



A turbulência entre compreensão mútua e teleatendimento: contribuições da Linguística Aplicada para estabilizar essa conexão

Ostermann, A. C., Oliveira, M. C. L. (2015). *Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento*. Campinas, SP: Mercado de Letras. ISBN 978-85-7591-354-3

Roberto Perobelli Oliveira

Universidade Federal do Espírito Santo, Av. Fernando Ferrari, 514, 29075-910, Goiabeiras, Vitória, Espírito Santo, Brasil.
E-mail: robertoperobelli@gmail.com

Atendentes de telemarketing costumam sofrer muitas críticas relacionadas ao trabalho que realizam. Este trabalho é comumente subvalorizado, por conta dos inúmeros ataques, que variam desde o excessivo uso do gerúndio até chegar à alta padronização de atendimento. Utilizando a metáfora da ‘caixa-preta’, instrumento amplamente conhecido e tão procurado pela perícia quando ocorrem desastres aéreos, as pesquisadoras Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira organizaram o livro *Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento* (2015). Enquanto a comunicação dos 30 minutos finais de um voo desastroso consegue apontar falhas e prover lições para que um mesmo tipo de acidente não se repita, a análise de interações em *call centers* pode também, tal como destacam as autoras, apontar falhas e prover lições.

Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira são pesquisadoras de grande expressão no cenário da pesquisa sobre linguagem e interação no Brasil. A primeira tem PhD em Linguística pela Universidade de Michigan (EUA) e pós-doutorado na Universidade da Califórnia. No Brasil, atua como professora e pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) e como bolsista de produtividade do CNPq. Maria do Carmo Leite de Oliveira é doutora pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), com pós-doutorado pela Universidade de Lisboa. Também atua como professora e pesquisadora da PUC-Rio no Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem e é bolsista de produtividade do CNPq, além de ser também consultora na área de atendimento ao cliente via *call center* e *help desk*, na área de comunicação organizacional.

O livro está subdividido em seis capítulos, alguns dos quais assinados em coautoria com as organizadoras. O primeiro é escrito por elas em conjunto com Joseane de Souza, doutora em Linguística Aplicada pela Unisinos e pós-doutoranda na mesma instituição. Nesse capítulo, apresentam-se os tópicos que serão abordados ao longo de todos os demais capítulos e a proposta teórico-metodológica da Análise da Conversa que, segundo o próprio capítulo, “[...] orienta a análise dos casos discutidos nos quatro capítulos subsequentes” (p. 19).

O segundo capítulo, de autoria de Ana Cristina Ostermann e Joseane de Souza, apresenta um padrão de construção instigante que vai se repetir pelos três capítulos seguintes: é iniciado por uma breve narrativa, que se configura como uma rubrica para o caso a ser analisado no decorrer da seção analítica. Essa estratégia de dinamização da leitura não é apenas um estratagem para prender a atenção do leitor, mas também uma forma de tornar a densidade analítica mais palpável. A história de uma maranhense grávida, portadora de HIV, preocupada em não transmitir o vírus para o bebê, comove. Depois de comover, atordoia, porque nos faz perceber como um serviço institucional de atendimento telefônico precisa ser levado muito a sério, uma vez que dramas pessoais como o de Joana (pseudônimo atribuído à usuária) merecem ser tratados com o máximo de cuidado pelas centrais de teleatendimento Brasil a fora.

No caso de uma interação como a analisada pelas autoras do segundo capítulo, a finalidade da ligação é prestar um apoio imediato, mesmo que a resposta às perguntas seja o famoso clichê: ‘procure um médico’. De acordo com Drew e Heritage (1992), uma interação institucional se pauta, entre outros fatores, pela atividade-fim a que se dispõe. A demonstração do atendente de que está atuando

de fato em uma interação real, e não protocolar, é uma questão relevante para os interagentes. Se não é, precisa ser, pois, conforme as autoras do capítulo concluem, o trabalho de gestão de pessoas nesses cenários precisa ser prioritário, sobretudo no tocante ao dilema que se instaura entre a utilização rígida do *script* ou a flexibilidade do protocolo na direção de se proporcionar o entendimento mútuo da interação real. Desse modo, o excelente capítulo cumpre seu objetivo de discutir a obediência cega às perguntas de um formulário padrão. Essa discussão então só vem ratificar a necessidade de uma equipe multidisciplinar – em que haja linguistas aplicados envolvidos – para o tratamento dessas interações.

Na continuação do livro, o capítulo de Carlos Alexandre Fonseca Pereira, mestre em Linguística Aplicada pela Unisinos, e Ana Cristina Ostermann também se inicia excelentemente com uma rubrica instigante que revela outro problema quando se abordam interações no contexto médico: o uso excessivo de termos técnicos, que acaba por criar uma barreira interacional entre quem domina o uso desses termos e quem não os domina. A conclusão a que este trabalho chega é tão abrangente que ultrapassa as fronteiras dos teleatendimentos: “Estamos enquanto divulgadores da ciência, realmente contribuindo para o aumento do conhecimento da população brasileira, ou apenas lendo textos de forma mecanizada?” ++ (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 67). O acesso dos atendentes ao texto técnico, na hora em que pedem para ‘esperar um minuto, enquanto realizam uma pesquisa’, não é a única tarefa a ser realizada para se oferecer excelência no teleatendimento. Pelo menos, não pode ser. É importante ressaltar, como o autor e a autora o fazem, as dificuldades relacionadas ao ajuste ao interlocutor. A primeira delas seria a “[...] manutenção da integridade da informação [...]” (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 51), tendo em vista a diversidade de atividades no contexto. O atendente, nesse cenário, tem duas tarefas: (i) ler a mensagem na tela de um computador, provavelmente em um banco de dados cujas fontes são referências bibliográficas da área médica; e (ii) interagir, via telefone, em um contexto totalmente diverso de um cenário médico. Junto a essa dificuldade, há uma segunda: recontextualizar, pela fala (no telefone), algo a que se teve acesso pela leitura/escrita. Nesse capítulo, além da falta de flexibilidade com relação ao *script* (objeto de análise também do capítulo anterior), há a falta de competência para a recontextualização de certas informações sobre a saúde de quem liga para uma instituição do ramo. Além do mais, esse capítulo também é feliz em mostrar como a oralização de

textos escritos vai muito além do que simplesmente lê-lo com uma entonação, como se estivesse falando naturalmente.

O capítulo seguinte sai do cenário de atendimento à saúde e entra no cenário de uma central de atendimento relacionada à segurança pública. Márcia Del Corona, doutora em Linguística Aplicada pela Unisinos e professora do Curso de Letras da mesma instituição, mostra, no quarto capítulo, que o gerenciamento da noção interacional da ‘formulação de lugar’ também pode ser um grave problema para os participantes de um teleatendimento. Já de início, na rubrica escolhida pela autora para ilustrar a abertura do capítulo, o objetivo de uma análise das interações para o 190 se coloca: auxiliar a evitar desgastes relativos à atenção de teleatendentes que se mostram prioritariamente orientados para o preenchimento de um formulário eletrônico. A análise da autora deste capítulo resulta, inclusive, em uma denúncia: “[...] a falta de entendimento [...] entre os participantes quanto ao endereço para onde a viatura deve ser enviada pode resultar na falta de prestação do serviço” (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 77). Desse modo, a visão de que o Estado falha no provimento de segurança à população fica evidenciada, e a ineficácia dos softwares de suporte aos atendentes dessas solicitações telefônicas se revela. Soma-se a isso o fato de que ainda hoje muitos usuários do sistema 190 ainda não se dão conta de como fazê-lo, o que demanda, também de acordo com a autora, uma necessidade de letramento da população quanto a essa prática social de ligar para a polícia.

Nas análises desse capítulo, o problema é que os interagentes não se dão conta de que não estão coconstruindo entendimento a partir dos apontamentos de lugar que um faz e o outro não consegue recuperar. Diante disso, a analista atesta, consoante Schegloff (1972), que a ‘formulação de lugar’, para fazer parte da compreensão mútua dos participantes, precisa realizar uma série de operações e categorizações que apontem para atributos relevantes ao contexto. Além disso, as análises mostram que, em um primeiro momento, ocorre uma referência comum a um local conhecido pelas partes, ao passo que, em um segundo momento, os participantes utilizam meios de minimização dessa forma referencial, evitando a redundância, isto é, se ao falar ‘em frente à praça’, o interlocutor demonstra ter compreendido de qual lugar se trata, torna-se irrelevante dizer, então, o nome da rua. Nesse sentido, o termo ‘categoria de pertença’ também se destaca, pois a ‘formulação de lugar’ está diretamente relacionada ao fato de que alguém que não consiga destacar um local dentro do seu espaço de convívio

social, provavelmente, não será compreendido como membro daquela comunidade de fala. Sendo assim, como afirma Del Corona na conclusão de seu capítulo, “[...] um serviço que se destine ao público geral, como é o caso de um telefone de emergência, pode ser mais útil à população se forem desenvolvidas maneiras mais dinâmicas de obtenção de referências de lugar [...]” (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 89).

Outro cenário em que um problema de intersubjetividade pode ser vital para a manutenção da ordem social é o que envolve a comunicação entre trabalhadores do sistema elétrico. Conforme mostram a doutora em Administração pela Unisinos Maria de Lourdes Borges, Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira no quinto capítulo desse livro, um apagão elétrico de aproximadamente trinta minutos derivou da forma como dois interagentes se orientaram no processo de tomada de decisão em um contexto emergencial de grande pressão. Segundo as autoras, a interação entre os profissionais envolvidos em eventos emergenciais inesperados precisa ser bem-sucedida. Essa necessidade se apresenta para que os processos de tomada de decisão resultem em prestação de serviços de qualidade. Para tanto, nenhum pequeno sinal pode ser negligenciado, e a interação entre os envolvidos necessita, ao máximo, prezar pela inteligibilidade mútua das ações levadas a cabo pelos participantes. As reflexões do capítulo apontam para uma necessidade de as empresas prestadoras de serviços essenciais capacitarem seus funcionários quanto à importância de se dominar os processos interacionais, para além da chamada ‘boa comunicação’ e da ‘alta padronização dos processos’. Desse modo, os envolvidos seriam capacitados também no tocante às consequências de pequenas ações sociais, em âmbito microssocial, e a uma maior flexibilidade das interações, o que as tornaria mais reais e, logo, menos suscetíveis a problemas de intersubjetividade, ou seja, de compreensão mútua entre os interagentes.

Uma vez apresentadas análises em variados cenários interacionais, o último capítulo, assinado por Maria do Carmo Leite de Oliveira e Ana Cristina Ostermann, se propõe a mostrar que o avião das centrais de atendimento telefônico passa atualmente por áreas de turbulência bastante fortes e tende a não resistir. Mas será que o problema está apenas na ponta, isto é, será que a responsabilidade pelo (mau) atendimento é unicamente do teleatendente? A queda desse avião, no entanto, pode ajudar os próximos aviões a não caírem, e a Linguística Aplicada pode dar uma importante contribuição nesse sentido: mostrar que a atenção

para o uso da linguagem precisa ser mais central em ações, como treinamento dos agentes e programação de softwares voltados para o teleatendimento. Em outras palavras, é preciso fazer mais do que simplesmente levar atendentes de telemarketing a seguirem modelos padronizados e estáticos.

A primeira falha diz respeito aos *scripts*, os quais, por estarem baseados na concepção de comunicação pela metáfora do conduto (Reddy, 2000[1979]), são geralmente tomados como os principais meios de orientação da interação entre quem liga e quem atende. Nesse sentido, uma vez que a ideia de ‘transmissão de pensamento’ subjaz ali, a percepção das pesquisadoras é a de que “[...] o uso dos *scripts* induz o atendente a estabelecer um diálogo irreal com o usuário” (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 112). Isso acontece porque as informações constantes em um banco de dados, por serem supervalorizadas por pelo menos um dos participantes, suplantam as contribuições que podem surgir entre os interagentes no aqui e agora da interação.

Ainda sobre a concepção jakobsoniana de que o ato da comunicação se assemelha metaforicamente a uma transmissão (Jakobson, 2003), é possível ressaltar outra falha que as autoras de *Você está entendendo* destacam: trata-se da “[...] falta de conhecimento sobre conversa e sobre interação” (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 113). Apesar de os primeiros estudos mais sistemáticos sobre fala-em-interação datarem da década de 1970 (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 2003 [1974]), a consciência sobre a complexidade da interação humana ainda não é de amplo conhecimento de profissionais, especialmente aqueles que lidam com a linguagem em sua modalidade oral. Infelizmente, ainda é comum vermos profissionais tratarem a língua do ponto de vista da escrita, como se esta fosse a base para uma percepção formal da oralidade. Desse modo, noções como ajuste ao interlocutor, reparo, pausas, sobreposições e hesitações soam aos desavisados apenas como ‘recursos estilísticos’ de um interagente mais ou menos preparado para lidar com a língua oral em situações formais, e não como fenômenos próprios da fala-em-interação.

Diante das observações dessas falhas, as autoras do último capítulo proveem duas importantes lições: uma em âmbito microssocial e outra em uma perspectiva mais macro. Na perspectiva micro, é possível perceber que o sucesso das interações do tipo *helpline* depende diretamente da competência interacional dos agentes para realizar ações que operem substancialmente nas relações sociais que se constroem no curso das ligações. Os estudos interacionais (representados por políticas de

investigações tais como Análise da Conversa) remetem a considerações relevantes no sentido de entender minuciosamente como determinadas ações são realizadas em um dado cenário comunicativo. Por essa razão, costuma-se considerar que estudos dessa natureza sejam estudos sobre o senso comum. Dessa forma, o que se conclui em pesquisas vinculadas a essas linhas incide diretamente sobre a compreensão dos atores sobre as próprias ações cotidianas. A partir dessa percepção, a outra lição, em uma perspectiva mais macrossocial, reside na necessidade de haver uma contribuição mais significativa de linguistas aplicados na formação de agentes que têm a linguagem como base de uma atividade profissional. Consoante as autoras,

[...] são esses estudiosos das práticas sociais que podem, por meio de análises de nível micro de conversas, fazer pesquisas que revelam pontos cegos não captados por relatórios tradicionais de avaliação de serviços ou de qualidade da comunicação interna ou externa (Ostermann, & Oliveira, 2015, p. 113).

O que perpassa todo o livro, portanto, é uma nova concepção de comunicação que precisa ser apreciada nas relações interacionais. Uma leitura de todos os capítulos em conjunto mostra que a metáfora da comunicação como transmissão é obsoleta e ineficaz quando o que, na verdade, as pessoas precisam é construir instrumentos para criar uma relação em conjunto (Reddy, 2000[1979]). Em outras palavras, apesar de toda a história pregressa de cada participante, e até mesmo a despeito de toda e qualquer possível interação que possa ter havido antes, o que conta prioritariamente é o que se constrói no aqui-e-agora da interação, como se fosse, nos termos de Garfinkel (1967), uma 'nova primeira vez'. Se entrarmos no contexto do teleatendimento, abordado pelo livro, é o entendimento recíproco que os participantes demonstram ter a respeito de suas ações que vai ser responsável por salvar uma vida, prestar um socorro ou salvar uma comunidade de um apagão elétrico.

Sendo assim, o auxílio de linguistas aplicados experientes no tratamento da fala-em-interação, nos mais diversos cenários, pode ser essencial para levar os praticantes a entender que aquilo que é considerado 'mínimo detalhe' pode não ser tão mínimo assim, quando se trata de melhorar a atuação profissional. Difundiu-se muito a ideia de que a Linguística Aplicada seria um trabalho de 'amaciação' do chamado 'núcleo duro' da teoria linguística, de modo a revertê-lo em conteúdos e métodos de ensino-aprendizagem. Com essa difusão, outras faces dessa linha de investigação acabaram sendo relegadas a um segundo plano, a ponto de hoje existirem pesquisadores da área que

não credenciam como linguistas aplicados quem não trabalha com o cenário escolar. Nesse sentido, o livro caminha na tentativa de desfazer esse equívoco, mostrando que não se trata de 'amaciar os conceitos', mas de pensar uma teoria que seja eficaz igualmente para estudiosos da linguagem e profissionais de outras áreas (além do contexto da escola) que também lidam com a língua em uso. Fora do Brasil, já há quem pense assim e defenda, em um plano mais geral, a Linguística Aplicada das Profissões (Sarangi, 2012, entre outros), e no contexto brasileiro, Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite Oliveira, além de tantos outros, são representantes bastante significativos na busca pelo desenvolvimento desse trabalho aplicado no âmbito das instituições.

Por essa razão, é válido reafirmar que a diversidade da análise de cenários de *Você está entendendo* só confirma ainda mais a relevância desse trabalho para os estudos interacionais, sobretudo de Linguística Aplicada. Como não se concentra em apenas um cenário de fala-em-interação, essa obra ganha entrada em pelo menos três campos de atuação: o ambiente de interação em saúde, o ambiente de atendimento de emergência no tocante à segurança pública e o ambiente de prestação de serviço essencial, como é o caso da empresa fornecedora de energia elétrica. Além disso, as contribuições para estudiosos da interação social em um plano mais abrangente também se fazem relevantes, uma vez que conceitos como 'intersubjetividade', 'formulação de perguntas', 'formulação de lugar', entre outros, precisam se tornar tópicos de atenção para pesquisadores da área. Infelizmente, na referida edição, não há um miniglossário em que se explicam termos, como 'pares adjacentes' e 'intersubjetividade', entre outros. A presença dessas explicações em notas de rodapé acaba servindo de hipertexto apenas para o capítulo em que a nota se apresenta, mas não se constitui como tal nos capítulos em que os conceitos reaparecem. No entanto, essa observação não figura como demérito ao livro. Pelo contrário, apenas aponta minúcias, tendo em vista a importância capital desse trabalho que, desde a primeira até a última página, mostra-se preocupado com uma leitura acessível, mas não infantil; densa, mas não tecnicista; e prazerosa, mas não romantizada.

Referências

- Drew, P., Heritage, J. (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Jakobson, R. (2003). *Linguística e Comunicação* (19a ed.) São Paulo, SP: Cultrix.
- Ostermann, A. C., & Oliveira, M. C. L. (2015). *Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento*. Campinas, SP: Mercado de Letras.
- Reddy, M. (2000 [1979]). A metáfora do conduto: um caso de conflito de enquadramento na nossa linguagem sobre a linguagem. (Ilesca Holsbach, Fabiano B. Gonçalves, Marcela Migliavacca e Pedro M. Garcez, trans.). *Cadernos de Tradução*, 9(1), 5-47.
- Sacks, H.; Schegloff, E., Jefferson, G. (2003 [1974]). Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, 7(1), 9-73.
- Sarangi, S. (2012). Applied linguistics and professional discourse studies. *Veredas*, 16(1), 1-18.
- Schegloff, E. A. (1972). Notes on a Conversational Practice: Formulating Place. In Sudnow, D. (Ed.), *Studies in social interaction* (p. 75-119). New York, NY: Free Press.

Received on October 26, 2015.

Accepted on June 7, 2016.

License information: This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.