



## A Central de Atendimento e a Comunicação Não-verbal<sup>1</sup>

Newton Fernandes de ÁVILA<sup>2</sup>

Tassiara Baldissera CAMATTI<sup>3</sup>

Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS

### RESUMO

Aplicar ao corpo suas dimensões (existência corporal e extensão comunicacional), implica que relacionar-se é, mais do que simplesmente exteriorizar a informação. É observar as mudanças internas deste corpo como interferências favoráveis para o crescimento do indivíduo e estar inserido num contexto amplo de comunicação a todo instante, processo que permeia a transmissão da mensagem para um ser totalizante na proposta de veicular informação e contato. Assim, o presente artigo através da semiótica vem contribuir para a construção de vínculos nas relações interpessoais e, juntamente com a hermenêutica de profundidade, o trabalho de pesquisa visa possibilitar as ressignificações e re-interpretações coexistentes no mundo da comunicação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Corpo; Comunicação; Relações.

### 1. Introdução

O que é o corpo? Como ele se comporta? O que ele comunica?

O corpo somente comunica quando se expressa. E a construção da comunicação só acontece quando há intervenção e interação no processo de quem recebe a informação, e está inserida no universo organizacional contemporâneo e grupo de indivíduos, conforme Chauí (2000).

Neste sentido, busca-se pela semiótica<sup>4</sup> identificar a relevância do conhecimento sobre comunicação e compreender sua aplicação na vida profissional dos indivíduos, com base na realização de pesquisa aplicada sob o olhar da Hermenêutica de Profundidade, que propõe a observação e reinterpretação de possibilidades, apresenta-se

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na DT 8 – Estudos Interdisciplinares do XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

<sup>2</sup> Estudante de Graduação 9º semestre do Curso de Comunicação Social, Habilitação em Relações Públicas, da UCS, e-mail: nfvila@ucs.br

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Comunicação Social da UCS, e-mail: tbcamatti@ucs.br

<sup>4</sup> É a ciência geral dos signos e da semiose que estuda todos os fenômenos culturais como se fossem sistemas sógnicos, isto é, sistemas de significação. (NÖTH, 2003, p.18).



esta proposta de trabalho, fruto de estudos acadêmicos na área. O presente trabalho traz a seguinte problemática: Como a linguagem não-verbal estabelece vínculos nas relações e influencia o comportamento e a comunicação nas organizações contemporâneas e grupos de indivíduos?

A proposta em estudar esta problemática vem da observação das ações dos indivíduos frente a comunicação, entendendo a necessidade de produzir uma informação que estabeleça confiança no ato de comunicar, criando-se vínculos que permearão a convivência organizacional e o cotidiano das pessoas.

Assim, pretende-se compreender como o corpo interfere na comunicação estabelecendo vínculos nas relações, por meio da mensagem semiótica; identificar atributos de comunicação não-verbal do corpo; realizar pesquisa de campo para ver o corpo em ação; e analisar a comunicação do corpo-sujeito no ambiente organizacional em atividades de atendimento ao público.

Sabendo-se que para entender o corpo como comunicação, é imprescindível perceber múltiplas linguagens, torna-se importante observar solidamente a comunicação corporal que o corpo expressa e decifrá-lo através da comunicação interpessoal.

## **2. Comunicação Interpessoal: o Código Não-verbal**

No mundo em que vivemos, a linguagem perpassa cada uma de nossas atividades individuais e coletivas. Verbais ou não-verbais, as linguagens se cruzam, se completam e se modificam incessantemente, acompanhando o movimento de transformação do ser humano e suas formas de organização social. Conforme Foucault (1999), conhecimento e linguagem estão estreitamente entrecruzados, tem, na representação, sua origem e mesmo princípio de funcionamento; apoiando-se um ao outro, completando-se e se criticando incessantemente. Assim, em sua forma mais geral, conhecer e falar consistem, primeiramente, em analisar a simultaneidade da representação, em distinguir-lhe os elementos, em estabelecer as relações que os combinam, as sucessões possíveis segundo as quais podemos desenvolvê-los.

Conforme Knapp (1999), na primeira metade do século XXI realizaram-se estudos isolados da voz, da aparência e da face, ressaltando-se o estudo dos tipos de corpo a partir de 1925. Em 1941, apresentaram-se maneiras inovadoras de estudar a



linguagem do corpo, demonstrando o importante papel da cultura na moldagem dos gestos, constituindo-se assim as bases para a classificação dos comportamentos não-verbais que até hoje influenciam os pesquisadores.

O investigador americano Mehrabian<sup>5</sup> fez uma estimativa da proporção verbal/não-verbal do comportamento e concluiu que 55% da mensagem é transmitida via linguagem corporal. 38% pelo tom da voz e 7% pelas palavras. Compreende-se com isso que o corpo fala mais alto que a voz e as palavras. Saber ler a linguagem é a melhor maneira de entender a outra pessoa, perceber o que ela expressa e o que comunica além das palavras. (DAFT, 1999).

Assim, acredita-se que o hemisfério esquerdo do cérebro processa principalmente informação digital, ordenada em sequência, verbal, ou seja, informação linguística; e o hemisfério direito do cérebro, principalmente informação não-verbal, visual/espacial, analógica. (HOFFMAN, 2000).

Consciência e intenção assumem um papel central na análise de comunicação não-verbal, segundo Knapp (1999), pois o emissor utiliza o código não-verbal, enquanto um receptor responde ao código. Assim, pode-se estabelecer algumas perspectivas no processo total de comunicação: repetição (reforçar), contradição (dar outro sentido), substituição (troca de comportamentos), complementação (modificar ou aprimorar), acentuação (reação) e regulação (controlar).

Outro importante fator que o autor cita é a influência do nosso comportamento no ambiente em que nos comunicamos. Alguns aspectos do ambiente podem ser deliberadamente estruturados com o objetivo de obter certas respostas da outra pessoa. Nesse sentido, o ambiente é uma fonte de signos não-verbais aos quais reagimos e que podemos usar como parte de nosso repertório comunicativo para obter certas reações do outro. Conforme vamos percebendo as particularidades do ambiente, incorporamos tais percepções no desenvolvimento das mensagens que enviamos.

Neste sentido, a interpretação humana se dá e se concretiza em um movimento contínuo entre percepção subjetiva da realidade e interpretação, levando as pessoas a conduzirem as relações sociais das quais participam, para a construção de significados

---

<sup>5</sup> Albert Mehrabian, psicólogo e professor na Universidade da Califórnia, Los Angeles. Há 25 anos conduziu um estudo pioneiro sobre a relação entre o que ele cunhou como os "três Vês" da comunicação falada. Estes três são a Verbal (as palavras que se dizem - quase que laconicamente lendo a página) a Vocal (a forma como se verbalizam estas palavras - entoação e projeção) e Visual (a forma como alguém se apresenta e age enquanto fala). Ele publicou estes dados no seu livro "Silent Messages" (Mensagens Silenciosas, 1974).



comuns. Assim, intermediados pela linguagem e pela comunicação, os indivíduos perpetuam e desenvolvem seu conhecimento e suas práticas, formando uma comunicação interpessoal estreita e através da semiótica possibilitando inúmeros significados.

### **3. Semiótica**

A semiótica é o estudo de toda e qualquer linguagem. O estudo do signo, a ciência que estuda o signo. Signo, sinais, estímulos, que traduzem significados, que implicam em consciência, em linguagem. (SANTAELLA, 1983).

Além da heterogeneidade que lhe é característica, também há uma diversidade de níveis em que a semiótica é concebida como ciência. Provavelmente jamais existirá uma semiótica pura, e a ciência dos signos permanecerá impura – pois, como afirma Moles (1976, p. 84), “a semiótica é afetada pela 'impureza' do conteúdo dos signos”.

Para Saussure (1857-1913) precursor da semiologia, a existência dos signos cria uma relação entre conceito (o significado) e imagem acústica (o significante) atrelando a linguagem a representação do mundo real. Charles Sanders Peirce (1839-1914) é considerado o mais importante dos fundadores da moderna semiótica, baseando-se na fenomenologia. O seu ponto de partida na teoria dos signos, fundamenta-se na compreensão de que as cognições, as ideias e até o homem são essencialmente entidades semióticas. Assim, como um signo, uma ideia também se refere a outras ideias e objetos existentes no mundo. Peirce na sua interpretação diz que os signos não são uma classe de fenômenos ao lado de outros objetos não-semióticos, mas que acompanham o mundo inteiro em suas significações. O autor estrutura o signo composto por três partes, denominando-o tríade. Essas são: o objeto, o representamen e o interpretante que possibilitam ao indivíduo efetiva o processo de semiose que finaliza-se com a compreensão.

Umberto Eco (1932), introduz novos conceitos relativamente aos tipos de signos que considera existir. São os ‘diagramas’, signos que representam relações abstratas, tais como fórmulas lógicas, químicas e algébricas; os ‘emblemas’, figuras a que associamos conceitos; os ‘desenhos’, correspondentes aos ícones e às inferências naturais, os índices ou indícios de Peirce; as ‘equivalências arbitrárias’, símbolos em



Peirce e, por fim, os ‘sinais’, que sendo indícios, se baseiam num código ao qual estão associados um conjunto de conceitos.

Santaella (2001) assinala que o campo de indagação da semiótica é tão vasto, mas não é indefinido, visto que busca descrever e analisar nos fenômenos sua constituição como linguagem.

Assim, a Semiótica se baseia numa tríade de classificações e inferências, ao demonstrar que existem os objetos no mundo, suas representações e nossa interpretação mental, onde juntos formam o signo. Percebe-se então, que a análise semiótica nos permite compreender aquilo que as mensagens indicam, e mais, aquilo a que se referem ou se aplicam direta ou indiretamente.

Podemos dizer que a semiótica é o resultado de uma relação complexa entre representação (a coisa que se mostra) e a interpretação (o que se entende sobre essa coisa). Entre essas duas instâncias (a da representação e a da interpretação), há uma série de interferências socioculturais, políticas etc., que criam condições tanto para a existência do signo quanto para a nossa interpretação.

É assim, pela percepção – e pela lógica semiótica que a governa – que os dados do real tornam-se signos com os quais a mente lida. Se é pela linguagem e pelas línguas em particular que a realidade experiencial fica plasmada, não é senão pelas portas da percepção que temos acesso a essa realidade. Se acreditamos que a linguagem tem as suas bases no cérebro e se, por esse motivo, a mente é “geradora de signos” não-verbais, matriz do pensamento, ela precisa processar os signos, a partir da percepção. A percepção é apresentada à mente interpretadora por meio dos signos com os quais ela opera. Assimilados à percepção subordinam-se à sua lógica (semiótica) e são por isso operacionalizados pela mente na condição de signos. Tornam-se representativos não porque precisam apresentar tão somente um “conteúdo” à mente, mas porque só podem ser operacionalizados se são significativos para ela.

Sem informação não há mensagem, não há planejamento, não há reprodução, não há processo e mecanismo de controle e comando. Nessa medida, não apenas a vida é uma espécie de linguagem, mas também todos os sistemas e formas de linguagem tendem a se comportar como sistemas vivos, ou seja, reproduzem, se readaptam, se transformam e se regeneram como as coisas vivas. O signo é algo que representa uma outra coisa: seu objeto. A partir da relação de representação que o signo mantém com seu objeto, produz-se na mente interpretadora um outro signo que traduz o significado



do primeiro. E através da significação, se dá a construção das linguagens e suas interpretações.

Dessa forma, as linguagens compõem o mundo e nós estamos na linguagem da composição de um corpo que expressa a comunicação usando-se de métodos e análises para comunicar.

#### **4. Análise de Atendimento da Central de Atendimento UCS**

Analisar o corpo como um todo é compreender que o mesmo faz parte da comunicação, um campo de conhecimento que estuda os processos de interação humana. Sendo assim, é um processo que envolve a troca de informações, e utiliza os sistemas simbólicos como suporte para este fim. (KOCH, 1998).

O presente trabalho tem seu foco na Central de Atendimento UCS, que desempenha um papel importante na comunicação com o público externo da instituição, principalmente o aluno. Acredita-se que o atendimento de qualidade pede o conhecimento de como a expressão corporal pode contribuir de maneira positiva, para fins de aprimoramento.

Além de responder as dúvidas pontuadas, este trabalho visa testar algumas hipóteses:

H1: A linguagem não-verbal no atendimento possibilita gerar relacionamento entre a instituição e o aluno;

H2: O comportamento no atendimento interfere na excelência percebida;

H3: A comunicação pelo corpo pode influenciar as relações.

Partindo dos conhecimentos sobre comunicação e semiótica, embasando-se na Hermenêutica de Profundidade, o presente trabalho visa identificar a comunicação utilizada pelos indivíduos em situações profissionais e cotidianas propondo ressaltar a importância da pesquisa para tornar possível identificar as diferentes formas de comportamento, de linguagem (pela semiótica) e re-interpretação de possibilidades que o corpo proporciona, nas ações e pensamentos através da comunicação interpessoal.

Segundo Thompson (1995), a Hermenêutica de Profundidade (HP) resumidamente, é o estudo da construção simbólica significativa que exige uma interpretação e da contextualização social das formas simbólicas. Como um referencial



metodológico geral para a análise das formas simbólicas, a HP pode ser facilmente adaptada à análise da cultura, da ideologia e da comunicação de massa.

Por meio de seu processo teórico e metodológico que compreende três fases principais, pode-se analisar o contexto sócio-histórico, a análise formal ou discursiva e a interpretação/re-interpretação que cerca o fenômeno pesquisado. A diferença, a pluralidade, o fim das certezas e novas alternativas, propõem uma nova dimensão para a razão. Assim, a pesquisa é o meio de procurar conhecer os processos de sentido que se configuram nos cenários atuais.

A primeira etapa é a interpretação da **doxa**, a hermenêutica da vida cotidiana, uma avaliação criteriosa de como se forma o contexto e as relações. A doxa é o cotidiano, é o ponto de partida, é a reconstrução da maneira de como as pessoas estão percebendo a realidade ao seu redor, suas opiniões, crenças e compreensões. Também, a HP é a produção inovadora de um autor(a), uma produção de conhecimento específica, baseada, isto sim, em um referencial teórico que possa fundamentar com rigor esse conhecimento. No entanto, deve-se ir além desse nível de análise, para explorar outros aspectos das formas simbólicas, que partem da constituição do campo-objeto.

Ao realizar a análise **sócio-histórica**, temos o objetivo é reconstruir as condições sociais de produção, circulação e recepção das formas simbólicas, que, afinal, não se produzem num vácuo. No entanto, analisar a estrutura social envolve tentativas de estabelecer os critérios, categorias e princípios que garantem seu caráter sistemático e durável. E também, identificar as assimetrias, as diferenças e as divisões.

Como na análise sócio-histórica, também existem várias maneiras de se conduzir a **análise formal ou discursiva**, dependendo dos objetos e circunstâncias particulares de investigação, enfatiza Thompson (1995). Na análise formal, parte-se do pressuposto de que os objetos e expressões que circulam nos campos sociais, através dos quais se dão as relações, são formas simbólicas, construções complexas que apresentam uma estrutura articulada (sejam elas textos, falas, imagens paradas ou em movimento, ações práticas, etc.). Na análise discursiva, o objeto de estudo são os casos concretos da comunicação do dia-a-dia e, existem métodos e várias maneiras de tratar a relação do discurso e suas características estruturais: análise semiótica, análise de conversação, análise sintática, análise de estrutura narrativa, análise argumentativa, entre outros.

A última fase do enfoque da HP é a **interpretação e re-interpretação**. A fase de interpretação é facilitada pelos métodos da análise formal ou discursiva, mas é



distinta dela, segundo Thompson (1995). Desta forma, a interpretação implica um novo pensamento, que tenha síntese e construção criativa de possíveis significados. O processo de interpretação vai além dos métodos já citados, ele transcende a contextualização das formas simbólicas tratadas como produtos e construções, representam algo e dizem alguma coisa sobre algo.

As metodologias de pesquisa utilizadas neste artigo são a documentação, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. Desta forma, propõe-se esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões para implementar os resultados.

Os materiais utilizados foram pesquisas documentais e registros em arquivo (registro de serviço e organizacionais) de planos explícitos que possibilitaram a coleta de dados e que registram a trajetória do objeto de estudo em sua larga atuação. As pesquisas e os registros de arquivo foram consultados na biblioteca da UCS, possuindo em seu acervo livros e revistas que ajudaram a construir a cientificidade do trabalho.

Partindo do princípio que a comunicação é a troca de informações, ideias e sentimentos, estabelecendo-se como processo que mantém os indivíduos em contato permanente com o conhecimento e a educação em várias circunstâncias, acredita-se que o mesmo propicia a interação.

Assim, devido a intensificação dos fluxos de comunicação com seus públicos, as organizações, inclusive as universidades implantam o atendimento aos alunos tendo o cuidado de compreender as demandas apresentadas e buscar soluções que beneficiem ambas as partes envolvidas.

Desta forma, a educação superior no Brasil desde o seu surgimento, tem assumido um papel muito maior do que sua responsabilidade formativa. Ela traz para si a decisão de formar cidadãos empenhados com o compromisso social, com a luta pela diminuição das desigualdades, com a criação de oportunidades para todos, com o compromisso do desenvolvimento econômico e social e com a construção e manutenção de identidades culturais. E deve-se ter presente o tempo e o espaço em que ela está inserida, analisando desde o momento de seu surgimento até a realidade atual da educação, tanto no panorama local e regional, como mundial. Esse cenário remete à necessidade de observatórios permanentes que acompanhem a evolução das civilizações, seus novos contornos, suas novas exigências, suas necessidades, que façam leituras adequadas de como se pode, através da educação, resolver os problemas que desequilibram o bem-estar social das populações.



A Universidade surge no Brasil no começo do Século XIX, como resultado da formação das elites que buscaram a educação principalmente em instituições europeias durante o período de 1500 a 1800 e que retornaram ao país com sua qualificação. Elas surgem em momentos conturbados e são basicamente fruto da reunião de institutos isolados ou de faculdades específicas, fato que lhes deu uma característica bastante fragmentada e frágil.

A Fundação Universidade de Caxias do Sul – UCS, entidade de Direito Privado, foi fundada em 10 de fevereiro de 1967. Seu Campus Sede está localizado na cidade de Caxias do Sul, um polo de desenvolvimento industrial com reconhecimento nacional, sendo também a mais antiga Instituição de Ensino da região construída pelo esforço coletivo da comunidade.

Mantendo o seu foco no conhecimento, o respeito à pessoa, a responsabilidade social, onde o bem comum será o critério norteador das ações da Universidade, tendo como visão – ser indispensável para o desenvolvimento sustentado no conhecimento e missão – produzir, sistematizar e socializar o conhecimento com qualidade e relevância para o desenvolvimento sustentável, a UCS busca de modo permanente a qualificação de seu quadro de pessoal, da sua estrutura, de seus processos organizacionais e de seus programas e ações. (Planos de Desenvolvimento Institucional UCS).

Nesse contexto, a Central de Atendimento da UCS foi o objeto escolhido por abrigar em sua estrutura vários setores que desencadeiam o atendimento aos alunos e servem de apoio para o aprofundamento desta pesquisa. Outro motivo para a escolha é por ser exemplo de uma sistemática bem aplicada que remete a bases de qualificação no atendimento sendo uma possibilidade de melhoria no serviço prestado aos alunos da UCS.

Na composição de uma universidade, faz-se necessário o atendimento ao aluno em diversos segmentos. Uma central de atendimento é um canal direto de comunicação e prestação de informações, sendo composta por estruturas físicas e de pessoal, que tem por objetivo centralizar o recebimento de demandas pessoais e por meios de comunicação, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o pronto retorno.

Tendo como base os estudos de Peirce (1992), os signos que compõem essa avaliação foram: o timbre de voz, a postura, a expressão facial, a expressão corporal e os gestos. Assim, puderam ser observados as diversas formas de alteração de timbre desde a mais suave até a mais brusca, as posturas curvadas denotando as limitações



corporais frente ao atendimento, a expressividade labial informando a satisfação ou não satisfação ao ouvir a explicação, a contorção do corpo por seus motivos que vão do desconforto a altura da voz aplicada e a gesticulação exagerada ou simplesmente suavidade demonstrada pelo sorriso na face ou ironia ou ainda falta de compreensão aos fatos recebidos pelo receptor.

As observações foram feitas entre os dias 29 de outubro de 2012 até 01 de novembro de 2012, em diferentes horários a tarde e à noite, em três momentos distintos, observação comportamental de atendimento sem gravação em vídeo, observação comportamental de atendimento com gravação de vídeo sem autorização e observação comportamental de atendimento com gravação em vídeo com autorização de uso de imagem. Uma das análises de gravação foi feita sem o conhecimento das pessoas observadas, para poder explicitar os diferentes comportamentos corporais em um atendimento observável. Num segundo momento, a observação se deu somente pela observação comportamental dos atendimentos, sendo observados os signos já citados. E no terceiro momento, a observação com gravação se deu através da autorização de imagem pelos atendentes, onde então, sabiam o porquê da observação. Em algumas situações pode-se comparar que o atendimento não sofreu alterações em sua técnica e aplicação, mantendo a expressão corporal dos atendentes leve e autêntica, demonstrando conhecimento e domínio das informações.

Porém, em algumas das observações feitas as atendentes fizeram o seu atendimento com o rosto amarrado, face dura sem sorriso e pouca simpatia, percebendo-se ao receptor que foi atendido um certo desconforto e também a pressa de se retirar do local. Frente a autorização de gravação de imagem, foi constatado que as mesmas duas pessoas que fizeram seus atendimentos sem a autorização de uso de imagem, não permitiram serem filmadas, mantendo mesmo assim, um atendimento mais frio e sem muito interesse de contato com o receptor. Ressalta-se que nas observações sem gravação em vídeo, apenas análise corporal, as expressões das atendentes permaneceu a mesma, dando a impressão de falta de vontade em atender bem, e algumas vezes demonstraram ar de deboche entre os atendimentos.

Os atendimentos da central de uma maneira geral mantiveram as expectativas levantadas pelas hipóteses, confirmando as possibilidades de construir um excelente atendimento. Assim, pode-se perceber que a linguagem através da expressão corporal, sendo vista pelo emissor e também pelo receptor, propicia a melhoria de comunicação agregado ao esclarecimento de dúvidas, fornecendo informações e solucionando os



problemas nas demandas analisadas. Também foi constatado a criação de comunicação interpessoal mais próxima em várias das situações observadas pela simpatia e convicção de passar as informações. Desta forma crê-se que um atendimento proativo pode influenciar nas relações interpessoais.

As relações de trabalho passam por inúmeras transformações. Do lado do atendente, aumenta a consciência da necessidade de interagir nos processos, conhecer profundamente o planejamento e as metas de seu trabalho, melhorar sua qualificação e sua qualidade de vida. Do lado da instituição, fica mais nítida a importância de mudar rotinas para integrar equipes, desenvolver e reter talentos, valorizar e reconhecer as melhores práticas.

Para garantir melhor continuidade e competitividade nos novos modelos de gestão, acredita-se ser preciso adotar a ação do sistema aberto, que realiza trocas com o ambiente, cuja característica é a necessidade de amplo conhecimento e domínio das ferramentas.

As organizações precisam assumir estratégias que têm na transformação da informação em conhecimento o elemento privilegiado para enfrentar as mudanças. As informações que circulam nas empresas e instituições só têm valor quando se transformam em conhecimento compartilhado por todos, criando um ciclo virtuoso de valor capaz de suportar um mundo pautado por intensa competição, o que exige redesenhar modelos que permitam a tomada rápida de decisão.

Fazendo uma re-interpretação do cenário em questão – Central de Atendimento UCS – e dos atores envolvidos – atendentes – , nota-se que ainda há deficiências a serem melhoradas. No que tange ao atendimento, nota-se o caminho seguido deixa perceptível que a Central de Atendimento UCS busca uma formação constante no que se refere a aprendizagem dos setores e pretende através da comunicação interpessoal estabelecer proximidade nas relações, permitindo transformar capacidades, conhecimentos e informações em resultados positivos.

Uma comunicação interpessoal eficiente gera percepções positivas para a marca corporativa, para a empresa, para a instituição, seus produtos e serviços. Essas percepções não se restringem aos funcionários, mas se estendem a toda sua rede de relações internas e externas, contribuindo para a formação da reputação da instituição no meio empresarial e o reconhecimento público. Afinal, ela potencializa o fluxo de informações, integra públicos, contribui na formação de equipes de alta performance e reforça a imagem corporativa da instituição.



Dessa forma, o corpo adquire informações, conhecimento, aprende e apreende, reflete, percebe e conseqüentemente, propicia a participação corporal do indivíduo nas situações de movimentar-se (vivenciar), perceber (refletir) e criar (transformar) possibilidades, mudando a respiração, a postura, a maneira de agir e de se portar no convívio social. Só assim, acredita-se ser possível ter um olhar diferenciado frente ao mundo, ver as mesmas coisas com olhos diferentes, conhecer e experimentar novas percepções. Também trabalhar o desafio de ir além, correr riscos, quebrar paradigmas, flexionar comportamentos já existentes e transgredir padrões, evidenciando a postura corporal em atitudes e novas direções, onde o sujeito-corpóreo exprime determinação e imprime articulação no mergulho das relações práticas das ideias. Assim, “[...] reformular os argumentos céticos fora de todo o preconceito ontológico, justamente para sabermos o que é o ser-mundo, o ser-coisa, o ser imaginário e o ser consciente [...]” (MERLEAU-PONTY, 1999).

## **5. Considerações Finais**

Um produto semiótico se utiliza para melhor compreender o seu universo comunicativo, tanto no momento de sua elaboração quanto no de sua recepção. Assim, analisar o comportamento dos indivíduos e aplicar o seu conhecimento na prática só reestabelece a necessidade de estar sempre em constante transformação, captando as manifestações do cliente num espaço curto de tempo.

O que parece evidente é que a intencionalidade no uso de expressões corporais alinhadas a comunicação em determinados atendimentos foram positivas. Acredita-se que seja possível, com o conjunto de dados levantados à luz da semiótica, contribuir para a compreensão da comunicação interpessoal visualizando nos produtores de informação – atendentes – a consciência de seu potencial informativo através da expressão corporal. Com isso, gradativamente, a comunicação adquirirá uma dinâmica de expansão que, embora apoiada no compartilhamento de informações, poderá romper com algumas amarras e consolidar as expressões corporais para complementar a eficácia no atendimento.

O presente trabalho referiu-se à análise do atendimento e satisfação dos clientes da Central de Atendimento UCS. As bases conceituais foram apresentadas neste



artigo através dos conhecimentos teóricos da Hermenêutica de Profundidade. Por meio da entrevista buscou-se as primeiras impressões a cerca do objeto de estudo, sendo possível constatar que em relação à análise do atendimento, a universidade busca atender bem seus clientes, detectando suas necessidades, desejos e hábitos. Tendo em vista a reunião de informações e a observação prática dos atendimentos com gravação em vídeo e sem gravação em vídeo, percebeu-se o desafio de manter a satisfação e reconquistar os clientes, por meio de estratégias workshops de atendimento e preparação dos atendentes à frente dos setores da Central de Atendimento. Diante dos resultados obtidos, constatou-se que a organização apresenta, na sua maioria, respostas positivas, porém, podem ser realizadas melhorias.

E analisando as hipóteses levantadas no início deste trabalho constatou-se as suas confirmações através das observações, explicitando que, a linguagem verbal e não-verbal no atendimento possibilitam gerar relacionamento entre a instituição e o aluno porque usando-se da comunicação interpessoal através da expressão corporal evidencia-se que o corpo sugere detalhes perceptíveis que contribuirão para os capturar os recursos verbais no atendimento.

Também o comportamento no atendimento interfere na excelência percebida devido as manifestações coletadas demonstrarem que a postura e a abordagem desde a forma inicial frente ao cliente sugere uma feição leve e espontânea o que facilitará a segurança do cliente atendido em sentir-se a vontade para expor suas dúvidas com tranquilidade.

E por fim, a comunicação pelo corpo pode influenciar as relações, devido o corpo ser o gerador de comunicação a todo instante e sua expressão corporal delimita os anseios e as atitudes frente ao desconhecido e é perceptível que esse corpo através da linguagem verbal e corporal exprima pensamentos, sentimentos e valores, possuindo uma função de conhecimento e de expressão. Assim, pode-se dizer que comunicar é um desafio complexo e fascinante que interfere significativamente na qualidade de vida pessoal e profissional de todas as pessoas.

Para isso algumas sugestões e recomendações foram propostas, como aprimoramento detalhado sobre a atividade executada e avaliação de perfil antes da contratação contando com a participação de uma psicóloga, que poderão sanar ou reduzir a relativa insatisfação apresentada em alguns pontos.

Dessa maneira o atendimento se tornará mais denso e focado na qualificação e juntamente com a semiótica pode trazer múltiplas possibilidades de interpretação, pois,



uma mesma palavra pode exprimir sentidos ou significados diferentes, dependendo do sujeito que a emprega, do sujeito que a ouve e lê, das condições ou circunstâncias em que foi empregada ou do contexto em que é usada. Assim como a expressão corporal bem interpretada pode reduzir os ruídos comuns na comunicação.

Portanto, existe uma oportunidade para a universidade fortalecer a sua imagem no mercado, corrigindo falhas que estejam prejudicando as operações dos atendimentos e proporcionando assim uma maior transparência nas informações com os alunos e comunidade em geral. Pois a comunicação acontece sempre e inevitavelmente dentro de um contexto. E as relações são influenciadas por este contexto. Assim, o corpo define o comportamento no ambiente, o que facilitará ou complicará a mediação. Porém, mediante as rápidas mudanças, crescentes transformações, avanços na tecnologia e competitividade, é necessário que a instituição busque reter seus alunos, procure também conquistar novos, utilizando-se de padrões de comunicação interpessoal que servirão de contexto para as futuras sequências, e assim por diante, facilitando a exposição e compreensão da expressão corporal de cada indivíduo.

Na comunicação tem-se todas as manifestações do mundo visível, e, é a que mais escapa ao nosso controle. E quando os desvios da sua expressividade se alteram pela ação de qualquer elemento externo à própria maneira de comunicar, o conteúdo significativo das manifestações torna-se um elemento de complementariedade. O simbolismo da comunicação, produzido com determinada intenção, pode ser extremamente fragilizado pela interferência dos códigos e ruídos. E, embora a manifestação da comunicação apresente todas as possibilidades, alguns caminhos levam a múltiplas possibilidades que estão acima da compreensão isolada de cada área de conhecimento. Assim, segundo Merleau-Ponty (1999) aplicar comportamento ao corpo é verificar a veracidade de empenho que esse corpo propicia e fundamentá-lo enquanto valor de criatividade e percepção argumentativa. Assim, a percepção emerge da motricidade e a corporeidade define-se como unidade mente-corpo em movimento e instância privilegiada da percepção, sendo uma unidade perceptiva para a leitura do mundo.

Portanto, a comunicação como possibilidade de proximidade pelo corpo, exigirá conhecimento desse corpo como meio de expressão, ter uma extensa visão dos significados que esse corpo manifesta e interpretar os fenômenos, as ações e as reações, para possibilitar ao indivíduo as relações interpessoais eficazes no cotidiano e nas organizações contemporâneas.



## REFERÊNCIAS

- CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 2000.
- DAFT, Richard L. **Administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999.
- HOFFMAN, Donald, D. **Inteligência Visual: como criamos o que vemos**. Trad. Denise Cabral Carlos de Oliveira. São Paulo: Editora Campus, 2000.
- KNAPP, M. L.; HALL, J. A. **Comunicação não-verbal na interação humana**. São Paulo: JSN, 1999.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A Inter-ação pela Linguagem**. São Paulo: Contexto, 1998.
- MARTINO, L. C.; FRANÇA, V. V.; HOHLFELDT, A. **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- MERLEAU-PONTY, Maurice. **O visível e o invisível**. 3 ed. São Paulo: Perspectivas, 1999.
- SANTAELLA, Lúcia. **O que é Semiótica**. São Paulo: Brasiliense, 1983.
- NÖTH, Winfried; SANTAELLA, Lucia. **Imagem: Cognição, semiótica, mídia**. São Paulo: Iluminuras, 2001.
- THOMPSON, John B. **Ideologia e cultura moderna: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS. **Manual de Pesquisa 2004**. Liane Beatriz Moretto Ribeiro Org. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Municípios da Regionalização**. Instituto de Administração Municipal Org. Caxias do Sul, RS: Educs, 2005.
- \_\_\_\_\_. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2002-2006**. Marcia Maria Cappellano dos Santos; Olga Araújo Perazzolo Org. Caxias do Sul, RS: Educs, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Projeto Acadêmico Institucional: Projetos Pedagógico, Científico e de Extensão 2002-2006**. Marcia Maria Cappellano dos Santos; Olga Araújo Perazzolo Org. Caxias do Sul, RS: Educs, 2003.
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. **Atos&fatos**. Revista mensal da Universidade de Caxias do Sul, março, 2012, Ano 1 – Nº 1. Caxias do Sul, RS, Brasil.
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. **Atos&fatos**. Revista mensal da Universidade de Caxias do Sul, março, 2012, Ano 1 – Nº 2. Caxias do Sul, RS, Brasil.
- UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. **Guia de atuação profissional da Central de Atendimento UCS**. 2012. Caxias do Sul, RS, Brasil.