

068

GÊNEROS DO DISCURSO, GÊNEROS DA ATIVIDADE: ANÁLISE DIALÓGICA DO TRABALHO BANCÁRIO. *Taiane Malabarba, Maria da Glória Corrêa Di Fanti (orient.)* (UNISINOS).

Esta apresentação faz parte de um projeto de pesquisa maior, intitulado *Práticas – intersubjetivas, discursivas & sociais – em tessitura: análise dialógica da atividade bancária no atendimento ao cliente* (di Fanti, 2004), que é desenvolvido com o apoio da UNISINOS. A pesquisa tem como objeto de estudo a atividade bancária de profissionais do setor de atendimento ao cliente de uma instituição estatal da região metropolitana de Porto Alegre. Devido à intensa demanda de serviços, refletida na política de atendimento ao cliente, foi criada, na instituição em foco, uma modalidade de “atendimento agendado”. Visando problematizar esse atendimento a fim de contribuir para a compreensão do trabalho do bancário, criamos um espaço de reflexão que busca apoio na Teoria Dialógica do Discurso (Bakhtin, 1952-1953/1992, 1934-1935/1998; Bakhtin/Volochinov, 1929/1995) e nos estudos contemporâneos sobre Linguagem e Trabalho (Clot & Faïta, 2000; Clot, 2004; Faïta, 2004). Com essa interlocução, buscamos refletir a respeito do funcionamento do atendimento ao cliente a partir das noções de gênero do discurso e gênero da atividade, discutindo se o novo atendimento pode ser considerado um novo gênero ou se é uma atualização dos gêneros em circulação. Os procedimentos metodológicos implicam, além de observações do atendimento ao cliente, gravações de interações e entrevistas a servidores. Utilizamos também o recurso da “autoconfrontação”, que consiste em criar situações segundas, em que o protagonista do trabalho, frente ao pesquisador, recupera aspectos da própria atividade a partir de gravação anteriormente efetuada. Cria-se, nessa perspectiva, um espaço dialógico de investigação, em que o ator é convocado a materializar não só valores partilhados mas também aspectos inesperados da atividade. A análise do material tem permitido apreender facetas da complexidade da atividade do bancário bem como características das reelaborações da cultura de atendimento.