

A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico?¹

Maria das Graças Dias Pereira*

Resumo

A proposta do estudo consiste em demonstrar como se dá a introdução do tópico em interações entre clientes e atendentes via telefone em uma central de atendimento de uma empresa brasileira de plano de saúde e discutir que fatores estarão interferindo nas opções dos clientes e atendentes. Procura-se também fazer reflexões sobre as relações entre os padrões de tópico nas interações analisadas e as concepções de culturas difusas e específicas bem como de alta e baixa contextualização.

* PUC-Rio.

1 Comunicação apresentada na Mesa Redonda "O genérico e o específico na linguagem: interação, discurso e gramática" - Coordenadora: Helena Gryner (UFRJ) - II Congresso Internacional da ABRALIN. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 13 a 16 de março de 2001.

Introdução

Tornou-se comum, na sociedade brasileira, a prestação de informações ao cliente através de centrais de atendimento por telefone. Cada um de nós deve se recordar de já ter recorrido a essa modalidade de serviço para obter informações ou tentar solucionar problemas. Como introduzimos o 'tópico' de nosso interesse nessa conversa profissional? Nós nos utilizamos de informações genéricas ou específicas para detalhar a solicitação? Vamos 'direto ao ponto', colocando logo o nosso propósito, adotando o estilo em geral atribuído à sociedade americana (cf. Garcez, 1993:103), ou somos indiretos na colocação do tópico e do propósito, estilo normalmente vinculado ao estilo de chineses? (cf. Scollon & Scollon, 1994:133; Kong, 1998:103).

Padrões de introdução do tópico vêm sendo tratados como marcas de diferenciação entre as culturas em interações na língua oral e na língua escrita, especialmente entre culturas asiáticas e ocidentais (cf. Scollon & Scollon, 1994:133; Kong, 1998:103-6). Na cultura norte-americana, incluída entre as culturas ocidentais, pesquisadores têm demonstrado uma tendência da à introdução do tópico de forma mais direta. Na cultura chinesa, por outro lado, no âmbito das culturais orientais, os estudos demonstram que a introdução do tópico central tende a ser mais demorada. Quais seriam, no entanto, os motivos das diferenças no formato de introdução do tópico em culturas diferentes? Scollon & Scolon (1995:83-4; 92-3), embora reconhecendo a existência de ordem cultural na utilização de padrões dedutivo e indutivo, consideram que os aspectos fundamentais estariam relacionados a diferentes expectativas de ordem cultural sobre a face e propósitos do discurso, que interferem na organização discursiva das interações e nos papéis a serem desempenhados pelos participantes.

As interações entre clientes e atendentes, foco do presente estudo, incluem-se, nos termos de Goffman (1996[1961]:264-8), em serviços de natureza especializada, em que o profissional encontra o seu público através de seu trabalho. Interações dessa natureza, entre leigos e especializados, podem ser consideradas como casos de cruzamento cultural, um tipo de comunicação entre duas pessoas que não partilham um *background* lingüístico ou cultural comum (cf. Thomas, 1983). Para Scollon & Scollon (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.

Nossa proposta no presente estudo consiste em (i) demonstrar como se dá a introdução do tópico em interações entre clientes e atendentes via telefone em uma central de atendimento de uma empresa brasileira de plano de saúde, e (ii) discutir que fatores estarão interferindo nas opções dos clientes e atendentes. Procuraremos também fazer reflexões sobre as relações entre os padrões de introdução do tópico nas interações analisadas, no âmbito da

cultura brasileira, e as concepções de culturas difusas e específicas (cf. Trompenaars & Hampden-Turner, 1998: 83-8) bem como de alta e baixa contextualização (cf. Hall, 1976; Ting-Toomey, 1999).

A pesquisa é qualitativa, de base etnográfica (Erickson, 1992), considerando a fala contextualizada, em situações reais, incluindo a gravação e transcrição das atividades de fala entre clientes e atendentes, a observação do ambiente e a realização de entrevista informal com a supervisora da seção.² 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, 1998; cf. anexo – Convenções de Transcrição).

As interações de serviço foram gravadas em uma central de atendimento de um plano de saúde vinculado a uma caixa de pecúlio de uma fundação pública de capital misto de grande porte. As gravações são feitas rotineiramente na central de atendimento e nos foram cedidas pela supervisora da seção.³

A central de atendimento oferece ligações gratuitas aos associados para obtenção de informações sobre o serviço e atende pedidos de informação por escrito. 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.

1. Padrões de introdução do tópico como marcas de diferenciação entre as culturas

1.1. Estratégias retóricas: padrões indutivo e dedutivo

A introdução do tópico mediante o uso das estratégias retóricas dedutiva ou indutiva vem sendo tratada em estudos que contrastam a organização do discurso do ponto de vista cultural em interações orais ou escritas, especialmente entre culturas asiáticas e ocidentais (cf. Scollon & Scollon, 1994, 1995; Kong, 1998:103-6; Thomas, 1998). Os pesquisadores vêm questionando, no entanto, se tais diferenciações refletiriam opções de organização textual entre ocidente e oriente, desde que ambos os padrões são usados tanto por culturas ocidentais quanto orientais, ou se não haveria outros fatores envolvidos nas escolhas dos participantes (cf. Scollon & Scollon, 1995:75-6, 93; Thomas, 1998:12, 16-17).

Scollon & Scollon (1995:92) consideram que a linguagem é inerentemente ambígua. A principal preocupação consistiria, portanto, em entender como os participantes na comunicação estariam aptos a interpretar

2 Tivemos a colaboração da bolsista de iniciação científica Ana Carla Rosa de Mendonça na transcrição e análise dos dados.

3 O presente estudo está inserido no Projeto Integrado de Pesquisa "Interações de atendimento – um estudo das relações Linguagem e Trabalho" CNPq/PUC-Rio, em desenvolvimento no Departamento de Letras pelas pesquisadoras Maria do Carmo Leite de Oliveira (coordenadora), Maria das Graças Dias Pereira e Lílina Cabral Bastos.

um ao outro, a partir do que cada um diz. Ting-Toomey (1999:26) contribui para esclarecer o que ocorre do ponto de vista dos interlocutores, ao focalizar questões relativas à segurança ou vulnerabilidade que afeta os encontros interculturais. Segundo a autora, a visão que temos de nós mesmos, a nossa auto-imagem ou identidade, é influenciada por fatores culturais, pessoais, situacionais e relacionais. Para Ting-Toomey, os indivíduos tendem a se sentir seguros quando se comunicam com pessoas com alto grau de familiaridade; tendem a experimentar a vulnerabilidade quando interagem com pessoas com quem não têm familiaridade. No entanto, como interagir de forma eficiente, apropriada ou não, e em que tipo de situação, com que tipo de participante, depende das normas consensuais e dos *scripts* de uma dada cultura. O que constitui uma interação competente entre membros de uma dada cultura pode ser visto como incompetente em outra cultura.

Os padrões de introdução do tópico, na concepção de Scollon & Scollon (1994: 133; 1995: 75), têm se revelado um dos fatores que provocam a má comunicação entre culturas ocidentais e orientais e a conseqüente formação de estereótipos negativos de ambos os lados. Buscando entender a natureza do problema da organização discursiva na introdução do tópico, os autores procuram demonstrar como os padrões dedutivo e indutivo, mais do que uma diferenciação entre ocidente e oriente, refletem as diferentes expectativas sobre a face, os propósitos do discurso, os papéis e relações de igualdade ou hierarquia dos participantes nas situações de comunicação. (cf. Scollon & Scollon, 1995: 92-3).

Scollon & Scollon (1994:135), ao tratarem da macroestrutura do padrão conversacional de asiáticos e ocidentais, apresentam para os primeiros um padrão do tipo parabólico, em que a conversa é iniciada por tópicos casuais, seguidos pelo tópico principal que é introduzido mais tardiamente e com uma parte final de fala pessoal. Esse tipo de padrão inclui trabalho de face no início e no final da conversa, e a colocação do tópico principal na fase intermediária. Na macroestrutura do padrão conversacional dos ocidentais, o tópico principal é introduzido mais cedo, seguido por fala pessoal na fase intermediária e com a conclusão reiterando o ponto principal. O trabalho de face é feito na fase intermediária, e o tópico principal é colocado no início e reiterado no final.

Tomando emprestado dos estudos da retórica os padrões de estruturação na forma dedutiva e indutiva, Scollon & Scollon (1995) consideram que essas formas de organização consistiriam em estratégias retóricas, "mais apropriadas em algumas situações de que outras para atingir propósitos particulares" (p. 84). Em relação à organização tópica, no padrão indutivo, os argumentos menores seriam colocados antes do ponto principal, apresentado apenas no final, como conclusão (cf. p. 74). No padrão dedutivo, o tópico principal é introduzido no início do discurso, os argumentos menores ou as idéias de suporte são colocadas depois (cf. p.74 e 75).

Na visão dos autores, os dois padrões refletem diferentes focos de atenção do discurso e estratégias diferenciadas do falante em relação ao seu interlocutor. Enquanto no padrão indutivo a atenção estaria voltada para o final do discurso, no padrão dedutivo a atenção estaria centrada no início

do discurso. A estratégia adotada no padrão indutivo consistiria em apresentar os argumentos de forma a testar a aceitação do interlocutor antes de introduzir o tópico principal (p.74). No padrão dedutivo, a idéia seria apresentada pelo falante como já admitida e ele se colocaria na posição de ter o direito de avançar na colocação da idéia sem necessitar convencer o ouvinte com argumentos prévios. Scollon & Scollon (1995) consideram que a estratégia dedutiva pode ser mais eficaz quando o tópico é entendido como dado ou quando a autoridade do falante não é questionada; a estratégia indutiva seria mais eficiente em situações em que, para o falante, não estaria claro se o ouvinte aceitaria a sua conclusão, podendo questioná-la ou tirar a autoridade do falante no que está sendo colocado (p. 84-5, 92).

1.2. Estratégias retóricas e expectativas culturais sobre o trabalho de face

As estratégias adotadas não estariam vinculadas, no entanto, apenas à melhor forma de convencer o interlocutor. As relações de igualdade/desigualdade de poder também tenderiam a interferir em quem pode ou não colocar o tópico logo no início da conversa na cultura chinesa. É nesse sentido que Scollon & Scollon (1994, 1995) vão tratar das relações entre as estratégias de organização discursiva dedutiva e indutiva e os trabalhos de face.

Scollon & Scollon (1995), a partir de um trabalho etnográfico realizado com os chineses, questionam a regra conversacional que estabelece quem seria o introdutor do tópico na conversa. Embora considerem que o padrão chamada/resposta-trabalho de face/tópico, traçado a partir dos estudos de Schegloff (1972), consistiria em dar a quem inicia a conversa o direito de introduzir o tópico (cf. p.76-7, 79), na cultura chinesa, a introdução do tópico não se dá em função do falante ser o iniciador da conversa. Quem introduz o tópico é quem tem mais status na interação (p.81).

Relacionamentos de hierarquia são mais conscientemente observados na Ásia de que no ocidente. Quando as pessoas têm menos status, adiam a colocação do tópico, seguindo uma estratégia indutiva, para fazerem o trabalho de face e sentirem a disposição do interlocutor em relação à conversa. Pessoas em posição institucional de menos poder usam formas indiretas; as pessoas em posição de maior poder usam estratégias mais diretas. Em situações em que há igualdade de posição entre os participantes, como em conversas entre estudantes, a introdução do tópico é feita de forma imediata. A relação de maior ou menos poder entre os participantes, que estabelece relacionamentos de ordem assimétrica, interfere, portanto, no direito do falante introduzir o tópico. (Cf. Scollon & Scollon, 1995: 80, 86, 88-9)

Além da natureza hierárquica dos papéis interpessoais, que regulam a interação entre os participantes em um dado grupo, Scollon & Scollon (1994:135, 148) focalizam também, nos parâmetros de face, as diferenciações de ênfase dadas à informação e ao relacionamento. Enquanto os orientais acreditam que a comunicação tem a função primeira de ratificar relacionamentos

sociais, os ocidentais vêm como primeira função da comunicação a troca da informação e, nessa troca de informações, a negociação dos relacionamentos interpessoais (p. 136, 140-1).

Sistemas de face, para Scollon & Scollon (1995:129), estão relacionados a como um grupo cultural organiza o relacionamento entre os membros do grupo. Há assim relações de hierarquia nos parâmetros de face asiáticos; os papéis interpessoais são regidos pela natureza hierárquica das relações entre os participantes. A ratificação dos relacionamentos de face é essencial nos propósitos da comunicação dos asiáticos (cf. Scollon & Scollon, 1994:138-39, 1995:93). Para Scollon & Scollon (1995: 83, 93), é a expectativa de papéis dos participantes, de faces, que leva às diferenças freqüentemente observadas na introdução do tópico no discurso pelos asiáticos e ocidentais.

De acordo com Scollon (1994, 1995), a introdução do tópico, para os chineses, também tem relações com a natureza das situações de comunicação. O padrão de adiamento do tópico ocorre principalmente em encontros internos⁴. Os encontros internos são aqueles que se estabelecem nos relacionamentos familiares ou entre pessoas com que se mantém relacionamentos freqüentes e de longa duração. Interações internas são governados por cautela, incluindo cuidado com os relacionamentos de face entre os participantes. Relacionamentos internos são muito mais importantes na Ásia de que no Ocidente.

Em encontros de serviço como comprar ingressos em um museu, fazer depósitos em bancos, fazer compras em supermercados, em que os participantes permanecem estranhos uns aos outros, a introdução do tópico se dá de forma direta. Encontros dessa natureza, em que o tópico já é dado, são altamente convencionalizados e envolvem pouca negociação interpessoal. Parece-nos que há aqui um forte sentimento cultural de divisão entre interações públicas e privadas, com interferência da variável distância, fator que determina o grau de relacionamento entre os indivíduos. (Cf. 1994:137; 1995:80-1; 1995:43).⁵

2. Padrões de diretividade e indiretividade verbal na diferenciação entre as culturas

2.1. Culturas de alta e baixa contextualização

Os padrões de diretividade e indiretividade verbal têm sido relacionados a culturas de alta e baixa contextualização. Tal categorização tem origem nos trabalhos de Hall (1976), que criou um modelo de sistemas de comunicação a partir da relação com o contexto (cf. Thomas: 1998: 9-10).

4 Estamos traduzindo encontros *inside* por internos e encontros *outside* por externos (cf. Scollon & Scollon (1995:80-1).

5 Ver em Wierzbicka (1991:105-11) a discussão de valores culturais como intimidade, proximidade, relacionados de certa forma à variável distância. A autora comenta que tais valores ainda não estão bem caracterizados e que as culturas os concebem de forma diferenciada.

Culturas de alta contextualização na comunicação tenderiam a recorrer mais ao contexto. As intenções dos falantes não seriam colocadas explicitamente, necessitando de elementos do contexto situacional e do canal não verbal (pausas, silêncios, tom de voz) para serem melhor entendidas. Enfatiza-se também a importância do contexto histórico, das normas sociais, dos papéis desempenhados pelos participantes nas interações. Seriam características das culturas de alta contextualização os padrões de indiretividade verbal, a minimização do *self*. Espera-se que o ouvinte ‘leia nas entrelinhas’ e observe o comportamento não verbal. De certa forma, assume-se mais informação partilhada e se transmite menos informação. (cf. Ting-Toomey, 1999:100-1; Banks, Ge & Baker, 1991:109)

Culturas de baixa contextualização recorrem menos ao contexto. As intenções ou significados dos falantes são melhor expressos por mensagens verbais explícitas. Seriam tais culturas caracterizadas pelos padrões de diretividade verbal. Espera-se que o falante seja claro e que o ouvinte possa decodificar a mensagem facilmente. Assume-se menos informação partilhada. Os valores são orientados para o falante, que assume a responsabilidade de comunicar claramente. (Id., *ibid.*)

2.2. Culturas específicas e difusas

A diretividade e a indiretividade também estão relacionadas à caracterização das culturas em específicas e difusas. Tal caracterização foi inspirada nos estudos do psicólogo Kurt Lewin, que estabeleceu círculos concêntricos com “espaços da vida” ou “níveis de personalidades. Nós nos engajamos com os outros em áreas específicas da vida ou difusamente em múltiplas áreas e diversos níveis de personalidade. Os espaços mais pessoais e privados estão perto do centro. Os espaços mais partilhados e públicos são os da periferia. O autor aplica tais noções às culturas. (Cf. Trompenaars & Hampden-Turner, 1998: 83-8).

Culturas específicas são consideradas como aquelas que separam o espaço público do espaço privado, o tratamento racional do afetivo. As pessoas acreditam que há momentos, lugares e espaços para o racional e momentos, lugares e espaços para o afetivo. Culturas específicas, com áreas de privacidade claramente separadas da vida pública, têm considerável liberdade para a fala direta. (Id., *ibid.*)

Culturas difusas não separam o público do privado, nem o racional do afetivo. Tudo está relacionado. A pessoa em sua totalidade está envolvida em um dado relacionamento. Em culturas difusas, a diretividade pode representar um insulto. O princípio da perda da face está relacionado ao que acontece quando algo que as pessoas percebem como privado se torna público. Em culturas difusas, é importante evitar a perda da face demorando-se mais tempo em chegar ao ponto. Esse tipo de comportamento é necessário para evitar a confrontação, porque é impossível para os participantes não tomarem as coisas pessoalmente (cf. Trompenaars & Hampden-Turner, 1998:88).

3. A introdução do tópico nas interações entre clientes e atendentes

A introdução do tópico nas interações analisadas revelou maior complexidade na sua organização discursiva de que o formato dos padrões dedutivo e indutivo apresentados por Scollon & Scollon (1995: 74-5). Mostraram-se relevantes, na composição dos padrões, os seguintes aspectos: (i) a colocação do propósito no início ou no final da situação criada pelo cliente; (ii) a composição da situação de forma específica ou de forma vaga. Esses elementos combinaram-se de formas variadas, revelando vários tipos de padrões de introdução do tópico, conforme veremos, a seguir.

3.1. O emprego do padrão indutivo

No quadro 1, apresentamos os tipos de padrões de introdução do tópico com o formato indutivo. Os Tipos 1, 2, 3 e 4 ocorreram com os clientes; o Tipo 5, com os atendentes, no redirecionamento do tópico. Trataremos, a seguir, de cada tipo separadamente.

Quadro 1
Emprego do padrão indutivo na organização tópica

Organização Tópica	Cliente	Atendente
Tipo 1 – Emprego do padrão indutivo, com especificidade e indicação do propósito no final	12	
Tipo 2 – Emprego do padrão indutivo sem especificidade, sem clareza na indicação do propósito, requerendo complementação do atendente	20	
Tipo 3 – Emprego do padrão indutivo, sem clareza na indicação do propósito, requerendo complementação do atendente, em situação de vulnerabilidade de sua própria face	4	
Tipo 4 – Emprego do padrão indutivo, com especificidade e indicação do propósito no final, em situação de ameaça à face da empresa	6	
Tipo 5 – Emprego do padrão indutivo, com argumentação implícita e indicação do propósito no final, em situação de defesa da face da empresa		4
Total	42	4

Tipo 1 - Emprego do padrão indutivo, com especificidade e indicação do propósito no final

No padrão Tipo 1, o cliente, ao introduzir o tópico, utiliza o método indutivo, com detalhamento da situação, como forma de criar o conhecimento partilhado para o entendimento da sua solicitação. Esse padrão teve uma ocorrência bastante acentuada nas interações. Vejamos o exemplo 1.

Exemplo 1

- 1 Alex Boa tarde Deise,
Deise é o seguinte,
Minha mãe é pensionista do: Ministério da saúde – da
Fundação Nacional de saúde, tá. =
- 2 Deise Certo.
- 3 Alex =eh ela tem direito a esse X saúde,
éSegunù do informações lá da fundação.=
- 4 Deise ècerto.û
Certo.
- 5 Alex Ih nos tamos em CamPlnas São Paulo,
Eu gostaria de sabe se aqui em Campinas tem algum
algu:m associado de vocês?
- 6 Deise Credenciado.
- 6 Deise Credenciado.
- 7 Alex Isso,
Credenciado.
- 8 Deise Eh eu vo até da uma uma verificada mas acredito que
não tenha tá,
Nossa rede credenciada em São Paulo é MUlto pequena.
- (Fita 3, lado B , 2º atendimento)

O cliente Alex dá as informações para compor a situação e criar conhecimento partilhado – “Minha mãe é pensionista do: Ministério da saúde – da Fundação Nacional de saúde, tá. =”; “ela tem direito a esse X saúde, éSegunù do informações lá da fundação.=; Ih nos tamos em CamPlnas São Paulo”. Em seguida, ele faz a solicitação: “eu gostaria de sabe se aqui em Campinas tem algum algu:m associado de vocês? O cliente cria assim o conhecimento partilhado junto ao atendente. Como colocam (Scollon e Scollon, 1995: 74), pode haver sucesso no discurso quando se sabe sobre o que se está falando e quando o ouvinte compartilha o assunto.

Tipo 2 – Emprego do padrão indutivo sem especificidade, sem clareza na indicação do propósito, requerendo complementação do atendente

No padrão Tipo 2, a cliente utiliza o método indutivo, com detalhamento vago ou incompleto da situação, requerendo complementação do atendente para a construção da situação e definição do propósito da cliente.

- 1 Deise Serviço de atendimento ao associado meu nome é Deise
boa tarde.
- 2 Érica Boa tarde querida,
Olha só, eu gostaria de saber,
Sobre o cartão do Seu André Boavista.
- 3 Deise Qual o número da matrícula por favor?

A introdução do
tópico em encontros
de serviço via
telefone: do
específico ao
genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

- 4 Érica Éh Quarenta e nove, cinco dois, oitocentos e trinta e um.(15 Seg. de pausa, Ruídos de digitação)
- 5 Deise Eh, ele não recebeu o cartão?
- 6 Érica Não.
Ficou de vir eh: no prazo de quinze dias né, que nós fomos aí no dia oito de junho,
Aí tô aqui só com a autorização que vai valer agora até o dia trinta.
Aí o cartão eles ficaram de:: de vir né?,
Depois de quinze dias mas não veio até hoje.
- 11 Deise Eh foi pedido, tá, em oito do seis de noventa e nove, oito do seis.=
- 12 Érica =É.=
- 13 Deise = Eh:: já deve tá recebendo tá?
O pedido consta realmente=
- 14 Érica =Sei=
- 15 Deise = Aí a senhora pode aguardar que já/já tá sendo eh:: emitido.=
- 16 Érica =Tá=
(Fita 06 , Lado B, 3º atendimento)

A cliente Érica introduz o tópico e delinea seu propósito – “Olha só, eu gostaria de saber, Sobre o cartão do Seu André Bonfim” –, mas é interrompida pela atendente que solicita o número da matrícula. A atendente procura explicitar o propósito da cliente: “Eh, ele não recebeu o cartão?”, obtendo como resposta a confirmação da cliente. Nesse caso, há dúvidas se a cliente teria explicitado o seu propósito se não tivesse sido interrompida pela atendente.

A seguir, as informações dadas pela cliente reproduzem as circunstâncias de prazo para envio do cartão, certamente dado pela empresa – “Ficou de vir eh: no prazo de quinze dias né, ” -, da solução provisória “aí tô aqui só com a autorização que vai valer agora até o dia trinta.”, com a colocação final que pode funcionar como uma reclamação indireta junto à empresa “Aí o cartão eles ficaram de:: de vir né?, Depois de quinze dias mas não veio até hoje”.

Vejamos o exemplo 3, a seguir, em que também há participação da atendente na complementação da solicitação do cliente.

Exemplo 3

- 1 Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata bom dia.
- 2 Reno Bom dia Renata por favor eu gostaria de:
Falar alguém/ com alguém sobre o reembolso.
- 3 Renata Qual a sua matrícula senhor?
- 9 Renata Reno Batista?
- 10 Reno Isso.
- 11 Renata Foi solicitado o reembolso de quê senhor?

- 12 Reno Eh:: foi de: cirurgias, e e eu entreguei lá e:
Desde dia dezoito de junho a moça falou que até: dia
dez dia onze dia doze
Hoje já é treze
Eu dei um cheque lá à mulher lá o cheque tá::
Vai bater amanhã e:: o dinheiro não entra.
- 39 Renata Consta no nosso sistema que esse pedido foi devolvido,
No dia seis de julho,
Eh: porque o senhor tem plano básico não tem direito a
reembolso livre escolha.
- (Fita 7, lado B, 2º atendimento)

O Sr. Reno anuncia, logo no início da interação, que “gostaria de: falar (...) com alguém sobre o reembolso”, mas não detalha a natureza do problema a ser verificado. Após a identificação do cliente mediante o número de sua matrícula, a atendente faz uma pergunta ao cliente – “Foi solicitado o reembolso de quê senhor?” – buscando explicitar a natureza da solicitação. A seguir, o Sr. Reno explicita não apenas o tipo de reembolso solicitado – “Eh:: foi de: cirurgias” – mas também os motivos de sua preocupação com o atraso do reembolso – “... a moça falou que até: dia dez dia onze dia doze, Hoje já é treze, Eu dei um cheque lá à mulher lá o cheque tá:: Vai bater amanhã e:: o dinheiro não entra.

Tipo 3 – Emprego do padrão indutivo sem clareza na indicação do propósito, requerendo complementação do atendente, em situação de vulnerabilidade de sua própria face

O padrão de Tipo 3 assemelha-se em quase todos os aspectos ao do Tipo 2, mas diferencia-se por representar uma situação de vulnerabilidade da face do cliente. Vejamos o exemplo 4, a seguir.

Exemplo 4

- 1 Carlos Um pouco mais alto por gentileza.
2 Luci Eu estou aqui com a ficha. Que eu sou agregada, né?
3 Carlos Pois não.
4 Luci Aí eu estou com a ficha aqui, que perdeu a validade.
 É porque venceu até o dia vinte e oito desse mês,
5 Carlos Qual o número da matrícula?
6 Luci É zero oito meia nove, zero dezesseis
13 Carlos Qual o nome da senhora?
14 Luci Luci Borges.
15 Carlos Tá se referindo ao mês de março que a senhora não
 efetuou o pagamento, né senhora? Que venceu no dia
 sete de abril.
16 Luci Isso.
17 Carlos O vencimento não era vinte oito, é sete de abril.
18 Luci Eu sei.
19 Carlos Correto?

A introdução do
tópico em encontros
de serviço via
telefone: do
específico ao
genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

- 20 Luci Sempre eu pago quando (?) meu pagamento.
21 Carlos É perfeito, mas a senhora poderia ter pago com essa via até o dia vinte e oito de abril.
22 Luci Isso que eu estou falando.
23 Carlos Exato. Só que agora o que é que acontece? Nós vamos ter que estar emitindo uma segunda via pra senhora estar efetuando esse pagamento.

(Fita 12, 1º atendimento)

A Sra. Luci, como estava em débito com o plano de saúde, introduz a sua fala de forma indireta – “Eu estou aqui com a ficha. Que eu sou agregada, né?; Aí eu estou com a ficha aqui, que perdeu a validade. É porque venceu até o dia vinte e oito desse mês”. O atendente, após a identificação da cliente, coloca o ponto de vulnerabilidade da face da cliente: “Tá se referindo ao mês de março que a senhora não efetuou o pagamento, né senhora? Que venceu no dia sete de abril.” Nos turnos subseqüentes, a cliente Luci tenta se justificar, mas o atendente não mostra cooperação na recuperação da face da cliente, enfatizando, em tom de reclamação: “Só que agora o que é que acontece? Nós vamos ter que estar emitindo uma segunda via pra senhora estar efetuando esse pagamento.”.

Tipo 4 – Emprego do padrão indutivo com especificidade e indicação do propósito no final, em situação de ameaça à face da empresa

O padrão de Tipo 4 representa as situações em que o cliente realiza atos de fala mais impositivos, como solicitação de explicações ou reclamações. Embora os clientes se utilizem da indução, criam a situação e colocam o seu propósito no final ameaçando a face da empresa. Vejamos o exemplo 5.

Exemplo 5

- 1 Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata boa tarde.
2 Joana Boa tarde Renata,
Olhe e:h eu recebi o carnê de pagaMENTo éhojeù (vozes ao fundo)
3 Renata ãSimû
4 Joana E a data de vencimento, a data de vencimento do carne tá sete de ju- JU:lho,
veja bem com isso eu vou ter que pagar juros?
5 Renata Qual é sua matrícula senhora?
13 Renata Estou falando com a Joana.
14 Joana Joana tá.

(Fita 3, 1º atendimento)

Podemos ver que Joana introduz a sua fala enfatizando o dia de recebimento do carnê – “Olhe e:h eu recebi o carnê de pagaMENTo éhojeù”, em desacordo com a data de vencimento – “ a data de vencimento do carne

tá sete de ju- JU:lho,” e, logo a seguir, coloca o seu questionamento – “veja bem com isso eu vou ter que pagar juros?”. Há ainda outras marcas indicando a sua rejeição ao pagamento de juros, em “olhe”, “veja bem”.

Tipo 5 – Emprego do padrão indutivo com argumentação implícita e indicação do propósito no final, em situação de defesa da face da empresa

O padrão de Tipo 5 inclui estratégia da atendente na recepção da solicitação do cliente, como forma de defesa da face da empresa e de transferência de responsabilidade. O emprego do padrão indutivo é diferenciado, na medida em que, ao invés de composição da situação, normalmente feita pelo cliente, há emprego de argumentação construída na interação com o cliente.

Como vimos na exemplificação do padrão de Tipo 4, a cliente, com a forma de introduzir o seu questionamento, coloca em risco a face da empresa. Vejamos como a atendente interage com a atendente, nessa situação, na continuidade da interação apresentada anteriormente no exemplo 5.

Exemplo 5 (continuação)

- 15 Renata Senhora, a senhora está com o documento em mãos?
16 Joana Com a carteirinha estou.
17 Renata Não, o documento da ficha.
18 Joana Sim sim tá bem aqui.
19 Renata O envelope também?
20 Joana O enve- o envelope que veio?
21 Renata Sim.
22 Joana Sim.
23 Renata Por favor verifique a data de emissão desse documento.
24 Joana Data de emissão.
25 Renata No no envelope de quando nos enviamos pra senhora
26 Joana Olhe aqui tem – é o que tem escrito franqueado?
27 Renata É qual a édata?ù
28 Joana ëDia 17û de junho de 99.
29 Renata Ou seja mais de quinze dias de éantecedência.ù
30 Joana ëÉ a data deê processamento,
é dia 15 de junho de 99. A data de processamento.
31 Renata A data de processamento no dia 15 de junho.
32 Joana Quase um mês pra receber o negócio.
33 Renata É justamente senhora,
não foi culpa da X Saúde,
infelizmente nós estamos tendo problema com os
Correios tá?
(palavra incompreensível) infelizmente senhora,
o acréscimo é de centavos,
44 Renata Eu vou dizer pra senhora tá?
A senhora vai efetuar o pagamento ainda hoje.
56 Joana Porque a multa é só centavos, é isso?
(Fita 3, 1º atendimento)

A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

A atendente pergunta à cliente se ela está com o documento em mãos, explicitando que se trata da ficha – “Não, o documento da ficha?” e também com o envelope em que veio a ficha – “O envelope também?”. Ela pede, então, que a cliente verifique a data da emissão do documento. De forma indutiva, a atendente vai conduzindo a cliente a chegar ao ponto que deseja: checar a data do envio da correspondência e chegar à conclusão de que a culpa foi dos correios “É justamente senhora, não foi culpa da X Saúde, infelizmente nós estamos tendo problema com os Correios tá?”. E assim a atendente convence a cliente a pagar a multa.

3.2. O emprego do padrão dedutivo

No quadro 2, estão detalhados os tipos de padrões de introdução do tópico com o formato dedutivo. Nesse formato, o cliente tende a explicitar o seu propósito logo no início da sua solicitação. O Tipo 6 ocorre com os clientes, na introdução da solicitação, e com os atendentes, na recepção da solicitação. Os Tipos 7 e 8 ocorrem apenas com os clientes. Trataremos, a seguir, de cada um separadamente.

Quadro 2

Emprego do padrão dedutivo na organização tópica

Organização Tópica	Cliente	Atendente
Tipo 6 – Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito (cliente) e atendimento do propósito (atendente) no início, em situações sem ameaça à face	8	8
Tipo 7 – Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito no início, em situações de ameaça à face da empresa	4	
Tipo 8 – Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito no início, em situações de ameaça à sua própria face	1	
Total	13	8

Tipo 6 – Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito (cliente) e atendimento do propósito (atendente) no início, em situações sem ameaça à face

No padrão de Tipo 6, os clientes tendem a “ir direto ao ponto” na introdução da solicitação, em situações em que não há ameaça à face nem do cliente nem da empresa. Vejamos o exemplo 6.

Exemplo 6

1 Renata Serviço de atendimento ao associado meu nome é Renata e bom dia.

- 2 Gilson Renata você podia passar pra mim o desconto meu da X Saúde desse mês?
- 3 Renata Qual a sua matrícula, por favor?
- 4 Gilson Cento e sessenta e dois, cento e quarenta e três (4 seg.) (barulho de digitação)
- 5 Renata Titular é Gilson Moraes da Silva?
- 6 Gilson Ahã. (8 Seg.)
- 7 Renata Capitais de previdência.
- 8 Gilson Tudo, eu to:: quero o total tudo.
- 9 Renata Eh:::, eu vou passar pro senhor os d-, os valores senhor, tá?
- 10 Gilson Ahn.
(Fita 4, 2º atendimento)

A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

O Sr. Gilson faz a sua solicitação – “Renata você podia passar pra mim o desconto meu da X Saúde desse mês?”, colocando seu propósito diretamente. Após o fornecimento do número da matrícula do cliente, a atendente faz um pedido de esclarecimento; mediante a resposta do Sr. Gilson – “Tudo, eu to:: quero o total tudo.”, a atendente se prontifica a atendê-lo.

Tipo 7 - Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito no início, em situações de ameaça à face da empresa

No padrão de Tipo 7, os clientes também colocam o seu propósito logo no início da fala, com maior ou menor grau de detalhamento da situação, colocando em cheque a face da empresa. As solicitações tendem a ser de caráter mais impositivo, como solicitações de explicações e reclamações.

Exemplo 7

- 1 Ronaldo Serviço de atendimento ao associado meu nome é Ronaldo boa tarde.
- 2 Alessandra Boa tarde moço, eu queria uma explicação, é sobre o/ o aumento que veio no meu plano de saúde, porque antes eu pagava sessenta e cinco ponto setenta e cinco, e agora veio um aumento de quase cem por cento. Eu vou pagar agora cento e vinte reais e trinta e três centavos.
- 3 Ronaldo Qual o numero de sua matrícula por favor?
- 4 Alessandra Eu sou dependente do meu pai, a matrícula dele é essa aqui, zero – quatro- zero – sete,
- 5 Ronaldo Sim,
- 11 Ronaldo É Alessandra
- 13 Ronaldo De Almeida Amaral?
- 14 Alessandra Isso.
- 15 Ronaldo Um momento por favor. (26s)
Por favor senhora.
- 16 Alessandra Sim,

17 Ronaldo O valor da senhora continua sessenta e cinco reais e setenta e cinco centavos.

18 Alessandra Por que veio esse valor?

19 Ronaldo Porque tem trin/ cinqüenta e quatro reais e cinqüenta e oito centavos de participação de trinta por cento em exames.

(Fita 10, lado B, 4º atendimento)

A cliente Alessandra introduz a sua fala colocando logo o propósito de sua solicitação – “... eu queria uma explicação, é sobre o/ o aumento que veio no meu plano de saúde,” – colocando em seguida as razões da sua solicitação. Após a verificação feita pelo atendente, ele informa o motivo do aumento do valor – “Porque tem trin/ cinqüenta e quatro reais e cinqüenta e oito centavos de participação de trinta por cento em exames.”.

Tipo 8 - Emprego do padrão dedutivo, com indicação do propósito no início, em situações de ameaça à sua própria face

No padrão de Tipo 8, ocorre um fato de certa forma surpreendente. A cliente “vai direto ao ponto” em situação de ameaça à sua própria face. Ela inicia a sua fala como se fosse fazer um pedido de informação, mas reformula imediatamente colocando o seu propósito – “... eu estou com – eh querendo fazer um pagamento...” – e o motivo a seguir – “... mas tá em atraso todos os dois.” Enquanto o atendente solicita o número da matrícula, a cliente continua a fornecer dados sobre o atraso – “É o mês três e o mês quatro” e a solicitar informação sobre onde poderia fazer o pagamento.

Exemplo 8

1 Gabriel Serviço de atendimento ao associado meu nome é Gabriel boa tarde.

2 Maria Boa tarde Gabriel eu gostaria que você me informasse eu estou com — eh querendo fazer um pagamento mas tá em atraso todos os dois.

3 Gabriel Qual o número da matrícula da senhora?ù

4 Maria É o mês três e o mês quatroù

5 Gabriel Qual o número da matrícula da senhora?ù

6 Maria É aí eu gostaria que você me informasse se precisa ir na agência, se o banco mesmo calcula.

16 Maria É, José Fabio Moura, aí tem mais dois, só um minutinho. (0.2) Eh:: eh cen/ é zero cento e quinze, oito oito nove zero seis.(0.2)

22 Maria Não/ não foi efetuado o pagamento né?

23 Gabriel Exato, então

28 Maria Foi.

E eu/eu gostaria de saber se vocês calculam pra gente esses juros.

(Fita 10, 11º atendimento)

4. Discussão dos resultados

A partir da análise das interações, percebe-se que ocorrem padrões tanto no formato dedutivo como indutivo. As ocorrências com o padrão indutivo totalizam 46 casos e, com o padrão dedutivo, há 21 casos (ver Quadros 1 e 2). Há predominância, portanto, do padrão indutivo.

Dentre os tipos de padrões indutivos encontrados, 24 deles, relativos ao Tipo 2 e 3, se apresentam sem especificidade e sem clareza na indicação do propósito, requerendo complementação da atendente. O Tipo 3, em especial, ocorre em situações de vulnerabilidade da face do cliente. Também dentre os indutivos, ocorre o Tipo 5, com os atendentes, em que há argumentação implícita, com o objetivo de defesa da face da empresa. Nos Tipos 2, 3 e 5, há necessidade de informações contextuais para que a interação prossiga e para que haja entendimento entre os interlocutores.

Os resultados dos Tipos acima mencionados não implicam, no entanto, que o formato indutivo requiera sempre a complementação de informações contextuais. Nas 18 interações, incluídas nos Tipos 1 e 4, a especificidade apresentada pelo cliente e a indicação do propósito no final compõem a situação e dão possibilidade de entendimento entre os interlocutores, sem a complementação de dados pela atendente para definir o propósito da interação.

Analisando os resultados obtidos com o formato dedutivo (v. Quadro 2), em que há indicação do propósito no início da fala, verificamos que houve 16 casos que não envolviam atos de ameaça à face e 5 casos em situações de ameaça à face.

Devemos agora nos perguntar sobre a função exercida por esses padrões. Tanto os padrões indutivos com especificidade e definição do propósito (Tipos 1, 4 e 5), como os dedutivos com colocação do ponto (Tipos 6, 7 e 8), possibilitam construir a situação e o entendimento entre os interlocutores. A construção da situação mediante a especificidade e clareza no propósito, independente de ser pela forma dedutiva ou indutiva, parece revelar um *self* convicto, protegendo a sua própria face. Por outro lado, os padrões indutivos sem especificidade e sem definição do propósito com clareza (Tipos 2 e 3), não compõem a situação, requerem complementação de informações por parte do atendente para compô-la e expõem a face do cliente, revelando um *self* indeciso.

As ocorrências nos formato indutivo ou dedutivo parecem estar refletindo as expectativas sobre a face, como colocam Scollon & Scollon (1995:92-3). O trabalho com a face “pode ser definido como um comportamento que estabelece, realça, ameaça ou diminui as imagens e/ou identidades dos interlocutores” (Shimanoff, 1994:159-160).

Do ponto de vista cultural, considerando a natureza de culturas específicas e difusas, acreditamos que nossos resultados são mais favoráveis a uma cultura com predomínio da indiretividade na introdução do tópico. As ocorrências com o padrão indutivo totalizaram 46 casos e, com o padrão indutivo, 21 casos. O estudo de Garcez (1983), ao contrastar estilos comunicativos em uma reunião empresarial entre brasileiros e americanos, coloca diferenciações no sentido de considerar que os negociadores

A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

americanos vão ao ponto de forma direta, enquanto os brasileiros interagem de forma indireta, demandando alto grau de envolvimento conversacional de seus interlocutores (p.103). Pudemos constatar, no entanto, que, embora haja predominância do padrão indutivo, há variação de ocorrência com o padrão dedutivo.

Ainda do ponto de vista cultural, parece-nos que as interações apresentam situações que refletem características tanto de culturas de baixa quanto de alta contextualização. O recurso a padrões indutivos de Tipo 1 e 4 (18 casos) e a padrões dedutivos de Tipo 6, 7 e 8 (21 casos), totalizando 39 situações, pelos clientes, situação em que recorrem às informações da atendente para composição da situação e definição do propósito, configuram características que seriam atribuídas a culturas de alta contextualização. Por outro lado, o uso dos padrões indutivos de Tipo 2, 3 e 5, totalizando 28 casos, revelam características próprias de culturas de baixa contextualização. Nossos resultados combinam com aqueles obtidos por Thomas (1998) na cultura coreana, em que houve ocorrência de características dos dois tipos de culturas, não confirmando colocações anteriores de que a cultura dos coreanos se definiria pela caracterização de alta contextualização.

5. Considerações finais

Consideramos que vários aspectos requerem uma abordagem complementar, em pesquisas posteriores em relação à introdução do tópico. É necessário verificar, com mais cuidado, a natureza dos atos ilocucionários pretendidos e buscar estabelecer relações entre atos de ameaça à face e atos que não ameaçam a face e a introdução do tópico. É preciso analisar também de forma mais detalhada a recepção pelos atendentes do tópico introduzido pelo cliente, que apresentará variações em função de que face estará vulnerável, se a do cliente ou a da empresa.

As questões de ordem cultural requerem também estudos adicionais. É preciso, por exemplo, distinguir características e variações de introdução do tópico em relação a um dado contexto situacional, em interações entre leigos e especializados, que configuram a existência de diferentes *backgrounds* lingüístico e cultural, mas também em relação às diferentes regiões do país, que apresentam estilos conversacionais diferenciados.

Anexo: 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
- - - -	Sílabação (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
=	Indica que não há pausa em dois enunciados relacionados

A introdução do tópico em encontros de serviço via telefone: do específico ao genérico?

Maria das Graças
Dias Pereira

Referências Bibliográficas

ATKINSON, J. MAXWELL & HERITAGE, JOHN. Transcript notation. IN: __ *Structures of social action*. Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p.ix-xvi

BANKS, S.P., GE, G. & BAKER, J. Intercultural Encounters and Miscommunication. IN: (ed) COUPLAND, GILES e WIEMANN. *Miscommunication and problematic talk*. Newbury Park, London, New Deli, Sage Publications, 1991. p.103-120

GOFFMAN, E.. 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, Francisco Alves, 1980. p.76-114. [On face work. IN: Interaction ritual. New York, Pantheon Books, 1967. p.5-45]

ERICKSON, F. Ethnographic microanalysis of interaction. In: LeComplte, Margareth D.; Millroy, Wendy L. and Preissle, Judith (eds.) *The Handbook of Qualitative Research in Education*. NewYork: Academic Press, 1992. Chap. 5; p.202-225

GARCEZ, P. de M.. Point-making styles in cross-cultural business negotiation: a microethnographic study. *English for Specific Purposes*, 12: 103-120, 1993

- GOFFMAN, E. *Manicômios, prisões e conventos*. S.P.: Perspectiva, 1996 [1961]
- HUTCHBY, I. & WOOFFITT, R.. *Conversation analysis*. Principles, practices and applications. Cambridge: Polity Press, 1998.
- HALL, E.. *Beyond culture*. New York: Anchor Books/Doubleday, 1976
- HALL, CH.; SARANGI, S. & SLEMBROUCK, S. The legitimation of the client and the profession: identities and roles in social work discours. IN: SARANGI, S. & ROBERTS, C. *Talk at work and institucionar order*. New York, Mouton, 1999. p.292-322.
- KONG, K. C. C. Are simple business request letters really simple? A comparison of Chinese and English business request letters. *Text*, **18** (1):103-141, 1998.
- SCOLLON, R. & SCOLLON, S. W.. *Intercultural communication*. Oxford UK & Cambridge USA, Blackwell, 1995.
- _____. Face parameters in east-west discourse. IN: TING-TOOMEY, Stella (ed.). *The challenge of facework*. Cross-cultural and interpersonal issues. New York: State University of New York Press, 1994. p.133-157
- SHIMANOFF, Susan B. Gender Perspectives on Facework. In: *The Challenge of Facework*. Albany: State University of New York Press, 1994. pp. 159-207.
- TING-TOOMEY, S. *Communicating across cultures*. New York: The Guilford Press, 1999.
- TING-TOOMEY, S. & COCROFT, B.-A. IN: Face and facework; theoretical and research issues. IN: TING-TOOMEY, S. (ed.). *The challenge of facework*. Cross-cultural and interpersonal issues. New York: State University of New York Press, 1994. p.307-340
- TANNEN, D. *Talking voices: Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- THOMAS, JENNY. Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistic*, **4** (2): 91-112, 1983.
- _____. Contexting koreans: Does the high/low model work? *Business Commnication Quartely*, **61** (4):9-22, dec. 1998.
- TROMPENAARS, F. & HAMPDEN-TURNER, C. *Riding the Waves of Culture*. N.Y. McGraw-Hill, 1998.