

PEREIRA, Maria das Graças Dias. Discordâncias na interação entre atendentes e clientes em uma Central de Atendimento de Seguro Saúde: o cumprimento do mandato institucional com estratégias de convencimento. *ReVEL*. v. 11, n. 21, 2013. [www.revel.inf.br].

DISCORDÂNCIAS NA INTERAÇÃO ENTRE ATENDENTES E CLIENTES EM UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE SEGURO SAÚDE: O CUMPRIMENTO DO MANDATO INSTITUCIONAL COM ESTRATÉGIAS DE CONVENCIMENTO

Maria das Graças Dias Pereira¹

mgdpereira@terra.com.br

RESUMO: O foco do estudo são relações de discordância na interação via telefone entre atendentes e clientes, em uma Central de Atendimento ao Cliente de Seguro Saúde (CAT), com sede na cidade do Rio de Janeiro, com clientes de diferentes regiões do Brasil. Os objetivos consistem em analisar as sequências de discordância em sua complexidade e em sua multifuncionalidade, buscando mostrar: (i) como se constituem as sequências interacionais de discordâncias entre atendentes e clientes; (ii) como são feitas as argumentações, com pontos de vista em desacordo; (iii) como o atendente cumpre o seu mandato institucional, em estratégias de convencimento do cliente. A abordagem teórica e metodológica é qualitativa e interpretativa, na perspectiva da Análise de discurso sociointeracional, com foco em atendimentos, transcritos a partir de convenções da Análise da Conversa. São feitas relações entre a natureza da interação em Centrais de Atendimento, modelos de comunicação e de discurso na perspectiva sociointeracional, e o mandato institucional. Nos casos selecionados para análise, surgem discordâncias e argumentações, com atos de ameaça à face de clientes e da empresa, em sequências discursivas de repetição que agravam a relação. As discordâncias tendem a ser resolvidas interacionalmente pela atendente, no cumprimento de seu mandato institucional. No âmbito da Linguística Aplicada, procura-se criar inteligibilidades em práticas discursivas que se estabelecem na interação. As reflexões apontam para a necessidade de práticas e rotinas institucionais mais eficientes e cooperativas em Centrais de Atendimento ao Cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Central de Atendimento ao Cliente; Discordâncias entre clientes e atendentes; Mandato institucional; Comunicação na perspectiva sociointeracional.

INTRODUÇÃO

As Centrais de Atendimento ao Cliente (*Call Center*)² no Brasil são hoje usuais, com um modelo de atendimento de alta tecnologia e baixo contato entre clientes-

¹ Doutora em Linguística Aplicada ao Português. Professora Associada do Departamento de Letras da PUC-Rio, Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem.
ReVEL, v. 11, n. 21, 2013

empresa e empresa-clientes (MATOZO, 2000; OLIVEIRA; PEREIRA, 2005) que se tornaram cada vez mais complexas, seja em função das dificuldades do próprio cliente com o tipo de interação que se estabelece (PEREIRA, 2001a; 2002), que exige o comportamento de um cliente profissional (SARANGI; SLEMBROUCK, 1996; PEREIRA; SILVEIRA, 2006), seja em função do mandato institucional do atendente (GARCEZ, 2002; PINTO; BRIGATTE, 2008), na adoção de um *script* de atendimento com rotinas organizacionais padronizadas e pouco flexíveis (RAMOS, 2004). O acesso aos serviços envolve também a parceria com outras instituições, responsáveis pelo envio e pelo recebimento dos boletos, a serem pagos pelos clientes. Nesse sentido, a situação interacional remete também a outros encontros sociais (GOFFMAN 2002[1981a]:117), com ações necessárias para o funcionamento eficiente da prestação dos serviços.

O foco do presente estudo são relações de discordância na interação via telefone entre atendentes e clientes, em uma Central de Atendimento ao Cliente de Seguro Saúde, com sede na cidade do Rio de Janeiro, com clientes de diferentes regiões do Brasil, com orientações discursivas diferenciadas entre os interlocutores, em atos de ameaça à face do cliente e da empresa. Os objetivos consistem em analisar: (i) como se constituem as sequências interacionais de discordâncias entre atendentes e clientes; (ii) como são feitas as argumentações, com pontos de vista em desacordo; (iii) como o atendente cumpre o seu mandato institucional, em estratégias de convencimento do cliente.

Nos estudos da Análise da Conversa, a discordância foi considerada como uma ação não preferida (POMERANTZ, 1984), realizada entre a primeira parte do par adjacente conversacional e a segunda parte do par³, com presença de mecanismos conversacionais (p. ex., prefácios e marcadores conversacionais), que retardam ou atenuam a sua manifestação. Na teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), a discordância é considerada não preferida, por envolver um ato de ameaça à face.

Entendo, como Sifianou (2012:1555), que há uma complexidade multidirecional e multifuncional das discordâncias, que impede uma visão

² A área de telemarketing, que avançou no Brasil desde a década de 1980, com a chegada de administradoras de cartões de crédito e editoras norte-americanas, capacitou as empresas a desenvolverem seus centros de atendimento ao cliente (cf. MATOZO, 2000:99).

³ Os pares de ações mais comuns são pares pergunta/resposta, convite/aceitação-rejeição, pedido/atendimento-rejeição, dentre outros, e são detalhados em Schegloff e Sacks (1974[1973]:238), Coulthard (1977:70-1), Levinson, (1983:303-8), Heritage (1984:246). Goffman (1976:277) é um dos

simplificada somente em termos de atos preferenciais ou de ameaça à face. A autora comenta que o desacordo nem sempre é visto em termos negativos e pode também fortalecer as relações entre os interlocutores, dependendo de parâmetros contextuais. Há situações em que a discordância nem sempre é uma exceção e que a expressão de pontos de vista opostos (ANGOURI; LOCHER, 2012:1549) pode ser necessária, como uma forma de negociação e de busca por práticas mais eficazes e cooperativas na interação com o cliente.

A partir de uma abordagem teórica e metodológica qualitativa e interpretativa (DENZIN; LINCOLN, 2006[2003]), procuro, além dos objetivos teóricos e analíticos sobre as sequências de discordância entre clientes e atendentes, fazer uma reflexão sobre a natureza do processo de interação, com foco no mandato institucional (GARCEZ, 2002; HERITAGE, 2004), estabelecendo interfaces entre estudos sobre interação em Centrais de Atendimento nas áreas de Estudos da Linguagem e de Negócios, e uma abordagem de Comunicação e Discurso de ordem sociointeracional.

No âmbito da Linguística Aplicada, o estudo busca criar inteligibilidades (MOITA LOPES, 2006), considerando que, nos atendimentos, surgem práticas discursivas (FABRICIO, 2006) modeladas pelo contexto imediato da atividade do trabalho, no aqui e agora da interação. Os dados orais em análise foram gravados e transcritos. A transcrição dos dados foi feita a partir de critérios da Análise da Conversa (ATKINSON; HERITAGE, 1984) e da Análise do Discurso (SCHIFFRIN, 1987; cf. anexo – Convenções de Transcrição)⁴.

1. A FALA-EM-INTERAÇÃO EM CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: INTERFACES ENTRE ESTUDOS DA LINGUAGEM E A ÁREA EMPRESARIAL

Estudos em Centrais de Atendimento ao Cliente vêm sendo feitos em uma relação interdisciplinar, com foco na linguagem, na fala-em-interação, a partir de abordagens da Análise da Conversa Etnometodológica, da Pragmática, da Sociolinguística e da área de Análise de Negócios. Os problemas apontados situam-se não apenas em Centrais de Atendimento no Brasil, mas também em outros países.

principais críticos da noção de pares adjacentes; ele propõe a noção de sequências de "moves" (movimentos), no lugar de pares dialógicos.

⁴ Os dados fazem parte do Projeto de Pesquisa "Classes populares e alta tecnologia: um estudo das identidades do cliente numa central de atendimentos telefônicos", inserido no Projeto Integrado "Alta tecnologia e trabalho: um estudo da interação atendente-cliente em uma central de atendimento telefônico" (CNPq/PUC-Rio) (PEREIRA, 2001b).

Os artigos aqui tratados envolvem: a) questões interacionais e de identidades relacionadas aos clientes (PEREIRA, 2001a; PEREIRA; SILVEIRA, 2006); b) dificuldades na fala-em-interação centradas na relação entre atendentes e clientes (PEREIRA, 2002; PAOLETTI, 2012; LELIĆANIN; ŠUVAKOVIĆ, 2011; c) a construção de subjetividades de atendentes (RAMOS, 2004); d) a interação tecnologizada (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002; OLIVEIRA; PEREIRA, 2005); e) a dinâmica conflituosa na modalidade conversacional na ordem institucional (PAWELCZYK, 2005); f) a proposta de pesquisadores da Análise de Negócios com foco na linguagem e no comportamento do cliente em Centrais de Atendimento (PALLOTA *et al.*, 2012; PALLOTTA *et al.*, 2013).

Nos estudos, a seguir, as dificuldades interacionais foram, sobretudo, dos clientes. No texto sobre a introdução do tópico nos atendimentos (PEREIRA, 2001a), os objetivos consistiram em analisar como era feita a introdução do tópico em interações entre clientes e atendentes via telefone na Central de Atendimento e discutir que fatores estariam interferindo nas opções dos clientes e dos atendentes. Ao interagirem, eles iriam ‘direto ao ponto’, colocando logo o propósito, adotando o estilo em geral atribuído à sociedade americana (cf. GARCEZ, 1993:103), ou seriam indiretos na colocação do tópico e do propósito, de forma indutiva, estilo normalmente vinculado aos chineses? (cf. SCOLLON; SCOLLON, 1995:133). O padrão indutivo, sem ir direto ao ponto, foi predominante, com 46 casos (42 com clientes e 4 com atendentes). O padrão dedutivo, com indicação do propósito no início, foi utilizado em 21 casos (13 com clientes e 8 com atendentes). Tanto os padrões indutivos com especificidade e definição do propósito, como os dedutivos com colocação do ponto, possibilitam construir a situação e o entendimento entre os interlocutores. A construção da situação mediante a especificidade e a clareza no propósito parece revelar um *self* de cliente convicto, protegendo a sua própria face, que consiste no “valor social positivo que a pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico” (GOFFMAN, 1980[1967]:67). Por outro lado, os padrões indutivos sem especificidade e sem definição do propósito com clareza não compõem a situação, requerem complementação de informações por parte do atendente e expõem a face do cliente, revelando um *self* indeciso. Do ponto de vista cultural, os resultados são mais favoráveis a uma cultura com predomínio da indiretividade na introdução do tópico pelo cliente.

As identidades construídas pelos clientes foram tratadas em Pereira e Silveira (2006), que procuraram articular a construção de identidades locais, nas aberturas conversacionais, com as questões sociais, de ordem macro, no âmbito institucional e nas mudanças sociais, nas relações de serviço. Para analisar as identidades construídas nas aberturas conversacionais das interações cliente/atendente, foi tomada como parâmetro a tipologia proposta por Zimmerman (1998), em que o autor distingue três tipos de identidades: identidades discursivas, situadas e transportáveis. Procurou-se, em uma primeira instância, configurar como se dá a organização sequencial das chamadas de serviço. A seguir, buscou-se mostrar que identidades os clientes constroem ao interagirem com os atendentes. A partir dos resultados obtidos, discutimos se há ou não adaptação dos clientes ao novo modelo de interação da Central de Atendimento Telefônico e às novas identidades de cliente trazidas pela pós-modernidade para esse contexto. Estão aí em questão as relações entre as identidades institucionais de cliente, em nível micro, projetadas pela instituição, e as identidades de ordem pessoal e social, que os clientes projetam/constroem na interação com os atendentes.

Os clientes, no contexto do plano de saúde em questão, revelam dificuldades de adaptação às expectativas do modelo interacional estabelecido pelo serviço de atendimento ao cliente. A identidade institucional situada de cliente profissional (SARANGI; SLEMBROUCK, 1996) está ainda em processo de construção no serviço de atendimento ao cliente. Os clientes talvez estejam em um 'rito de passagem', no aprendizado de competências adequadas a esse novo ritual de interação, intermediado por tecnologias cada vez mais sofisticadas.

Dificuldades na interação, envolvendo ambos os interlocutores, foram relacionadas a diferentes motivos. No estudo sobre a má comunicação entre atendentes e clientes (PEREIRA, 2002), observamos dois tipos de problemas na interação: um relacionado a mal-entendidos por problemas de referência; o outro concebido como não entendimento em função de diferenciação de objetivos e interesses. Mal-entendidos ocasionados por problemas de referência foram resolvidos com mais facilidade. O não entendimento, no entanto, não se deu apenas em nível do significado referencial construído na relação entre os interlocutores, mas em função de os participantes não chegarem a objetivos e interesses em comum. Para haver cooperação, era necessário que os interlocutores atuassem a partir de um plano no mínimo parcialmente partilhado (cf. AIRENTI *et al.* 1993:305). As relações que se

estabeleceram entre os participantes foram, na maioria das vezes, assimétricas, sem construção de um plano conjunto, embora o cliente nem sempre aceitasse pacificamente a assimetria. Esquemas de conhecimento não partilhados, direitos e deveres atribuídos diferentemente aos interlocutores se traduziram, em nível micro, na autoridade interacional de controle da produção do discurso (cf. SHEA, 1994:364).

Paoletti (2012) analisa chamadas de emergência médica, em um projeto com foco em linguagem e tecnologia, do Departamento de Ciências de Comunicação na Universidade de Bolonha, na Itália. A autora aponta problemas de localização, relacionados às dificuldades de alinhamento entre atendentes e clientes no entendimento do funcionamento dos serviços, do ponto de vista das rotinas institucionais. Houve dificuldades dos operadores na localização, a partir das informações de quem realizava a chamada e ausência de conhecimento partilhado sobre a localização entre os operadores e as chamadas. A autora sugere maior clareza na organização das chamadas, a relevância de treinamento dos operadores no conhecimento territorial e informações ao público sobre a necessidade de cooperar em chamadas de emergência.

Lelićanin e Šuvaković (2011) consideram a importância de estudos em Centrais de Atendimento, principalmente a partir da atuação de companhias multinacionais na Índia, nas Filipinas e na África do Sul. As autoras investigam e confirmam a relação assimétrica na interação em uma Central de Atendimento entre operadores e clientes, em Belgrado, em uma companhia de instalação e distribuição de gás.

É interessante observar que a questão assimétrica está também relacionada a procedimentos orientados pelas organizações empresariais nas atividades de atendimento aos clientes. O lugar da dimensão subjetiva na ação/fala dos atendentes foi o foco do estudo de Ramos (2004), com uma proposta de investigação que levou em conta a discussão dos impactos do taylorismo sobre a identidade profissional, com a restrição imposta à expressão da subjetividade, a partir da literatura na área da Administração (cf. DAVEL; VERGARA, 2001:33). A manifestação do “eu” nos contextos analisados conduziu ao papel do atendente limitado à realização das tarefas do atendimento, como aquele que faz, verbaliza e percebe/compreende as atividades. Não há, assim, um espaço para a expressão da subjetividade do atendente. Há uma

orientação que restringe a expressão da subjetividade, tendo em vista que a imposição de modelos pré-elaborados regulam as trocas verbais⁵.

Os entrelaçamentos entre tecnologia e interação, nos atendimentos de Centrais de Atendimentos (CATs), foram tratados por Oliveira e Barbosa (2002), Oliveira e Pereira (2005). A partir de dados de atendimentos em duas CATs brasileiras, o enfoque de Oliveira e Barbosa (2002) foi do tipo de interação especial mediada pela tecnologia: o encaixe de uma interação explícita, entre o atendente e o cliente, através do telefone, e outra implícita, entre o atendente e um participante virtual, o sistema informatizado, através do computador. Foram então analisadas: i) sequências inseridas e a orientação para o encaixe das interações; ii) as pausas anunciadas e a orientação para o encaixe das interações; iii) os papéis de falante do atendente e a orientação para o encaixe, mediante interação simultânea com o cliente, via telefone, e com o sistema de dados, via computador. O estudo aponta não apenas para novas práticas de atendimento a cliente, mas também para a configuração e reconfiguração das relações sociais dos participantes e das práticas discursivas resultantes da interação mediada pelas tecnologias.

O enfoque entre tecnologia e interação de Oliveira e Pereira (2005) foi, por um lado, analítico, em sequências da fala-em-interação, e, por outro lado, de questionamentos sobre as novas tecnologias para a comunicação e os processos sociais. O estudo segue os pressupostos de Hutchby (2001:13, 23-33) sobre *affordances*/potencialidades dos artefatos tecnológicos e a fala em interação, a partir da abordagem analítica da conversa de natureza etnometodológica (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 1986; SCHEGLOFF; SACKS 1974[1973]; DREW; HERITAGE, 1992). As seções analíticas se voltaram para: i) o uso dos artefatos tecnológicos na interação atendente-cliente, com mediação através da integração do telefone ao computador; ii) a mediação dos sistemas de gravação no atendimento. Foram então discutidos, além da mediação das tecnologias na promoção de novas formas de interação, o uso da tecnologia apontando para uma marca da sociedade contemporânea: a vigilância, a prática de ‘espiar’, com o suporte dos artefatos tecnológicos, o comportamento do outro. No caso da CAT, a gravação do atendimento, muitas vezes apresentada como uma prática para a segurança do cliente, é utilizada como instrumento de controle do comportamento organizacional.

⁵ Ver também Iendrick (2003).
ReVEL, n. 11, v. 21, 2013

Pawelczyk (2005) traz a discussão de um novo modelo de comunicação desejável em encontros de serviço em Centrais de Atendimento, de acordo com as demandas da globalização e da nova ordem do trabalho, a partir de Cameron (2000), com o abandono da rigidez da orientação da fala institucional para modos de fala mais amigáveis, com relações mais simétricas com os clientes. Pawelczyk denomina a postura de ideologia do cuidado com o cliente, seguindo Sergio Zyman, um estrategista de *marketing* com prestígio no *Times*, que dera uma entrevista ao *Gazeta Wyborcza* (29 de novembro de 2001) (PAWELCZYK, 2005:170). A autora centra sua análise de dados em interações de uma Central de Atendimento polonesa, em que os operadores procuravam criar uma dinâmica conversacional amigável junto aos clientes. Pawelczyk percebe, no entanto, que as relações são conflitantes, pois os operadores precisavam ser eficientes nas estratégias interacionais e atender às regras institucionais, em séries interrogativas. Por outro lado, a maioria dos poloneses continuava a associar os encontros de serviço com relações de desigualdade de poder para o cliente (p. 193).

Estudiosos da Análise de Negócios vêm também se propondo a estudos com foco em estudos da linguagem. Pallotta *et al.* (2013) consideram que as Centrais de Atendimento ao Cliente são extremamente importantes para os propósitos das empresas, na prestação de serviços aos clientes, com interações que podem funcionar com múltiplas tecnologias, incluindo o telefone, *email*, *chats*, *web*, dentre outras. Os autores propõem uma abordagem que denominam de *Interaction Mining*, um campo emergente na Análise de Negócios, que tem por objetivo a implementação tecnológica de um perfil de indicadores de desempenho de Centrais de Atendimento ao Cliente, a partir da função pragmática na conversa e da análise da argumentação (v. também PALLOTA *et al.*, 2012).

Para os autores, a análise de como a conversa se estabelece entre clientes e atendentes é extremamente importante, a partir de abordagens interacionais da Análise do Discurso e da Pragmática. Eles buscam atingir os seguintes objetivos: (i) identificar comportamentos orientados para os clientes, relacionados a avaliações por eles feitas; (ii) identificar causas dos problemas, a partir de tópicos polêmicos e de como os atendentes são capazes de lidar com situações de conflito; (iii) identificar clientes que necessitam de atenção especial, a partir do histórico de interações problemáticas; e (iv) estabelecer práticas mais eficientes para lidar com os clientes, de forma a realizar conversas cooperativas.

No âmbito da função pragmática, Pallotta *et al.* (2013) propõem uma análise argumentativa da conversa, como uma forma de negociar opiniões sobre tópicos relevantes, buscar propostas alternativas e consenso para uma decisão. Propostas podem ser aceitas ou ameaçadas em atos de rejeição ou de questionamentos. A estrutura argumentativa define padrões de argumentação usados pelos participantes assim como sua organização e sincronização na discussão.

Vimos assim que os estudos apontam para a dificuldade da interação em Centrais de Atendimento, em função das relações de assimetria, dos artefatos tecnológicos e indicam também a necessidade da área de Negócios de buscar entendimentos sobre as interações em Centrais de Atendimento.

2. COMUNICAÇÃO E DISCURSO NA PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL: MODELOS DO CÓDIGO, INFERENCIAL E INTERACIONAL

O discurso é usado para a comunicação, já que as pessoas usam elocuições verbais e também não verbais, para a troca de informações e de interpretação de significados, na relação interpessoal (cf. SCHIFFRIN, 1994:387). Consideramos assim importante refletir, nesse estudo, sobre um modelo de discurso que aponte para como podemos olhar para as interações em Centrais de Atendimento ao Cliente.

Schiffrin (1987:24-8) propõe um modelo de discurso com estrutura de participação entre falantes e ouvintes e os seguintes componentes: estrutura ideacional, estrutura de ação, estrutura de troca. A estrutura de participação envolve todos os componentes do modelo de discurso. Como a própria autora comenta, o termo estrutura de participação foi introduzido por Goffman (2002[1981a]), para redefinir as noções de falante e ouvinte, para dar conta dos formatos de produção e de interpretação de vários tipos de interações (p. 125, 133, 136, 143).

Nos formatos de produção, Goffman estabelece, por exemplo, os desdobramentos em papéis discursivos e sociais, como animador, autor, responsável, figura, e discute como são marcadas e construídas as 'projeções do 'eu', em participações múltiplas, diretas ou indiretas (p. 133-37)⁶. O animador é mais um papel analítico do que social; o autor é aquele que seleciona as palavras e os sentimentos por elas expressos. O responsável remete a uma pessoa que ocupa papel

⁶ O artigo é complexo e muito interessante. Aponto aqui apenas alguns pontos essenciais.

ou identidade social específicos, comprometida com o que é expresso verbalmente (p. 133-34). Uma figura funciona como personagem, no universo de que se fala (p. 137). Os papéis são marcados linguisticamente. A expressão direta do desejo, crença, percepção ou intenção pode remeter a um “eu” imediato; como falante, a representação pode se dar por um pronome pessoal. Modalizadores (eu gostaria, acho, poderia, etc.) estabelecem distanciamento entre a figura e o responsável (p. 136-7).

Nos formatos de interpretação, o autor retoma a noção de ouvinte, apontando diferentes tipos de ouvintes – oficial, circunstante, endereçado, ratificado, casual, com diferenciações como companheiros de conversa, tipos de plateia, testemunhas da fala, interlocutores imaginados, dentre outros (p. 118-128). Schiffrin (1987:27) comenta que os termos ‘falante’ e ‘ouvinte’ também não dão conta de identidades institucionais como professor/aluno, médico/paciente, com diferenciações de poder e solidariedade, que influenciam a alocação de papéis dos participantes.

No modelo de Schiffrin (1987:28-9), é também extremamente significativa a discussão sobre o estado de informação que envolve os conhecimentos com os quais os participantes interagem. Os participantes podem ou não conhecer, ter ou não acesso às informações que transitam nas interações, que interferem na organização e no gerenciamento do conhecimento e do metachecimento. O metachecimento está relacionado ao que falantes e ouvintes conhecem sobre seus respectivos conhecimentos; que parte de cada base de conhecimento alguém conhece (ou assume conhecer) do outro para partilhar.

Nos componentes relativos às estruturas ideacional, de ação e de troca, Schiffrin (1987) trata dos elementos propostos a partir de teorias sociointeracionais e da teoria pragmática. Na estrutura de troca, são incluídas unidades turnos, pares adjacentes, perguntas e respostas, natureza das sequências. Na estrutura de ação, estão inseridos os atos de fala situados, em termos de que ação antecede, que ação é intencionada, que ação segue, com ações funcionando em sequências, com padrões de previsibilidade. A autora situa-se teoricamente em relação à abordagem de Goffman (1981b:21) sobre rituais interacionais de deferência, entre si mesmo e os outros. Na estrutura ideacional, a autora estabelece unidades semânticas, proposições ou ideias, relações coesivas, relações de tópico, remetendo à teoria funcionalista de Halliday e Hasan (1976) e à Análise de Discurso de Brown e Yule (1983). A última abordagem é utilizada, sobretudo, para as relações sobre mudança de tópico.

Schiffrin (1994) discute também modelos de comunicação relacionados ao discurso. A autora propõe três modelos de comunicação: modelo do código para a Teoria da Variação; modelo inferencial para a Pragmática e Teoria dos Atos de Fala; modelo interacional, para a Sociolinguística Interacional, Análise da Conversa e Etnografia. No modelo do código de comunicação, o remetente assume o papel principal, com proposições internamente representadas, mais propriamente pensamentos e ideias, que intenciona veicular e tornar acessível ao outro da interação, que deverá decodificar a mensagem. A intersubjetividade desempenha papel fundamental neste modelo, em termos de objetivos da comunicação e de partilhamento da mensagem (p. 391-2). É central para o estudo da comunicação, e tem a ver com conhecimento ou experiências partilhados, que poderiam ser sobre o mundo, a linguagem, a informação, dentre outros temas; no entanto, é uma noção problemática em função do conhecimento e da experiência de natureza interna a cada indivíduo, a seus pensamentos e intenções, e do que é público, disponível aos outros para partilhar ou não. O papel crucial do modelo do código é que a meta da comunicação é alcançar mensagens partilhadas, e o processo pelo qual a meta é alcançada baseia-se na existência e no uso de um código partilhado (com regras, unidades, etc.) (SCHIFFRIN, 1994:389-90, 391-4).

O modelo inferencial de comunicação também depende do princípio da intersubjetividade. No entanto, no âmbito da Pragmática de Grice, o falante deve mostrar intenções, mais do que pensamentos, que são ativadas, e a comunicação ocorre quando as intenções são reconhecidas pela audiência; as intenções podem ter informação referencial, sentimentos de solidariedade interpessoal, com informação social (SCHIFFRIN, 1994:393-4). Outro ponto discutido neste modelo são as implicaturas, com acréscimo de informações não partilhadas convencionalmente através dos recursos linguísticos do código e inferíveis mediante o princípio cooperativo e as máximas da qualidade, da quantidade, da relevância e do modo. No caso de implicaturas, de máximas e de sua violação ou não, trata-se de outro tipo de conhecimento na comunicação, socialmente partilhado.

Para a autora, a discussão do papel da intersubjetividade no modelo inferencial leva em conta a mudança de pensamentos para intenções e considera não apenas o código, mas também os princípios comunicativos. Desta forma, em primeiro lugar, o objetivo da comunicação é a realização da intersubjetividade, com reconhecimento de intenções de uma pessoa em relação à outra; em segundo lugar,

há procedimentos pelos quais o recipiente reconhece as intenções do comunicador; em terceiro lugar, os procedimentos na realização da intersubjetividade são de conhecimento partilhado em relação ao código e aos princípios da comunicação (p. 395).

No modelo interacional de comunicação, a ênfase no princípio da intersubjetividade é menor e muda a visão do papel dos participantes, que passam a ser corresponsáveis pela comunicação. Segundo esse modelo, o que subjaz à comunicação é o comportamento, independentemente de ser ou não intencional. Comunicar não implica transmitir um pensamento, manifestar uma intenção, mostrar informação. Tudo tem valor na interação situada, incluindo palavras ou silêncio. O foco deixa de ser a produção e passa a ser a “interpretação”, com distinção entre informação dada, intencionalmente emitida por uma pessoa e recebida por outra, de informação *given off*, que é interpretada por alguém, mesmo sem a intenção de veiculação do significado (cf. GOFFMAN, 1959; SCHIFFRIN, 1994:397-8, 401).

No presente estudo, estamos assumindo o modelo interacional de comunicação, em que a intersubjetividade se constitui na e pela ação dos participantes no curso da interação. Nas seções seguintes, faremos contrapontos com foco em atendimentos na Central de Atendimento de Seguro-Saúde.

3. O MANDATO INSTITUCIONAL E O IMPACTO DAS ROTINAS NA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE SEGURO-SAÚDE

A interação na Central de Atendimento ao Cliente de Seguro-Saúde se mostra complexa, por vários motivos: i) insere-se em um tipo de interação de ordem institucional, diferenciada da interação cotidiana, que requer familiaridade com um *script* estabelecido pela empresa; ii) envolve interação mediada por artefatos tecnológicos, com outras interações em paralelo e/ou encaixadas, com poder de perícia e de comprovação atribuídos a esses artefatos; iii) envolve a atuação de outros parceiros em documentos necessários para acesso e direito aos serviços; nesse sentido, a situação interacional não se esgota no evento de fala, mas remete a situação social do serviço a outros encontros entrelaçados (GOFFMAN, 2002[1981a]:117); iv) nos atendimentos selecionados para análise, de discordâncias negociadas ou não, há sequências conversacionais especiais, com atos de ameaça à face, repetições,

argumentação na defesa de pontos de vista e no convencimento do interlocutor, negociação para o cumprimento dos objetivos da prestação dos serviços.

A interação em Centrais de Atendimento ao Telefone configura-se como um tipo de fala institucional. Estudiosos da Análise da Conversa já há muito vêm se dedicando a buscar diferenciações entre as interações cotidianas e a fala institucional, que dependem sempre do contexto (LEVINSON, 1979; ATKINSON, 1982; HERITAGE, 1984; 1991; 2004; ARMINEN, 2000; GARCEZ, 2002). Levinson (1979) já discutia que os tipos de atividades não são entidades homogêneas, mas jogos de linguagem, com configurações e rotinas de interação dependentes do contexto.

Para os nossos propósitos, neste estudo, é importante destacar, no contexto institucional: (i) a interação envolve os participantes em orientações específicas aos objetivos relacionados com as identidades institucionais relevantes; (ii) a interação envolve restrições especiais no que pode ser tratado como pertinente aos negócios; (iii) a interação está associada a arcabouços inferenciais e procedimentos peculiares a contextos institucionais específicos (HERITAGE, 1984:206; GARCEZ, 2002:57); (iv) um dos participantes é representante oficial da instituição tendo, portanto, o mandato institucional para conduzir aquele encontro social (PINTO; BRIGATTE, 2008: 43); (v) o mandato institucional guia a ação dos participantes (GARCEZ, 2002:59).

Em se tratando de interações em Centrais de Atendimento, em especial, Ramos (2004:11) destaca:

A mediação burocratizada dos atendimentos nas CATs cujo papel, de acordo com as empresas, é de “facilitar” o atendimento, transforma-se em um aparato rígido e regulador das trocas verbais entre o atendente e o cliente, tendo em vista que o atendimento é estruturado sobre um *script*, que controla o evento comunicativo entre os interactantes.

Além do *script*, a interação em si envolve múltiplas tecnologias como o telefone, o correio eletrônico, *chats*, *web* (PALLOTTA *et al.*, 2013:1), que criam outras formas de interação, nem sempre em tempo real. Na Central de Atendimento em foco, há interações paralelas e encaixadas – cliente-atendente-cliente ao telefone, atendente-computador (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002; OLIVEIRA; PEREIRA, 2005). As tecnologias passam a participantes, com papéis fundamentais de validação, enquanto ‘arquivo virtual’ de todas as informações sobre o cliente.

3.1 ROTINAS INSTITUCIONAIS NO ACESSO À CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE⁷

A organização estrutural e sequencial das chamadas de serviço telefônicas em contextos institucionalizados vem sendo tratada por analistas da conversa, que estabelecem o quadro abaixo:

Quadro 1 - Estrutura Global de Chamadas de Serviço de Emergência

Pré-início (Chamada)
Abertura/identificação/reconhecimento
PEDIDO (1º turno do “telefonador” e 1ª parte do par-adjacente)
SÉRIES INTERROGATIVAS (contingências para a 2ª parte do par)
RESPOSTA (2ª parte par – promessa ou atendimento do pedido de serviço)
Encerramento

Fonte: Pereira e Silveira (2006:246). Adaptado de Zimmerman (1984:214; 1992:419) e Wakin e Zimmerman (1999:421).

Nas aberturas de chamadas da X-Saúde, os clientes não seguem a sequência canônica presente no Quadro 1. No caso 1, a seguir, após os cumprimentos iniciais entre a atendente Renata e o cliente (ts. 1 a 3⁸), Cláudio coloca de imediato o objetivo da ligação, a solicitação de uma autorização provisória de atendimento (t. 4).

Caso 1

- 1 Renata Serviço de atendimento ao associado, meu nome é Renata, bom dia.
2 Claudio Bom dia↑.
3 Renata Bom dia, senhor.
4 Claudio Éh: eu queria solicitar uma autorização provisória de atendimento, por favor.
5 Renata Qual o número da sua matrícula?
6 Claudio É:: cinqüenta e um,
7 Renata Sim?
8 Claudio Cinqüenta e sete,
9 Renata Sim?
10 Claudio Oitenta e oito, sete.
11 Renata Aguarda um instante por favor? (0.8)
Cinqüenta e um, cinqüenta e sete — [oito oito sete]
12 Claudio [oito oito sete] (0.4)
13 Renata Titular é Claudio.
14 Claudio Isso.
15 Renata Pra qual dependente, senhor?
16 Claudio É pra Rosa, é minha mãe (incompreensível)
(0.10 seg. de barulhos e digitação)
- (Fita 4, 4º atendimento)

Cláudio é interrompido com a série interrogativa (contingências para a 2ª parte do par), para atender à solicitação de identificação pelo número da matrícula

⁷ As interações entre atendentes e clientes eram regularmente gravadas pela coordenação da Central de Atendimento. Foram-nos cedidas gravações realizadas no decorrer de julho de 1999.

⁸ Utilizamos ‘ts’ ou ‘t`’ de forma abreviada para indicar os turnos nos casos analisados.

como titular (ts. 5 a 14) bem como da dependente (ts. 15 e 16), mediante confirmação pelo sistema computacional (barulhos e digitação). Há aqui, junto à interação simultânea com o cliente, a orientação para o encaixe de outra interação, entre a atendente e o sistema de dados, via computador (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002:163-5).

Surgem, então, as seguintes sequências conversacionais nas aberturas de chamadas da X-Saúde:

- (a) chamada/resposta: compostas pelo toque do telefone e pela identificação da atendente, usualmente com a presença de cumprimento;
- (b) identificação do cliente: nem sempre ocorre em todos os atendimentos; o cliente às vezes focaliza diretamente o problema a ser resolvido;
- (c) solicitação/fornecimento do número de matrícula do cliente: a solicitação ocorre sempre, mas, em muitos casos, o cliente não dispõe da informação solicitada;
- (d) enunciação do nome do cliente pela atendente após o fornecimento do número de matrícula/confirmação do nome pelo cliente: ocorre somente após a identificação pelo número da matrícula;
- (e) início do atendimento pela atendente, quando não há problemas de identificação (PEREIRA, 2001a:94).

A seção de abertura, para acesso do atendimento ao cliente do plano X-Saúde na Central, tem a configuração do Quadro 3, a seguir.

**Quadro 3 – Estrutura de Aberturas de Chamadas de Serviço do X-Saúde
Ausência de identificação institucional**

Pré-início / <i>summons</i>
Abertura/identificação/reconhecimento
PEDIDO (1ª turno do “telefonador” e 1ª parte do par-adjacente)
SÉRIES INTERROGATIVAS (contingências para a 2ª parte do par) Pedido de identificação institucional (atendente) Identificação institucional não apresentada (cliente)
RESPOSTA (não atendimento do pedido de serviço 2ª parte do par) Aceitação ou tentativa de negociação (cliente) Recusa (atendente) (...)
Encerramento Pedido de nova ligação (atendente) Aceitação (cliente)

Fonte: Pereira e Silveira (2006:253).

No caso 2, José inicia por sua identificação, mas se apresenta como sócio do convênio (ts. 1 a 3), iniciando o motivo de sua ligação, relacionado ao comprovante do pagamento mensal do plano (ts. 5 e 7).

Caso 2

- 1 José O negócio é o seguinte,
- 2 Fabia Sim senhor.

- 3 José É eu sou sócio aí do convênio,
 4 Fabia Sim.
 5 José E tem pessoas assim,
 Recibos que assim pra gente fazer o pagamento mensalmente dos agregados,
 6 Fabia Sim.
 7 José E não chegô.
 Qual o mo- qual o motivo?
 8 Fabia Pra esse mês agora não chegô senhor?
 9 José Não chegô
 10 Fabia Qual a matrícula da carteira?
 11 José Olha a matrícula tem que olhá aqui na carteirinha,
 Só um momento,
 Falo
 12 Fabia Tá bom.
 13 José Vou pegá aqui.
 (Fita 14, 9º atendimento)

José é interrompido para cumprir a identificação pela matrícula (t. 10). A resposta de José (ts. 11 e 13) indica não ter conhecimento imediato do número da carteira e, com o marcador discursivo 'olha', direcionado à atendente (ROST-SNICHELOTTO, 2008:6), utilizado normalmente em interações com problemas (cf. MACEDO; SILVA, 1989:725), solicita um momento para procurar.

Em Pereira e Silveira (2006), vimos que somente 10.28% dos clientes, nos atendimentos analisados, apresentavam imediatamente a identificação institucional pelo número da matrícula. Houve 48.6% com foco no serviço, que é o que se mostra mais pertinente para o cliente na busca do serviço. No entanto, somente o número da matrícula possibilita o acesso ao serviço. Vejamos o Quadro 4.

Quadro 4 - Tipos de Identificações nas Identidades Projetadas		
No.	Tipos	Quantidade/ Percentual
1	Foco na matrícula	11 (10.28%)
2	Foco no serviço	52 (48.6%)
3	Foco no associado	6 (5.6%)
4	Foco no nome	14 (13.09%)
5	Foco no território	13 (12.15%)
6	Foco no representante	11 (10.28%)
Total		107

Fonte: Pereira e Silveira (2006:254).

Mediante os resultados do Quadro 4 e os dados analisados, é importante indagarmos sobre o modelo de comunicação para a interação institucional na Central de Atendimento e pela questão que se apresenta sobre a intersubjetividade (SCHIFFRIN, 1994).

As interações incluem-se em tarefas de prestação de serviços, em que, segundo Goffman (1996[1961]:264-8), há um tipo de relação social em que a parte técnica consiste em dar e obter informação significativa (v. também PEREIRA; SILVEIRA, 2006: 242-3). Vimos que os interlocutores se orientam por diferentes objetivos na chamada do encontro de serviço. Os clientes têm por foco principal o serviço ou as condições de obtenção do serviço; no caso 1, Cláudio busca obter autorização provisória (t. 4); no caso 2, José procura saber o motivo de o boleto não ter chegado para pagamento (ts. 5 e 7). Como a interação envolve restrições especiais em relação ao mandato institucional, as atendentes requerem o número da matrícula para o atendimento (caso 1, t. 5; caso 2, t. 10). Em ambos os casos, os clientes estão com suas carteiras do plano. Cláudio fornece o número da matrícula, após a solicitação (caso 1, ts. 6, 8 e 10) e José se dispõe a buscar a carteirinha (caso 2, ts. 11 e 13). Consideramos que o modelo de comunicação é interacional, com corresponsabilidade e que a intersubjetividade se fará na e pela interação, a partir de ações conjuntas (SCHIFFRIN, 1994:397-8, 401).

3.2 A DISCORDÂNCIA COM A DEFESA DE DIFERENTES PONTOS DE VISTA DE CLIENTES E ATENDENTES

Atendimentos com impedimentos na prestação de serviços ao cliente foram aqueles em que o cliente não cumpria, de imediato, a norma de apresentação do número da carteira para ser atendido; com pagamentos que não constavam no sistema computacional do Plano, com conseqüente exigência do envio de comprovantes de pagamento e ameaça de exclusão do plano; com falta de flexibilidade na isenção da cobrança de juros em boletos que chegaram com atraso.

Nos atendimentos em análise, como veremos, surgem os problemas que impossibilitam a prestação dos serviços e há discordâncias, seqüências conversacionais com argumentação na defesa de pontos de vista, repetições, atos de ameaça à face do cliente, da empresa e negociação para o cumprimento dos objetivos de prestação dos serviços.

Na continuidade do caso 1, a seguir, em que o cliente fez a solicitação de uma autorização provisória (t.4), a atendente informa que não consta o pagamento do cliente no sistema (t. 19). A discordância do cliente vem a partir dessa informação. A discordância pode ser definida como “a expressão de um ponto de vista que difere

daquele expresso por outra pessoa”⁹ (SIFIANOU, 2012: 1554) ou como “uma posição oposta (verbal ou não verbal) de uma ação anterior (verbal ou não verbal)”¹⁰ (KAKAVA, 1993:36, ap. ANGOURI; LOCHER, 2012: 1549, 1550).

Caso 1(cont.)

- 4 Claudio Éh: eu queria solicitar uma autorização provisória de atendimento, por favor.
(...)
- 17 Renata Alô senhor?
- 18 Claudio Oi.
- 19 Renata Consta em nosso sistema, que o mês de abril, que venceu no dia sete de maio, ele não foi pago.
- 20 Claudio Já foi pago sim.
- 21 Renata O mês de abril, que venceu em sete de maio?
- 22 Claudio É que chegou atrasado aqui, eu recebi atrasado, eu paguei com atraso, eu paguei... deve ser no dia vinte, mais ou menos.
- 23 Renata Olha. O mês de abril, venceu em maio, o mês de maio venceu em junho.
- 24 Claudio Já foi pago todos dois.
- 25 Renata Olha, até o momento, não consta esse pagamento. Eu oriento que o senhor passe um fax... desse documento para confirmar esse paga- esse pagamento, senão a partir do dia primeiro de agosto ela esta- ela estará excluída↑.
- 26 Claudio É, mas eu já paguei todos↓. Eh, olha só, eu não tenho fax. Como que eu faço?
- 27 Renata Você pode vir então aqui então pessoalmente trazer ess- esse documento, senhor.
- 28 Claudio Tem que ir aí pessoalmente?
- 29 Renata É:: Senão a partir do dia primeiro de agosto ela está excluída do plano.
- 30 Claudio Tem que levar os comprovantes de-
- 31 Renata I::sso. Isso mesmo↑.
- 32 Claudio Tá. Aí na central mesmo, né?
- 33 Renata Isso. Isso mesmo.
- 34 Claudio (incompreensível regional?), né?
- 35 Renata Isso.
- 36 Claudio Tá OK

Surtem então seqüências interacionais em que a atendente e o cliente passam a defender pontos de vista diferentes, em um modelo de comunicação interacional, com corresponsabilidade (SCHIFFRIN, 1994:397-8, 401).

Renata, detendo o mandato institucional no atendimento (GARCEZ, 2002:59; PINTO; BRIGATTE, 2008: 43), realiza ações institucionais como forma de confirmar os meses em débito, e informa a partir dos dados do sistema (ts. 21, 23, 25), em interação de encaixe (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002:163-5). Cláudio afirma diretamente que o pagamento foi efetuado – “*Já foi pago sim*” (t. 20), explica porque pagou com atraso (t. 22), e continua a fazer afirmações diretas sobre o pagamento efetuado – *Já foi pago sim* (t. 20); *eu paguei com atraso, eu paguei* (t.22); *Já foi pago todos dois* (t. 24). Renata, em seu papel institucional de seguir as rotinas do

⁹ No original: “Disagreement can be defined as the expression of a view that differs from that expressed by another speaker”.

serviço, continua a buscar confirmações do débito no sistema e também usa a repetição, no ponto de vista adotado: “*Olha, até o momento, não consta esse pagamento*” (t.25).

A repetição enfatiza os pontos de vista discordantes. A atendente faz então um ato de ameaça de exclusão da dependente se o pagamento não for comprovado – “*senão a partir do dia primeiro de agosto ela esta – ela estará excluída*”¹⁰. (t. 25). A discordância da atendente, mediante os dados do sistema, assume assim o impacto de confrontação, de ameaça à face do cliente (GOFFMAN, 1980[1967]:67), embora justificado com necessidade de comprovação do pagamento e mitigada como “orientação” – “*Eu oriento que o senhor passe um fax*” (t.25). O impacto é relacional de agravamento da face (ANGOURI; LOCHER, 2012:1550). Cláudio reafirma: “*É, mas eu já paguei todos*” (t. 26). A orientação dada é de que o cliente pode enviar o comprovante por fax. Como o cliente declara não ter fax (t. 26), terá que ir pessoalmente a Central regional para levar os comprovantes (t. 28), novamente com a ameaça da exclusão (t. 29). Cláudio, embora relutante, com a solicitação de confirmação da orientação (ts 28, 30, 32), concorda, com expressão que parece sinalizar insatisfação (t. 36).

Na continuidade do caso 2, cujo motivo da ligação do cliente José foi o não recebimento do boleto para pagamento, a discordância entre cliente e atendente é longa, com repetição, reclamações, atos de ameaça à face a X-Saúde feitos pelo cliente, e com desvio da atendente para estabelecer a culpa nos Correios.

José inicia por sua argumentação e posição: o boleto “*não chegou*”; “*se chegá com atraso eu for pagá com juros*”; “*eu não vou pagá*”; “*Não é culpa minha, né?*” (t. 14).

Caso 2 (cont.)

- 14 José Então não chegô então,
Tô procurando porque se chegá com atraso eu for pagá com juros eu não vou pagá, né.
Não é culpa minha, né?
- 15 Fabia Não senhor é o seguinte,
Não chegando no dia,
Nós temos ainda na via do vencimento como fornecer os dados bancários,
Porque a primeira via vem do Bradesco,
Não vem da X-Saúde,
Mas se o associado liga no dia do vencimento nós temos como opção

¹⁰ No original: “an oppositional stance (verbal or non-verbal) to an antecedent verbal (or non-verbal) action”.

A discordância é feita inicialmente pela atendente, que contesta diretamente, dando os procedimentos institucionais: ligar para a X-Saúde, que tem condições de fornecer os dados para pagamento (t. 15). José continua discordando, afirmando que ligou e apresenta novo argumento sobre a data de pagamento, que seria no final de semana. A atendente refuta a data de vencimento, que teria sido no dia anterior. E volta a repetir os procedimentos de fornecimento de dados pela X-Saúde. José reafirma novamente que ligou e estava ocupado. A atendente reintroduz o tópico mencionado por José em sua posição inicial e afirma a posição institucional de ter que pagar juros (t. 21).

Caso 2 (cont.)

- 16José Certo, mas eu liguei liguei ontem ninguém me pode atender senhora,
E era ontem no caso,
Era pra ter caído Sábado,
Mas no caso era ontem,
Ontem mesmo eu não posso pagá com juros por que caiu no Domingo.
- 17Fabia Não vencimento foi dia oito,
Foi ontem.
- 18José Isso.
- 19Fabia Aí nós fornecíamos os dados.
- 20José Liguei liguei liguei ninguém pode atender,
Então tava muito ocupado,
Então tô ligando hoje novamente.
- 21Fabia Eh,
Mas não tem como e:h,
No caso deixar de ter juros senhor,
Não tem como fazer isso
- 22José Mas é o seguinte,
Certo,
Mas porque não me atenderam ontem?
- 23Fabia Porque o senhor não ligô?
- 24José Liguei,
vi- liguei quatro cinco vezes
(incomp.) liguei liguei
- 25Fabia Eh o senhor no caso,
O senhor tinha que falar conosco
- 26José Liguei mas só dava ocupado,
(desliguei) porque só dava ocupado.
- 27Fabia Mas o senhor tem que tentar senhor.
- 28José Tinha que tá,
Mas tentei de var- eu fui lá no Bradesco e falei com eles lá,
Aí eu fui lá na agência,
Mas não é o meu vem aqui em casa o meu não vai lá.
O meu vem direto aqui na minha residência,
E não veio e se não vier aqui não vou pagá com juros.
- 29Fabia Eh,
O senhor tem que avisar como eu lhe falei senhor,
Agora isentar de juros eu não tenho autonomia para isso

O cliente e a atendente voltam à argumentação anterior, reafirmando posições discordantes: o cliente afirma que ligou, mas não foi atendido; a atendente enfatiza que ele precisa falar com a X-Saúde; o cliente afirma que o boleto não veio e que não vai pagar juros. A atendente afirma a posição institucional: não tem autonomia para isentar os juros.

Caso 2 (cont.)

- 30 José Certo mas, certo,
Mas avisa a chefia geral aí que nós fize- já tivemos uma uma reunião com eles esse dias aqui,
E eu não posso pagá juros desde que,
eu liguei liguei e ninguém me atende,
e eu fui lá falei com ele e o meu não vai lá vai na minha residência.
- 31 Fabia Eh senhor,
Liga liga isso não (in) o associado (incomp.)
- 32 José Certo,
Mas se não vier na minha residência,
se não vier na minha residência no prazo de eu pagar certo eu não vou pagar juros senhora,
eu vou até na justiça,
onde for preciso.
- 33 Fabia Pois é senhor,
O senhor faça no caso da forma que achar melhor,
Eu não tenho autonomia de tirar os juros, tá certo.

José muda para um interlocutor ausente da interação (GOFFMAN, 2002[1981a]), incluindo na estrutura de participação a 'chefia', com quem teria tido uma reunião (t. 30). Funciona como argumento de autoridade. Além de introduzir mais um participante na interação, o cliente traz novamente os argumentos anteriores – ligou, mas não foi atendido, o boleto não chegou na residência, não vai pagar juros; e introduz uma ameaça – vai até a justiça, para não pagar os juros (t.32), agravando o ato de ameaça à face (ANGOURI; LOCHER, 2012: 1550). A atendente reafirma que não tem autonomia para tirar os juros.

José, com 'certo', que poderia indicar até uma concordância parcial (POMERANTZ, 1984), reinicia a sua argumentação sobre o boleto não ter chegado em sua casa na data certa (t. 34). É interessante ver que a atendente passa a comentar sobre a intermediação do Bradesco, no procedimento entre o boleto ir para o Bradesco e depois para a residência do cliente (ts. 35, 37).

Caso 2 (cont.)

- 34 José Certo,
Mas eu tô dizendo o seguinte,
Tô dizendo isso aí,
Porque que não vem na minha casa na data?

- Não chegô.
- 35 Fabia Não chegô - a primeira via vem do Bradesco senhor,
Se o associado não liga avisando no caso se ele (incomp.)
- 36 José Certo não chegô – minha não vai ao Bradesco,
Vem direto na minha residência senhora.
- 37 Fabia Isso, então, do Bradesco vai pra sua casa senhor.
Mas se o senhor precisar
- 38 José (sim é isso que eu digo) eu fui lá ontem não tinha chegado também.
- 39 Fabia Sim.
- 40 José Tive lá também na agência ontem,
Não chegô lá também,
Então é o seguinte,
Se chega lá e ele não me mandarem problema deles.

A parceria remete a situação social do serviço a outros contextos, além do próprio evento interacional, com outros encontros sociais entrelaçados (GOFFMAN, 2002[1981a]:117). São essas relações de parceria que trazem complicações para o cliente, de saber onde se encontra o boleto. Conforme relata, foi à agência bancária, mas o boleto lá não tinha chegado também (ts 38 e 40).

A atendente, buscando retomar o controle institucional da situação, passa a repetir a orientação de que o cliente tem que ligar para a X-Saúde primeiro e não pode ir diretamente à agência bancária (ts 41, 45, 47). A atendente muda o foco e faz uma afirmativa de que pode ter havido extravio de correio (t. 49).

Caso 2 (cont.)

- 41 Fabia Não, o senhor tem que avisar senhor.
- 42 José Mas eu fui lá ontem.
- 43 Fabia Aonde na regional?
- 44 José No Brade- no Bradesco.
- 45 Fabia Não, mas o senhor não pode ir no Bradesco direto,
O senhor tem que primeiro pegar os dados conosco aí sim,
O senhor pode ir ao Bradesco pagar,
Desta forma
- 46 José Não, mas isso que eu digo,
Eu fui lá pra vê se já tinha chegado lá,
Também, porque se não veio pra mim pensei que tivesse chegado lá.
- 47 Fabia Não, não vai pra lá de volta não.
- 48 José Isso.
- 49 Fabia Deve ter havido algum extravio de correio.
- 50 José Isso, não sei,
Mas então o correio tá com a sacanagem,
Porque que não veio trazer,
Eu tô aqui aguardando desde o dia sete,
Que pagaria sempre dia sete.

José, embora não aceite de imediato, passa a compartilhar da possibilidade de extravio dos Correios e afirma “*Mas então o correio tá com a sacanagem*” (t. 50). É nesse momento que a atendente passa de fato ao controle institucional: solicita a matrícula de José, além dos dados dos outros dependentes, para fornecer as ReVEL, n. 11, v. 21, 2013

informações para pagamento na agência bancária (ts. 52, 68). José ainda tenta argumentar sobre como pagar sem os dados (t. 69), mas a atendente dá as orientações novamente, no controle institucional (t. 72, 74) e José aceita (ts. 75, 77).

Caso 2 (cont.)

- 52 Fabia Sim senhor no caso me forneça a matrícula da carteira e o seu
53 José É zero trezentos e noventa zero quatorze zero três.
54 Fabia Fulano de tal
55 José Isso.
56 Fabia Que eu falo?
57 José Esse é meu filho.
58 Fabia Seu filho.
59 José Isso.
60 Fabia Eu tô falan- qual o nome da dependente é a senhora X?
(...)
- 66 Fabia Senhor, Senhor?
67 José Sim.
68 Fabia O que no caso eu posso fazer e lhe fornecer os dados de cada um,
Como o vencimento foi ontem oito tá,
No caso o senhor indo hoje ainda ao banco e efetuando o pagamento
69 José Mas não chegô meu pra mim paga,
Como é que eu vou pagá uma coisa se eu (não sei)
70 Fabia Tá deixa eu explicá o senhor o seguinte,
71 José Sim.
72 Fabia Eu passo os dados pro senhor o senhor anota,
Vai a qualquer agência do Bradesco,
Tem Bradesco na sua cidade não tem?
73 José Tem.
74 Fabia Então o senhor vai ao a agência do Bradesco,
E lá no setor de cobrança eles tiram uma fichinha pro (seu) e eles preenchem com esses
dados que o senhor anotô ,
Que eu forneci ao senhor,
Aí (pode) pagá no caixa.
75 José Tudo bem.
76 Fabia Tá?
Eu vou fornecê assim pro senhor,
77 José Só um pouquinho,
Vou pegá a caneta aqui.
78 Fabia Tá bom. (s)
79 José Pronto.
80 Fabia Só um momento por favor,
Senhor. (s)
Eu vou fornecê primeiro da senhora X pro senhor, tá bom?
(...)

José, que antes assumiu a posição, em vários momentos na interação, de que não pagaria os juros, por não ter recebido o boleto, e por não ser culpado pelo atraso (ts. 14, 28, 30), já convencido de que a culpa é dos Correios, afirma “*Vocês têm que puxar a orelha dos Correios*” (t. 215). A seguir, traz para a interação conhecimento partilhado somente por ele, em experiências anteriores, de que os Correios teriam deixado de entregar o documento por mudanças na pintura da residência (ts. 217, 219). A atendente pede então que José verifique se o problema foi dos Correios ou do

Bradesco e que avise à X-Saúde (ts. 226). O cliente passa assim a exercer um papel de controlar os parceiros responsáveis, junto à X-Saúde, na entrega do documento para pagamento.

Caso 2 (cont.)

- 214 Fabia Senhor pode ir ao Bradesco ir lá no setor de cobrança buscá a fichinha.
215 José Tudo bem,
Porque correio,
Vocês têm que puxar a orelha dos Correios,
Os Correios entregam muito atrasado
216 Fabia É?
O senhor já foi nos Correios da sua cidade vê (incomp.)
217 José Já reclamei uma vez porque a residência taqui,
E a residência tinha feito a pintura
218 Fabia Sim.
219 José Ele veio reclamá que o documento não chegô porque eh a residência tinha mudado oh jeito,
Poxa, procura,
Bate palma, né?
220 Fabia É claro.
221 José Então, eu fui lá e reclamei com a gerência do Correio.
222 Fabia E dessa vez o senhor foi senhor?
223 José Dessa vez não fui ainda não.
224 Fabia Não?
225 José Mas vô de novo.
226 Fabia Então vai,
Verifica se é problema dos Correios ou do Bradesco,
Aí assim o senhor nos retorna e nos informa.
227 José Certo. Porque o Brades- o Bradesco não pode ser,
Será que o Bradesco tá demorando?
228 Fabia (incomp.)
229 José (incomp.) com esse documento aqui eu posso pegá no pé deles, né?
230 Fabia Eh mas as vezes o Bradesco o senhor tá com alguma informação errada (incomp.)
231 José Não não tem não senhora,
Isso é sacanagem do banco talvez,
232 Fabia Eh (incomp.)
233 José Não não (incomp.) o banco não mandô o documento, né?
Porque banco sabe,
(incomp.) juro é uma coisa, né?
234 Fabia Então tá certo senhor.
235 José Eu falo com o gerente lá,
236 Fabia Pois não
237 José Tá bom,
Brigado.
238 Fabia Nada.
Boa tarde.
239 José Tchau.

Quanto aos juro, é também José que se dispõe a conversar com o gerente (ts. 233, 235), com concordância da atendente (t. 236), que afirmou, anteriormente, não ter autonomia para dispensar os juro (ts. 21, 29, 33). Conforme Ramos (2004:77), o papel do atendente é limitado à realização das tarefas do atendimento, como aquele que faz, verbaliza e percebe/compreende as atividades. Não há espaço para a autonomia, mas há espaço para estratégias de convencimento do cliente, que adere às

orientações institucionais, até mesmo quando argumenta por seus direitos. E se despedem, de forma amigável (ts. 237 a 239).

O papel institucional da atendente consistiu, sobretudo, em estabelecer o controle institucional no curso da interação, afirmando sobre a necessidade do cliente ligar para a X-Saúde, e no convencimento de que a culpa seria dos Correios, no extravio do documento não recebido no prazo certo. E passa, então, às orientações com os dados para o pagamento na agência bancária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo, procuramos: i) avaliar o impacto de rotinas institucionais em uma Central de Atendimento ao Cliente na X-Saúde, a partir das práticas discursivas que ali se estabelecem; ii) refletir sobre a natureza da interação em CATs, mediante uma abordagem sociointeracional do discurso e de modelos de comunicação; iii) criar inteligibilidades para os problemas de interação que surgem.

Nos estudos da Central de Atendimento da X-Saúde, os clientes não se mostraram familiarizados com a estrutura do atendimento, principalmente na entrada e no acesso ao serviço. Vimos, no entanto, que os interlocutores se orientaram por objetivos diferentes: os clientes buscavam resolver problemas de acesso aos serviços; as atendentes procuraram cumprir seu mandato institucional.

A dinâmica das interações, nos casos analisados, apontou para discordâncias entre atendentes e clientes, em relação a impedimentos na prestação de serviços, em função de pagamento que não constava no sistema computacional do Plano de Saúde, e de questionamento sobre a cobrança de juros em boletos que não chegaram para pagamento no prazo. As discordâncias se intensificaram com a repetição, ao longo dos turnos, de posturas diferenciadas entre atendentes e clientes. Havia resistência, tanto das atendentes quanto dos clientes, de aderirem um à postura do outro. Os clientes buscavam defender seus direitos de acesso aos serviços. As atendentes buscavam manter o seu mandato institucional na interação, sem flexibilidade.

No caso 1, o convencimento do cliente é feito a partir da ameaça de exclusão da dependente do plano de saúde, sem a comprovação do pagamento. O cliente deverá então comprovar com uso de fax. Como não detém a tecnologia, terá que ir pessoalmente para entregar o comprovante. No caso 2, a atendente busca manter o controle institucional sobre as ações do cliente, enfatizando, repetidamente, a

necessidade de ligar para a X-Saúde para buscar orientações. Em estratégia de convencimento do cliente, a atendente se utiliza do desvio de foco, para responsabilizar os Correios pelo extravio do boleto de pagamento. O cliente, até então extremamente relutante em aceitar pagar o boleto com os juro, passa a aderir à orientação institucional da atendente, aceitando o foco da responsabilização dos Correios bem como as informações para pagamento do boleto na agência bancária, com juro a serem negociados com o gerente. Em ambos os casos, vence o mandato institucional das atendentes, e os clientes se submetem para poderem ter acesso à prestação dos serviços da X-Saúde.

Em relação aos modelos de comunicação – do código, inferencial e interacional (SCHIFFRIN, 1994), vimos que as sequências conversacionais apontam para a coconstrução entre atendentes e clientes, em um modelo de comunicação interacional, em que a intersubjetividade resulta de ações conjuntas, na e pela interação, mas com pontos de vista diferenciados. O ponto de vista que vence é o institucional. Não há flexibilidade. As solicitações pretendidas pelo cliente serão atendidas somente mediante o cumprimento das exigências do X-Saúde.

Consideramos que é importante humanizar as relações de atendimento nas Centrais de Atendimento. Pallotta *et al.* (2013), estudiosos da Análise de Negócios, fazem uma proposta que denominam de *Interaction Mining*, buscando olhar para os turnos dialógicos, de forma a entender a função pragmática e argumentativa na conversa. Junto aos estudos da linguagem, consiste em uma busca de esforços de melhor eficácia no cumprimento dos objetivos de clientes e da empresa nas relações de serviço.

Convenções de Transcrição

..	Pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo.
...	Pausa de meio segundo, medida com cronômetro.
(1.5)	Números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.
.	Descida leve sinalizando final do enunciado.
?	Subida rápida sinalizando uma interrogação.
,	Descida leve, sinalizando que mais fala virá.
↑↓	As setas sinalizam mudanças na entonação, marcando o ponto de subida ou de descida.
--	Fragmentação da unidade entonacional antes da conclusão do contorno entonacional projetado

-	Não é enunciado o final projetado da palavra
:	Alongamento da vogal
:: ou :::	Duração mais longa do alongamento da vogal
MAIÚSCULA	Ênfase ou acento forte
-----	Silabação (letra a letra)
Repetições	Reduplicação de letra ou sílaba
()	Dúvidas, suposições, anotações do analista, observações sobre o comportamento não verbal (riso, tosse, atitude, expressão face, gestos, ruídos do meio ambiente, dentre outros)
eh, ah, oh, ih, hum, ahã, humhum	Pausa preenchida, hesitação ou sinais de atenção
[]	Colchetes duplos no início do turno simultâneo (quando dois falantes iniciam o mesmo turno juntos)
[]	Colchete abrindo e fechando o ponto da sobreposição, com marcação nos segmentos sobrepostos – sobreposições localizadas
=	Dois enunciados relacionados, sem pausa na fala justaposta

Convenções baseadas nos estudos de Análise da Conversa (ATKINSON; HERITAGE, 1984), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrin (1987).

REFERÊNCIAS

1. AIRENTI, Gabriella; BARA, Bruno G.; COLOMBETTI, Marlyco. Failures, exploitations and deceits in communication. *Journal of Pragmatics*, v. 20, p. 303-326, 1993.
2. ANGOURI, Jo; LOCHER, Miriam A. Theorising disagreement. *Journal of Pragmatics*, v. 44, p. 1549-1553, 2012.
3. ARMINEN, Ilkka. On the context sensitivity of institutional interaction. *Discourse & Society*, v. 11, n. 4, p. 435-458, 2000.
4. ATKINSON, J. Maxwell. Understanding formality: the categorization and production of 'formal' interaction. *The British Journal of Sociology*, v. 33, n. 1, p. 86-117, 1982.
5. ATKINSON, J. Mawell; HERITAGE, John. *Structures of social action*. Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

6. BROWN, Gillian; YULE, George. *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
7. BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness - some universals in language usage*. Cambridge, Cambridge University Press, 1987.
8. CAMERON, Deborah. Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, v.4, n. 3, p. 323–347, August 2000.
9. COULTHARD, Malcolm. *An introduction to discourse analysis*. London: Longman, 1977.
10. DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia C.. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações. In: ____ *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, 2001. p. 31-56.
11. DENZIN, Norman Kent; LINCOLN, Yvonna Sessions. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006[2003].
12. DREW, Paul; HERITAGE, John (Eds.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
13. FABRÍCIO, Branca Falabella. Linguística aplicada como espaço de desaprendizagem: redescrições em curso. In: In: MOITA LOPES, L. P. da (Org.). *Por uma linguística aplicada INdisciplinar*. São Paulo: Parábola, 2006. cap. 1. p. 45-65.
14. GARCEZ, Pedro de Moraes. Point-making styles in cross-cultural business negotiation: a microethnographic study. *English for Specific Purposes*, **12**: 103-120, 1993.
15. _____. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. *Palavra*, n. 8, p. 54-73, 2002.
16. GOFFMAN, Erving. *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books, 1959.
17. _____. *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Perspectiva, 1996[1961].
18. _____. A elaboração da face: Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: Figueira, S. (Org.). *Psicanálise e Ciências Sociais*. Tradução de J. Russo. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves, 1980[1967]. p. 76-114.

19. _____. Replies and responses. *Language in Society*, v. 5, n. 3, p. 257-313, 1976.
20. _____. Footing. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro Moraes (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002[1981a]. p. 107-48.
21. _____. Replies and responses. In: _____. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981b. p. 5-77.
22. HALLIDAY, Michael Alexander Kirkwood; HASAN, Ruqayia. *Cohesion in English*. London: Longman, 1976.
23. HERITAGE, John. Conversation analysis. IN: _____. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press, 1984. chapter 8, p. 233-92.
24. _____. On the institutional character of institutional talk. In: BODEN, Dierdre; ZIMMERMAN, Don. (Eds.). *Talk and social structure*. Cambridge: Polity Press, 1991. p. 93-137.
25. _____. Conversation analysis and institutional talk.' In: SANDERS, Robert; FITCH, Kristine. (Eds.). *Handbook of language and social interaction*. Mahwah NJ: Erlbaum, 2004. p. 103-146.
26. HUTCHBY, Ian. *Conversation and technology*. from the telephone to the internet. Cambridge: Polity Press, 2001.
27. IENDRICK, Elani Neves. Trabalho, tecnologia e construção de identidade na fala de operadores de uma central de atendimento telefônico. *Dissertação de Mestrado*. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2003.
28. KAKAVÁ, Christina, *Negotiation of disagreement by Greeks in conversations and classroom discourse*. Doctoral Thesis. Washington: Georgetown University, 1993.
29. LELIĆANIN, Marija Koprivica; ŠUVAKOVIĆ, Aleksandra. Linguistic aspects in asymmetrical institutional interaction – Call Center Case. Accepted for publication on September 16th 2011. Disponível em: <http://www.anthroserbia.org/Content/PDF/Articles/a466074b637543boa07e688bb723210.pdf> Acesso em: 28 jun. 2013.
30. LEVINSON, Stephen C. Activity types and language. *Linguistics*, v. 17, p. 365-99, 1979.
31. _____. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

32. MACEDO, Alzira Tavares de; SILVA, Giselle Machline de Oliveira. O papel dos marcadores na interação. Anais do IV Encontro Nacional da ANPOLL. Recife: ANPOLL, 1989. p. 718-26.
33. MATOZO, Luciano. *Call Center: modismo ou realidade?* Rio de Janeiro: Record, 2000.
34. MOITA LOPES, L. P. da. Introdução: uma linguística aplicada mestiça e ideológica - interrogando o campo como linguista aplicado. In: MOITA LOPES, L. P. da. (Org.). *Por uma Lingüística Aplicada INdisciplinar*. São Paulo: Parábola Editorial, 2006. p. 13-44.
35. OLIVEIRA, Maria do Carmo; BARBOSA, Begma Tavares. Novas tecnologias, novos padrões de interação: um estudo da fala em uma Central de Atendimento Telefônico. *Palavra*, n. 8, p. 155-68, 2002.
36. _____; PEREIRA, Maria das Graças Dias. A interação tecnologizada em relações de serviço: um estudo das possibilidades e restrições da tecnologia. *Calidoscópico*, v.3, n. 2, maio/agosto de 2005. p. 118-130.
37. PALLOTTA, Vincenzo; VRIELING, Lammert; DELMONTE, Rodolfo. Interaction Mining: Making business sense of customers conversations through semantic and pragmatic analysis. In: ZORRILLA, M. E.; MAZÓN, J.; FERRÁNDEZ, Ó.; GARRIGÓS, I.; DANIEL, F.; TRUJILLO, J. (Eds.). *Business Intelligence Applications and the Web: Models, Systems and Technologies*. IGI Global, 2012. p. 122-146.
38. PALLOTTA, Vincenzo; DELMONTE, Rodolfo; VRIELING, Lammert; WALKER, David. (2013). *Interaction Mining: the new frontier of Call. Center Analytics*. <http://ceur-ws.org/Vol-771/paper5.pdf> Acesso em: 22 jun. 2013.
39. PAOLETTI, Isabela. The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. *Text & Talk*, v. 32, n. 2, p. 191-210, 2012.
40. PAWELCZYK, Joana. Conversation or interrogativon? The interactional dynamics of service encounters in the context of the Polish Call Center. *Poznori Studies in Contemporary linguistics*, v. 40, p. 169-195, 2005. Disponível em: ifa.amu.edu.pl/psicl/files/40/07Pawelczyk.pdf Acesso em: 28 jun. 2013.
41. PEREIRA, Maria das Graças Dias. A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico? *Juiz de Fora, Universidade*

- Federal de Juiz de Fora. *Veredas*, no. 7, v. 4, no. 2, julho/dezembro de 2001a. p. 113 a 132.
42. _____. Projeto “Classes populares e alta tecnologia – um estudo das identidades do cliente 33. numa central de atendimento telefônico”. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de; BASTOS, Liliana Cabral e PEREIRA, Maria das Graças Dias. Projeto Integrado de Pesquisa/CNPq/PUC-Rio “Alta tecnologia e trabalho – um estudo da interação atendente-cliente em uma central de atendimento telefônico”. Rio e Janeiro: Depto. de Letras da PUC-Rio, 2001b.
43. PEREIRA, Maria das Graças Dias. Má comunicação em interações de serviço de atendimento telefônico em uma empresa brasileira de plano de saúde. In: BARROS, Kazue Saito Monteiro de. (Org.). *Atividades de interação verbal: estratégias e organização*. Natal: Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem/ Imprensa Universitária UFRPE, 2002. p. 89-103.
44. PEREIRA, M. G. D.; SILVEIRA, S. B.. Entre velhas e novas identidades na pós-modernidade: a construção de identidade de clientes de regiões do interior do país em uma Central de Atendimento Telefônico. In: CORACINI, Maria José; MAGALHAES, Izabel; GRIGOLETTO, Marisa. (Orgs.). *Práticas identitárias na Linguística Aplicada*. São Paulo: Editora Claraluz Ltda, 2006. p. 120-129.
45. PINTO, Diana de Souza; BRIGATTE, Raquel. Construções identitárias via práticas narrativas: análise da fala-em-interação em uma situação de conflito. In: Silveira, Sonia Bittencourt. *A fala-em-interação em situações de conflito*. São Paulo: Claraluz, 2008. p. 43-71.
46. POMERANTS, Anita. 4. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. IN: ATKINSON, Maxwell; HERITAGE, John. (Eds.). *Structures of social actions*. Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1984. p. 57-101.
47. RAMOS, Rita Simone Pereira. Subjetividade e identidade profissional: um estudo do “eu” na fala de atendentes de centrais de atendimento telefônico. *Dissertação de Mestrado*. Rio de Janeiro: Departamento de Letras da PUC-Rio, 2004.
48. ROST-SNICHELOTTO, Cláudia Andrea. A emergência dos marcadores discursivos olha e vê: investigação entre línguas. *Anais do CELSUL*. Porto

- Alegre, 2008. Disponível em:
http://www.celsul.org.br/Encontros/08/olha_ve.pdf Acesso em: 08 jul. 2013.
49. SACKS, Harvey. *Lectures in conversation*. JEFFERSON, Gail (ed.). Cambridge: Blackwell, 1992
 50. SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S.. *Language, bureaucracy & social control*. London and New York, Longman, 1996.
 51. SCHEGLOFF, Emanuel Abraham. The routine as achievement. *Human studies*, v. 9, p. 111-51, 1986.
 52. _____.; SACKS, Harvey. Opening up closings. In: TURNER, Rey (Ed.). *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, 1974[1973].
 53. SCHIFFRIN, Deborah. *Discourse markers*. Cambridge, Cambridge Univ. Press, 1987.
 54. _____. *Approaches to discourse*. Massachusetts: Blackwell Publishers, 1994.
 55. SCOLLON, Ron; SCOLLON, Suzanne. W. *Intercultural communication*. UK: Oxford: Blackwell, 1995.
 56. SIFIANOU, Maria. Disagreements, face and politeness. *Journal of Pragmatics*, v. 44, p. 1554-1564, 2012.
 57. SHEA, David. Perspective and production: structuring conversational participation across cultural borders. *Pragmatics*, v. 4, n. 3, p. 357-389, 1994.
 58. ZIMMERMAN, Don. H. Talk and its occasion: the case of calling the police. IN: SCHIFFRIN, Deborah. (Ed.). *Meaning, form and use in context: linguistic applications*. Washington, Georgetown University Press, 1984. p. 210-28.
 59. _____. The interactional organization of calls for emergency assistance. In: DREW, Paul; HERITAGE, John. (Eds.). *Talk at work*. Interaction on institutional settings. Cambridge, Cambridge University Press, 1992. p.418-469.
 60. _____. Discourse identities and social identities. IN: ANTAKI, Charles; WIDDICOMBE, Susan. *Identities in talk*. London: Sage, 1998. p. 87-106.
 61. WAKIN, Michele; ZIMMERMAN, Don H. Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), 409-437, 1999.

ABSTRACT: The focus of this study is the disagreement during phone interaction between attendants and customers at a Health Insurance Customer Service Center (CAT), established in Rio de Janeiro city, with customers from different regions in Brazil. The objectives consist of analyzing the sequences of disagreement in its complexity and multifunctionality, seeking to show: (i) how the interactional disagreement sequences are constituted between attendants and customers; (ii) how the argumentations are made, with points of view in disagreement; (iii) how the attendant fulfills his institutional order, in persuasion strategies to the client. The theoretical and methodological approach is qualitative and interpretative, in the Sociointeractional Discourse Analysis perspective, focusing customer services, transcribed from Conversational Analysis conventions. Relations among the nature of the interaction at Customer Service Centers are made, communication and discursive models in sociointeractional perspective and the institutional order. Disagreements and argumentations emerge in the cases selected for analysis, with face threatening acts to customers and the company, during repetition discursive sequences that aggravate the relation. The disagreements tend to be resolved interactionally by the attendant in the institutional order fulfillment. Within Applied Linguistic scope, it is expected to create intelligibilities in discursive practices established during interaction. The reflections point to the need of more efficient and cooperative institutional practices and routines at Customer Service Centers.

KEYWORDS: Customer Service Centers; Disagreements between attendants and customers; Institutional Order; Communication in the sociointeractional perspective.

Recebido no dia 08 de julho de 2013.

Aceito para publicação no dia 12 de agosto de 2013.