

# Um Gênero em Análise: Programas Turísticos em Língua Espanhola

Luciana Maria Almeida de Freitas<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo apresenta, a partir da concepção dialógica de linguagem (Bakhtin, 2003), uma análise de programas turísticos. Trata-se de um gênero do discurso que, de acordo com a investigação realizada (Freitas, 2004), é parte importante das atividades em língua espanhola dos agentes de turismo. A análise, fundamentada no conceito bakhtiniano de gêneros do discurso (2003), realiza uma caracterização geral desse gênero, especialmente da sua construção composicional e do seu principal elemento, o *itinerário*.

Este artigo apresenta, a partir da concepção dialógica de linguagem (Bakhtin, 2003), uma análise de um dos principais gêneros do discurso em língua espanhola encontrados no trabalho dos agentes de turismo: os programas turísticos. Esses escritos fazem parte da folheteria em papel enviada por fornecedores, especialmente operadoras de turismo, a outras empresas de agenciamento turístico, com o objetivo de informar e promover seus serviços.

A seguir, serão apresentadas três seções: a primeira com uma contextualização da pesquisa realizada<sup>2</sup>; a segunda com a análise do gênero programa turístico; a terceira e última, com as considerações finais.

## 1) Uma análise do trabalho dos agentes de turismo

As reflexões aqui presentes são frutos de uma pesquisa (Freitas, 2004) que visa a analisar o trabalho dos profissionais de turismo de forma a antecipar o que pode ser ensinado em Língua Espanhola a trabalhadores da área.

Para isso, recorreu-se ao conceito ergológico de trabalho, segundo o qual o elemento universal na atividade humana é o debate entre as normas antecedentes – as prescrições, 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 (Cf. Schwartz, 2002; e também Alvarez e Telles, 2004) – e as renormalizações ocorridas durante a realização da atividade. O trabalhador, com suas experiências e valores, singulariza a atividade, instituindo a sua maneira de realizar o que foi prescrito.

A abordagem ergológica estabelece, portanto, a necessidade da presença em situação do pesquisador que pretende analisar o trabalho vivo, pois somente no momento da realização da atividade as normas antecedentes são renormalizadas e se institui o trabalho.

---

<sup>1</sup> Orientadora: Profa. Del Carmen Daher.

<sup>2</sup> Em Freitas (2005a) há uma apresentação mais extensa do contexto da pesquisa.

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 pesquisa e da entrevista. 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 das agentes de viagens, é necessária a competência leitora em espanhol, compreendida como a capacidade de apreender os processos enunciativos e os sentidos que se instauram (Daher e Sant'Anna, 2002) a partir do acionamento das competências lingüísticas, genéricas e enciclopédicas (Maingueneau, 2002). No trabalho das operadoras de turismo estudadas, o espanhol é a língua estrangeira predominante. Além da competência leitora, essas profissionais 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.

A pesquisa de campo indicou que os escritos em espanhol presentes na situação de trabalho dos operadores de turismo são os seguintes: (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 (*Messenger*) 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) tarifários recebidos de fornecedores para informar os valores dos serviços; (f) material 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.

Dentre todos esses escritos em espanhol presentes na situação de trabalho dos agentes e operadoras, três foram selecionados para uma análise baseada no conceito bakhtiniano de gêneros do discurso (2003): (a) folheteria promocional enviada por fornecedores de serviços às agências e operadoras, mais especificamente, programas turísticos enviados por operadoras estrangeiras, cuja análise será apresentada na próxima sessão; (b) correios eletrônicos

promocionais enviados por fornecedores de serviços às agências e operadoras; (c) correios eletrônicos trocados entre fornecedores e operadoras para fins de venda ou organização de um programa turístico<sup>3</sup>.

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.

## **2) Análise de um gênero: programas turísticos**

Esta análise se fundamenta no conceito bakhtiniano de gêneros do discurso (2003) e visa a uma caracterização geral dos programas turísticos, em particular da sua construção composicional. Segundo Bakhtin (2003: 261-262), é principalmente pela construção composicional – que diz respeito à estruturação dos elementos do enunciado, ao seu acabamento e à relação dialógica entre os interlocutores – que as condições específicas e as finalidades de um campo da atividade humana se refletem nos enunciados, cujos tipos relativamente estáveis são denominados gêneros do discurso.

No trabalho dos agentes de turismo o discurso é ação, pois todas as atividades fundamentais são languageiras e, aquelas que não o são, giram ao redor delas. No caso da língua espanhola, esse discurso se manifesta em forma de escritos que são lidos ou produzidos pelos trabalhadores. Assim, é importante que os futuros profissionais de agenciamento dominem as formas desses gêneros do discurso, já que, como afirma Bakhtin (2003: 284-285), para comunicar-se nos diferentes campos das atividades humanas é essencial dominar-se o repertório dos seus gêneros.

É importante observar que, para Bakhtin (2003: 261), além da construção composicional, os enunciados e suas formas típicas, ou seja, os gêneros, possuem outros dois elementos, o estilo e o tema. Apesar de considerar o estilo individual “*um epifenômeno do enunciado*”, ou seja, um “*produto complementar*”, na maioria dos gêneros, afirma que ele “*pode encontrar-se em relações de reciprocidade com a língua nacional*” (Bakhtin, 2003: 265-266). Dessa forma, enunciados de um mesmo gênero, produzidos em línguas diferentes, possuem características diversas quanto ao seu estilo. Portanto, apesar de não propor nenhum tipo de análise comparativa, os gêneros utilizados nas agências de turismo seriam diferentes em português e em espanhol.

---

<sup>3</sup> A análise desses correios eletrônicos pode ser encontrada em Freitas (2005b).

A quantidade de material promocional em papel recebido pelas agências de turismo é enorme. São folhetos, brochuras e revistas enviadas por fornecedores de serviços turísticos, tais como meios de hospedagem, empresas de transporte, operadoras etc. Em meio a todo esse material, nota-se uma forte presença em língua espanhola de programas turísticos de tipo excursão enviados por operadoras européias. A sua função é a de dar a conhecer seus produtos e incentivar as agências e operadoras a vendê-los. Trata-se de um gênero do discurso bastante estável, como veremos por sua estrutura composicional.

Os programas de excursão são enunciados que pressupõem uma interação tríplice. Eles são preparados pelas operadoras de turismo para, ao mesmo tempo, dar a conhecer os seus produtos de forma detalhada e promovê-los. São enviados às demais operadoras e às agências de viagem que, por sua vez, costumam mostrar esse material aos clientes, potenciais compradores daquelas viagens. Representam um papel importante no fluxo do trabalho dos agentes de viagens, já que são consultados sempre que um passageiro se interessa pelo destino que promovem.

A situação de produção dos programas turísticos abrange um enunciador-operador que não só informa, mas também prescreve, dita normas, tais como a duração, o preço, os itinerários e as condições. Esses enunciados são endereçados a dois co-enunciadores: os profissionais de agenciamento (agentes de viagens ou operadores) e os clientes. Dessa forma, uma das coerções do gênero programa turístico é a de, por um lado, possuir elementos técnicos que dêem conta das necessidades dos profissionais ao vender o seu produto e, por outro, possibilitar que o co-enunciador-cliente reconheça-o e possa construir dialogicamente o seu sentido. Um exemplo disso são os programas da operadora 2<sup>4</sup>, que não deixa de usar a linguagem operativa<sup>5</sup> do turismo, mas coloca no seu rodapé uma legenda com o significado das abreviaturas utilizadas (“A: ALOJAMIENTO; AD: ALOJAMIENTO Y DESAYUNO; MP: MEDIA PENSIÓN; PC: PENSIÓN COMPLETA; TI: TODO INCLUIDO”).

Na verdade, ao elaborar um programa turístico, o enunciador-operador antecipa uma dupla finalidade. Em primeiro lugar, o enunciado é endereçado a um co-enunciador profissional do turismo, um agente ou operador que deve ler o programa e entendê-lo para, posteriormente, ser capaz de vendê-lo. Não é uma situação de diálogo imediato porque os coenunciadores não se encontram face a face. A atitude responsiva ativa do co-enunciador

---

<sup>4</sup> Esse programa encontra-se no Anexo.

<sup>5</sup> Segundo Falzon (apud Feitosa, 1996: 44), as linguagens operativas “representam uma economia importante na realização das tarefas” e possuem as seguintes características: “são extremamente contextualizadas, seu léxico e sua gramática são restritos com relação aos da língua natural, sua semântica, também restrita, é orientada para objetivos”. O turismo faz muito uso da sua linguagem operativa, caracterizada pela presença de siglas e acrônimos (Calvi, 2000).

pode ser silenciosa ou não, pois, por motivo de alguma dúvida ou necessidade de informação adicional, pode produzir um novo enunciado endereçado ao enunciador-operador.

A segunda finalidade do enunciado-programa é dirigir-se ao passageiro que deve construir o seu sentido para, se lhe for conveniente, comprá-lo. Quando surge um cliente interessado numa viagem para o destino desse enunciado-programa, se realiza uma interação presencial com o agente vendedor. Em meio a outros enunciados produzidos face a face num gênero de diálogo cotidiano, o enunciado-programa é lido. É nesse momento que ocorre a interação tríplice já mencionada.

Portanto, mesmo que o co-enunciador-cliente não esteja habituado à leitura desse gênero, o sentido do enunciado será construído a partir da sua negociação no diálogo imediato com o agente. Afinal, essa é a função do agente de viagens: ser o intermediador entre passageiros e fornecedores de serviços turísticos, e isso implica muitas vezes na assunção do papel até mesmo de um “instrutor”. A resposta do cliente, caso se interesse pelo programa, será em forma de um enunciado dirigido ao agente que, por sua vez, em forma de discurso relatado, endereça um novo enunciado ao operador. A resposta também pode ser silenciosa, caso o cliente não se interesse por aquele programa.

Observa-se uma grande estabilidade no gênero programa de excursão (*circuitos*, em espanhol). Sua construção composicional prevê a presença de, no mínimo, os seguintes elementos: (a) *título* – nome do país ou cidade de destino ou algum título já estabilizado no mercado, como *Circuito Andino* ou *Ruta de la Plata*; (b) *itinerario* – descrição diária das atividades previstas para o programa em questão; (c) *salidas* – datas de partida da excursão; (d) *hoteles* – nomes e categorias dos hotéis do programa; (e) *precios* – preços totais da excursão, por pessoa e, em alguns casos, dos suplementos; (f) *imagenes* - fotos e/ou mapas do destino em questão.

O elemento principal do programa é o *itinerario*. Além de ser a sua parte textualmente mais longa, é a que certamente mais chama a atenção dos co-enunciadores, pois é a razão da existência daquele enunciado. Se não há itinerário, não se trata de uma excursão, mas de outro tipo de serviço turístico. Na definição da Embratur (2004), a própria existência factual do programa turístico como uma atividade humana está condicionada à existência do enunciado-programa e do seu *itinerario*: “*viagem planejada, preparada e cotizada pelas operadoras, com tarifa confidencial, que inclui todos os elementos de um itinerário [...]. Tem um programa impresso, o folder (ou folheto) [...]*”.

Vejam os dois exemplos de *itinerarios*. Todos eles são de operadoras espanholas<sup>6</sup>, têm o mesmo destino – intitulado *Ciudades Imperiales* – e número de dias semelhante.

<b>Circuito 184 – Operadora 1</b>
<b>ITINERARIO</b>
<b>Día 1°.- VIENA</b> Llegada al aeropuerto de Viena y traslado al hotel. Alojamiento.
<b>Día 2°.- VIENA-BUDAPEST</b> Desayuno y salida por la mañana en autocar hacia Hungría llegando a mediodía a Budapest. Por la tarde visita de Budapest, la perla a orillas del Danubio. La ciudad está dividida en dos partes "Buda" donde se encuentra el casco viejo de la ciudad, las residencias de la alta sociedad y las embajadas. El centro comercial con todos los hoteles y restaurantes se encuentra en la parte "Pest". Los monumentos más interesantes a visitar son: el Bastión de los Pescadores y la Catedral de San Matías. Alojamiento en Budapest.
<b>Día 3°.- BUDAPEST</b> Desayuno y alojamiento. Día libre. Posibilidad de efectuar una excursión facultativa (no incluida) al pueblo pintoresco de San Andrés, visitando el museo de cerámica y las múltiples tiendas de artesanía húngara.
<b>Día 4°.- BUDAPEST-PRAGA</b> Desayuno. Por la mañana salida hacia Praga en autocar, pasando por Brno. Alojamiento en Praga.
<b>Día 5°.- PRAGA</b> Desayuno y visita de la ciudad recorriendo el Castillo de Praga con la Catedral de San Vito, "Vladislaus Hall", la más resplandeciente sala centroeuropea que data de la época gótica y la pintoresca Callejuela de Oro, en la que según la leyenda habitaban los miembros de la corte del Emperador Rodolfo II. Por la tarde posibilidad de proseguir facultativamente la visita de la ciudad o desplazarse al hermoso castillo Konopiste en cuyo interior se guardan colecciones artísticas de incalculable valor. Alojamiento.
<b>Día 6°.- PRAGA</b> Desayuno y alojamiento. Día libre. Opcionalmente (no incluida) se puede efectuar una excursión a Karlovy Vary, el clásico balneario de la antigua monarquía austro-húngara.
<b>Día 7°.- PRAGA-VIENA</b> Desayuno y salida por la mañana hacia Viena. Alojamiento.
<b>Día 8°.- VIENA</b> Desayuno y Visita panorámica de la ciudad recorriendo la "Ringstrasse" con sus suntuosos monumentos como la Opera, los Museos de Bellas Artes y Ciencias Naturales, el monumento de María Teresa, el Parlamento, el Ayuntamiento, el Teatro Nacional y el Palacio Imperial "Hofburg". Tarde libre para ir de compras y alojamiento.
<b>Día 9°.- VIENA</b> Desayuno y traslado al aeropuerto.
<b>FIN DEL VIAJE</b>

É possível verificar-se a grande semelhança entre esse *itinerario* e o seguinte, que é de outra operadora, mas com o mesmo destino. A sua organização é diferente quanto à seqüência das cidades visitadas, mas ambos enunciados têm construções composicionais e características lingüísticas muito parecidas.

<b>Circuito – Operadora 3</b>
Itinerario: Día 1°: ESPAÑA-VIENA <b>Salida en avión de línea regular, clase turista, con dirección a Viena. Llegada,</b> traslado al hotel y alojamiento. Día 2°: VIENA Desayuno y alojamiento. <b>Visita panorámica de la ciudad, recorriendo la “Ringstrasse” y sus suntuosos monumentos: la Ópera, los Museos de Bellas Artes y Ciencias Naturales, el monumento a María Teresa, el Parlamento, el Ayuntamiento, el Teatro Nacional y el Palacio Imperial de Hofburg. Tarde libre.</b> Día 3°: VIENA-BUDAPEST (250 Km)

<sup>6</sup> Esse material, assim como todos os demais, foi fornecido pelas agentes e operadoras estudadas. Do gênero programa de excursão em língua espanhola, só possuíam folheteria de operadoras espanholas.

Desayuno. **Salida en autocar hacia Hungría, llegando alrededor del mediodía a Budapest.** Almuerzo en el hotel. Por la tarde, visita de la ciudad, la perla a orillas del Danubio. Se encuentra dividida en dos partes: la parte de Buda alberga el casco antiguo, las residencias de la alta sociedad y las embajadas. El centro comercial con los hoteles y restaurantes se encuentra en la parte de Pest. Los monumentos más interesantes a destacar son el Bastión de los Pescadores y la Catedral de San Matías. Alojamiento.

Día 4º: BUDAPEST

Desayuno y alojamiento. **Día libre para actividades personales. Le recomendamos sentarse en uno de los famosos cafés, donde aún puede saborearse el peculiar ambiente de la monarquía Austro-Húngara.** Almuerzo en el hotel.

Día 5º: BUDAPEST-PRAGA (550 Km)

Desayuno. **Salida en autocar hacia Praga, pasando por Brno. Llegada,** cena y alojamiento.

Día 6º: PRAGA

Desayuno y alojamiento. **Por la mañana, visita de la ciudad, recorriendo el Castillo de Praga con la Catedral de San Vito, “Vladislaus Hall” y la pintoresca Callejuela de Oro –en la que, según la leyenda, habitaban los miembros de la corte del Emperador Rodolfo II-. Almuerzo en el hotel. Tarde libre y alojamiento.**

Día 7º: PRAGA

Desayuno, cena y alojamiento en el hotel. **Día libre. Opcionalmente, puede realizar una excursión (no incluida) a Karlovy Vary, el clásico balneario de la antigua monarquía Austro-Húngara.**

Día 8º: PRAGA-ESPAÑA

Desayuno. Traslado al aeropuerto y **salida en avión de línea regular, clase turista, de regreso a la ciudad de origen.** Llegada y FIN DEL VIAJE.

Nota-se que esses *itinerarios* são enunciados descritivos e argumentativos. Sua a finalidade pragmática é antecipar como será a viagem em questão para, com isso, tentar convencer o co-enunciador-cliente de que aquela é a melhor opção, o melhor roteiro de visita ao destino em questão. O enunciador precisa indicar que conhece bem os lugares de interesse turístico do destino e que proporcionará ao cliente os melhores passeios e serviços. Não importa que o co-enunciador-cliente não tenha competência enciclopédica para saber o que é *Ringstrasse* ou *Vladislaus Hall*; o fundamental é que confie na capacidade daquele operador de lhe oferecer o melhor programa turístico.

Cabe ao agente ou operador, no momento da venda dessa viagem, o papel de “tradutor” do seu programa ao co-enunciador-cliente. Portanto, é imprescindível que esse profissional do turismo tenha as competências lingüística, genérica e enciclopédica para negociar o seu sentido com o co-enunciador-cliente, em especial aquele que não conheça bem o gênero, a língua e não tenha os conhecimentos enciclopédicos requeridos para a leitura do enunciado-programa.

Os *itinerarios* dos programas de excursão possuem elementos fixos na sua estrutura composicional. Em primeiro lugar, os subtítulos que são sempre formados pelo dia do programa, de forma seqüenciada, seguido da(s) cidade(s) visitada(s) em maiúsculas e negrito, de modo a ressaltar aquilo que seria o mais importante numa viagem organizada: as cidades aonde o passageiro vai. Em segundo lugar, nos textos explicativos há a descrição dos passeios e dos serviços turísticos incluídos. Não se pode esquecer que o enunciado-programa tem também o caráter de um contrato: ao optar por aquele programa, o cliente aceita e se submete

às suas condições. Isso se explicita, por exemplo, no segundo *itinerario*, no qual os serviços incluídos estão todos em negrito e, no primeiro, o que é opcional está marcado pela inscrição *no incluida* entre parêntesis. Cria-se, com isso, um diálogo com a finalidade daquele enunciado, o seu aspecto comercial e contratual, ou seja, o que está pago, vai ressaltado pelo negrito. No outro, aquilo que não está incluído, aparece entre parêntesis, deixando subentendido que tudo mais está.

Apesar de a consideração das atitudes responsivas ser uma das características de todos os enunciados (Bakhtin, 2003: 301), observa-se no gênero programa turístico, até mesmo pelo seu caráter comercial, a sua construção a partir do querer-dizer ao co-enunciador-cliente tudo aquilo que supostamente lhe interessa: aonde e quando irá, o que fará e o que estará incluído no valor a ser pago. Por outro lado, isso é também fundamental para o agente ou operador vendedor do programa, que precisa de informações para poder negociar aquilo que, na maioria das vezes, ele não conhece, o que constitui uma das maiores dificuldades do trabalho em agenciamento.

Esses itinerários, como se referem a um destino histórico-cultural, estão atravessados por outros discursos, como o da Geografia (“*La ciudad está dividida en dos partes ‘Buda’ donde se encuentra el casco viejo de la sociedad, las residencias de la alta sociedad y las embajadas. El centro comercial con todos los hoteles y restaurantes se encuentra en la parte ‘Pest’*”) e o da História (“*Por la mañana, visita de la ciudad, recorriendo el Castillo de Praga con la Catedral de San Vito, ‘Vladislaus Hall’ y la pintoresca Callejuela de Oro – en la que, según la leyenda, habitaban los miembros de la corte del Emperador Rodolfo II*”). Também se nota uma relação dialógica com outros gêneros do próprio setor do turismo, como os guias de viagens, nos quais costumam aparecer sugestões de programas turísticos semelhantes a esses itinerários. Há ainda discursos de outros campos da atividade humana que atravessam os programas turísticos, aí de uma forma mais variada, pois os discursos presentes dependem do tipo de turismo relacionado ao destino que os programas anunciam (religioso, ecológico etc).

Além de *itinerario*, *salidas*, *hoteles* e *precios*, há outros elementos que aparecem em alguns programas, mas não em todos. Não representam transgressões do gênero, e sim itens constituintes não tão estáveis: listas dos serviços incluídos, informações sobre requisitos de entrada nos países visitados, mapas dos circuitos, fotos das atrações turísticas. Ressalte-se que em alguns casos esses elementos não estão no enunciado-programa, mas se encontram num enunciado posterior ou anterior.

Sem a preocupação de realizar uma análise exaustiva, vejamos as principais marcas lingüísticas presentes nesses *itinerarios*. O objetivo é apenas levantar seus aspectos mais



relevantes e que dão pistas sobre o que pode ser levado para a sala-de-aula de Espanhol para agentes de viagens.

Em primeiro lugar, percebe-se uma economia na linguagem por meio de frases nominais (“*Llegada al aeropuerto de Viena y traslado al hotel. Alojamiento.*”), especialmente no início e final de cada descrição diária, em que aparecem os serviços incluídos na viagem. Isso dá ao enunciado a concisão e, ao mesmo tempo, uma completude nas informações transmitidas ao co-enunciador. É um enunciado que deve ser lido rapidamente, mas que não pode omitir determinados aspectos, como os serviços e passeios incluídos no valor do programa, em virtude do seu caráter contratual.

Em segundo lugar, nota-se a repetição da expressão de finalidade com a forma “*para* ou *a* + infinitivo” (“*Tarde libre para ir de compras*”; “*Los monumentos más interesantes a visitar*”) e a presença recorrente de gerúndios (“*Desayuno y visita de la ciudad recorriendo el Castillo de Praga*”; “*Desayuno y salida por la mañana en autocar hacia Hungría llegando a mediodía a Budapest*”; “*salida hacia Praga en autocar, pasando por Brno*”). Tais marcas lingüísticas funcionam como elementos justificadores de determinados tempos livres e visitas, pois o co-enunciador cliente precisa compreender cada passo do programa da sua viagem.

Em terceiro lugar, o predomínio – excetuando-se as formas de gerúndio, infinitivo e participio – do uso do presente na função descritiva (“*‘Buda’ donde se encuentra el casco viejo*”, “*Se encuentra dividida en dos partes: la parte de Buda alberga el casco antiguo*”).

Em quarto lugar, a forte presença da não-pessoa, com poucos embreantes de pessoa que explicitam, em alguns momentos, o direcionamento do enunciado ao co-enunciador num tratamento formal, expresso pelo uso do “*usted*” (“*Tarde libre a su disposición*”; “*Le recomendamos sentarse*”). Esse tratamento é, por um lado, respeitoso e, por outro, marcador de uma distância característica das relações profissionais. Ao contrário de algumas publicidades que buscam aproximar-se do co-enunciador tratando-o informalmente, esses programas turísticos parecem querer manter uma certa sobriedade na relação com o cliente. Por outro lado, o uso do o embreante de pessoa “*nosotros*” inclui o enunciador e passa a idéia de que o cliente será acompanhado por um guia durante a viagem.

Em quinto lugar, verifica-se a repetição de alguns verbos de movimento, duração e localização, em especial “*recorrer*” e “*encontrarse*”, que corresponde à descrição dos movimentos do passageiro e à localização dos lugares visitados.

Em sexto e último lugar, observa-se a presença de expressões de opinião (“*bonito*”, “*interesantes*”, “*pintoresco*”, “*suntuoso*”) e de formas cristalizadas (“*la perla a orillas del Danubio*”, “*la Ciudad Dorada*”), que visam ao convencimento do co-enunciador do valor e

beleza dos destinos.

O gênero programa turístico em espanhol é apenas um dentre vários que o profissional atuante em agências de turismo precisa utilizar em seu trabalho cotidiano. Esses agentes e operadores têm de interagir por meio de escritos em espanhol com muita frequência: devem ler e/ou escrever textos descritivos, argumentativos e explicativos. Isso requer suficiente competência comunicativa (Maingueneau, 2002: 41) para que possam produzir e interpretar adequadamente os enunciados que circulam na sua situação de trabalho. E, segundo Maingueneau (2002: 41), a competência comunicativa é, essencialmente, genérica, ou seja, consiste no domínio dos gêneros do discurso em questão. Sua interação com as competências lingüística e enciclopédica permite a construção de sentido dos enunciados.

### **3) Considerações finais**

O objetivo deste artigo foi apresentar uma análise genérica de programas turísticos escritos em espanhol. Esse gênero do discurso é parte importante do trabalho dos agentes de turismo, segundo a investigação realizada (Freitas, 2004).

Fundamentado no conceito bakhtiniano de gêneros do discurso (2003), o objetivo foi realizar uma caracterização geral dos programas turísticos, especialmente da sua construção composicional. Trata-se de um gênero muito presente nas agências de turismo, especialmente aqueles escritos em língua espanhola e enviados por operadoras européias.

A função desses escritos é dar a conhecer os produtos das operadoras européias fornecedoras de serviços turísticos e incentivar as agências e operadoras intermediadoras a vendê-los. Trata-se de um gênero bastante estável, que pressupõe uma interação tríplice entre operador-fornecedor ↔ agente ou operador intermediário ↔ cliente final.

O elemento principal do programa turístico é o *itinerario* pois, além de ser a sua parte textualmente mais longa, é a que certamente mais chama a atenção dos co-enunciadores, já que é a razão da existência do enunciado. São enunciados descritivos e argumentativos cuja finalidade pragmática é antecipar como será a viagem em questão para, com isso, tentar convencer o co-enunciador-cliente de que aquele é o melhor roteiro de visita ao destino em questão. Estão atravessados por outros discursos, como os da Geografia, da História e de outros gêneros do próprio setor do turismo, como os guias de viagens.

É importante acrescentar que, por ser uma interação profissional, na qual a linguagem constitui o elemento fundamental do trabalho, é necessária para a atividade das agentes de viagem uma boa competência genérica, lingüística e enciclopédica nas línguas que utilizam cotidianamente. Um detalhe perdido pode gerar, por exemplo, sérios problemas contratuais,

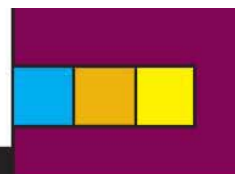
como o pagamento de multas aos fornecedores ou até mesmo conflitos jurídicos com os clientes e fornecedores.

### **Bibliografia**

- ALVAREZ, D.; TELLES, A.L. Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes. In: ATHAYDE, M. et al (Org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003. Título original: *Estetika Sloviésnova Tvórtchestva*.
- CALVI, M. V. El léxico del turismo. *Revista Cultura e intercultura en la enseñanza del español como lengua extranjera* [online]. Disponível na Internet via WWW. URL:: <http://www.ub.es/filhis/culturele/turismo.html>. Arquivo capturado em 7 de abril de 2001.
- DAHER, D.C.; SANT'ANNA, V. Reflexiones acerca de la noción de competencia lectora: aportes enunciativos e interculturales. *Revista Hispanista*. Niteroi, v.11, 2002 [online]. Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.hispanista.com.br/>. Arquivo capturado em 2002.
- EMBRATUR. *Glossário* [online]. Disponível na Internet via WWW. URL:: <http://www.embratur.gov.br/>. Arquivo capturado entre janeiro e outubro de 2004.
- FEITOSA, V. *Os escritos e o trabalho*. Um ensaio de ergonomia. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: COPPE, UFRJ, 1996.
- FREITAS, L.M.A. *Espanhol para o Turismo: o trabalho dos agentes de viagens*. Dissertação de mestrado. Rio de Janeiro: Instituto de Letras, UERJ, 2004.
- \_\_\_\_\_. O espanhol para o turismo: o trabalho dos agentes de viagens. In: SALIÉS, T. G.; SHEPHERD, T. G. (Org.). *Linguagem, Teoria, Análise e Aplicações*. Rio de Janeiro: Publit-UERJ, 2005a, p. 89-103.
- \_\_\_\_\_. A língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo. *Alfa - Revista de Lingüística*, São Paulo, v. 49, n. 2, p. 41-63, 2005b.
- MAINGUENEAU, D. *Análise de Textos de Comunicação*. Tradução de Cecília Souza-e-Silva e Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2002. Título original: *Analyser les textes de communication*.
- SCHWARTZ, Y. *Reconnaissances du travail – Pour un approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.
- \_\_\_\_\_. Disciplina Epistêmica Disciplina Ergológica – Paideia e Politeia. *Pro-Posições*. Campinas, vol.13, n.1 (37), jan/abr, 2002, p.126-149.



# EUROPA



2004

VACACIONES DE CALIDAD DE VIAJES EL

## TRIÁNGULO IMPERIAL

8 días/7 noches

**SALIDAS desde ESPAÑA:**

Septiembre..... 11, 18, 25.

Octubre ..... 2, 16, 23.

(\*)Ver apartado: NOTAS IMPORTANTES.

CIRCUITO CON GUÍA, O CHOFEER GUÍA DE HABLA ESPAÑOLA

**Para españoles:** es necesario llevar pasaporte en vigor para acceder a Hungría, y pasaporte en vigor con más de seis meses de validez, para poder acceder a la República Checa.  
**Otras nacionalidades:** Rogamos consulten en los organismos competentes los requisitos de entrada en el país.

### ITINERARIO

**1º DÍA: ESPAÑA – VIENA** (sábado)

Llegada a Viena. Recepción en el aeropuerto y traslado al hotel. Alojamiento.

**2º y 3º DÍA: VIENA**

Desayuno en el hotel y día libre para recorrer la ciudad y realizar algunas compras. Alojamiento.

**4º DÍA: VIENA – BUDAPEST** (260km aprox.)

Desayuno en el hotel. Mañana libre para recorrer la ciudad. A primera hora de la tarde salida hacia Budapest. Llegada y alojamiento

**5º DÍA: BUDAPEST**

Desayuno en el hotel. Por la mañana visita panorámica de las dos orillas de esta ciudad, dividida por el Danubio. Recorreremos los principales puntos de interés: la plaza de los Héroes, el Parque Municipal con el castillo de Vajdahunyad, la Avenida de Andrassy, la Opera, el Parlamento, el Puente Margarita, el Puente de las Cadenas, el Barrio del Castillo, el Bastión de los pescadores, la Iglesia de Matias (entrada incluida) y el Monte de San Gerardo donde haremos una breve parada. La visita finalizará en el centro. Tarde libre a su disposición. Alojamiento.

**6º DÍA: BUDAPEST – PRAGA** (550 km aprox.)

Desayuno en el hotel. A primera hora de la mañana salida hacia la encantadora ciudad de Praga atravesando la frontera con Austria, vía la ciudad checa de Brno. Llegada a Praga y alojamiento en el hotel.

**7º DÍA: PRAGA**

Desayuno en el hotel. Por la mañana visita de "la Ciudad Dorada". Salida hacia el barrio del Castillo para realizar una visita panorámica, la mayor parte a pie, recorriendo sus principales calles y monumentos como el Palacio Arzobispal, La Catedral de San Vito, el Palacio Real y la Callejuela de Oro, se continuará el recorrido descendiendo hasta la "ciudad pequeña" con la Iglesia de San Nicolás y desde allí se continuará hasta el bonito puente de Carlos, que atravesaremos para llegar a la gran Plaza de la Ciudad Vieja donde se encuentra el Ayuntamiento y el famoso Reloj Astronómico. Tarde libre. Alojamiento.

**8º DÍA: PRAGA – ESPAÑA**

Desayuno en el hotel y traslado al aeropuerto.

### EL PROGRAMA INCLUYE:

- Avión línea regular clase turista de la Cia. Iberia desde Madrid y Barcelona (tasas aéreas no incluidas). Obligatorio pasar la noche del sábado en destino.
- Traslados aeropuerto/ hotel/ aeropuerto.
- Transporte en autocar con guía acompañante de habla española o minibus de 8 plazas con chofer-guía de habla española.
- Estancia en los hoteles publicados o similares, en régimen de alojamiento y desayuno buffet.
- Visitas indicadas como incluidas en el itinerario realizadas con guías locales.

### HOTELES DE CIRCUITO

VIENA..... Arcotel Hotel Wimberger\*\*\*\*, o similar.  
 BUDAPEST..... Gran Hotel Hungaria \*\*\*\*, o similar.  
 PRAGA ..... Barcelo\*\*\*\*, o similar.

### NOTAS IMPORTANTES:

- Tarifas aéreas no válidas para vuelos de la serie 7000.
- Existe la posibilidad de efectuar salidas desde otras ciudades, sujeto a operativa de vuelos. Rogamos consulten suplemento a aplicar.
- Existe la posibilidad de realizar el circuito en media pensión (desayuno y cena) en los hoteles de Praga y Budapest. En Viena la estancia será solamente en alojamiento y desayuno.
- Existe también la posibilidad, de que en algunas salidas, los pasajeros tengan que cambiar de autocar y de guía en algunas de las ciudades, aunque en ningún caso se alterará el contenido del circuito.
- Rogamos consulten precios en hoteles \*\*\*.

Precios por persona desde Madrid y Barcelona

TRIÁNGULO IMPERIAL VIECR03C	
FECHAS	HAB.DOUBLE
11/9, 18/9, 25/9, 2/10, 16/10 y 23/10	1008,00

FOLLETO: V04EU PROGRAMA: 1ATOF Cód. Aéreo: 1ATOF0

### SUPLEMENTOS/DESCUENTOS AÉREOS POR FECHA Y/O CIUDAD DE SALIDA

	Precios por persona	
	11/9	18/9,25/9, 2/10, 16/10 y 23/10
Madrid	30,50	5,00
Barcelona	25,50	Base