

A construção da identidade do usuário em chamadas para serviços telefônicos de empresas públicas do Uruguai*

Construction of User Identity in Calls to Telephone Services of Uruguay's Public Utilities

Beatriz Gabbiani**

DOI: 10.19177/memorare.v7e2202093-103

Resumo: O presente trabalho se insere na sociopragmática que, conforme Leech (1983), ocupa-se da forma com que os interlocutores constroem suas crenças sobre valores sociais e culturais relevantes. O objetivo central foi verificar a interação entre os clientes e fornecedores de serviços de teleatendimento de duas empresas estatais do Uruguai (UTE e OSE – fornecedores de luz e saneamento), a fim de comparar, pelo histórico de reclamações registradas, as formas de tratamento utilizada por cada estatal, a partir da análise de dois aspectos elementares: as diferenças culturais que regem a forma de tratamento empregada por cada uma das empresas e o resultado da interação comunicativa em cada caso analisado.

Palavras chave: Linguagem. Cultura. Sociopragmática.

Abstract: This paper relates to the field of Sociopragmatics which, according to Leech (1983), relates to how interlocutors build their beliefs on relevant social and cultural values. The central focus was to verify the interaction between customers and providers of tele-services of two state-owned companies in Uruguay (UTE and OSE – suppliers of light and sanitation), in order to compare, through the history of complaints recorded, the forms of treatment used by each state-owned company, based on the analysis of two elementary aspects: the cultural differences that govern the form of treatment used by each company, and the result of communicative interaction in each case analyzed.

Keywords: Language. Culture. Sociopragmatics.

* Tradução de Crisbelli Domingos e Ana Cláudia F. da Cunha Ramuski, respectivamente doutoranda e mestranda do Programa de Pós-graduação em Estudos Linguísticos da Universidade Federal do Paraná (UFPR), do texto original em espanhol intitulado: *La construcción de la identidad del usuario en llamadas a servicios telefónicos de empresas públicas en Uruguay*. Os autores agradecem o apoio da Capes no desenvolvimento deste trabalho, através de concessão de bolsa de pesquisa.

** Doutora em Letras. Professora de graduação e pós-graduação no departamento de Psicolinguística e Sociolinguística da Universidad de la República del Uruguay (Udelar). E-mail: begabb@adinet.com.uy

1 Introdução

O presente trabalho se insere no campo da sociopragmática que, conforme assinalou Leech (1983), ocupa-se da análise da construção de crenças sobre valores sociais e culturais relevantes entre os interlocutores. Para Leech, os interlocutores desenvolvem, com base em seus próprios valores, as estratégias comunicativas apropriadas às diferentes variáveis sociais. Esse processo de desenvolvimento comunicacional criativo e estratégico envolve, por exemplo, a observação da distância afetiva entre os participantes da conversação, seus direitos e responsabilidades em função dos papéis sociais que ocupam, a idade, o gênero, entre outros tantos aspectos. As descrições de fenômenos comunicativos são, portanto, normalmente relacionados às condições sociais específicas do contexto de produção.

Todo ato pragmático é situado e tem como pretensão causar um efeito no ouvinte, e, por isso, torna-se fundamental incorporar na observação e análise conversacional os processos de interpretação, conforme o contexto de produção e interpretação dos interlocutores.

Com base na premissa elementar da sociopragmática, analiso um *corpus* de conversas telefônicas realizadas entre usuários de luz e de saneamento público e operadores de serviços de teleatendimento das respectivas estatais uruguaias relacionadas. Trata-se de um caso de discurso institucional (cf. GABBIANNI, 2006 e 2013), constituído por duzentas e cinquenta ligações gravadas em áudio e obtidas nos arquivos dessas empresas.

À primeira vista, o *corpus* poderia ser analisado a partir da interação observada nos próprios locais de trabalho (*in loco*), já que é um contexto que oferece diferentes desafios interpretativos, geralmente provenientes das expectativas criadas pelos atendentes sobre a construção de uma identidade profissional. No entanto, concluí que a análise *in loco* não seria convincente já que o meu objetivo é observar diferentes contextos socioculturais de produção de conversação.

Trabalhos específicos sobre *call centers*, como o de Hultgren (2011), mostram como as práticas corporativas promovem um mesmo estilo como parte da globalização, independentemente da língua das comunidades. Isso mostra como a estratégia comunicativa de um grupo não depende apenas dos valores e crenças compatíveis entre cada indivíduo pertencente, mas, inclusive, da corporação para a qual ele vende o seu trabalho, principalmente diante do fato de que corporações costumam prescrever *scripts* daquilo que deve ou não ser falado e colocado em prática pelos atendentes durante os atendimentos telefônicos.

O estudo de Hultgren (2011) também serve para explicitar que, à medida em que existem grandes semelhanças entre diferentes contextos culturais, existem, simultaneamente, uma diversidade de particularidades locais a serem identificadas e consideradas nesse tipo de comunicação telefônica. Neste trabalho, analiso serviços de teleatendimento, mas, certamente, com outro viés quando comparado ao de Hultgren. Como são estatais uruguaias, não é de se esperar que sejam muito apegadas a modelos corporativos internacionais

(globalizados), já que são empresas locais que pertencem ao estado e a ele representam.

No projeto *As condutas comunicativas em interações assimétricas cotidianas: domínio, submissão e confronto* (2006), de minha autoria juntamente com Irene Madfes e Virgínia Orlando (financiado pelo Fundo Clemente Estable), analisamos em primeiro lugar as ligações realizadas para a Administração Nacional de Usinas e Transmissões Elétricas (UTE), encarregada dos serviços de energia elétrica no Uruguai. Neste artigo incluo, portanto, as ligações feitas para a estatal OSE – Obras Sanitárias do Estado, responsável pelos serviços de tratamento e distribuição de água¹, com foco nas chamadas de reclamações, uma vez que esse tipo de ligação apresentou características que considero interessantes.

A análise da segunda empresa, a OSE, apontou primeiramente a existência de um padrão de situação comunicativa que ocorre em ambas (OSE e UTE): em muitos casos, os usuários ligam e dizem que querem consultar uma informação quando, na verdade, querem registrar uma reclamação, alegando não receber o serviço pelo qual estão pagando. Ao mesmo tempo, quando assumem que estão fazendo a reclamação, os usuários empregam diferentes formas de mitigação. Portanto, a minha problemática neste trabalho é explicar por que os usuários se comportam desta maneira.

O objetivo neste trabalho é, portanto, analisar situações de conversação nas quais os usuários de serviços de teleatendimento ao cliente desenvolveram, junto com os atendentes, o registro de suas reclamações. Discutirei aqui, fundamentalmente, as estratégias comunicativas utilizadas por esses usuários, embora faça também alguma referência à apresentação dos operadores do teleatendimento.

2 Análise

Antes de entrar nas análises das reclamações, chamo a atenção sobre os inícios das conversações telefônicas. Apesar do meu objetivo aqui ser o de analisar as formas discursivas de reclamações, acredito que seja pertinente realizar uma breve descrição das sequências iniciais². Precisamente, no início da ligação, cada operador se apresenta e estabelece o lugar de onde fala. Goffman (1981) afirmou que os cumprimentos são rituais de acesso que marcam a transição a um intercâmbio interpessoal e ajudam na construção da relação interpessoal entre os participantes do ato comunicativo.

Na observação dos ritos conversacionais iniciais do *corpus*, ambas as empresas apresentaram diferenças nas rotinas de suporte ao cliente. A UTE, encarregada dos serviços de energia elétrica, possuía *scripts* (fórmulas escritas de atendimento) muito claros e consistentes sobre como os operadores deveriam se identificar, cumprimentar e oferecer atenção, enquanto a OSE, empresa encarregada do serviço de

¹ No Uruguai não existem empresas privadas que ofereçam esse tipo de serviço, encontrando-se os mesmos a cargo do Estado.

² A importância dessas sequências aparece nos trabalhos clássicos de Schegloff (1979), muito abordado pelos analistas conversacionais. Sobre as diferenças culturais, vale a pena destacar Reiter e Luke (2010), que dedicam um capítulo ao início das chamadas telefônicas (canais de ajuda, serviços e atendimento ao cliente), em diferentes línguas, culturas e contextos.

distribuição de água e saneamento, não demonstrou a existência desses tipos de fórmulas para os seus operadores telefônicos.

No caso da empresa UTE, os operadores primeiro se apresentavam e, então, seguiam uma rotina básica com mínimas diferenças por parte de cada um. Nesta primeira observação, vários componentes discursivos foram identificados:

Quadro 1: Apresentação

1. Identificação da Instituição e do serviço.
2a. Identificação do atendente (informa o nome) ou cumprimentos. 2b. Cumprimentos ou identificação do atendente (informa o nome).
3. Fórmula: (<i>¿en qué lo puedo ayudar?</i>)

Fonte: Gabbiani (2016).

Como resposta à apresentação inicial feita pelos operadores da UTE durante o atendimento, os usuários responderam no seguinte formato:

Quadro 2 – Intervenção Inicial³

1. Sí/ah (no siempre presente)
2. Saludo
3. Llamado de atención (no siempre presente) <ul style="list-style-type: none"> • Mira/ miré... • Señorita... • Escuche... • Disculpá que te moleste
4a. Identificación 4b. Reclamo
5a. Reclamo 5b. Identificación (no siempre presente)

Fonte: Gabbiani (2016).

Por outro lado, os operadores da empresa de abastecimento de água, a OSE, atendiam sem um padrão que pudesse ser identificado. Enquanto um operador atendia dizendo “OSE, boa tarde! (*OSE, buenas tardes*)” outro dizia “Boa tarde, meu nome é (menção do nome completo), em que posso ajudar? (*Buenas tardes, habla Nxx Sxx. ¿En qué lo puedo ayudar?*)”; e, ao mesmo tempo, alguns atendentes utilizavam “OSE, boa tarde. Meu nome é (menção do primeiro nome), (*OSE, buenas tardes. Habla Xxx (da su nombre de pila)*)”. Assim, constatei a diferença entre OSE e UTE, sendo a UTE a empresa em que todos cumprimentam, identificam o seu lugar de fala e comunicam a sua própria identidade, com nome e sobrenome. Sendo que, na OSE, somente o cumprimento foi uma constante, já que a identificação da empresa e do operador podiam ou não estar presentes na apresentação. Apesar disso, as respostas dos usuários apresentavam características semelhantes nas duas empresas.

Nos estudos da sociopragmática, um dos fatores levado em consideração na análise de enunciados é o cumprimento como

³ Nota das tradutoras. Considerando que o *corpus* foi coletado em Língua Espanhola e que foi analisado no âmbito linguístico, social e cultural uruguaio, decidimos manter as interações no idioma de origem.

assinalador de aproximação ou de distância no curso da interação. Exemplo disso é o estudo de Reiter e Placência (2004), sobre posicionamentos comunicativos entre vendedores e clientes em lojas de Montevideú e Quito, pelo qual demonstraram que:

I. em Montevideú, os interlocutores buscavam envolvimento ou aproximação;

II. os inícios da conversação no atendimento eram mais extensos que em Quito;

III. os inícios da conversação se relacionavam à procura de satisfação e segurança por parte do cliente, no serviço de suporte.

Em outra investigação sobre teleatendimento, Reiter (2006) mostrou que há uma tendência no espanhol montevideano em usar estratégias de aproximação e informalidade nas interações com estranhos, geralmente orientadas pelo cumprimento de uma tarefa como forma de assegurar um bom serviço. Se levarmos em conta esse parâmetro, os operadores da UTE se inseriram, desde o início da conversação, em seus papéis institucionais e colocaram uma distância confortável aos usuários. Por outro lado, os operadores da OSE não ofereceram a mesma segurança institucional, porque não identificavam a empresa e a si mesmos quando, inadequadamente, se apresentavam pelo primeiro nome sem mencionar o sobrenome.

Como afirma Hultgren (2011), os serviços telefônicos possuem dois interesses comerciais fundamentais, que são a eficiência no atendimento realizado por seus operadores e o oferecimento de um serviço satisfatório aos seus clientes. Uma empresa em que os funcionários não se apresentam adequadamente, assumindo a responsabilidade sobre a continuidade do trâmite interno depois da ligação, causa a sensação de que o serviço realizado não é confiável, transparente ou não transmite a imagem de credibilidade. No caso de empresas estatais que detêm o monopólio, a eficiência não tem o mesmo sentido que nas corporações privadas em que a demonstração de benefícios e vantagens perante os concorrentes depende, precisamente, da eficácia deste fator. Seria interessante, então, comparar o que ocorre não apenas em empresas públicas, mas também entre empresas públicas e privadas.

2.1 As reclamações

Conforme descrevi em Gabbiani (2013) sobre o emprego de reclamações à UTE, o que chama a atenção nesse tipo de análise é que em algumas situações os usuários sequer utilizam o substantivo 'reclamação' ou outra forma do verbo 'reclamar'. Constatei o mesmo nas ligações para a OSE. Em função disso, agrupei as diferentes estratégias conversacionais utilizadas pelos usuários em três categorias:

(a) Usuários que utilizam as palavras 'reclamação (*reclamo*)' ou 'reclamar' (*reclamar*);

(b) Usuários que não utilizam esses termos e optam pela descrição da situação que motivou a busca pelo serviço telefônico;

(c) Usuários que apresentam a reclamação como se fosse um pedido de consulta de informação ou um favor.

Vejamos alguns exemplos de cada grupo, das duas empresas. Identifiquei no *corpus* as ligações feitas a uma ou outra empresa como

TGUte (Telegestões UTE) e TGOse (Telegestões OSE), seguidas do número correspondente à chamada.

Quadro 3: Uso das palavras reclamação ou reclamar

Uso de las palabras reclamo o reclamar
TGOse 23 U – Hola, yo <u>quería</u> hacer un reclamo.
TGOse 73 U – Hola, buenas tardes, mirá te <u>llamaba</u> por reclamo de servicio.
TGOse 84 U – A buenas tardes, mirá <u>era</u> para hacer un reclamo de un caño <u>que rompió una empresa</u> que estaba trabajando acá en el barrio. <u>Y está largando agua.</u>
TGUte 29 U – Sí. Buen día señorita. Señorita por reclamo de luz. eh. le hablo de XXX (dice dirección).
TGUte 62 U – <u>Te voy a hacer</u> un reclamo por...
TGUte 79 U- Es para hacer un reclamo, <u>usted sabe que (sigue descripción)</u> ...
TGUte 81 U – Era por un reclamo <u>porque estamos con baja tensión</u> ...
TGUte 90 U – ah, buenas tardes, mire yo tengo un reclamo hecho ahí este que estoy sin luz, <u>y soy yo nomás que estoy sin luz.</u>

Fonte: Gabbiani (2016).

Legenda:

TGUte: Telegestão da Administração Nacional de Usinas e Transmissões Elétricas (UTE).

TGOte: Telegestão da Empresa Obras Sanitárias do Estado (OSE).

Nesse primeiro grupo encontramos, de alguma maneira, os usuários que entram em contato para fazer uma reclamação, assumindo a responsabilidade do seu ato na chamada telefônica. No entanto, é notável que a maioria dos usuários utiliza alguma forma de atenuação ou mitigação. São exemplos disso as justificativas usadas como procedimentos reparadores encontrados em TGOse 84 “[...] e está jorrando água (*y está largando agua*)”, TGUte 81 “[...] porque estamos com baixa tensão (*porque estamos con baja tensión*)” e TGUte 90 “[...] estou sem luz, e sou eu e mais ninguém (*que estoy sin luz, y soy yo nomás que estoy sin luz*)”. Também existe o emprego de formas no passado e futuro, expressas nas conjugações verbais dos termos ‘queria’, ‘ligava’, ‘era’, ‘vou fazer uma reclamação pra você’ (*quería, llamaba, era, te voy a hacer un reclamo*), em que os usuários marcam distância no ato que estão realizando ou de reclamar, suavizando a imposição.

Vejamos agora o segundo tipo de reclamação, em que não são utilizados os termos ‘reclamação (*reclamo*)’ ou ‘reclamar (*reclamar*)’, no qual os usuários optam pela descrição da situação que motivou a recorrência ao serviço de teleatendimento.

Quadro 4: Descrição da Situação

<p>TGOse 78</p> <p>U – Buenas tardes señor, escúcheme acá en la calle XXX...</p> <p>O – Sí.</p> <p>U – Acá en el (dice el barrio)...</p> <p>O – Sí.</p> <p>U – Anoche los llamamos porque pierde el agua a todo lo que da, estee ahí en la vereda antes del contador...</p>
<p>TGOse 89</p> <p>U – Sí buenas tardes, sí mirá te llamaba.</p> <p>O – Sí?</p> <p>U – Por una pérdida de agua.</p>
<p>TGUte 12</p> <p>O – Telegestiones UTE, habla XXX buenos días.</p> <p>U – Sí. buenos días mirá te hablan de XXX (dice la localidad) ...</p> <p>O – Sí.</p> <p>U – Por un corte.</p> <p>O – De sí? falta de energía?</p> <p>U – Falta de energía.</p>
<p>TGUte 58</p> <p>U – Buenas tardes, mire yo hablo acá de XX, usted sabe que yo a casa en casa se cortó la luz y este yo no sé, porque la vecina tiene luz.</p>
<p>TGUte 69</p> <p>U – Sí, este acá en XX barrio XX, este, hay unas cuantas familias que estamos sin luz no sé a qué se debe.</p>
<p>TGUte 78</p> <p>U – Estamos eh sin luz este hace media hora más o menos...</p>
<p>TGOse 49</p> <p>O – OSE buenas noches habla Adolfo.</p> <p>U – Adolfo. Muy buenas noches disculpe que lo moleste. Usted sabe que estoy llegando aquí en la zona de Luis Batlle Berres a la altura de los bulevares...</p> <p>O – Sí.</p> <p>U – Kilómetro tres y medio est-estamos sin agua. No sé si usted tiene alguna notificación al respecto.</p> <p>O – Sí, tenemos una rotura señor en Ideario Artiguista y Luis Eduardo Pérez, que está...</p> <p>U – Ah...</p> <p>O – [...]Dejando toda laa-la zona sin agua...</p>
<p>TGUte 91</p> <p>U – Sí... disculpá que te moleste... eeh... te estoy llamando de XX este... que estamos sin luz... y hay una parte que... hay una hay dos cuadras que estamos sin luz... y pá el resto de ah ah... tienen luz ...</p>

Fonte: Gabbiani (2016).

Legenda:

TGUte: Telegestão da Administração Nacional de Usinas e Transmissões Elétricas (UTE).

TGOte: Telegestão da Empresa Obras Sanitárias do Estado (OSE).

Nos dois casos apresentados da OSE, o verbo 'ligar (*llamar*)' foi empregado em conjunto com o motivo da ligação, sem a menção da 'reclamação'.

Nas ligações para a UTE, observei que muitos usuários explicaram que estavam sem luz informando, por exemplo, que os vizinhos tinham

luz e que, por essa razão, não entendiam o motivo do corte da luz deles (TGUte 58). Os usuários também fizeram o contrário: disseram que eram vários os vizinhos que estavam sem luz (TGUte 69), fortalecendo a reclamação pelo fato de comunicarem que não estão sozinhos, que não são os únicos. Qualquer uma dessas circunstâncias apontou estratégias comunicativas reparadoras e, com isso, os usuários comunicavam a carência que possuíam, no caso a falta de luz, à medida em que deixavam transparecer a isenção de responsabilidade pela situação que estavam expondo ao atendente.

Os usuários 49 da OSE e 91 da UTE foram ainda mais longe quando se desculparam por incomodar o operador. Todas as estratégias apresentadas, particularmente esta última, mostram um tipo de usuário que se situa inferior à instituição, quando demonstra que não estava ‘incomodando (*molestando*)’ sem uma razão justificada. Em última instância, o usuário sentia que estava incomodando quando, na realidade, estava apenas fazendo o uso de seus direitos, sendo papel obrigatório da empresa estatal ser eficiente à resolução da reclamação apresentada.

O último grupo que encontrei foi composto pelos usuários que apresentavam a reclamação como consulta ou um pedido de favor ao operador. Neste grupo também se encontra o usuário TGOse 49, além dos seguintes exemplos:

Quadro 5: Pedidos de Informação ou Favor

TGUte 65 U – [...] Quería saber hasta cuándo va a ser el corte...
TGUte 67 U – Ah buenas tardes mirá yo te estoy llamando de XX acá de la zona norte en la calle XX que estamos sin luz hace como una hora a ver si demora mucho a ver qué fue lo que pasó.
TGUte 84 O – Telegestiones de UTE buenas tardes habla XXX (dice su nombre) ¿en qué lo puedo ayudar? U – Sí, buenas tardes, no, mire, es el/la tercer vez que me quedo sin luz durante el día, eh, ya le pedí al muchacho, a ver si usted me hace, me haría un favor... O – Sí. U – Usted sabe que... que solamente con... con cuatro milímetros de agua que llueva eh este saltan los fusibles... O – Sí. U – Y esta es la tercera vez que van a venir los de la XX, eh le digo el número de referencia. O – Le agradezco.
TGUte 103- Buenas noches... mirá... era para una consulta... porque... este... se me corta la luz a cada rato... es un contador... que hay delante de mi casa... y cada vez que voy a subir... este... se corta...

Fonte: Gabbiani (2016).

Legenda:

TGUte: Telegestão da Administração Nacional de Usinas e Transmissões Elétricas (UTE).

TGOte: Telegestão da Empresa Obras Sanitárias do Estado (OSE).

Na totalidade das chamadas das duas empresas os casos de pedidos de informação ou de favor são em menor número, mas ocorreram. Nas ligações TGUte 65 e 67, os usuários solicitaram informação sobre a duração do corte de luz, sem reclamar verbalmente do fato. Esses usuários, pelo seu comportamento comunicativo, demonstram que aceitam que a empresa possa interromper o fornecimento sem aviso prévio. Diante disso, esses usuários expressam que querem, simplesmente, saber quanto tempo a situação irá durar para terem apenas alguma previsão. O operador, nas duas situações, solicita dados para localizar o domicílio e, assim, verificar se há algum tipo de informação sobre o caso. Essas duas “consultas” específicas terminaram da seguinte maneira:

Quadro 6: Registro de Reclamação

<p>TGUte 65</p> <p>O- Pasamos el aviso.</p> <p>U- Bueno, gracias.</p> <p>O- Estamos trabajando en la zona, más o menos hasta las ocho.</p> <p>U- Bueno gracias.</p> <p>O- No hay por qué.</p>
<p>TGUte 67</p> <p>O- ¿A nombre de XX?</p> <p>U- Exacto.</p> <p>O- No tengo información lamentablemente pero pasamos el aviso va XX (nombra a la empresa) por allí...</p> <p>U- Bueno, tá yo no sé pero creo que hay varias casas, ¿allí en frente hay luz Inés? (dirigiéndose a alguien en su casa)</p> <p>U2- Hay hay hay luz.</p> <p>U- Sí enfrente hay luz en esta vereda del lado de acá es que no hay.</p> <p>O- Bueno.</p> <p>U- ¿Tamos?</p> <p>O- Pasamos el aviso.</p> <p>U- Bueno muchas gracias.</p> <p>O- No hay por qué.</p>

Fonte: Gabbiani (2016).

Legenda:

TGUte: Telegestão da Administração Nacional de Usinas e Transmissões Elétricas (UTE).

Essas finalizações mostram que os usuários não reclamaram previamente. Quando os usuários registram uma reclamação anterior, a despedida do operador inclui, geralmente, uma intervenção do tipo “reiteramos a reclamação (*reiteramos el reclamo*)” ou “a reclamação está reiterada (*Queda reiterado el reclamo*)”. Além disso, os usuários encararam com naturalidade o fato de que houve corte dos serviços de fornecimento de sua luz, não considerando como direito do cidadão o ato de reclamar sobre a irregularidade.

3 Considerações finais

Os tipos de estratégias comunicativas utilizadas pelos usuários buscaram, de modo geral, não invadir o espaço do operador, isto é, não serem impositivos no atendimento oferecido pelas empresas estatais. Isso permitiu hipotetizar que os usuários dispõem essas estratégias de atenuação porque têm dúvida se vão ou não obter o serviço solicitado, notado pelo próprio tratamento no contexto institucional, de maior distanciamento ou neutralidade com o operador. Em outras palavras, existe a ideia de que o usuário quer apresentar a situação de irregularidade da estatal como sendo um problema alheio a sua responsabilidade, sendo difícil para ele constatar que é um direito do cidadão reclamar quando há ineficácia no fornecimento dos serviços sociais mais básicos, como é o caso do fornecimento de luz e abastecimento de água, fomentados pela arrecadação de impostos da população.

A qualidade do serviço efetivamente realizado pelas empresas pouco importou para os efeitos desta análise. O que analisei é a ideia que subjaz os pressupostos que podemos inferir a partir das estratégias conversacionais colocadas em funcionamento.

Notei que alguns usuários perseguiram uma solução para o seu problema sem reclamar. Com isso, o comportamento comunicativo desses indivíduos não demarcou o direito de contribuinte, mas um pedido de favor que o posicionava alheio à situação e a critério da interpretação do operador. Essa estratégia fazia com que o operador reconhecesse o que estava acontecendo e, assim, fizesse o necessário para solucionar o problema sem se sentir afetado pela força de uma reclamação. Na conversação, o operador, quando dizia “registramos o aviso (*pasamos el aviso*)”, demonstrava que reconhecia uma contribuição, um pedido de informação, e não uma reclamação.

Essa análise permite observar que existem ocasiões em que os usuários, por meio de suas diferentes estratégias, ameaçam suas próprias imagens para defender a dos operadores, visto que se situam em um lugar discursivo inferior ao deles. O desenvolvimento das reclamações nessas empresas estatais se realiza de maneira muito diferente da apresentada por Reiter (2013), em sua análise de reclamações a *call centers* de empresas privadas na América Latina. Assim, coube aqui uma reflexão sobre o diferente posicionamento comunicativo entre usuários e teleatendentes de empresas privadas e estatais.

Referências

- GABBIANI, B. La constitución de identidades institucionales en el reclamo telefónico. In: ORLANDO, V. (Org.). **Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay**: análisis de interacciones telefónicas de servicios. Montevideo: FHCE-FCE, 2006. p. 39-59.
- GABBIANI, B. Géneros en el discurso institucional: reclamos con formato de consulta. **Artexto** (Revista do Instituto de Letras e Artes), v. 14, p. 73-83, 2013.
- GOFFMAN, E. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania, 1981.

- HULTGREN, A. K. 'Building Rapport' with Customers across the World: The Global Diffusion of a Call Centre Speech Style. **Journal of Sociolinguistics**, v. 15, n. 1, p. 36-64, 2011.
- LEECH, G. **Principles of Pragmatics**. Essex: Longman, 1983.
- REITER, R. The Dynamics of Complaining in a Latin American For-Profit Commercial Setting. **Elsevier Journal of Pragmatics**, 57, p. 231-247, 2013.
- REITER, R. Interactional Closeness in Service Calls to a Montevidean Career Service Company. **Research on Language and Social Interaction**, v. 39, n. 1, p. 7-39, 2006.
- REITER, R.; LUKE, K. Telephone Conversation Openings across Languages, Cultures and Settings. In: TROSBORG, A. (Ed.) **Pragmatics across Languages and Cultures (Handbook of Pragmatics)**. Berlin: de Gruyter Mouton, 2010. p. 103-138.
- REITER, R.; PLACENCIA, M. E. Displaying Closeness and Respectful Distance in Montevidean and Quiteño Service Encounters. In: MÁRQUEZ REITER, R.; PLACENCIA, M. (Eds.). **Current Trends in the Pragmatics of Spanish**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2004. p. 121-155
- SCHEGLOFF, E. Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Everyday Language: Studies in Ethnomethodology**. New York: Irvington, 1979. p. 23-78.

Artigo enviado em: 20/07/2020. Aprovado em: 08/08/2020.