

# Ethos interacional em situações de atendimento

Maria do Carmo Leite de Oliveira\*

## Resumo

Este estudo tem como objeto as estratégias comunicativas utilizadas por atendentes, para responder a reclamações – diretas ou indiretas – feitas por clientes num encontro de serviço, tendo como objetivo identificar o ethos interacional do atendimento ao público, na cultura brasileira.

*El*

## 1. Introdução

Um dos focos dos estudos relativos aos atos de fala tem sido a variação na realização de diferentes atos em diferentes culturas. Uma questão que está por trás desse estudo é a relação dessa diferença com os valores de cada uma dada cultura. Mais do que esclarecer problemas de quebras na

---

\* PUC-RJ.

comunicação inter-cultural ou intra-étnica, o estudo dessa variação pode definir alguns traços do ethos interacional de uma determinada sociedade.

Tomando como objeto de estudo as estratégias comunicativas utilizadas por atendentes para responder a reclamações - diretas ou indiretas - feitas por clientes, num encontro de serviço, pretendemos identificar o ethos interacional do atendimento ao público oferecido por uma instituição pública, na cultura brasileira. Os dados foram coletados por método etnográfico (gravação e observação participante), em quatro visitas a um posto de atendimento do serviço de seguro saúde de uma grande empresa brasileira.

Ethos interacional, nos dizeres de Brown e Levinson (1987:243), refere-se especificamente à qualidade da interação que caracteriza grupos ou categorias sociais de pessoas numa dada sociedade. Refere-se aos comportamentos de díades, aos aspectos generalizáveis dos padrões de interação de grupos.

A teoria da polidez oferece, como propõem os autores, um modelo descritivo e explanatório do ethos dominante num determinado grupo cultural ou de uma sub-cultura, ao dar conta da variabilidade cultural do peso de um ato de ameaça à face; dos valores atribuídos às variáveis poder, distância social, teor de imposição; da distribuição das estratégias de polidez utilizadas em função de com quem se fala, em que situação, com que tipo de ato.

Nesse modelo, reclamações implicam atos de ameaça à face positiva do falante, isto é, ao seu desejo de aprovação, uma vez que falam de atos considerados danosos ao reclamante. Implicam também atos de ameaça à face positiva do ouvinte, uma vez que reclamações são geralmente feitas a pessoas que são consideradas, direta ou indiretamente, responsáveis por esses atos, o que as deixa fora de face. Por outro lado, de acordo com o mesmo modelo, reclamações implicam também um ato de ameaça à face negativa do ofensor, colocando-o na obrigação de reconhecer e reparar o ato que colocou em risco a relação.

Respostas a reclamações lidam, portanto, com dois objetivos: a reparação da perda da face do reclamante e a recuperação da face do ofensor. O tipo de resposta que mais revela preocupação com a face do ofendido é o pedido de desculpas. Segundo Tavuchis (1993), desculpas envolvem confissão e expressão de arrependimento e remorso pela ação danosa cometida. É uma declaração voluntária de que alguém não tem desculpa, defesa, justificativa para a ação danosa causada ao outro. Outros traços desse tipo de resposta são o oferecimento de reparação, a auto-punição, o sentimento de vergonha ou promessa de correção. Através das desculpas, pede-se perdão e redenção para o que não é razoável, justificável.

Já a resposta que mostra maior preocupação em defender a face do ofensor são as justificativas. De acordo com Tavuchis, esse tipo de resposta é uma defesa, uma forma de pedir à parte ofendida para ser razoável, pois algo ou alguém foi o verdadeiro responsável pela ofensa que "desuniu o que estava unido". Ao justificar-se, o ofensor desvia a atenção do agente da ação para categorias convencionais de causalidade, como incapacidade, acidente, ignorância ou coerção, desresponsabilizando-se pela ofensa. Através das justificativas, o ofensor pede compreensão/entendimento.

Outros diferentes tipos de turnos, como coloca Schegloff (1988), podem ser considerados reações a reclamações, como tolerância, concordância, discordância, co-reclamação, alinhamento com a reclamação, razões e desafio. A escolha de um determinado tipo de resposta sugere diferentes avaliações do teor de gravidade da ofensa, diferentes definições das relações de poder e distância social entre os participantes e, conseqüentemente, revela características da qualidade de uma determinada interação.

## 2. A representação do atendimento e as respostas a reclamações

Reclamações num encontro de serviço podem ocorrer quando há desvios dos princípios normativos desse tipo de interação, ou seja, falta de atendimento rápido, eficiente e respeitoso. No encontro de serviço estudado, foram consideradas ações potencialmente ofensivas ao cliente a demora no atendimento; a prestação de informação incorreta; a falta de informação ou de material requerido; o não cumprimento de obrigações, como a não realização de tarefas previstas. Uma reclamação deve ser entendida, primeiramente, como um ato de ameaça à face da Empresa, que não está conseguindo sustentar a face de competência reivindicada. Por outro lado, pode ser também um ato de ameaça à face do próprio atendente, enquanto pessoa física, quando a falha apontada envolve diretamente o seu desempenho.

Observou-se, porém, que em ocorrência de falhas de atendimento, o cliente segue a norma de ignorá-las, isto é, não salientá-las ou encobri-las, através de reclamações indiretas. Vários fatores externos à interação podem justificar tal procedimento. Um desses fatores é a representação do atendimento para o cliente. O fato de o cliente reconhecer que está nas mãos do atendente o controle do resultado desejado leva-o a temer que sua reclamação gere um ressentimento, dificultando ainda mais o atingimento de seu objetivo. Para facilitar a interação, o cliente apresenta-se como um estorvo, assumindo o atendimento como a prestação de um favor, o que não é corrigido pelo atendente:

(1) Cliente: Desculpa alguma coisa aí. (...) Eu vou sempre lhe perturbar agora.

Atendente: Perturba, sim. Pode perturbar à vontade.

Dada a representação do atendimento como um favor, quem estabelece as normas da interação é o atendente. Uma das normas evidenciadas nas respostas a reclamações é a de que os erros da empresa devem ser ignorados ou tratados como triviais; o atendente não deve mostrar nenhuma atitude de constrangimento e deve ter como preocupação eximir-se da responsabilidade pela ação danosa. Predominam, portanto, respostas a reclamações que não protegem a face do cliente ou que evidenciam a preocupação com a defesa da própria face do atendente como pessoa ou como representante do setor em que trabalha.

### 3. Estratégias de não proteção à face do cliente

Vários tipos de respostas a reclamação ilustram uma atitude de descaso, que revela falta de preocupação em reparar a ameaça feita à face positiva do cliente. Uma delas é o não reconhecimento de que houve uma falha/ofensa, ignorando o conteúdo proposicional do turno do cliente que aponta a falha, evidencia a insatisfação do cliente ou salienta os prejuízos sofridos.

Em (2), a cliente - uma secretária - diz ao atendente que sua chefe vai brigar com ela porque a Empresa não lhe forneceu o extrato relativo ao serviço prestado pela médica. O atendente limita-se, num tom indiferente, a repetir a justificativa ("já estamos separando"), já apresentada, para o fato de a Empresa não ter cumprido a tarefa:

(2) Cliente: Eu falei com ela. Segunda-feira, eles não vão receber, eles vão brigar comigo. Se ela brigar, eu descarrego aqui em vocês (nervosa)

Atendente: Ainda estamos separando.

Em (3), a cliente insiste que a Empresa forneceu uma informação errada que está lhe trazendo prejuízo. A atendente ignora o fato, limitando-se a informar a mudança de procedimento sem reconhecer a falha de que não houve comunicação da nova regra:

(3) Cliente: Então o papel que nós recebemos... está errado. É porque nós recebemos um papel... que antes era assim.

Atendente: Agora é o primeiro dia.

Em (4), a cliente reclama de ainda não ter sido alterado o nome do beneficiário. A atendente ignora a falha e prende-se apenas ao pedido feito pela cliente (ver o nome)

(4) Cliente: E eu queria ver o nome.. porque 'tava o nome da minha irmã. Só que até hoje, eu já 'tive aqui e falaram que 'tão providenciando, que iam trocar o nome, que continua no nome da minha irmã. E ele (o funcionário) não olha (o nome) para mim.

Atendente: Qual o nome dele?

Outro tipo de resposta que revela desconsideração pelos sentimentos do cliente são aquelas que evidenciam que o atendente não manifesta nenhum constrangimento diante das falhas ocorridas. Não se vendo como representante da Empresa, o atendente manifesta uma atitude de aplomb, que, segundo Goffman (1967), é a capacidade de suprimir ou ocultar qualquer tendência a ficar envergonhado, diante de uma perda de face. Algumas das respostas que evidenciam uma atitude de aplomb são:

#### a) Concordância cínica

Nesse tipo de resposta, o ofensor admite a ofensa como algo natural, sem nenhum esforço para proteger a própria face ameaçada, como se pode

observar em (5) em que a cliente reclama que o extrato ainda não está pronto, e em (6) em que a cliente reclama de uma informação dada errada:

(5) Cliente: Sempre entrego (as informações solicitadas) dia 29, né?  
E nunca 'tá pronto?  
Atendente: É::... nunca 'tá

(6) Cliente: Então o papel que nós recebemos (correspondência enviada pela Empresa) está errado  
Atendente: 'Tá. Agora é até o primeiro dia útil de cada mês.

#### **b) Solidariedade formal**

Nesse tipo de resposta, o ofensor apresenta manifestações formais de pesar. Apesar de evidenciarem alguma atitude de reconhecimento da ofensa, essas manifestações são vazias de significado e desvinculadas de qualquer reconhecimento de responsabilidade.

Em (7), a cliente reclama que, por uma informação errada dada por outra funcionária deverá ter que voltar uma quarta vez à Empresa. A atendente limita-se a encaixar em sua fala profissional algumas expressões de solidariedade formal pelos danos causados à cliente:

(7) Atendente: Então você preenche aqui. Mas aí ele vai ter que assinar!  
Cliente: .. Vou ter que levar e depois trazer?  
Atendente: Ele tem que assinar porque o empregado é ele. (02)  
Cliente: Então não vai adiantar nada. Poxa vida! (pausa 1:08).  
A menina (a outra funcionária) não falou nada comigo. Não acredito!  
Atendente: Coitada.  
Cliente: Já é a terceira vez que eu venho aqui. Com essa vai ser a quarta.  
Atendente: Chato, né?. Aqui ele vai ter que assinar. Sem a assinatura dele... Já mandei até dois papezinhos para você tá?

## **4. Estratégias de defesa da face do atendente/ setor**

Se, por um lado, o atendente não se preocupa em proteger a face do cliente, por outro lado ele se preocupa em defender a própria face ou a do setor que representa, quando a falha apontada envolve, de algum modo, a sua responsabilidade. Dentre as estratégias utilizadas como defesa de face estão:

#### **a) Eximir-se da responsabilidade**

Uma das respostas que evidenciam a preocupação em salvar a própria face é aquela em que o atendente, diante da constatação de uma falha, limita-se a evidenciar a sua não participação.

Em (8), a cliente reclama de uma informação dada errada naquele setor: O atendente limita-se a eximir-se da responsabilidade:

- (8) Cliente; Mas a menina (funcionária) que trabalhava aqui sabia?  
Acho que não. Sei lá. Não é possível!  
Atendente: Quando você veio?  
Cliente: Eu vim aqui na sexta-feira passada.  
Atendente: De tarde?  
Cliente: Foi  
Atendente: Eu não 'tava aqui. Aí você leva uma via dessa, uma via só que a gente precisa, eu 'tô mandando duas que de repente você pode errar, tá?

### b) Transferir a responsabilidade

Outra resposta frequente de defesa da própria face é feita através da apresentação de justificativas que jogam a responsabilidade pelas falhas para outro setor ou para o próprio cliente.

Uma das situações que favoreceu esse tipo de resposta foi a solicitação de um extrato que deveria ser entregue ao cliente naquela data. Como se pode observar em (9) e (10) uma estratégia utilizada foi acusar outro setor pelo atraso, como se a incompetência de um setor salvasse a perda da face do outro:

- (9) Atendente: Estamos aguardando.  
(10) Atendente: Não tem. Chegou agora. Só segunda -feira (estará pronto)

Outra estratégia decorrente da representação do atendimento como um favor é (i) responsabilizar o próprio cliente pelo atraso do serviço, como em (11):

- (11) Atendente: eu 'tô querendo (organizar os extratos), mas não consigo. Vocês (os clientes) não deixam (risos). Vocês não querem deixar.

Ou (ii) colocá-lo em débito, como em (12), quando a realização da tarefa é apresentada como um extra, algo que terá um custo para o atendente:

- (12) Olha só, meu amor, ainda não temos extrato. Porque estamos querendo e não consigo trabalhar. Não consigo sentar na minha mesa. Não 'tô com tempo de separar. A partir de segunda-feira - isto porque eu virei amanhã (sábado) – venho ralar se Deus quiser amanhã.

### Conclusão

Encontros de serviço pressupõem, como os encontros sociais, o conhecimento, a aceitação e a conformidade com normas específicas e gerais. No caso dos encontros de serviço, constitui-se ofensa a prestação de um serviço inadequado, isto é, a não observância de um padrão de atendimento rápido, eficiente e respeitoso.

No entanto, dada a representação do atendimento como um favor, parece haver um compartilhamento da norma de que clientes devem ignorar ou encobrir falhas de atendimento e, no caso de haver uma reclamação, os atendentes devem manter a ficção de que a ofensa não ocorreu, ou devem-lhe dar um status de trivialidade, mantendo-se afastados de qualquer responsabilidade pela falha.

O ethos interacional nessas relações formais na cultura brasileira é de uma cordialidade que denuncia uma atitude de descaso, desinteresse, indiferença pelos atos danosos causados ao cliente. Trata-se de um ethos hierárquico, em que o atendente detém o controle e estabelece as regras da interação, como a de ignorar os desejos da face do cliente.

Observa-se ainda que o atendente, ao se ver discriminado da face da Organização, estabelece um padrão de atendimento em que as reclamações são tratadas de forma burocrática, tornando a interação fria e distante.

### Referências Bibliográficas

- BROWN, Penelope. & LEVINSON, Stephen C. *Politeness: Some Universals in language usage*. Cambridge, Cambridge University Press, 1987.
- BUARQUE DE HOLANDA, S. *Raízes do Brasil*. Rio, José Olympio ed. 1982.
- DA MATTA, R. *Carnavais, malandro e heróis*. Rio, Zahar, 1979.
- GOFFMAN, E. *Interactional Ritual: essays on face-to-face behavior*. New York, Panteon, 1967.
- \_\_\_\_\_. *Frame Analysis*. N. York, Harper and Row, 1974.
- \_\_\_\_\_. *A representação do eu na vida cotidiana*. trad. M. Célia Santos Raposo. Petrópolis, Vozes, 1975.
- \_\_\_\_\_. Footing. In: *Forms of Talk*. Philadelphia, Univ. of Pennsylvania Press, 1981.
- GUMPERZ, John J. *Language and social identity*. Cambridge, Cambridge U. Press. 1982
- \_\_\_\_\_. *Discourse strategies*. Cambridge U. Press, Cambridge, 1982
- SCHEGLOFF, E. A. Goffman and the analysis of conversation. In Erving Goffman. *Exploring the Interaction Order*. Boston, Northeastern Univ. Press, 1988.
- TAVUCHIS, N. *Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press, 1993.