

**Data:** 23/02/2007

***RECURSOS DE EXPRESSIVIDADE ORAL E LINGÜÍSTICO-DISCURSIVOS  
DE OPERADORES DE TELEMARKETING: RELAÇÃO COM A SENSÇÃO  
GERADA EM PROVÁVEIS CLIENTES E O DESEMPENHO PROFISSIONAL***

**Ana Elisa Moreira Ferreira**

Leslie Piccolotto Ferreira (orientadora)

[http://www.sapientia.pucsp.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=4364](http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4364)

O presente estudo tem por objetivo analisar a expressividade oral e os recursos lingüísticodiscursivos utilizados por teleoperadores e verificar como esses recursos da comunicação oral se relacionam com o desempenho profissional e com a sensação de atitude gerada prováveis em clientes. Por meio da compreensão sobre a comunicação oral dos teleoperadores, pretende-se oferecer subsídios para profissionais da Fonoaudiologia e Lingüística, e de supervisores e monitores de call center, com o objetivo de aprimorar a atuação desses na capacitação de operadores de telemarketing. Sendo a comunicação oral construída socialmente, existem estereótipos e expectativas sobre as formas comunicativas orais para as situações de fala profissionais em telemarketing. Com base nessas expectativas ouvintes/clientes geram julgamentos sobre os teleoperadores, a partir das sensações que tiveram sobre suas emoções, especialmente sobre suas atitudes. Para entender o impacto dessa comunicação oral no atendimento ao cliente e julgamento da performance do teleoperador, busca-se pressupostos teóricos na Lingüística, especificamente nos grupos que estudam linguagem e trabalho, e na Teoria da Polidez, pelas Máximas Conversacionais e Teoria das Faces. Sobre a expressividade oral, entende-se que advém dos ajustes de dinâmica e qualidade vocal, usados pelo teleoperador de forma consciente ou não e percebidos por seus interlocutores. Esse processo, pelo conteúdo simbólico sonoro presente na voz, desencadeia julgamentos de aceitação ou

rejeição que podem interferir na relação estabelecida. Para o presente estudo foi escolhida uma central de telemarketing receptivo de acolhimento a solicitações de clientes, da cidade de São Paulo. Para se observar o acontecimento natural da comunicação oral, a central escolhida atendeu aos seguintes critérios: supervisores e teleoperadores nunca receberam orientação em comunicação oral; não contam com scripts rígidos de atendimento, que tornam obrigatório seguir um trabalho prescrito; e utilizam o processo de monitoria para avaliar o desempenho de seus profissionais, mas sem aprofundar na comunicação oral. A partir dos resultados da monitoria técnica da central, foram eleitas duas teleoperadoras por sua constância, nos três meses anteriores a essa intervenção, uma apresentando desempenho técnico abaixo do esperado (OP\_01), outra com desempenho técnico dentro do esperado (OP\_02). De cada uma selecionouse um atendimento completo com duração e solicitação dos clientes semelhantes. Os atendimentos são, neste estudo, submetidos à análise dos recursos lingüístico-discursivos, da expressividade oral (análise perceptivo-auditiva por três fonoaudiólogos-juizes, marcações frase a frase dos ajustes de dinâmica vocal e análise acústica de frases de mesmo contexto discursivo) e da sensação de atitude por parte de prováveis clientes da central (GPC - 125 ouvintes, também divididos por sexo, idade e nível de formação educacional). Os resultados mostram que os recursos lingüístico-discursivos da OP\_01 são marcados pelo uso de atos ameaçadores a própria face e a da cliente, transgressões às máximas conversacionais, e a expressividade oral marcada por qualidade vocal tensa, restrita extensão de pitch, proeminências elevando intensidade, contornos lineares e descendentes, menor ocorrência de pausas. A OP\_02 pratica atos atenuadores e valorizadores as faces e sua expressividade oral é caracterizada pela qualidade vocal neutra, ampla extensão de pitch, proeminências em elevação de pitch e vogais prolongadas, contornos ascendentes ou ascendentes-descendentes, maior ocorrência de pausas. A OP\_01 foi rejeitada por 93,6% de GPC, principalmente pela sensação de atitude negativa que esses tiveram a partir de sua expressividade vocal, enquanto que a OP\_02 foi aceita por 92,8% de GPC, principalmente pela sensação de atitudes positivas transmitidas por ela em seus recursos

lingüístico-discursivos. Concluindo, o desempenho dos teleoperadores, avaliado por fonoaudiólogos, pela empresa e pelos próprios clientes, está relacionado à comunicação oral, e mais competentes são aqueles teleoperadores que utilizam determinados ajustes de qualidade e dinâmica vocal na composição da expressividade oral e escolhas lingüístico-discursivas.