcada por prolongamentos, intervalos entonacionais e acentuação bem marcada de segmentos fônicos. Esses traços supra-segmentais indicam, pois, forte teor avaliativo e emocional. Não é à toa que a cliente se auto-avalia como alguém que está “roubada”, conforme mais uma vez fragmento abaixo (linha 15).

Atendimento 32

(...)

12	CI (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 se refere ao atendimento 14, um caso em que o cliente telefona para reclamar dos valores cobrados pelo seu consumo de energia. Ao pedir verificação desses valores, o cliente ainda na fase de seqüência inserida de checagem de dados, insere elementos de sua identidade social revelando a imagem de quem vive uma situação difícil e, portanto, um sofredor. O apartamento em que reside é “alugado” (linha 6), ele “ganha muito pouco para estar pagando aquele preço” (linha 8).

Atendimento: 14

(...)

- 1 **CI** apartamento duzentos e cinco.(2.5) porque tem que ver isso? daí, pegando:
 2 pô ((Fala com sotaque regional, algum do nordeste Registra insatisfação.
 3 Barulho de carros, parece que fala da rua))
 4 **Op** (25.3) a conta está em nome? de quem, senhor?
 5 **CI** tá em nome de Roberto (incompreensível) de Freitas. > tem que tem que tá
 6 crédito automático< mas só que o apartamento é alugado, entendeu? aí
 7 nós que tão pagano (.) quer dizer, eu ganho? muito pôco . pa pa mi:: tá
 8 pagando esse preço.= aí.

5.2.4 - As evocações religiosas

Evocações e orações religiosas do tipo “ah meu Deus”, “pelo amor de Deus” e “Nossa Mãe”, conforme nossos dados, podem aparecer vinculadas ao drama narrativo como aspectos contextuais mais amplos do que aqueles implicados na relação estrita entre cliente e empresa. Embora não possamos afirmar que as evocações pertençam ao texto narrativo produzido pelo cliente, cremos que elas pertencem ao ato de narrar e, parecendo ligadas aos elementos narrativos de avaliação, contribuem para a expressão emotiva da identidade de um “eu” desesperado e sofredor e, portanto, para o clima emocional da narração. Essas evocações, tais quais os elementos narrativos, estão, portanto, ligadas à proteção dos pedidos de reparo de respostas despreferidas.

Embora se possa objetar que essas expressões não sejam verdadeiras

evocações ou rogações, sendo apenas locuções interjetivas ou ações instintivas de alarme, muito convencionais e muito comuns na expressão lingüística do dia a dia, o fato é que, primeiro, as interjeições são elocuições de caráter expressivo-emocional com contornos melódicos exclamativos (Bechara, 2000) e, segundo, no caso das expressões citadas acima, elas demonstram um determinado footing do participante interacional que as profere, o enquadre da situação como sendo de desespero ou temor, o posicionamento de quem suplica. Projetando um footing e, portanto, afetando a estrutura de participação e o formato de produção, a hipótese de que nesse momento da interação se está inserindo elementos contextuais outros que os estritamente ligados ao contexto do call center é bastante aceitável.

Estaria-se, pois, projetando na interação, nesse contexto de call center, um elemento ritual próprio dos contextos religiosos. É bem possível que, numa interação face a face onde o participante fizesse uma dessas elocuições, ele juntasse as palmas das mãos em posição vertical e as levasse altura da boca ou aos céus, como se tivesse rezando ou evocando a Deus, a Cristo ou aos santos. A introdução desse gesto ritual numa interação conversacional comum seria muito semelhante aos gestos rituais de “conluio de aparência inofensiva” ou de “jogos paralelos” aos quais Goffman (1998b) se refere para mostrar que arranjos interacionais inteiros podem ser encaixados numa interação onde o contexto natural não é, no caso, o de conluio ou de ausência de participação na interação. No caso do conluio de aparência inofensiva, ele fala das piscadelas e cutucões que o acompanham obviamente e na presença do excluído; com relação ao jogo paralelo, ele fala do gesto de colocar a mão em concha na boca para marcar a confidencialidade de uma comunicação, mas neste caso, sem excluir ninguém.

Em nossos dados, as evocações ou rogações, portanto, aparecem como elementos contextuais mais amplos relacionados ao contexto religioso e à projeção dos traços de identidade social do cliente, operando em função da proteção de um pedido de reparo de resposta despreferida. Abaixo, relacionamos três atendimentos já citados onde aparecem as evocações ou rogações ligadas ao pedido de reparo. No atendimento 32, a evocação ou rogação aparece na linha 12.

Atendimento 32

1 Op Xfone Aldo: boa tarde?

- 2 **CI** (...) =° 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: ?
- (...)
- 9 **Op** = não : só na agência da X, senhora?
 10 **CI** só lá ?? (lamenta - expressão de lamento)
 11 **Op** = só em uma de nossas lojas?
 12 **CI** (h) ah meu Deus? , porque eu tou : .. eu sou uma pessoa que
 13 moro sozinha: , sou idosa ? fracturei 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?

No atendimento 62, a evocação ou rogação aparece na linha 22.

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 **CI** .. (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 **CI** (2.5) °ham ham:° ... tá bom?.

Retornado ao atendimento 10 abaixo, a evocação ou rogação aparece num lugar bem distanciado do texto narrativo que surge na fase de exposição de motivos. No caso, ocorre após a resposta da operadora na fase de atendimento propriamente dito que se abre em fase de negociação quando a cliente, buscando precisão de horário para o cumprimento de serviço, e aquela respondendo com uma informação que é por esta percebida como despreferida, replica instintivamente com a evocação ou rogação à “Nossa Mãe”.

Reparemos ainda o seguinte. Primeiro, a narrativa na fase de exposição de exposição expressava enfaticamente a demora do serviço e a presença de uma criança pequena que, senão por acaso, está chorando em nossa gravação em cassete e na sua transcrição integral em apêndice. E, por fim, há indicadores do distúrbio emocional da cliente ao receber a resposta da operadora. As linhas 41 a 46, mostram a operadora pedindo telefone para contato, e a cliente, aérea, perturbada, não entende o pedido e faz pequenos pedidos de reparo para

compreender o que se está falando (Begna, 2004): linha 42: “oi?”; linha 44: “que que tem?”; e linha 46: “ah, sim, após o quê?”. Essas duas últimas observações nos permitem ver a relação do ritual das evocações/rogações com a narração no que há de avaliativo, emocional e de dramatização.

Atendimento 10

(...)

- 30 **CI** 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 **CI** ... sei:
 35 **Op** =O técnico estará indo ao local providenciar essa religação
 36 **CI** mas ele já está eh é,na rua?
 37 **Op** =já saíram? eles saem às oito hora da X.º
 38 **CI** =ah: ta? e a senhora num::- até que horas heim? isso?
 39 **Op** até às dezoito
 40 **CI** ...º nossa mãeº? (abaixamento da voz)
 41 **Op** a senhora me atualiza o telefone para contato, por gentileza?
 42 **CI** =o:i?
 43 **Op** telefone para contato?
 44 **CI** =que que tem?
 45 **Op** [atuali-
 46 **CI** [ah, sim: após o quê?
 47 **Op** não, atuali - no - no cadastro, nós precisamos atualizar o
 48 telefone para contato? teria como a senhora me atualizar?
 49 **CI** =sim. a senhora, qual o telefone que a senhora tem ?

5.2.5 - O posicionamento do cliente e a humildade

A projeção de todos esses aspectos contextuais para além do contexto estrito da relação cliente/empresa inseridos ou encaixados nesse tipo de interação indica um footing de aproximação do cliente em direção ao operador. Contudo, essa aproximação é no sentido de um posicionamento, senão de nivelamento de poder, de rebaixamento e humildade.

O caso do atendimento 3 já mencionado é um exemplo muito claro de diminuição da força ilocucionária do pedido de reparo dos danos causados pela falta da empresa com base em seu direito legítimo e legal de cliente ofendido. Após várias tentativas de obter esse direito, com a operadora sempre dando respostas despreferidas e apontando para a inflexibilidade do call center e a isenção de sua responsabilidade pessoal pelas respostas dadas em sua posição de

mera animadora (ela explicitamente se desvincula de sua identidade para com a empresa), a cliente admite a disjunção entre a pessoa da operadora e a pessoa da empresa e pede, em particular, em conluio, uma solução pessoal da operadora.

Vejam os momentos finais da interação onde se expressa a disjunção da operadora para com o serviço da empresa e a cliente diminui o peso da imposição, se alinha em termos igualitários e pessoais com a operadora e pede a solução pessoal para seu problema agora também pessoal.

Atendimento 3

(...)

- 58 **Op** (112.0) senhora Valdinéia?
 59 **Cl** = sim:, minha filha?
 60 **Op** = o técnico estará indo ao local hoje fazer essa religação da
 61 senhora?:
 62 **Cl** = agora, querida?
 63 **Op** sim:?
 64 **Cl** = eu eu confiei, porque outro dia eu precisei daí da companhia. e fui atendida
 65 IMEDIATAMENTE? baseada ne:ssa precisão,
 66 **Op** = sim:?
 67 = ne:ssa, responsabilidade, eu contratei; o pessoal da Firma pra instalar o
 68 aparelho hoje? ... então, eu esperei o dia inteiro ontem (2.0) que vocês
 69 fossem co- conforme vocês combinaram.?
 70 **Op** = sim?
 71 **Cl** = e agora, como é que fico?
 72 **Op** .. (h) mas aí, no caso, os técnicos da firma já chegaram?
 73 **Cl** = não? mas eles vão chegar entre: oito e seis horas da tarde?
 74 **Op** = sim: .. então, antes disso o - a equipe já está no local,
 75 senhora?
 76 **Cl** = mas minha querida che - se a Brás- se a Firma chegar antes?
 77 **Op** (1.5) aí::, [senhora? a.o.
 78 **Cl** [como é que eu fico?
 79 **Op** ((tenta interromper)) aí:: -
 80 **Cl** (continua)) mas aí, a responsabilidade .. vocês- vocês tinham que
 81 cumprir a palavra empenhada?
 82 **Op** = sim, senhora? o que ocorre? > =sua solicitação consta no
 83 sistema e foi encaminhada para o setor responsável? =quem
 84 programa essas ordens de serviço para a rua, não somos nós?<,
 85 [nós -
 86 **Cl** [tudo bem?, mas eu eu ten tenho que - eu só posso falar com
 87 você?[eu eu preciso
 88 **Op** [si::m? justamente -
 89 **Cl** de uma solução .. [porque .. -
 90 **Op** ((interrompe)) [>a informação que posso passar pra senhora
 91 no momento é que eles estarão indo hoje, segundo
 92 informação?<
 93 **Cl** = você- você poderia me dar um: outro telefone :.. que eu possa falar pra
 94 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.?...
 101 CI = e esse zero oitocentos dois quatro zero um nove sete?
 102 Op = >sim? ele é setor de emergência?<
 103 CI (3.0) você não tem,co- como encaminhar isso aí?
 104 Op = bom, a informação, que eu recebi do setor quando eu pedi um
 105 momento para a senhora, era que a sua ordem de serviço está na rua
 106 hoje?....
 107 CI (2.5) mas vocês tinham que ter mais responsabilidade, dar uma
 108 informação correta? porque essa informação que você está me
 109 dando agora, me foi dada anteontem?, e ontem seria instal- seria
 110 .. deslacrar esse negócio: e a gente confia e fica: na
 111 mão?(4.0) vê- vê se você ah: agiliza aí, fala com-co o pessoal da
 112 rua pra-

À linha 59, após a operadora chamar a cliente para lhe dar a resposta da fase de atendimento propriamente dito, esta trata àquela como “minha filha”, numa atitude bem informal e denotadora de simpatia e afiliação. Após a resposta despreferida (linhas 60 e 61), a cliente trata a operadora de “querida” (linha 62), agora numa atitude de confronto e conflito. Sabemos como é comum no Brasil o uso de palavras como “amigo”, “irmão”, “meu tio/minha tia” numa interação onde sequer as pessoas se conhecem (Resende, 2002). Como se vê o uso de termos como esses denota informalidade, mas nem sempre indicam cordialidade. Pelo contrário, podem indicar uma ação violenta, antipática, como é antipático o “você sabem com quem está falando?” (DaMatta, 1997).

Com esse “querida”, a cliente sinaliza que ela não foi inteiramente contemplada com a resposta da operadora. A expressão ganha um conteúdo adversativo e, antes que afetividade, sinaliza muito mais uma repreensão. O chamamento de “querida”, pois, inicia o pedido de reparo da resposta despreferida com forte peso de imposição.

A cliente prossegue então com uma narrativa (linhas 64 a 71). Volta a narrar o compromisso firmado, só que acrescentando eventos anteriores a esse compromisso relativos à mesma empresa de energia. Essa narrativa retoma dois pontos contextuais expressos na narrativa da fase de exposição de motivos. Enquanto aquela desenvolvia o compromisso assumido, ratificado por falas relatadas, e a contratação de uma outra empresa sob a confiança naquele compromisso, esta narrativa retoma essa questão e acrescenta um episódio que projeta a origem dessa confiança, ou seja, a prontidão, a precisão e a responsabilidade com que foi atendida naquele episódio.

Projetada a origem e os elementos de confiança como um pano de fundo, a cliente passa a projetar o episódio de negócios com a segunda empresa e o episódio de espera fundado no compromisso assumido e da confiança nesse compromisso. A narrativa termina com um clímax avaliativo, projetando o tempo presente da interação como um momento de embaraço e provavelmente de danos. A projeção do “eu” aqui é a de um “eu” traído, desamparado (linha 71).

A operadora então questiona tentando minimizar o sentido de dano causado conforme o sugerido pela cliente (linhas 72 a 75). A cliente encurrala a operadora, que se escusa, “lava as mãos” (linhas 77 e 79). A cliente acusa a empresa, incluindo a operadora, de falta de responsabilidade. Reparemos que ela usa a forma de tratamento “vocês”, no plural (linha 80). A operadora responde a essa acusação com mais escusa e disjunção entre ela (ou seu setor) e os demais setores da empresa (linhas 82 a 88).

A cliente reconhece que está falando com dois participantes, a operadora como simples animadora e a empresa como personagem circunstante e responsável pela resposta padrão dada pelo sistema informatizado, fatos que englobam o que Oliveira (prelo) chama de “animação” e “fala encaixada”. Contudo, a cliente adverte que o único veículo dessa comunicação é a operadora (linhas 86 e 87). A operadora prossegue com resposta despreferida (linhas 90 a 92).

Após mais tentativas de negociação, volta a avaliar negativamente repetindo elementos das narrativas anteriores, como desabafo pessoal, a enganada, a injustiçada, volta a falar diretamente com a operadora, pedindo solução pessoal (linhas 107 a 118).

O último trecho da interação mostrado mais abaixo ilustra o momento em que a operadora muda completamente de postura, saindo da imposição e passando ao rebaixamento, buscando nivelar, igualar sua posição pessoal em relação à da operadora. Ela faz essa busca de maior aproximação e intimidade procurando saber o nome da operadora (linha 117), baixa o tom das acusações, se torna humilde pedindo desculpas à pessoa da operadora e enquadra avaliativamente a situação atual como dramática, de emergência, de embaraço (linhas 119 a 122).

Com nova resposta despreferida da operadora (linhas 123 e 124), a cliente

muda o tom novamente e faz um desabafo em tom acusatório. Contudo, logo a seguir, ela baixa o tom novamente, assume cumplicidade com operadora na base da falta de poder de ambas, pede por favor, pede jeitinho à pessoa da operadora, irmanada agora com “sua amiga” (125 a 129).

Atendimento 3

(...)

- 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:m̃
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 ai, porque vai:- o homem do ba- do
122 aparelho chega e °não tem energia para experimentar°?
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
126 ((incompreensível)) tivesse sido feito ontem como vocês
127 disseram (3.0) na realidade:, não tá bem, né? não posso fazer
128 nada nem você, mas .. por favor?, dá um:: dá um jeitinho pra
129 mim? [.. tá?
130 **Op** [correto:
131 **Cl** ... até logo?
132 **Op** = a X fone agradece. tenha um bom dia?senhora? ((parece com um ar
133 de riso))
134 **Cl** ... bom dia.. té lê- tá legal, >tchau<?

Esse último movimento de baixar o tom, se irmanar, buscar cumplicidade e pedir solução pessoal pelo jeitinho define o footing de humildade. Esse footing de humildade e cumplicidade é a projeção de um arranjo interacional que não é o próprio desse contexto formal que é o call center. É quase como se fosse um ritual de conluio. Se imaginássemos uma situação como essa numa interação face a face, veríamos a cliente tentar abraçar ou falar ao “pé do ouvido da operadora”, simulando intimidade e evitando que outros vissem ou ouvissem que se trata de um pedido de privilégio fundado na pessoa que se encontra necessitada.