

6

Descrição, Análise de Dados e Interpretação dos Resultados

A Metafunção Ideacional está relacionada ao uso da linguagem para organizar, compreender e expressar o modo como um indivíduo percebe o mundo interno e externo. Assim, a descrição do sistema da Transitividade permite verificar os padrões de escolhas lexicogramaticais que, associadas ao Registro (Contexto de Situação) e ao Gênero (Contexto de Cultura) (cf. capítulo 3, seção 3.1) oferecem meios para interpretação do “como” da relação entre o texto e o contexto, possível de se depreender nos diversos usos da linguagem verbal.

A construção de significados está estreitamente ligada ao contexto — aspecto associado ao caráter funcional da linguagem — que, ao mesmo tempo em que contribui para “eleição” de certas escolhas em detrimento de outras, acaba sendo caracterizado por elas, o que permite, como indica Halliday (1994), a previsão do contexto a partir de um texto.

Fazer o levantamento dos processos nas cartas de reclamação e no atendimento ao cliente é um caminho para se depreenderem significados construídos via expressão verbal. Classificá-los como materiais, mentais e relacionais ou, ainda, verbais, comportamentais e existenciais implica também a apreensão da configuração semântica dos enunciados, o que remete à importância de se analisarem os participantes e as circunstâncias que emergem nas escolhas dos processos, pois compõem a construção dos objetos e fenômenos expressos por meio da linguagem.

A construção da realidade por meio da gramática está inserida em um contexto. Não se dá de forma isenta, ou seja, não é livre da estreita relação do homem com o ambiente no qual nasce, se desenvolve, absorvendo e construindo valores. Com base nesses pressupostos, a descrição e análise de dados que se segue busca responder às seguintes perguntas de pesquisa:

1. Como se caracteriza a Estrutura Genérica Potencial em cartas de reclamação e atendimento ao cliente, gêneros da oralidade e da escrita?

2. Como se dá o funcionamento do Sistema de Transitividade em cartas de reclamação e atendimento ao cliente?

3. Quais os processos mais frequentes nos elementos obrigatórios que compõem a Estrutura Genérica dos gêneros estudados?

4. Como se relacionam as escolhas lexicogramaticais de Transitividade com o contexto em que os gêneros foram produzidos?

6.1.

Cartas de Reclamação:

Descrever o contexto de situação em que as cartas de reclamação são produzidas, por meio do levantamento da Configuração Contextual, implica a utilização das variáveis Campo, Modo e Relações. É possível, assim, observar o que acontece, quem participa da interação e qual é o papel da língua na ocasião, analisando-se as informações que emergem.

6.2.

O Contexto de Situação

Campo

As características relacionadas à variável Campo (cf. seção 3.1) indicam que clientes de uma empresa de grande porte do ramo da construção civil, diante da constatação de danos materiais relacionados a vazamentos, rachaduras, empolamento de pintura de teto ou de parede, danificação de componentes tais como câmeras de segurança, portões, circuito interno de TV, infiltrações, descolamento de pastilhas de revestimento, entre outros, dirigem-se à construtora, manifestando-se acerca dos problemas. O Campo está relacionado às atividades sociais que participantes desenvolveram em conjunto em uma situação, mais especificamente um negócio que envolveu o investimento de alta soma de dinheiro em um bem imóvel. Caracteriza-se, assim, um contexto de natureza empresarial/institucional, direcionado para negócios imobiliários, regulado por normas internas e normas impessoais.

Relações

Participam desse contexto situacional a empresa construtora e o cliente. Qual é o status de ambos? Este é um membro da classe média alta, em geral um profissional liberal (médico, advogado, administrador, entre outros), na maior parte das vezes do sexo masculino, proprietário de um imóvel de valor elevado, adquirido em sua fase de construção e ocupado recentemente. Aquela é uma companhia cuja imagem no ramo é de solidez, com nome respeitado no mercado imobiliário em razão dos grandes empreendimentos que assumiu e realizou, caracterizados por elevado padrão de qualidade. Voltada para a construção de prédios e condomínios não apenas residenciais, mas também comerciais, normalmente edificadas nas chamadas zonas nobres das cidades, tendo em seu corpo funcional engenheiros qualificados, em atividades de representação, para além das de projetos e edificações. Caracteriza-se, desse modo, um tipo de relação comercial, de caráter temporário, entre pessoa física e pessoa jurídica, o que já determina a distância social e possível assimetria de relações entre clientes, que solicitam a resolução de problemas, e a empresa, que faz parte de um contexto institucional.

Modo

A língua é usada em sua modalidade escrita, por meio de cartas, o que consiste, aliás, em uma exigência da própria empresa reclamada. De acordo com Cerbino (2000), a instituição só atende as reclamações que chegam até ao Departamento de Atendimento ao Cliente quando são encaminhadas por escrito. As cartas são direcionadas mais especificamente ao Setor de Atendimento ao Cliente onde funcionários da área de Arquivologia são responsáveis por registrar as correspondências e direcioná-las ao Engenheiro responsável por avaliar os pedidos e encaminhar uma inspeção ao local, se for o caso. Assumem, portanto, importância singular, por simbolizarem, por meio da linguagem verbal, todo um conjunto de expectativas relativas ao que motivou a sua redação, pelo lado do cliente e, pelo lado da empresa, é o instrumento através do qual é dada a chance à

construtora de resolver o problema que lhe é encaminhado (Barlow e Moller, 1996, *apud* Cerbino, 2000).

As variáveis especificadas acima são de fundamental importância, como já se assinalou, para compreensão do Contexto de Situação e conseqüentemente para que o uso que está sendo feito da língua possa ser analisado tendo-se em vista a variação do Registro.

Os registros são configurações semânticas que também estão associadas ao contexto situacional e são determinadas como aponta Almeida (2001, p. 22) “pelos valores previamente atribuídos às variáveis situacionais Campo, Modo e Relações, as quais permitem que se analise a categoria de Registro”. Se significados são negociados em um contexto por participantes de ações, aquilo de que estão participando, os papéis que desempenham, seus propósitos e objetivos vão influenciar a estruturação do texto, fornecendo pistas significativas para as escolhas lexicogramaticais feitas, por exemplo, para a configuração do Sistema da Transitividade.

6.2.1. A Estrutura Genérica Potencial

Apresentadas as variáveis de registro (Contexto Situacional), por meio da explicitação da sua Configuração Contextual, que se apoia nas características das variáveis mencionadas, cabe agora, por meio do levantamento dos elementos obrigatórios, opcionais e recorrentes apontar a Estrutura Genérica Potencial (EGP) das cartas.

Quais elementos presentes no texto (verbal ou não) ou que tipo de organização ele apresenta que nos permitem identificar, por exemplo, a carta, primeiro como gênero carta e não relatório, e segundo como uma carta que não é de apresentação para vaga em um emprego ou para ingresso em um programa de pós-graduação de uma universidade ou mesmo uma carta de venda de produtos ou serviços?

Como uma forma específica de interação, há, no evento linguístico em questão, elementos da ordem da escolha lexicogramatical e do Registro que o configuram como carta de reclamação. Dessa forma, a apreensão dos

denominados elementos obrigatórios, que devem sempre ocorrer para caracterizar um gênero, dos opcionais, que, como indica o nome, podem ou não compor um texto em particular e dos recorrentes, ou seja, aqueles que podem ocorrer repetidas vezes em um texto, conforme aponta a Teoria de Registro e Gênero contribuem para se verificar a sua EGP.

Por meio da análise de 126 cartas, foi possível se depreenderem as seguintes etapas no gênero: uma inicial, outra, intermediária e uma etapa final.

Na etapa inicial, após elementos tais como data, endereço da empresa, atenção e saudação — muitos desses comuns ao gênero carta em geral —, há uma abertura na qual o emissor da carta faz a solicitação, geralmente de um serviço, estabelecendo a razão que o levou a escrever ao discorrer sobre o problema que originou a solicitação. Nessa etapa, menciona (ou não) tratar-se de reiteração de pedido.

Na denominada etapa intermediária, apresentam-se elementos tais como: descrição do problema, consequência do problema, previsões de possíveis consequências; menciona-se o valor positivo da empresa, tecem-se considerações acerca do aborrecimento que o problema provoca, faz-se ameaça. Importa assinalar que, desses elementos concentrados na etapa intermediária, apenas a descrição do problema está presente em todas as cartas, já que os demais podem ocorrer ou não, como indicam os percentuais que serão exibidos a seguir (cf. tabela 1).

Na etapa final, quando se dá o desfecho, pode ocorrer um agradecimento, demonstrar-se a certeza de atendimento ao pedido ou se deixar evidente que se aguardam as providências. Essas manifestações foram categorizadas como “busca de adesão”, já que, por meio delas, o emissor manifesta-se positivamente em relação ao que espera que a empresa faça mediante sua solicitação.

Chegou-se a esses elementos a partir de levantamento manual em que, na análise de cada carta, ao se verificar a presença do elemento, assinalava-se sua ocorrência, contabilizando-a. Esse levantamento permitiu que fossem calculados os percentuais relativos à frequência com que os elementos ocorriam nas cartas. A tabela 1 explicita, em termos quantitativos, o percentual de ocorrência de acordo com a etapa em que o elemento ocorreu.

Etapa	Elemento	Percentual
Inicial	Solicitação	97,61%
	Reiteração	48,41%
Intermediária	Descrição do Problema	100%
	Reclamação	36,50%
	Outros Problemas	15,07%
	Consequência	10,31%
	Ameaça	9,52%
	Previsão de Consequência	7,93%
	Menção ao Valor Positivo da Empresa	6,34%
Final	Busca de Adesão	64,29%

Tabela 1-Percentual dos elementos da EGP por etapas

Na etapa inicial, como evidenciam os percentuais, é alta a ocorrência do elemento “Solicitação”, o que parece apontar o objetivo primário da ação. Por meio da correspondência, o cliente pretende, a priori, solicitar da empresa o atendimento de suas necessidades relativamente ao problema que surgiu no imóvel. Em 48,41% das cartas, essas solicitações foram reiteradas, o que aponta para um reforço no pedido ou mesmo uma reincidência, por não ser a primeira vez que o cliente se dirigia à empresa.

Os percentuais da etapa intermediária mostram que “Descrição do problema”, ocorrendo em 100% do *corpus*, se constitui no núcleo da carta de reclamação, cujo objetivo é a solução dos problemas que se manifestaram nas unidades habitacionais adquiridas ou ainda em partes comuns do condomínio. A força da ação que se realiza (busca de solução de problemas) é intensificada pela menção que em 15,07% dos textos se faz a “Outros Problemas”. Somados os percentuais dos elementos “Consequência” (10,31%) e “Previsão de

Consequência” (7,93%), chega-se a um total de 18,24% de ações que não dizem respeito a uma postura ofensiva, ou de denúncia de um estado de espírito de aborrecimento pelos danos, mas, sim, de preocupação com o que pode advir deles não apenas para si mesmo como para outros, o que faz com que o cliente dê ênfase mais à solicitação, à busca de soluções e menos a um tom ofensivo ou de lamentação, atitudes que poderiam ser esperadas em situações semelhantes. Mesmo o percentual relativo ao elemento “Ameaça” (9,52%) parece baixo, o que corrobora o objetivo do gênero. Por fim, os 36,50% referentes ao elemento “Reclamação” indicam que não se reclama apenas por reclamar, mas, sim, para se buscar solução para o problema reclamado.

Na etapa final, o elemento “Busca de Adesão” parece atuar como estratégia argumentativa para que a “Solicitação”, reforçada pela “Descrição do Problema”, seja atendida. Por meio desse elemento, o cliente parece não pretender deixar margem para que o problema não seja, de fato, solucionado.

Tomando como base para classificação em elementos obrigatórios e opcionais o índice percentual de ocorrência nas cartas alto (acima de 95%) e médio (abaixo de 95%), propõe-se a seguinte divisão:

- a) Obrigatórios: Solicitação e Descrição do Problema;
- b) Opcionais: Busca de Adesão, Reiteração, Reclamação, Outros Problemas, Consequência, Ameaça, Previsão de Consequência, Menção ao Valor Positivo da Empresa.

Elementos Obrigatórios

Observem-se, a título de exemplificação, as seguintes passagens das cartas.

Solicitação e Descrição do Problema

Exemplos: Elemento Solicitação

a) “Ratificando entendimentos telefônicos mantidos com V.Sas. em 22/06/94, solicito que seja providenciado o reparo necessário em uma colméia do teto da varanda que está apresentando empeno.” (CAREC4)

b) “Na qualidade de proprietário do imóvel em referência, venho por meio desta, mais uma vez solicitar reparos urgentes em meu apartamento, ocasionados por vazamentos na “tubulação” do apartamento 1.601, no meu banheiro social.” (CAREC5)

c) “Na qualidade de adquirente da unidade n. 510 da ed, situada na end, em Vila Isabel, no rio de Janeiro, venho solicitar a atuação de V V.S.S. como segue: (CAREC27)

Nos excertos de cartas transcritos, há solicitação de reparos e de atuação. Ao se solicitar algo ou pedir atuação em algo, faz-se referência ao que está acontecendo (empeno, vazamento), ou seja, ao problema, cuja descrição ocorre na etapa intermediária em 100% das cartas, o que o caracteriza também como elemento obrigatório. Esse elemento é o núcleo da carta, que objetiva a solução do problema.

Exemplo: Elemento Descrição do Problema

d) “Fui atendido algumas vezes, inclusive executaram reparos no piso do banheiro do apto 1304, sob a alegação que seria daquela unidade a origem do problema. Contudo, nada ficou resolvido, ou seja, o vazamento continua e cada vez aumenta mais, o teto de gesso está furado e o gotejamento é constante. Agora o teto das varandas também estão com vazamento quando lavam o apto 1304.” (CAREC2)

e) “Foi constatado que o ralo do W.C. da sala citada está entupido e solicitamos que V.V.S.S. providenciem o desentupimento.” (CAREC27)

Elementos Opcionais

Nas cartas analisadas, foram identificados os seguintes elementos opcionais: Busca de Adesão, Reiteração, Reclamação, Outros Problemas, Consequência, Ameaça, Previsão de Consequência, Menção ao Valor Positivo da Empresa.

Busca de Adesão

Para evidenciar elemento opcional “busca de adesão” com percentual total de 64,29% de ocorrência nas cartas, seguem-se os seguintes trechos:

Exemplo: Elemento Busca de Adesão

- f) “Agradeço desde já suas providências” (CAREC57)
- g) “Contando com vossa máxima presteza neste mister,” (grifo do emissor) (CAREC008)
- h) “No aguardo das providencias,” (CAREC15)

No exemplo da letra “f”, o agradecimento antecipado funciona como estratégia de argumentação, o que mobiliza, em geral, o destinatário dessa informação a se sentir convidado a realizar a solicitação. Cabe evidenciar ainda que, no exemplo da letra “g”, acima, o negrito e sublinhado foram feitos pelo emissor da carta, o que orienta para o sentido de buscar adesão à sua causa.

A etapa final, que tem como propósito a busca de adesão, pode compreender um agradecimento, a certeza de resolução de atendimento da solicitação ou o aguardo de providências, o que leva ao entendimento de se tratar de formas por meio das quais o cliente procura persuadir empresa, de maneira polida, para que ela atenda a sua solicitação, buscando, assim, a adesão para a sua causa. É possível que o que aqui se categorizou como “busca de adesão” seja uma forma de sobreposição à função “reclamação”, de modo a atenuá-la. A reclamação existe, porém, ocorre de forma sutil, ora por meio da busca de adesão, ora por meio da ameaça (cf. nesta seção “Ameaça”).

Reiteração

De forma recorrente, as cartas fazem referência ao fato de a solicitação estar sendo feita, há algum tempo, sem sucesso. Em 48,41% observou-se, por meio dos elementos em destaque nos exemplos abaixo a “Reiteração”, o que levou à sua classificação como elemento opcional na EGP das cartas de reclamação que se analisou.

Exemplo: Elemento Reiteração

i) “**Há dois anos** venho me correspondendo com o Depto. Técnico de Manutenção com o intuito de sanarem um problema de vazamento no teto do banheiro Social do meu apartamento.” (CAREC002)

j) “Conforme **já coloquei em carta anterior** [...] sem qualquer sucesso, **reiterar uma vez mais** medidas urgentes...”

Reclamação

Do total de cartas analisadas, 36,50% fazem referência a um estado de insatisfação ou de aborrecimento em relação ao que acontece de forma explícita, isto é, faz-se a “Reclamação” propriamente dita, como pode ser observado nos exemplos abaixo:

Exemplo: Elemento Reclamação

l) “Fazem com que fiquemos totalmente decepcionados com a qualidade do empreendimento que compramos. Certamente não estamos pagando o preço justo pelo imóvel que adquirimos. Para completar a vasta lista de problemas ainda temos o comprometimento da saúde de nosso filho que está constantemente com problemas respiratórios em função de inúmeras obras executadas no apartamento e prédio” (CAREC123)

m) “Diante da triste experiência vivida com a compra de nosso primeiro apartamento, decidimos colocá-lo a venda desde janeiro do corrente ano, mas devido ao estado lastimável em que se encontra o referido empreendimento, não foi possível encontrar compradores nesses seis meses em que o imóvel foi anunciado por vários corretores locais.” (CAREC125)

Outros Problemas

Na análise, observou-se que em uma mesma carta, além de se referir ao problema central, ou seja, aquele que motivou a redação do texto, o cliente aproveitava a oportunidade para relatar outra circunstância que também implicava atenção por parte da construtora. Dessa forma, em 15,07% das correspondências foi identificado o que se categorizou como “Outros Problemas”. Como o foco das cartas está nos problemas, esse elemento acaba sendo o mais recorrente após “Reclamação”.

Exemplo: Elemento “Outros Problemas”

- r) “Aproveitando a oportunidade reitero solicitação para reparos na trinca da banheira e a substituição da fechadura da porta de interligação entre a sala e a varanda.” (CAREC04)
- s) “Retorno, na oportunidade, para registrar que além dos assuntos tratados na citada correspondência, ou seja, vazamentos no banheiro e varanda da suite 01, passaram a ocorrer vazamentos nas outras duas varandas, também provenientes do apartamento 1502.”

Consequência do Problema e Previsão de Consequência

Na etapa intermediária, além da “Descrição do Problema” (elemento obrigatório), o que ocorre em 10,31% das cartas analisadas é a menção às “Consequências” do “Problema”. Em 7,93%, há a “Previsão de Consequência”. Os trechos dos itens n) e o) mostram, respectivamente, esses elementos.

Exemplo: Consequência e Elemento Previsão de Consequência

- n) “Solicitamos providenciar reparos com urgência no ralo da cobertura, **pois continua existindo uma goteira no quarto da suíte o que esta ocasionando prejuízo, pois está danificando um armário duplex existente no local.**” (CAREC32)
- o) “Dessa forma, peço encarecidamente, uma vez mais, visto que o referido vazamento já está afetando o alisar da porta do banheiro e o fundo do armário embutido que encosta em parede atingida pelo vazamento em questão, **podendo causar sérios estragos não só em meu apartamento, mas também em apartamentos vizinhos**, que V.Sa. ou os responsáveis pela empresa, tomem mais urgentes providências para sanar esse problema que atinge o meu apartamento.”
(CAREC112)

Ameaça

Outro elemento opcional apreendido por meio do levantamento feito, o que se categorizou como “Ameaça” está presente em 9,52% dos textos analisados. Trata-se de uma de atitude de intimidação para com a empresa no sentido de que o cliente se refere a possíveis consequências que o estabelecimento pode sofrer caso não atenda ao que ele solicita, ou mesmo de fazer valer seus direitos que buscará junto aos órgãos competentes, conduzindo via justiça a ação. Observe-se o elemento “Ameaça” nos próximos exemplos:

Exemplo: Elemento Ameaça

- t) “Queremos ainda colocar que esta é uma tentativa de negociação amigável, sendo que, não havendo acordo entre as partes, tentaremos uma solução na esfera judicial.” (CAREC125)
- u) “Portanto estou pensando em colocar meu apartamento a disposição da imprensa para tornar público estas irregularidades.” (CAREC107)
- v) “Venho, pela presente, comunicar o seguinte fato e solicitar medidas urgentes para evitar ocorrências de maiores gravidades e que podem acarretar sérios problemas de responsabilidade civil e criminal para os responsáveis por essa construtora.” (CAREC115)

Valor positivo da Empresa

Paralelamente à manifestação de descontentamento, encontram-se em apenas 6,34% das cartas expressões de elogios à empresa e reconhecimento de seu valor:

Exemplo: Elemento Menção ao Valor Positivo da Empresa

- p) “Levando em conta o conceito da C, resolvi escrever mais uma vez solicitando providências imediatas, na certeza que V.Sas. darão uma solução definitiva para o problema.” (CAREC2)
- q) “Tomamos a liberdade de dirigirmo-nos a V.Sa., face o longo relacionamento e fidelidade que temos mantido com esta conceituada Empresa, pois todas as residências que temos e tivemos nesta cidade foram construídas por esta construtora cujo padrão de qualidade nunca deixamos de difundir, porque sempre tivemos razões de sobra para este procedimento, desde quando adquirimos a unidade 1201 do edifício K , a unidade 1201 do edifício Y e por último a unidade em referência e que pela primeira e única vez estamos tendo problemas na unidade e no atendimento.” (CAREC131)

O levantamento dos dados sugere, em termos de probabilidade de ocorrência, que o elemento “Descrição do Problema” deve ocorrer em todas elas seguido muito de perto pelo elemento “Solicitação”, uma vez que o objetivo primário da carta, pelo que se pôde observar por meio do levantamento feito nesta análise, é solicitar que um tipo de ação seja realizada para solução de um problema. Resumindo as etapas e os elementos observados em sua constituição, tem-se a Estrutura Genérica Potencial (EGP) do gênero carta de reclamação, esquematizada da seguinte forma:

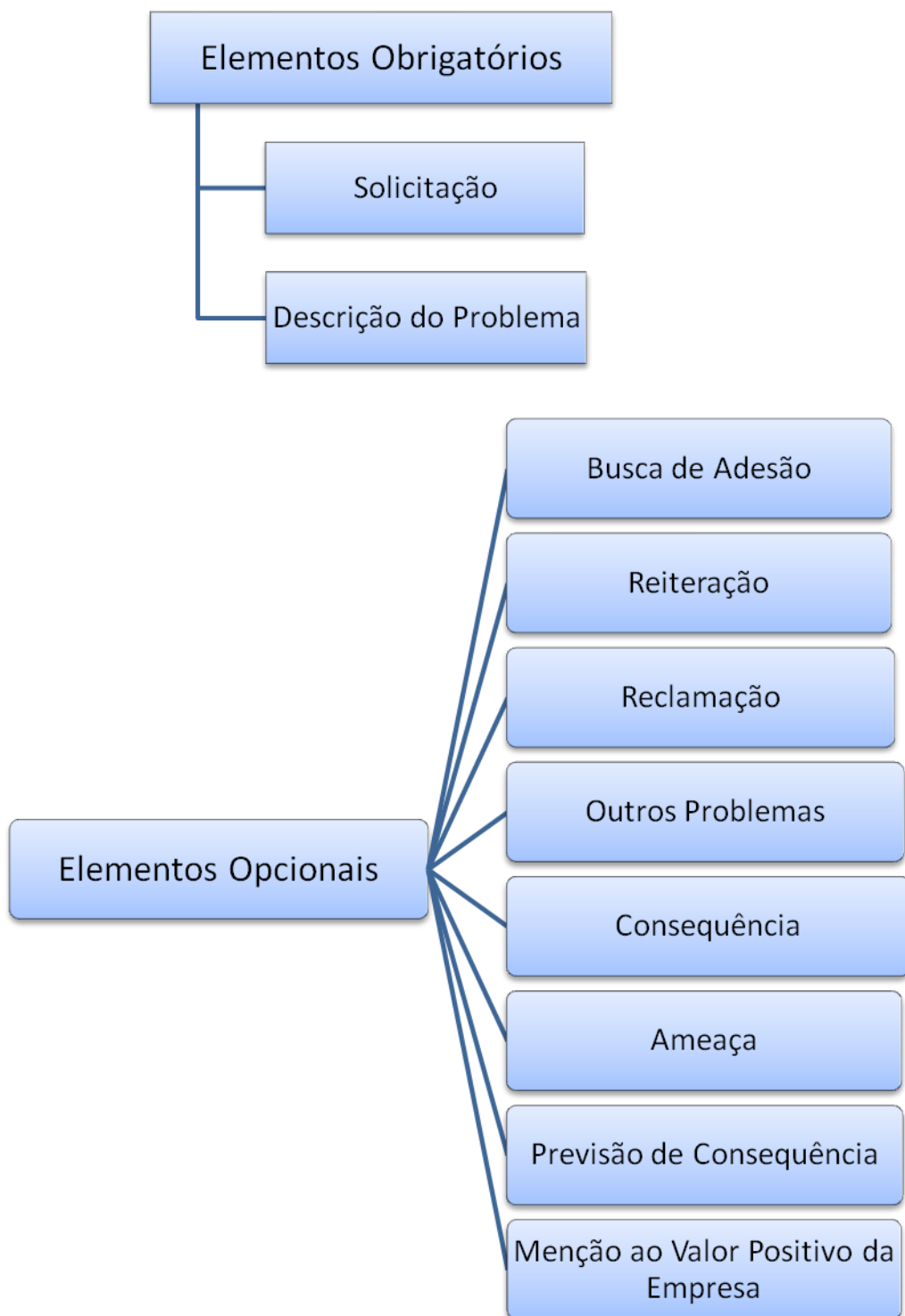


Figura 5 - Relação de elementos obrigatórios e opcionais na EGP das cartas

6.3

O Sistema de Transitividade das cartas de reclamação

Em Gouveia (2009), pode-se ler que “o Campo, enquanto variável relativa à codificação da experiência, àquilo de que se fala, ao assunto do texto, determina de modo acentuado os significados ideacionais que são expressos”, daí sua relação com a Metafunção Ideacional. Uma vez especificada a variável Campo, a descrição da lexicogramática contribui para apreensão dos sentidos construídos por meio das escolhas que foram feitas no sistema de Transitividade.

Processos, participantes e circunstâncias são o modo de se manifestar linguisticamente a experiência de mundo interno e externo, em termos de sua construção. Como tal construção se deu nas cartas analisadas? Quais foram os processos, participantes e circunstâncias escolhidos pelos clientes, dentro de um leque de possibilidades disponível na língua, para comunicar suas reclamações, criando significados?

Como se pode observar a partir da figura 6, na primeira coluna da esquerda, exibe-se o número de vezes que a palavra ocorre; na coluna do meio, mostra-se o percentual do item em relação ao total de palavras do *corpus*; e, na terceira coluna, cada palavra presente no *corpus*. No caso do verbo *solicitar*, por exemplo, computaram-se 107 ocorrências quando consideradas todas as flexões sob as quais a categoria se apresenta nas cartas.

Co	Pct	Word
5	0.022	solicitado
3	0.013	solicitados
16	0.073	solicitamos
12	0.055	solicitando
39	0.178	solicitar
13	0.059	solicitação
10	0.045	solicitações
5	0.022	solicitei
27	0.123	solicito
8	0.036	solta
11	0.050	soltando
4	0.018	solto
7	0.032	solucionado
10	0.045	solucionar
36	0.165	solução
7	0.032	somente
3	0.013	sou
84	0.385	sr
6	0.027	sra
10	0.045	srs
68	0.311	sua
22	0.100	suas
3	0.013	subscrevemo-nos

Figura 6 - Ferramenta *Word List* do MonoConc Pro – lista de frequência em ordem alfabética

6.3.1 Classificação dos processos

No gráfico 4, baseado nos dados da lista de frequência, pode-se observar, a título de exemplificação, a incidência de alguns verbos que expressam processo verbal, cuja frequência é mais expressiva. *Solicitar*, como já se afirmou, apresentou 107 ocorrências e *pedir* 33. Convém esclarecer que esses totais dizem respeito à contabilização das flexões e não apenas a da forma no infinitivo.

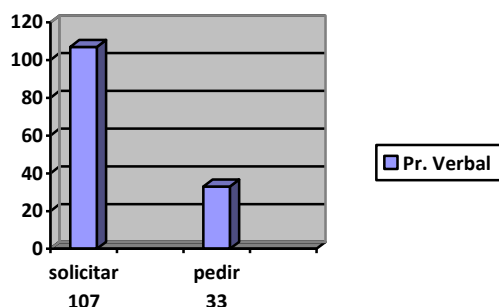


Gráfico 4 - Verbos de Processo Verbal com expressiva frequência

Verbos associados à expressão dos Processos Relacionais mostraram frequência considerável: 81 ocorrências para *é*, 30 para *estão*, 16 para *tem* e 10 para *continua*, por exemplo, ao longo do *corpus*.

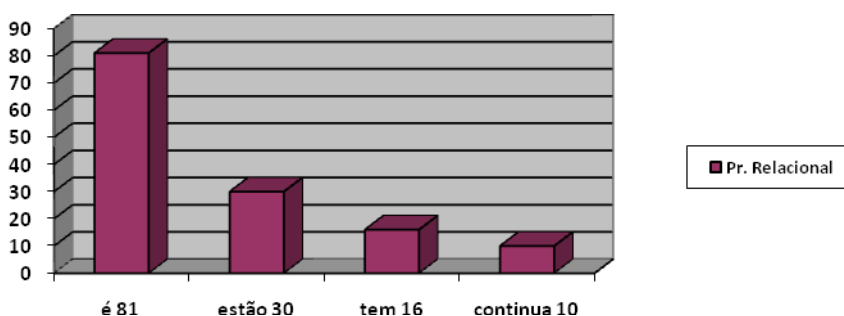


Gráfico 5 - Verbos de Processo Relacional com expressiva frequência

O processo existencial com verbos do tipo *existir* (12) e *haver* (57), de expressiva ocorrência, distribuem-se entre o elemento obrigatório “Solicitação”, visto que ocorrem circunstâncias de tempo tais como “Há mais de 90 dias...” (CAREC71), “Há exatamente 6 (seis) meses” (CAREC81), e entre o elemento obrigatório “Descrição do Problema”: “Há vazamento em uma das linhas” (CAREC48), “continua existindo uma goteira no quarto da suíte” (CAREC32).

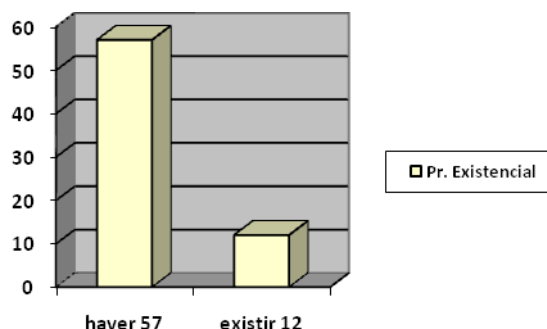


Gráfico 6 - Verbos de Processo Existencial com expressiva frequência

Tomou-se como parâmetro para se considerar se a frequência era ou não expressiva a comparação com os demais verbos relacionados a outros processos. A *wordlist* evidencia, por exemplo, 3 vezes o verbo *pensar*, 5 vezes o verbo *imaginar*, 11 vezes o verbo *gostar e saber* e o verbo *ver*, 11 vezes, todos indicativos de Processo Mental. Processo Verbal tem como representantes no *corpus* os verbos *solicitar, pedir, dizer, comunicar, e falar* os quais, respectivamente, computam 107, 33, 8, 7 e 5 ocorrências. Nenhum Processo Comportamental foi observado.

Abaixo são exibidos alguns exemplos do co-texto de ocorrência dos verbos pouco frequentes por meio de seleção feita no *Concordancer*.

Verbos – Processo mental	saber, ver, gostar, imaginar, pensar
<p>... não [[sei]] até hoje qual sua função na empresa, ...(CAREC108)</p> <p>... Caso isso não ocorra não [[vejo]] outra solução a não ser buscar os canais ... (CAREC2)</p> <p>... Sendo assim, e por estarmos em prejuízo [[gostaríamos]] de que o reparo seja feito (CAREC10)</p> <p>... O prédio está todo torto, [[imagino]] as fundações. (CAREC108)</p> <p>... construindo um grande Centro comercial, [[pensando]] em construir um outro Centro Comercial, ... (CAREC107)</p>	

Verbos – Processo verbal	dizer, comunicar, falar
<p>O Bombeiro Hidráulico que o Sr. [[disse]] que viria para fazer uma vistoria a fim ... (CAREC108)</p> <p>... banheiro há muitos meses atrás, quando [[comunicamos]] pela primeira vez ao construtor e assim ... (CAREC116)</p> <p>... [[Falei]] na mesma época com o Sr. Y, que não sei ... (CARC108)</p>	

6.3.2.

Relação entre os processos e os elementos da EGP

Por serem os processos verbais, relacionais e existenciais os mais recorrentes no *corpus*, conforme apontaram os gráficos, optou-se por analisar, nos elementos obrigatórios e opcionais mais expressivos em termos quantitativos, algumas orações que os têm como núcleo a fim de apreender os participantes e as circunstâncias em que estão envolvidos, para apreensão do tipo de significado criado com tais escolhas. Interessa aos propósitos desta análise fazer o levantamento do modo como clientes, empresa e problemas são representados. São Dizentes? São Verbiagens, são Identificadores? São Identificados?

A ferramenta *Concordancer* foi útil na identificação do co-texto de ocorrência do verbo, auxiliando não apenas no levantamento dos participantes e das circunstâncias envolvidos nos processos como também na percepção da semântica do verbo. Tendo em vista a possibilidade de diferentes significados, somente a análise das escolhas no co-texto e no contexto pode dirimir possíveis duplicidades de sentido, orientando para a melhor categorização dos processos.

No levantamento da EGP, observou-se que determinados verbos ocorriam com mais frequência ora em uma ora em outra etapa das cartas. Assim, a descrição do sistema da Transitividade tomou como base essa incidência nas etapas.

Processos no elemento “Solicitação”

No elemento obrigatório “Solicitação”, estão presentes os verbos *solicitar*, *pedir*, *informar*, *reiterar*, *comunicar*, dentre outros. Desses, o mais expressivo, como já indicou o gráfico 4, é *solicitar*, escolhido, neste trabalho, portanto, para apreensão dos participantes e das circunstâncias, quando estas ocorrem.

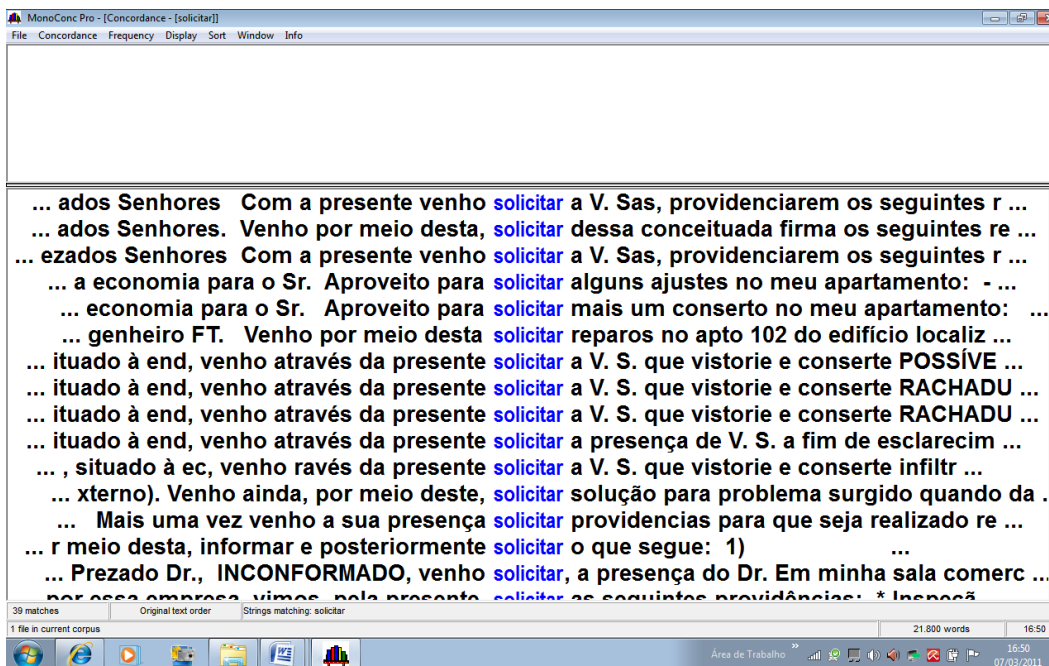


Figura 7- verbo *solicitar* no co-texto de ocorrência

Ilustrando a distribuição em forma de gráfico, pode-se depreender a seguinte organização:

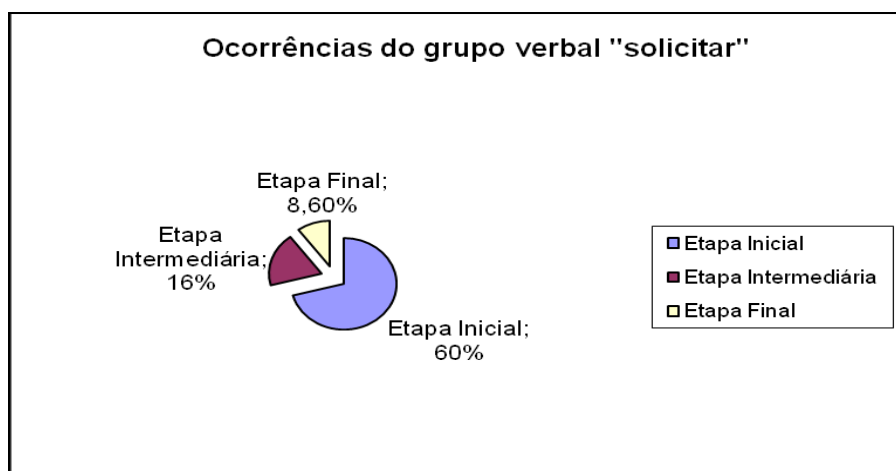


Gráfico 7 - Distribuição do verbo *Solicitar* nas etapas do gênero

Ao se analisarem as cartas, em busca da identificação da EGP, já se observara que esse verbo coincidia com o elemento obrigatório *Solicitação*, na etapa inicial, ainda que ocorresse também nas etapas intermediária e final.

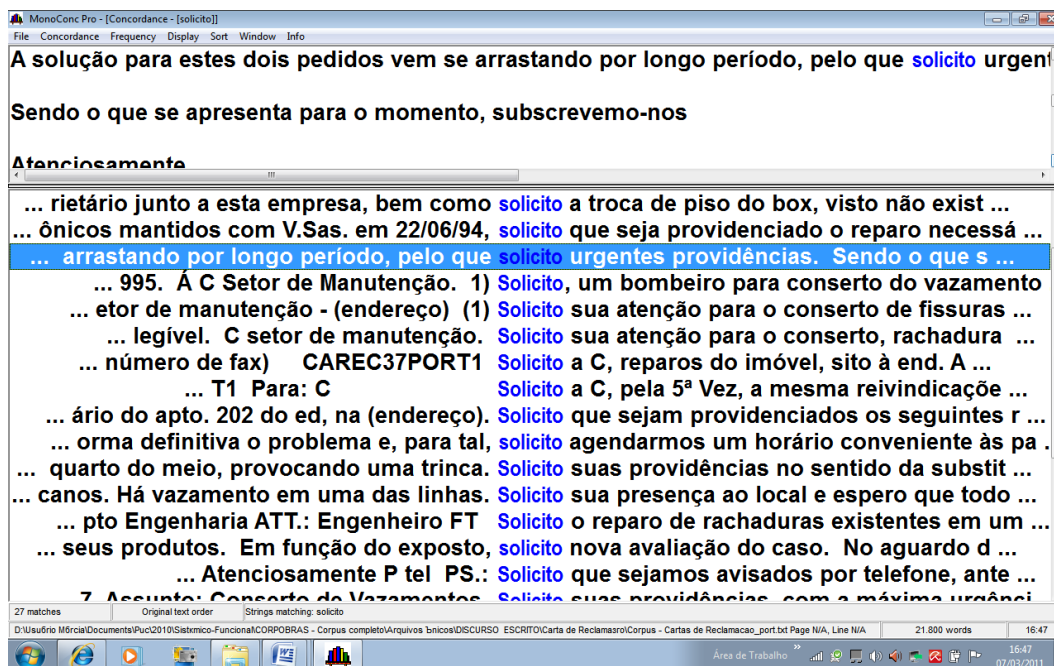


Figura 8 - As linhas de concordância nas quais se localizam o verbo *solicitar*

A possibilidade de recuperar o co-texto no qual a palavra pesquisada ocorre indicou que, em 60% dos casos, a solicitação é feita na etapa inicial, sendo que também ocorre com alguma frequência, 16%, na etapa intermediária e, com frequência menor, na etapa final. A recuperação do co-texto é evidenciada na figura 8, na parte superior da janela em que o verbo *solicitar*, cuja linha na qual ocorre está selecionada em azul, foi empregado, por exemplo, na etapa final.

O sistema, na etapa inicial, modela a experiência do cliente em processos, participantes e circunstâncias geradas a partir de orações como as que são mostradas na sequência. Os protagonistas são o próprio cliente, a empresa, os problemas que o levaram à ação e elementos que venham a contribuir para a solução.

Processos no elemento “Solicitação”

1. “...solicito um bombeiro para conserto do vazamento...” (CAREC33)

(Eu)	Solicito	um bombeiro	para conserto do vazamento
Dizente	Processo Verbal	Verbiagem	Circunstância

Observe-se que em português a referência à pessoa do discurso está presente na desinência número pessoal do verbo. Nesse caso, mesmo que o Dizente não esteja explícito em forma de pronome pessoal do caso reto na oração, é possível depreendê-lo pela desinência do verbo.

2. “Solicito sua atenção para o conserto de fissuras...” (CAREC34)

(Eu)	solicito	sua atenção	para o conserto de fissuras
Dizente	Processo Verbal	Verbiagem	Circunstância de Finalidade

Na etapa final, o processo verbal “*Solicitar*” também está presente no elemento “Busca de Adesão”:

3. “...Em função do exposto, solicito nova avaliação do caso. (CAREC60)

Em função do exposto	(eu)	solicito	nova avaliação do caso
Circunstância de causa	Dizente	Processo Verbal	Verbiagem

4. “...venho por meio desta, mais uma vez solicitar reparos urgentes em meu apartamento...” (CAREC5)

venho	por meio desta	mais uma vez	solicitar	reparos urgentes	Em meu apartamento
	Circunstância de meio	Circunstância de tempo	Processo Verbal	Verbiagem	Circunstância de lugar

5. “Solicitamos, por gentileza, a presença em nosso edifício, da Assessoria Técnica da vossa empresa...” (CAREC8)

Solicitamos	por gentileza	a presença da Assessoria Técnica de vossa empresa	em nosso edifício
Processo Verbal	Circunstância de modo	Verbiagem	Circunstância de lugar

6. “...pedimos, Maria Inês e eu, prioridade absoluta para a pintura do quarto com infiltração.” (CAREC16)

pedimos	Maria Inês e eu	prioridade absoluta
Processo Verbal	Dizente	Verbiagem

Parece claro que, no elemento obrigatório “Solicitação”, há uma alta frequência do processo verbal realizado pelo verbo *solicitar*. O cliente, que solicita, é o Dizente e aquilo que é solicitado, vistoria, reparos, atenção, é a Verbiagem. As circunstâncias do conjunto descrito variaram entre finalidade, lugar, modo, causa, meio.

Processos no elemento “Descrição do Problema”

A constatação do elemento “Descrição do Problema” como obrigatório leva também à observação de sua constituição no Sistema de Transitividade. Os protagonistas dos problemas, de um modo geral, são os vazamentos, os tetos, as pias, os circuitos de TV, a pintura, o reboco, as pastilhas, as infiltrações ou ainda os serviços e reparos que são feitos para sua solução. Os processos relacionais ajudam a identificar as entidades envolvidas nos problemas, as quais são caracterizadas ou classificadas, o que evidencia a modelagem que é dada a elas (ou como são representados).

Pode-se afirmar, portanto, que, ao lado dos verbais, predominantes no elemento “Solicitação”, os processos relacionais têm igualmente um elevado índice de ocorrência no *corpus*. A descrição de seu uso com os participantes é feita a seguir:

7. “uma das janelas tinha uma diferença de 2cm” (CAREC84)

Uma das janelas	tinha	uma diferença de 2cm
Possuidor	Processo Relacional Possessivo Atributivo	Possuído

8. “... o teto de gesso está furado e o gotejamento é constante.”

o teto de gesso	está	furado
Portador	Processo Relacional Intensivo Atributivo	Atributo

o gotejamento	é	constante
Portador	Processo Relacional Intensivo Atributivo	Atributo

9. “...a porta de serviço continua encolhida.” (CAREC108)

a porta de serviço	continua	encolhida
Portador	Processo Relacional Intensivo Atributivo	Atributo

10. “O teto de gesso da cozinha tem um buraco.” (CAREC53)

O teto de gesso da cozinha	tem	um buraco
Possuidor	Processo Relacional Possessivo Atributivo	Possuído

11. “... e a pintura do teto ficou com manchas”(CAREC89)

a pintura do teto	ficou	com manchas
Portador	Processo Relacional Circunstancial Atributivo	Atributo

12. “... o cheiro dos 2 banheiros ficou insuportável. (CAREC24)

o cheiro dos 2 banheiros	ficou	insuportável
Portador	Processo Relacional Intensivo Atributivo	Atributo

Por outro lado, esses mesmos protagonistas (os problemas) assumem, em outros momentos, o papel de Ator ou de Meta também no elemento obrigatório

“Descrição do Problema”. Isto acontece quando são escolhidos os processos materiais, também bastante utilizados nesse elemento na EGP.

13. “... uma água escorre direto sobre a superfície do meu espelho” (CAREC49)

uma água	escorre	sobre a superfície do meu espelho
Ator	Processo Material	Circunstância de lugar

14. “...o atual vazamento danificou o piso de granito” (CAREC50)

o atual vazamento	danificou	o piso de granito
Ator	Processo Material	Meta

15. “a instalação hidráulica produz barulho”(CAREC77)

a instalação hidráulica	produz	barulho
Ator	Processo Material criativo	Meta

Ainda no elemento obrigatório “Descrição do Problema” é possível se verificarem significados existenciais, como pode ser exemplificado por meio de:

16. “Houve empolamento no teto” (CAREC44)

Houve	Empolamento	No teto
Processo Existencial	Existente	Circunstância de lugar

17. “continua existindo uma goteira no quarto da suíte” (CAREC32)

continua existindo	uma goteira	no quarto da suíte
Processo existencial	Existente	Circunstância de lugar

18. “... em toda estrutura como a de um prédio existe movimentação...” (CAREC60)

em toda estrutura como a de um prédio	existe	movimentação
Circunstância	Processo Existencial	Existente

19. “...havia e há uma infiltração na parede” (CAREC86)

havia e há	uma infiltração	na parede
Processo Existencial	Existente	Circunstância de lugar

Processos no elemento “Reclamação”

No elemento opcional “Reclamação”, que está presente na etapa intermediária, observa-se uma diversificação maior de processos, embora em termos quantitativos continuem prevalecendo os verbais e os relacionais. A co-ocorrência de processos mentais nesse elemento parece indicar que é o momento da reclamação aquele em que se constrói um significado mais pessoal ou interpessoal, deixando transparecer a apreciação do que acontece, evidenciando-se crenças, desejos e valores que estão sendo negociados, já que tais processos estão relacionados ao sentir. As poucas vezes em que ocorrem processos mentais nas cartas, tal ocorrência se concentra nos textos em que o significado de queixa ou manifestação de descontentamento é mais evidente. A título de ilustração, seguem-se algumas orações localizadas na “reclamação” com a respectiva descrição dos elementos da Transitividade:

20. “...ninguém sabia que a porta de entrada era oca...” (CAREC55)

ninguém	sabia	que a porta de entrada era oca
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

21. “Quero de volta meu Ar Refrigerado...” (CAREC108)

(eu)	quero (de volta)	meu Ar Refrigerado
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

22. “Estamos percebendo acima de tudo que existem sérias dificuldades, barreiras” (CAREC7)

(nós)	estamos percebendo	que existem sérias dificuldades, barreiras
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

23. “Espero que todo transtorno causado seja definitivo” (CAREC48)

(Eu)	espero	que todo transtorno causado seja definitivo
Experienciador	Processo mental	Fenômeno

Na seleção dos processos verbais e relacionais que também contribuem para a configuração do elemento “Reclamação”, é possível se levantarem os seguintes participantes e circunstâncias:

24. “Estou aguardando a competência da C, (CAREC85)

(Eu)	estou aguardando	a competência da C
Ator	Processo Material	Meta

25 “Reiteradas vezes temos apresentado reclamações a essa empresa” (CAREC80)

Reiteradas vezes	(nós)	temos apresentado	reclamações	a essa empresa
Circunstância	Ator	Processo Material	Meta	Beneficiário

26. “não há ninguém na sua empresa com bom senso”(CAREC84)

não	há	ninguém	na sua empresa	com bom senso
Circunstância de negação	Processo Existencial	Existente	Circunstância de lugar	Circunstância de modo

27. “Estas três últimas reclamações já estão se tornando comuns no meu pedido de manutenção” (CAREC100)

Estas três últimas reclamações	já	Estão se tornando	comuns	no meu pedido
Portador	Circunstância de tempo	Processo Relacional	Atributo	Circunstância de lugar

Sendo a oração um modo de organizar os eventos conforme sua apreensão no fluxo da consciência, seus elementos constitutivos, a saber, os processos, os

participantes bem como as circunstâncias que podem estar ligadas aos processos, estão imbricados na produção de efeitos de sentido. Como apontam Halliday e Matthiessen (2004), a oração é um modo de reflexão. Refletimos, portanto, via oração, cuja realização, por sua vez, é viabilizada pelo sistema da Transitividade.

6.3.3.

Discussão: Reclamação, Solicitação e o Contexto

A motivação para se redigir a carta de reclamação é a constatação de danos materiais e também simbólicos, que sugerem a ação social “reclamar”. Todavia, a análise quantitativa das escolhas lexicogramaticais mostra que é maior a expressão de processos que constroem as ações “solicitar” ou “pedir”, que apresenta 33 ocorrências. A forma flexionada *peço* apareceu 22 vezes, mas há outras ocorrências com o verbo no infinitivo ou com outra flexão.

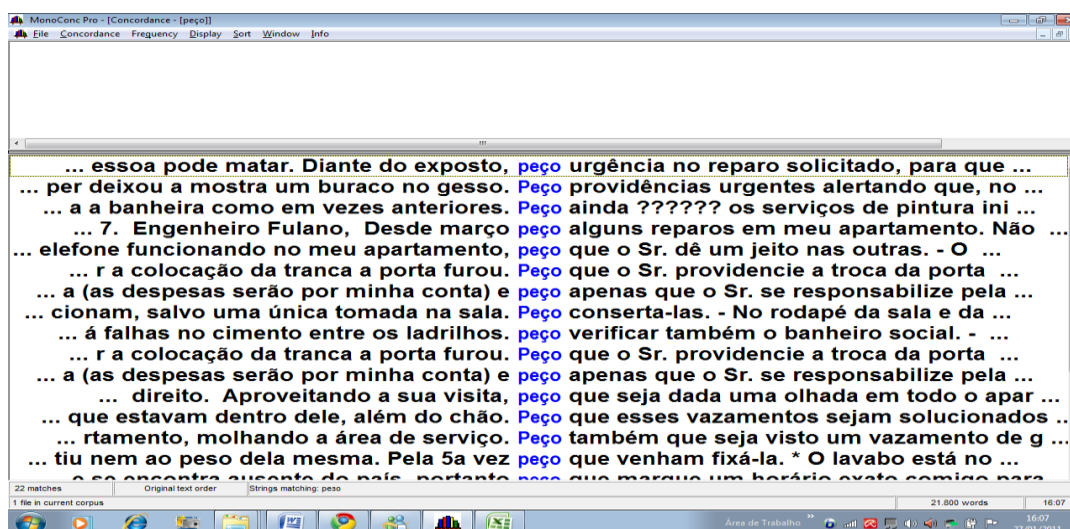


Figura 9- As linhas de concordância nas quais se localizam o verbo “pedir”

A análise do sistema da Transitividade nas cartas permite afirmar que num feixe de significados potenciais, alguns itens lexicogramaticais escolhidos para instanciar a ação social “reclamar” são realizados por meio de *pedir* ou *solicitar*. Nesse sentido, em parte considerável do *corpus* analisado, o confronto direto com a empresa é mitigado ou mesmo evitado por meio do uso desses itens lexicais, os quais não expõem a queixa do cliente explicitamente. Os problemas, por sua vez, parecem ter vida própria, não tendo sido provocados pela construtora que aparece

nas cartas como entidade a quem se recorre para auxiliar na solução, mas não a quem se acusa diretamente por ser a responsável pelos danos.

Os clientes tendem a assumir uma postura de neutralidade, manifestando com a situação mais a busca de solução e menos o estado de aborrecimento com a situação, que poderia ser expresso por outros itens lexicais do campo semântico da reclamação. A concepção da relação cliente/empresa por parte daquele que primeiro estabelece a interação parece ser assumida como um tipo de relação que não deve ser maculada.

As formas escolhidas para construção da realidade que envolveu o tipo de interação presente nas cartas, conforme se evidencia em Halliday, foram, de fato, determinadas por aspectos básicos do contexto social. Ainda que as escolhas, como acrescenta Thompson (1968, p.8), não estejam em um nível consciente, aquelas feitas, em oposição com outras escolhas potenciais, revelam a visão que o cliente tem de si mesmo e da empresa no evento social que está se desenrolando e da posição e valor das peças que estão em jogo.

As escolhas em nível do registro denotam as posições e as tomadas de posições. Tudo isso reunido confirma o perfil semiótico da linguagem e o seu papel na construção de significados sobre a realidade, por meio da língua usada. A identificação das escolhas feitas efetivamente dentro do sistema de Transitividade possibilita depreender a relação entre o texto e o contexto e como o texto potencializa o contexto; em contrapartida, a análise do contexto permite prever o tipo de texto que pode ser realizado.

Por questões relacionadas às relações estabelecidas no contexto de situação, em que não há simetria entre os participantes, busca-se um registro extremamente formal por meio de tratamentos cerimoniosos (Vossa Senhoria, Prezados Senhores), evidenciando o distanciamento entre aquele que redige a carta e aquele a quem a correspondência é dirigida.

São instanciados significados que, mesmo em face a problemas extremamente desgastantes, por envolverem investimentos da ordem do capital e da emoção, buscam imprimir um tom que neutralize posturas emocionadas em relação ao tipo de problema. Poder-se-ia escolher itens lexicais tais como “exigir”, “reclamar” (foram registradas apenas 3 ocorrências do verbo *reclamar* no *corpus*), “cobrar”, mas são escolhidos “pedir”, “solicitar”, “aguardar”, “agradecer”. A

hipótese inicial de que processos verbais, dada a natureza do Campo da interação, poderiam se expressivos no *corpus* se confirmou.

O cliente não apenas busca como mantém a relação assimétrica, empresarial e objetiva, por meio das escolhas com as quais constrói os significados *solicitar, pedir, buscar* soluções. Direciona a argumentação no sentido de vencer não pela ofensa ou pelo descontrole, mas pela razão, tornando menos evidentes suas emoções e desejos ou mesmo crenças, daí a escolha de processos verbais ser expressiva no gênero, aparecendo os processos mentais, referentes a sentimentos e percepções, em poucos casos.

Além disso, a variação dos processos também não é significativa a ponto de se depreenderem outros participantes, outras circunstâncias que não os já circunscritos naquele contexto. Uma possível interpretação para a não multiplicidade de tipos de processos é a de que escolhas reiteradas, repetitivas, podem concentrar o foco da atenção no que é mais urgente, do ponto de vista do cliente, e daquilo que ele de fato busca com as cartas de reclamação.

Outrossim, como a modalidade em uso é a escrita, como essa modalidade tem o peso que tem nas sociedades grafocêntricas, como se trata do gênero carta, em que a marca da autoria é explícita, como o contexto de situação é impessoal e orientado para investimento ou gasto de capital, as relações estabelecidas entre os interlocutores assumem características próprias do tipo de interação que ocorre. Essas características contribuem para que, na linguagem usada, os traços que marcam tais relações estejam presentes e para que conflitos e confrontos sejam minimizados, evitando-se a reclamação direta, partindo-se, assim, para a solicitação de solução de problemas.

6.4.

O Atendimento em central telefônica

Cabe, nesta seção, mostrar, por meio da descrição do Contexto de Situação, as variáveis que compõem o atendimento em central telefônica, novo modelo de interação que surgiu em virtude das inovações tecnológicas da contemporaneidade.

6.4.1 Contexto de Situação

O Contexto de Situação do gênero Atendimento em Central Telefônica pode ser descrito, considerando-se as variáveis Campo, Relações e Modo, da seguinte forma:

Campo: Trata-se de uma ação social cujo propósito é a demanda de serviços ou de informações. Clientes de um plano de saúde entram em contato com a central de atendimento telefônico da empresa e buscam orientação quanto a procedimentos que ora dizem respeito à obtenção de senhas de atendimento, envio de segunda via de boleto de pagamento ou da carteira do plano ou ainda do livro de credenciados, ora dizem respeito a informações sobre valores a serem pagos, juros por pagamentos feitos em atraso, procedimentos quanto à exclusão ou quanto à inclusão de pessoas no plano ou ainda alterações cadastrais, troca de local de envio de correspondência, dentre outros.

Relações: As relações estabelecidas são entre cliente e empresa, que é representada no evento por um atendente. De um lado, há participantes, homens e mulheres, adultos, de várias classes sociais e, de outro, também homens e mulheres que estabelecem com os primeiros uma relação assimétrica, temporária. Os atendentes não podem ser eles mesmos, já que representam a X-Saúde e estão condicionados às práticas protocolares de atendimento para o qual são treinados. O atendente já sabe em geral o que lhe será questionado em função do número de atendimentos que ocorrem por dia, nos quais as questões se repetem. O cliente também já sabe aquilo de que está indo em busca na interação e já tem uma expectativa de resposta.

Modo: a modalidade oral é usada para estabelecer uma conversação via telefone, o que implica uma interação com características próprias desse tipo de evento. Nesse sentido, por meio do diálogo que é travado, em que há um jogo de perguntas e respostas, que atendem a um *script* previamente preparado para o que acontece, os participantes, usam a linguagem de modo que, por meio da exposição de motivos, seja do cliente, seja da empresa, via atendente, esta efetive o

atendimento e aquele consiga obter (ou não) a informação ou o serviço de que necessita.

6.4.2.

A Estrutura Genérica Potencial do atendimento em central telefônica

Estabelecidos o Campo, as Relações e o Modo do discurso, componentes abstratos do Contexto de Situação, que, em uma concepção sociosemiótica da linguagem, indicarão as relações entre a forma e a função, importa depreender os padrões de realização do atendimento em central telefônica, mais especificamente os do atendimento realizado pela X-Saúde aos seus segurados por meio da Configuração Contextual (CC), que determina, por sua vez, a EGP do Atendimento.

Os 100 textos que compreendem a transcrição dos atendimentos realizados indicam, como nas cartas de reclamação, a existência de três etapas distintas entre si no gênero atendimento em central telefônica. Esses três momentos foram identificados como “Abertura”, “Desdobramento” e “Desfecho”.

Em um primeiro momento, como já se afirmou, ocorre no atendimento o que se denominou “Abertura”, ou seja, o momento em que o contato entre a empresa e o cliente se estabelece. De forma ritualizada, o (a) atendente, ao dar início à conversação, estabelece o contato, identificando a seção da empresa para a qual o cliente está ligando ou mencionando o nome da empresa, dizendo seu nome e fazendo uma saudação de cortesia:

a) “Serviço de atendimento ao associado, meu nome é Sílvia, boa tarde.” (ATEND1)

b) “X-Saúde Gilson boa tarde.” (ATEND49)

O cliente responde a essa abordagem ou devolvendo a saudação e se identificando ou devolvendo a saudação e já iniciando uma exposição acerca do que o levou a telefonar para a X-Saúde. Pode ainda ir diretamente ao pedido de informação que deseja ou à demanda de serviço de que necessita:

c) “Boa tarde. Eu estou telefonando aqui, que eu (recebi uma circular) aqui eliminando Ronaldo Camargo Ferreira do plano de saúde. Acontece que está tudo pago, o negócio do Ronaldo (há um chiado) você está me escutando? () até esse aqui o ((2 seg)) o último que eu paguei no () sete do sete de noventa e nove, está certo? Aí chegou uma circular agorinha (incompreensível), eu estou falando o seguinte, depois que eu pago tudinho aí e e é excluído é?” (ATEND25)

d) “Bom dia. Renata, você pode dizer pra mim quando é que vai ser feito o meu reembolso?” (ATEND22)

e) “Boa tarde. O minha filha é a respeito de uma conta a ser paga no Bradesco no capital só que lá não tão recebendo mais.(ATEND2)

Há uma solicitação prévia ao atendimento realizado pelos operadores que é feita por meio da gravação de uma voz que pede o número da matrícula para agilizar o atendimento. Essa orientação parece, no entanto, ser ignorada por parte considerável dos clientes que, ao responderem à saudação inicial, não se identificam pela matrícula. No levantamento feito, verificou-se que apenas 5% dos clientes atendem à solicitação, dando início à conversação por meio do número da matrícula, o que pode indicar um desejo de dar personalidade ao atendimento, já que o usuário do plano não quer ser identificado simplesmente pelo número de uma matrícula. Quando há essa identificação, ela é feita por meio do nome do cliente. Em 20% dos atendimentos, o cliente menciona seu nome.

f) “Alô (barulho ao fundo) (José Lucas) do estado do Pará.” (ATEND3)

g) “olha é o Marcelo aqui do Banco Sol Itabuna...” (ATEND8)

h) “Boa tarde aqui é () quem tá falando é Amélia, Amélia dos Santos Machado.” (ATEND12)

Esse não atendimento ao protocolo de mencionar o número sob o qual se está cadastrado na empresa acaba por levar o atendente a perguntar, no momento em que identifica a empresa e a si mesmo, o número de matrícula, sem cuja apresentação não se dá continuidade ao evento. Dessa forma, em 95% dos atendimentos, o número da matrícula é solicitado.

i) **Sílvia** Serviço de atendimento a associado, meu nome é Sílvia, boa tarde.
Decivaldo Boa tarde. Eu só queria confirmar se você, vocês receberam o pedido de auxílio medicamento que eu encaminhei sexta-feira?
Sílvia Vamos verificar número da matrícula da sua carteira X-SAÚDE?
Decivaldo Minha matrícula é::: é:::, 514058511. (ATEND3)

Após a identificação do associado por meio do número solicitado, o (a) atendente responde ao que foi perguntado ou retoma o tópico iniciado pelo cliente, que fora interrompido para que os dados necessários ao procedimento fossem fornecidos. Nesse momento, passa-se, então, para outra etapa, na qual há o “Desdobramento” daquilo a que se deu início, isto é, ao atendimento (ou não) da Demanda de Informação e Serviço.

(continuação do exemplo i)

Sílvia Senhor Decivaldo, né isso?
Decivaldo oi? Décivaldo Muniz de Sousa é.
Sílvia de oitenta e seis reais e setenta centavos?
Decivaldo Correto.
Sílvia Recebemos, senhor.”
 (...)

(ATEND3)

O “Desdobramento” corresponde a uma etapa do atendimento muito diversificada em que surgem as especificidades de cada situação. Se na “Abertura” e no “Desfecho” é possível se depreenderem traços que indicam um determinado padrão e mesmo “ritualização” do evento, nessa etapa, o fluxo informacional é intenso, pois a direção que o cliente dará à conversação parece ser menos previsível. Isso exige do atendente maior habilidade para manter o controle do atendimento e seu status de condutor do diálogo.

No *corpus*, não são poucos os atendimentos que apresentam “Desdobramentos” como o que se segue, reproduzido parcialmente:

j)(...)

Sílvia O senhor mantém seu endereço atualizado?

José Ta atualizado.

Sílvia O senhor pode confirmar pra mim, por favor?

José Avenida 30 de Maio,

Sílvia Ah.

José agora o número que eu não to lembrando, que eu to ligando daqui da casa do meu irmão.

Sílvia Mais esse endereço?

José Da casa da minha mãe,

Sílvia Não o seu endereço, o seu endereço, eu quero o endereço residencial.

José Olha, porque veja bem, eu trabalho fora trabalho na (incompreensível), né, eu só venho mais aqui só pra resolver negócio, mas eu moro com minha mãe aí, euto ligando da casa do meu irmão, sabe.

E aí o número eu não guardo porque eu não paro aqui.

Sílvia Só um minuto, por favor.

José Eu sei que é Trinta de maio, Capelinha.

Sílvia Mas é importante o senhor ter essa informação eh, quanto--quanto ao endereço correto pra que o senhor receba a tempo suas correspondências.

José [Sei e o endereço da minha mãe.]

Sílvia [Sim qual o endereço por gentileza?]

José Veja bem, deixa eu só tenta te explica aqui.

Eu trabalho fora, né, não trabalho dentro da cidade, trabalho fora,

Sílvia Tá, não tem [problema então

José [é::]

Sílvia nós podemos mandar isso exatamente pra casa da senhora Teresa Corrêa de Jesus Bento.

José [Isso é]

Sílvia [eu preciso] que o senhor confirme o endereço.

(...)

(ATEND3)

Por fim, ocorre o “Desfecho” da conversação com o agradecimento e a saudação da empresa em todos os atendimentos e uma variação na resposta a esse

procedimento por parte dos clientes. Um percentual de 85% responde formalmente ao agradecimento e à saudação, ou mesmo se antecipam em fazê-lo; no entanto, 15% optam por fechar o atendimento por meio de registro informal.

i) “**Renata** Agradecemos pela sua ligação e boa tarde.

Joana Boa tarde.” (ATEND17)

j) “**Sílvia** Agradecemos a sua ligação e boa tarde.

Cláudio Tá, brigado. Tchau.” (ATEND1)

l) “**Sílvia** Agradecemos e boa tarde.

Marcelo Tá. Tchau.” (ATEND8)

A leitura de cada atendimento isoladamente e a posterior comparação entre os textos levaram à apreensão dos elementos que ocorrem no gênero e à marcação das ocorrências.

O levantamento feito levou aos seguintes percentuais:

	Elementos	Percentuais
A	Identificação da Empresa	100%
B		
E	Identificação do Atendente	100%
R	Saudação da Empresa	100%
T	Demanda de Informação ou de Serviço	100%
U	Matrícula	97%
R	Saudação do Cliente	64%
A	Identificação do cliente pelo nome	21%
	Auto-identificação do cliente pelo nome	20%

Tabela 2 - Percentuais dos elementos da etapa “Abertura”.

D E S F E C H O	Elementos		Percentuais
	Agradecimento Formal e Saudação da Empresa e/ou saudação do cliente		100 %
	Formal	Informal	
	67,39%	32,60%	

Tabela 3- Percentuais dos elementos da etapa “Desfecho”

Puderam ser identificados na Abertura os seguintes elementos que, por sua alta frequência no *corpus* (95% a 100%), foram categorizados como *obrigatórios*: Identificação da Empresa, Identificação do Atendente, Saudação da Empresa, Demanda de Informação ou de Serviço (DIS), Identificação por Matrícula.

Os *opcionais*, também presentes na Abertura, são: Saudação do Cliente, Identificação do cliente pelo nome e Auto-identificação do Cliente (na Identificação do cliente pelo nome, é a empresa que o identifica após buscá-lo pela matrícula, a fim de confirmar se fala com o próprio; já a auto-identificação diz respeito ao fato de o próprio cliente, em 20% dos atendimentos, fazê-lo deliberadamente, sem que a empresa solicite).

Por fim, 100% dos Atendimentos apresentam um Desfecho, o que faz dessa etapa, *obrigatória*. É o momento em que a empresa agradece a ligação e faz uma saudação (como na Abertura) e o cliente responde a essa saudação e também agradece. A variação que ocorre nessa etapa não é da natureza do que acontece, visto que em todas ocorre uma finalização do evento, mas, sim, é da natureza do registro, já que tende, em 32,60% dos casos, à informalidade.

Esquemáticamente, tem-se:

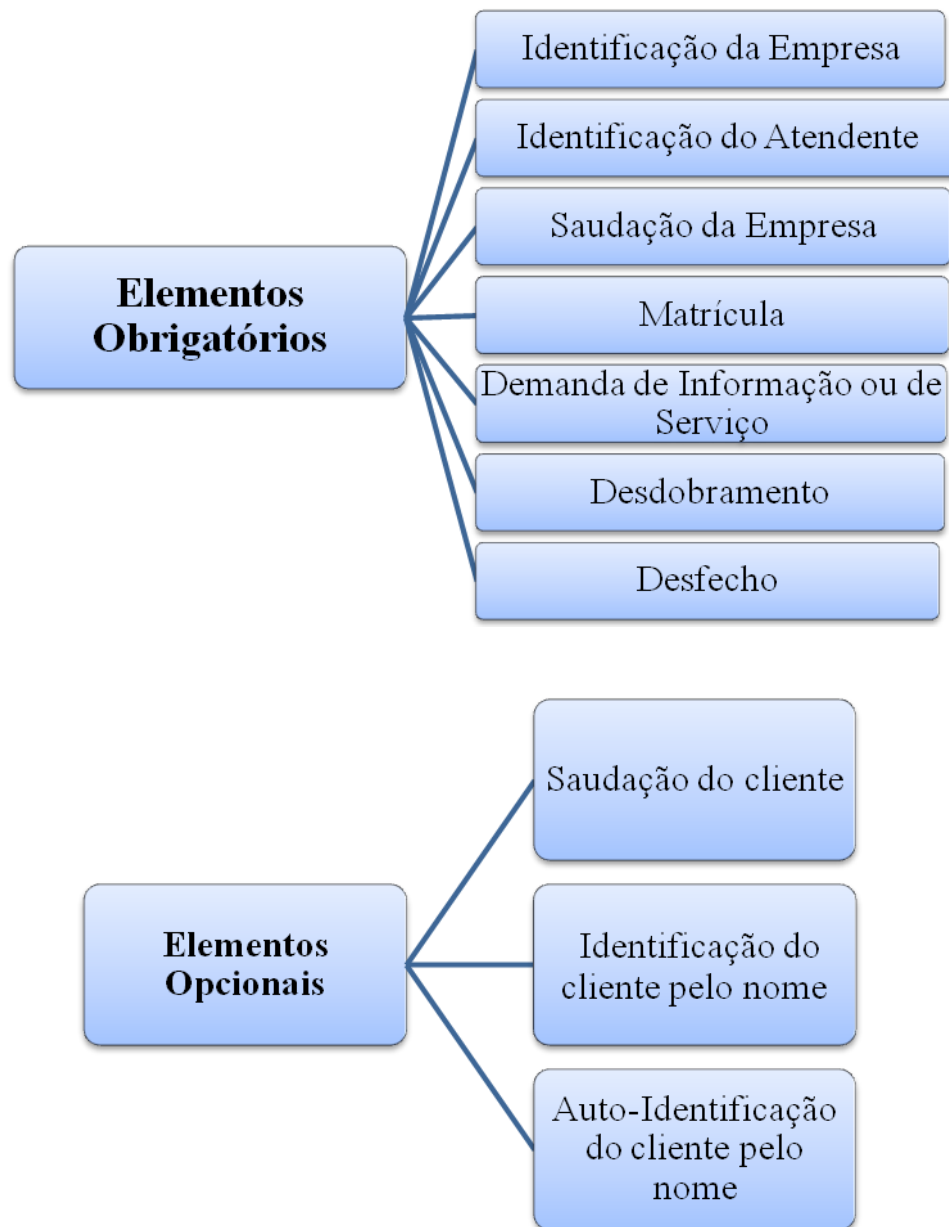


Figura 10 – Relação de elementos obrigatórios e opcionais na EGP dos atendimentos

6.4.3.

O Sistema de Transitividade do Atendimento em Central Telefônica

Em relação ao Atendimento em Central Telefônica, optou-se por concentrar a análise do Sistema da Transitividade na etapa denominada “Abertura”, na qual se identificou alta frequência (100%) de um elemento que, por isso, foi classificado de *obrigatório*: “Demanda de Informação ou de Serviço” (DIS). Identificação da Empresa (100%) e do Atendente (100%), bem como Matrícula (100%) também são elementos de alta frequência nessa etapa.

Cabe ressaltar que não apenas a Configuração Contextual bem como o levantamento da EGP se mostram fundamentais por tornarem evidente para o analista as etapas sem as quais o gênero não se realiza como tal. Nessas etapas, determinados traços linguísticos podem ocorrer com mais frequência. É natural que as marcas do funcionamento da linguagem sejam reveladas ao se levantar a EGP, visto que há uma padronização no modo como as ações se desenvolvem. Para sua realização, é preciso que os falantes recorram a registros que caracterizam o Contexto de Situação, revelador de determinados traços linguísticos.

A variável Campo do Atendimento em Central Telefônica, por exercer forte influência na construção dos significados ideacionais expressos em uma interação, estando relacionada à Metafunção Ideacional, indica o assunto entre atendentes e associados da X-Saúde. Os tópicos em torno dos quais a conversação se dá variam na medida em que variam as demandas relativas à relação que se estabelece entre um cliente e aquilo que envolve o tipo de produto que ele adquiriu: um plano de saúde.

O motivo da ligação pode até ser diversificado, apresentando, todavia, certa semelhança nas necessidades de serviços ou de pedido de informações. Em outras palavras, afirma-se que o conjunto dos 100 textos apresenta uma determinada padronização daquilo que motiva o usuário a telefonar para a empresa: ou se telefona para pedir senha de atendimento, ou para se solicitar nova carteira de identificação, ou para se saber o valor a ser pago na fatura, dentre outros. Da mesma forma, busca-se identificar os padrões lexicogramaticais que são usados para realizar os significados que são trocados entre clientes e atendentes quando dessas solicitações.

O que, em princípio, pareceu não favorecer a evidência de um padrão foi a forma como se solicitava a informação ou o serviço. Afora a regularidade no modo de se dar início à interação (identificação da empresa, do atendente, saudação, resposta do associado), as colocações acerca do que se desejava com a ligação apresentaram, dentre outras, os seguintes objetivos:

1. “... eu quero que você desligue os dois, tá?” (ATEND1)
2. “Por favor, eu gostaria de uma senha.” (ATEND7)
3. “Renata, você podia passar pra mim o desconto meu do X-Saúde esse mês?” (ATEND21)
4. “Eu queria solicitar uma autorização provisória de atendimento, por favor.” (ATEND23)
5. “eu preciso pegar uma senha para um exame de ecocardiograma” (ATEND50)
6. “dá pra liberar a senha de uns/de uns exames?” (ATEND53)

Na etapa Desdobramento, dada as inúmeras possibilidades de “desvios” do tópico principal ou talvez mesmo pelo fato de alguns tópicos demandarem outros encaminhamentos, a descrição da lexicogramática e posterior apreensão de sentidos construídos implica trabalho de maior fôlego, estando fora do alcance desta pesquisa. Por conta da complexidade coreográfica sobre a qual se manifestou Halliday (1987), em razão do seu caráter de processo em construção, a atividade linguística falada, em que pese determinado controle que o atendente procura exercer na interação, não escapa à mobilidade dinâmica e fluxo contínuo que caracterizam a oralidade (cf. capítulo. 2).

Também é Halliday (2002) que afirma:

O texto deve ser estudado como processo ou como produto, em qualquer caso, interpretar um texto significa mostrar como ele deriva do sistema e, portanto, porque ele tem aquele significado. (p. 261)

Observe-se o Desdobramento do ATEND9:

	[...]
Marly	Tá, eu já entendi, agora deixa eu te perguntar uma coisa, eu poderia falar com uma pessoa chamada Renata?
	Tem condição de passa pra ela ou só você pode me atender?
Sílvia	Não, não eu pegaria o seu número da matrícula, e eu concluiria o atendimento, caso tivesse alguma situação pendente com a Renata, eu veria com ela,
	[mas o nosso atendimento]
Marly	[Mas eu vou te explicar qual é a situação]
Sílvia	mas é porque nós precisamos do número da matrícula,
	[...]
Marly	porque é a situação que você numnum, num, num espero eu explica. A minha mãe é assegurada, ela mora no Rio de Janeiro,
Sílvia	[certo.]
	e usa a carteirinha lá,
Marly	eu estou falando de Brasília]
Sílvia	[certo.]
Marly	eu só pago com o boleto,
	eu não [tenho] mais nenhum [dado]
Sílvia	[certo, eh, uh hum]
Marly	eu assumi o plano de saúde dela,
	Para fim de [pagamento], tá.
Sílvia	[certo]
Marly	então eu não tenho o número,
	Eu não tenho documento nenhum,
	Eu só pago, tá.
Sílvia	eu sei eh
Marly	O problema aconteceu que o boleto vem direitinho já muitos anos eu pago tudo,
	É que veio o aquele livrinho de locais credenciados pra, pra pra uso da minha mãe,
	Só que veio de Brasília, tá.
	Aí eu liguei pra esse telefone, primeiro eu liguei aqui pra aqui pra Brasília, o telefone local. Aí me deram esse 0800 pra mim liga direto praí,
	Porque o que eu quero é que seja mandado para minha mãe nem que eu tenha que paga o da região
	O endereço é de Brasília somente para o pagamento,
	A minha mãe ela é que usa o serviço saúde,
	Ela mora no estado do Rio de Janeiro,
	Por isso que eu pedi pra fala com a=
Simone	=ela mora no Rio de Janeiro] e tem o livrinho da rede [credenciada]
	[...]

A leitura dos textos relativos à transcrição dos atendimentos e a observação das diversas formas de se fazer a solicitação indicaram a necessidade de se buscar na ferramenta *Frequency* dados quantitativos que evidenciassem os verbos mais produtivos e os processos presentes no atendimento para análise quantitativa e qualitativa da Transitividade.

A ferramenta gerou 6 páginas com aproximadamente 379 formas verbais (a lista completa pode ser vista no Anexo 1), que correspondem aos mais variados tipos de processos, sendo que alguns, evidentemente são mais recorrentes que outros.

O programa computacional indica a palavra e o número de vezes que ela ocorre no *corpus*, não sendo possível exibir a quantidade total da forma verbal se considerado o Infinitivo, a menos que se contabilize a soma de cada uma de suas flexões presentes no material. Nesse caso, é necessário gerar-se uma lista em ordem alfabética, retirarem-se dela as palavras diferentes (não verbos) de modo a agrupar, por exemplo, *aceito e aceitou*, somando-se o quantitativo de cada um, para se chegar ao número total de vezes em que o verbo *aceitar*, indicativo de processo material, apareceu no conjunto de dados analisado.

6.4.3.1

O Sistema de Transitividade da etapa “Abertura”

Quando do levantamento da EGP, observou-se que o elemento “Demanda por Serviço ou Informação, o qual representa, no atendimento, papel semelhante ao elemento “Solicitação”, nas cartas, ocorria na etapa “Abertura”. Nesse sentido, buscou-se analisar que tipos de verbos a compunham. O isolamento do material linguístico que constitui a etapa “Abertura” das demais partes do atendimento, por meio da criação de um novo arquivo txt*, possibilitou que o MonoConc Pro rodasse apenas o total de palavras referente a essa etapa dos atendimentos. Assim, a lista de frequência indicou os verbos mais expressivos em termos de ocorrência. A partir desse segundo levantamento é que se pôde iniciar a descrição da Transitividade, enfatizando-se os processos, por serem o núcleo do sistema, contribuindo para a construção de significados na “Abertura” do Atendimento em Central Telefônica da X-Saúde.

A tabela 4 abaixo indica os verbos mais frequentes na etapa “Abertura”:

Quantidade	Verbo
286	ser
41	querer
33	saber
35	ter
29	receber
28	falar
24	pagar
24	fazer
23	gostar
23	poder
21	chegar

Tabela 4 - verbos mais frequentes na “Abertura”

Importa considerar que os totais acima correspondem às várias formas em que o verbo é empregado e não apenas ao infinitivo. A lista com a quantidade individualizada por flexão encontra-se no anexo 2.

No topo da lista, com 286 ocorrências, aparece o verbo “ser” seguido imediatamente pelo “querer”, com 41. A expressiva diferença entre os verbos, em termos quantitativos, foi analisada por meio da ferramenta *Concordance*.

Desses 286, 240 correspondem a forma “é” e os demais variam entre “foi” (23), “sou” (8), “ser” (6), “são” (2), “era” (4) “seja” (1) “seria” (1), “será” (1), “serão” (1). É também na Abertura que ocorre a identificação da (do) atendente ou do usuário seja pelo nome ou pela matrícula o que acaba por fazer com que o processo relacional seja instanciado com bastante frequência nessa etapa, criando os significados relacionados à identificação e à atribuição. A figura 11 exibe as linhas de concordância nas quais se evidenciam algumas dentre as 240 ocorrências de “é”:

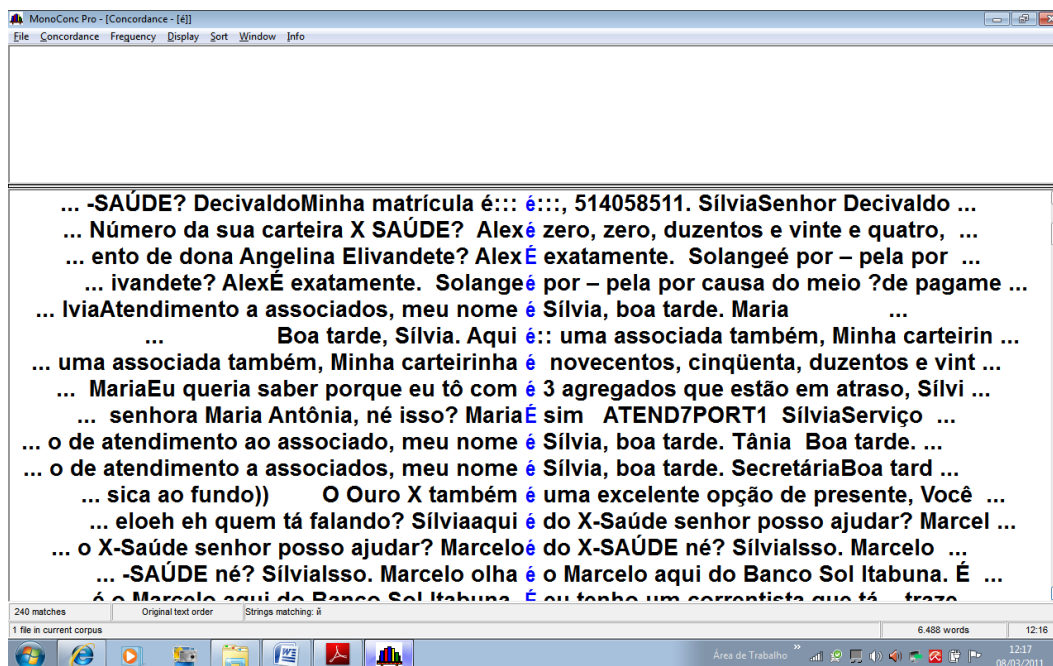


Figura 11- Linhas de concordância com o verbo “é”

A análise do Sistema a partir de algumas linhas de concordância permite a depreensão dos participantes envolvidos:

1. “...meu nome é Sílvia...” (ATEND7)

Meu nome	é	Sílvia
Identificado	Processo Relacional	Identificador

2. “Minha matrícula é 514058511.” (ATEND4)

Minha matrícula	é	514058511
Identificado	Processo Relacional Intensivo Identificador	Identificador

3. “Minha carteirinha é novecentos, cinquenta, duzentos e vinte.” (ATEND6)

Minha carteirinha	é	novecentos, cinquenta, duzentos e vinte
Identificado	Processo Relacional Intensivo Identificador	Identificador

4. Aqui é uma associada (ATEND6)

Aqui	é	uma associada
Identificado	Processo Relacional Intensivo Identificador	Identificador

Além da lista de frequência, é possível, por meio da ferramenta *Distribution*, gerar gráficos de dispersão. Essa estratégia permite que se visualize graficamente em que partes do texto há concentração da palavra. Tendo em vista as ocorrências das formas do verbo “querer”, gerou-se um gráfico que indicou maior concentração de “queria”, por exemplo, nos momentos iniciais do Atendimento.

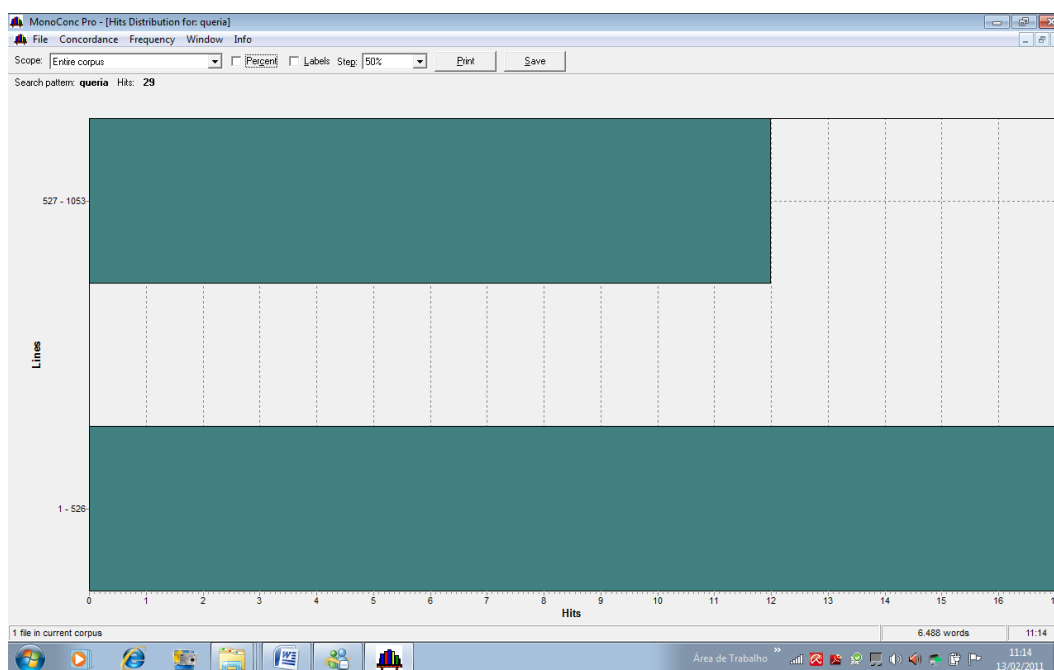


Figura 12 - Reprodução da janela com o gráfico gerado pelo MonoConc Pro – queria

Se considerado o *corpus* como um todo (51.273 palavras) — e não apenas o material linguístico referente à etapa Abertura (6.488 palavras) — é expressiva também a concentração de flexões de “querer”, como evidencia a figura 13, que exhibe o gráfico gerado pelo MonoConc Pro. A forma verbal “quero” se concentra nas linhas iniciais até as mediais do atendimento e continua a ocorrer daí para frente ainda que em menor frequência.

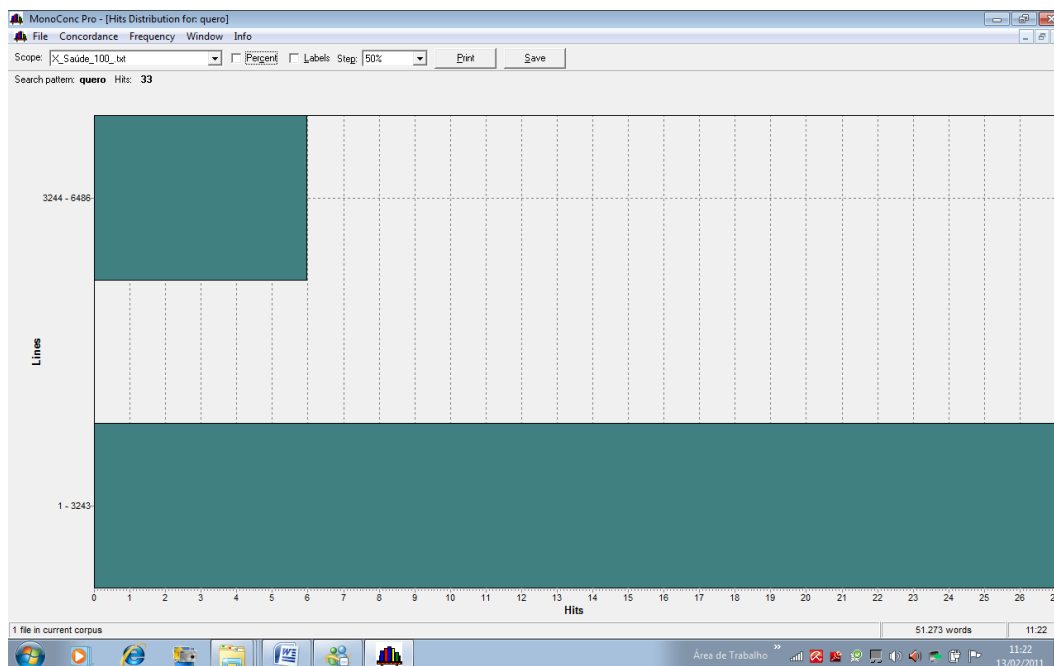


Figura 13 - Reprodução da janela com o gráfico gerado pelo MonoConc Pro – querer

Essas evidências contribuíram para que se depreendesse o tipo de processo mais presente no elemento obrigatório DIS: processo mental. Nesse sentido, as escolhas realizadas para a demanda são principalmente da ordem do “querer”, construindo uma significação que diz respeito ao desejo de obtenção seja da informação seja do serviço. De forma direta e objetiva, os participantes desse tipo de processo, isto é, os clientes, Experienciadores daquilo que estão apreciando e o Fenômeno, que diz respeito ao que é desejado, são postos em cena pelo Sistema da Transitividade.

Como se pode observar por meio da figura 14 a seguir, não há variação do participante Experienciador no DIS, que é sempre o “eu”, o que varia é o fenômeno.

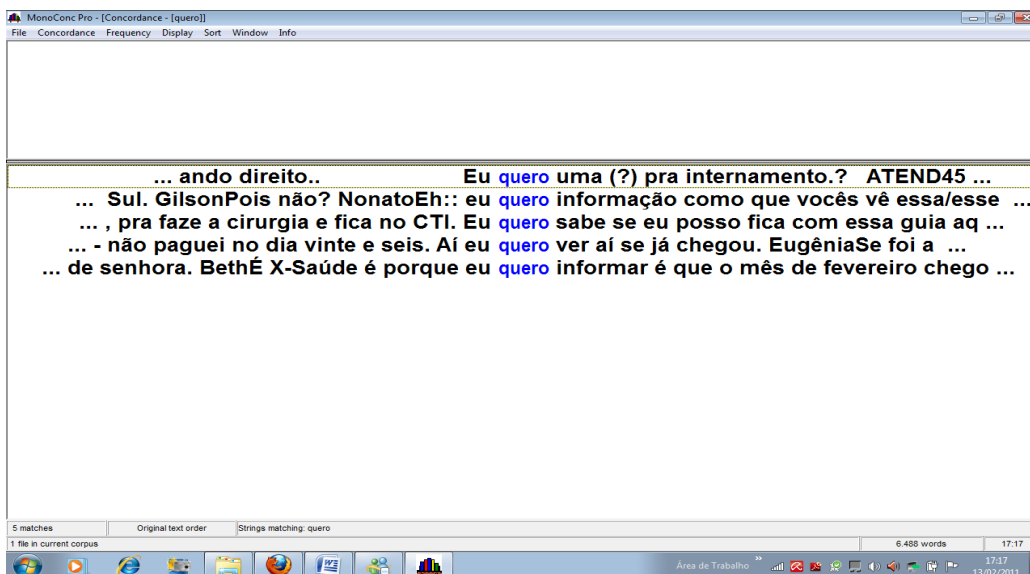


Figura 14 - Reprodução da janela com as linhas de concordância em que se encontra o Participante Existente “Eu”

Por meio do processo mental “querer”, constrói-se a experiência daquilo que se deseja no âmbito do serviço, com em:

1. “... eu quero uma (?) para internamento.” (ATEND43)

Eu	quero	uma(?)para internamento
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

2. “...eu quero informação...” (ATEND45)

eu	quero	informação
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

3. “... eu quero que você desligue os dois, tá?” (ATEND1)

Eu	quero	que você desligue os dois
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

4. “eu não quero PORCARIA de autorização” (ATEND41)

Eu	não	quero	porcaria de autorização
Experienciador	Circunstância de negação	Processo Mental	Fenômeno

O elemento DIS pode estar presente também em outras etapas dos atendimentos. As linhas de concordância exibidas na figura 15 abaixo enumeram outros co-textos de ocorrência:

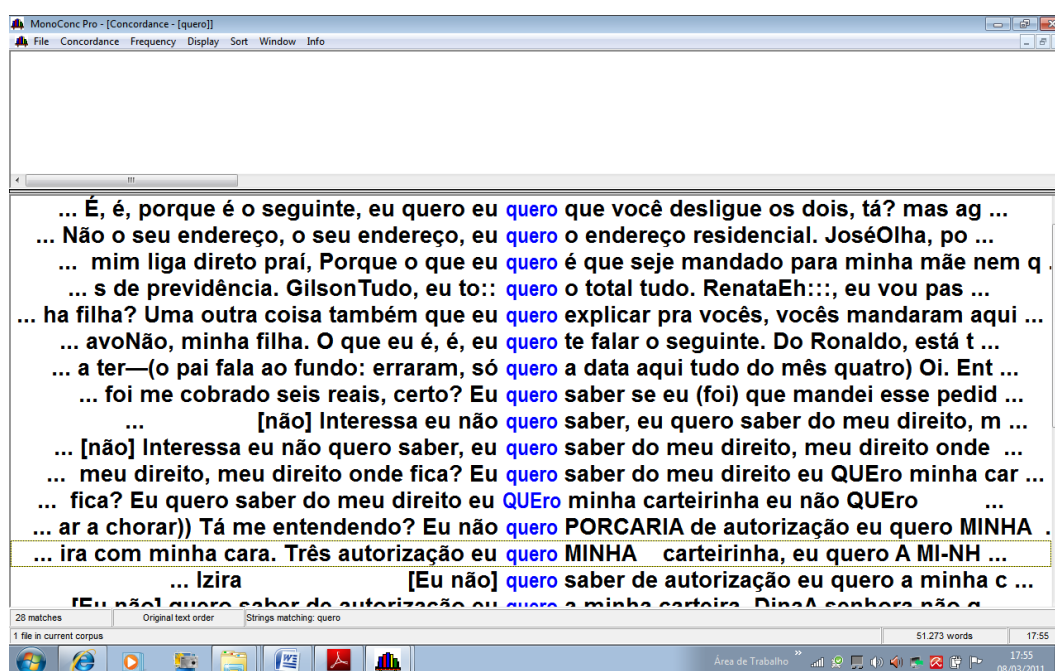


Figura 15 - Outros co-textos de ocorrência do verbo *querer*

5. “eu quero minha carteirainha” (ATEND41)

Eu	quero	minha carteirainha
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

Observou-se ainda, nos atendimentos analisados, expressiva ocorrência do pretérito imperfeito do verbo. Ocorrências de “queria” remetem a outras possibilidades de análise, conforme será indicado em seguida.

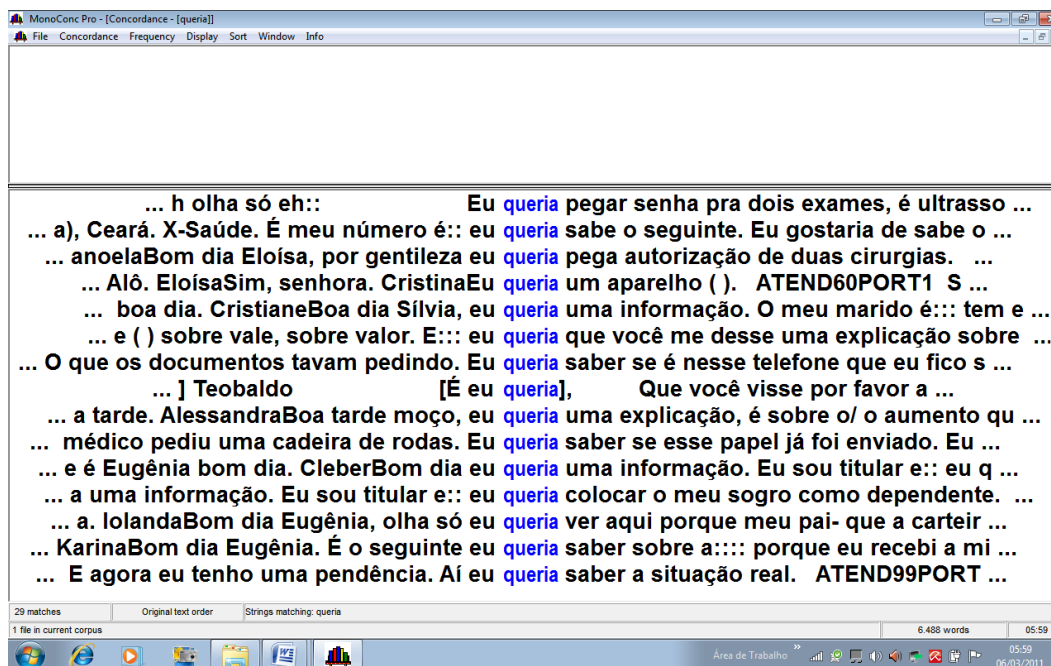


Figura 16 - Ocorrências em co-textos do verbo *queria*

6. “Eu queria saber sobre a ::: porque eu recebi minha carteirinha certo?”
(ATEND98)

Eu	queria saber	sobre a :::
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

7. “Eu queria saber se é nesse telefone” (ATEND62)

Eu	queria saber	se é nesse telefone
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

8. “Eu queria colocar meu sogro” (ATEND90)

Eu	queria colocar	meu sogro
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

9. “Eu queria ‘pega’ autorização de duas cirurgias.

Eu	queria ‘pega’	Autorização de duas cirurgias
Experienciador	Processo Mental	Fenômeno

A análise tradicional enxerga nas construções dos exemplos 6, 7, 8 e 9 duas orações, em que o verbo ‘querer’ é um modalizador, atuando na auxiliaridade verbal. Assume-se aqui, contudo, que a integração entre os verbos é de tal ordem que são percebidos e produzidos como se fosse um só enunciado.

Na língua inglesa, por exemplo, construções do tipo *I want to do*, *I want to get*, *I want to see* são denominados “bundles”.¹ Por meio de vários estudos baseados em *Corpus*, autores como Biber (1999), O’Keeffe e McCarthy e Carter (2007), entre outros, têm identificado na língua inglesa a existência de grupos de diferentes naturezas, os quais são usados de forma recorrente e padronizada. Há palavras que se agrupam constantemente (“bundles” ou “chunk”).

Essas expressões podem também aparecer em português e necessitam se identificadas nesta língua. Parece que grupos como “quero saber”, “quero colocar”, que se repetem de maneira padronizada no *corpus* de atendimento analisado nesta pesquisa, podem também ser classificados como “bundles” na língua portuguesa, formando um único grupo, tal como foi feito neste trabalho.

Se a LSF postula que a linguagem se constitui de um sistema de opções à disposição do usuário de uma língua em que as Metafunções se sobrepõem nas orações, seu significado como troca, evidentemente, concorre para a construção de significados interpessoais (Thompson, 1996). A análise isolada das Metafunções, como foi feita neste trabalho até aqui, resulta do interesse ou da necessidade de se trabalharem características inerentes a uma e outra Metafunção, como a Ideacional, foco desta pesquisa. Todavia os significados ideacionais, textuais e interpessoais coexistem.

A frequência de orações presentes na Abertura com as seguintes formas: “quero saber”, “queria saber”, “queria pegar”, “queria colocar” indicou haver também um significado associado à Metafunção Interpessoal e realizado por meio do Sistema de Modo (mood). Trata-se de um constituinte funcional da língua inglesa, por meio do qual se depreende o argumento da oração. Duas partes compõem esse constituinte: um grupo nominal (Sujeito) e um operador Finito (parte do verbo). Como exemplo, observe-se a seguinte oração: *She **didn’t** come home*, em que o Finito é o elemento em negrito. Em língua portuguesa, é comum

¹ Trabalho apresentado na Conferência anual da *American Association Applied Linguistics* (2001).

o Finito vir fundido ao Predicador (parte do verbo, de conteúdo ou lexical, sem o operador temporal e modal Finito) como em “Ela não veio para casa”.

Halliday e Matthiessen (2004, p. 122) indicam que uma das funções do Predicador diz respeito à especificação do tempo de referência; além disso, especifica aspectos e fases que influenciam o processo verbal sem modificar o significado ideacional; pode também indicar a voz da oração (ativa ou passiva). Segundo os autores, a especialização do evento real, da ação ou do processo em jogo é atributo do Predicador.

Tais premissas poderiam levar à análise de orações do tipo “Eu queria colocar meu sogro” (ATEND90) ou ainda “Eu queria pegar autorização...” (ATEND57) como as feitas a seguir:

Eu	(queria) colocar	meu sogro como dependente
Ator	Processo Material	Meta

Eu	(queria) pegar	autorização de duas cirurgias.
Ator	Processo Material	Meta

No entanto, considerando-se que o Sujeito — ainda que possa coincidir com o sujeito gramatical, o termo designa, dentro da proposta da GSF (Halliday e Matthiessen, 2004, p. 117), aquele que realiza a coisa por referência à qual a proposição pode ser afirmada ou negada — dessas orações é o mesmo para os dois verbos, assume-se que se trata, na verdade, em língua portuguesa, de um único agrupamento em que, de fato, há modalização, mas, em termos de análise da Metafunção Ideacional, não implica considerar que mais de um significado esteja sendo construído.

Alguns outros estudos contribuíram para a interpretação dos verbos das orações, como as exemplificadas, cuja frequência no *corpus foi expressiva*.

Com o trecho seguinte, Perini (2010, p. 211) inicia uma seção específica sobre o verbo “querer” em sua *Gramática do Português Brasileiro*:

Com verbos do grupo de *querer*, usa-se o subjuntivo quando o sujeito da oração principal e o da subordinada devem ser entendidos como se referindo a entidades distintas; mas se os dois sujeitos devem ser entendidos como sendo correferentes, usa-se o infinitivo sem sujeito na subordinada.

Por meio de dois exemplos, a saber: [11] *A tia Carolina quer que você faça aquele bolo famoso* e [12] *a tia Carolina quer fazer aquele bolo famoso*, explicita que “no primeiro exemplo entende-se que os sujeitos das duas orações devem ser distintos [...]. Mas no segundo exemplo os dois sujeitos são correferentes.” O autor indica que verbos como *querer, desejar, detestar, esperar, odiar* e *preferir* — todos Processos Mentais na GSF — seguem esse tipo de alternância.

Neves (2000, p. 62-63) evidencia o perfil volitivo de “querer”, o que reforça, portanto, a sua caracterização como Processo Mental nos parâmetros da GSF, quando afirma que “Também não está no mesmo nível de uma modalização epistêmica ou deôntica a **expressão de volição** (grifo nosso) por meio de um verbo: *Eu também queria viver longe de tudo isto, eu bem que me QUERIA ligar ao povo de Mestre Jerônimo*.” A autora categoriza os verbos modalizadores que “se constroem com outros para modalizar os enunciados, especialmente para indicar modalidade epistêmica (ligada ao conhecimento) e deôntica (ligada ao dever).”

Seguindo a orientação do funcionalismo americano, mais especificamente o “Paradigma da gramaticalização”, Cesário, Gomes e Pinto (1996) fazem uma pesquisa em que verificam a relação entre graus de integração entre cláusulas e a mudança de itens da classe dos verbos plenos para a classe dos verbos auxiliares. Foram considerados no estudo da modalidade oral do *corpus* Discurso & Gramática verbos chamados proposicionais e emotivos com complemento oracional e verbos efetivos com complemento². “Querer” figura entre os verbos

² Os autores mostram que “Os verbos proposicionais são aqueles que exprimem, de maneira geral, julgamento de ordem intelectual sobre algum fato, como os verbos *achar, pensar* e *saber*. Os emotivos são os que exprimem um julgamento de ordem pessoal ou cujos sujeitos exercem (ou tentam exercer) uma manipulação sobre o sujeito da cláusula subordinada, como **querer, deixar** e *desejar*. Os verbos efetivos são os que, concretamente, efetuam os processos contidos no verbo principal, sendo conhecidos como auxiliares *lato sensu*, como *estar, ficar* e *poder*.”

examinados pelos autores que o analisaram, levando em conta aspectos semânticos, discursivos e pragmáticos. A motivação icônica é um princípio seguido na análise, o que leva, conseqüentemente, à consideração de que

as cláusulas refletem, em graus de integração sintática, o tipo de integração que se verifica entre os seus conteúdos semânticos. [...] pode ser total, como em *estou entendendo*, parcial como em *quero sair*, e *fraca*, como em *ele disse que sairá*. (grifo nosso) (p. 78)

Na descrição do seu *corpus* de estudo, os autores verificaram que em exemplos como “(18) ele não *quis falar* com a mãe... né?... (Olivaldo)”, há correferencialidade de sujeitos, o que os levou a considerar, dada a comparação com demais casos presentes no *corpus* analisado, que “nos verbos emotivos o grau de integração sintática é maior que nos verbos proposicionais” (p. 90). Tal constatação os faz afirmar que “há uma forte conexão entre as duas cláusulas” (p.90).

A lista de frequência dos verbos presentes no elemento “Abertura” indicou, além do “querer”, verbos tais como *saber*, *ter*, *receber*, *falar*, *pagar*, *fazer*, *gostar*, *poder* e *chegar*, indicados aqui na forma infinitiva, mas, no anexo 2, há a indicação de suas flexões. A análise das linhas de concordância como as indicadas por meio da figura 17, evidencia que ‘querer’ e ‘gostar’ ocorrem frequentemente com o verbo ‘saber’, evidenciando seu agrupamento nos chamados ‘bundles’.

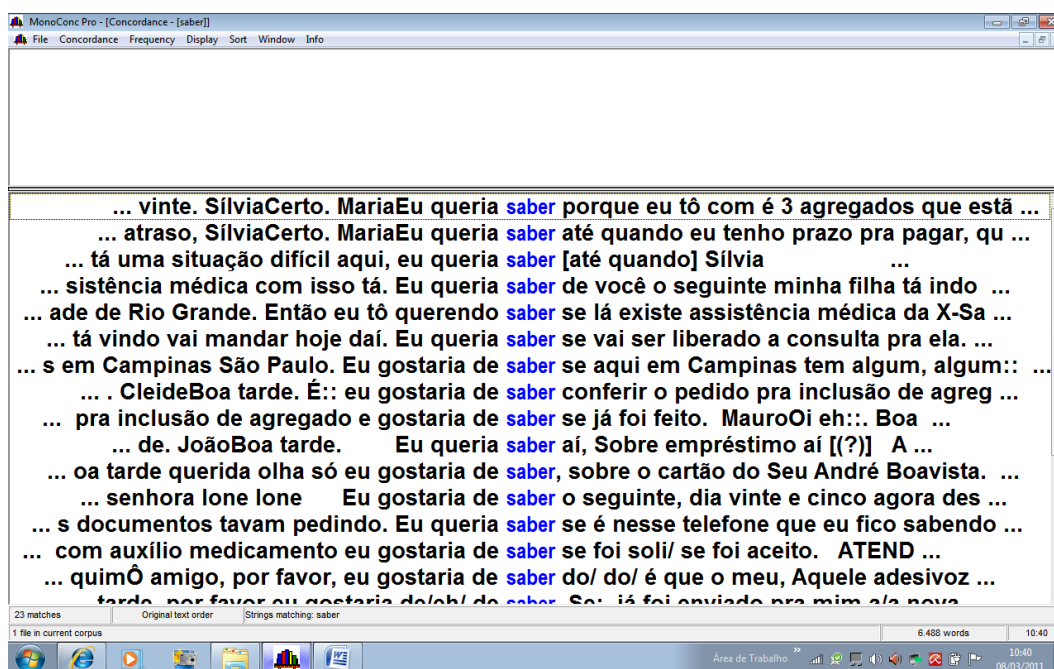


Figura 17- Linhas de concordância com ocorrências de *queria saber/gostaria de saber*

As orações cujo verbo é “ter” podem ser descritas brevemente, quanto ao tipo de processo e de participantes que estão envolvidos. É importante ressaltar que mesmo fazendo parte da “Abertura”, não estão em sua totalidade compondo o elemento DIS. Os significados relacionais construídos por esse verbo são, por vezes, um acréscimo do DIS ou ainda breve introdução a ele, podendo também ser o processo por meio do qual se demanda informação ou serviço, mas não quantitativamente tão expressivo como “quero”, “quero saber” ou “gostaria de saber”, por exemplo.

10. “...vocês tem alguma informação?” (ATEND8)

Vocês	tem	alguma informação
Possuidor	Processo Relacional Possessivo Atributivo	Possuído

11. “...Campinas tem algum, algum:: associado” (ATEND18)

Campinas	tem	algum associado
Possuidor	Processo Relacional Possessivo Atributivo	Possuído

12. “...meu marido é:::: tem esse plano superior,...” (ATEND60)

meu marido	tem	esse plano superior
Possuidor	Processo Relacional Possessivo Atributivo	Possuído

Outro verbo enumerado como um dos mais presentes na “Abertura” é o “receber”. A presença desse grupo, que configura Processo Material, se relaciona também a uma breve explanação anterior ou posterior ao DIS. O cliente, em alguns atendimentos, menciona o que recebeu ou não recebeu, motivação, portanto, da procura por informações ou serviços da X-Saúde:

13. “...não recebi aquele cartão de liberação...” (ATEND10)

(Eu)	não recebi	aquele cartão de liberação
Ator	Processo Material	Meta

14. “... eu recebi o carnê de pagamento hoje...” (ATEND16)

eu	recebi	o carnê de pagamento	hoje
Ator	Processo Material	Meta	Circunstância de Tempo

6.4.

Comparação: oralidade/escrita, gênero carta de reclamação/gênero atendimento em central telefônica

No capítulo 2 deste trabalho, são apresentados pressupostos teóricos acerca das diferenças que constituem a modalidade oral e a escrita da língua. Procurou-se reunir parte do que a literatura linguística que se ocupa dessas caracterizações postula, apresentando alguns subsídios para refletir sobre oralidade e escrita.

A comparação das duas modalidades, nesse contexto, não se pauta na ideia de uma dicotomia intransponível entre as duas formas de expressão no sentido de que ocupam compartimentos estanques. Afinal, por meio de ambas, textos são produzidos para que ocorra interação (vide as cartas de reclamação e o atendimento em central telefônica, entre tantos outros textos). Uma diferença marcante entre as duas está na forma de produção e é importante que se evidencie que a escrita não é a transcrição da fala.

É preciso situar essa diferença em termos de um contínuo tipológico em que há textos que, por agruparem um maior conjunto de traços constitutivos da forma escrita formal (localizada em um extremo do contínuo), ou da forma falada espontânea, coloquial e informal, (localizada no extremo oposto) ora se situam mais próximos a um polo, ora mais próximos ao outro polo (cf. capítulo 2).

A comparação feita nesta pesquisa entre as duas modalidades visou alcançar, em primeiro lugar, as diferenças em termos quantitativos, para poder analisar o que essas diferenças podiam estar indicando em termos qualitativos sobre a Metafunção Ideacional, logo, sobre a realização do Sistema da Transitividade nos dois gêneros.

Por se tratar de *corpora* com quantidades distintas de palavras, aplicou-se o cálculo proposto para se proceder à Normatização (cf. capítulo 5.2) da frequência

bruta dos verbos nos textos analisados. Uma primeira comparação entre eles pode ser visualizada na tabela 8:

Variáveis	n° de palavras	verbos (flexionados)		verbos (infinitivo)	
		básica	normalizada	básica	normalizada
Frequência					
Atendimento	51.273	379	7,39	139	2,71
Cartas	21.800	375	17,20	153	7,01

Tabela 5 - Frequência básica e normalizada

Os cálculos indicam que, relativamente à quantidade de palavras, mais que o dobro nos 100 atendimentos analisados, a frequência de verbos para cada 1000 palavras, apesar disso, é menor. Foram registrados, por meio da lista de frequência do MonoConc Pro, 379 verbos que, ao serem considerados na sua forma infinitiva, corresponderam a 139. Nas cartas, a despeito de o número total de palavras representar menos da metade daquele presente nos atendimentos, registraram-se 375 verbos (quantidade bem próxima da encontrada nos atendimentos) na forma flexionada e 153 na forma infinitiva. Esses cálculos revelaram as frequências normalizadas dos textos na modalidade oral e escrita, respectivamente: 7,39 e 17,20 (verbos flexionados) e 2,71 e 7,01 (verbos no infinitivo).

Nas cartas, os verbos que têm frequência menor contabilizam 2 ocorrências e os que têm frequência maior, 384, considerando-se nesse quantitativo o total de vezes que o verbo aparece em várias flexões. A variação de conteúdo semântico dos verbos cuja frequência está na faixa das 2 ocorrências é bem maior que nos de alta frequência. Ou seja, o mesmo verbo pode acontecer 112 vezes, por exemplo, em contrapartida, vários verbos diferentes podem ocorrer 2 ou 3 vezes apenas nos dois *corpora*. Os quadros expostos no Anexo 4 indicam que grupos são esses, utilizando para exibição a forma no infinitivo, mas o quantitativo corresponde a diversas flexões do verbo tanto para as cartas quanto para os atendimentos.

6.5.

Discussão: quando escrevo, *solicito*; quando telefono, *quero*: comparando o Sistema de Transitividade

Considerando o contexto de situação e suas variáveis Campo, Modo e Relações, podem-se também estabelecer algumas comparações entre os dois *corpora* após sua análise como se evidencia a seguir.

Tanto as cartas quanto os atendimentos, no que se refere ao Campo, estão relacionados a um tipo de solicitação. Nas cartas, a solicitação é motivada por problemas de ordem material (danos físicos em unidades habitacionais), que demandam solicitação de serviços à empresa de construção civil responsável pela construção e venda dos imóveis; nos atendimentos, a motivação vem da necessidade de se obterem informações ou serviços relacionados à utilização de um plano de saúde.

A diferença na variável Modo é evidente em função não apenas de em uma ação social, a solicitação, ocorrer via modalidade escrita da língua e, na outra, via modalidade oral. O canal também é diferente, já que se trata de comunicação por meio de carta e por meio de telefone.

No âmbito das relações, há em comum serem do tipo comercial, em que clientes e empresas participam de uma interação. Nas cartas, só é possível observar a atuação de um dos participantes, o cliente. No atendimento, pode-se analisar o todo da interação em razão do canal, contato telefônico, exigir resposta imediata e da modalidade, oral, permitir, ou mesmo exigir, que a troca de informações seja estabelecida.

No tocante à Estrutura Genérica Potencial, o que se verifica é uma estrutura que se organiza em torno de três etapas distintas tanto nas cartas quanto nos atendimentos. Excetuando-se elementos como data, destinatário, forma de tratamento (Prezados Senhores), recorrentes nas cartas e que fazem parte do gênero carta em geral, não apenas de cartas de reclamação em especial, razão por que não foram computados na análise aqui realizada, os textos apresentam como elementos obrigatórios “Solicitação” e “Descrição do Problema”, ao passo que, nos atendimentos, esses elementos são “Identificação da Empresa”, “Identificação do Atendente”, “Saudação da Empresa”, “Matrícula”, “Demanda de Informação ou Serviço”, “Desdobramento”, “Desfecho”.

Quanto aos elementos opcionais, nas cartas foram levantados oito: “Busca de Adesão”, “Reiteração”, “Reclamação”, “Outros Problemas”, “Consequência”, “Ameaça”, “Previsão de Consequência”, “Menção ao Valor Positivo da Empresa. O atendimento, por sua vez, evidenciou apenas três: “Saudação do Cliente”, “Identificação do cliente pelo nome” e “Auto-identificação do cliente pelo nome”.

Se nas cartas o número de elementos opcionais é maior, nos atendimentos, a quantidade mais elevada é dos elementos obrigatórios, o que remete a uma diferença relacionada à modalidade (oral/escrita) e ao canal (carta/telefonema).

A carta é uma atividade que, no ato de sua produção, se realiza individualmente, para a qual se tem um tempo maior de planejamento, logo de reflexão acerca do seu conteúdo, podendo ser refeita quantas vezes aquele que a escreve julgar necessário. Trata-se de uma produção verbal personalizada. A escolha do vocabulário, o posicionamento das palavras com destaque para um e outro vocábulo ou mesmo a organização sintática, cuja escolha do Tema ou do Rema crie efeito de sentido desejável ou indesejável, podem obedecer a um critério que, apesar de circunscrito à natureza da relação comercial ali estabelecida, não deixa de oferecer ao redator maior liberdade de encaminhamento, o que pode indicar uma motivação para a presença nesse gênero de mais elementos opcionais.

Já o telefonema envolve pelo menos duas pessoas que estabelecem um diálogo, em um contato mais imediato. Apesar de ser o associado quem telefona para a central telefônica da empresa, demandando informação ou serviço, não é ele quem detém o domínio da conversação. Nesse tipo de telefonema — atendimento em central telefônica — o “jogo” de pergunta/resposta não é livre, pois não se trata de uma conversa telefônica entre “iguais” ou em que haja simetria de papéis sociais. É uma fala institucionalizada. Para que o controle da interação, nos atendimentos, fique sob a responsabilidade da empresa — via atendente — é importante que esse interlocutor não apenas estabeleça a sequência do diálogo, por meio das instruções que direciona ao cliente, como a recupere tão logo perceba um “desvio” do script. Interpreta-se que, por isso, o número de elementos obrigatórios é maior que na carta, para que o controle sobre o fluxo conversacional possa ser mantido, deixando-se pouco espaço para desvios do objetivo central da ligação.

No que diz respeito ao Sistema de Transitividade, os significados ideacionais que dizem respeito a ‘solicitar’ (Processo Verbal), nas cartas, estão relacionados aos contextos nos quais são construídos e à atuação de cada elemento envolvido nas ações sociais em questão.

Trata-se de um tipo de interação que envolve relações comerciais entre clientes que precisam fazer valer seus interesses, mas que entendem ser necessária a ativação de estratégias de polidez e de argumentação para que consigam o que desejam. O entendimento da oração como troca (Halliday, 1994, p.68-9) — e não apenas como representação, foco desta pesquisa — contribui para a compreensão de que, na interação evidenciada pela oração, há papéis que são assumidos, tais como *dar* e *demandar*. *Dar*, nesse contexto, significa convidar a receber e *demandar*, convidar a dar. Diante disso, pode-se afirmar que a solicitação, feita em forma de pedido e não de exigência ou de reclamação, é um convite à empresa a dar atendimento aos seus clientes na resolução dos problemas que os afligem, porque afetam a integridade física de suas moradias, logo a sua própria integridade física e emocional. O aspecto emocional, no entanto, pelo teor dos significados construídos, via Processos Mentais, Relacionais e Existenciais, sobretudo, é minimizado em prol da materialidade, relação e existência dos danos e similares em si.

Aqueles que as escrevem, Dizentes, parecem reconhecer o tipo de interação desejável entre eles, clientes, que querem um serviço prestado (Verbiagem) do tipo de empresa (Beneficiária) a qual se dirigem, no caso uma empresa de grande porte do ramo da construção civil, empreendedora de construções vultosas e adquiridas por clientes de status social e econômico elevados.

Esse reconhecimento os leva a construírem também significados relacionais associados aos elementos Portadores (janelas, teto de gesso, gotejamento, infiltração) de Atributos tais como uma *diferença de 2cm, furado, constante, impossível*. Também elementos Possuidores (*o teto de gesso*) e aquilo que, por meio de Processo Relacional é Possuído, (*um buraco*) aos quais é dada bastante evidência nas cartas.

Ocorre ainda de essas significações levarem à construção dos problemas como Atores ou como Metas, por meio de Processos Materiais (*uma água escorre, o atual vazamento danificou o piso de granito*). Além disso, os

significados existenciais que trazem para o foco da expressão os Existentes (*uma infiltração, movimentação, uma goteira*) por meio de Processos Existenciais contribuem para que a Metafunção Ideacional expresse significados que ressaltam problemas que precisam ser resolvidos.

As circunstâncias (finalidade, causa, lugar, meio, tempo, modo), por sua vez, reforçam a necessidade de pronto atendimento das solicitações. Em algumas orações, as circunstâncias acabam mostrando o descontentamento com a situação que provoca prejuízo não apenas material, mas também, como já se assinalou simbólico.

Há algum tempo venho solicitando (CAREC1)	Há dois anos venho me correspondendo (CAREC2)
A solução vem se arrastando por longoperíodo (CAREC4)	Ainda sem solução efetiva (CAREC7)
gostaríamos que o reparo seja feito com urgência (CAREC9)	Venho reclamando desde a época da compra do imóvel (CAREC38)

No atendimento em central telefônica, são jovens (mulheres ou homens) que atendem ao telefonema de outros homens e mulheres de idades inespecíficas, mas todos adultos. Em que pese o fato de se estar ligando para se solicitar uma informação ou um serviço, muitas vezes, se pretende também travar uma conversação informal, quiçá estimulada pelo canal por meio do qual a interação ocorre.

A formalidade presente nas cartas tende ao esvaziamento nesse gênero visto que aquele que telefona constrói o significado *solicitar* no elemento denominado DIS principalmente por meio do Processo Mental *querer*, mesmo que, por vezes, em sua forma modalizada *queria*. A despeito da pressão daquele que detém o domínio da conversação em imprimir a formalidade, a descrição do Sistema da Transitividade mostra que a DIS, objetivo maior do evento, é realizada tendendo à informalidade e de um modo que poderia ser interpretado como o de exigência, não fossem os outros recursos próprios da modalidade falada, como tom de voz, expressões formulaicas como “*olha só eu queria ver aqui porque meu pai...*” ou formas de tratamento como “*É, minha filha, eu estou sendo muito...*” “*Aí eu quero ver aí se já chegou...*” e os próprios modalizadores que acabam por

atenuar a impressão de uma ordem que se está dando ou de uma exigência que se está impondo.

Talvez por se sentirem mais próximos aos atendentes, em razão do canal, os clientes busquem a pessoalidade na interação, quebrando muitas vezes o protocolo de atendimento e a formalidade buscada pela empresa nesse tipo de evento. O fato é que na DIS os significados criados por meio do Processo Mental “querer” indicam um Experienciador (Eu), o associado do plano de saúde, os Fenômenos (*saber até quando, saber se veio com juro, que você desligue os dois*) experienciados e são constituídos também por significados relacionais bastante presentes seja para identificação de participantes seja para sua caracterização. Na “Abertura” do atendimento é comum que relações entre participantes sejam estabelecidas por meio do Processo Relacional, pois é o atendente que precisa se identificar (Identificado), fornecendo ao cliente seu nome (Identificador), ou é o usuário do plano (Identificado) que quer se identificar para retomar a relação mais personalizada ou individualizada precisa ser identificado pela matrícula (Identificador), conforme requer a empresa.

As cartas, no polo que diz respeito ao contínuo entre a oralidade e escrita, se situam mais próximas da escrita formal e os atendimentos, pelo lado de um dos interlocutores, o cliente, mais próximo da fala informal e do atendente mais próximo da fala formal. Interessante observar que o Processo Material *solicitar* que, na modalidade escrita pesquisada, expressou a significação do pedido formal feito nas cartas, partindo, portanto, de seu emissor, o cliente, no atendimento, está presente na fala dos atendentes (logo, da empresa) em quase todas as ocorrências:

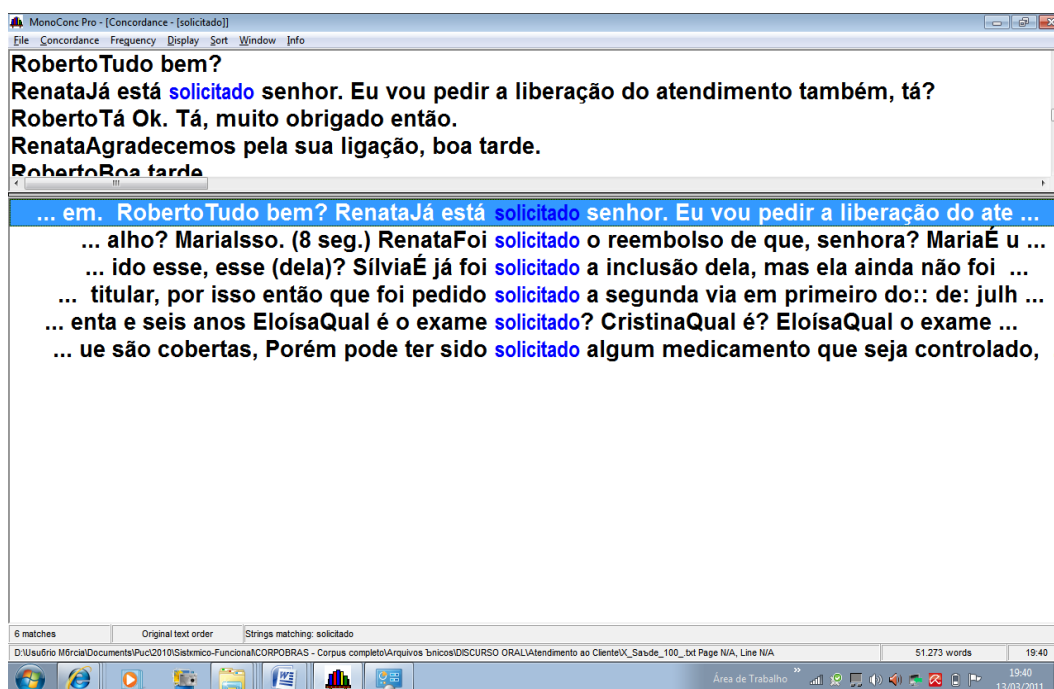


Figura 18 - Linhas de concordância – Processo Material: *solicitar* – atendimento

Objetivou-se, neste capítulo, apresentar a descrição que se fez dos *corpora*, com base nos procedimentos e ferramentas da Língua de *Corpus* e dos pressupostos da Linguística Sistêmico-funcional. Por meio da descrição, buscou-se levantar os elementos da Estrutura Genérica Potencial bem como os dados que emergiram da quantificação. Ambos influenciaram na análise qualitativa do material, promovendo as interpretações apresentadas. Embora não tenham a pretensão de serem absolutas e definitivas, considera-se sua validade para o estudo da descrição da Transitividade nos moldes propostos nesta pesquisa.