

“A linguagem serve para viver”: contribuição de Benveniste para análises no campo aplicado

Marlene Teixeira

Universidade do Vale do Rio dos Sinos / CNPq

***Resumo:** Neste texto, analisam-se trocas verbais entre cliente e agente em um call center receptivo. Toma-se por base o que Benveniste chama de “quadro figurativo” da enunciação para examinar a natureza da comunicação que se estabelece toda vez que, nessa situação específica de enunciação, os interlocutores (teleoperador e cliente) assumem a língua. O corpus é constituído por cinco ligações realizadas por um mesmo cliente, mas atendidas por cinco diferentes agentes. Desse corpus, foram destacadas para análise cinco excertos, um de cada atendimento, totalizando 26 sequências, selecionadas por serem ilustrativas da natureza da interlocução entre cliente e agente nessa situação enunciativa. Os resultados da análise revelam que o padrão de atendimento, previamente estabelecido em call centers, ignora a singularidade dos interlocutores, por não levar em conta o caráter de troca necessário à conversa, comprometendo o quadro figurativo da enunciação e levando ao fracasso da interação.*

***Palavras-chave:** Quadro figurativo da enunciação. Call center. Subjetividade.*

Introdução

Apesar de, normalmente, considerado como o teórico que abriu a linguística estrutural ao uso, com lugar garantido na história das ideias pelo fato de ter trazido a subjetividade aos estudos da linguagem, Benveniste não é reconhecido como um linguista que tenha a dizer sobre questões que ultrapassem a descrição de fatos de língua. Grande parte das referências que lhe são feitas circunscrevem-no à perspectiva indicial, ou seja, ele é visto como o linguista das marcas da subjetividade na língua / na linguagem, cujos estudos, embora responsáveis por ampliações no escopo da descrição semântica, não transcendem a dimensão da língua. São poucas as tentativas de transitar com ele para “as grandes massas verbais”.

No entanto, a meu ver, o movimento de ultrapassagem realizado por Benveniste em relação à visão dicotômica da

linguagem, resultante de recepção redutora do legado de Saussure¹, promove pontos de abertura de seus estudos enunciativos ao diálogo com os domínios conexos. Concordando com Claudine Normand (1996), considero que à medida que se adentra a obra do autor, torna-se cada vez mais claro que, além do linguista, profundamente identificado com o *saussurianismo*², ocupado com descrições minuciosas de natureza morfossintática, pode-se encontrar um pensador cujos textos contêm reflexões epistemológicas de grande amplitude para quem quer que se interesse pela relação entre linguagem e subjetividade (TEIXEIRA, 2004).

Nesse sentido, vale destacar ainda o fato de Benveniste ter sido chamado a falar para públicos diferentes, o que pode ser atestado na variedade de áreas de circulação de seus artigos, publicados em revistas de psicologia, antropologia, psicanálise, sociologia, filosofia, linguística. Isso indica o caráter multiforme de seu pensamento cujo potencial teórico-metodológico está longe de ser inteiramente avaliado.

Há algum tempo, venho procurando demonstrar que a teoria de Benveniste transcende os limites que a ela vêm sendo colocados, ou seja, ela não se deixa enquadrar numa *chave classificatória simples*, como, aliás, acontece com todos os instauradores de discursividade, que, pela complexidade do pensamento desenvolvido, acabam por não se encaixar nos paradigmas acadêmicos hegemônicos que estudam as realidades

¹ Após a veiculação das *Fontes Manuscritas* – complementadas amplamente pela edição crítica de Rudolf Engler (1968-1974) - e, mais recentemente, da publicação dos *Escritos de Linguística Geral* (2002), sabemos que a tematização saussuriana da linguagem não se esgota na visão dicotômica que a leitura tradicionalmente feita do *Curso de Linguística Geral* deixa ver. A esse respeito, ver Normand (2009) e Bouquet (2009).

² O termo *saussurianismo* é considerado por estudiosos francófonos como mais adequado para nomear o legado de Saussure. Essa nomeação decorre do reconhecimento de que os termos *sistema* e *estrutura* não se recobrem: um sistema é mais dinâmico do que uma estrutura (ONO, 2007, p. 114). Saussure chama *sistema* a organização inerente a toda a língua, jamais tendo usado a palavra *estrutura*, empregada por seus sucessores. O saussurianista é, então, um sucessor de Saussure que se afasta do estruturalismo, como, segundo Ono (2007, p. 115), é o caso de Benveniste.

humanas. Em outras palavras, considero que, com base na teoria de enunciação formulada pelo autor, é possível desenvolver modos de análise da linguagem no campo aplicado³ (TEIXEIRA, 2004; TEIXEIRA; CABRAL, 2009, 2010, entre outros).

Este texto apresenta uma tentativa de demonstrar a validade dessa afirmação. Para tanto, propõe-se a analisar trocas verbais entre cliente e agente em um *call center* receptivo⁴, com o objetivo de examinar a natureza da situação enunciativa que aí se configura.

O serviço de *telemarketing* começou a ser utilizado nos Estados Unidos, na década de 80, para oferecer/vender produtos, realizar pesquisas e até mesmo ouvir o cliente por telefone. Tem se expandido de forma expressiva em todo o mundo, sendo a forma preferida pela maioria das empresas para entrar em contato com consumidores reais e/ou potenciais. O contato via *telemarketing* destina-se a proporcionar, além de maior lucro para a empresa, maior comodidade ao consumidor. Entretanto, frequentemente, os clientes mostram-se insatisfeitos e até mesmo irritados com essa modalidade de atendimento.

Por tratar-se de trabalho inteiramente centrado na linguagem, os *call centers* tem chamado a atenção de linguistas, particularmente, daqueles que trabalham sob a perspectiva interacional. A maioria desses pesquisadores procura compreender a natureza das interações que se dão nesse contexto.

Meu objetivo é buscar apoio em formulações de Benveniste para examinar o que acontece nessa situação específica de enunciação.

Qualquer empreendimento que se faça sob a ótica de Benveniste, não importa em que âmbito, encontra, de saída, uma dificuldade: a ausência de um modelo acabado de análise. A questão metodológica é a “pedra no sapato” daqueles que se

³ Cf. proposto no projeto de pesquisa “A linguística da enunciação e o campo aplicado: um estudo da subjetividade na atividade do profissional de enfermagem”, desenvolvido junto ao Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da UNISINOS, com o apoio do CNPq (Bolsa de Produtividade em Pesquisa. Processo: 305608/2009).

⁴ No *telemarketing* receptivo, é o consumidor quem procura a empresa através de serviço telefônico para solucionar um problema.

dedicam ao estudo da enunciação nessa perspectiva. Cada texto de *Problemas de Linguística Geral I* (PLG I)⁵ e *Problemas de Linguística Geral II* (PLG II)⁶ contém em si uma teorização específica e análises para validar essas teorizações. Nada que se assemelhe a um modelo.

Isso não significa que não se possa encontrar, no trabalho do autor, pontos de apoio para a construção de arcabouço teórico-metodológico capaz de viabilizar bem sucedidas análises de fatos de língua⁷. Existem também inúmeras iniciativas de trazê-lo para a dimensão que transcende a descrição de fatos de língua, em trabalhos que vem promovendo novas práticas de tratamento de diferentes *corpora*⁸. Num e noutro caso, “aplicar” a teoria de Benveniste é estar sempre convocado a uma espécie de coautoria. Cada leitor tem que achar sua forma de estar em/com Benveniste. Há várias vias de acesso: algumas já bastante trilhadas; outras menos óbvias. Há provavelmente outras tantas que estão por ser descobertas.

Neste trabalho, tomo por base o que Benveniste chama de “quadro figurativo” da enunciação para examinar a natureza da comunicação que se estabelece toda vez que, na situação específica de enunciação em *call center*, os interlocutores (teleoperador e cliente) assumem a língua.

⁵ A edição utilizada nas citações é de 1988 (cf. bibliografia).

⁶ A edição utilizada nas citações é de 1989 (cf. bibliografia).

⁷ Prova disso pode ser encontrada em Flores *et al.* (2009).

⁸ Como se pode observar em pesquisas desenvolvidas na UFRGS, voltadas para o estudo de diferentes distúrbios da linguagem, a partir da linguística da enunciação, com o objetivo de produzir recursos metodológicos que permitam ao fonoaudiólogo elaborar hipóteses sobre o funcionamento da linguagem que considerem a singularidade da fala desviante (cf. SURREAUX, 2006; FLORES, 2008). Nesse mesmo sentido, consultar também Silva (2009), que se vale da teoria benvenistiana da enunciação para elaborar caminho metodológico destinado a “flagrar” o ato de instauração da criança na linguagem; e pesquisas desenvolvidas na UNISINOS pelo *Grupo de Estudos Enunciação em Perspectiva* (GEEP), que se dedicam à construção de dispositivos teórico-metodológicos fundamentados em Benveniste para o estudo da mobilização subjetiva na atividade de trabalho (cf. TEIXEIRA; CABRAL, 2009, 2010; ABREU; TEIXEIRA, 2010).

O quadro figurativo da enunciação

Em *Aparelho formal da enunciação*, texto de 1970, Benveniste (PLG II, p. 82-83) elenca três aspectos que constituem diferentes formas de abordagem da enunciação: (1) a realização vocal da língua (fonação); (2) a conversão individual da língua em discurso, isto é, a semantização da língua, que decorre da passagem do signo, nível semiótico, a palavra, nível semântico; (3) a definição da enunciação no quadro formal de sua realização.

É a esse terceiro aspecto que Benveniste se dedica nesse artigo. É também nesse aspecto (o quadro formal de realização da enunciação pelo locutor) que vou me deter, e aí olhar para o que Benveniste chama de *índices específicos*⁹: os indicadores de subjetividade, particularmente, os pronomes.

O ato individual pelo qual se utiliza a língua introduz aquele que fala em sua fala. Imediatamente, desde que ele se declara locutor e assume a língua, implanta o outro diante de si. Toda enunciação é, explícita ou implicitamente, uma alocação, ela postula um alocutário. Com essas palavras Benveniste delinea o que chama de *quadro figurativo da enunciação*, assim definido em *Aparelho formal da enunciação* (PLG II, p. 87):

Como forma de discurso, a enunciação coloca duas ‘figuras’ igualmente necessárias, uma origem, a outra, fim da enunciação. Duas figuras na posição de parceiros são alternativamente protagonistas da enunciação. Este quadro é dado necessariamente com a definição de enunciação.

Para entender melhor o quadro figurativo da enunciação, é necessário recorrer a textos anteriores de Benveniste que estudam os pronomes. A teoria dos pronomes é desenvolvida ao longo da produção do autor e tem muitas nuances de um texto

⁹ Deixo de lado os índices acessórios, que são as diversas estratégias e recursos que, além dos indicadores de subjetividade, também são mobilizados pelo locutor para marcar sua presença no discurso (aparelho de funções: interrogação, intimação, asserção; todos os tipos de modalidades formais).

para outro; destaco apenas o que diretamente interessa aos propósitos deste texto.

Minha hipótese é que sob o estudo miúdo e pormenorizado do sistema de pronomes, encontram-se colocadas questões de interesse mais amplo, que ultrapassam a dimensão da descrição propriamente linguística e, portanto, têm a dizer à abordagem do discurso no campo aplicado.

Para Benveniste, os pronomes, devido a sua natureza, não pertencem à mesma classe. Sua proposta de análise dessa categoria linguística segue o método estruturalista, isto é, ele opõe cada pessoa ao conjunto das outras e busca o princípio que fundamenta essa oposição.

Em primeiro lugar, o par *eu-tu* é colocado em oposição a *ele*. Essa distinção é feita a partir da correlação de pessoalidade¹⁰. *Eu* e *tu* são pessoas. *Ele* é privado dessa característica, e por isso é chamado de não-pessoa. A categoria de pessoa caracteriza-se por sua unicidade e inversibilidade.

A unicidade diz respeito ao fato de o *eu* que enuncia e o *tu* ao qual o *eu* se dirige serem cada vez únicos, enquanto *ele* pode ser uma infinidade de sujeitos (não necessariamente humanos) ou nenhum (no caso da impessoalidade).

Já a inversibilidade diz respeito ao fato de *eu* e *tu* serem inversíveis, isto é, o que *eu* define como *tu* pode inverter-se em *eu*; na troca verbal, esses papéis são intercambiáveis. Basta que se abra a boca e já se estará interpelando um alocutário como *tu*, que, em seguida, dirá *eu*, designando-nos como *tu*. *Ele* não designa especificamente nada nem ninguém. É o ausente da alocação, o falado, a única pessoa pela qual uma coisa é predicada verbalmente (PLG I, p. 253).

Em segundo lugar, Benveniste opõe *eu* a *tu*. *Eu* é interior ao enunciado, exterior e transcendente a *tu*; é a única pessoa subjetiva. *Tu* é pessoa não-subjetiva. Além disso, *eu* e *tu* são desiguais: *eu* é sempre transcendente a *tu*. Essa transcendência não implica hegemonia de um em relação ao outro. A própria

¹⁰ Por tratar-se de “pessoas”, prefiro utilizar o termo “pessoalidade” e não “personalidade” como consta na tradução para o português (PLG I, 1988).

ideia de inversibilidade desloca a questão da transcendência para o campo da temporalidade.

Considerando que a enunciação promove a instauração de pessoas (*eu/tu*) que podem revezar-se, uma assumindo o lugar da outra (*eu* constitui *tu* e por *tu* é constituído), então, a subjetividade de que fala Benveniste é, na verdade, intersubjetividade.

Em relação ao plural dos pronomes, Benveniste afirma que a unicidade e a subjetividade inerentes ao *eu* contradizem a possibilidade de uma pluralização (PLG I, p. 256). O pronome *nós*, habitualmente definido como de primeira pessoa do plural, representa a junção entre *eu* e *não-eu*, seja qual for o conteúdo desse *não-eu*. De fato, o *nós* pode anexar ao *eu* uma globalidade indistinta de outras pessoas. No *nós* inclusivo, temos a junção de pessoa e não-pessoa (*eu + eles*). No *nós* exclusivo, a junção de pessoas (*eu + tu*) em que há correlação de subjetividade. Nessa perspectiva, a distinção ordinária de singular e plural deve ser interpretada como uma distinção entre pessoa estrita e pessoa amplificada. Segundo Benveniste (PLG I, p. 259), só a terceira pessoa admite um verdadeiro plural.

Será que o estudo do sistema de pronomes, tal como proposto por Benveniste, serve apenas para o refinamento da descrição linguística? Parece-me que não. A partir da teoria dos pronomes do autor, pode-se examinar a natureza da comunicação em diferentes situações, entre elas, a que se dá em *call centers*, como procuro demonstrar ao longo deste texto.

Para apoiar essa afirmação, vou me valer de formulações do filósofo francês Dany-Robert Dufour (2000), que interpreta a teoria dos pronomes de modo a nos levar a concordar com Normand (1985) quando ela diz que as minuciosas descrições de caráter linguístico feitas por Benveniste têm um potencial teórico-metodológico que ele próprio não teve a oportunidade de avaliar.

Dufour (2000) convida-nos a pensar sobre o que é necessário mobilizar para falar, destacando que, quando alguém fala, diz *eu* a um *tu* a propósito de *ele*. É esse singular dispositivo intralinguístico que viabiliza a colocação da língua em ato. Esse

dado trivial determina a posição do homem na língua. A partir daí, um fantástico ordenamento do discurso é efetuado. Posso jogar conversa fora; falar de religião ou de história e até mesmo afirmar a impossibilidade de falar. O sistema de pronomes é, na visão do filósofo, uma espécie de língua de acesso à língua.

Pelo caráter de inversibilidade do par *eu-tu*, aquele a quem falo adotará espontaneamente esse sistema, mesmo que discorde de mim ou não compreenda o que eu digo.

E o que se troca nessa inversão? Informações, a maioria talvez afirme. Pode ser, mas não principalmente. O que se troca é, antes de tudo, a qualidade específica do *eu*, imediatamente transferida àquele designado como *tu*. Dufour (2000) destaca que *eu* e *tu* são conchas vazias que se preenchem na enunciação. Falar consiste em trocar a capacidade de utilizar *eu*; em preencher essas conchas vazias. É essa possibilidade que buscamos em todas as nossas conversas. Até porque, nessa troca, asseguramo-nos de nossa própria *presença*. O processo de comunicação intersubjetiva é uma consequência desse trabalho que os interlocutores cumprem mutuamente sem nem mesmo perceberem.

O que acontece quando não há essa troca de lugares na enunciação, isto é, quando a inversibilidade fracassa?

O fracasso da inversibilidade

O que chamo de fracasso da inversibilidade é o comprometimento do quadro figurativo necessário à enunciação. Para ilustrar esse fenômeno, vou me valer de dados da pesquisa realizada por Andreza Gressana Schmitt (2008), aluna do curso de Letras da UNISINOS.

Esses dados foram coletados em empresa prestadora de serviços para uma companhia de energia elétrica no interior do Rio Grande do Sul¹¹. Trata-se de *telemarketing* receptivo, em que o consumidor procura a empresa através de serviço telefônico

¹¹ Por questões éticas, preserva-se a identidade da empresa e utilizam-se nomes fictícios para designar as pessoas envolvidas nas ligações telefônicas.

para solucionar um problema, diferentemente do *telemarketing* ativo, em que parte da empresa a iniciativa de busca de clientes para venda de produtos. Foram gravadas cinco ligações realizadas por um mesmo cliente e atendidas por cinco diferentes agentes durante uma manhã.

A pesquisa de Schmitt (2008) examina, a partir da interlocução teórica entre a teoria de Benveniste e a perspectiva ergológica concebida pelo filósofo francês Y. Schwartz¹², a natureza da comunicação em *call centers*, observando como ocorre a inversibilidade entre agente e cliente para tentar entender o *uso de si*¹³ feito pelo agente durante a ligação, isto é, a interferência da singularidade na atividade de trabalho (cf. SCHWARTZ, 2000).

Meu propósito é mais restrito: mostrar, a partir da análise do quadro figurativo da enunciação, a especificidade do trabalho enunciativo que essa central de atendimento promove.

Schmitt (2008) toma por *corpus* cinco ligações realizadas por um mesmo cliente, mas atendidas por cinco diferentes agentes. Todas as ligações tratam, então, de uma mesma situação: falta de energia em um Laboratório de Análises Clínicas. O cliente é o responsável pelo laboratório e liga no intuito de buscar solução para o problema. Trata-se de uma situação delicada, que envolve pacientes em jejum e que não podem ficar por muito tempo nessa situação, sob pena de inviabilizar a realização do exame.

Desse *corpus*, destaco para análise cinco excertos, um de cada atendimento, totalizando 26 sequências, selecionadas por serem ilustrativas da natureza da interlocução entre cliente e agente nessa situação enunciativa.

¹² O campo da ergologia compreende um conjunto de estudos relativos à atividade de trabalho, que iniciou na Universidade de Provence (Aix-Marseille I), na França. Em 2000, o filósofo Yves Schwartz apresenta a ergologia numa obra de grande fôlego (cf. bibliografia no final do texto).

¹³ Schwartz (2000) define a atividade de trabalho como uma “dramática de usos de si”, que compreende uso de si pelo outro e uso de si por si. O uso de si por si diz respeito à singularidade inerente à atividade humana.

Em busca de um *tu* para a constituição do *eu*

Excerto 1

1 Cliente: - (...) *aqui é um Laboratório de Análises Clínicas e os pacientes estão chegando, serviço especial né? Qual a chance de mandar alguém aqui em meio minuto? É só conectar na ponta do poste o fio!*

2 Agente: - *Qual é o nome da rua?*

3 Cliente: - *É Avenida Y, número X. Meus vizinhos têm luz e eu não, sei que é estranho, mas já aconteceu outras vezes tá, se tu me disser que realmente é um problema geral e a luz não vai voltar em dois dias, tudo bem, eu mato no peito, mas se é só eu sem luz... Com certeza é o fio que rebentou por causa desse vento! Tu faz a gentileza, pois eu sei que tu entra no sistema bota na lista e tem 500 na minha frente, só que aqui eu acho, na minha opinião, é prioridade, pois é saúde né!*

4 Agente: - *Tá gerado o pedido senhor, passado a informação à equipe e o protocolo é XXXX!*

O cliente começa enunciando-se como *Laboratório de Análises Clínicas*. Desde aí, empenha-se em ver reconhecida a particularidade de sua demanda, destacando a especialidade do serviço. Sua busca pela inversibilidade, na sequência 1, materializa-se na utilização da partícula "né", própria à solicitação de adesão do outro (*tu*) a qualquer asserção. Prossegue destacando a urgência da realização do serviço e até mesmo indicando saber como o problema pode ser solucionado.

Na sequência 2, a agente limita-se a perguntar o nome da rua onde se localiza o laboratório. Retomando a palavra, na sequência 3, o cliente fornece a informação solicitada e novamente se empenha em mostrar a especificidade de seu pedido de ajuda, desta vez, designando-se como *eu* e referindo-se à atendente como *tu*. Mais uma vez, configura-se a busca pela troca, frustrada no momento em que a teleoperadora, na sequência 4, em vez de preencher a casa vazia do *eu*, procura uma forma passiva com agente apagado para se enunciar (*Tá*

gerado o pedido senhor, passado a informação à equipe e o protocolo é XXXX!).

Excerto 2

5 Cliente: - *Menina, por favor, (...) se eles vierem em 5 minutos eles desligam o fio e cortam o galho, pronto! (...)*

6 Agente: - *O senhor quer o número de seu protocolo, então é XXXX.*

7 Cliente: - *Por favor, qual é teu nome?*

8 Agente: - *É Juciléia.*

9 Cliente: - *Juciléia, acho que foi contigo que eu falei antes...*

10 Agente: - *Não, foi com outra atendente.*

11 Cliente: - *Por favor, agiliza, pelo amor de Deus, tem gente que está em jejum esperando aqui, dê prioridade igual à de hospital. Estou aguardando tá!*

12 Agente: *A Empresa X agradece, tenha um bom dia.*

No início do segundo atendimento, o cliente repete sua demanda¹⁴, reafirma a urgência de solução para o problema e novamente mostra saber o que precisa ser feito.

Na sequência 5 do fragmento destacado para análise, ele convoca diretamente a atendente, de modo bastante informal, através do vocativo “menina”. Ela, no entanto, ignora a convocação feita, limitando-se a informar ao cliente o número de seu protocolo (sequência 6).

No turno seguinte (sequência 7), o cliente novamente sinaliza a procura por um interlocutor, perguntando o nome da atendente e sondando a possibilidade de ter sido atendido por ela na ligação anterior. Sua tentativa é vã. Ele, então, implora prioridade no atendimento, invocando uma vez mais a especificidade de sua situação (sequência 11). Encerra a conversa com o marcador “tá”, que, como “né”, sinaliza a tentativa de

¹⁴ Vale lembrar que, a cada ligação, o cliente é obrigado a repetir o relato da situação problemática que enfrenta, tendo em vista nunca ser atendido pelo mesmo agente.

estabelecer relação de cumplicidade com o interlocutor. A atendente, no entanto, desconhece a sinalização nesse sentido, apresentando-se como “não-pessoa”, ao agradecer em nome da empresa e, de acordo com o *script*¹⁵, desejar um bom dia ao cliente (sequência 12).

Excerto 3

13 Cliente: - *Ela disse que ia fazer o contato, além de botar no sistema tá? Daí, tu não tem o retorno, não tem como me passar ela para ver se ela fez o contato, pois se os caras falarem que vem às 11h da manhã eu vou liberar os pacientes e fechar o laboratório e vou pra praia, pronto!*

14 Agente: *Foi entrado em contato com a equipe e eles informaram que não tem previsão senhor, pode retornar no máximo até o meio-dia.*

No terceiro atendimento, nas sequências que antecedem o excerto 3, o cliente conta sua história a um outro atendente, que o interrompe para solicitar o número de seu protocolo. Depois de informar o protocolo, o cliente procura saber se o agente que fala com ele no momento tem conhecimento de alguma providência tomada a partir das ligações anteriores.

A sequência 13 mostra a tentativa do cliente de ser colocado em contato com a agente que o atendeu na segunda ligação. Percebe-se que ele já se encontra em estado de grande irritação, particularmente quando afirma, ironicamente, que vai liberar os pacientes, fechar o laboratório e “ir pra praia, pronto!”

A essa veemente solicitação de adesão, novamente o atendente responde apagando-se da cena enunciativa pela

¹⁵ O profissional de *telemarketing* deve seguir um script previamente estabelecido, que visa a assegurar à empresa maior padronização e qualidade no atendimento. Na empresa em questão, o agente precisa, em primeiro lugar, citar o nome da empresa, identificar-se e em seguida saudar o cliente. A identificação aproxima o agente, fazendo com que o cliente se sintam bem recebido. Porém, de acordo com o *script*, no momento de encerrar a ligação, o agente não deve agradecer ao cliente em seu nome, mas em nome da empresa.

utilização de uma forma passiva sem agente explícito e da informação de um contato feito com “a equipe”, com “eles”, que, como toda não-pessoa, estão fora da situação de interlocução e, portanto, impossibilitados de troca verbal com o cliente.

Excerto 4

15 Cliente: (...) *eu não tô querendo tomar banho nem assistir televisão, é atender os pacientes. Tem como acionar alguém localmente ou não tem, ou vou cair no protocolo de novo e esperar (...)*

16 Agente: - (...) *vai ser dado preferência às ocorrências de perigo que pode gerar dano até morte de pessoas, as equipes dentro do possível vão estar fazendo todos os atendimentos, mas sem previsão.*

No excerto 4, o cliente mais uma vez ressalta a diferença de sua demanda em relação a situações que considera sem gravidade (*tomar banho, assistir televisão*). Sua irritação se evidencia, acompanhada de um certo desalento pela possibilidade de novamente “cair no protocolo e esperar.” A essa busca por uma escuta particularizada, mais uma vez, o atendente responde valendo-se da voz passiva com agente apagado (sequência 16) e invocando a ação das equipes, sem se colocar na figura de coparticipante (*tu*) da enunciação.

Excerto 5

17 Agente: - (...) *uma equipe tá fazendo as verificações na rede referente aos problemas que ocorreram (...)*

18 Cliente: - *É inútil, então, é como falar com uma máquina, mais ou menos isso?*

19 Agente: - *Não!!!! O senhor não está falando com uma máquina!*

20 Cliente: - *Então, me diz assim, me dá outra informação, que horas foi a primeira ligação quem foi o primeiro que ligou às 6 e 30 da manhã? Que horas foi o primeiro?*

(...)

21 Agente: - *Senhor, tem uma equipe fazendo a verificação da rede!*

22 Cliente: - *Mas meu problema não é rede, meu problema é localizado, é uma droga de um galho que bate nos fios, que por sinal eu vou dinamitar essa árvore hoje, azar que o Ibama me multa, mas vou arrancar ela com uma retroescavadeira hoje, tá! (...) tô nervoso me passa alguém de uma equipe aí, ou celular!!!*

(...)

23 Cliente: - *Mas então me passa o chefe que quero botar a boca em alguém (...)*

24 Agente: - *O senhor pode gerar uma reclamação diretamente na ouvidoria da empresa, tá, referente a isso (...)*

25 Cliente: - *Agora o seguinte, eu não vou ligar pra ouvidoria pra.... pois eu estou nervoso. Resumindo, eu sei que isso está sendo gravado e é bom que esteja, eu não quero cabeça de ninguém, mas quem é que foi que me atendeu no primeiro protocolo, pois tem que ser responsabilizado (...)*

26 Agente: (...) *Realmente nós não temos como lhe passar informações de colegas que lhe atenderam (...). Tudo o que você me disse foi colocado na ocorrência! E o número do protocolo é XXXX! (...) A empresa agradece a sua ligação, tenha um bom dia!!!!*

No excerto 5, depois de novamente relatar sua demanda e de tentar ver-se reconhecido na especificidade de seu drama, o cliente passa por nova situação de fracasso da inversibilidade, quando, na sequência 17, a agente se ausenta do lugar de *tu*, trazendo à cena a não-pessoa (uma equipe), que, como já dito, está ausente da interação. Nesse momento, o cliente parece entender a inutilidade de seu esforço de estabelecer diálogo com a teleoperadora (sequência 18), comparando-a a *uma máquina*. A agente reage a essa comparação de forma não-padronizada. O cliente se vale dessa pequena ruptura no *script* para tentar aproximação em tom de súplica (sequência 20). A sequência 21 mostra o fracasso dessa tentativa. Novamente a não-pessoa é invocada.

A irritação do cliente por não encontrar um parceiro na interlocução atinge, então, seu ápice, a ponto de ele verbalizá-la, quando afirma a necessidade de “botar a boca em alguém”, seja

da equipe, seja da chefia (final sequência 22 e sequência 23). A atendente, na sequência 24, frustra totalmente essa tentativa, trazendo agora à cena uma “entidade abstrata”, a ouvidoria.

O cliente recusa esse caminho, declara-se nervoso e, mesmo manifestando preocupação com o fato de vir a prejudicar alguém, faz uma tentativa de recuperar o nome do primeiro atendente, aquele que, em seu entender, deve ser responsabilizado por essa situação. Como resposta, a atendente retoma a forma protocolar das ligações para *call centers*, valendo-se de uma típica expressão de encerramento desse tipo de atendimento.

Considerações finais

O que se observa nesses excertos configura exatamente uma situação em que a inversibilidade fracassa, isto é, uma situação em que o quadro figurativo da enunciação se vê comprometido. O *eu-cliente* busca desesperadamente um *tu* e não o encontra. O *tu* frequentemente se ausenta / se desloca em interações via *telemarketing* e invoca um *ele* (a empresa, a equipe), que não está na interlocução, mas é quem, de fato, é responsável pela resolução do impasse. O padrão de atendimento, previamente estabelecido, não leva em conta o caráter de troca necessário à conversa. Desconhece o quadro figurativo da enunciação, ignora a singularidade dos interlocutores.¹⁶

Na cena enunciativa, os papéis de *eu* e de *tu* são inversíveis (Benveniste, PLG I). *Eu* e *tu* se asseguram mutuamente e por contraste de sua presença. Em sua interpretação da teoria benvenistiana, Dufour (2000) afirma que usar *eu* é reconhecer-se com direito à fala, ou seja, é dar-se um lugar no espaço simbólico, mas para isso é necessário que alguém se institua como *tu*. Se o outro falta ou se não dá crédito

¹⁶ Jung Lau e Ostermann (2005, p. 67), a partir de pesquisa de base etnográfica, com enfoque na Sociolinguística Interacional e na Análise da Conversa, destacam que o *script* de atendimento, “não leva em conta o caráter inerentemente interacional da conversa”, por ignorarem as contribuições dos clientes.

a meu dizer, minha fala se transforma em pura fonação desprovida de eficácia. O *eu* esvazia-se, de imediato, da substância que havia adquirido no ato.

Numa situação como a que foi analisada, ocorre uma distorção no processo de comunicação intersubjetiva. A situação é dramática para ambos. O cliente se sente um número de protocolo entre 500 outros, não é reconhecido na sua singularidade, não encontra um *tu* que efetivamente escute a especificidade de sua demanda, produzindo-se nele a sensação de abandono e impotência (ele não tem com quem brigar).

O agente fica num confronto entre a realidade da situação do cliente, sempre em busca de um olhar particular, e as prescrições da organização do trabalho, materializadas no *script* de atendimento, destinado a garantir à empresa “uma maior padronização do contato telefônico e a qualidade do atendimento” (JUNG LAU; OSTERMANN, 2005, p. 67). Desse modo, ele é jogado para uma posição não-natural, já que não lhe é dado pelo *script* ocupar a concha vazia do *eu*. Tendo que construir, em sua própria enunciação, um distanciamento do cliente, passa a se comportar como um autômato, o que é estranho à natureza humana. Não podendo constituir relação, permanece surdo ao apelo do outro, não construindo sua fala sobre o que o cliente diz.

Se falar é exercitar o direito de usar o *eu*, se boa parte de nossa vida passamos nessa brincadeira de trocar de lugar no espaço da fala, se é isso que garante o nosso arrimo, é bastante violento que se tenha que renunciar a ocupar a posição de *eu* para se instituir como porta-voz, espécie de “teste de ferro” da empresa (ele é quem ouve os improperios dos clientes)¹⁷.

O que trouxe aqui apenas dá uma ideia da riqueza de possibilidades da teoria de Benveniste para iluminar estudos da linguagem em diferentes contextos. A análise desse universo

¹⁷ Uma atividade de trabalho com tal configuração provavelmente seja promotora de adoecimento psíquico. Por outro lado, sabe-se, pela imprensa, de casos em que clientes ficam muito estressados, e, inclusive, passam mal nesses atendimentos.

específico - a atividade de trabalho em *telemarketing* - ilustra o que se pode fazer, como linguistas, para participar de interlocuções sobre problemas que nos afetam na contemporaneidade. Benveniste parece incentivar iniciativas desse tipo, quando afirma: “bem antes de servir para comunicar, a linguagem serve para *viver*” (PLG II, p. 222).

Referências

ABREU, G. C. R.; TEIXEIRA, M. *Já tá no sangue*: subjetividade na atividade de trabalho de operadores de uma indústria petrolífera do Rio Grande do Sul. *Revista L@el em (Dis-)curso*, v. 2, p. 61-76, 2010.

BENVENISTE, E. *Problemas de linguística geral I*. Campinas, SP: Pontes, 1988.

BENVENISTE, E. *Problemas de linguística geral II*. Campinas, SP: Pontes, 1989.

BOUQUET, S. De um pseudo-saussure aos textos saussurianos originais. *Letras & Letras*, v. 5, n. 1, p. 161-175, 2009.

DUFOUR, D.-R. *Os mistérios da trindade*. Rio de Janeiro: Companhia de Freud, 2000.

FLORES, V. N. *et. al. Enunciação e gramática*. São Paulo: Contexto, 2008.

FLORES, V. N. *et. al.* A enunciação e os níveis de análise linguística em dados de distúrbio de linguagem. *Organon*, n. 46, p. 177-190, 2009.

JUNG LAU; OSTERMANN, A. C. As interações no telemarketing ativo de cartões de crédito: da oferta velada à rejeição. *Alfa*, v. 49, n. 2, p. 65-88, 2005.

NORMAND, C. *Le sujet dans la langue. Langages 77*. Paris: Larousse, 1985.

NORMAND, C. Os termos da enunciação em Benveniste. In: OLIVEIRA, Sérgio *et al.* (Org.). *O falar da linguagem*. São Paulo: Lovise, 1996. p. 127-152.

NORMAND, C. *Saussure*. São Paulo: Estação Liberdade, 2009.

ONO, A. *La notion d'énonciation chez Émile Benveniste*. Limoges: Lambert-Lucas, 2007.

SCHMITT, A. G. *Efeitos da presença da subjetividade em situação de trabalho: um estudo em call center*. Trabalho de Conclusão do Curso de Letras. São Leopoldo: UNISINOS, 2008.

SCHWARZT, Y. *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: OCTARES, 2000.

SILVA, C. L. C. *A criança na linguagem: enunciação e aquisição*. Campinas: Pontes Editores, 2009.

SURREAUX, L. M. *Linguagem, sintoma e clínica em clínica de linguagem*. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

TEIXEIRA, M. Benveniste: um talvez *terceiro gesto*? *Letras de Hoje*, v. 39, n. 4, p. 107-120, 2004.

TEIXEIRA, M.; CABRAL, E. O. Linguística da enunciação e ergologia: um diálogo possível. *Educação Unisinos*, v. 13, n. 3, p. 236-245, 2009.

TEIXEIRA, M.; CABRAL, E. O. Linguagem, singularidade e atividade de trabalho. *Cadernos IHU Ideias*, Ano 8, n. 132. Instituto Humanitas: UNISINOS, 2010. p. 3-26.

Recebido em 30 de setembro de 2012
e aceito em 20 de novembro de 2012.

Title: “Language serves for living”: Benveniste’s contribution to analyses in the applied field

Abstract: In this text verbal exchanges between customer and agent in a receptive call center are analyzed. What Benveniste calls “figurative framework” is considered when examining the nature of communication which takes places every time interlocutors (teleoperator and customer) are in charge of language in this specific setting of enunciation. The corpus consists of five calls made by the same customer, though taken by five different agents. Based on this corpus, five excerpts were deployed in the analysis, one from each call, a total of 26 sequences that illustrate the nature of the interlocution between customer and agent in this enunciative situation. The analysis results show that the pattern of service which is established in call centers ignores the uniqueness of the interlocutors, since it doesn’t take into consideration the issue related to the exchange, which is required in a conversation. Therefore the figurative framework is undermined, leading to the failure of interaction.

Keywords: Figurative framework of enunciation. Call center. Subjectivity.