

RESENHA/REVISIÓN/REVIEW



OSTERMANN, Ana Cristina; OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de (Org.). *Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2015.

Daniela Negraes Pinheiro Andrade*

Marta Helena Facco Piovesan**

Universidade Estadual do Maranhão

Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento, organizada por duas destacadas pesquisadoras das questões de linguagem e interação, Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira, apresenta estudos sobre interações entre teleatendentes e o público usuário de serviços telefônicos denominados *call centers* (CC). O livro, publicado em 2015 pela editora Mercado de Letras, constitui-se de estudos amparados pela perspectiva teórico-metodológica denominada Análise da Conversa de base Etnometodológica, cujos pressupostos são apresentados no capítulo introdutório, intitulado *A caixa-preta dos desastres interacionais em teleatendimentos*, escrito por Ana Cristina Ostermann, Maria do Carmo Leite de Oliveira e Joseane de Souza. A maneira como as autoras abordam os conceitos teóricos e metodológicos da perspectiva adotada nos capítulos analíticos subsequentes auxilia o leitor a acompanhar as discussões propostas na coletânea.

Inicialmente, as autoras refletem sobre a recorrência de manifestações de insatisfação por parte de usuários e gestores de CC com relação à má qualidade dos serviços prestados por teleatendentes, normalmente justificada por fatores extrínsecos ao que constitui

* Daniela Negraes Pinheiro Andrade é doutora em Linguística Aplicada e dedica-se à pesquisas de fala-em-interação em contextos diversos tais como delegacia de polícia civil, tribunal e hospital. E-mail: danielanegraes23@gmail.com.

** Marta Helena Facco Piovesan, Professora da Universidade Estadual do Maranhão -UEMA, é mestre em Língua Portuguesa pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro- UERJ e doutoranda em Linguística Aplicada pela Universidade do Vale dos Sinos- UNISINOS. E-mail: martahpiovesan@hotmail.com.

os atendimentos propriamente ditos. Baixos salários, alta rotatividade de pessoal, despreparo dos teleatendentes etc. são geralmente invocados para explicar a qualidade negativa dos serviços prestados. No entanto, conforme explicam Ostermann, Oliveira e Souza, uma parte meritória de atenção é desconsiderada quando se buscam explicações para o caráter pernicioso que assumem os teleatendimentos de forma recorrente, qual seja: a maneira como as interações entre teleatendentes e usuários acontecem.

Segundo as apresentadoras da obra, grande parte do motivo do fracasso dos teleatendimentos, do ponto de vista interacional, reside no entendimento que gestores de serviços de CC demonstram possuir acerca de como a comunicação humana funciona, qual seja: comunicar pressupõe a transmissão de mensagens com sentidos fixos entre indivíduos (*i.e.*, comunicantes e receptores) via um duto condutor, nesse caso, a linha telefônica. É nesse modelo de comunicação, conhecido como “metáfora do conduto” (REDDY, 2000), que gestores desse tipo de serviço baseiam-se para elaborar *scripts* que servem para guiar as falas de teleoperadores quando em conversas com usuários o que, em última instância, responde pelo caráter frio, mecânico e desengajado (OLIVEIRA; BARBOSA, 2000; OSTERMANN; OLIVEIRA, 2015) atribuído por esses últimos aos atendimentos. De acordo com as autoras, as falas roteirizadas fracassam como padrão de bom atendimento porque “o elemento principal” (p. 11) da comunicação humana, a intersubjetividade, não é considerado no modelo da metáfora do conduto. Em outras palavras, a conversa não é o produto da decodificação de uma mensagem com sentido fixo transmitida em código, mas resulta de negociações de sentidos que os participantes vão atribuindo às falas uns dos outros no turno a turno da interação. Nesse sentido, cada turno de fala de um participante serve de contexto local e situado para o turno de fala de seu interlocutor – e assim sucessivamente até o encerramento da conversa.

Abrir a “caixa-preta” das interações no contexto em questão, portanto, significa analisar minuciosamente as ligações de modo a buscar padrões interacionais que respondem: (a) pelo fracasso habitual de teleatendimentos realizados a partir de falas roteirizadas e (b) pela quebra de intersubjetividade entre participantes. É exatamente o que o leitor encontrará nos capítulos analíticos de *Você está entendendo?*: a exposição dos conteúdos interacionais das caixas-pretas das interações investigadas, por meio de análises sequenciais de dados de fala-em-interação naturalísticos¹. Para tanto, recorre-se à transcrição minuciosa de dados a partir de convenções que visam a reproduzir, da maneira mais fiel possível, a forma como as falas foram produzidas no turno a turno. Assim, padrões interacionais tornam-se passíveis de serem observados, descritos e analisados.

A parte analítica da obra é formada por um conjunto de quatro capítulos. Os eventos de teleatendimento analisados focam interações ocorridas em contextos de *helpline* – oferecimento de informações sobre saúde e prestação de serviço de segurança pública – e *help desk* – oferta de auxílio via departamento de operação de sistema de uma abastecedora de energia para solução de problema interno da própria instituição. No cerne das discussões apresentadas nos capítulos analíticos está o fato de que pessoas realizam ações sociais no mundo via linguagem em uso, mais especificamente, na e pela fala-em-interação. Portanto, negligenciar a compreensão sobre como a conversa “funciona” e como as pessoas, na e por meio dela, gerenciam (a ausência de) entendimentos mútuos, implica certo desconhecimento sobre o tipo mais ontológico e contumaz de (inter)ação social.

Em *O controle do incontrolável: scripts para interações irrealis*, primeiro capítulo analítico da obra, Ana Cristina Ostermann e Joseane de Souza examinam minuciosamente os conteúdos de conversas telefônicas ocorridas entre teleatendentes de uma central de informação sobre saúde (da mulher) e usuárias do serviço. Conforme sugere o título do artigo, as autoras criticam o modelo de oferecimento de informações por meio de falas roteirizadas. Tal crítica baseia-se no entendimento de que o elemento fixo dos *scripts* utilizados pelos teleatendentes analisados para “comunicar” às usuárias as informações sobre saúde solicitadas por elas, não contempla o fator mais intrínseco dos eventos de fala-em-interação, qual seja, a imprevisibilidade das contribuições dos participantes, como ocorre em qualquer conversa que não se encontra restringida por roteiros pré-estabelecidos.

Nesse aspecto, Ostermann e Souza problematizam duas práticas interacionais previstas nos *scripts* criados para auxiliar os teleatendentes da central a prestar o serviço de informação às usuárias: (a) fazer perguntas de sondagem (sobre conhecimento prévio das usuárias) e (b) realizar perguntas de confirmação (sobre o conteúdo da informação desejada pelas ligantes). De acordo com as autoras, essas práticas interacionais mostram-se facilitadoras do entendimento e da delimitação da solicitação (de esclarecimento

¹ Entende-se por dados naturalísticos aqueles coletados a partir de gravações em áudio e/ou vídeo de interações que teriam acontecido independentemente da realização de pesquisas. Dados dessa natureza opõem-se àqueles gerados a partir de entrevistas, questionários, experimentos de laboratório etc., ou seja, criados para propósitos analítico-científicos.

de dúvidas) das usuárias e, portanto, capazes de fomentar instâncias de bom atendimento. Todavia, ao serem usadas de modo indiscriminado e “fora do lugar” pelos teleatendentes, a realização dessas perguntas acaba prejudicando a espontaneidade da interação e, portanto, do atendimento em si.

Outra questão que remete, por vezes, à ineficiência dos atendimentos no mesmo contexto investigado por Ostermann e Souza é discutida por Carlos Alexandre Fonseca Pereira e Ana Cristina Ostermann, no segundo capítulo analítico. Em *O atendente super-herói: lê, traduz e informa (tudo ao mesmo tempo)*, o foco está nas dificuldades enfrentadas pelos atendentes para traduzir a linguagem excessivamente técnica do banco de dados informativo ao qual os teleatendentes da central investigada devem obrigatoriamente remeter-se para prover as informações solicitadas pelas usuárias.

Consonante à análise de dados apresentada, Pereira e Ostermann argumentam que, à medida que os próprios teleatendentes demonstram dificuldade em “subtrair” (p. 52) informações do banco de dados, o objetivo primário do serviço da central, que remete à democratização do acesso à informação sobre saúde, fica comprometido. Em outras palavras, o teleatendente precisa entender o que está lendo no banco de dados para, então, ser capaz de “recontextualizar” as informações relevantes para cada atendimento. Nesse aspecto, os autores discutem, com base nos excertos apresentados, a necessidade de ajustar a linguagem do banco de dados da central em pauta. Pereira e Ostermann argumentam que informações em linguagem de divulgação científica facilitariam o processo de recontextualização que os teleatendentes precisam colocar em operação para “tornar um conhecimento técnico acessível a um público leigo” (p. 50).

O que se conclui, a partir da análise dos excertos tratados no capítulo de Pereira e Ostermann, é que os atendimentos investigados, além de ficarem comprometidos por conta do uso de falas roteirizadas, como discutido por Ostermann e Souza no primeiro capítulo, por vezes, também se tornam ineficazes em decorrência do repasse *ipsis literis* de termos técnicos de alta complexidade no provimento de informações à usuárias.

A impropriedade da informação ofertada também é tema do artigo escrito por Márcia Del Corona, intitulado *Aonde ir? Eis a questão*, no qual as informações problemáticas são ofertadas por quem liga para o CC e não por quem atende às ligações. O foco das análises de Corona são as ligações para o número 190, que dá acesso ao serviço de segurança pública prestado pela Brigada Militar (BM) do Rio Grande do Sul. Um fator que, por vezes, trava o “bom” (tele)atendimento da BM remonta aos “participantes” dessas ligações. Conforme explica Corona, além do ligante e do atendente, há um terceiro elemento que “participa” das ligações para o 190: o *software* operacional de registros de ocorrências. Esse *software* operacional nada mais é do que um formulário eletrônico que os teleatendentes devem preencher com informações sobre o tipo de ocorrência sendo reportada (*e.g.*, assalto, arrombamento, furto etc.) e sobre o local onde o fato policiável aconteceu ou está acontecendo – mais especificamente, um logradouro.

É a oferta dessas informações que permite aos usuários obter acesso ao serviço prestado pela BM, qual seja, o envio de uma viatura ao local do delito. Quando, por alguma razão, o formulário não é preenchido (*e.g.*, o usuário não sabe informar o endereço ou o local do delito não possui um logradouro oficial e, portanto, não se encontra cadastrado no sistema – como são os casos de ocorrência de crimes em áreas de invasão), o serviço não pode ser prestado, o que pode gerar alto grau de insatisfação por parte dos ligantes.

Uma questão chave discutida por Corona é o desconhecimento que muitos ligantes para o 190 demonstram sobre a existência do formulário e a necessidade de seu preenchimento para obter acesso ao serviço oferecido pela BM. Conforme explica Corona, os atendimentos mostram-se truncados porque, enquanto os teleatendentes estão orientados para o preenchimento do formulário, os usuários dão mostras de imaginar que estão falando com um policial que: (a) está próximo ao local do delito; (b) atenderá a ocorrência; (c) conhece o local sendo descrito. Os usuários não se dão conta de que estão falando com um policial sentado diante de um computador em uma sala remota ao local do delito e onde há necessidade da presença de uma viatura. O desajuste entre os entendimentos dos participantes acerca de qual informação faz-se relevante para que a prestação do serviço aconteça resulta em “ruídos interacionais” ou, até mesmo, na impossibilidade de coconstrução de atribuição de sentidos do que é dito, o que pode causar a ausência de prestação do serviço solicitado.

Em vista disso, Corona afirma a importância de investimentos em capacitação dos teleatendentes do 190 no sentido de sensibilizá-los interacionalmente para lidar com as demandas de cada interação no aqui e agora. Além disso, Corona advoga por campanhas publicitárias que instruem os usuários a acessar o serviço da BM de modo mais eficaz. A necessidade de ajustes no *software* operacional da BM também é considerada no capítulo. Corona discute a possibilidade de flexibilização do formulário eletrônico de forma a haver um campo em que seja possível registrar outras informações, além de apenas logradouros oficialmente cadastrados, que possam auxiliar os brigadianos que estão nas viaturas despachadas a chegarem a locais onde o apoio policial faz-se necessário.

As análises e discussões propostas nos três primeiros capítulos analíticos do livro salientam a relevância de pesquisas ocupadas com a linguagem em uso para diagnosticar e apontar soluções para problemas que pessoas comuns enfrentam no dia a dia. É por meio da fala-em-interação que as pessoas solicitam informações, denunciam delitos, requerem serviços, prestam atendimento, expressam dúvidas, ou seja, agem no mundo (SACKS, 1992), nesses casos, via ligações telefônicas. Muitos dos problemas cotidianos, portanto, podem encontrar respostas em estudos dedicados à linguagem em uso, mais especificamente, naqueles voltados para a fala-em-interação.

Afastando-se do escopo de investigação de teleatendimentos em contexto de *helpline*, o último capítulo analítico da obra trata de conversa ocorrida em contexto de *help desk*. *Apagões Interacionais em Episódios de Tomada de Decisão*, de autoria de Maria de Lourdes Borges, Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira, versa sobre uma conversa telefônica ocorrida por conta de situação de emergência sucedida na subestação de uma empresa brasileira de abastecimento de energia elétrica: a iminência de um *apagão*.

Vários fatores influenciam para a ocorrência de *apagões*, mas, neste caso apresentado por Borges, Ostermann e Oliveira, um fator essencial contribuiu para a ocorrência do apagão que perdurou 32 minutos e deixou 325 mil clientes sem energia elétrica: o modo como o supervisor do Centro de Operação do Sistema (COS) da empresa e o operador da subestação com problema de queda de energia interagiram no processo de tomada de decisão sobre a possibilidade de desviar a tensão de um disjuntor localizado na subestação– procedimento denominado *by-pass*. A análise das autoras evidencia como os interagentes da ligação examinada tiveram dificuldade de chegar a um entendimento comum sobre a decisão de efetivar o procedimento de *by-pass*, o que culminou no referido apagão.

A microanálise da ligação em questão torna visível o papel crucial que a fala-em-interação desempenha em toda e qualquer instância social. E mais, mostra o quão custosos desentendimentos de natureza interacional podem se tornar. Conforme discutem as autoras, os serviços considerados vitais para a sociedade como o fornecimento de energia elétrica, água, gás, telefonia etc. necessitam de equipamentos e tecnologias adequadas e pessoas capacitadas para garantir o funcionamento intermitente desse tipo de abastecimento à população. Profissionais envolvidos em processos de decisão que envolvem o provimento desses serviços precisam estar capacitados para agir com celeridade em momentos de eventos inesperados. Esse tipo de capacitação passa pela sensibilização para atividades centradas na fala ou, em outras palavras, por treinamentos que propiciem acesso ao conhecimento sobre como as interações funcionam em nível micro e sobre quais práticas interacionais podem ser acionadas para se assegurar o entendimento mútuo entre interagentes. No caso em questão, tivessem o supervisor e o operador se entendido e a decisão sobre o *by-pass* sido tomada com ligeireza, o dito apagão poderia ter sido evitado.

No capítulo que encerra o livro, Maria do Carmo Leite de Oliveira e Ana Cristina Ostermann traçam um paralelo entre o valor informativo que microanálises de interações assumem em termos de identificação de problemas reais enfrentados por pessoas comuns engajadas em seus afazeres cotidianos via ligações telefônicas, e as descobertas feitas a partir de caixas-pretas em casos de acidentes aéreos. Inicialmente, as autoras relembram aos leitores de que, em casos de quedas de aviões, conversas gravadas em caixas-pretas servem de fonte de informação para a detecção e identificação de falhas técnicas e/ou humanas causadoras de acidentes trágicos. O paralelo entre fontes de informação capazes de identificar problemas em circunstâncias tão díspares quanto ligações telefônicas e acidentes aéreos é traçado na medida em que as autoras ponderam que as conversas ocorridas em contextos de *helplines* e *help desks* são verdadeiras caixas-pretas que, ao serem abertas por meio da metodologia da AC, operam como fontes fidedignas de informações com potencial para prevenir a ocorrência de panes interacionais propensas a gerar insatisfações ou, até mesmo, graves infortúnios. “Falhas” interacionais de diferentes naturezas podem ser identificadas por meio de investigações minuciosas

focadas na maneira como participantes demonstram fazer sentido (ou não) das falas uns dos outros quando engajados em conversas.

Não é de hoje que analistas da conversa realizam pesquisas e oferecem *expertise* em favor de identificação e apontamento de possíveis soluções para problemas comunicacionais, tanto em contextos de *help desk* (BAKER; EMMIISON; FIRTH, 2005; HOUTKOOP; JANSEN; WALSTOCK, 2005), quanto de *helpline* (KITZINGER, 2011; HEPBURN; WILKINSON; BUTLER, 2014; WILKINSON, 2011). No Brasil, embora o número de pesquisas com foco na fala-em-interação via ligação telefônica seja suficiente para a publicação de um livro, o potencial informativo e intervencionista desse tipo de pesquisa ainda permanece desconhecido por parte de gestores que estão à frente de prestadoras de serviços de teleatendimento. Por conta disso, Oliveira e Ostermann chamam atenção para a importância da divulgação de pesquisas em AC junto a especialistas de outras áreas envolvidos com questões de comunicação, se e quando seus objetivos de trabalho abarcarem a melhoria de prestação de serviços via fala-em-interação. Compreender o que as pessoas fazem quando conversam e como suas ações se realizam por meio da fala-em-interação, afinal, pode auxiliar profissionais que lidam com problemas de comunicação a apontar soluções em direção a “voos mais seguros” (p. 114).

A obra agora resenhada, enfim, revela-se importante fonte de pesquisa, tanto para profissionais e estudantes das áreas de Letras e Linguística (Aplicada), principalmente para aqueles interessados em questões referentes à fala-em-interação, quanto para gestores de serviços de teleatendimento públicos ou privados.

REFERÊNCIAS

BAKER, Carolyn D.; EMMIISON, Michael, FIRTH, Alan. Calibrating for competence in calls to technical support. In: BAKER, Carolyn D.; EMMIISON, Michael, FIRTH, Alan. (Ed.). *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 2005. p. 39-62.

HEPBURN, Alexia; WILKINSON, Sue; BUTLER, Carly W. Intervening with Conversation Analysis in Telephone Helpline Services: strategies to improve effectiveness. *Research on Language and Social Interaction*, v. 47, n. 3, 2014.

HOUTKOOP, Hanneke; JANSEN, Frank; WALSTOCK, Anja. Collaborative Problem Description in Help Desk Calls. In: BAKER, Carolyn D.; EMMIISON, Michael, FIRTH, Alan. (Ed.). *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 2005. p. 63-90.

KITZINGER, Celia. Working with Childbirth Helplines: the contributions and limitations of conversation analysis. In: ANTAKI, Charles. (Ed.). *Applied conversation analysis: intervention and change in institutional talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan UK, 2011. p. 98-118.

SACKS, H. *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell, 1992. v. 1 e v. 2.

WILKINSON, Sue. Improving Ethnic Monitoring on a Telephone Helpline. In: ANTAKI, Charles. (Ed.). *Applied conversation analysis: intervention and change in institutional talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan UK, 2011. p. 75-97.

Recebida em 12/05/2016. Aceita em 12/09/2016