

RECLAMAÇÃO: UMA QUESTÃO DE AFETO E INTERAÇÃO

Victoria Wilson (UERJ)

Trata-se de uma análise que envolve o estudo da expressão de emoções – sua importância, influência e categorização – em cartas de reclamação, num contexto de interação cliente – empresa, observando-se a atitude dos reclamantes numa interação dessa natureza.

I

O trabalho consiste na investigação e análise de expressões de natureza afetiva com base em situações de reclamação. O *corpus* diz respeito a cartas de proprietários dirigidas à empresa do ramo da construção civil, num contexto semi-institucional, cuja interação se estabelece nas relações entre cliente/consumidor X empresa.

Por que investigar marcas de afeto?

Porque: a) reclamar jamais significou algo positivo (Barlow e Moller, 1996); b) reclamar envolve a expressão de uma insatisfação, a reivindicação de direitos, uma catarse ou um acerto de contas (Kowalski, 1996:180); c) reclamar relaciona-se a questões intrapessoais e interpessoais (Kowalski, *idem*); enfim, além da literatura, o senso comum reforça a idéia de que a reclamação implica manifestação de sentimentos considerados negativos.

A partir de tais concepções sobre a reclamação, pretendemos investigar se de fato *reclamar* corresponde ao que o senso comum e as teorias sobre afeto revelam, isto é, se encontramos sinais ou indexadores afetivos que caracterizam e distinguem esse ato de fala. Para isso, recorreremos à literatura sobre afeto nas áreas da antropologia, sociologia e psicologia social, e, mesmo, à sociolinguística interacional, pois todas tratam o afeto dando relevância às relações e práticas sociais, em termos de uma competência pragmático-emotiva de caráter interacional. Entendemos afeto, do ponto de vista linguístico, num sentido amplo que abrange sentimentos, atitudes e modos relacionais (Caffi e Janney, 1994:328), que existe e é desenvolvido nas atividades interacionais, definindo não só os contextos sociais mas também constituindo a base para a participação, com sucesso, em tais contextos. (Ochs, Schieffelin, 1989:22)

Também temos a intenção de observar se há um padrão comportamental na realização da reclamação. Que estratégia de realização do ato se deve acionar num país de inúmeras leis, mas cujas práticas legais são

morosas e discriminatórias? Vale lembrar que o “Código de Defesa do Consumidor” data de 1990 e que, de lá para cá, as relações regidas sob a ótica familiar e pessoal, que caracterizam o *self* brasileiro, estão cedendo lugar a uma tendência de cunho mais universalizante e impessoal nas relações em que a obrigação e o cumprimento das leis na reivindicação de direitos e exercício dos deveres (vejam-se o *Juizado de pequenas causas* e a influência da *midia*) estão sendo incorporados às práticas sociais que privilegiavam, sobretudo, o *favor* e o *jeitinho*. Mas, numa sociedade em que o *self* relacional se complementa ao *self* universal, qual a competência emotiva mais apropriada em casos que envolvem reclamação?

Portanto, ao lidarmos com a reclamação é preciso levar em conta todos os conhecimentos que a englobam, do lingüístico e discursivo ao pragmático, contextual e sócio-cultural. Diante dessa perspectiva, elaboramos um modelo de como se estrutura o ato de fala da reclamação em termos de suas condições constitutivas, tendo em vista o nosso *corpus*.

1. O reclamado fez X
2. X traz um custo para o reclamante (X foi danoso para o reclamante)
3. O reclamante informa o reclamado sobre o dano
4. O reclamante descreve X para o reclamado com:
 - 4.1. Atitudes:
 - 4.1.1. de afeto não-marcado (pseudo-neutralidade)
 - 4.1.2. de afeto marcado:
 - a) de insatisfação com o problema: hostilidade forte e fraca;
 - b) de insatisfação com o prestador de serviço (o causador do problema): acusando, desaprovando, culpando: hostilidade fraca e forte.
 - c) assumindo uma atitude de subserviência (colocando-se no papel de vítima)
5. O reclamante pede ação reparatória: fraca e forte (ameaça)

II

Com base nesse modelo, distinguimos quatro modalidades de reclamação realizadas pelos proprietários de imóveis. Tais modalidades fundamentam-se no tipo de afeto expresso em cada uma delas, cuja classificação baseia-se em Shimanoff (1989). A autora distingue, em seu estudo sobre pedidos, três domínios afetivos: neutralidade, vulnerabilidade e hostilidade, ressaltando que: no primeiro, os pedidos são desprovidos de emoção; o segundo compreende emoções como medo, ansiedade, constrangimento, frustração, sofrimento, insegurança, nervosismo, mágoa, susto e preocupação; o terceiro abrange emoções do tipo: irritação, descontentamento, ressentimento, raiva e fúria. (Shimanoff, 1989:92)

Em primeiro lugar, trataremos das cartas que não apresentam marcas explícitas de afeto. Porém, como compartilhamos com Besnier (1990) o fato de que o afeto nunca está ausente do contexto interacional, neutralidade, pois não implica ausência de afeto, antes, ocultamento, evitação ou dissimulação do mesmo, daí optamos pela classificação **pseudo-neutralidade** para cartas dessa natureza .

Essas cartas (em anexo) são estruturadas numa única seqüência tópica de natureza obrigatória referente à proposição do pedido. *Solicitar* é o performativo utilizado como estratégia de reclamação em que a informação predomina sobre a interação, numa relação que se estabelece de modo asséptico e burocrático, em conformidade com o enquadre semi-institucional em que estão inscritos reclamante e reclamado. A clareza pragmática aliada à objetividade caracterizam as relações burocráticas como as que se desenvolvem nas cartas, como se a intenção fosse a de manter estável a interação. Nesse caso, pode-se dizer que o cidadão prevalece sobre a pessoa nessa relação, em que distanciamento e impessoalidade são privilegiados, como forma de comportamento, em detrimento de relações mais pessoais.

As cartas que correspondem ao segundo grupo apresentam afeto do tipo hostilidade fraca; num *continuum* entre insatisfação e raiva, a atitude predominante circunscreve-se à manifestação de descontentamento. *Solicitar* também é o performativo escolhido para fazer a reclamação, mas acompanhado, agora, de atos adjuntos que reforçam e dão suporte ao pedido.

O que caracteriza as cartas desse segundo grupo é que nela o reclamante manifesta o estado psicológico, deixando explícito o grau de insatisfação, seja em relação ao prestador de serviço, seja em relação ao problema. Mais de uma seqüência tópica desenvolve-se nas cartas com a presença das etapas (1) e (2), relegadas pelos reclamantes do primeiro grupo. Não só os atos adjuntos têm a função de reforçar o pedido, mas o

afeto manifesto também é responsável para justificar o ato e agravar o tom de acusação e desaprovação em relação ao reclamado.

A informação e a interação colocam-se no mesmo patamar; o cidadão prevalece sobre a pessoa, mesmo que o significado afetivo possa comprometer a estabilidade na interação. Embora mensagens marcadas pela hostilidade possam ser menos eficazes, como o contexto da reclamação prevê a manifestação de sentimentos considerados negativos, expressá-los, então, corresponde ao *script* previsto.

Mas, como o sucesso da interação depende do significado afetivo nele implicado, reclamantes assumem atitude ambivalente, entre a vulnerabilidade e a hostilidade: oscilam entre uma atitude de subserviência e outra de hostilidade, com o objetivo de manterem uma relação menos instável e, com isso, terem seus objetivos atendidos e seus problemas solucionados. Afirma Kovalski (1996:188) que *na possibilidade de criar impressões desagradáveis nos outros, as pessoas tendem a não reclamar indiscriminadamente, mas a agirem estrategicamente, levando em conta as características da audiência*. Para esses reclamantes, talvez, a interação pese mais do que a informação propriamente dita, e o comportamento dúbio cidadão x pessoa ainda reflete as características do *self* pessoal e relacional sobre o universal. **Ambivalência afetiva** foi a categoria em que incluímos cartas dessa natureza.

Por outro lado, há aqueles reclamantes que levam a hostilidade e a ameaça às últimas conseqüências, por considerarem que o custo da reclamação é mínimo em face dos prejuízos materiais e da qualidade de atendimento (trata-se de cartas de reiteração do mesmo cliente) diante das recompensas de onde podem advir resultados aceitáveis, ou seja, atendimento satisfatório e em tempo hábil, compatível com a imagem da empresa e com os acordos previamente estabelecidos em contrato.

Como se trata de cartas de reiteração, a informação é tão importante quanto a interação, e, além da seqüência obrigatória, em torno da proposição do pedido, outras seqüências de natureza interativa se fazem presentes. Cabe lembrar que os sentimentos expressos nessas cartas não se orientam para uma interação positiva e cooperativa; antes, marcam o total descontentamento do reclamante com a conduta da empresa e dão suporte a uma negociação, amparada por leis e contratos, pautada na obrigação e não no favor, de onde, então, justifica-se o tom ameaçador e não conciliador da maioria das cartas pertencentes a esse grupo a que denominamos **hostilidade** em razão do tipo de afetividade envolvido.

O que é importante ressaltar diz respeito ao fato de que se, em princípio, o conhecimento pragmático / de mundo acerca das situações de reclamação prevê a expressão de sentimentos negativos como raiva e in-

satisfação, qual então a motivação do trabalho? Trata-se de uma questão que envolve o próprio conhecimento de mundo e assim volta-se ao início. O nosso conhecimento de mundo enquanto brasileiros nos diz que os efeitos da reclamação para aquele que reclama podem não ser satisfatórios, quando uma situação de confrontação direta é explicitamente colocada. Daí encontrarmos recursos de polidez que muitas vezes se confundem com a cordialidade para manter um jogo de afeto positivo encobridendo toda uma gama de sentimentos negativos; mas a própria “secura” do texto informa sobre um tipo de comportamento que não é habitual entre nós; ou nos deparamos com atitudes ambivalentes que mascaram sentimentos negativos em detrimento de outros, da esfera positiva, por meio de estratégias de polidez; ou uma atitude de franca hostilidade.

Afinal, o que as instituições esperam de nós? Qual o comportamento adequado para atingirmos nossos objetivos? Como redigir uma carta de reclamação? Quais os procedimentos formais e recursos linguísticos que podem configurá-la como reclamação na esfera organizacional e pouco pessoal ou mesmo impessoal. Que categorias afetivas emergem e podem emergir nesse contexto? Pensamos que essas são questões relevantes que merecem ser tratadas.

Se a expressão de afeto pode realçar aspectos pessoais sobre os universais, parece que, no Brasil, conjugam-se, as duas formas de manifestação do self: o relacional ao universal, complementando-se em conformidade com as idiosincrasias culturais de nossa formação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AUSTIN, J. M. *Quando dizer é fazer*. Palavras e Ação. Trad. Danilo Marcondes. Porto Alegre : Artes Médicas, 1980 [1962].
- BARLOW, J. & MOLLER, C. *Reclamação de cliente? Não tem melhor presente* : São Paulo : Futura, 1996.
- BESNIER, Niko. Language and affect. In: *Annual Ver. Anthropology*, 1990, p. 419-451.
- BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge, Cambridge : Univ. Press, 1987.
- CAFFI, C. & JANNEY, R. W. Toward a pragmatics of emotive communication. In: *Journal of pragmatics*, 22, 1994, p. 325-373.
- GOFFMAN, Erving. Footing. In: RIBEIRO, Branca T. e GARCEZ, Pedro M. *sociolinguística interacional*. Porto Alegre : AGE, 1998, p. 70-97.
- KOWALSKI, R. M. Complaints and complainig: functions, antecedents and consequences. In: *Psychological Bulletin*, 119 (2), 1996, p. 179-196.

- MATTA, Roberto da. *Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia da cultura do dilema brasileiro*. Rio de Janeiro : Zahar, 1979.
- . Cidadania: a questão da cidadania num universo relacional. In: *A casa & a rua. Espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil*. Rio de Janeiro : Guanabara Koogan, 1991, p. 71-102.
- OCHS, E. & SCHIEFFELING, B. Language has a heart. In: *Text* 9 (1), 1989, p 1-5.
- SEARLE, John R. A classification of illocutionary acts. In: *Language in society*, 5, Londres, Cambridge : University Press, 1976. p. 1-23.
- . *Mente, linguagem e sociedade: filosofia no mundo real*. Rio de Janeiro : Rocco, 2000 [1998].
- SHIMANOFF, Susan B. Types of emotioanl disclosures and request compliance between spouses. In: *Communication Monographs*, 54, 1987, p. 85-102.
- TROSBORG, Anna. The communicative act of complaining. In: *Interlanguage pragmatics: request, complaints and apologies*. Berlin, N. York : Mouton de Gruyter, 1995, p. 307-372.

ANEXO (CARTAS)

(i) *pseudo-neutralidade*

Em recente manutenção realizada na fachada traseira do prédio (nome), sito a (endereço), por essa equipe construtora, um objeto se desprende do andaime impactando com um dos vidros da janela do quarto do meio, provocando uma trinca. Solicito suas providências no sentido da substituição do mesmo.

Sendo o que se apresenta para o momento e, ao seu inteiro dispor para informes adicionais, subscrevo-me

Atenciosamente.

(ii) *ambivalência afetiva (vulnerabilidade)*

Em 10 de março de 1994 encaminhei correspondência a essa empresa, aí recebida no dia 16, conforme cópia anexa, dando ciência e solicitando providências quanto a vazamentos verificados em meu apartamento de n. 1402, provenientes do apartamento 1502.

Infelizmente, não obtive qualquer atenção da (nome da empresa) o que, no meu entendimento, caracteriza o total desinteresse com que essa empresa trata os adquirentes de unidades de sua construção/responsabilidade, após a conclusão do negócio.

Retorno, na oportunidade, para registrar que além dos assuntos tratados na citada correspondência, ou seja, vazamentos no banheiro e varanda da suíte 01, passaram a ocorrer vazamentos nas outras duas varandas, também provenientes do apartamento 1502.

Na certeza de que a presente merecerá a pronta consideração, procedendo-se os reparos necessários a fim de se evitar maiores danos a minha unidade residencial, subscrevo-me.

(iii) *hostilidade*

01) Como várias pessoas de sua equipe já viram no dia 10 de agosto, um vidro (1,20m²) do guarda corpo da varanda caiu na área comum do prédio (felizmente sem vítimas). Agora estou aguardando a reposição de todos os outros vidros, haja vista que o vidro soltou-se por ausência ou má fixação do friso de segurança (baguete) como constatado por sua equipe. O vão encontrava-se aberto até hoje, quando minha em-

pregada exigiu a colocação de um compensado.

02) ANTEONTEM o mesmo vidro voltou a cair (ainda não feriu ninguém).

Sugiro inverterem os funcionários do depto. financeiro com os do depto. de engenharia, pois os primeiros cobram em excesso e os segundos não demonstram a mesma competência.

03) A piscina continua com vazamentos. Algum engenheiro responsável e competente foi lá fazer a vistoria? Ou esperaram que o cliente trabalhasse por sua equipe?

04) Também, como sua equipe já viu, há muito tempo, existe um vazamento sob a soleira no guarda corpo da área de serviço que provoca inundação da cozinha.

05) Reitero providências, haja vista que o prédio foi entregue em março/95 e até hoje sou obrigado a conviver com inúmeros problemas devido a ausência de qualidade da construção e falta de empenho na solução dos reparos.