

MÁ COMUNICAÇÃO EM INTERAÇÕES DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO EM UMA EMPRESA BRASILEIRA DE PLANO DE SAÚDE

Maria das Graças Dias Pereira
PUC-RJ

1. Introdução

O estudo focaliza a má comunicação em encontros de serviço via telefone entre clientes e atendentes de uma empresa brasileira de plano de saúde, com uma clientela constituída, em grande parte, de pessoas de classe social baixa, de diferentes regiões do país. A pesquisa faz parte de um Projeto Integrado de Pesquisa “Interações de atendimento – um estudo de relações linguagem e trabalho”, desenvolvido com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, junto à Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio.

Encontros de serviço por telefone no Brasil são extremamente problemáticos em função de diferentes expectativas que atendentes e clientes criam em relação ao funcionamento do serviço, acionando diferentes esquemas de conhecimento e manifestando diferentes pontos de vista no curso da interação. O objetivo desse artigo consiste em mostrar dois tipos de problemas de má comunicação que surgem entre atendentes e clientes no curso da interação. O primeiro refere-se a mal-entendidos relacionados a problemas de referência. O segundo diz respeito ao não entendimento de objetivos e interesses. Ambos os casos revelam relações de desigualdades entre atendentes e clientes em encontros de serviço por telefone no Brasil.

2. Arcabouço teórico- metodológico

O arcabouço teórico-metodológico é da Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1982a), em relação de interface com estudos discursivos e socioculturais sobre a má comunicação realizados na área da pragmática, análise da conversação e análise crítica do discurso (Gumperz, 1982b; Tannen, 1990; Coupland, Wieman & Giles, 1991; Banks, Gao & Baker, 1991; Scollon & Scollon, 1995; Thomas, 1983; Schegloff, 1987; Dascal, 1986, 1999; Trognon & Saint-Dizier, 1999; Sarangi, 1994; Weigand, 1999).

A relação entre *mal-entendidos* e *comunicação*, entre *entendimento* e *não-entendimento* é controversa (cf. Dascal, 1986:199-200; Dascal, 1999:753; Weigand, 1999:765). Segundo Bazzela e Damiano (1999:832), nas interações, uma distinção pode ser estabelecida entre *mal-entendimento*, *caminhar para o entendimento* (cf. Weigand, 1999:765, 769-70) e *entendimento*, por um lado, e *não-entendimento* de outro lado. Enquanto as relações entre *mal-entendimento* / *caminhar para o entendimento* podem ser facetas do mesmo processo de se direcionar para o entendimento, o *não-entendimento* conflitua com os três, já que não se chega a uma dada compreensão.

Como se dá a lógica dos mal-entendidos? É um fenômeno binário ou admite gradação? Dascal (1999:756) comenta que, dentro da tendência de estudos empíricos em tratar somente com fenômenos claramente identificáveis, mal-entendido é tratado como um fenômeno binário. Mas, como o mal-entendido é sujeito a negociação, como parte de um processo caminhando para o entendimento, é melhor considerado como um contínuo, como sugerem Bazzanella and Damiano (1999).

2.1 Relações entre mal-entendido e entendimento

O *mal-entendido* consistiria em um *entendimento* imperfeito ou desviante (cf. Dascal, 1986:199), de uma comunicação idealizada ou seria um dos aspectos constitutivos da própria comunicação? Coupland, Wieman & Giles (1991:3) consideram que a comunicação em si é problemática em função de problemas, divisões e desigualdades sociais representados na linguagem e manifestos na comunicação. Embora a comunicação seja inerentemente problemática, os falantes podem caminhar para o entendimento (cf. Weigand, 1999:769), quando buscam atingir seus propósitos comunicativos e negociar suas relações. Estamos assim assumindo que:

- (i) Mal-entendimento e entendimento podem estar relacionados na medida em que, a partir de um mal-entendido, pode-se chegar a um entendimento (Bazzanella e Damiano, 1999: 832-34).
- (ii) A noção chave, no entanto, não é o entendimento, mas caminhar para um entendimento no nível interativo, em um modelo de jogos dialógicos de ação; o entendimento, no entanto, consiste em uma noção cognitiva pertencente ao interlocutor (cf. Weingand, 1999:769).

2.2 Concepção de mal-entendido

Como caracterizar o que seja um mal-entendido? O mal-entendido pode ser visto do ponto de vista cognitivo, pragmático e cultural. Em termos cognitivos, o mal-entendido está no âmbito da percepção do ouvinte, que falha em perceber a intenção do falante: “é uma forma de entendimento, que é parcial ou totalmente desviante do que o falante intencionou comunicar” (Weingand, 1999:769). Thomas (1983) deu o nome de ‘falha pragmática’ à inabilidade de entender ‘o que é significado a partir do que é dito’ (p.91). A autora estabeleceu níveis de falha pragmática:

Level 1 – O ouvinte falha em perceber a intenção comunicativa do falante, quando escolhe sentidos e referências que o falante não teve a intenção de escolher, que podem estar relacionados à novidade da informação, à topicalização, a pressuposições (p.92-3).

Level 2 – O ouvinte falha em perceber o ponto ou a força ilocucionária da elocução do falante, que podem se manifestar como o grau de deferência intencionado, as percepções relativas a poder, direito, distância social, etc. (p.93).

A falha pragmática, segundo a autora, não está restrita a interações entre falantes nativos e não nativos; “diferenças regionais, étnicas, políticas e de classe são sem dúvida refletidas pela diversidade de normas pragmáticas assim como são por variações lingüísticas” (p.91).

Schegloff (1987:203-206) realiza um estudo de mal-entendidos que tem relações com os níveis 1 e 2 de falha pragmática. No entanto, considerando que nem todos mal-entendidos surgem entre pessoas de diferentes grupos, entre diferentes culturas, ele se propôs a ver que elementos da estrutura da interação provocam mal-entendidos. Focalizando os reparos, no mesmo turno ou no turno subsequente, ele estabeleceu dois tipos de mal-entendidos: (1) referência problemática – quando a resposta do ouvinte revela um mal-entendido de alguma referência do turno anterior do falante; (2) implicação seqüencial problemática – quando o mal-entendido se dá na seqüência da elocução ou do turno como um todo. Nesse segundo tipo de mal-entendido, o foco de estudo é o rompimento da expectativa da ação seqüencial ou do tipo de ação seqüencial relevante ou apropriada para o próximo turno.

Do ponto de vista da comunicação no cruzamento cultural¹, os casos de mal-entendidos são associados a convenções socioculturais (cf. Gumperz, 1982a). O termo cruzamento cultural, segundo Thomas (1983), deve ser utilizado em qualquer tipo de comunicação entre duas pessoas que não partilham um *background* lingüístico ou cultural comum, incluindo trabalhadores e gerentes, membros de minorias étnicas, aprendizes do discurso acadêmico, dentre outros. Para Scolon & Scolon (1995:11-12), quando as pessoas diferem em termos de pertencimento a um dado grupo, em função de diferenças étnicas, educacionais, ocupacionais, de idade, gênero, ou por pertencerem a diferentes partes da mesma cidade ou a diferentes regiões do mesmo país, há problemas em se inferir o que a outra pessoa quer significar.

Considerando, portanto, as diferentes facetas que envolvem os mal-entendidos, assumimos que:

- (iii) O mal-entendido não é intencional, mas é reconhecido como problema para uma ou mais pessoas envolvidas na interação (Banks, Ge & Baker, 1991:106).
- (iv) O mal-entendido é uma forma de entendimento que é parcial ou totalmente desviante do que o falante intencionou comunicar e representa um fenômeno cognitivo do interlocutor (Weingand, 1999:769)
- (v) O ouvinte falha em perceber a intenção comunicativa do falante em relação ao conteúdo informacional, quando escolhe significados e referências que o falante não teve a intenção de escolher (Thomas, 1983: 92-3; Schegloff, 1987:204).
- (vi) O ouvinte falha em perceber a intenção comunicativa da elocução do falante, a atitude do falante em relação ao ouvinte, o grau de deferência intencionado ou as relações de poder, a distância social, etc. (cf. Thomas, 1983: 93-4, 101; Schegloff, 1987:206-7).
- (vii) Mal-entendidos podem também ser encontrados em uma mesma língua, em esquemas² culturais diferenciados pertencentes a variedades regionais; e até mesmo em conversas entre especialistas e leigos, que mostram diferentes esquemas de conhecimento ou diferentes visões culturais (cf. Weigand, 1999:764).

2.3 Concepção de não-entendimento

Vimos assim que o mal-entendido se refere a uma inabilidade cognitiva do ouvinte de perceber o que foi intencionado pelo falante, de forma parcial ou total, seja em relação ao conteúdo informacional ou à atitude do falante. O mal-entendido poderá, no entanto, ser resolvido no curso da interação (cf. Weingand, 1999:770).

Ao considerarmos anteriormente que uma distinção pode ser feita entre *mal-entendimento/ caminhar para o entendimento/ entendimento*, por um lado, e *não-entendimento* de outro lado, que conflitua com os três (cf. Weingand, 1999:765, 769-70; Bazzela & Damiano, 1999:832), a questão que se coloca é que o fenômeno do não entendimento não pode ser visto como uma forma de entendimento, já que não há entendimento entre os interlocutores.

Weingand (1999:770) considera que o termo ‘má comunicação’ pode ser útil para tratar de casos em que o mal entendimento não é resolvido no curso da interação. Ela propõe também considerar que a má comunicação se refira a um problema interativo, tanto da parte do falante como do ouvinte, diferentemente do mal-entendido que seria considerado do ponto de vista cognitivo do ouvinte. A proposta de Weingand é interessante, mas, não

¹ O termo utilizado pela autora é *cross-cultural* (cf. Tomas, 1983:91).

² O termo utilizado pela autora é *frame*; estamos traduzindo o termo por ‘esquemas’, principalmente na acepção de esquemas de conhecimento.

sendo esse o foco de interesse maior em seu trabalho, a autora apresenta casos simples de não entendimento por interferência de ruído no ambiente físico da interação (cf. p.770).

Tendo em vista a interação no contexto profissional, pensamos que o não entendimento, ou a má comunicação, podem ser vistos sob outro ângulo. Não se trata mais de negociar o significado referencial, mas de construir/negociar o significado discursivo em função de objetivos e interesses que, na maioria das vezes, não são os mesmos entre os interlocutores no curso da interação. A questão não se coloca apenas em um dos parceiros da conversa, mas no relacionamento entre eles, na negociação ou não negociação desse relacionamento, tendo por pano de fundo, por um lado, os interesses e objetivos da instituição e, por outro, os interesses e objetivos do cliente.

Eisenberg & Phipps (1991: 245-46), ao tratarem da má comunicação no contexto organizacional, caracterizam a má comunicação como uma falha, na interação, em balancear/equilibrar a atividade individual em oposição à coordenação e controle organizacionais. Os autores consideram que o delicado balanceamento entre a autonomia e controle entre a atividade individual e a restrição organizacional está representado na comunicação. Eles vêem a má comunicação em relação ao atingimento de objetivos e ao estabelecimento da abertura do diálogo. A má comunicação ocorre não somente quando o diálogo falha, mas quando certas partes são excluídas da conversa em conjunto (cf. p.255). Para que os objetivos e interesses sejam atingidos, há necessidade de um plano conjunto.

Airent, Bara & Colombetti (1993:307), aos tratarem de problemas de má comunicação, consideram o papel dos jogos e da cooperação. Eles procuram diferenciar o jogo compartamental, uma representação partilhada de um plano de dois agentes, da cooperação conversacional, regulada por um conjunto de regras, mas com o objetivo de preencher uma dada seqüência. Para os autores, quando alguém comunica, seu objetivo é provocar um efeito no parceiro, isto é, uma mudança de estado mental de forma a induzi-lo a realizar uma dada ação. Comportamento e objetivos comunicativos são 'perseguidos' através de diferentes tipos de conhecimento. Os objetivos comportamentais estão relacionados às motivações e possibilidades do ator. Para que dois agentes cooperem a nível do comportamento, é necessário que eles atuem a partir de um plano no mínimo parcialmente partilhado (cf. p.305).

Quando as relações que se estabelecem entre os participantes são assimétricas, sem construção de um plano conjunto, há diferentes alinhamentos³ (Goffman, 1981) ou posicionamentos (Gavruseva, 1995: 328; 331) entre os participantes, assim como diferentes enquadres⁴ da situação de comunicação (cf. Tannen and Wallat, 1993: 59-60).

Estamos assim assumindo, em relação ao não entendimento de objetivos e interesses que:

- (viii) O não entendimento conflitua com o mal-entendimento e o entendimento, na medida em que não se chega a uma compreensão (Bazzanella & Damiano, 1999: 832; Weingand. 1999:770).
- (ix) O não entendimento, no entanto, não se dá apenas a nível do significado construído na relação entre os interlocutores, mas em função de os participantes não chegarem a objetivos e interesses em comum.
- (x) O não entendimento ocorre não somente quando o diálogo falha, mas quando certas partes são excluídas da conversa totalmente; na organização, ocorre quando

³ Estamos traduzindo o termo *footing* por alinhamento e o termo *positioning* por posicionamento.

⁴ O termo *enquadre (frame)* está sendo utilizado na acepção interacional de "O que está acontecendo aqui?" e do sentido metafórico "Qual é o significado do que está acontecendo aqui?", para dar conta da questão situacional (Goffman, 1974, 10-1; ver também Tannen and Wallat, 1993:59-60).

- há falha, na interação social, em equilibrar a atividade individual em oposição à coordenação e controle organizacionais (Eisenberg and Philips, 1991: 246, 255)
- (xi) O non-understanding pode ser observado a partir da estrutura de participação e das mudanças de alinhamento (Goffman, 1981) ou de posicionamento (Gavruseva, 1995: 328; 331) entre os participantes, que estabelecem diferentes enquadres interativos no curso da interação (cf. Tannen and Wallat, 1993: 59-60).

"Uma mudança em "footing" implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e os outros presentes e que é expressa na forma como conduzimos a produção ou recepção de um enunciado. Uma mudança em nosso "footing" é outra maneira de falar sobre a mudança em nosso enquadramento dos eventos" (Goffman, 1981:128).

Enquadres e esquemas de conhecimento (cf. Tannen and Wallat: 1993) são considerados como estruturas de expectativas, entendendo que enquadres referem-se “à definição do que está acontecendo em uma interação” (p.123); e que esquemas de conhecimento dizem respeito “às expectativas dos participantes acerca das pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo”(p.124).

2.4 Aspectos metodológicos

A pesquisa é qualitativa, de base etnográfica (Erickson, 1992), considerando a fala contextualizada, em situações reais, incluindo a observação do ambiente, a realização de entrevista informal com a supervisora da seção, a gravação e transcrição das atividades de fala relativas a interações entre atendentes e clientes. As interações entre atendentes e clientes são regularmente gravadas pela coordenação da central de atendimento. Foram-nos cedidas gravações realizadas no decorrer de julho de 1999. Tivemos acesso também ao manual de treinamento das atendentes e ao folheto do serviço. A transcrição dos dados orais foi feita a partir de critérios da análise da conversação e da análise do discurso (cf. Atkinson & Heritage, 1984; Tannen, 1989; Hutchby & Wooffitt, 1988; Psathas, 1995; cf. anexo).

A unidade de serviço da empresa consiste em uma central de atendimento de um plano de saúde vinculado a uma caixa de pecúlio de uma empresa brasileira de grande porte, localizada no centro da cidade do Rio de Janeiro. A central de atendimento oferece ligações gratuitas aos associados para obtenção de informações sobre o serviço e atende pedidos de informação por escrito. Embora o serviço já exista há alguns anos, a central de atendimento é relativamente nova e, na época da realização da pesquisa, tinha aproximadamente nove meses de funcionamento, com duas supervisoras e quatro operadoras.

O plano de saúde atende a cerca de 300.000 usuários, que são funcionários do setor de saúde pública, seus dependentes e agregados, que pagam para ter direito à utilização do plano. Esses usuários são originários de várias regiões do território brasileiro e têm em geral pouca escolaridade e baixa renda. A supervisão da seção tinha consciência de que havia problemas na interação com os clientes, mas também considerava que a seção realizava um bom trabalho.

3. Análise dos dados

Trataremos, nessa seção, da análise de mal-entendidos com problemas de referência e da má comunicação em situações de conflito de interesses e objetivos entre atendentes e

clientes. Nos casos com problemas de referência, teremos mal-entendidos em que, a partir da interação, se caminha para o entendimento e o mal-entendido é resolvido. No caso que envolve conflito de interesses e objetivos, a má comunicação nem sempre se resolve, embora haja tentativa de negociação.

3.1 Mal-entendidos com problemas de referência

As situações do serviço de atendimento ao cliente do plano X Saúde têm, em geral, a seção de abertura com as seguintes seqüências:

- (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 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.

Os objetivos do cliente no serviço de atendimento consistem, em geral, em obter informações, fazer pedidos ou em resolver problemas. Vejamos o que ocorre com o exemplo 1.

Exemplo 1

1	Solange	Serviço de atendimento ao associado meu nome é Solange, boa tarde. ((2Seg.)) Alô?
2	João	Tardê. (?) Eu queria verificar se fo:i, foi feito o pedido de inclusÃo (dependente) natural
3	Solange	Número da matrícula da carteira X Saúde
4	João	Cento e trinta duzentos e cinqüenta (0.6 de espera enquanto ela bate os dados no computador))
5	Solange	Qual o nome do dependente?
6	João	Eh: Deilma Santos da Silva (0.4)
7	Solange	A:: Deil:ma Deilma ainda não foi incluída senhor, vamos verificar agora, quando é que nós recebemos esse pedido tá::?

(Fita 7, 1º atendimento)

Após a identificação da atendente, no turno 1, o Sr. João faz, no turno 2, um pedido de informação “Eu queria verificar se fo:i, foi feito o pedido de inclusÃo (dependente) natural”, que somente é considerado pela atendente Solange após a sua identificação com o número da carteira de saúde- “Qual o nome do dependente?”. A resposta de Solange, no turno 6, é que a dependente ainda não foi incluída. A partir dessa resposta, Sr. João manifesta, no turno 8, a sua dúvida, já que tem motivos para pressupor que a dependente já deveria ter sido incluída, ao verificar os descontos em seu contra-cheque. Ele procura explicar, em vários turnos, conforme demonstrado em 15 e 28, que já havia feito o pedido de inclusão e que o valor correspondente ao mesmo já havia sido descontado em seu contra-cheque.

8 João	Hum Hum (manifestando dúvida) Porque tem aqui X saúde urgente titular e natural, foi cobrado seis reais
15 João	Eh: pedi pra incluir porque— eu t:ô eu tô ligando por causa que:: eh:: tá dizendo aqui X Saúde Urgente titular e natural foi me cobrado seis reais. Certo? Eu quero saber se eu tô-- eu mandei esse pedido direto pro Rio.
28 João	Não, é por causa que::: ess:e tá dizendo aqui X Saúde Urgente porque, éh: realmente eu coloquei com urgência né pedido de inclusão urgente por isso que eu não mandei pelo pela regional.

Podemos verificar, a partir do turno 29 de Solange, que ela percebe que está havendo diferentes interpretações para o termo “urgente”: para o cliente, a urgência com que realizou o pedido de inclusão da dependente; para a atendente, um tipo de serviço oferecido pelo plano de saúde. No turno 30, Sr. João demonstra ter também percebido o mal-entendido.

29 Solange	Nã:o X Saúde Urgente, senhor↑ É que o senhor pediu, o serviço X Saúde urgente que abrange três trabalhos... resgate aéreo...
30 João	AH sim já sei já entendi.
43 Solange	E o Cap Saúde urgente é um serviço de de [atendimento tá bom?]

As diferenciações de interpretação da palavra ‘urgente’ ocorreram em função de diferentes esquemas de conhecimento em que os falantes se situam, um no plano pessoal, outro no plano institucional. O mal-entendido é provocado pelo cliente, detectado e corrigido pela atendente. O cliente compreende o mal-entendido. Os interlocutores chegam ao entendimento.

Vejamos o exemplo 2, a seguir, em que temos outro caso de mal-entendido por problema de referência.

Exemplo 2

1 Renata	Serviço de atendimento ao associado, meu nome é Renata, bom dia.
2 Cláudio	Bom dia↑.
4 Cláudio	Éh: eu queria solicitar uma autorização provisória de atendimento, por favor.
15 Renata	Pra qual dependente, senhor?
16 Cláudio	É pra Rosa Freitas, é minha mãe (...)

(Fita 4, 4º atendimento)

O Sr. Cláudio, como podemos observar no turno 4, também coloca o seu objetivo, o de obter uma autorização provisória de atendimento, antes de completar a seção de abertura com a identificação a partir do número de matrícula. Seguem-se vários turnos entre Renata e Sr. Cláudio que cumprem essa função, além da identificação da dependente para a qual se destina a autorização.

No turno 19, surge o problema colocado por Renata, o de constar a falta de pagamento na ficha do associado. No turno 20, Sr. Cláudio afirma que o pagamento já havia sido efetuado.

- 19 Renata | Consta em nosso sistema, que o mês de abril, que venceu no dia sete de maio, ele não foi pago.
- 20 Cláudio | Já foi pago sim.

Após o surgimento do problema do pagamento, Sr. Cláudio e Renata procuram esclarecer o assunto. Sr. Cláudio informa, no turno 22, que, como recebeu o documento com atraso, o pagamento também foi feito atrasado. Renata, no turno 25, orienta o Sr. Cláudio no sentido de enviar um fax do documento para confirmar o pagamento.

- 22 Cláudio | É que chegou atrasado aqui, eu recebi atrasado, eu paguei com atraso, eu paguei... deve ser no dia vinte, mais ou menos.
- 25 Renata | (...) Eu oriento que o senhor passe um fax... desse documento para confirmar esse pagamento, senão a partir do dia primeiro de agosto ela está excluída.

Surge nesse momento um novo problema. Como o Sr. Cláudio não tem fax, ele deverá ir pessoalmente levar o comprovante à seção de atendimento, senão a dependente poderá ficar excluída do plano.

- 26 Cláudio | 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 esse documento, senhor.
- 28 Cláudio | Tem que ir aí pessoalmente?
- 29 Renata | É::: senão a partir do dia primeiro de agosto ela está excluída do plano.

Após o Sr. Cláudio concordar em levar o comprovante pessoalmente, Renata, no turno 39, faz uma pergunta inesperada: “Eh: Será por fax ou por- pelo correio, pelo correio?”. Sr. Cláudio entende então que ele pode enviar o documento pelo correio, obtendo a confirmação de Renata no turno 41, que, no entanto, no turno 43, percebe que havia provocado um mal-entendido. Renata estava se referindo à autorização provisória que ela remetia pelo correio, não ao comprovante que o Sr. Cláudio teria que entregar pessoalmente.

- 39 Renata | Eh: Será por fax ou por- pelo correio, pelo correio?
- 40 Cláudio | Eu posso mandar pelo correio?
- 41 Renata | Pode.
- 42 Cláudio | Tá bom então.=
- 43 Renata | = Não. A autorização provisória.
- 44 Cláudio | Ôi?
- 45 Renata | Eu posso mandar por fax ou por correio?
- 46 Cláudio | Ah, pode mandar pelo correio mesmo.

No exemplo 2, tivemos um caso de dupla referenciação em dois planos: o documento a ser enviado – a comprovação de pagamento ou a autorização provisória; o envio via correio ou entrega pessoal. O mal-entendido é provocado, detectado e corrigido pela atendente. Os interlocutores chegam ao entendimento. Percebe-se que há assimetria na relação: a atendente pode enviar a autorização provisória pelo correio, mas o cliente, não tendo fax, tem que entregar a comprovação de pagamento pessoalmente. O cliente não tem

assim os mesmos direitos da atendente, já que o comprovante de pagamento não pode ser enviado pelo correio; o comprovante tem que ser entregue pessoalmente ou via fax. A atendente, no entanto, pode enviar a autorização provisória via correio.

3.2 Conflito de entendimento de objetivos e interesses

Em casos de não entendimento, como colocamos anteriormente, não se trata mais de negociar o significado referencial, mas de construir/negociar o significado discursivo em função de objetivos e interesses de cliente e atendente, que conflituam no plano individual e institucional. O atendente busca atingir objetivos e interesses no plano individual; o atendente recusa o plano individual do cliente, na medida em que se atém à regra institucional de funcionamento do serviço.

No exemplo 3, a seguir, temos uma situação de uma filha que necessita resolver o problema de envio do livro de locais credenciados para sua mãe, relativo ao estado em que a mãe reside. Como mãe e filha moram em estados diferentes, e é a filha quem paga o plano de saúde, o livro fora enviado para o endereço da filha e não se tratava do livro de credenciados do estado de residência da mãe.

Após a identificação da atendente no turno 1, a cliente introduz a sua fala procurando por outra funcionária que já havia feito o atendimento anteriormente, conforme turnos 2 e 4.

Example 3

- | | | |
|-----------|--|---|
| 1 Solange | | Serviço de atendimento ao associado,
Meu nome é Solange, boa tarde. |
| 2 Marly | | Por favor, eu tive conversando um outro dia com uma moça chamada René, = |
| 3 Solange | | = pois não. |
| 4 Marly | | ela po:de pega autorização? Ou ela não está? Porque eu tinha conversado com ela sobre um assunto e ela ficou de dá uma checada pra mim. |

(Fita 1, 9º atendimento)

Antes que sua solicitação seja atendida, surge o problema de identificação, já que Marly não tem o número da matrícula da mãe, mas apenas o boleto de pagamento, em que não consta o número da matrícula. Podemos ver que Solange, no turno 5, ao invés de responder à pergunta de Marly, faz o pedido do número da matrícula.

- | | | |
|------------|--|--|
| 5 Solange | | Qual o número da sua matrícula? |
| 6 Marly | | Não é da minha matrícula, é a matrícula da minha mãe. |
| 7 Solange | | Pois não. |
| 8 Marly | | Agora eu só (es)to(u) com o boleto eu não se::i o que que é número, é número do documento. |
| 9 Solange | | É o número da matrícula que consta na carTEIra X SaÚde, [nós fazemos] |
| 11 Solange | | O atendimento mediante esse NÜmero↑. |

Temos assim o problema de acesso ao serviço, já que a cliente não tem o número da carteira X Saúde de sua mãe. Após essa abertura de atendimento, a interação entre atendente e cliente, durante 88 turnos, transcorre com diferentes orientações discursivas: a

cliente buscando formas de resolver o seu problema; a atendente afirmando e reafirmando a regra básica institucional de funcionamento do serviço e da impossibilidade do atendimento.

Ao tentar solucionar o problema, a cliente assume diferentes alinhamentos no curso da interação: alinha-se com a atendente René, com quem havia conversado antes, e não com a atendente atual, Solange; assume o boleto como documento de acesso ao serviço; e critica o funcionamento do serviço na etapa final.

O alinhamento de Marly com René, a outra atendente, ocorre já nos turnos iniciais, na seção de abertura do encontro de serviço:

- (2) Por favor, eu tive conversando um outro dia com uma moça chamada René, =;
(4) ela po:de pega autorização? Ou ela não está? Porque eu tinha conversado com ela sobre um assunto e ela ficou de dá uma checada pra mim.

Esse alinhamento se manifesta em outros turnos, quando Marly solicita novamente a presença de René, como podemos observar em 18, 22 e 51.

18 Marly	Tá, eu já entendi, agora deixa eu te perguntar uma coisa, eu poderia falar com uma pessoa chamada René?
	Tem condição de passá pra ela ou só você pode me atender?
22 Marly	[Sim, mas eu dei o número daqui]
	do boleto e ela ela localizou imediatamente...
51 Marly	(...) Inclusive até a moça que me atendeu, essa René ela falo assim, com certeza ela nem vai receber, porque como a senhora tá recebendo, a senhora mudou o endereço pra pagamento em Brasília, =

Marly busca colocar René no status de aliada, que teria aceitado outra forma de ter acesso ao serviço, e que teria manifestado atitude de solidariedade com a cliente. Marly só tenta estabelecer alinhamento com Solange quando essa recusa atender sem o número da matrícula e não concorda em chamar a atendente René. Isso pode ser observado no turno 19, com a recusa de Solange, e a disposição de Marly de se alinhar com ela, no turno 20, ao iniciar a explicação do problema. O problema é detalhado na seqüência de vários turnos e sumariado no turno 36. Mas, como não se chega à solução do problema de acesso ao serviço, Marly volta ao alinhamento com René, como vimos em 51.

19 Solange	Não, não eu pegaria o seu número da matrícula, e eu concluiria o atendimento, caso tivesse alguma situação pendente com a René, eu veria com ela,
20 Marly	[Eu??vou??lhe??explicar??qual??é??a??situação]
21??Solange	[mas??o??nosso??atendimento??]??
e	mas??é??porque??nós??precisamos??do??número??da??matrícula,??
	??[infelizmente??o??atendimento????]
36 Marly	(...) aquele livrinho de locais credenciados (...) só que veio de Brasília, tá? (...) Porque o que eu quero é que seja mandado para minha mãe (...) o da região que ela mora, tá? (...) ela mora no estado do Rio de Janeiro (...)

Um outro alinhamento estabelecido por Marly consiste em assumir o boleto como documento comprobatório do cliente. Esse alinhamento se manifesta, por exemplo, no turno 12, quando Marly justifica que “eu não tenho a carteira X Saúde, eu tenho boleto”.

12 Marly | Pois é, só que eu não tenho a carteira X Saúde, eu tenho boleto, porque eu pago através do boleto e minha mãe usa o serviço com a carteirinha em outro estado.

O boleto é, inclusive, um instrumento através do qual Solange inicia a negociação com a cliente no turno 13 – “Esse boleto tem alguma coisa escrito a caneta?”, pergunta a atendente. No entanto, como o boleto não tem o número da carteira da atendente, o problema de acesso ao serviço não se resolve.

13 Solange | Esse boleto tem alguma coisa escrito a caneta?

14 Marly | Tem número do documento é=

15 Solange | =Não, não é isso não, não é isso não.↑ (...)

No turno 58, Marly volta a se referir ao boleto, assumindo agora o tom de reclamação pelo fato de o boleto não conter o número da carteira.

58 Marly | Sim, mas é impossível que nesse boleto de pagamento não tenha o número da carteira↑.

77 Solange | Tá bom, senhora, pedimos que a senhora volte a nos ligar com o número da matrícula que consta na carteira X Saúde da associada, tá bom?

Apesar de uma nova série de turnos em relação ao boleto (turnos 59 a 76), agora sobretudo com a iniciativa da cliente, Solange, no turno 77, reafirma a regra institucional de atender somente com o número da carteira. Para Marly, o boleto deveria funcionar como documento que deveria ter o mesmo valor da carteira ou deveria conter o número da carteira.

O alinhamento final de Marly, o da crítica ao serviço, já havia se iniciado no turno 58, no seu tom de reclamação. Após o turno 77 de Solange, a crítica se torna mais explícita, como podemos observar a seguir.

78 Marly | Tá tudo bem, eu tô até entendendo, só que eu não sei como que eu liguei aí, com uma pessoa, ela pegou até o número do meu telefone...

79 Solange | É porque a hora que ela ligou, que a senhora ligou, talvez fosse um horário que não tivesse uma fila de atendimento. (...) e inclusive ela já advertiu a senhora que era necessário esse número (...)

Dessa vez, no turno 78, a reclamação se faz também em relação à atendente anterior, que não é mais nomeada pelo nome; trata-se agora de uma pessoa que pegou o número do seu telefone, mas que não resolveu o problema. Nesse momento, acirra-se a relação de conflito, na medida em que Solange, no turno 79, diz que a atendente René teria advertido a cliente de que o número seria necessário.

Surge então o momento de maior irritação da cliente, que refuta, no turno 80, que a atendente não teria advertido, mas que teria estranhado a própria falha da gerência em Brasília. A atendente René é chamada aqui a também funcionar como prova da ineficiência do serviço. Apesar de Solange, no turno 87, concordar que a responsabilidade seria da gerência regional, reafirma a regra de atendimento institucional do serviço. A cliente se despede formalmente, com tom de insatisfação, na finalização do atendimento.

80 Marly | [Não, ela] não me advertiu nada disso não. Ela até achou estranho que foi uma falha de Brasília.(...)

87 Solange	Esse esse trabalho é feito pela gerência regional ou pela SAA. Mas nós pedimos então que a senhora volte a nos ligar com esse número da matrícula, tá bom?
88 Marly	Tá↓, brigada↓. Até logo↓.

A orientação discursiva da atendente tende a ser, em geral, de assumir e reafirmar a regra institucional de funcionamento do serviço: o de só atender mediante o número da carteira da cliente. Embora manifeste também alinhamentos de ouvir o problema ou de negociar com a atendente tentando identificar o número da carteira no boleto, seu comportamento consiste em ratificar a regra institucional, sem negociação. O resultado é o não alinhamento no final, refletido pela crítica ao serviço.

Vimos assim que atendente e cliente estabeleceram diferentes enquadres da interação. Enquanto a cliente enquadra a interação como tentativa de resolver o problema de envio do livro de credenciados para o local de residência de sua mãe, a atendente estabelece o enquadre de obedecer à regra de funcionamento do serviço: só atender mediante o número de matrícula. Atendente e cliente seguem diferentes orientações discursivas na interação e não chegam a um entendimento.

4. Conclusões

Tivemos por objetivo, nesse estudo, mostrar dois tipos de problemas na interação entre atendente e cliente: 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 são resolvidos com mais facilidade. Revelam problemas de construção conjunta do significado em função de diferentes esquemas de conhecimento e de relações assimétricas entre os participantes. Atendente e clientes, em seus respectivos papéis de especialista no âmbito das regras institucionais e de leigos (Weigand, 1999), criam diferentes expectativas em relação ao funcionamento do serviço.

O não entendimento, no entanto, não se dá apenas a nível do significado construído na relação entre os interlocutores, mas em função de os participantes não chegarem a objetivos e interesses em comum. Para haver cooperação, é preciso que os interlocutores atuem a partir de um plano no mínimo parcialmente partilhado (cf. Airenti, Bara e Colombetti, 1993:305).

O gerenciamento e a negociação da má comunicação nem sempre evidencia flexibilidade das atendentes para interagir com objetivos e interesses diferenciados, em desacordo com os parâmetros estabelecidos pelo serviço. O usuário do serviço é quem busca vencer a resistência da atendente, fazendo a sua voz ser ouvida. Estratégias de repetição, argumentação de natureza pessoal - com foco no problema de deslocamento espacial (Brasília/Rio de Janeiro) entre Marly e sua mãe - e de natureza documental - com foco no boleto de pagamento que a cliente tem em mãos - são usadas com o objetivo de a cliente atingir seus objetivos.

As relações que se estabelecem entre os participantes são, na maioria das vezes, assimétricas, sem construção de um plano conjunto, embora o cliente nem sempre aceite pacificamente a assimetria. Há assim, da parte dos participantes, diferentes alinhamentos (cf. Goffman, 1981) ou posicionamentos (cf. Gavrusseva, 1995: 328; 331), em função das diferentes expectativas dos participantes em relação ao funcionamento do serviço, que resultam em forma diferenciadas de enquadrar o encontro de serviço. Os conflitos se situam, sobretudo, entre o plano institucional e o individual. O atendente se coloca no

primeiro, aderindo às regras de funcionamento do serviço estabelecidas institucionalmente, na maioria das vezes sem flexibilidade. O cliente se coloca no plano individual, como alguém que necessita e busca atingir seus objetivos.

Encontros de serviço via telefone no Brasil têm se revelado extremamente problemáticos em função das relações de desigualdade entre atendente e cliente. Esquemas de conhecimento não partilhados, direitos e deveres atribuídos diferentemente aos interlocutores se traduzem, em nível micro, na autoridade interacional de controle da produção do discurso (cf. Shea, 1994:364). Qual voz será ouvida, qual ponto de vista será adotado, qual interpretação será reconhecida depende das relações de poder que se estabelecem. De um modo geral, é a voz da empresa, através da atendente, que prevalece e não a do usuário do serviço. Os problemas, sejam de uma forma ou de outra, passam pelo viés do conflito entre o plano individual e o plano institucional.

Convenções de Transcrição

..	Noticeable pause or break in rhythm (less than 1/2 s)
...	Perceptible pause of 1/2 s ou more
(1.5)	Numbers in brackets represent pauses, in seconds
.	Marks sentence final intonation
?	Marks rising intonation
,	Descida leve, sinalizando que mais fala virá
↑↓	Marked rising and falling shifts in intonation are indicated by upward and downward pointing arrows immediately prior to the rise or fall
--	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
=	Latching with change of speakers

Referências Bibliográficas

- Airenti, Gabriella; Bara, Bruno G. and Colombetti, Marlyco. Failures, exploitations and deceits in communication. *Journal of Pragmatics*, 20: 303-326, 1993.
- Atkinson, J. Maxwell and Heritage, John. Transcript notation. IN:___ *Structures of social action*. Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p.ix-xvi
- Banks, Stephen P; Ge, Gao and Baker, Joyce. Intercultural Encounters and Miscommunication. IN: Coupland, Nikolas; Wiemann, John M. and Giles, Howard. (eds) *Miscommunication and problematic talk*. London, New Deli: Sage Publications, 1991. p.103-120
- Bazzanella, Carla and Damiano, Rossana. The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations. *Journal of Pragmatics* 31: 817-836, 1999.
- Coupland, Nikolas; Wiemann, John M. and Giles, Howard. (eds) *Miscommunication and problematic talk*. London, New Deli: Sage Publications, 1991.
- Dascal, Marcelo. A relevância do mal-entendido. *Cadernos de Estudos Linguísticos* (11) : 199-217, 1986

- ____ (org.) Introduction: some questions about misunderstanding. *Journal of Pragmatics* 31: 753-762, 1999.
- Eisenberg, Eric M. and Phipps, Steven R. Miscommunication in organizations. IN: Coupland, Nikolas; Wiemann, John M. and Giles, Howard. (eds) *Miscommunication and problematic talk*. London, New Delhi: Sage Publications, 1991. p.244-258
- Erickson, F. Ethnographic microanalysis of interaction. In: LeCompte, Margareth D.; Millroy, Wendy L. and Preissle, Judith (eds.) *The Handbook of Qualitative Research in Education*. New York: Academic Press, 1992. Chap. 5; p.202-225
- Gavruseva, Lena. Positioning and framing: constructing interactional asymmetry in employer-employee discourse. *Discourse Processes*, 20: 325-345, 1995
- Goffman, Erving. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.
- Gumperz, John. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- ____ (ed). *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982b.
- Hutchby, Ian and Wooffitt, Robin. *Conversation analysis*. Principles, practices and applications. Cambridge: Polity Press, 1998.
- Psathas, George. *Conversation analysis*. The study of talk-in-interaction. Thousand Oaks: Sage Pub, 1995.
- Sarangi, Srikant. Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis. *Pragmatics*, 4 (3): 409-427, 1994.
- Schegloff, Emanuel A. Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. *Linguistics* 25:201-218., 1987.
- Scollon, R. and Scollon, S.W. *Intercultural Communication*. Oxford, UK & Cambridge, USA: Blackwell, 1995.
- Shea, David. Perspective and production: structuring conversational participation across cultural borders. *Pragmatics - IPra*, 4 (3): 357-389, 1994.
- Tannen, Deborah. *Talking voices: Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- ____. *You just don't understand: woman and men in conversation*. New York: William Morrow, 1990.
- Tannen, Deborah and Wallat, Cynthia. Interactive frames and knowledge schemas in interaction: examples from a medical examination/interview. IN: Tannen, Deborah (ed.) *Framing in discourse*. New York: Oxford University Press, 1993. Ver também em *Social Psychology Quarterly*, 50 (2): 205-16, 1987.
- Thomas, Jenny. Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistic*, 4 (2): 91-112, 1983.
- Trogon, Alain and Saint-Dizie, Valérie. L'organisation conversationnelle des malentendus: le cas d'un dialogue tutoriel. *Journal of Pragmatics* 31: 787-815, 1999.
- Weigand, Edda. Misunderstanding: the standard case. *Journal of Pragmatics* 31: 763-785, 1999.