

O ESPANHOL PARA O TURISMO: O TRABALHO DOS AGENTES
DE VIAGENS

Luciana Maria Almeida de Freitas (UERJ)

RESUMO: O professor de espanhol para o turismo desconhece o trabalho dos profissionais dessa área e, portanto, tem dificuldades ao preparar sua programação docente. O objetivo desta pesquisa é aproximar-se da situação de trabalho dos agentes de viagens de forma a antecipar o que se pode ensinar em língua espanhola a esses trabalhadores. Como marco teórico e metodológico, utilizam-se os conceitos e métodos da Ergonomia situada e da Ergologia, conjugados à concepção dialógica de linguagem. Os resultados encontrados apontam para a condução do ensino de espanhol para os agentes de viagens no caminho do desenvolvimento prioritário das competências escritas e leitoras.

1) Introdução

Este estudo¹ apresenta, a partir da concepção dialógica de linguagem (Bakhtin, 2003) e da abordagem ergológica (Schwartz, 1997), uma análise do trabalho dos profissionais de turismo de forma a antecipar o que se pode ensinar em língua espanhola a trabalhadores da área. Como a carreira de Turismo engloba um grande leque de especialidades, esta pesquisa se centra numa delas, no trabalho dos agentes de turismo; mais especificamente, de profissionais atuantes numa agência de viagens e numa operadora de turismo, ambas generalistas e emissivas².

Esta investigação vem atender parcialmente a demanda, tanto de professores quanto de instituições de ensino, por parâmetros para a construção dos programas docentes. Essa necessidade deve-se ao fato de, por um lado, o professor de línguas

estrangeiras desconhecer o trabalho desses profissionais e, por outro, haver uma grande carência de produção acadêmica específica sobre a área em questão.

A seguir, serão apresentadas quatro seções: a primeira com questões teóricas sobre o ensino de línguas para a formação profissional; a segunda com a descrição dos instrumentos e situações de trabalho pesquisadas; a terceira com uma sistematização do uso da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo; a última com as considerações finais.

2) Fundamentos teóricos do ensino de línguas para a formação profissional

Estudar o uso que os profissionais do turismo fazem do espanhol em busca de parâmetros para a construção de programas docentes, é, na verdade, lançar um olhar sobre o trabalho dos profissionais de turismo. Como diz Souza-e-Silva (2002: 63), isso obriga o lingüista interessado nessas interações a recorrer a conceitos e métodos das disciplinas que têm como objeto a análise das situações de trabalho, como a Ergologia.

Em fins dos anos 70 e início dos 80, o filósofo Yves Schwartz começou a cunhar a abordagem ergológica do trabalho (Schwartz, 2000).

Schwartz (2004) reformula conceitos da Ergonomia situada – especialmente os de trabalho prescrito e real – e também a noção das comunidades científicas ampliadas criadas por Ivar Oddone e seus colaboradores³. Propõe, então, uma nova visão do objeto trabalho, algo que todos pensam conhecer muito bem. Para isso, recomenda seu tratamento como uma matéria “estrangeira”, que não pertence ao domínio do pensamento do analista, e sim como algo novo, que obrigue a aprendizagem e a reflexão sobre o trabalho. Isso é instituído pela Ergologia, “o estudo das atividades humanas naquilo que elas exigem, para serem apreciadas e conhecidas, o encontro de saberes múltiplos e de experiências diversas” (Institute d’Ergologie, 2004)⁴.

Na concepção ergológica, o elemento universal no trabalho é o debate de normas – normas antecedentes e renormalizações – sua reformulação dos conceitos ergonômicos de trabalho prescrito e real. Para Schwartz, as normas antecedentes (R1) abarcam as prescrições, mas vão além delas, pois não se restringem à sua dimensão impositiva, do que é determinado exteriormente ao trabalhador. Elas são construções históricas que vão de elementos mais específicos, como as prescrições particulares para a realização do trabalho de um operador, aos mais amplos, como os políticos, econômicos e sociais. Incluem, portanto, os conceitos, os saberes científicos e técnicos, as aquisições da inteligência e experiência coletivas, as redes de poder e de autoridade, os valores do bem comum (Schwartz, 2002a: 135; Alvarez e Telles, 2004: 72-74).

Essas normas antecedentes são renormalizadas (R2) durante a atividade, pois o trabalhador, com suas experiências e valores, institui a sua maneira de realizar o que foi prescrito.

Na atividade, o trabalhador faz “uso de si”, ou seja, renormaliza as normas antecedentes criando a sua parte, mesmo que seja aparentemente minúscula, de forma a singularizar a atividade.

Essa concepção do trabalho implica uma visão diferente da formação dos trabalhadores. Para Schwartz (2002b: 111-113), a relação entre a formação e o trabalho é um movimento permanente de dupla antecipação.

A primeira antecipação é a tradicionalmente considerada como a formação profissional, ou seja, o ensino, no âmbito acadêmico, dos saberes formalizáveis e descritíveis de uma atividade (Schwartz, 2002b: 114). No entanto, para a Ergologia, a primeira antecipação é apenas uma parte da formação. A outra, a segunda antecipação, significa antes de tudo a constatação de que o ensino acadêmico não dá conta de toda a atividade, pois cada situação tem suas singularidades e retrabalha permanentemente as normas da primeira antecipação. Portanto, se por um lado o saber formal antecipa a experiência, por outro, a concepção do trabalho como o debate de normas obriga que os conceitos

construídos sobre ele, e que são ensinados na formação acadêmica, sejam retrabalhados, ou seja, a experiência antecipa o trabalho futuro dos criadores dos conceitos e dos formadores. É também fundamental, principalmente para o formador, a consciência de que é impossível antecipar tudo, pois a recriação no momento da atividade humana é permanente (Schwartz, 2002b).

Dessa forma, a relação dialética estabelecida pela Ergologia entre a formação e o trabalho abre caminhos especialmente interessantes para o ensino de línguas para formação profissional, pois se percebe que, ao contrário do que prevê o paradigma do *Language for Specific Purposes* (LSP), o trabalho não pode ser acessado pelo que é dito sobre ele, pela fala dos trabalhadores sobre a sua atividade em entrevistas ou questionários. De acordo com França (2002: 41-42), os ergonomistas observaram que determinados aspectos da atividade, como as habilidades manuais e as regulações⁵ não se prestam à expressão verbal.

No caso do ensino de espanhol para profissionais do turismo no Brasil há problemas até mesmo na primeira antecipação. Um levantamento bibliográfico realizado tanto na produção acadêmica espanhola, quanto na brasileira, indica que esta investigação talvez seja a primeira tentativa na criação de parâmetros que possam servir de base para a programação docente, para o caso específico dos profissionais atuantes em agências de viagens emissivas brasileiras.

A preocupação dos lingüistas com o estudo da linguagem em situação de trabalho é recente. A abertura desse campo de reflexão é fundamental para a compreensão do trabalho, pois não existe situação de trabalho em que não haja algum tipo de interação verbal, mesmo que ela não faça parte da realização da atividade *stricto sensu*. Dessa forma, não é possível compreender e investigar as atividades sem as contribuições provenientes das trocas verbais entre os trabalhadores (Faïta e Donato, 1997: 149).

No que diz respeito às características dos estudos lingüísticos sobre a atividade de trabalho, é importante observar que não é

possível apenas coletar os materiais verbais em situação, delimitar um *corpus* e aplicar-lhe determinadas categorias de análise de maneira descontextualizada. Em situações de trabalho a linguagem deve ser analisada como “parte da atividade em que constituintes fisiológicos, cognitivos, subjetivo, social etc., se cruzam em um complexo que se torne ele próprio uma marca distintiva de uma experiência específica em relação a outras” (Nouroudine, 2002: 21-22).

A primeira tentativa de recorte metodológico da análise da linguagem em situação de trabalho foi a distinção das falas proposta por Johnson e Kaplan, em 1979, e desenvolvida por Lacoste (1998).

Essa proposta diferencia a linguagem *sobre*, *no* e *como* trabalho. A linguagem *sobre* o trabalho é a produção de saber sobre a atividade, seja durante a sua realização, entre os próprios atores, seja em algum questionamento posterior, como por exemplo quando o trabalhador é consultado por um pesquisador. A linguagem *como* trabalho é aquela que é utilizada durante e para a realização da atividade. Por fim, a linguagem *no* trabalho é a que não se relaciona diretamente com a execução da atividade, mas que ocorre na própria situação de trabalho (Lacoste, 1998).

A distinção das falas, apesar das suas limitações, é importante no contexto de realização desta pesquisa, porque os procedimentos metodológicos como questionários e entrevistas, são espaços de manifestação da linguagem *sobre* o trabalho. Sem desprezar esse aspecto, pois a fala *sobre* o trabalho pode fazer emergir informações relevantes sobre ele (Nouroudine, 2002: 26), o foco do professor de línguas para formação profissional deve estar, em essência, na linguagem *como* trabalho. Somente com a pesquisa de campo, com a presença do pesquisador em situação de trabalho é possível analisar a linguagem *como* trabalho e a maneira como ela se insere no conjunto das atividades.

Cabe acrescentar que a concepção de linguagem adotada nesta investigação é a do enunciado concreto e dialógico desenvolvido

pelo círculo de Bakhtin, pois esta vai ao encontro dessa complexidade do ser humano e do seu trabalho por considerar a língua como uma atividade concreta de trocas verbais (França, 2004: 125). Assim, tal concepção possibilita um estudo lingüístico-dialógico de situação de trabalho que integra ao fenômeno verbal o atributo “industrioso”, relativo à potência humana de agenciamentos da vida. A língua é, assim, concebida como fruto do trabalho humano de interações entre sujeitos que se dão nas mais diversas esferas de atividade.

Por meio da compreensão do enunciado concreto e dialógico como “real unidade da comunicação discursiva” (Bakhtin, 2003: 274), a interface entre a Lingüística e as Ciências do Trabalho ganha uma nova dimensão: por um lado, não existe atividade humana sem uso da linguagem; por outro, não há linguagem fora de um campo da sua atividade humana.

3) Situações de trabalho analisadas e instrumentos de pesquisa

As situações de trabalho analisadas são duas agências de turismo, ambas generalistas e emissivas. Uma delas se enquadra na classificação do mercado de turismo como agência de viagens e a outra, como operadora de turismo.

Dentre as inúmeras funções existentes nas operadoras e agências, foram selecionadas, na operadora, a atividade do operador internacional, e na agência, a atividade de atendimento e vendas, ou seja, a dos agentes de viagens *stricto sensu*. A escolha se deve ao fato de que essas são as funções técnicas das agências de turismo (Petrocchi e Bona, 2003: 30) e que, portanto, costumam estar a cargo de especialistas na área, onde mais provavelmente encontram-se aqueles que receberam formação específica em turismo.

Num primeiro momento, os profissionais que formaram o coletivo da pesquisa foram entrevistados. O objetivo dessa entrevista era, por um lado, realizar uma primeira aproximação do tra-

balho dos agentes de turismo, provocando uma fala *sobre* seu trabalho (Lacoste, 1998); por outro, construir um texto sobre suas experiências, sua formação e seus estudos de línguas estrangeiras. Seguindo a proposta de Daher, Rocha e Sant'Anna (2004), entrevista é aqui compreendida como um evento dialógico, que em lugar de responder às questões de pesquisa, assume o papel de um momento de construção de um texto, sob a ótica discursiva, que retoma situações de enunciação anteriores e que estão inacessíveis ao pesquisador.

É importante ressaltar que, numa perspectiva ergológica, a entrevista dá respostas sobre o trabalho num nível "ideal", relacionado ao plano do prescrito, ou seja, de como as trabalhadoras vêem as suas atividades e a utilização de línguas estrangeiras. Para analisar a atividade de trabalho, o modo como os trabalhadores reconfiguram as normas antecedentes, é necessária a observação do trabalho vivo por meio da pesquisa de campo, pois conhecer as prescrições não é conhecer todo o trabalho. Portanto, se o objetivo desta pesquisa é uma análise do trabalho dos profissionais atuantes nas agências de turismo não apenas pelo viés das prescrições, mas principalmente pelo do trabalho real, não há como fazê-lo a não ser pela observação de suas atividades.

O trabalho de campo inspirado na Abordagem Ergológica do Trabalho (doravante AET) visa a observar e compreender as condutas dos trabalhadores em situação real de trabalho. A atenção se centrou nos elementos que pudessem responder à pergunta de pesquisa, pois, como ressalta França (2002: 20), os aspectos que devem ser privilegiados na análise são os indicados na demanda. Dessa forma, os usos da linguagem, em especial as falas *como* trabalho (Lacoste, 1998), foram os observáveis mais importantes, apesar de os outros aspectos da situação de trabalho não terem sido ignorados. Também foi examinado o fluxo das atividades, já que esse é um elemento muito importante para a compreensão do conjunto do trabalho dos agentes, conforme atestam os estudos em Ergonomia e Ergologia.

4) A língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo: os escritos

As hipóteses construídas no início da pesquisa sobre a presença da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo são as seguintes: na agência de viagens as línguas estrangeiras seriam pouco usadas, já que se dedicam primordialmente à venda de programas das operadoras e é com elas que realizam a maioria dos seus contatos profissionais; na operadora, as línguas estrangeiras seriam muito usadas nas suas atividades, em virtude do contato por meio do telefone, do correio eletrônico e do fax com os fornecedores de serviços no exterior.

Com as observações e análise das situações concretas de trabalho verificou-se que as hipóteses estavam, pelo menos em parte, equivocadas. Na agência de viagens faz-se uso cotidiano da língua espanhola, especialmente a partir da competência leitora, enquanto que na operadora de turismo todas as interações entre as operadoras e os fornecedores de serviços durante a pesquisa de campo se deram em língua espanhola. Houve um predomínio do uso do correio eletrônico e do programa de comunicação instantânea. A interação telefônica, entretanto, só foi registrada em uma ocasião, por motivo de urgência.

É importante ressaltar que no trabalho dos agentes de turismo a atividade verbal é o essencial da tarefa (Lacoste, 1998: 15) e todo o fazer material se estrutura em torno da linguagem, seja oral, seja escrita. Na agência de viagens estudada, por seu caráter varejista e emissor, quase a totalidade das interações orais é em português, com os clientes brasileiros e com as operadoras estabelecidas no país. O espanhol está presente no seu trabalho nos escritos, mais especificamente na leitura de vários materiais nessa língua.

Há, tanto na agência quanto na operadora, uma verdadeira infinidade de escritos⁶ e alguns deles estão em língua espanhola.

Na situação de trabalho dos agentes de viagens os escritos em espanhol são de três naturezas: (a) correios eletrônicos recebidos

de fornecedores para promover seus serviços turísticos; (b) folheteria⁷ em suporte papel enviada por fornecedores, especialmente operadoras de turismo, para informar e promover seus serviços; (c) sítios visitados na *internet* para obter alguma informação sobre destinos ou serviços.

É importante observar que quase a totalidade dos escritos que chegam à agência enviados pelas operadoras européias e do Cone Sul está em espanhol; portanto, sempre que há a possibilidade de uma venda para os destinos operados por aqueles fornecedores, esse material promocional é consultado.

Além disso, conforme afirma Beni (2001: 92), os agentes de viagens estão se convertendo em “consultores de viagens” e isso traz como conseqüência para seu trabalho a necessidade de uma pesquisa constante, em busca de informações. Na agência de viagens em questão, quando não são encontradas as respostas para aquilo de que necessitam nos escritos que estão arquivados na situação de trabalho, sejam eles em suporte papel ou meio eletrônico, a pesquisa é realizada em sítios da *internet*. Quando se trata de um destino internacional, a opção é procurar sítios em língua espanhola, dada a dificuldade manifesta das agentes em ler em inglês.

Na situação de trabalho dos operadores de turismo os escritos em espanhol são de seis naturezas: (a) correios eletrônicos recebidos de fornecedores para promover seus serviços; (b) interação por meio do correio eletrônico entre fornecedores e as operadoras para fins de venda ou organização de um programa turístico; (c) interação por meio de programa de comunicação instantânea entre fornecedores e as operadoras para fins de venda ou organização de um programa turístico; (d) folheteria recebida de fornecedores para informar e promover seus serviços; (e) tarifário recebidos de fornecedores para informar os valores dos serviços; (f) material⁸ a ser entregue ao cliente, em especial, *vouchers*, com a comprovação da compra efetuada; (g) sítios visitados na *internet* para obter alguma informação sobre destinos ou serviços.

É possível verificar que os escritos em espanhol presentes em ambas as situações de trabalho constituem “tipos relativamente estáveis de enunciados” (Bakhtin, 2003: 262), ou seja, gêneros do discurso. A exceção é a *internet*, pois em virtude da sua amplitude é muito difícil agrupar a imensa variedade de páginas pesquisadas pelos agentes de turismo. Há uma coincidência entre alguns escritos encontrados nas duas situações pesquisadas: os correios eletrônicos e a folheteria recebidos de fornecedores para informar e promover seus serviços.

Em Freitas (2004) encontra-se uma análise de três gêneros do discurso nas situações de trabalho pesquisadas: os correios eletrônicos recebidos de fornecedores para promover seus serviços, a folheteria em suporte papel enviada por fornecedores para informar e promover seus serviços, além das interações por correio eletrônico entre os fornecedores e as operadoras para fins de venda ou organização de um programa turístico.

5) Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi analisar o trabalho dos agentes de viagens de forma a antecipar o que se pode ensinar em língua espanhola a trabalhadores da área. Para isso, recorreu-se ao conceito ergológico de trabalho, cuja concepção da relação entre a formação e o trabalho como um movimento permanente de dupla antecipação abre caminhos especialmente interessantes no ensino de línguas para a formação profissional. O professor, nesse caso, é um especialista no ensino de línguas, mas desconhece a atividade profissional enfocada no seu curso. Portanto, o problema reside na primeira antecipação, ou seja, no ensino dos saberes formalizáveis e descritíveis da atividade.

Para a análise das trocas verbais ocorridas no trabalho dos agentes de viagens, recorreu-se aos princípios dialógicos de linguagem do círculo de Bakhtin, que consideram a língua como um fenômeno concreto, indissociável das diversas esferas da atividade

humana e dos seus sujeitos. Assim sendo, o papel do lingüista que centra seus estudos nos enunciados concretos produzidos em situação de trabalho é a de um participante daquele diálogo, não a de um analista hipoteticamente neutro.

As observações e análises das situações concretas de trabalho, com o acompanhamento das atividades e os diálogos em situação, demonstraram que o uso da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo contrariava as suposições do senso comum e, parcialmente, as hipóteses da investigação. Com a pesquisa de campo, percebeu-se que nas agências de turismo faz-se uso cotidiano da língua espanhola por meio de escritos.

No trabalho dos profissionais atuantes na agência de viagens estudada, é necessária a competência leitora em espanhol. No caso da situação de trabalho das operadoras de turismo, além da competência leitora, elas também utilizam a escrita. Isso requer a mobilização dos elementos lingüísticos, dos gêneros utilizados e do saber enciclopédico para atividades de naturezas diferentes, mas imbricadas: a leitura e a escrita.

De acordo com os resultados desta pesquisa, uma antecipação adequada das atividades dos agentes de turismo em língua espanhola recomendaria a condução do ensino no caminho do desenvolvimento prioritário das competências escritas e leitoras, com foco nos gêneros do discurso mais utilizados no seu trabalho e nos elementos lingüísticos presentes nesses gêneros. É também importante considerar que a competência requerida em espanhol na realização de uma atividade de trabalho na qual a linguagem constitui o elemento fundamental é bem maior que as competências necessárias para uma atividade não-profissional. Um problema na leitura ou na escrita de um texto pode gerar graves consequências para a empresa, para o trabalhador envolvido e para seus companheiros.

O ensino de língua espanhola para a formação de profissionais do turismo é uma área pouco investigada. Esta pesquisa buscou suprir uma parte dessa carência, mas há ainda um enorme

campo que permanece inexplorado: as agências receptivas e as especializadas, as centrais de reserva, os serviços públicos de turismo (administração turística, postos de informações). Os transportes, a recreação e o entretenimento, a alimentação, a hospedagem. Por se tratar da interface entre dois campos que, como vimos, têm passado por uma forte expansão no Brasil e no mundo, o que se espera é que surjam novas tentativas no sentido de dar ao ensino de espanhol para profissionais do turismo uma maior consistência acadêmica e uma melhor prática docente.

6) Referências

- ALVAREZ, D.; TELLES, A. L. Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes. In: FIGUEIREDO, M.; ATHAYDE, M.; BRITO, J.; ALVAREZ, D. (org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- BENI, M. C. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC São Paulo, 2001.
- DAHER, M. D. C. F. G.; SANT'ANNA, V. L. A.; ROCHA, D. A entrevista em situação de pesquisa acadêmica: reflexões numa perspectiva discursiva. *Polifonia*, v. 8, 2004.
- FAÏTA, D.; DONATO, J. Langage, travail: entre compréhension et connaissance. In: SCHWARTZ, Y. *Reconnaissances du travail – Pour un approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.
- FRANÇA, M. B. *Uma comunidade dialógica de pesquisa – Atividade e movimentação discursiva nas situações de trabalho de recepcionistas*

de guichê hospitalar. 2002. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – LAEL, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

_____. No princípio dialógico da linguagem, o reencontro do *Homo loquens* com o ser humano industrial. In: FIGUEIREDO, M.; ATHAYDE, M.; BRITO, J.; ALVAREZ, D. (org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

FREITAS, L. M. A. *Espanhol para o Turismo: o trabalho dos agentes de viagens*. 2004. Dissertação (Mestrado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

INSTITUTE D'ERGOLOGIE. *Présentation du dispositif*. Disponível em: <<http://www.ergologie.com/>>. Acesso em: 08 set. 2004.

LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, F; FEITOSA, V. *Linguagem & Trabalho*. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

NOUROUDINE, A. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (eds.). *Linguagem e Trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.

PETROCCHI, M.; BONA, A. *Agências de turismo: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2003.

SCHWARTZ, Y. *Reconnaissances du travail – Pour un approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.

_____. A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. *Trabalho & Educação*, n. 7, p. 38-46, jul. / dez. 2000.

_____. Disciplina Epistêmica Disciplina Ergológica – paideia e politeia. *Pro-Posições*, v. 13, n. 1 (37), p. 126-149, jan. / abr. 2002a.

_____. A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (orgs.). *Linguagem e Trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002b.

_____. L'expérience est-elle formatrice? *Education Permanente*, n. 158 (1) p. 11-23, 2004.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (orgs.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002, p. 61-76.

¹ Uma versão completa das reflexões ora apresentadas pode ser encontrada em Freitas (2004), dissertação de mestrado orientada pela Profa. Dra. Del Carmen Daher e co-orientada pela Profa. Dra. Maristela França, no Programa de Pós-graduação em Letras, área de concentração em Lingüística, UERJ.

² As agências de turismo são empresas mediadoras cuja finalidade é comercializar produtos turísticos (Beni, 2001: 91). Segundo a ordenação existente no mercado, elas se classificam em dois grupos: as operadoras de turismo, empresas atacadistas, e as agências de viagens, empresas varejistas. Uma agência de turismo é generalista quando comercializa produtos turísticos em geral e emissivas quando se dedica à venda ou operação de serviços turísticos que visam à saída de turistas de sua região ou país.

³ Oddone é um médico italiano que fez parte de um grupo de operários, cientistas, trabalhadores, estudantes e sindicalistas reunidos na Bolsa de Trabalho de Turim e que criou essa nova concepção de pesquisa, que se propõe a congregar os saberes formais dos cientistas e os informais dos trabalhadores. Formam-se, então, essas comunidades científicas ampliadas para produção de saberes sobre o trabalho (Schwartz, 2000).

⁴ Tradução nossa.

⁵ Como o trabalho não é a simples execução das normas, cada trabalhador regula a sua atividade de forma a lidar com as variações nas suas condições. Essas variações são as situações imprevistas, imponderáveis e que podem tanto se situar no âmbito das condições de produção quanto do trabalhador.

⁶ Na agência de viagens, foram identificados escritos de catorze naturezas diferentes e, na operadora, de doze, cada um deles com funções e características específicas (Freitas, 2004: 120-125).

⁷ Conjunto de materiais impressos arquivados na agência de turismo e que inclui desde um simples prospecto de apenas uma folha até brochuras com centenas de páginas. Esses impressos são enviados pelos fornecedores de serviços turísticos e pelas empresas públicas de promoção de turismo.

⁸ Conjunto de objetos e/ou documentos entregues ao cliente que compra um serviço turístico (bilhetes, *vouchers*, mapas, bolsas de viagens, identificador de malas etc).