

O mundo do atendimento público ao cidadão: estudo etnográfico sobre o *call center* da Câmara dos Deputados

Antonio Teixeira de Barros

Doutor em Ciências Sociais. Docente e investigador do Programa de Mestrado em Ciência Política do Centro de Formação da Câmara dos Deputados (Cefor) Brasil

Resumo: Estudo etnográfico sobre o sistema de atendimento da Câmara dos Deputados, com o objetivo de entender as relações sociais que ali são tecidas, respeitando suas hierarquias e reciprocidades e seus conflitos. A investigação priorizou as rotinas e os procedimentos cerimonializados, o que inclui um protocolo específico, com uma linguagem formal condizente com o *status* político da instituição. O grupo construiu uma cultura comunicativa muito peculiar, resultado de um treinamento técnico e de uma socialização, que o levou a desenvolver habilidades para situações ritualizadas de interação, com o propósito de seguir um *script* com seu rigor protocolar. O mundo dos atendentes é regulado pela disciplina e pela *performance*, mas constitui uma ilha funcional, ou seja, uma rede fraca, desconectada das demais redes do parlamento.

Palavras-chave: Atendimento ao público. Participação política. Parlamento. Democracia. Disque-Câmara.

Abstract: *Ethnographic study on the service of ombudsman to the public of the Chamber of Deputies (Brazil), in order to understand the social relations that are built there, with their hierarchies, reciprocity and conflict. The focus of the investigation were routines, procedures and rituals, which includes a specific protocol, with formal language consonant with the political status of the Institution. The group built a communicative culture very specific, outcome of a technical training and socialization, that led them to develop skills to situations ritualized interaction, with the purpose of following a rigorous protocol with your script. The world of attendants is regulated by the discipline and performance, but is a functional island, ie a weak network, disconnected from other parliament's networks.*

Keywords: *Public ombudsman service. Political participation. Parliament. Democracy. Call center of Brazilian Chamber of Deputies.*

Introdução

Este texto resulta de estudo etnográfico sobre o mundo do atendimento público ao cidadão na Câmara dos Deputados, no Brasil. A análise compreende as condições institucionais em que são realizadas as atividades do atendimento ao cidadão pelo Disque-Câmara. O serviço funciona desde 1998 e adquiriu maior notoriedade após a vigência da Lei de Acesso à Informação Pública, em maio de 2012. O objetivo da etnografia foi efetuar uma imersão no universo em que os operadores do sistema de atendimento trabalham e convivem, com o intuito de entender e desvendar as relações sociais que ali são tecidas e as relações de trabalho, respeitando suas hierarquias e reciprocidades e seus conflitos. O foco, portanto, foi nas rotinas e nos procedimentos cerimonializados, uma vez que o sistema requer cuidados especiais no tratamento com o público, o que exige um protocolo específico, com uma linguagem e rituais de civilidade condizentes com o *status* político da instituição.

O sistema de atendimento em estudo deve ser entendido à luz do contexto político brasileiro desenhado a partir da redemocratização, marcado por um déficit histórico de participação, transparência e *accountability*, em decorrência de um longo período de disjunção entre o Estado e a sociedade (DINIZ, 2000). Após a promulgação da Constituição de 1988, várias iniciativas começaram a ser implementadas, desencadeando um processo de aproximação das instituições do Estado com a sociedade civil, o que abrange a comunicação e a livre manifestação. Incluem-se aí os serviços de atendimento criados pelas instituições públicas.

O Disque-Câmara funciona como se fosse uma grande porta de entrada para o cidadão que se dirige à Câmara dos Deputados, seja por telefone (0800 619 619), seja pelo correio eletrônico (*e-mail*) oferecido no portal da instituição (www.camara.leg.br). Em suma, toda informação, reclamação, crítica, denúncia, sugestão ou qualquer outro tipo de manifestação oriundas da sociedade é recebida por esse canal institucional. Após o recebimento e o registro, o cidadão pode ser informado diretamente por um dos operadores, nos casos mais simples e rotineiros. Quando a resposta requer o pronunciamento de algum órgão especializado da Casa, as demandas são repassadas aos setores competentes. Cabe ressaltar, ainda, que todas as mensagens dirigidas aos parlamentares são compiladas, agrupadas e repassadas para os seus gabinetes, por meio de um dispositivo eletrônico interligado ao Disque-Câmara.

O serviço telefônico gratuito (0800), conhecido como Disque-Câmara, registrou 6 milhões de atendimentos à população desde que iniciou suas atividades (1998-2012). Trata-se do primeiro canal de interatividade criado pela instituição e ainda hoje é reconhecido como o mais popular e mais democrático deles, uma vez que as informações são prestadas via ligação gratuita, de qualquer localidade do País, e atende inclusive cidadãos analfabetos ou de pouca escolaridade, sem acesso à internet ou às redes sociais. O objetivo institucional do serviço é facilitar a comunicação do cidadão com a Câmara no que se refere a informações sobre projetos de leis, agenda de votações, composição das bancadas, acompanhamento de tramitação de projetos, informações sobre eventos, como audiências públicas, seminários, etc. As funções foram sendo revistas, ampliadas e redefinidas ao longo do tempo, de modo a tornar o Disque-Câmara num serviço de participação social, bem mais do que uma central de atendimento.

Os pressupostos da etnografia dialogam com os estudos antropológicos que apontam para a relação entre o contexto etnográfico, a sensibilidade do pesquisador e seu próprio traçado biográfico, ou seja, sua formação e experiência (PEIRANO, 1995). Afinal, o postulado de Ruth Bennedict (1972) de que a cultura é uma lente pela da qual o homem vê o mundo também deve ser aplicado ao modo de se fazer etnografias. Cada pesquisador é condicionado pelas suas lentes, construídas pelo seu próprio modo de se relacionar com o ambiente e os fenômenos etnografados. Nessa visão, etnógrafo é um tradutor, ou seja, um sujeito-intérprete diante de um mundo-tex-

to, desafiado a lidar com a polissemia na aventura de produzir sentidos no seio de relações sociais, em um diálogo complexo entre contextos relacionais e suas respectivas mutualidades (FLORÊNCIO, 2012; VIEGAS e MAPRIL, 2012). A importância do trabalho hermenêutico na pesquisa etnográfica é reconhecida por Willis (1977), Giddens (2009), Peirano (1995), Bevilaqua (2003), entre outros autores.

No caso das instituições do Estado, cabe considerar, ainda, os argumentos de Bevilaqua (2003:58) de que também exercem influência no processo hermenêutico de construção e interpretação da etnografia as lentes dos informantes, ou seja, as conotações atribuídas a determinados elementos referem-se "ao modo como certas experiências foram percebidas e vividas por aqueles que delas participaram". Deve ser observado, ainda, que se trata de etnografia realizada no âmbito de uma instituição pública, nos termos já realizados por autores como Moura (2007).

Estratégias para a entrada no campo e na conquista da confiança dos informantes

O período de investigação, incluindo as visitas prévias para a negociação com a chefia do setor, durou quatro meses, de maio a agosto de 2012. A etnografia foi realizada em várias etapas, em função das dificuldades iniciais para a entrada no campo e a conquista da confiança dos atendentes e dos supervisores. Essas dificuldades se refletiram na fase inicial de observação, quando percebemos uma desconfiança generalizada dos atendentes e dos supervisores. Antes do início da investigação, foi realizada uma reunião com os chefes do setor, que são servidores efetivos, de nível superior, do quadro permanente de pessoal da Câmara dos Deputados. Da parte dos chefes, houve compreensão imediata dos objetivos do estudo e da necessidade da presença do investigador no local. Tal compreensão, contudo, não foi a mesma da parte dos supervisores e atendentes, um corpo de 37 funcionários terceirizados, ou seja, contratados por um empresa privada para o serviço prestado à Câmara.

Diante das dificuldades de comunicação, da desconfiança e da timidez dos informantes, o desenho metodológico da etnografia foi reformulado, e passamos a incluir a análise dos documentos institucionais como uma primeira etapa, o que estava previsto inicialmente como algo secundário para complementar a etnografia do atendimento em si. Dessa forma, fizemos um cronograma de visitas semanais, um dia em cada turno, uma vez que as equipes funcionam em dois turnos (das 8 às 14 horas e das 14 às 20 horas). Essa experiência serviu para reforçar o entendimento do arquivo como campo de prática etnográfica, isto é, de que arquivos são tradicionalmente "reconhecidos como repositórios de informações sobre os outros" e lugares "onde o processo de construção de sua objetivação pode ser compreendido" (CUNHA, 2004). Aliás, cabe o registro de que há uma vasta bibliografia etnográfica sobre uso de arquivos, vistos como "uma instituição que canoniza, cristaliza e classifica o conhecimento de que o Estado necessita, tornando-se acessível às gerações futuras sob a forma cultural de um repositório do passado neutro" (DIKIS, 2001:107). Na visão de Foucault, o arquivo constitui um dispositivo de inscrição. Trata-se de "um sistema de enunciados, verdades parciais, interpretação histórica e culturalmente constituídas – sujeitos à leitura e a novas interpretações" (FOUCAULT, 1986:149). Não é à toa, portanto, que antropólogos

> têm se voltado para os arquivos como objeto de interesse, vistos como produtores de conhecimentos. Não preservam segredos, vestígios, eventos e passados, mas abrigam marcas e inscrições a partir das quais devem ser eles próprios interpretados. Sinalizam, portanto, temporalidades múltiplas inscritas em eventos e estruturas sociais transformadas em narrativas subsumidas à cronologia da história por meio de artifícios classificatórios (CUNHA, 2004:292).

A análise dos documentos serviu para nos situar em relação às rotinas, aos processos e às dinâmicas de trabalho. Assim, os documentos oficiais foram tomados como uma modalidade de "discurso nativo", uma vez que articulam os saberes práticos e a consciência discursiva dos responsáveis pelo atendimento. Portanto, essa etapa adicional contribuiu para uma maior

compreensão sobre a natureza e os objetivos do sistema de atendimento.

Foi com essa etnografia do arquivo (CUNHA, 2004) que foi possível identificar as redes de dispositivos e procedimentos burocráticos, os antecedentes dos contratos de terceirização, desde que o serviço foi implantando, em 1998, com suas redefinições e reconfigurações ou o conserto das relações institucionais (SENNETT, 2012). Dito de outra forma, foi esse trabalho minucioso que nos permitiu entender como foram constituídas e sedimentadas as lógicas de ação relacionadas à política de atendimento. Para tanto, foram relevantes catálogos, inventários, relatórios de gestão, contratos, planilhas, memorandos, ofícios, avaliações institucionais, projetos de alteração dos procedimentos e protocolos de atendimento. Nesse itinerário de investigação, o setor mais útil foi o denominado "arquivo morto", no qual se encontram os documentos com mais de cinco anos de existência, os quais são guardados para a memória institucional. Esse arquivo constitui um dispositivo de inscrição[1] e um instrumento para a compreensão do chamado "trabalho morto" pela Teoria do Valor, ou seja, aquele que incorpora um estoque de relações e de trabalho de gerações anteriores, mas não se torna visível aos olhos do observador das relações de produção do presente. Dessa forma, a análise documental serviu para orientar a etnografia no que se refere à compreensão dos contextos de produção, do ponto de vista social e simbólico (CUNHA, 2004). Ademais, essa etapa favoreceu o registro no diário de campo sobre as construções burocráticas e as narrativas profissionais inscritas no arquivo observado, um campo de análise para o entendimento das redes de relações objetivadas em carimbos, assinaturas, registros temporais, atas e pautas de reuniões, como um processo de "tecer e destecer ininterrupto dessas relações", um fluxo contínuo, "gerador das rotinas da vida social e da recriação das estruturas sociais" (DOMINGUES FILHO, 2004:220).

Além disso, essa etapa, que consistiu em oito visitas, favoreceu a construção de um clima sociável, que contribuiu para a negociação de um regime de convivência com os informantes, nos espaços de interação existentes no ambiente laboral, tais como

conversas informais no tempo de espera para usar o elevador (a depender dos horários, nessa situação, esperava-se de cinco a sete minutos), além do horário de folgas para o cafezinho e as refeições rápidas, em pequenos grupos. Nesse aspecto, a própria dinâmica de trabalho contribuiu, uma vez que há uma escala de pausas para descanso e lanches ao longo das seis horas de expediente de cada turno, em conformidade com a legislação que regulamenta as atividades de *telemarketing*.[2] As pequenas configurações sociais (ELIAS, 1994) que se formavam nesses horários favoreceria o contato informal do investigador com os informantes e facilitava a gestão, de ambas as partes, da arte de manipular a interação (GOFFMAN, 2012), com as máscaras sociáveis, típicas dos rituais de civilidade da diplomacia cotidiana (SENNETT, 2012).

A existência de um ambiente exclusivo para as refeições favoreceu a construção das estratégias de interação com os informantes, de modo a estabelecer conversas sobre o atendimento, mas sem parecer uma entrevista formal inquisitória e desconfortável para os observados. Esse ambiente exclusivo para o usufruto das pausas favorece a construção social de laços, amizades e relações de informações. Trata-se de uma sala de descompressão, com espaço para livre conversação, copa para refeições rápidas, televisão, sofás e poltronas. A cada hora de trabalho, o operador tem direito a 10 minutos de descanso, em forma de rodízio. Além disso, há uma escala para os lanches, com intervalo de 20 minutos. Isso inclui o almoço para os que trabalham no turno matutino e uma pequena refeição no final da tarde, para os integrantes do turno vespertino. Esse ambiente de convivência foi o mais propício para a interação e a conquista da confiança dos informantes.

O convívio informal contribuiu para o acesso do investigador aos espaços de confraternização, por iniciativa de alguns dos informantes, o que resultou no convite para participar dos eventos internos habituais, até então desconhecidos do observador. Essas reuniões ocorrem para comemorar os aniversários do mês, com todos os integrantes da equipe de cada turno, em datas negociadas com os gestores institucionais. No período da investigação, participamos de outros eventos não rotineiros

de congraçamento, como um almoço de despedida de uma das atendentes que decidiu deixar o setor porque conseguira emprego com remuneração superior, além de confraternizações para celebrar o retorno de duas colegas, após o gozo de licença-maternidade de 120 dias, seguido de férias. Essas ocasiões tornaram-se espaços preciosos para a conquista da confiança dos informantes, especialmente quando eles próprios passaram a fazer perguntas sobre a natureza do trabalho acadêmico de um cientista social que faz etnografia. Ao entenderem que se trata de um procedimento corriqueiro na vida de um antropólogo ou sociólogo, as resistências começaram a diminuir, especialmente ao tomarem conhecimento de outras etnografias já realizadas e da garantia do anonimato dos informantes. A partir de então, o trabalho de observação tornou-se viável.

Cabe, contudo, compreender as razões que causaram desconfiança na equipe. Afinal, por que os operadores de um serviço público de atendimento ao cidadão teriam resistência em falar de suas atividades, descrever suas rotinas e comentar suas impressões sobre o atendimento prestado à sociedade? Um dos dispositivos de inscrição social dessa postura de desconfiança foi o próprio arquivo. Lá, observamos uma recorrência de eventos de elevado impacto crítico na estima profissional das equipes, tais como crises com as empresas terceirizadas, falências, contratos emergenciais[3], passivos trabalhistas, demissões, registros de advertências e suspensões de atendentes, etc. Tudo isso confirma o estatuto de precariedade do trabalho de *telemarketing*, que agrega um expressivo segmento de trabalhadores com um histórico de dificuldades no campo do reconhecimento de seus direitos e de baixa capacidade de negociação para a conquista de reajustes salariais[4].

Nas conversas informais ficaram patentes os sentimentos de desprestígio da atividade. "Não temos nenhum valor aqui dentro, nenhum reconhecimento. Ninguém se importa com a nossa situação precária. Nosso salário está no mesmo valor há mais de cinco anos", desabafou um dos informantes. Os supervisores expressaram que esse sentimento é generalizado: "Há uma desmotivação geral da equipe. Todos reclamam. A instituição tem

um discurso de valorização do atendimento, mas isso não traz nenhuma melhoria concreta para a equipe". A desconfiança foi construída ainda por uma sequência de mudanças institucionais consideradas "bruscas e autoritárias pela equipe". Segundo um dos informantes, "eles mudam tudo de uma hora para outra, e a gente tem que se adaptar, gostando ou não". Eles, nesse discurso, são os gestores institucionais da equipe, considerados pelos atendentes como uma espécie de casta superior[5]. "Eles não se misturam, decidem tudo sozinho. Ficam aqui um ano ou dois e de repente chegam outros, ainda mais arrogantes, e mudam tudo novamente, inclusive, demitem pessoas só para mostrar poder e nos amedrontar". A desconfiança, portanto, se justifica nesse contexto de relações de conflito. Inicialmente, os observados pensaram que o investigador seria um observador que passaria relatos a eles, ou seja, aos gestores. Seriam informações que poderiam prejudicá-los.

A reunião inaugural da etnografia com os chefes do serviço foi lida pelos supervisores e pelos atendentes como um provável pacto do investigador com a hierarquia superior, com supostos prejuízos morais para a equipe, especialmente para os atendentes. Afinal, eles já são duplamente observados: pelos supervisores (diretamente) e pelos chefes (indiretamente). O investigador foi recebido, portanto, como mais uma instância de observação, supervisão e fiscalização de suas atividades laborais. Assim, a dificuldade para a entrada no campo e a conquista da confiança geraram a necessidade de maior tempo no campo.

O ambiente do atendimento

O Disque-Câmara funciona no 11º andar do Edifício Palácio do Comércio, no Setor Comercial Sul, aproximadamente a cinco quilomêtros da sede da Câmara dos Deputados, situada na Praça dos Três Poderes, área nobre da capital federal. Segundo dados registrados nos memorandos, a mudança da equipe, em 2006, decorreu de uma decisão institucional baseada no argumento de que se tratava de uma área sensível, que funcionaria mais apropriadamente fora das dependências da Casa, a fim de

evitar ingerências dos parlamentares no atendimento. Tal argumento, contudo, foi mal recebido pela equipe, entendido como exclusão do centro e marginalização para uma zona periférica de menor prestígio institucional e social.

Nas conversas informais, surgiam comentários sobre eventos que ocorriam no entorno do ambiente de trabalho, tais como furtos, assaltos, presença de suspeitos e usuários de drogas. Os informantes consideram o lugar "muito arriscado a partir das 18 horas, quando a maioria das lojas fecha", como disseram vários dos atendentes, lembrando que o atendimento no setor vai até as 20 horas. Por essa razão, "temos que sair em grupos e os homens acompanham as mulheres até a estação do metrô ou do ônibus", revelou outro integrante da equipe. Em síntese, o discurso implícito dos operadores é que o serviço passou a ser executado em uma zona recusada pelas áreas de maior prestígio da instituição. O Disque-Câmara funciona, portanto, em uma zona socialmente degradada, uma "região moral", no sentido empregado por Robert Park.

O edifício abriga escritórios do setor de serviços e alguns outros órgãos públicos. O sistema de atendimento ocupa um andar inteiro, com instalações precárias, embora em condições de funcionamento. A precariedade é perceptível no acabamento das paredes, no mobiliário velho, na falta de persianas nas janelas e na contiguidade a um depósito improvisado para armazenar cadeiras quebradas e equipamentos eletrônicos fora de uso, como microcomputadores, impressoras, cabos, fios e jornais velhos. As estações de trabalho, no entanto, mesmo velhas, seguem os padrões ergonômicos estipulados pela legislação.

Os supervisores e os técnicos de informática ocupam uma área escolhida estrategicamente para facilitar o contato visual e a vigilância das equipes de atendimento. As estações de trabalho são equipadas com microcomputador com sistema eletrônico *Easy Call* para o registro das chamadas, consulta às informações institucionais disponíveis na internet, fone de ouvido e demais dispositivos para encaminhamento das mensagens aos destinatários. Os postos de atendimento são divididos em dois grupos de seis operadores (três de cada lado), um em frente ao outro, com divisórias de vidro para evitar a propagação de ruídos. A equipe que atende aos *e-mails* fica em outra área, alocada em um conjunto de três estações de trabalho em configuração ergonômica similar.

No protocolo de atendimento, tanto pela internet quanto por telefone, destaca-se o cerimonial da interação, que requer o uso de um rigoroso ritual de civilidade no cumprimento ao cidadão, no modo de abordá-lo em caso de dúvida sobre uma determinada questão, na condução e no encerramento da conversa. No sistema telefônico, o padrão é: "Câmara dos Deputados, Fulano de tal (nome do atendente), bom dia / boa tarde, em que posso ajudar?". Em seguida, a interação prossegue, de forma cortês e paciente da parte do atendente, com o propósito de responder às perguntas feitas pelos cidadãos. Após satisfeitas as necessidades de informação do usuário, o operador pergunta: "Posso ajudar em algo mais, sr./sra.?" Não havendo mais perguntas do demandante, a ligação é encerrada pelo operador com o seguinte *script*: "A Câmara dos Deputados agradece a sua ligação e tenha um bom dia/boa tarde".

No contato por *e-mail,* o protocolo é diferente, por se tratar de interação por escrito, mas as formas de comunicação também são padronizadas e altamente formais. Trata-se de um jogo que segue os princípios dramatúrgicos descritos por Goffman (2012), com o uso de expressões que reforçam as máscaras sociáveis da diplomacia cotidiana, como analisa Sennett (2012). Essa é uma característica que não é exclusiva do caso em estudo. Durante o período da etnografia, telefonamos para vários outros sistemas de *call center* de outras instituições públicas e privadas e observamos que há um protocolo comum, com pequenas variações.

O protocolo e o aparato de registro e repasse das mensagens

Durante a observação, chamou atenção o protocolo interno associado ao aparato de registro e repasse das mensagens aos gabinetes parlamentares e aos órgãos administrativos da instituição. Um inventário dos sistemas informáticos usados no

atendimento mostra uma complementação entre as diferentes formas de registro e como os operadores, os equipamentos e as autoridades interagiam, constituindo uma rede sociotécnica (LATOUR, 2000), na qual os atores humanos e não humanos exercem uma espécie de simetria em termos de concertação em prol do registro e da transcrição das demandas recebidas da população e o encaminhamento aos respectivos destinatários, em formato de texto, via *e-mail* institucional. Além disso, todas as mensagens são arquivadas em áudio e texto. Ao longo da observação tivemos acesso aos arquivos com essas mensagens, o que foi facilitado pela Lei de Acesso à Informação Pública.

Em termos mais abrangentes, o caso em estudo reforça visões já registradas na bibliografia especializada sobre etnografias de situações vivenciadas em instituições legislativas, reiterando a importância do cerimonial e dos rituais no âmbito das atividades e das rotinas ritualizadas do parlamento, especialmente no que se refere às formas de comunicação (RAI, 2010; CREWE, 2010). Trata-se de uma das características inerentes ao campo das atividades parlamentares, ou seja, reitera tanto para "os de fora" como para "os de dentro" as visões dominantes e hegemônicas de política, uma forma de exercer o poder no plano cognitivo (ARMITAGE, 2010). Outros estudos nesse campo ressaltam a relevância da ordem protocolar e ritualística nas dinâmicas e rotinas legislativas (RAI, 2010; CREWE, 2010; ARMITAGE, 2010; WAYLEN, 2010).

O corpo funcional

Conforme já mencionado, o corpo funcional do sistema de atendimento é composto de 37 pessoas, distribuídas em uma variedade de categorias: dois supervisores (um em cada turno), dois técnicos de informática, seis atendentes de *e-mail* e 24 operadores de *telemarketing* (atendimento telefônico, distribuídos em dois turnos), um arquivista, além dos gestores institucionais, que trabalham em ambiente separado e cuidam especificamente da coordenação burocrática do serviço. No topo da cadeia hierárquica operacional do atendimento propriamente dito, estão

os supervisores, considerando especificamente as hierarquias que se estabelecem pelas relações funcionais reguladas pelo contrato de prestação de serviço terceirizado. A atribuição institucional desses supervisores é orientar e subsidiar os atendentes. Na prática, eles atuam como chefes dos atendentes, além de cuidarem da disciplina organizacional, do registro e do controle diário de frequência e das pausas. Fazem também a avaliação mensal dos operadores e interferem diretamente em qualquer caso atípico, quando ocorrem demandas inusitadas, às quais o atendente não consegue responder. São profissionais com bastante tempo de serviço no setor e com amplo conhecimento sobre o funcionamento da Câmara e a dinâmica das atividades legislativas. São reconhecidos como "grandes conhecedores do conteúdo do Regimento Interno da Câmara e da Constituição Federal", nas palavras de um dos informantes. Esses documentos são consultados com frequência, a fim de guiar os procedimentos internos, além de conferir credibilidade às informações prestadas aos cidadãos.

O supervisor é similar a um guardião simbólico da tradição, nos termos usados por Giddens (1994), ressalvadas as proporções do caso em estudo. Afinal, ele é o responsável pela condução protocolar do atendimento, especialmente no que se refere aos rituais de civilidade na conversação com os usuários do sistema, atuando como uma espécie de sacerdote do ritual das cerimônias (GIDDENS, 2009:124). Segundo o autor, a tradição é impensável sem guardiães, porque eles têm acesso privilegiado à verdade que "se manifesta nas suas interpretações e práticas", de modo similar aos contextos e aos rituais religiosos. Essa aproximação é evidenciada nos casos em que os atendentes recorrem aos supervisores para confirmar sua interpretação sobre o texto de determinados tópicos do Regimento ou da Constituição. É, realmente, como se o supervisor "tivesse acesso privilegiado" aos termos legislativos contidos nos documentos oficiais.

Para garantir a disciplina no exercício diário desses rituais de civilidade, além de redigirem *scripts* para as variadas situações de interação, os supervisores monitoram diariamente o desempenho dos operadores, inclusive do ponto de vista da entonação da

voz, da empatia com o usuário e do tom de cortesia, mesmo nos casos em que o cidadão liga para manifestar a sua indignação e protestar contra a atuação parlamentar. Em suma, o supervisor tem como função garantir que o caráter cerimonializado da interação seja preservado, inclusive em circunstâncias de exaltação do interlocutor. Por se tratar de uma ocasião formal, há necessidade de distanciamento, de manutenção da ordem protocolar. Afinal, a formalidade é entendida como uma propriedade do contexto social em situações cerimonializadas (IRVINE, 1984).

A interação ritualizada com os usuários

A interação com os cidadãos merece um tópico próprio. Em cada situação, tanto os atendentes quanto os cidadãos recorrem a estratégias de manipulação de impressão pessoal, de autoapresentação e de retórica institucional. Para a análise desse tópico, recorremos à contribuição de Erving Goffman sobre a arte de "manipular a impressão" (2011). Por meio desse recurso, os interlocutores buscam gerenciar e regular as significações contidas nas mensagens. Segundo essa lógica, os interlocutores fazem uma espécie de edição em tempo real da sua comunicação, o que implica omitir algumas informações e escolher o que deseja comunicar, a fim de causar boa impressão ao outro interlocutor.

Nessa perspectiva, observa-se, do ponto de vista das estratégias de interação com os cidadãos, que a convergência simbólica do repertório aponta para uma lógica de monocultura discursiva institucional que simplifica os sentidos, mas com o propósito de tornar a interação formal e cerimonializada. Essa lógica reduz a polissemia a fim de fixar determinadas representações e focar nelas as estratégias de interação com os usuários. Assim, podemos afirmar que a interação constituiu um modo de regular e manter as aparências, com o objetivo de esconder as mazelas relacionadas aos conflitos e às disputas inerentes ao campo político. Contudo, como ressalta Sennett (2012:64), as aparências exercem função de extrema relevância no mundo social, tanto em termos de diplomacia cotidiana quanto no caso de relações políticas institucionais. "Manter as aparências é um ritual de cooperação, que permite que os fortes e os fracos passem a compartilhar um mesmo código de honra", ao parafrasear Frank Anderson Stewart (1994).

No que se refere à interação com os usuários, um aspecto mencionado com mais recorrência pelos atendentes de telefone e os supervisores são as frequentes reclamações dos cidadãos acerca da necessidade de serem cadastros para que as informações solicitadas sejam prestadas, mesmo nos casos de solicitações simples, como saber o horário de uma audiência pública, por exemplo. O cadastro é visto pelo cidadão como um entrave burocrático por causa do tempo necessário para o registro dos dados pessoais, o que inclui nome completo, endereço, telefone, profissão, etc. Isso leva muitos usuários a desistir do processo, seja pela pressa, seja pela desconfiança em fornecer dados pessoais. Além disso, o sistema só aceita ligações originadas de telefone fixo, em razão do custo da telefonia móvel. Isso também é frequentemente contestado pelos usuários.

Da mesma forma, os cidadãos se queixam da impossibilidade de acompanhamento das demandas e cobrança de resposta dos gabinetes parlamentares e dos órgãos administrativos da Câmara. Nem o cidadão e nem os gestores do sistema podem acompanhar e cobrar os encaminhamentos, uma vez que o Disque-Câmara é subordinado à esfera administrativa da instituição, a qual não tem poder de interferir ou opinar na gestão política da informação nos gabinetes parlamentares e na hierarquia superior da burocracia administrativa. Tal característica é objeto de frequentes reclamações dos usuários que sequer podem contar com um número de protocolo para acompanhar o andamento das solicitações, já que o sistema do Disque-Câmara limita-se a receber a manifestação, a crítica e a sugestão do cidadão e repassá-las aos gabinetes. Por isso, o impedimento técnico de fornecer protocolo.

Igual fonte de insatisfação dos demandantes refere-se à impossibilidade de transferir a ligação diretamente para os gabinetes parlamentares. "Todos os dias nós temos dezenas de reclamações desse tipo. O cidadão acha que o atendente é uma barreira e não um facilitador da comunicação", explicam os supervisores. Em

suma, o que foi pensado para funcionar como uma "ponte" da democracia é percebido por uma parcela dos cidadãos como um "muro", que isola e separa os representados dos representantes.

Por outro lado, do ponto de vista da gestão da participação, alguns mecanismos como o cadastro completo e o sistema de registro e encaminhamento das mensagens também podem ser avaliados como viabilizadores da interatividade, inclusive para garantir o registro das informações e a posterior extração de dados para relatórios estatísticos. Essa ideia encontra respaldo no pensamento social de Giddens (2009), que aponta o caráter ambivalente das estruturas sociais, com suas normas e seus códigos de significação, ora exercendo caráter coercitivo, ora facilitando o trabalho dos próprios agentes e das instituições. No contexto institucional analisado, quem parece deter maior grau de compreensão acerca dessa ambivalência são os supervisores do atendimento: "A gente entende que o cadastro chateia o cidadão e, às vezes, falta mais habilidade do atendente para explicar o porquê de o cadastro ser necessário. Por outro lado, a instituição tem razão ao solicitar os dados, pois é a única forma de permitir que sejam feitos os registros e os relatórios estatísticos", explicou um dos supervisores com muita convicção e fluência verbal. Essas são as fontes principais de desgastes na interação dos atendentes com os cidadãos. Rotineiramente, nas conversas durante os intervalos do expediente, esse assunto era recorrente e tratado ora com bom humor, ora com aborrecimento.

Leitura do mundo de fora a partir dos dados do arquivo

Apesar de o foco da investigação limitar-se ao mundo dos atendentes, consideramos necessário um breve panorama sobre a contraface desse universo, a fim de apresentar uma contextualização sucinta sobre o perfil e as demandas dos usuários do serviço. Afinal, o mundo dos atendentes existe em função do mundo de fora. Mas que mundo é esse que cabe em um cadastro e é representado pelos relatórios estatísticos? Trata-se de um mundo reduzido a um dispositivo de inscrição burocrática. Nesse aspecto, o arquivo analisado na primeira fase da investigação indicou as pistas hermenêuticas para o exame desse dispositivo de inscrição e sua racionalidade estatística, capaz de construir novas representações a partir dos dados enfeixados em variáveis predeterminadas. Os cidadãos são transformados em sujeitos indefinidos e despersonalizados, ou seja, coletivos construídos por agregados numéricos, organizados a partir de um sistema peculiar de classificações.

Nessas operações de classificação e enfeixamento, as pessoas do mundo de fora perdem sua identidade e são transformadas em dados, matéria-prima para os relatórios estatísticos. É oportuno lembrar Bruno Latour (2000:386), que trata a estatística como "a ciência por excelência dos porta-vozes e dos estadistas". Sob esse quadro analítico, os dados sistematizados formam um mapa do mundo de fora, além de um sistema de controle metrológico do volume do atendimento. Cabe ressaltar, ainda, o papel do arquivista, profissional especializado nesse dispositivo de inscrição burocrática, que assume a função de porta-voz do parlamento de coisas, ou seja, "fala em lugar do que não fala" e comporta-se "como se fosse o porta-voz do que está inscrito no mostrador do instrumento" (LATOUR, 2000:119). Nessa visão, o arquivo em estudo funciona como um mecanismo para o registro das ocorrências cotidianas, base para a montagem dos relatórios estatísticos usados como dispositivos de demonstração visual ou mostradores (LATOUR, 2000:113).

Feitas essas considerações iniciais, apresentaremos na sequência um rápido apanhado a partir do que observamos na etapa da investigação no arquivo, isto é, uma cartografia do mundo de fora, com base nas inscrições mostradas pelos relatórios.

Um breve levantamento sobre o perfil dos cidadãos, conforme a região geográfica e as unidades da Federação, mostra a prevalência de cidadãos das Regiões Sudeste (46,90%), Nordeste (28,30%) e Sul (12,60%), que são as regiões mais populosas e com o maior eleitorado, consequentemente. Os dados segmentados por estado também refletem, além da concentração geográfica do eleitorado, a tradição de participação política, especialmente no caso de São Paulo, Minas,

Cadernos da Escola do Legislativo – Volume 16 | Número 25 | jan/jul 2014

Pernambuco e da Bahia, unidades da Federação reconhecidas na historiografia política brasileira como berços de rebeliões, revoltas e manifestações políticas importantes, conforme analisa Boris Fausto (1994).

Além disso, as regiões com maior participação apresentam configuração política específica, com uma elite parlamentar consolidada e tradição em participação. Conforme Messenberg (2007), há três agrupamentos na elite parlamentar brasileira: Nordeste, Sudeste e Sul. O primeiro se caracteriza pela presença de representantes dos grandes partidos de orientação ideológica de centro ou de direita, com vínculos estreitos com as administrações estaduais e municipais, além de apresentarem vasta experiência na vida pública local e regional. O segundo apresenta maior diversidade de filiação partidária, com uma carreira política construída nas capitais dos estados, com posições do alto escalão de empresas e órgãos públicos locais. O terceiro tem como marca a origem no interior, embora com características similares à elite do Sudeste.

Cabe ressaltar, ainda, que região é território de demarcação de identidade, espaço de formação de províncias de sentidos, de transações simbólicas, a partir de configurações relacionais próprias dos arquipélagos culturais. Apesar dos seus limites e fronteiras, do ponto de vista físico e político, uma região também se caracteriza pelas dinâmicas de mobilidades e expansões, que desencadeiam fluxos e entrecruzamentos de informações. Assim, a escala local se articula com a escala paroquial e esta, por sua vez, com as macroescalas sociais e políticas (HANNERZ, 1997). No Brasil, o que se observa é que as regiões do centro-sul apresentam maior dinamismo de integração e cooperação geocultural e política, enquanto a região Norte (Amazônia) fica à margem de alguns dos fluxos sociais, em razão de sua extensão e localização e suas dificuldades de transportes e de comunicação. Portanto, não se trata apenas da correlação entre o número de manifestações e o percentual de eleitores ou da densidade populacional, mas também dos demais condicionantes socioculturais que interferem na ecologia política que se estabelece entre as esferas da participação e da representação.

No plano estadual, os casos emblemáticos de participação correspondem aos mais populosos de cada região do País, além de sediarem algumas cidades que exercem papel relevante do ponto de vista econômico, político e cultural. Muitas delas são metrópoles que exercem um peso ou contrapeso expressivo no jogo político nacional e subnacional, a exemplo de São Paulo, do Rio de Janeiro e de Belo Horizonte. Além disso, é no espaço das metrópoles que se consolida a cultura de participação social no Brasil, o que se explica pela maior facilidade de formação e manutenção das redes de solidariedade e de ativação das relações de sociabilidade política, a exemplo das organizações em torno do orçamento participativo (AVRITZER, 1999). Afinal, a cidade é *locus* da cultura cívica, o espaço de negociações morais que fomentam e cultivam a participação, uma vez que o próprio espaço urbano favorece a organização e a visibilidade dos movimentos associativos, potencializando a eficácia coletiva da ação desses grupos. A maior participação dos estados mencionados no Disque-Câmara, portanto, deve ser analisada à luz desse cenário mais amplo.

É oportuno correlacionar, nesse quesito, as manifestações recebidas pelo Disque-Câmara ao mapa da participação social realizado por Avritzer e Navarro (2003), a partir da atuação dos movimentos associativistas no País. Nesse mapeamento, o *ranking* é o seguinte: saúde, habitação, meio ambiente, direitos humanos e educação. Trata-se da participação social organizada e estimulada pelas entidades da sociedade civil, organizações não governamentais e movimentos religiosos e comunitários. No caso do Disque-Câmara, visa a participação em menor escala, de menor densidade coletiva, apesar das redes de mobilização pela internet a favor ou contra determinado projeto de lei. Em tal escala de participação, a motivação parece ser mais individualizada, sem correlação com a participação organizada em prol dos grandes temas nacionais apontados por Avritzer (2000).

Os dados do período apurado revelam que 75% das manifestações dos cidadãos pelo Disque-Câmara foram considerações sobre proposições legislativas, isto é, sobre propostas em análise pelos deputados. Esse dado indica que há um expressivo corpo de participantes que tem discernimento sobre a função desse

canal de contato com a instituição legislativa. Mas, como se trata de um universo de participantes muito heterogêneo, também há registros de cidadãos interessados em tirar dúvidas sobre a atuação das comissões, o trabalho dos deputados, o teor dos projetos de lei, bem como acompanhar o andamento de determinados assuntos ou serviços da Câmara. Esse universo representa 10,9% do total de seis milhões de atendimentos registrados. As solicitações a deputados e a comissões somam 2,8%, e as críticas, apenas 1,2%. Assim, seja o cidadão que tenta utilizar o serviço como se fosse algo instrumental para um contato direto e interpessoal com os parlamentares, seja aquele com maior consciência cívica, eles tentam, a seu modo, dialogar com a instituição e com seus representantes (BARROS, BERNARDES, RODRIGUES, 2012). Isso pode indicar perspectivas de que a cultura de participação social no Brasil está *in progress* e que mesmo experiências em pequena escala devem ser consideradas e analisadas (AVRITZER, 1999), a exemplo do Disque-Câmara.

Os agentes do mundo do atendimento implicados diretamente com a elaboração e a circulação dos relatórios estatísticos são o arquivista, os técnicos de informática e os supervisores. O arquivista guarda os dados, que servirão de base para a montagem realizada pelos técnicos. Os supervisores revisam, conferem e repassam os dados para os chefes e os gestores institucionais, que os encaminham para os gabinetes parlamentares e os diretores das áreas políticas e administrativas interessadas nas estatísticas. São extraídos relatórios mensais, semestrais, anuais e temáticos. Para os operadores envolvidos diretamente no atendimento, esses mostradores e porta-vozes pouco importam: "Eles (os chefes) dão muita importância a esses relatórios, mas nós não sabemos muito bem o que eles fazem com tantas estatísticas e nem o que os deputados fazem com esse amontoado de dados", disse um dos informantes. Já os supervisores avaliam tais instrumentos como "um termômetro do atendimento, que nos ajuda, inclusive, a orientar os atendentes para casos específicos". Nos dois casos, o que observamos é que são declarações relativamente genéricas, o que indica que os relatórios fazem parte dos rituais cotidianos de trabalho, mas falta clareza sobre sua utilidade política.

Consideracões finais

Este artigo se propôs a analisar o mundo do atendimento ao público na Câmara dos Deputados. Como foi enunciado na introdução, os resultados interpretativos de toda etnografia são influenciados pelas lentes e pela experiência do observador. Por outro lado, é inegável que a relação de pesquisa socialmente construída é outro fator de extrema relevância para a textualização dos resultados da investigação. No caso em estudo, cabe discorrer brevemente sobre o processo da observação em si e como as dificuldades iniciais contribuíram para enriquecer a perspectiva analítica, ao tempo em que permitiu uma reconfiguração positiva em termos metodológicos. As barreiras de comunicação com os informantes nos fizeram inverter a lógica da investigação, o que nos levou a optar primeiramente pela imersão no arquivo do setor, aproveitando essa fase para estudar o terreno organizacional, observar o campo e redefinir as estratégias de interação com os informantes. Nesse sentido, cabe ressaltar que a experiência dessa imersão serviu também para a compreensão dos limites e possibilidades de estudos etnográficos em ambientes organizacionais, especialmente nos casos de etnografias do Estado, como já alertou Bevilaqua (2003). Além disso, o acesso ao arquivo e o maior tempo destinado à etapa de análise documental nos permitiu uma cartografia valiosa em termos de maior conhecimento sobre o perfil do público e suas demandas.

Esse processo de investigação nos levou a concluir que o grupo é portador de uma cultura comunicativa muito específica, resultado de um treinamento técnico e de um aprendizado que os levou a desenvolver habilidades para a comunicação por telefone, especialmente em interações ritualizadas, ou seja, com o propósito de seguirem um *script* com seu rigor protocolar. A equipe responsável pelo correio eletrônico, da mesma forma, cultivou técnicas de interação escrita igualmente rígidas em termos de protocolo e linguagem formal. Logo, há um estoque de saberes que funciona como facilitador do atendimento. Entretanto, há muitas dificuldades de comunicação "fora desse *script*", inclusive para falar sobre o que eles fazem, como fazem e por que fazem.

Vários fatores contribuíram para as dificuldades anteriormente relatadas. A desconfiança foi o fator principal, conforme já abordado. Entretanto, não se trata do único, uma vez que observamos muitos indícios de timidez e insegurança, que se revelava tanto pela gramática do gestual (olhos baixos, mãos nos bolsos, braços cruzados, sinais de inquietação, etc.) quanto pela voz baixa, pelas respostas monossilábicas, entre outros expedientes do repertório não verbal da interação. O isolamento geográfico em relação ao conjunto organizacional da Câmara parece reforçar essa postura. Como ficam a cinco quilômetros da sede e geralmente não precisam se deslocar até lá, passaram a se sentir como se estivessem em uma "ilha". Assim, desenvolveram um modo próprio de conviver, longe das relações cotidianas de uma instituição de grande porte, como o Parlamento brasileiro, com aproximadamente 20 mil funcionários. Esse sinal de isolamento pode ser observado até mesmo no modo de se vestirem, similar ao do frequentador do comércio ao redor do edifício, isto é, sem nenhuma formalidade. Na sede da instituição, ao contrário, o vestuário do corpo funcional segue outro padrão, já que eles atuam no mesmo ambiente parlamentar, o que requer o uso de roupas formais.

Tudo isso tem reflexo na própria compreensão dos atendentes sobre o processo legislativo, as atribuições constitucionais do parlamento e a função de legislar. O treinamento ritualizado parece ser suficiente apenas para informar ao cidadão sobre a pauta da ordem do dia, a agenda do presidente da Casa, o horário de funcionamento para visitação turística, a tramitação dos projetos de leis, etc. Em suma, os atendentes são habilitados a responder apenas às demandas cujas soluções estão prontas, ou seja, disponíveis no portal institucional na internet ou em algum outro dispositivo informacional. O mundo dos atendentes é emoldurado pelo *script* definido pelos supervisores e pelos gestores do sistema. O que importa é uma *performance* específica, que delimita um campo de competência pelas provas de atribuições predeterminadas pelos supervisores.

Na prática, é como se não houvesse nada mais fora desse mundo interno. O horizonte de compreensão dos atendentes é limitado

pela experiência restrita ao ambiente sociolaboral. Até agora, não houve preocupação da Casa em realizar um treinamento ou estágio na sede para que os atendentes conheçam o ambiente de trabalho dos parlamentares. Indagados sobre questões relacionados ao funcionamento dos gabinetes parlamentares percebemos que eles nunca estiveram em um desses gabinetes e ignoram as dinâmicas e as rotinas do ambiente legislativo no sentido mais amplo. Esse desconhecimento, certamente, interfere nas dinâmicas de mediação entre a sociedade e o parlamento, ou seja, na relação entre participação e representação política. Por conseguinte, essa "ilha" em que se localiza o mundo dos atendentes não dialoga com o mundo da política. A interação ocorre apenas no plano do aparato técnico, que viabiliza o registro e o repasse das mensagens recebidas da sociedade.

O que observamos é que as associações e as dinâmicas de sociabilidade no interior do mundo dos atendentes são guiadas pelos interesses em "criar um mundo interno para trabalhar", de modo similar aos cientistas e aos engenheiros seguidos por Bruno Latour (2000: 235). Eles não estão preocupados com a sociedade, os cidadãos, o Estado, o parlamento ou a participação política. Trata-se de uma rede de atores voltada para as engrenagens internas de socialibilidade, ou seja, os elos, as alianças e os pontos de força dessa rede ou associação humana. No mundo do atendimento, o que importa, portanto, é seguir as regras dos supervisores e aderir a todas as práticas ritualizadas. A política de conquista de respeitabilidade profissional está vinculada a essa cultura de *performance* no interior dessa "ilha funcional". Os relatórios que são encaminhados aos gabinetes parlamentares são reificados em inscrições que ocultam as relações do mundo dos operadores. Assim, o que é mostrado se reduz aos dados objetivos das estatísticas. As relações, os seus anseios, as suas visões e a cultura dos atendentes ficam invisíveis aos olhos do mundo político dos gabinetes parlamentares. Trata-se de uma rede fraca (LATOUR, 2000), desconectada das demais redes do parlamento. Desse modo, como poderia dinamizar a relação entre representação e participação? No plano macro, existem três redes que passam pelos mesmos pontos, mas que são heterogêneas e desiguais entre si, com lógicas específicas:

a rede do sistema de atendimento, a dos cidadãos e a dos gabinetes parlamentares. Caberia ressaltar, ainda, as dinâmicas singulares no interior de cada rede, uma vez que os fluxos, os cruzamentos e os entrefluxos são dinâmicos e não cabem em ordenamentos predeterminados (HANNERZ, 1997). A rede dos cidadãos é polinucleada e multiator. A rede nos gabinetes também não cabe em um único quadro analítico. São mundos cujos atores são transformados em "personagens semióticos", isto é, presentes no contexto da interação que dita as regras de ação no mundo dos atendentes, "mas não estão presentes em carne e osso". A eles se alude como se existissem independentemente do contexto de interação (LATOUR, 2000:107).

Feitas tais ressaltas, observamos que o mundo dos atendentes, configurado à parte do mundo político, tem reflexos nas dinâmicas mais amplas da relação do parlamento com os diversos segmentos sociais em termos de médio e longo prazos. Além disso, pode prejudicar a participação social. O que o estudo etnográfico revela é que o conhecimento dos atendentes é um fator preponderante no processo de mediação. Afinal, o operador do atendimento assume o primeiro nível da mediação institucional com o cidadão. Para quem usa o serviço interativo da instituição, a voz do atendente é a voz da Câmara. Basta lembrar o *script* já mencionado, no qual o atendimento inicia da seguinte forma: "Câmara dos Deputados, bom dia / boa tarde, em que posso ajudar"?

Bruno Latour (2000:356) define conhecimento como familiaridade e Gadamer (1998) como experiência. Ambos os autores apontam para o horizonte de que o conhecer depende, portanto, de um processo constante de cruzar e recruzar os caminhos dos outros, em um tecer contínuo de discursos, práticas e interações. Dessa forma, infere-se que, quanto mais limitado o conhecimento dos atendentes sobre a esfera da participação e sobre o campo político, mais estreito se torna o horizonte da mediação com os cidadãos.

Logo, a iniciativa do Disque-Câmara, em parte, cumpre o propósito de oferecer canais de relacionamento com o cidadão, por meio de ligação telefônica gratuita e de correio eletrônico.

Contudo, caberia à instituição definir estratégias para reduzir os impactos negativos da atual configuração de "ilha" do mundo dos atendentes, que são os mediadores desse relacionamento institucional. Essa mediação requer qualificação de maior densidade, o que certamente não se torna possível na moldura do *script* da interação ritualizada e disciplinada pelos protocolos internos anteriormente descritos.

Notas:

1 Latour (2000:112) usa o termo de forma reconotada, ou seja, como qualquer mecanismo usado na produção técnica, científica ou organizacional, com o propósito de permitir o registro escritural ou visual de dados, textos, imagens, gráficos, mapas, etc.

2 No Brasil, a denominação "atendimento de *telemarketing*" inclui todas as formas de atendimento ao público realizado a distância, por telefone e internet, incluindo as instituições públicas, como é o caso do Disque-Câmara.

3 A legislação brasileira permite que contratos emergenciais sejam feitos sem licitação pública, por um período máximo de seis meses – até que seja efetuada outra licitação –, nos casos em que haja risco de interrupção na prestação de serviços públicos. No caso do Disque-Câmara, houve um contrato nessas condições, no início de 2009, em razão da falência da empresa titular do contrato oficial.

4 No Brasil, há um estigma de trabalho precário vinculado à imagem dos atendentes de *telemarketing*. O piso salarial médio é de R$ 720,00, próximo do atual valor do salário mínimo (R$ 680,00 em 2013, o equivalente a USD 300.00). Em geral, os profissionais desse setor são estudantes ou indivíduos com baixa qualificação técnica.

5 Os gestores são servidores efetivos da Câmara. São profissionais com curso superior e pós-graduação, além de bem-remunerados. Os salários do Poder Legislativo são reconhecidos como os mais elevados do serviço público. A disparidade em relação à remuneração dos atendentes é um dos fatores da divisão entre "eles" e "nós".

Referências

ARMITAGE, F. 2010. The speaker, parliament ceremonies and power. **The Journal of Legislative Studies**, v.16, n.3, Sept., p. 325-337.

AVRITZER, L. 1999. "Teoria democrática, esfera pública e participação local". **Sociologias**, Porto Alegre, v.1, n. 2, jul./dez, p.18-41.

BARROS, A. T. ; BERNARDES, C. B. ; RODRIGUES, M. R. 2012. "Comunicação pública e participação política: o caso do Disque-Câmara". **Revista Estudos de Comunicação**. Curitiba, v. 13, n. 3, p. 159-169.

BENEDICT, R. 1972. **O Crisântemo e a Espada**. São Paulo: Perspectiva.

BEVILAQUA, C. B. 2003. **"Etnografia do Estado: questões metodológicas e éticas"**. Campos, Curitiba, v. 3, p. 51-64.

CREWE, E. 2010. "An Anthropology of the House of Lords: socialization, relationships and rituals". **The Journal of Legislative Studies**, v.16, n. 3, Sept., p. 298-324.

CUNHA, O. M. G. da. 2004. "Tempo imperfeito: uma etnografia do arquivo". *Mana,* v. 10, n. 2, p. 287-322.

DINIZ, E. 2000. "A reforma do Estado: uma nova perspectiva analítica". In: COELHO, M. F. it. (Orgs.). **Política, ciência e cultura em Max Weber**. Brasília: EdUnB, p.127-150.

DOMINGUES FILHO, J. B. 2004. "Elias e Giddens: a figuração da estruturação". **Educação e Filosofia**, Uberaba, v.18, n.35/36, jan./dez., p. 207-231.

DIRKIS, N. 2011. **Castes of mind**. Princeton University Press.

ELIAS, N. 1994. **Sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Zahar.

FAUSTO, B. **História do Brasil**. 1994, São Paulo, Edusp.

FLORÊNCIO, F. 2012. "Diálogos entre textos e contextos etnográficos". **Etnográfica**. Lisboa, v.16, n. 3, p.513-524.

FOUCAULT, M. 1986. **Arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense.

GADAMER, H. G. 1998. **Verdade e Método**. 2ª ed. Petrópolis: Editora Vozes.

GOFFMAN, E. 2011. **A representação do eu na vida cotidiana**. 18ª ed. Petrópolis: Vozes.

HABERMAS, J. 1994. The normative models of democracy. Constellations.

HANNERZ, U. 1997. "Fluxos, fronteiras, híbridos: palavras-chave da antropologia transnacional". **Mana**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, abr., p.7-39.

IRVINE, J. T., 1984. "Formality and informality in communicative events". In: BAUGH, J.; SHERZER, J. (Eds.). **Language in use**. New Jersey: Prentice Hall, p. 211-228.

LATOUR, B. 2000. **Ciência em ação**. São Paulo: Unesp.

MOURA, C. R.. 2007. **O instituto Rio Branco e a diplomacia brasileira: um estudo sobre carreira e socialização**. Rio de Janeiro: Ed. FGV.

MESSENBERG, D. 2007. "A Elite Parlamentar Brasileira (1989-2004)". **Sociedade e Estado,** Brasília, v. 22, n. 2, p. 309-370.

PEIRANO, M. 1995. **A favor da etnografia**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará.

RAI, S. M. 2010. "Analysing ceremony and ritual in parliament". **The Journal of Legislative Studies**, v.16, n. 3, Sept., p. 284-297.

SENNETT, R. 2012. **Juntos: os rituais, os prazeres e a política de cooperação**. Rio de Janeiro: Record.

STEWART, F. A. 1994. **Honor**. Chicago: Chicago Univ. Press.

VIEGAS, S. de M.; MAPRIL, J. 2012. "Mutualidade e conhecimento etnográfico". **Etnográfica.** Lisboa, v.16, n. 3, p. 513-524.

WAYLEN, G. 2010. "Researching ritual and the symbolic in parliaments: an institucionalist perspective". **The Journal of Legislative Studies**, v.16, n. 3, Sept., p. 353-365.

WILLIS, Paul. 1977. **Learning to Labour**. Farnborough: Saxon House.