

GÊNEROS TEXTUAIS ESCRITOS PRODUZIDOS EM ATIVIDADES DE TURISMO

Mariana Bernardo de Santa SILVA (1)

(1) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE,
Av. Prof Luiz Freire, 500 Cidade Universitária - Recife/PE. E-mail: mariana-bernardo@hotmail.com

RESUMO

O presente artigo tem origem a partir de pesquisa na modalidade de iniciação científica (PIBIC/CNPQ), e faz parte do grupo de pesquisa intitulado Práticas transdisciplinares, ensino de língua materna e literatura. O título é referente ao plano de trabalho da pesquisa. Temos como foco o estudo dos gêneros textuais que circulam em empresas de turismo, a fim de verificar-lhes as propriedades sociocomunicativas e a sua repercussão nas atividades profissionais desenvolvidas nesses espaços, apreendendo as repercussões sociodiscursivas no processo de desenvolvimento de atividades turísticas, vindo a constituir, assim, mais uma contribuição para o entendimento do papel dos gêneros textuais nas atividades humanas.

Palavras-chave: gênero textual, turismo, fato social.

1. INTRODUÇÃO

A expressão 'Gênero textual' refere-se a qualquer texto que pelo conteúdo funcional e características de composição particulares, se apresenta como objeto sociocomunicativo.

Segundo Bakhtin (2000) durante o século XIX a Lingüística era relegada a segundo plano. Em primeiro lugar dava-se atenção à função formadora da língua sobre o pensamento independente da comunicação. A infinidade da produção textual da humanidade, tem uma demanda reprimida de estudo aprofundado sobre as variantes da função da língua. E que esse seja reflexivo sobre a capacidade criativa e personalidade dos indivíduos (BAZERMAN, 2005).

Apresentaremos neste artigo a análise de alguns gêneros textuais coletados em empresas de turismo. O turismo apresenta-se como uma atividade social que influencia a cultura e economia, permitindo a troca de experiências entre pessoas (TRIGO, 2003). Pode ser um fator de desenvolvimento ou de atraso, de acordo com a maneira com que os agentes utilizam os recursos humanos, materiais e ambientais a favor da realização da realização da atividade de maneira responsável (é o que se entende como utilizar recursos, naturais ou não, de maneira equilibrada) (WWF, 2004). Na realização da atividade existem alguns serviços e equipamentos básicos, indispensáveis ao turista; transporte, hospedagem e alimentação são alguns desses. Perante o desejo de organização, planejamento, da viagem o turista contrata os serviços e necessários, para isso serão gerados documentos que vão garantir a utilização dos mesmos (TRIGO, 2003).

"Documentos criam fatos sociais que afetam as ações, direitos e deveres das pessoas" (BAZERMAN, 2005, p. 21). Durante o trabalho de identificamos alguns gêneros textuais do material coletado em pesquisa de campo em equipamentos turísticos de Recife e Região Metropolitana. Identificaremos, a seguir, os gêneros que ocorrem nesses textos, para que possamos melhor compreender os mecanismos de produção e administração das atividades turísticas.

Segundo Bazerman (2006) identificar o gênero textual de um documento serve também como sinalizador dos recursos que o produtor traz consigo, tanto num caráter de qualificação profissional como das condições que lhe são dadas para que produza um fato social (ações sociais significativas realizadas pela linguagem). O uso inadequado de determinados gêneros ou o mau acabamento de um texto podem refletir em falhas na execução do sistema de atividades no qual o mesmo está inserido. Buscaremos esclarecer qual a importância, para os profissionais e organizações, conhecer e bem trabalhar os gêneros utilizados na criação destes textos. E como isso influencia a eficácia de suas atividades.

Este trabalho foi dividido em cinco capítulos, de início uma exposição das teorias que fundamentaram a elaboração do mesmo, dentre os temas a definição e a funcionalidade do gênero textual como ação social, pelos autores Charles Bazerman(2005 e 2006), Mikhail Bakhtin (2000), Luiz Antônio Marcuschi (2003) e Carolyn R. Miler (2010). Ainda, leitura acerca da multimodalidade textual, e análise da composição do texto escrito coletado com referência em textos de Leonardo Modzenski, Gunther Kress e Theo van Leeuwen (2006). Em seguida a descrição da proposta da pesquisa, os objetivos e importância como ferramenta científica. No capítulo seguinte a metodologia utilizada, os resultados, análise e interpretação dos dados. Por fim as discussões acerca dos resultados e nossas últimas considerações.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o presente trabalho a revisão literária é voltada ao estudo da produção de gêneros textuais, sua estética, processo de criação, função e como o texto interage com os fatos, nas atividades realizadas no ambiente profissional onde tal documento circula.

Uma das Teorias estudadas nesta pesquisa é a dos 'sistemas de gêneros e sistemas de atividades' de Charles Barzeman (2006), na qual o enfoque é a produção e difusão de textos, e como isso interfere nos sistemas de atividades. Se existe um texto, um receptor, num determinado espaço e num tempo específico isso resultará em algum ato, todo texto realiza algo, isso é definido como o aspecto sociocomunicativo textual. Outro assunto abordado no estudo discorre sobre a função do gênero, segundo o autor os gêneros "são os lugares onde o sentido é construído" (Ibid, p. 23), pois esse se mostra, além de qualquer outro aspecto, na função do texto (Ibid).

Tende-se a identificar os gêneros pelos sinais, e pela estrutura apresentada, isso é importante, mas não pode ser a única ferramenta de análise. Nesse âmbito deixa-se de identificar o uso do texto na construção de atividades sociais; se levado em conta somente os sinais comuns perde-se a essência, pode-se descontextualizar um gênero, pois os sinais mudam com o tempo e a função do texto não (MARCUSCHI, 2003).

Todo texto, independente da forma de sua apresentação (verbal ou escrita), possui um gênero, que é definido de acordo com função/objetivo desse texto. Esses gêneros podem aparecer, e desaparecer com a incrível rapidez. Num tempo mais longo que o da criação, os gêneros são recriados e reestruturados criativamente, mas para isso é necessário conhecê-los e dominá-los. "Dominar um Gênero significa dominar a forma, objetivada em texto, de realizar uma atividade" (BAKHITIN, 2000, p.305).

Segundo Luiz Antônio Marcuschi (2003), os gêneros textuais são fenômenos históricos, profundamente ligados à vida social e cultural. Podemos considerar assim, a língua como ação histórica, que pode dizer muito em relação à coletividade do meio e o momento histórico em contexto.

O mesmo autor traz alguns esclarecimentos sobre como a questão intertextual entre gêneros, cria um elo entre as funções e formas dos mesmos. Analisando um exemplo apresentado pelo autor, um artigo de opinião em forma de poema, conclui-se que a função sempre se sobressai à forma, pois mesmo tendo forma de poema o texto não deixa de expressar a opinião do escritor, o que afinal é o motivo da existência daquele texto, seu objetivo real.

As noções de gênero e tipo textual diferem-se em vários aspectos. O gênero tem a capacidade de adaptação contextualizada e está amplamente atrelado à função do texto, já o tipo está intimamente ligado às teorias lingüísticas e não são textos empíricos. Não significa dizer que a forma margeia o gênero, mas que não é um item de tão grande relevância na criação do texto como para o tipo (MARCUSCHI, 2003).

Miler (2009), Bakhtin (2000) e Marcuschi (2003) mostram que a forma de um gênero é convencionalizada a partir de sua recorrência em uma cultura, num lugar, num dado período de tempo. A variação cultural traz também uma mudança na criação dos gêneros textuais, que não só dependem da vontade individual, mas de formas sócio-comunicativas comuns inseridas na cultura do sujeito. Além de interferir na concepção do gênero, a variação cultural influencia também na condução da percepção do sujeito receptor da mensagem.

Na sociedade contemporânea, o avanço tecnológico e seus rebatimentos diretos e indiretos nas mais diversas dimensões da vida associada e a busca progressiva de economias de escala tem sido responsáveis pela

acelerada abreviação dos tempos históricos, incremento de novos processos produtivos e a liberação do homem no trabalho mecânico e repetitivo (TRIGO, 2003, p.136).

Compreender o turismo como atividade econômica e sociocultural é dever dos agentes, para que realizem uma comunicação interpessoal eficiente. Isso depende de sua formação intelectual e profissional, pois sua ação dependerá da conexão entre o que aprendeu e o que pode produzir. Confira Trigo “A compreensão de que a atividade turística, sob a ótica empreendedora, requer a ampliação de conhecimento instrumental gerencial...” (2003, p. 137). Entre as mais importantes ferramentas de trabalho do gestor, estão os textos.

3. DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Contribuir para o estudo científico do turismo, através da análise de gêneros textuais, inclusive num sistema de atividades, textos esses recorrentes, coletados em pesquisa de campo, com fins a compreensão da dinâmica dos processos de produção e administração da atividade turística.

Para isso descreveremos as propriedades sociocomunicativas desses gêneros: traços lingüísticos recorrentes da sua macroestrutura, propriedades funcionais, propósitos discursivos, contexto da produção, situações de uso, interlocutores explícitos ou presumíveis, a fim de verificar o papel desses gêneros no desenvolvimento das atividades turísticas.

Estudar o turismo implica pensar de forma interdisciplinar, compreender em profundidade as causas e os efeitos das mudanças que se processam no desenvolvimento de suas atividades em todas as dimensões, mudanças essas que muitas vezes decorrem de ações promovidas pelos profissionais formados na área, e por tanto, em última instância de ensino. a qualidade do ensino baseada na investigação científica e na transmissão de seus resultados, e base para o desenvolvimento equilibrado da própria atividade turística (TRIGO, 2003, p. 265).

4. METODOLOGIA

Marchuschi (2003) e Bakhtin (2000), em razão da variedade e dinamicidade das atividades humanas, principalmente na atualidade, onde é difusa a cultura eletrônica, é impossível conhecer e/ou catalogar todos os gêneros que ordenam as atividades comunicativas. Podemos, então, empreender que no caso da nossa pesquisa, é praticamente impossível inventariar todos os tipos de gêneros falados e escritos utilizados por empresas turísticas, mas que é possível melhor compreender o funcionamento das atividades e a qualidade das mesmas conhecendo alguns dos gêneros de freqüente circulação no ambiente.

Para a análise dos textos partiremos também do pressuposto que não é comum dentre os gêneros a capacidade de refletir a individualidade do autor nos textos, pois alguns recursos necessitam de forma padronizada (BAKHITIN, 2000).

Os textos coletados foram produzidos em agências de viagens, linha aérea e em hotéis, e estão inseridos em um sistema de atividade: a compra de um pacote turístico. São os gêneros: Orçamento de Pacote Turístico, Contrato de Prestação de Serviço de Turismo, Comprovante de Reserva de Passagem Aérea, Comprovante de Venda de Passagem Aérea, Bilhete de Passagem /Nota de Bagagem e Ficha Nacional de Registro de Hóspede

(FNR). Todos os documentos têm, basicamente, os mesmos elementos de composição a mesma distribuição semiótica. Logo, a análise detalhada apresentada a seguir do Orçamento de Pacote Turístico serve, genericamente, para o exame dos outros textos coletados.

Baseado na leitura do artigo 'O sentido da composição' de Kress e Leeuwen (2006) que trata da composição dos elementos de textos multimodais, o que entende-se como a diversidade de formas de apresentação de um texto (imagem, verbalização, escrita), seguiremos com a análise dos elementos que constituem os textos.

5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Analisando o valor informativo dos elementos composicionais do Orçamento de Pacote Turístico, encontramos na metade superior, indicado como elementos que representam o ideal, encontra-se os dados da empresa de prestação de serviços turísticos com cores e formas diferentes dos outros elementos, o que servem para dar destaque. Ao lado da logomarca da empresa, informações complementares, contato do vendedor que fez a pesquisa do preço de pacotes, abaixo um agradecimento pela preferência. No centro da página, as informações consideradas mais importantes, a descrição dos destinos pretendidos e os detalhes do pacote. Do lado esquerdo estão dispostos os nomes dos lugares, nome do hotel, localização, e indicação de categoria no qual se enquadra, indicação da companhia aérea, todos esses como dados já conhecidos. Subentende-se que o cliente solicita a cotação de preço para um destino escolhido antes do contato com o atendente da empresa. A direita, onde se concebe o que há de novo na mensagem, vemos a referência do tipo de diária, período de hospedagem proposto, trecho de vôo e datas de embarque. Na metade inferior do documento (área tida como representação do que é real), o preço do pacote em reais. Fazendo uma leitura que segue a formação composicional proposta, ao fim da página, encontra-se detalhes sobre regras de compra de pacotes turísticos com o título, em negrito 'observações importantes'.

Sobre a framing (produzido pelo ritmo de apresentação dos elementos), um dos sistemas de análise, que indica se os elementos a individualidade dos elementos dentro do conjunto total do gênero, verifica-se que há três conjuntos de informações no documento:

- Na parte superior, o que seria o primeiro conjunto, somente informações sobre a companhia de viagens;
- Um outro conjunto, central, formado pelas informações essenciais do pacote, destino, data e preço, por exemplo;
- Por fim as 'observações importantes', que servem para informar, a fundamentação dos itens anteriores, ou ainda de que maneira são geridos os pacotes turísticos oferecidos pela empresa.

O terceiro sistema de análise diz respeito à saliência desses elementos. Os elementos salientes do documento, examinados de maneira gradativa são; o título do documento, o número gerado pela consulta (que serve posteriormente para a empresa como identificador do pacote) e a logomarca.

O processo de criação dos documentos é realizado de forma padronizada, há um sistema de informática onde se faz consultas sobre as ações que dizem respeito à compra e venda de produtos e serviços turísticos, na elaboração do orçamento são gerados os números que servirão de referência para as próximas etapas de compra.

O propósito comunicativo dos gêneros Orçamento de Pacote Turístico, Contrato de Prestação de Serviço de Turismo, Comprovante de Reserva de Passagem Aérea, Comprovante de Venda de Passagem Aérea, Bilhete de Passagem /Nota de Bagagem e Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNR) envolvem a ordenação da venda de pacotes turísticos. Esses gêneros podem delimitar as possibilidades de compra para o cliente de acordo com a data da viagem, hotel de preferência, tipo de quarto, tipo de voo, empresa aérea e vendedor que vai atendê-lo durante todo o processo de compra. A venda desse pacote não é instantânea, pois depende em muito das expectativas do cliente, da maneira como ele projeta seus desejos na programação da viagem, tratando-se de uma atividade, preponderantemente, de lazer, a utilização desses gêneros serve de alguma maneira como garantia de uma viagem sem surpresas negativas, que seja condizente com a vontade do consumidor e com sua possibilidade de recursos. É ainda, uma das formas de traduzir para o vendedor o que pretende o consumidor.

Para o ambiente de trabalho os gêneros servem de instrumento de organização das atividades que devem ser realizadas pelo profissional. Se através de um contrato o cliente solicita hospedagem num hotel de sua preferência, o vendedor deverá contatar o hotel e reservar um quarto de acordo com as características descritas no documento produzido no ato da compra.

6. DISCUSSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos gêneros coletados, produzidos em atividades de turismo encontramos pouca referência individual dos agentes de viagens, que instrumentalizam os documentos em seu ambiente de trabalho, na produção dos gêneros apresentados, os mesmos são padronizados como forma de facilitar a solicitação das informações necessárias para a venda de produtos e serviços turísticos. O pouco que se encontra de criação individual por parte dos agentes é a descrição da forma de pagamento no contrato. Já o cliente contribui de maneira muito significativa à criação desses gêneros, o preenchimento dos itens que geram a programação da viagem parte do seu desejo individual a partir de suas possibilidades.

A produção de gêneros em empresas turísticas segue um sistema mecânico de produção, o que pode desencadear um sistema de prestação de serviços e atendimento ao cliente padronizado, que talvez não considere como carece, as necessidades individuais dos clientes, suas características pessoais de maneira com que não se sintam confortáveis em exprimir todas as suas reais aspirações no planejamento da viagem, e que a mesma não seja realizada como tinha em mente. E que, de alguma forma, projetem impressões negativas da viagem e de seu planejamento...

Sugere-se um estudo que envolva um pouco mais a antropologia, para que possamos melhor compreender a relação entre os fatos sociais e os gêneros textuais produzidos em atividades de turismo. De alguma forma as conclusões as considerações finais desse estudo estão em torno da análise de possibilidades, pois não foi feito um acompanhamento de todo o fato que decorre da produção dos documentos analisados.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAKHTHIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. São Paulo, Martins Fontes, 2000.

BESERRA, Normanda da Silva. Parecer, pareceres: como um gênero pode regular a vida das pessoas. In: **O caminho se faz caminhando: 30 anos de teses e dissertações**. Recife, UFPE. Programa de Pós-graduação em letras. 2007. CD-rom.

BAZERMAN, Charles. **Gêneros Textuais, tipificação e interação**. BAZERMAN, Charles; DIONÍSIO, Angela Paiva; HOFFNAGEL, Judith Chambliss (orgs.). São Paulo, Cortez, 2005.

BAZERMAN, Charles. **Gênero, Agência e Escrita**. DIONÍSIO, Angela Paiva; HOFFNAGEL, Judith Chambliss (orgs.). São Paulo, Cortez, 2006.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Metodologia científica**. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Org.). **Turismo. Como aprender, como ensinar**. 3ª Ed., São Paulo, Editora Senac, 2003.

KRESS, Gunther e LEEUWEN, Theo Van. **O sentido da composição**. In: KRESS, Gunther e LEEUWEN, Theo Van. **Lendo imagens: a gramática visual**. 2ª Ed., Nova York, Paperback, 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Gêneros textuais: constituição e práticas sociodiscussivas**. Cortez, (no prelo).

MILER, Carilyn R. **Estudos sobre: Gênero textual, Agência e Tecnologia**. DIONÍSIO, Angela Paiva; HOFFNAGEL, Judith Chambliss (orgs.). Recife, Editora Universitária da UFPE, 2009.

MOZDZENSKI, Leonardo. **Multimodalidade e Gênero Textual**. Recife, Editora Universitária da UFPE, 2008.

8.

NETO, Luis Moretto e ANDRADE, Rui Otávio B. A gestão privada do Turismo. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Org.). **Turismo. Como aprender, como ensinar**. 3ª Ed., São Paulo, Editora Senac, 2003.

SAVALTI, Sérgio Salazar. **Turismo Responsável – Manual para Políticas Públicas.**
SAVALTI, Sérgio Salazar (Org.). Brasília, WWF Brasil, 2004.