

Gabriel Dunchatt Zettermann

**A ATIVIDADE DO GUIA DE TURISMO:  
CONTEXTO DE TRABALHO E ASPECTOS ERGONÔMICOS**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Mestre em Engenharia de Produção, na área de concentração em Ergonomia.

Orientadora: Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara

Florianópolis  
2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

zettermann, gabriel punchatt  
A atividade do guia de turismo : contexto de  
trabalho e aspectos ergonômicos / gabriel punchatt  
zettermann ; orientadora, lizandra garcia lupi  
vergara, 2017.  
199 p.

dissertação (mestrado) - universidade federal de  
santa catarina, centro tecnológico, programa de pós  
graduação em engenharia de produção, florianópolis,  
2017.

inclui referências.

1. engenharia de produção. 2. ergonomia. 3.  
contexto de trabalho. 4. Aspectos ergonômicos. 5.  
guia de turismo. i. vergara, lizandra garcia lupi.  
ii. universidade federal de santa catarina.  
programa de pós-graduação em engenharia de produção.  
iii. título.

Gabriel Dunchatt Zettermann

## **A ATIVIDADE DO GUIA DE TURISMO: CONTEXTO DE TRABALHO E ASPECTOS ERGONÔMICOS**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre em Engenharia de Produção, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 06 de março de 2017.

---

Prof. Fernando Antônio Forcellini, Dr.  
Coordenador do Programa

### **Banca Examinadora:**

---

Profª. Lizandra Garcia Lupi Vergara, Dra.  
Orientadora  
Universidade Federal de Santa Catarina/PPGEP

---

Prof. Antônio Renato Pereira Moro, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina/PPGEP

---

Prof. Eugenio Andrés Díaz Merino, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina/PPGEP

---

Prof. Roberto Moraes Cruz, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina/PPGP



Este Trabalho é dedicado a todas as pessoas que fazem parte da minha  
vida.



## **Agradecimentos**

À minha família, minha mãe, irmãos e amigos. Obrigado pela paciência e apoio nessa jornada, desculpem-me e perdoem-me pelos meus momentos de loucuras e de ausências em passeios, confraternizações e aniversários.

Aos novos amigos e colegas que fiz durante essa jornada. Obrigado por me aceitarem e suportarem-me, sei que não sou uma pessoa fácil de lidar.

A Professora Lizandra Vergara, por ser minha orientadora e me dar essa oportunidade para novas descobertas e desafios. Obrigado pelos conselhos, ensinamentos e pelo exercício de compreensão e paciência para terminar essa jornada.

Aos professores Merino, Giselle Merino, Moro, Leila Gontijo, Cristiano Cunha e Fialho pela disponibilidade em compartilhar seus conhecimentos. Obrigado por toda a atenção disponibilizada.

Ao PPGEP, por fornecer a estrutura necessária para concluir esse trabalho. Obrigado aos funcionários do programa pela disponibilidade de auxiliar nas questões referentes ao mestrado.

Aos guias de turismo participante da pesquisa, sem vocês o estudo não teria sido possível. Obrigado pela gentileza de se disponibilizarem em ajudar com a coleta de dados e apoio para concluir a pesquisa.

E, a todos que, direta e indiretamente contribuíram para a realização desta dissertação. Desculpem-me e perdoem-me os que sentirem-se injustiçados ou esquecidos.





“A toda ação há sempre uma reação oposta e de igual intensidade”  
Terceira Lei de Newton (Século XVII)



## RESUMO

Entre tantos prestadores de serviços da indústria do turismo, dos quais incluem os meios de hospedagens, agências de turismo e empresas de transporte turístico, a que se destaca é a profissão do guia de turismo. Por desempenhar um papel essencial e vital na impressão global de um destino turístico, satisfação dos turistas e sucesso de um passeio ou viagem. O guia de turismo é um profissional polivalente que faz a adequação entre o turista e a comunidade visitada, servindo de anfitrião, um especialista em viagens guiadas com a responsabilidade de iniciá-la, desenvolvê-la e finalizá-la. Contudo, é uma profissão exigente e estressante, uma fonte de aborrecimento, cheio de expectativas emocionais, muitas vezes negligenciada pela indústria de turismo, menosprezada pelas agências de turismo e estereotipada por aqueles que não a conhecem. Na literatura produzida para esse tema existem lacunas a serem preenchidas, principalmente sobre o contexto de trabalho e a ergonomia. Diante disto, este estudo teve como objetivo compreender, sob o viés da ergonomia, como a profissão de guia de turismo está caracterizada no Brasil, para a indústria do turismo e a sociedade. Baseado nas atividades realizadas em seu ambiente de trabalho, como está inserida nas normas jurídicas brasileiras e nas relações dos profissionais referente à organização e condições de trabalho. A aplicação de uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET) foi o principal norteador para a construção desta pesquisa, por meio da análise de demanda, tarefa e atividade, utilizando como instrumentos de coleta de dados: análise das referências bibliográficas, pesquisas documentais, observações e entrevistas com os guias de turismo. Os resultados obtidos demonstraram as dificuldades enfrentadas pelos guias de turismo, relacionados à variedade de atividades realizadas simultaneamente centradas em lidar com pessoas de diferentes tipos e exigências. Nos quais, executam essas atividades em condições de trabalho precárias, mesmo sendo uma ocupação regulamentada no Brasil e com sindicato próprio, providas de uma organização do trabalho com divergências nas relações entre contratante e contratado. No fim, são fatores determinantes nos comportamentos desses trabalhadores nas necessidades de realizar constantemente regulações das atividades do trabalho para alcançarem seus objetivos, metas e a satisfação profissional, mesmo que impliquem em estresse e sobrecargas de trabalho.

**Palavras-Chave:** Ergonomia; Guia de Turismo; Contexto de Trabalho; Regulações das Atividades do Trabalho.

## ABSTRACT

Among so many service providers in the tourism industry, of all means of accommodation, tourist agencies and touristic transport companies, the stand out is a profession of tour guide. By playing a vital and vital role in the overall impression of a tourist destination, the satisfaction of tourists and the success of a trip or trip. The tour guide is a multi-purpose professional who makes the adjustment between the tourist and the visited community, serving as a host, a guided tour specialist with the responsibility of initiating, developing and finalizing it. However, it is a demanding and stressful profession, a source of annoyance, full of emotional expectations, often neglected by the tourism industry, overlooked by tourism agencies and stereotyped by those who do not know it. In the literature produced for this theme there are gaps to be filled, especially on the work context and ergonomics. In view of this, this study aimed to understand, under the ergonomics bias, how the profession of tour guide is characterized in Brazil, for the tourism industry and society. Based on the activities carried out in its work environment, as it is inserted in the Brazilian legal norms and in the relations of professionals related to the organization and working conditions. The application of an Ergonomic Work Analysis (EWA) was the main guide for the construction of this research, through the analysis of demand, task and activity, using as instruments of data collection: analysis of bibliographical references, documentary research, observations and interviews with tour guides. The results obtained demonstrated the difficulties faced by tour guides, related to the variety of activities carried out simultaneously focused on dealing with people of different types and requirements. In which they perform these activities in precarious working conditions, even though it is a regulated occupation in Brazil and with its own union, provided by an organization of work with divergences in relations between contractor and contractor. In the end, they are determining factors in the behaviors of these workers in the need to constantly regulate work activities to achieve their goals and job satisfaction, even if they imply stress and work overload.

**Keywords:** Ergonomics; Tour Guide; Work Context; Worker Behavior; Work Activities Regulations.



## **LISTAS DE FIGURAS**

Capítulo 4 - ARTIGO 02: O GUIA DE TURISMO: UMA ABORDAGEM LEGAL SOBRE UMA PROFISSÃO NO BRASIL

Figura 01 - Linha do tempo referente à legislação do turismo..... 82

Capítulo 5 - ARTIGO 03: O CONTEXTO DE TRABALHO DOS GUIAS DE TURISMO

Figura 01 – Modelo do contexto de trabalho dos guias de turismo..... 117

Figura 02 – Estrutura da organização do trabalho dos guias de turismo ..... 119

Figura 03 –Estrutura das condições de trabalho dos guias de turismo 133





## LISTA DE QUADROS

### Capítulo 2 – ESTRUTURA METODOLÓGICA

Quadro 01 - Roteiro utilizado na entrevista ..... 57

### Capítulo 4 - ARTIGO 02: O GUIA DE TURISMO: UMA ABORDAGEM LEGAL SOBRE UMA PROFISSÃO NO BRASIL

Quadro 01 – Classificação da atividade e ocupação de guia de turismo ..... 90

Quadro 02 – Relação de trabalho ..... 92

### Capítulo 5 - ARTIGO 03: O CONTEXTO DE TRABALHO DOS GUIAS DE TURISMO

Quadro 01 – Participantes das entrevistas ..... 114

Quadro 02 - Roteiro utilizado na entrevista ..... 115

Quadro 03 – Síntese das relações entre as adversidades e regulações 145



## **LISTA DE TABELAS**

Capítulo 2 – ESTRUTURA METODOLÓGICA

Tabela 01 - Resultados de pesquisas sobre o guia de turismo..... 51



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABGTUR – Associação Brasileira dos Guias de Turismo  
AET – Análise Ergonômica do Trabalho  
ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres  
APGT – Association Professionnelle des Guides Touristiques de Montréal  
CADASTUR – Cadastro dos Prestadores de Serviços  
CBO – Código Brasileiro de Ocupação  
CBT – Código Brasileiro de Transito  
CC – Código Civil  
CCT – Convenção Coletiva de Trabalho  
CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas  
CNAE – Conselho Nacional de Atividades Econômicas  
CNPL – Confederação Nacional das Profissões Liberais  
CNTur – Conselho Nacional de Turismo  
CNS – Conselho Nacional de Saúde  
COMBRATUR – Comissão Brasileira de Turismo  
CONTRATUH – Confederação Nacional dos Trabalhadores e Hospitalidade  
EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo (até 1991)  
EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo (a partir de 1991)  
FEG – European Federation of Tourist Guide Associations  
FENAGTUR – Federação Nacional dos Guias de Turismo  
JGA – Japan Guide Association  
MEI – Microempreendedor Individual  
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego  
MTur – Ministério do Turismo  
NFTGA – National Federation of Tourist Guide Associations  
NU – United Nations  
ONU – Organizações das Nações Unidas  
SETUR – Secretária Municipal de Turismo  
SINDEGTUR – Sindicato dos Guias de Turismo  
SINDETUR – Sindicato das Empresas de Turismo  
SINGTUR – Sindicato dos Guias de Turismo  
SINTUR – Sindicato dos Trabalhadores e Profissionais do Turismo  
SITRATUH – Sindicato dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade  
UNWTO – World Tourism Organization  
WFTGA – World Federation of Tourist Guide Associations



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>25</b>
1.1	OBJETIVO GERAL.....	41
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	41
1.3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA .....	42
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO .....	47
<b>2</b>	<b>ESTRUTURA METODOLÓGICA.....</b>	<b>49</b>
2.1	ANÁLISE DAS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
2.2	PARTICIPANTES DA PESQUISA .....	52
2.3	ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO .....	52
<b>2.3.1</b>	<b>Análise de Demanda .....</b>	<b>53</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Análise da Tarefa e Atividades .....</b>	<b>53</b>
2.3.2.1	Formalização do Trabalho Prescrito .....	54
2.3.2.2	Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Comportamento dos Guias de Turismo.....	54
2.4	SÍNTESE ERGONÔMICA DO TRABALHO .....	58
2.5	DISPOSIÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISES.....	58
<b>3</b>	<b>ARTIGO 01: OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE NA IDENTIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE UM GUIA DE TURISMO EM SANTA CATARINA .....</b>	<b>61</b>
<b>4</b>	<b>ARTIGO 02: O GUIA DE TURISMO: UMA ABORDAGEM LEGAL SOBRE UMA PROFISSÃO NO BRASIL .....</b>	<b>71</b>
<b>5</b>	<b>ARTIGO 03: O CONTEXTO DE TRABALHO DOS GUIAS DE TURISMO .....</b>	<b>103</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>171</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>179</b>
	<b>APÊNDICE A – FIGURA 01 DO ARTIGO 02 ATUALIZADA - LINHA DO TEMPO REFERENTE À LEGISLAÇÃO DO TURISMO.....</b>	<b>187</b>
	<b>APÊNDICE B - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>189</b>

<b>ANEXO A – CERTIFICAÇÃO DA PUBLICAÇÃO DO ARTIGO 01 NOS ANAIS DO 18º CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA.....</b>	<b>191</b>
<b>ANEXO B – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO EM FORMATO IMPRESSO E/OU ELETRÔNICO DO ARTIGO 01 .....</b>	<b>193</b>
<b>ANEXO C – COMPROVANTE DE SUBMISSÃO DO ARTIGO 03 .....</b>	<b>195</b>
<b>ANEXO D – COMPARECER SUBSTANCIADO DO CEP PARA A ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA .....</b>	<b>197</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Na linguagem cotidiana a palavra trabalho tem muitos significados. Embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. Às vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um novo universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas (ALBORNOZ, 1994, p. 8).

As acepções da palavra trabalho em diversas culturas pode direcionar a situações de sofrimento ou a de realizações pessoais de sua criatividade. Segundo Albornoz (1994), em muitas das línguas da cultura europeia, os significados de trabalho distinguem-se em relação ao esforço originário da lavoura e da escravidão ou da capacidade criadora dos artistas e artesões na concepção de uma obra. *Ponosí* (grego), *labor* (latim), *labour* (inglês) e *arbeit* (alemão), são palavras com origem relacionada a atividades braçais ou penosas. Enquanto, *ergoni* (grego), *opus* (latim), *work* (inglês) e *werk* (alemão), são palavras que incide na criatividade na execução de algo. Ambas as situações, promovem uma dicotomia na relação de trabalho como uma fonte de sofrimento ou prazer.

Nas línguas latinas, trabalho (português), *trabajo* (espanhol), *traballo* (catalão), *travail* (francês) e *travaglio* (italiano), são referentes às atividades braçais e penosas, o explicitando como um provedor de sofrimento. Derivado do latim *tripalium*, referenciada na literatura como uma ferramenta de três estacas com pontas de ferro usado antigamente por agricultores para rasgar e esfiapar trigo, espigas de milho e linho (ALBORNOZ, 1998), ou como utensílio utilizado para ferrar cavalos ou instrumento para açoitar escravos e condenados (STROOBANTS, 1993). *Tripalium* está diretamente relacionada com o verbo do latim vulgar *tripaliare*, que significa torturar. Desde modo, para Rieznik (2001) e Haddad (2013), trabalho pode significar tortura, mortificação e sofrimento de um indivíduo.

De acordo com Dejours (1998, p. 103), “o trabalho não causa o sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho”, do qual o

prazer e a realização são os resultados esperados no fim. É o que descreve a frase “*no pain, no gain*” (sem dor, sem ganho, tradução nossa), de um autor desconhecido com o entendimento de que ninguém consegue obter resultados sem dor e sacrifício (JACOBS, 2003). Dentro dessa conjuntura, o trabalho por si só é uma fonte de sofrimento, por outro lado pode ser uma de prazer.

Em referências sobre o trabalho como atividade econômica, tem o objetivo de transformar um conjunto de atividades produtivas, criativas ou desgastantes em valorização e reconhecimento. De acordo com Ferreira (1998, p. 642), o trabalho é a “[...] aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim”. Podendo estar relacionado ao sustento do homem (MARX, 1993) ou viabilização a sobrevivência e realização do ser (MALVEZZI, 2014).

Seja qual for à natureza da atividade econômica, o trabalhador estará inserido em múltiplas determinações situacionais, físicas, materiais, instrumentais, organizacionais, sociais, entre outros, dos quais determinam um contexto, o contexto de trabalho. Segundo Pignault e Houssemand (2016), o contexto de trabalho se concentra nas características organizacionais, sociais ou físicas das situações de trabalho, dependendo dos aspectos particulares das diversas disciplinas que lidam com as pessoas no trabalho, como: psicologia organizacional e do trabalho, psicologia ambiental, ergonomia e a gestão.

O contexto de trabalho pode ser estudado recorrendo à ergonomia, por convergir a uma investigação de fatores que influenciam na saúde de um indivíduo em ambiente profissional, como aspetos físicos, cognitivos, sociais, organizacionais e outros. A ergonomia pode ser definida como uma ciência interdisciplinar ou como um conjunto de conhecimentos relacionado ao estudo científico entre o homem, a atividade e o seu ambiente de trabalho. Possui como objetivo prático, nas palavras Wisner (1987), de adaptar os postos de trabalho, os instrumentos, os equipamentos, a jornada, o meio ambiente às exigências do homem, buscando o máximo de conforto e eficácia. Permitindo humanizar o contexto sociotécnico do trabalho (Montmollin, 1995).

A ergonomia, segundo definição adotada pela Associação de Internacional de Ergonomia – *International Ergonomics Association* (IEA) em agosto de 2000, “é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema” (ABERGO, 2017). Com ela é possível detalhar sob uma

perspectiva baseada na fisiologia e na psicologia cognitiva os contextos de trabalho. Possibilita compreender as relações existentes entre as condições organizacionais, físicas, técnicas, sociais e humanas que determinam a atividade de trabalho (SANTOS; FIALHO, 1997).

Certas situações do trabalho são responsáveis por adversidades que serão enfrentadas pelos trabalhadores para executar tarefas. Essas adversidades compreendem as exigências do trabalho que dificultam o dia a dia do indivíduo dentro do ambiente profissional, podendo ser denominado como carga de trabalho. Na opinião de Frutuoso e Cruz (2005), a carga de trabalho é um fator organizacional que compreende nas exigências do processo em relação às capacidades psicofisiológicas dos trabalhadores a uma determinada situação.

Diante disso, a carga de trabalho estará sempre relacionada às iterações entre o ser humano e as exigências do ambiente de trabalho, pelo qual envolve aspectos físicos, cognitivos e psíquicos do trabalhador. Para Wisner (1994, p. 13):

Todas as atividades, inclusive o trabalho, têm pelo menos três aspectos: físico, cognitivo e psíquico. Cada um deles pode determinar uma sobrecarga. Eles estão inter-relacionados e são bastante frequentes, embora isso não seja necessário, que uma forte sobrecarga de um dos aspectos seja acompanhada de uma carga bastante alta nos dois outros domínios.

Nas palavras de Velázquez, Lozano e Escalante (1995) a carga de trabalho física é originário do esforço muscular, enquanto a cognitiva é proveniente do esforço mental e a psíquica é relacionada com o elemento afetivo da tarefa. No entanto, tanto a carga cognitiva e psíquica é componente da carga mental existente no trabalho, conforme mencionou Correa (2003). Segundo a mesma autora a carga de trabalho mental reúne as cargas relacionadas aos aspectos afetivos do trabalho ou a significação do trabalho para o indivíduo que a realiza e cargas incididas das exigências cognitivas das tarefas, como: o uso da memória, da percepção, do raciocínio, atenção, concentração, tomadas de decisões sobre as regras relacionadas à tarefa e outros.

De forma resumida, a carga mental compreende ao estresse das demandas da tarefa e da tensão do impacto resultante sobre o indivíduo, pelo qual estão diretamente relacionados com as regulações das atividades de trabalho. Para Carballeda (2002), as regulações das

atividades do trabalho são reações adaptativas de situações perturbadoras impostas aos trabalhadores pela exigência da tarefa e condição de trabalho. Trata-se de uma série de representações mentais exercidas por um indivíduo para cumprir uma tarefa. Segundo Ferreira Filho e Gontijo (2013), são estratégias operatórias arquitetadas para apaziguar as exigências do trabalho, consistindo em uma reorientação da tarefa por parte do sujeito para alcançar os objetivos e metas da organização do trabalho.

Tanto as regulações como as cargas mentais de trabalho estão presentes na profissão de guia de turismo. Uma profissão exigente (KONG; CHEUNG; BAUM, 2009), estressante (MIN, 2014), cheio de expectativas emocionais (WANG; WONG, 2009), composta por diversas situações de aborrecimentos (TSAUR; LIN, 2014), muitas vezes negligenciada pela indústria do turismo (MAK; WONG; CHANG, 2011) e menosprezada pelas agências de turismo (LING, 2014), além de estar exposto a um ambiente em péssimas condições de trabalho (NYAHUNZVI; NJEREKAI, 2013; DE BEER; ROGERSON; ROGERSON, 2014; ABABNEH, 2016). Como também, por ser estereotipado aos olhos de muitos da sociedade, como “um sortudo por que só vive passeando, comendo bem e se divertindo!” (CHIMENTI; TAVARES, 2007, p. 14).

Em relação à indústria do turismo, o guia de turismo é um dos componentes do pacote de serviços individuais que constitui o processo de produção dos produtos turísticos. Por sua vez, o turismo é definido, pela Organização das Nações Unidas (ONU) – *United Nations* (UN, 2010), como um conjunto de atividades em uma localidade fora do seu entorno habitual, do qual não exerça uma atividade renumerada por um período inferior a 365 dias. Caracteriza-se como uma indústria, de acordo com Smith (1994) e Zehrer, Muskat e Muskat (2014), por fornecer um produto (produtos turísticos) mediante a um processo de produção (serviços turísticos), de um conjunto de empresas, órgãos públicos e organizações sem fins lucrativos.

Os produtos fornecidos por essa indústria, conforme descreveram Cooper et al. (2008), dependem praticamente de um conjunto de prestações de serviços, somado aos atrativos turísticos, pelo qual os turistas, os consumidores, estão dispostos a pagar para ajudar a encontrar ótimas experiências dentro do tempo disponível em um destino. Nessa composição, a indústria do turismo se configura como um fornecedor de experiências para o consumidor, no qual o turista não está comprando um produto tangível, está adquirindo uma junção de bens e serviços que contribui com a vivência a ser experimentada. Ao

ponto que, o guia de turismo tem sua parcela de importância nesse processo.

Diversos autores descreveram em seus estudos sobre a importância do guia de turismo para essa indústria, no qual é considerada a alma (KONG, CHEUNG; BAUM, 2009), linha de frente (AP; WONG, 2001; ZHANG; CHOW, 2004; WONG; WANG, 2009; TSAUR; LIN, 2014; AL JAHWARI; SIRAKAYA-TURK; ALTINTAS, 2016), atributo primário (GEVA; GOLDMAN, 1991) e elemento chave (HUANG; HSU; CHAN, 2010; KUO et al., 2015) do turismo. Ao desempenhar um papel essencial e vital na impressão global de um destino turístico, satisfação dos turistas e no sucesso da viagem.

Esse profissional possui a capacidade e oportunidade de promover os recursos e atrações turísticas da localidade. Segundo Valle (2004) e Trigo (2009), ele pode ser definido como um profissional polivalente, com a responsabilidade de iniciar, desenvolver e finalizar um passeio ou viagem. A sua função compreende, principalmente, o acompanhamento, a orientação e a prestação de assistência para um ou grupo de turistas, resolvendo os problemas existentes, dentro ou fora do seu controle, e eliminando as inseguranças existentes.

No dicionário de língua portuguesa, o guia é aquele que acompanha, orienta, conduz, protege, ampara, socorre, ajuda, leva ou mostra o caminho a alguém, servindo de cicerone (FERREIRA, 1998). Os primeiros guias, segundo Foster (2011), vieram de uma necessidade de ter alguém que desbravasse e liderasse grupos de pessoas a migrarem de uma região para outra com o objetivo de descobrirem novas áreas de caça, nas buscas constantes por alimento. Esses acontecimentos foram datados durante a época pleistocena, momento do período quaternário da era Cenozoica, em que está compreendida entre 2,588 milhões e 11,5 mil anos atrás. Para Sigaux (1965), baseado nos relatos datados de 440 A.C. do filósofo e historiador grego Heródoto de Halicarnasso (o pai dos escritores de turismo), o trabalho de guia surgiu na antiguidade (período que se estende por volta de 3.500 A.C. até 476 D.C.), sua função era, principalmente, de guiar os exércitos em territórios inimigos. De acordo com Gonzáles e Mendoza (2014), durante a idade média, no período de 500 A.C. a 1500 D.C., existiam viagens de caráter religioso, no qual devido a quantidades de roubos durante o trajeto os viajantes precisavam de alguém com a função de escolta e proteção, naquele momento surge os guias de viagens com habilidades para lidar com os ladrões oportunos. No renascentismo, entre os séculos XVI e XVII, a nobreza inglesa enviava seus filhos para complementarem sua educação em viagens a diversas cidades europeias. Esses eventos ficaram

conhecidos como *Gran Tour*, em que professores ou tutores precisavam liderar e mediar os jovens em busca de conhecimento e informações sobre os locais visitados, algo parecido com as funções de um guia de turismo (CASSON, 1994; CANO, 2012).

Contudo, segundo Pond (1993), a origem do guia de turismo está relacionada com o início do turismo moderno em 1841. Nesse ano, o turismo, como é conhecido atualmente, teve seu marco inicial por meio do inglês Thomas Cook, considerado o primeiro agente de viagem profissional e Pai do turismo moderno, em que organizou e cobrou pelos serviços de uma viagem a um seminário na Inglaterra. Apesar de ter sido um fracasso econômico, ele continuou acreditando no sucesso dessa atividade, até que em 1851 fundou a primeira agência de turismo a *Thomas Cook and Son*, pelo qual organizava viagens guiadas no Reino Unido e alguns países na Europa. Com o crescimento do interesse das pessoas em atividades turísticas, proporcionado pelo aumento de poder aquisitivo e tempo livre, Thomas Cook contratava e capacitava indivíduos para executarem o papel de guiar os grupos em diversas viagens, originando o guia de turismo. Diante disso, ele ficou conhecido como Santo Padroeiro dos Guias na modernidade.

A Inglaterra foi um dos primeiros países a reconhecer, regulamentar e capacitar o trabalho de guia de turismo. Devido ao aumento de oferta de trabalho como consequência do elevado número de turistas na Grã-Bretanha, durante a década de 20. Além de ser uma tentativa de inibir trabalhadores clandestinos e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

Com objetivo de promover, comercializar e garantir que os guias de turismo sejam reconhecidos como os embaixadores de uma região, em 1985 foi fundada a Federação Mundial de Associações de Guia de Turismo – *World Federation of Tourist Guide Associations* (WFTGA, 2017). Uma federação que busca defender os direitos desses trabalhadores, desenvolvendo recomendações sobre o exercício dessa profissão, considerando o guia de turismo como uma pessoa, normalmente com alguma qualificação específica emitida e reconhecida por um órgão competente, que orienta os visitantes e interpreta o patrimônio cultural e natural de uma região.

As primeiras pesquisas sobre guia de turismo foram publicadas entre a década de 70 e 80, pelo qual abordavam a psicossociologia como forma de compreender as viagens guiadas. Os pesquisadores buscavam identificar o papel desse profissional para esse tipo de viagem, como também as suas interações com todos os elementos envolvidos (turistas, motoristas, habitantes locais e prestadores de serviços). Schimidt (1979),

por meio de uma abordagem teórica e auxiliada por uma observação participante diretamente em uma agência de turismo (como estagiária) e em algumas excursões (como turista) na área metropolitana de Nova Iorque, Estados Unidos, buscou tratar sobre as viagens guiadas, mostrando o mecanismo social pelo qual um turista está integrado no ambiente. Segundo a autora, o passageiro tem momentos de aventura em um ambiente isolado e protegido, devido à presença de um guia de turismo que interpreta os pontos turísticos por meio de palavras e intermídia entre o turista e o desconhecido, mantendo a segurança do grupo.

Holloway (1981) buscou compreender o papel do guia de turismo em viagens guiadas, por meio de uma perspectiva interacionista com observações sistemáticas em excursões realizadas na região de Londres, Inglaterra, e entrevistas com esses profissionais e os motoristas dos ônibus. Como resultado, identificou que o guia de turismo tem como papel de orientador, do qual dependendo da situação em uma viagem o complementa assumindo outros vários sub papéis para manter o controle do grupo. Já Cohen (1985) propôs compreender as relações das origens, estruturas e dinâmicas dos papéis dos guias de turismo profissionais e de seus antecessores, baseado em uma abordagem analítica geral utilizando premissas sociológicas mais amplas e testadas contra as informações empíricas disponíveis, dos quais os guias antigos (antes do início do turismo moderno) eram descobridores e mentores por serem desbravadores do desconhecido, ao passo que os guias de turismo profissionais são líderes e mediadores por reproduzir atrações já descobertas.

Na década de 90, os estudos eram baseados nas ciências sociais, em que buscavam identificar a importância do desempenho do guia de turismo sobre a satisfação do turista e no sucesso da excursão. Geva e Goldman (1991) questionaram a suposição generalizada de que as agências de turismo são creditadas diretamente com o sucesso do guia de turismo e a satisfação do cliente pelo desempenho de excursões. Procuraram por meio de questionários de satisfação e observações de 15 viagens guiadas de Israel para Europa e Estados Unidos, identificado o guia de turismo como elemento chave para o desempenho e o sucesso de uma excursão e satisfação dos clientes. Porém, não encontram uma relação direta que o sucesso do guia de turismo beneficia a imagem das agências de turismo.

Por outro lado, pode-se afirmar que AP e Wong (2001) publicaram a primeira pesquisa referente aos problemas existente no cenário profissional do guia de turismo, baseado em um estudo de caso

sobre esses profissionais em Hong Kong. Eles examinaram e avaliaram o estado atual dos guias de turismo, por meio de uma abordagem qualitativa e descritiva, baseado em dados coletados por entrevistas e grupos focais com indivíduos envolvidos com essa profissão, como: agências de turismo, hoteleiros, legisladores, oficiais do governo, educadores e os próprios guias de turismo. As perguntas tratavam sobre o profissionalismo, formação, credenciamento, licenciamento, problemas enfrentados, papel, serviços oferecidos, qualidade dos serviços, treinamento, reconhecimento sobre os guias de turismo. Primeiramente, os autores afirmaram que os guias de turismo são um dos principais jogadores da linha de frente da indústria do turismo, porém os seus papéis e deveres podem não ser tão glamorosos quanto à profissão parece ser. Naquela época, os guias de turismo de Hong Kong conviviam em um ambiente não profissional, sem reconhecimento e com falta de oportunidades de trabalho, recebiam uma remuneração baixa e dependente de comissões, com práticas insalubres que contribuíam na geração de impressões ruins dessa profissão para os turistas, e ausência de curso de formação profissional. Os autores também fizeram observações sobre escassez de estudos referentes a esses profissionais do guiamento, principalmente aqueles que possam identificar os problemas enfrentados por eles, recomendando a necessidade da realização de novas pesquisas referentes a essa profissão.

No início do século XXI, começaram a ser investigada a capacidade de se comunicar desses profissionais como principal atributo para o sucesso de uma viagem guiada. Baseado nas teorias da comunicação intercultural e da mediação, Yu, Weiler e Ham (2002) abordaram a competência intercultural dos guias de turismo chineses, delineando um quadro associativo referente a essa competência baseado em outros estudos referentes ao tema. Esses autores identificaram que fatores (cognitivos, comportamentais e afetivos) combinado com as características, motivações, aspirações e expectativas do grupo, determinam o nível de satisfação e qualidade da experiência dos turistas. Leclerc e Martin (2004) estudaram, por uma abordagem comportamental-cognitiva, utilizando questionários aplicados nos turistas franceses, alemães e norte-americanos em visitas ao sudoeste dos Estados Unidos, a variações transnacionais na percepção da importância das competências da comunicação dos guias de turismo. Os questionários tratavam sobre a percepção dos turistas em relação dimensões não-verbais (acessibilidade, equilíbrio, atenção e contato) e verbais (adaptabilidade linguística, inclusão interpessoal e assertividade) da competência de comunicação intercultural dos guias de turismo. Os



resultados apresentaram diferenças nas percepções de competência de comunicação entre os turistas de nacionalidades diferentes, os americanos classificaram a maioria dos comportamentos de competências verbais e não-verbais como mais importantes para o guia de turismo do que franceses e alemães. Diante dos resultados, os autores concluíram a importância das competências de comunicação dos profissionais do guiamento, devido ao seu papel em interações interculturais entre os turistas e os habitantes locais de um destino turístico, como sendo um diferencial para a satisfação do turista.

Em sequência, foram realizados estudos que abordavam a qualidade dos serviços prestados pelos guias de turismo, referentes ao desempenho, eficiência e influência da reputação das agências de turismo e da propaganda boca a boca. Zhang e Chow (2004) utilizaram o modelo de análise de importância-desempenho (*importance-performance analysis* – IPA), que se baseia na comparação de importância e desempenho dos atributos de qualidade de serviços desenvolvidos, para avaliarem o desempenho desses profissionais como forma de identificar as deficiências dos serviços prestados. Foram aplicados questionários apresentando uma lista de grupos de atributos de qualidade de serviços relacionados ao guia de turismo para turistas chineses em visita a Hong Kong. Os resultados demonstraram que os guias de turismo de Hong Kong executam o serviço prometido muito bem e atingem padrões profissionais, como: pontualidade, conhecimento sobre a localidade e cortesia. Segundo os autores a importância do modelo de IPA é possibilidade de alocar recurso para melhorar atributos de qualidade de serviços ineficientes nos guias de turismo. El-Sharkawy (2007) avaliou a influência dos locais de formação profissional, conhecimentos básicos e habilidades pessoais em guias de turismo experientes no Egito, por meio de estudo de caso analítico utilizando revisões de literaturas e aplicação de questionários com escalas Likert em guias de turismo licenciados. O autor demonstrou que a eficiência dos guias de turismo é afetada pelos defeitos existentes em instituições acadêmicas no Egito na formação desses profissionais, apenas se concentrando na história do Egito, artes egípcias, civilização egípcia antiga e monumentos egípcios. Porém, o trabalho desses profissionais depende diretamente do conhecimento básico adquirido e pelas habilidades pessoais na interação do grupo. Esses atributos tornam-se fatores decisivos para alcançar os objetivos dos guias de turismo. Já Heung (2008) buscou avaliar a qualidade dos serviços dos profissionais do guiamento e de sua influência na reputação das agências de turismo e propaganda boca a boca, por meio de aplicação questionário com escala

Likert baseado no modelo IPA de Zhang e Chow<sup>1</sup> em turistas chineses em viagens a Hong Kong. Foram identificados fatores que determinam a qualidade dos serviços prestados como atitude e capacidade profissional, capacidade de apresentação e comunicação, conhecimento profissional e integridade pessoal. Apesar de, os serviços dos guias de turismo sejam considerados satisfatórios precisam de algumas melhorias relacionados a honestidades e fidedignidades dos profissionais e a garantia do que é prometido pelas agências de turismo sejam cumpridos. De acordo com o autor, a qualidade dos serviços prestados pelos guias de turismo impacta na reputação da empresa e na propaganda boca a boca, do qual atitude e habilidade profissional são os principais fatores para contratação de um profissional de guiamento para manter uma boa imagem de uma empresa.

No fim dessa mesma década e início da atual, pesquisadores relacionaram o desempenho desses profissionais com a capacidade de lidar com o público, considerando toda a exigência emocional existentes nessas interações. Wong e Wang (2009) investigaram a carga emocional existente e o trabalho emocional<sup>2</sup> nos guias de turismo de Taiwan em excursões realizadas em outros países. Por meio de entrevistas semiestruturadas em guias de turismo com 04 anos de experiência, discussões formais e informais com gerentes experientes das agências de turismo e observação participante em excursões para os Estados Unidos. Como resultado, nas opiniões dos entrevistados a profissão de guia de turismo exige um alto grau de trabalho emocional, por conviver com um conjunto de expectativas emocionais nas realizações de suas atividades. Primeiramente, pela necessidade de ter que sempre agradar os clientes (turistas), entretendo e lidando com os problemas e reclamações dos passageiros de uma excursão. Posteriormente, tem o dever de coordenar todos os prestadores de serviços que compõem o pacote turístico, para que cada componente contribui com o sucesso da viagem guiada. No entanto, existiram outros fatores que intensificam a carga emocional como: excursões com números elevados de passageiros, mediar conflitos entre os clientes, duração das viagens e promover vendas de lembranças e passeios opcionais. Na concepção dos autores, para lidar com esse exigente conjunto de expectativas emocionais, os guias de

---

<sup>1</sup> ZHANG, H. Q.; CHOW, I. Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, v. 25, n. 1, p. 81-91, 2004.

<sup>2</sup> HOCHSCHILD, A. R. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, v. 85, n. 3, p. 551-575, 1979.

turismo adotavam estratégias de trabalho emocional, apresentando falsas emoções para interagir com os passageiros, prestadores de serviços e outros indivíduos, mantendo o controle da excursão.

Para Min (2010, 2014), devido ao fato que os guias de turismo atuam como intermediários entre os turistas e ambientes desconhecidos, desempenhando um papel importante no sucesso ou fracasso de uma experiência do turismo, assumindo uma responsabilidade pela satisfação geral e da impressão gerada nos turistas, tornam o seu trabalho estressante. Nesse caso, segundo a autora, o profissional necessita desenvolver suas habilidades de Inteligência Emocional<sup>345</sup> para suportar as adversidades das interações com os turistas, prestadores de serviços e outros. No primeiro estudo, MIN (2010) explorou as relações entre as variáveis demográficas (sexo, idade, educação, estado civil e outros) e as de trabalho com inteligência emocional em guias de turismo de Taiwan. Avaliando os níveis de inteligência emocional dos profissionais de guiamento, por meio da aplicação do Processo de Avaliação de Competências Emocionais versão condensada – *Emotional Skills Assessment Process Condensed Version* (ESAP-CV) e investigando se as variáveis demográficas estão correlacionadas com a inteligência emocional. Como resultado, foi demonstrado a diferenciação entre Inteligência Emocional dos guias de turismo em relação às variáveis de sexo e tempo de serviço. Já em Min (2014), a autora explorou as relações entre Inteligência Emocional, estresse do trabalho e Qualidade de Vida entre os guias de turismo de Taiwan, que influenciam nas impressões dos turistas de um destino. Nesse estudo, foram utilizados a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law<sup>6</sup> (Wong and Law's Emotional Intelligence Scale – WLEIS), Escala de Estresse no Trabalho de Parker e DeCotiis<sup>7</sup> e o instrumento de avaliação de qualidade de vida WHOQOL-BREF (The World Health Organization Quality of Life) de Taiwan para avaliar, respectivamente, a Inteligência Emocional,

---

<sup>3</sup> SALOVERY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, v. 9, n. 3, p. 185-211, 1990.

<sup>4</sup> GOLEMAN, D. *Emotional intelligence*. New York, NY: Bantam Books, 1998.

<sup>5</sup> NELSON, D. B.; LOW, G. R. *Emotional intelligence: achieving academic and career excellence*. New Jersey: Prentice Hall, 2003.

<sup>6</sup> WONG, C. S.; LAW, K. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, v. 13, n. 3, p. 243-274, 2002.

<sup>7</sup> PARKER, D. F.; DeCOTIIS, T. A. Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 32, n. 2, p. 160-177, 1983.

estresse no trabalho e Qualidade de Vida dos guias de turismo de Taiwan. Os resultados indicaram que a Inteligência Emocional estava inversamente correlacionada com estresse do trabalho e positivamente associada à Qualidade de Vida, enquanto o estresse no trabalho tem uma relação negativa com a Qualidade de Vida. De acordo com a autora, o estresse no trabalho desempenha um papel mediador parcial na relação entre Inteligência Emocional e Qualidade de Vida.

Nesse mesmo período outros estudos foram realizados abordando uma diversidade de situações sobre o guia de turismo, incluindo as motivações para seguir essa carreira profissional, dificuldades enfrentadas por eles e competências performativas. Prakash, Chowdhary e Sunayana (2010) desenvolveram um instrumento, baseado em um questionário, para identificar os motivos que levariam os indianos escolherem a profissão de guia de turismo para seguir carreira. O instrumento foi aplicado em estagiários de guia de turismo nas regiões norte e sul da Índia, os resultados estariam relacionados: com as oportunidades oferecidas pelo crescimento da indústria de turismo, para mostrar uma boa imagem do país que reside, por ter competência e habilidades para ser um profissional do guiamento, entre outros. Gavino, Martinez e Malos (2010) examinaram a relação de trabalho entre guias de turismo e agências de turismo no Equador, por meio de entrevistas realizadas com representantes da indústria de turismo e de uma Escala Likert aplicada nos profissionais de guiamento abordando: recrutamento e seleção, práticas de treinamento, remuneração e reconhecimento, reação de desempenho, interação interpessoal, compromisso afetivo e com o cliente (turista). Os resultados expuseram as dificuldades no relacionamento entre os guias de turismo e agências de turismo, culminando em um atraso no desenvolvimento desses profissionais. Já Wang et al. (2010) evidenciaram os riscos intrínsecos de uma excursão baseado nas opiniões dos próprios guias de turismo, utilizando entrevistas e questionários aplicados em profissionais de Taiwan. Os autores categorizaram os riscos intrínsecos de forma exógena ou induzida pelos turistas e pelos próprios profissionais, possibilitando compreender as possíveis dificuldades existentes em uma excursão e enfrentadas pelos guias de turismo. Mak, Wong e Chang (2011) examinaram as questões críticas que afetam a qualidade do serviço e o profissionalismo dos guias de turismo de Hong Kong e Macau, por meio de entrevistas aplicadas a esses profissionais, dos quais foram identificadas e classificadas como: práticas de negócios insalubres das agências de turismo, imaturidade do mercado, medidas de exploração por parte das agências de turismo, questões de recursos humanos,

conflitos de papéis e mecanismo de garantia de qualidade de serviços. Conforme os autores, os resultados sugeriram que os desempenhos desses profissionais são afetados por umas séries de problemas gerados pelos destinos turísticos. Por fim, Jonasson e Sherle (2012) examinaram as competências que envolvem aspectos performativos (comunicação verbal e corporal) dos guias de turismo baseados nos estudos de Scherle<sup>8</sup>, Nonnenmann<sup>9</sup> e Jonasson<sup>10,11</sup>, do qual consideraram a competência performática dos profissionais do guiamento como o principal fator para fazer com que os turistas se sintam confortáveis nas excursões.

Na década atual, Wong e Lee (2012) identificaram os vários estilos diferentes de lideranças usados pelos guias de turismo, por meio de entrevistas aplicadas nesses profissionais e em passageiros de excursões. Os autores perceberam que no caso dos guias de turismo, eles não seguem o estilo de liderança tradicional de superiores e subordinados, simplesmente, por esse modo não considerar que os profissionais precisam servir e agradar os passageiros, enquanto conduzem simultaneamente. Os guias de turismo, na visão dos autores, apresentam três dimensões de liderança, consistindo na preocupação com as tarefas, com os clientes e controlar o clima do grupo.

Recentemente vigoraram estudos referentes às condições de trabalho dos guias de turismo e sobre os diversos tipos de aborrecimentos que eles estão expostos. Essas pesquisas demonstraram os desafios enfrentados por esses profissionais para realizar suas atividades. Nyahunzvi e Njerekai (2013) trouxeram à tona as principais questões e desafios enfrentados pelo guia de turismo no Zimbábue, baseado em entrevistas semiestruturadas realizadas com profissionais de

---

<sup>8</sup> SCHERLE, N. Bilaterale Unternehmenskooperationen im tourismussektor: ausgewählte erfolgskriterien[Bilateral bussines cooperation in the tourism sector: selected success factors]. Weisbaden: Gabler, 2006.

<sup>9</sup> NONNENMANN, A. Faszination Studienreiseleitung: eine kultur- und sozialwissenschaftliche untersuchung zur tätigkeit von studienreiseleitern [Fascination study guide: a cultural and social science investigation on the activities of study guides]. Norderstedt: BoD, 2004.

<sup>10</sup> JONASSON, M. Guiding and the production of time-space. In: ADOLFSSON, P.; SOLLI, R. (Eds.). Guided tours and the city – Proceedings. Gothenburg Research Institute (GRI), Retrieved from <http://hdl.handle.net/2077/8501>, 2007.

<sup>11</sup> JONASSON, M. Introduction - Guiding and guided tours. In: ADOLFSSON, P.; DOBERS, P.; JONASSON, M. (Eds.). Guiding and guided tours. Göteborg: BAS Publishers, 2009.

guiamentos, instituições de formação profissional, associação de guias de turismo profissionais e autoridades competentes, sendo complementada com observações pessoais e análise documental. Os resultados apresentaram informações sócio-demográficas, de educação e treinamento, conduta profissional, condições de trabalho, reclamações dos guias de turismo. Nesse estudo, os desafios dos profissionais de guiamento estão relacionados com a falta de segurança e de oportunidade do trabalho, baixa remuneração e treinamento limitado. Já, De Beer, Rogerson e Rogerson (2014) examinaram as condições de trabalho dos guias de turismo Sul-africanos, por meio uma revisão de literatura e pesquisa documental com trabalho de campo estruturado fundamentado em entrevistas aplicadas com os próprios profissionais e agências de turismo. Os guias de turismo trabalham principalmente como empreiteiros de grandes empresas do turismo ou autônomos para pequenas agências de turismo, em muitos casos estabelecidos pelos próprios profissionais. Porém, para empresas de menor dimensão muitos dos profissionais de guiamento trabalham de forma irregular e com benefícios reduzidos em comparação com os que são empregados. Segundo os autores, os resultados demonstraram que os guias de turismo na África do Sul estão em ambiente de condições de trabalho precárias e vulneráveis, fora das regulamentações trabalhistas existentes. Em outro estudo, Ababneh (2016) estudou os desafios que guias de turismo da Jordânia podem encontrar ao exercer suas profissões, por meio de revisão de literatura, observações participantes e entrevistas com profissionais desse País. Com os resultados, o autor encontrou que os guias de turismo sofrem: com ignorância e preconceitos negativos sobre o caráter de seus trabalhos, por não existir uma fórmula estruturada que regem a relação profissional entre os guias de turismo e as agências de turismo, com a negligência da legislação existente, com agências de turismo e autoridades competentes sobre as questões dos direitos trabalhistas e condições de trabalho (segurança social, médica e a estrutura de remuneração, jornadas de trabalhos irregulares, alto grau de exigência no trabalho e condições de estresse), com a vulnerabilidade das inconsistências da sazonalidade do mercado e medo da insegurança econômica e com os diferentes riscos associados à profissão. Os desafios encontrados indicaram a necessidade de projetar um sistema de trabalho estruturado que regularia as relações entre guia de turismo e as agências de turismo.

Tsaur e Lin (2014) exploraram os aborrecimentos existentes na vida pessoal e trabalho dos guias de turismo de Taiwan, por meio de entrevistas semiestruturadas com esses profissionais respondendo a

seguinte pergunta: “Como guia de turismo, você já experimentou aborrecimentos de sua empresa, em sua vida pessoal ou executando o seu trabalho em uma excursão?” (p. 31, tradução nossa). Baseado na análise de conteúdo adotada para tratar os dados coletados, os autores identificaram comportamentos irritantes dos membros da excursão, prestadores de serviços problemáticos, obstáculos durante a viagem, diferença de percepção entre o guia de turismo e os membros da excursão, responsabilidade dos erros causados por outros, deveres não cumpridos e inconsistências das agências de turismo, os estilos de trabalho dos guias de turismo, regulamento irracionais das agências de turismo, conflitos trabalhista, doenças relacionadas ao trabalho, renda baixa e instável, dificuldades na manutenção de relacionamentos sociais e na utilização inadequada do tempo de lazer.

Enquanto isso, no Brasil existe poucos estudos referentes a essa profissão, a maioria explora a importância desse profissional para o turismo brasileiro. Canani (1999), uma guia de turismo, demonstrou, por meio de uma consulta bibliográfica e da sua experiência profissional, sobre a importância do exercício dessa profissão como elemento propiciador de qualidade nos serviços turísticos desenvolvidos pelas agências de turismo. Segundo a autora, esse profissional possui uma grande responsabilidade, sendo o elemento que inicia, desenvolve e termina uma excursão. O trabalho desse profissional proporciona a venda de novos pacotes turísticos pelas agências de turismo, devido a sua atuação e capacidade de promover os produtos das empresas de turismo. Já Valle (2004) tratou da importância da atuação do guia de turismo como um dos agentes principais na linha de frente da atividade turística e da necessidade de mudanças sobre a execução de seu trabalho para adequar ao perfil dos consumidores, utilizando uma pesquisa bibliográfica que expôs uma visão geral da tipologia, das funções e das questões legais referentes a essa profissão. Os resultados comprovaram a existência de uma diversidade de tipos de guias no mundo, com nomes variados e funções diferentes para atender as necessidades e características de cada destino. Segundo a autora, “o guia é aquele que faz a adequação entre o turista e a comunidade visitada” (p. 82), do qual precisam ter uma formação profissional (educação e treinamento) para exercer suas atividades com qualidade as exigências do mercado compostos por legislações regulamentadoras da profissão falhas.

Proseguindo, Soares e Brito (2006) caracterizaram o perfil vocal dos guias de turismo, por meio de uma pesquisa observacional, transversal e do tipo série de casos, do qual foi aplicada uma avaliação perceptivo-auditiva de grau, áspero, soproso, astênico e tenso – *grade*,

*rough, breath, asthenic e strain* (GRBAS) em guias de turismo sindicalizados de Pernambuco, Brasil. As autoras recomendaram a necessidade de um aperfeiçoamento vocal nesses profissionais, devido à voz ser o principal instrumento de trabalho de um guia de turismo. Já Julião et al. (2009) fizeram um ensaio teórico para esclarecer questões sobre a relação trabalho/capital no âmbito da atividade turística tendo como foco principal o profissional de guiamento, por meio de uma pesquisa bibliográfica e aplicações de questionários em guias de turismo do Rio de Janeiro, Brasil, sobre as práticas trabalhistas. Na opinião dos autores, mesmo que esses profissionais sejam regulamentados por lei, com sindicato próprio não existem garantias de seus direitos trabalhistas devido a exigências do mercado. Souza (2011) verificou a existência de esgotamento profissional (Síndrome de Burnout) em guias de turismo do município de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil, utilizando questionário com Escala de Caracterização do Burnout (ECB) criada e validada por Tamayo e Tróccoli<sup>12</sup> aplicados nesses profissionais. Pelo qual, concluiu a presença de características da Síndrome de Burnout nos participantes do estudo. De acordo com a autora, o esgotamento profissional é proveniente da sobrecarga de trabalho, falta de trabalho (sazonalidade), reação física, emocional e inter-relacional motivada pelo trabalho, à falta de controle sobre o dia a dia do trabalho, o sentimento de falta de reconhecimento e valorização profissional.

Atualmente, Montes (2013) estudou o processo de mobilização e recontextualização dos saberes profissionais do guia de turismo em situação de trabalho, por meio do método etnográfico utilizando entrevistas abertas e observações participantes com profissionais que atuam em Alagoas, Brasil. Os resultados evidenciaram que em contexto de trabalho os profissionais do guiamento mobilizam e recontextualizam os saberes turísticos, comunicacional e comercialização (vender e negociar). Na opinião da autora, no contexto de trabalho, o guia de turismo enfrenta situações diferente adquirindo novas experiências, conhecimentos e técnicas, uma capacidade de se adaptar baseados das necessidades e especificidades de cada momento dentro do ambiente profissional. Em Souza (2014), verificou-se a relação entre a satisfação no trabalho e a qualidade do atendimento dos guias de turismo em Pernambuco, Brasil, com aplicações de questionários nesses profissionais e nos passageiros para avaliar a qualidade do atendimento,

---

<sup>12</sup> TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Construção e validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout (ECB). Estudos de Psicologia, v. 14, n. 3, p. 213-221, 2009.



por meio da escala SERVQUAL. Os resultados demonstraram que existe algum tipo de satisfação na prestação de serviços dos profissionais de guiamento, possibilitando a percepção da presença de qualidade no atendimento. Para o autor a satisfação e qualidade são correlacionadas positivamente. Por último, Nascimento, Silva e Grechi (2014) analisaram a inserção e a importância do profissional guia de turismo no mercado de trabalho de Mato Grosso do Sul, Brasil, por meio de entrevistas sobre o mercado regional com profissionais experientes, em que possui a capacidade de promover fortemente as riquezas naturais e os atrativos turísticos do Estado. Porém, segundo os autores, mesmo o guia de turismo seja uma profissão regulamentada está à mercê de fatores como sazonalidade, falta de fiscalização e pouca oferta de trabalho, dificultando o desenvolvimento deles, no qual muitos desses profissionais atuam como autônomos realizando outras atividades remuneradas paralelamente.

Contudo, apesar de existirem uma diversidade de pesquisas sobre o guia de turismo na literatura internacional, poucas referenciam o contexto de trabalho. Ao passo que, no Brasil são escassos estudos sobre esse tema. Portanto, existem lacunas que precisam ser preenchidas sobre essa profissão, tornando um dos objetivos dessa pesquisa, principalmente sobre o olhar da ergonomia.

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Diante disso, este trabalho pretende compreender, sob o viés da ergonomia, como a profissão de guia de turismo está caracterizada no Brasil, para a indústria de turismo e a sociedade.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explorar como um guia de turismo realiza suas atividades no seu ambiente de trabalho;
- Identificar como a profissão de guia de turismo está inserido nas normas jurídicas brasileiras;
- Investigar o contexto de trabalho dos guias de turismo;
- Avaliar a organização do trabalho e condições de trabalho pelo qual o guia de turismo está inserido; e
- Analisar o comportamento dos guias de turismo baseado nas regulações das atividades.

### 1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA

Dentro desta conjuntura demonstrada nas pesquisas descritas anteriormente, os guias de turismo foram abordados de diversas maneiras ao longo dos anos, como teoricamente, de forma aplicada, quantitativamente ou qualitativamente. No início como um componente das viagens guiadas, e posteriormente como elemento chave e atributo primário de uma excursão. Os pesquisadores tinham os interesses de compreender os papéis e a importância dessa profissão no sucesso de um pacote turístico e na satisfação total dos passageiros, por uma abordagem da psicossociologia. Em outra época, estudos baseados nas ciências sociais buscaram avaliar as capacidades, competências, desempenhos, eficiências dos guias de turismo, com a finalidade desenvolver e melhorar a qualidade dos serviços prestados de uma excursão e obter a satisfação dos clientes das agências de turismo. Outros pesquisadores identificaram que o desempenho e eficiências desses profissionais estão relacionados com os problemas, dificuldades, exigências, aborrecimentos e condições de trabalho inerentes no ambiente profissional. Porém, em nenhum desses estudos foi abordado os aspectos da ergonomia, principalmente na construção de um contexto de trabalho.

A ergonomia tem o dever de propor algo para melhorar a relação entre o trabalhador, trabalho e o ambiente. Na opinião de Rodrigues (2015), a ergonomia estrutura-se em compreender a complexidade da tarefa e da atividade, baseado em uma demanda, produzindo no fim um diagnóstico e recomendações. Aplicar os conceitos de ergonomia possibilita compreender o contexto, identificar os problemas e desenvolver soluções necessárias dentro do ambiente de trabalho, como uma coexistência entre manter o desempenho, eficiência, qualidade dos serviços prestados e a saúde e o bem-estar nos guias de turismo. Além de, compreender o que já foi pesquisado, produzindo uma nova perspectiva ao diagnóstico da situação de trabalho desses profissionais.

No Brasil, o guia de turismo é uma profissão reconhecida e regulamentada, definido como “[...] o profissional que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, internacionais ou especializadas” (Art. 2º da Portaria Ministério do Turismo nº. 27, de 30 de janeiro de 2014). Segundo Código Brasileiro de Ocupação (CBO), são aqueles que executam roteiros turísticos, transmitem informações, atendem

passageiros, organizam as atividades do dia, realizam tarefas burocráticas e desenvolvem itinerários e roteiros de visitas, pelo qual:

Trabalham predominantemente em empresas de turismo e órgãos governamentais de fomento ao turismo, nas esferas municipal, estadual e federal. Atuam de forma individual, sob supervisão ocasional, em diversos tipos de ambientes – fechado, em veículos e a céu aberto, e, geralmente, durante o dia. No desempenho das atividades estão sujeitos às situações estressantes (MTE, 2010, p. 749).

A condição para exercer a atividade de guia de turismo no País consiste no cadastramento de um indivíduo no Ministério do Turismo (MTur) via o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turístico (CADASTUR), comprovando a especialidade de sua formação técnica e profissional. No qual, pode se cadastrar como: Guia Regional (atividades compreendem a uma determinada unidade da federação), Guia de Excursão Nacional (atividades compreendem a excursões de âmbito nacional e nos países da América do Sul), Guia de Excursão Internacional (atividades compreendem os demais países do mundo) e/ou especializado em atrativo turístico (atividades compreendem sobre um determinado tipo de atrativo turístico).

Hoje no Brasil são 18.403 guias de turismo de todas as regiões do País cadastrados no CADASTUR (2017), atuando tanto no turismo receptivo (quando não residentes são recebidos no destino) quanto emissor (quando residentes viajam para o destino), em receptivos e translados, *city tours*, *by night*, excursões e acompanhamento de pessoas. Um receptivo incide no serviço de recepção de um turista ou grupo em um local de desembarque específico. Um traslado é um serviço realizado pelas hospedagens, geralmente hotéis, ou incluso dentro de um pacote turístico, no qual os turistas são transportados de um local de desembarque específico até uma hospedagem (*transfer in*) e vice-versa (*transfer out*). Já a *city tour* consiste em um passeio explicativo pelos pontos turísticos de uma cidade, executado por um guia de turismo a um grupo em excursão. Na mesma proporção que, um *by night* é um passeio realizado à noite, geralmente em atrativos iluminados, casa noturnas, shows, bares, restaurantes, teatros, entre outros. Enquanto, uma excursão é um tipo de pacote turístico, uma viagem com passeios recreativos e deslocamentos fora do habitual, que

necessite geralmente de um guia de turismo e veículo de transporte de passageiro, um produto oferecido, montado e organizado pelas agências de turismo, contendo um roteiro de viagem, com itinerários de passeios (incluindo *city tours*, *by nights* e quando necessário um receptivo e traslado), a um destino turístico (PAZINI, 2014).

Dentro dos serviços prestados pelo guia de turismo, em algum momento realizará as tarefas de: *check in* (entrada) e *check out* (saída), procedimento de entrada e saída nas hospedagens ou de embarques nos transportes específicos (aéreo, rodoviário ou marítimo); *check list* do veículo, conferência de todos os equipamentos presentes no transporte; aplicação de questionários com os passageiros para avaliação do grau de satisfação dos clientes sobre o pacote turístico; cobranças e pagamentos de passeios (inclusos ou opcionais); paradas técnicas realizadas durante os trajetos, com objetivo de descanso do grupo, alimentação e necessidades básica; serviços de bordos nas viagens realizadas em ônibus; e as funções básicas determinadas pelas regulamentações da profissão. Em contrapartida, quase todas as tarefas desse profissional terão que lidar com público, seja eles passageiros (turistas), prestadores de serviços contratados pela agência de turismo ou habitantes locais. Situação que exige uma capacitação profissional para atender bem os clientes, além de o profissional possuir características específicas, como: polidez, postura ética, humor, boa aparência e um belo sorriso (PIMENTA, 2006).

Segundo Trigo (2009), o guia de turismo tem a responsabilidade de garantir que os serviços contratados (transporte, hospedagem, restaurantes, entre outros) por uma agência de turismo sejam cumpridos; e de mediar com situações que possam acontecer dentro do grupo, como: desentendimentos, adoecimentos, acidentes, extravio ou furto de bagagens, perda de documentos e preocupações relacionados à segurança. Diante disso, controlar conflitos faz parte do trabalho desse profissional, do qual precisa de paciência, capacidade de liderança e persuasão, além de ser sociável, simpático, alegre, divertido, cordial e atencioso, para manter o grupo satisfeito.

Todas as atividades de um profissional do guiamento são restringidas a sua jornada de trabalho, mesmo sendo em muitos casos considerada longa. Chimenti e Tavares (2007) afirmaram que a jornada de trabalho do guia de turismo, geralmente, é superior a oito, dez horas diárias, em alguns momentos é necessário ficar 24 horas a disposição dos passageiros. Situação que influencia no tempo de descanso desse profissional, dormindo pouco. Em algumas excursões, o guia de turismo poderá ficar dias longe de casa, da família e amigos, na opinião das

mesmas autoras (p. 36), “o profissional precisa ter disponibilidade para deixar a vida particular cotidiana normal de lado para viver do turista”, implicando na vida pessoal desse indivíduo.

Grande parte do tempo de uma excursão, de acordo com Lumdson (2006), é realizada dentro de um transporte rodoviário, como ônibus. Por sua vez, o ônibus tem a função de transportar passageiros, juntamente com guia de turismo, para os atrativos turísticos, locais de hospedagem e outros. Diante deste cenário, é no interior de um ônibus onde o profissional de guiamento executará diversos tipos de atividades em excursões, *city tours*, *by nights* ou translados. No entanto, os transportes utilizados não foram projetados para as atividades desses profissionais, somente para transportar pessoas de um ponto a outro, contribuindo com a necessidade de se trabalhar em postura ortostática longe da segurança de sua poltrona.

Quase todos os guias de turismo atuam, no Brasil, como autônomos, sem um vínculo empregatício com as agências de turismo, conforme descreveram Valle (2004), Julião et al. (2009), Souza (2011), Montes (2013) e Nascimento, Silva e Grechi (2014). Normalmente, trabalham individualmente para diversas agências de turismo, alguns com um contrato formalizado e outros apenas boca a boca sem nenhuma formalidade e garantia. Porém, existem aqueles que se constituíram como pessoas jurídicas, uma empresa, a sua própria agência de turismo, como prestadoras de serviços de guiamento ou na criação, desenvolvimento e execução de pacotes turísticos.

Baseado como esses profissionais definem sua forma atuação, sem um vínculo empregatício, muitos sofrem com a sazonalidade do turismo brasileiro, em que algumas regiões em certos períodos do ano apresentam uma abundância de ofertas de trabalho, ao passo que em outros existe uma escassez. Para Pimenta (2006), nas altas estações o trabalho do guia de turismo chega a ser intenso de sobrecarga, já nas baixas estações apenas uma pequena parte tem possibilidades de trabalho.

Por outro lado, existem os principais contratantes dos serviços dos guias de turismo, as agências de turismo. Segundo Pazini (2014), uma empresa privada que tem o papel de intermediar entre fornecedores (prestadores de serviços turísticos) e consumidores dos serviços turísticos (seus clientes), por meio de um produto, como: emissões de passagens, locações de veículos, montagem de pacotes turísticos, passeios e excursões, entre outros. O funcionamento das agências de turismo, no Brasil, é regulamentado pela Lei nº. 12.974, de 15 de maio de 2014, pelo qual se entende como uma empresa exclusiva na prestação

das atividades de turismo. Segundo essa Lei, as agências de turismo podem ser classificadas como agências de viagens (responsável apenas pela comercialização de produtos turísticos) e agências de viagens e turismo ou operadores turísticos (responsável em comercializar, criar, desenvolver e executar os produtos turísticos). De acordo com o CADASTUR (2017), existem 18.981 agências de turismo cadastradas no território brasileiro. Dos quais, São poucas agências de turismo que possui profissionais do guiamento em uma relação de emprego, e em algumas o próprio guia de turismo é o dono da empresa. A maioria dos casos é baseada em uma relação de trabalho de prestação de serviços por empreitada, sejam os guias de turismo autônomos ou pessoas jurídicas.

Atualmente, a profissão de guia de turismo possui sindicato próprio da categoria, por meio da FENAGTUR (Federação Nacional dos Guia de Turismo) e seus afiliados estaduais: SINDEGTUR ou SINGTUR (Sindicato dos Guias de Turismo). Como também sindicatos das mesmas atividades ou conexas como a CONTRATUH (Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hotelaria) e seus afiliados estaduais e regionais, FETRATUH (Federação dos Trabalhadores em Turismo e Hotelaria) e SITRATUH (Sindicato dos Trabalhadores em Turismo e Hotelaria).

Diante disso, por ser uma profissão regulamentada, que necessita uma habilitação profissional vinculado a um órgão responsável, formação técnica e profissionalizante, ter um sindicato próprio, o enquadra como uma profissão liberal. A Confederação Nacional das Profissões Liberais (CNPL, 2015), define em seu estatuto § 2º do Art. 1º, que o profissional liberal “é aquele legalmente habilitado a prestar serviços de natureza técnico-científica de cunho profissional com a liberdade de execução que lhe é assegurada pelos princípios normativos de sua profissão, independente do vínculo da prestação de serviço”.

Contundo, o guia de turismo no Brasil sofre com preconceito do seu trabalho, provido pela sociedade, autoridades e especialmente dos contratantes. Na opinião de Hintze (2007), o principal motivador destas situações são que as pessoas não conhecem profundamente a profissão de guia de turismo, se baseiam em impressões superficiais visíveis sem perceber a exigência de muita disciplina e autocontrole por parte desses profissionais. Logo, essa pesquisa se apoia na necessidade de apresentar a profissão de guia de turismo, principalmente do Brasil, para aqueles que ainda a desconhecem ou conhecem superficialmente, possibilitando compreender o seu papel, importância e dificuldades enfrentadas dentro da indústria do turismo.

## 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esse trabalho foi estruturado no formato de coletânea de artigos submetidos e publicados em periódicos e congressos. Para atender os objetivos propostos, o trabalho foi dividido em 06 capítulos.

O primeiro capítulo, caracteriza a contextualização do estudo proposto, apresentando os objetivos, justificativa e relevância da pesquisa e estrutura do trabalho.

O segundo capítulo, apresenta a estrutura metodológica do estudo adotada, com o alinhamento dos artigos referente aos objetivos e os respectivos resultados.

O terceiro capítulo, refere-se ao artigo 01: “Observação participante na identificação das condições de trabalho de um guia de turismo em Santa Catarina”, incide em uma identificação das condições de trabalho de um guia de turismo, por meio de uma observação participante na execução de suas atividades em uma excursão realizada em Santa Catarina, com intuito de determinar demanda sobre essa profissão. O artigo foi publicado nos anais do 18º Congresso Brasileiro de Ergonomia realizado entre os dias 23 a 27 de maio de 2016, no município de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, organizado pela Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO). O certificado de aprovação e a comprovação de publicação estão no Anexo A.

O quarto capítulo, refere-se ao artigo 02: “O Guia de Turismo: Uma Abordagem Legal Sobre Uma Profissão No Brasil”, o qual aborda a situação legal dessa profissão no território brasileiro, baseado em uma pesquisa bibliográfica e documental, possibilitando descobrir os direitos, deveres e obrigações desse profissional de guiamento. O artigo foi publicado na Revista Turismo – Visão e Ação, com classificação B4 no CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), e a declaração de autorização para publicação na dissertação, em formato impresso e/ou eletrônico, está no Anexo B.

O quinto capítulo, refere-se ao artigo 03: “O Contexto de Trabalho dos Guias de Turismo”. Artigo submetido ao periódico Tourism Management, com classificação A1 no CAPES, cujo comprovante de submissão está no Anexo C.

O sexto capítulo, trata-se das considerações finais dessa dissertação, do qual apresentará a importância de cada artigo dessa pesquisa. Como também recomendações para trabalhos futuros.





## 2 ESTRUTURA METODOLÓGICA

Não existe uma fórmula mágica e única para realizar uma pesquisa ideal; talvez não exista nem existirá uma pesquisa perfeita (RICHARDSON, 2012, p. 15).

Na opinião de Marques (2006), a pesquisa é a procura de algo diferente, o desejo de encontrar uma novidade que possibilite aprender com ela. Ela consiste em encontrar as respostas de problemas proposto, por meio de um conjunto de ações com procedimentos racionais e sistemáticos. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 155) a pesquisa “é um procedimento formal, com método do pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Uma pesquisa pode assumir múltiplas formas, dependendo de sua natureza, abordagem, objetivos, procedimentos técnicos e desenvolvimento no tempo. No entanto, este estudo consiste em uma pesquisa de natureza aplicada. Abordado qualitativamente, por gerar conhecimento para aplicação prática e buscar uma compreensão profunda de um fenômeno complexo apoiado por um pressuposto dirigido à solução de problemas específicos (HAGUETTE, 2005; SILVA; MENEZES, 2005). Enquanto, em relação aos seus objetivos, incide em pesquisa exploratória, por proporcionar um maior conhecimento do problema com clareza, tentando diminuir a distância do desconhecido, o aproximando de um entendimento (GIL, 2010).

Como procedimentos técnicos, adotou: pesquisas bibliográficas e documentais, por realizar uma busca de fontes primárias e secundárias que contribuíram com os objetivos do estudo; e estudo de campo, por focalizar em uma comunidade de trabalho envolvendo os guias de turismo. A finalidade da pesquisa bibliográfica incide em materiais que já foram elaborados, publicados em livros, artigos, revistas, jornais e outros (LAKATOS; MARCONI, 2003). Enquanto, a pesquisa documental, segundo Gil (2008), é construída baseada em materiais que não foram tratados analiticamente ou podem ser reelaborados, como documentos oficiais, leis, regulamentos, estatutos, entre outros. Já o estudo de campo, tem o seu foco em uma comunidade específica, que não é necessariamente seja lugar (GIL, 2010).

No entanto, o método de Análise Ergonômica do Trabalho (AET) foi o principal norteador dessa pesquisa, principalmente na construção de um contexto de trabalho dos guias de turismo, definindo o

funcionamento da organização do trabalho, a situação das condições de trabalho e interações sociais. Uma AET tem a finalidade de encontrar as diferenças entre a realidade e a formalidade do trabalho. Segundo Iida (2005, p. 60), ela “visa aplicar os conhecimentos da ergonomia para analisar, diagnosticar e corrigir uma situação real de trabalho”. Detalha o contexto de trabalho tanto quantitativamente como qualitativamente, possuindo como característica essencial o estudo dos acontecimentos na complexidade da realidade do trabalho (ABRAHÃO; PINHO, 2002).

De acordo com Vidal (2011), é um método que combinam técnicas de observações e interações na busca da compreensão do distanciamento entre a tarefa e atividade. Executada, conforme Fialho e Santos (1997), em três etapas: análise das referências bibliográficas, análise ergonômica do trabalho (análise de demanda, tarefas e atividades) e síntese ergonômica do trabalho (diagnóstico e recomendações).

## 2.1 ANÁLISE DAS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A pesquisa se iniciou com uma análise das referências bibliográficas, por meio de uma busca exploratória na literatura sobre os guias de turismo, para adentrar sobre o assunto e conhecer outros estudos relacionados ao tema. Essa busca foi realizada tanto na literatura internacional quanto a do Brasil, em bases de dados, bibliotecas, internet e com os próprios profissionais e professores.

Na busca de fontes em base de dados, realizada em maio de 2015, consistiu na utilização dos descritores **guia de turismo**, **tour guide** (guia de turismo em inglês nos Estados Unidos), **tourist guide** (guia de turismo em inglês na Europa), **tour leader** (coordenador de excursão em inglês, também considerado um guia de turismo) e **guided tour** (viagem guiada em inglês), nas seguintes bases: Scopus, Web of Knowledge, EBSCO, SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*), DOAJ (*Directory of Open Access Journals*), Proquest, BDTD (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações) e SPELL (*Scientific Periodicals Electronic Library*). Ao todo, foram encontradas 1.963 referências sobre guias de turismo, entre artigos, dissertações e teses, conforme apresenta a Tabela 01.

Tabela 01 – Resultados de pesquisas sobre o guia de turismo.

Estratégia	Scopus	Web of Knowledge	EBSCO	SCIELO	DOAJ	SPELL	Proquest	BDTD	Total
“tour* guide” OR “tour leader” OR “guided tour”	718	345	701	5	60	6	31	47	1.913
“guia de turismo”	0	0	0	1	2	19	8	20	50
Total	718	345	701	6	62	25	39	67	1.963

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para sintetizar o número de referências levantadas, foram excluídas duplicatas e incluídos estudos escritos nas línguas portuguesa, espanhola e inglesa, com títulos, resumos e palavras-chaves alinhados com o tema. Diante disso, o número de referências foi diminuído para 50 pesquisas selecionadas para uma leitura completa. Em que, a maioria era do continente asiático, principalmente de países como China, Taiwan e Hong Kong, com predominância nas áreas de ciências sociais, negócios e gestão.

Enquanto, as fontes obtidas em bibliotecas, sistema de busca na internet e com os próprios profissionais e professores foram integradas as pesquisas selecionada, como complemento. Essas fontes eram pertencentes de livros, jornais, artigos, dissertações e teses.

Os resultados da busca exploratória foram organizados servindo como base para o restante do estudo, principalmente na definição da problemática e dos objetivos, escolha dos participantes e na aplicação de uma AET.

## 2.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Participaram nessa pesquisa guias de turismo regionais, nacionais e internacionais, cadastrados no MTur pelo CADASTUR, que residem em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Atuante no turismo receptivo e emissor, em receptivo, traslado, *city tours*, *by nights*, excursões e acompanhamento de pessoas. Segundo o CADASTUR (2017) o Estado de Santa Catarina possui 337 guias de turismo cadastrados, enquanto no município de Florianópolis são 107 profissionais.

## 2.3 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO

Esta etapa é formada por três fases, iniciando com uma **análise da demanda**, um levantamento de informações gerais, no qual permite criar uma hipótese sobre o contexto de trabalho e os problemas existentes; seguido de uma **análise da tarefa**, em que é realizado um estudo da organização do trabalho e das condições de trabalho; e finalizando com uma **análise das atividades**, uma investigação do comportamento do homem durante a execução da atividade e de suas interações sociais.

### **2.3.1 Análise de Demanda**

Para o levantamento de informações gerais sobre o guia de turismo foi realizado uma observação participante em uma excursão específica. Na opinião de Gil (2008, p. 100), “a observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano”. É uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos para obter informações sobre um fenômeno, destacando algo de um conjunto observado. No caso da observação participante, um dos tipos de observação utilizados como técnica de coletas de dados, em que consiste investigar diretamente as atividades e interações de um grupo a ser observado, do qual, o observador é parte integrante do fenômeno a ser estudado, permitindo a compreensão da realidade de uma conjuntura específica (RICHARDSON, 2012).

A aplicação dessa técnica incidiu em introduzir o observador dentro de uma excursão de turismo de dois dias e um pernoite no interior de Santa Catarina. Com o destino a um evento festivo anual, situado a 230 km do ponto inicial. O grupo era composto por 37 passageiros, um motorista, um guia de turismo e o observador a bordo de um ônibus. Os dados coletados foram compostos por situações presenciadas e comentários do grupo, registradas em uma caderneta de anotações e repassadas a um diário de campo, para posteriormente serem transcritos, tratados e analisados, por meio de uma análise qualitativa.

Essa análise, segundo Gil (2010), é formada por uma redução, apresentação, verificação e conclusão dos dados, em que consistem no processo de seleção, focalização, simplificação, abstração, transformação dos originais em resumos organizados para uma análise sistemática das semelhanças e diferenças e seu inter-relacionamento, determinando sua significância e relevância para o estudo.

### **2.3.2 Análise da Tarefa e Atividades**

A segunda e terceira fase foi realizada simultaneamente, do qual buscou a formalização do trabalho prescrito dos guias de turismo baseado nas questões legais e investigou a organização do trabalho, condições de trabalho e o comportamento dos trabalhadores.

### 2.3.2.1 Formalização do Trabalho Prescrito

Para conhecer a formalização do trabalho prescrito dos guias de turismo foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental na busca de regulações, estatutos, leis ou fontes que descrevem os direitos, deveres e obrigações desses profissionais.

A função da pesquisa bibliográfica consistiu em introduzir-se nos conceitos legislativos e jurídicos em geral, como também permitir identificar e localizar fontes documentais relacionados às questões legais que possam determinar o trabalho prescrito dos guias de turismo. Foi realizado, primeiramente, um levantamento bibliográfico preliminar em sistemas de busca na internet, universidades, bibliotecas, entidades da classe, entre outros, com a finalidade de familiarização sobre o assunto abordado, criando as condições necessárias para iniciar o levantamento de dados. O levantamento de dados incidiu na identificação, localização e compilação das fontes escritas, pelo qual os dados foram obtidos de livros, teses, dissertações e artigos científicos, tratados preliminarmente com leitura e fichamentos.

Na mesma proporção, a pesquisa documental propiciou a obtenção de normas jurídicas do Brasil e de outros países referentes ao turismo e a profissão de guia de turismo. O processo adveio na identificação, localização e compilação das fontes disponíveis em sites dos governos de diversos países (incluindo Brasil, Rússia, México e outros), de instituições, associações e sindicatos de turismo e dos guias de turismo (internacionais, nacionais e regionais). Em sequência, essas fontes primárias foram tratadas preliminarmente com leitura e fichamentos.

Os dados tratados preliminarmente da pesquisa bibliográfica e documental sofreram uma análise crítica, em uma busca por assimilação (familiaridade), maturação e clarividência das fontes obtidas, resultando em construção lógica do texto que pudessem esclarecer os direitos, deveres e obrigações de um guia de turismo.

### 2.3.2.2 Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Comportamento dos Guias de Turismo

Os instrumentos de coletas de dados utilizados para a investigação da organização do trabalho, condições de trabalho e comportamento dos guias de turismo foram a observação livre, observação participante e entrevista semiestruturada. Técnicas

requisitadas em vários estudos referentes ao guia de turismo, como Holloway (1981), AP e Wong (2001), Bowie e Cheung (2005), Tsauro e Lin (2014) e Ababneh (2016).

Nesta etapa, a observação livre consistiu na participação do pesquisador em encontros, reuniões ou eventos envolvendo esses profissionais, buscando averiguar as relações entre os guias de turismo e com outros profissionais do turismo. Conforme Gil (2008), a observação livre é uma técnica que não existe um padrão a ser seguido, pelo qual o observador acompanha o grupo a ser estudado como um espectador, procurando observar de maneira espontânea os fatos da realidade do fenômeno. Já na observação participante, foi introduzido um observador em excursões e *city tours* com destinos diferentes (dentro ou fora do Brasil), como passageiro (turista), com a finalidade investigar as condições de trabalho e comportamento dos guias de turismo em atividade. Contudo, os dados obtidos dessas técnicas foram compostos por situações presenciadas e comentários dos passageiros, de guias de turismo, motoristas, agências de turismo e outros profissionais do turismo, registrado em uma caderneta de anotações e repassado a um diário de campo para posteriormente serem transcritos.

Uma entrevista, segundo Lakatos e Marconi (2003), é um instrumento que obtém informação sobre um determinado assunto por meio de um encontro entre duas pessoas numa conversação de natureza profissional. Pelo qual, se emprega recursos na compreensão detalhada de uma sequência de experiências providas pelos participantes, definidas em “crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos das pessoas em contexto sociais específicos” (GASKELL, 2002, p. 65). Porém, nesse estudo foi aplicada uma entrevista do tipo semiestruturada, uma técnica de interação em que se inicia com um roteiro com questionamentos básicos apoiados por teoria e hipóteses, posteriormente complementados por outras questões baseados nas respostas dos participantes. De acordo com Triviños (1987), esse tipo de entrevista oferece todas as perspectivas possíveis para o participante alcançar uma liberdade e espontaneidade necessária para pesquisa.

Para utilização desse instrumento foram seguidas algumas considerações na seleção dos participantes, baseado nos dizeres de Gaskell (2002), no qual há um número mínimo e máximo de entrevistas a serem realizadas para uma possível análise, este limite se restringe entre 15 e 25 participantes para serem selecionados. No entanto, segundo o mesmo autor (p. 70) “não existe um método para selecionar os entrevistados das investigações qualitativas. [...] devido ao fato de o

número de entrevistados ser necessariamente pequeno, o pesquisador deve usar sua imaginação social científica para montar a seleção dos respondentes”. Baseado nessas premissas, ao todo foram selecionados e entrevistados 16 guias de turismo residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, cadastrados no MTur, com o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), modelo disponível no apêndice B, preenchidos e assinados. A seleção dos participantes incidiu, inicialmente, na identificação dos profissionais cadastrados e residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, obtidos da listagem oferecida pelo CADASTUR, em sua página na internet<sup>13</sup>, posteriormente foram contatados os profissionais por ordem de proximidade ou afinidade com o pesquisador e questionados sobre a possibilidade de participar dessa pesquisa. Durante o processo houve recusas de alguns, devido a estarem trabalhando no período das realizações das entrevistas ou por se recusarem a responder as perguntas, acreditando que estariam se prejudicado ao participar desse estudo.

Os participantes selecionados tinham que responder em até 15 minutos um roteiro elaborado com perguntas abertas e fechadas tratando os seguintes temas: características do profissional, motivo, forma de atuação, satisfações e insatisfações, condições de trabalho, relacionamento, remuneração e o prazer profissional, conforme o quadro 01.

Cada entrevista durou entre 08 a 20 minutos, necessitando em algumas situações da intervenção do mediador para não exceder o tempo previsto. Essas entrevistas foram aplicadas em diversos lugares dependendo da escolha e disponibilidade dos participantes, em que a metade foi realizada nas residências dos próprios guias de turismo e outras concretizadas em praças, parques, bares, restaurantes e locais de trabalho. As respostas e relatos obtidos foram registrados por meio de um gravador digital, para depois serem transcritos.

Os dados transcritos foram tratados pelo método Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2011), por ser compatível com as transcrições das entrevistas semiestruturadas e observações, além de qualificar as experiências do indivíduo, considerando suas percepções sobre um elemento e seus feitos. Fornece no fim uma descrição condensada e ampla do fenômeno (TSAUR; LIN, 2012).

---

<sup>13</sup> <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur>



Quadro 01 – Roteiro utilizado na entrevista.

<b>Perguntas</b>	<b>Tema</b>
1) Idade e Escolaridade?	<b>Características do Profissional</b>
2) Quanto tempo você está nessa profissão?	
3) Qual foi o motivo para ser um Guia de Turismo?	<b>Motivo</b>
4) Qual é a Forma de atuação? Relação de Trabalho, Emprego ou na informalidade? (Profissional liberal, empregado, autônomo ou trabalhador informal)	<b>Atuação</b>
5) Qual a satisfação e insatisfações sobre a profissão?	<b>Satisfação e Insatisfações</b>
6) O que te motiva a ir trabalhar?	
7) O que precisaria mudar?	
8) Você se identifica com essa atividade?	
9) Você se sente valorizado como profissional?	
10) Que expectativas você tem sobre o futuro da profissão?	
11) Como você descreveria suas condições de trabalho?	<b>Condições de Trabalho</b>
12) Como você descreveria sua jornada e ritmo de trabalho?	
13) Como você descreveria suas atividades?	
14) Os ambientes de trabalho são seguros e saudáveis (ônibus, hotéis, pontos e atrações turísticas)?	
15) Você possui alguma autonomia na execução de seu trabalho?	
16) Você tem conhecimento sobre seus direitos?	
17) Qual o seu relacionamento com o contratante, turista e outros prestadores?	<b>Relacionamento</b>
18) Você considera a compensação financeira justa recebida pelo seu trabalho?	<b>Remuneração</b>
19) É sua principal fonte de renda?	
20) Qual é o prazer em ser guia de turismo?	<b>Prazer</b>

Fonte: Elaborado pelo autor.

Segundo Bardin (2011), Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas para investigação do substancial emitido no processo de comunicação, escritos ou verbais. Método com procedimentos sistemáticos dividido em três etapas: pré-análise (fase de organização), exploração do material (codificação, categorização e quantificação da informação) e tratamento e interpretação (comparativos e inferências). Possibilitando, no fim, desenvolver indicadores quantitativos ou qualitativos para facilitar a compreensão do fenômeno.

Esse método pode ser usado para encontrar padrões específicos nos dados que constroem a organização do trabalho, as condições de trabalho e os comportamentos dos guias de turismo. Iniciando com uma leitura flutuante sobre os dados para familiarizar melhor com os documentos transcritos. Na sequência, houve a identificação dos trechos

que correspondem ao contexto de trabalho desses profissionais. Cada trecho foi reduzido, resumido ou parafraseado até encontrar o significado, uma palavra-chave. Posteriormente, as palavras-chave foram categorizadas, em que os significados semelhantes se dispuseram nas mesmas categorias. As categorias foram agrupadas em três temas: organização do trabalho, condições de trabalho e comportamento do trabalhador. Por último, foram introduzidas as inferências e interpretações fundamentadas por referências teóricas com o propósito de alcançar os objetivos estabelecidos de analisar a tarefa e atividade do guia de turismo.

## 2.4 SÍNTESE ERGONÔMICA DO TRABALHO

Baseado nas etapas anteriores foi possível gerar uma síntese ergonômica do trabalho, formada por um diagnóstico e um caderno de recomendações. Por sua vez, o diagnóstico ergonômico incide nas correlações entre a análise da tarefa e da atividade, possibilitando encontrar as respostas dos problemas identificados na análise da demanda. Enquanto, as recomendações ergonômicas são considerações ou providências necessárias as serem tomadas para diminuição ou eliminação das evidências no diagnóstico. A geração da síntese ergonômica do trabalho dessa pesquisa foi abordada na sua conclusão, devido à disposição dos resultados e análises serem caracterizados em artigos separadamente.

## 2.5 DISPOSIÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISES

Os resultados obtidos e suas análises foram abordados em três partes, cada uma em um artigo diferente submetido ou publicado em periódicos científicos ou publicado em anais de congressos. A primeira parte, a análise da demanda, realizado em agosto 2015, foi baseada na aplicação de uma observação participante na identificação preliminar das condições de trabalho do guia de turismo. A segunda parte, análise da tarefa (formalização do trabalho prescrito), iniciado em março de 2015 e finalizado em abril de 2016, consistiu em uma busca bibliográfica e documental para compreensão da situação legal do guia de turismo. A terceira parte, análise da tarefa e da atividade (organização do trabalho, condições de trabalho e comportamento do trabalhador), iniciado em julho de 2015 e finalizado em outubro de 2016, incidiu na construção do contexto de trabalho do guia de turismo,

fundamentado por uma Análise de Conteúdo das transcrições de observações livres em participações do pesquisador em encontros, reuniões ou eventos envolvendo esses profissionais, observações participantes em excursões e *city tours* e entrevistas semiestruturadas com os profissionais de guiamento.



### **3 ARTIGO 01: OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE NA IDENTIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE UM GUIA DE TURISMO EM SANTA CATARINA**

**Título do artigo:** Observação participante na identificação das condições de trabalho de um guia de turismo em Santa Catarina

**Autores:** Gabriel Dunchatt Zettermann e Lizandra Garcia Lupi Vergara

**Data de submissão:** 18/12/2015

**Data de Aprovação:** 20/02/2016

**Congresso:** 18º Congresso Brasileiro de Ergonomia, Belo Horizonte, Minas Gerais 2016

**Organizado por:** Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO)

**Formatação Exigida:** ABNT

ISSN: 2358-5463

ISBN: 978-85-5953-003-2

## OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE NA IDENTIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE UM GUIA DE TURISMO EM SANTA CATARINA

Gabriel Dunchatt Zettermann, Mestrando UFSC/PPGEP

E-mail: [gabriel.zettermann@posgrad.ufsc.br](mailto:gabriel.zettermann@posgrad.ufsc.br)

Lizandra Garcia Lupi Vergara, Dra. UFSC/PPGEP

E-mail: [l.vergara@ufsc.br](mailto:l.vergara@ufsc.br)

**Resumo:** O objetivo deste estudo foi identificar as condições de trabalho de um guia de turismo, por meio de uma observação participante na execução de suas atividades em uma excursão realizada em Santa Catarina. Refere-se a uma pesquisa exploratória-descritiva com abordagem qualitativa de natureza aplicada para um guia de turismo de Florianópolis registrado no Ministério do Turismo (MTur). Utilizou-se como procedimento metodológico uma análise qualitativa, por meio de observação participante em uma excursão de turismo. Como resultado, obteve-se uma descrição da complexidade da profissão, e de como esse profissional se adaptava às condições de trabalho existentes sobre a realização de suas múltiplas atividades. Tais condições vivenciadas estão relacionadas a uma falta de formalização contratual, transporte inadequado, postura constantes em uma posição ortostática, uso excessivo da voz, falta de garantia de alimentação e jornada intensa de trabalho. Todas são situações inseguras que provocarão futuramente um desgaste físico e mental ou até um esgotamento profissional.

**Palavras Chaves:** Guia de Turismo; Excursão de Turismo; Observação Participante; Condições de Trabalho;

### INTRODUÇÃO

A importância do guia de turismo para a indústria do turismo é proveniente de ser o principal fator na satisfação do turista em um destino, conforme foram demonstradas em estudos recentes, como em Kuo et al. (2015); Chan, Hsu e Baum (2015); e Lee et al. (2014). Nas opiniões desses autores, a maneira como os guias de turismo interagem com os turistas poderá contribuir com o sucesso ou fracasso de um passeio.

Em muitos casos, esse profissional é indispensável para o turista ou um grupo, pois elimina as inseguranças que possam existir, por meio de mediação entre aqueles que buscam conhecer alguma coisa e o local ainda desconhecido, indicando lugares de interesse turístico, garantindo as melhores experiências, momentos, impressões e lembranças de uma viagem. Logo, a atividade de um guia de turismo compreende principalmente o acompanhamento e a prestação assistência para um grupo de turistas, resolvendo os problemas existentes, dentro ou fora do seu controle.

No entanto, Tsaur e Lin (2014), De Beer, Rogerson e Rogerson (2014) e Souza (2011) identificaram em seus estudos as dificuldades vivenciadas pelos guias de turismo para cumprir o seu papel com o grupo de turistas. Dos quais, as existências de conflitos entre trabalho e família, dificuldades em manter relações sociais, formas precárias ou vulneráveis de trabalho temporário fora das normas trabalhistas existentes, falta de segurança no trabalho, baixa remuneração, inexistência de um reconhecimento e valorização profissional e atividades a serem realizados com público de diversos tipos e características, são situações encontradas no cotidiano desses profissionais que contribuem com aborrecimentos, desgastes mentais ou um esgotamento profissional.

Diante dessas situações apresentadas, o objetivo deste estudo foi identificar as condições de trabalho de um guia de turismo de Florianópolis, por meio de uma observação participante na execução de suas atividades em uma excursão realizada em Santa Catarina. Possibilitando compreender a complexidade desse profissional com seu trabalho.

**Observação Participante**

A observação participante, segundo Richardson (2012), consiste em investigar diretamente as atividades e interações de um grupo a ser observado, do qual o observador é parte integrante do fenômeno a ser estudado. A coleta os dados se dá por meio da participação do pesquisador na vida cotidiana do grupo, possibilitando uma melhor compreensão dos hábitos, atitudes, comportamentos, interesses, relações pessoais e suas experiências.

A aplicação desse método em uma excursão de turismo já foi utilizada por Bowie e Chang (2005), com o objetivo de obter uma visão sobre a realidade da satisfação do turista, identificando as variáveis relacionadas, do qual incluiu o papel do guia de turismo como fator preponderante desse fenômeno. Holloway (1981) também utilizou a observação participante para estudar os guias de turismo sob um contexto da sociologia, buscando compreender as interações entre o profissional, o grupo de turistas e de todos os serviços envolvidos em uma excursão, definindo a importância de uma boa relação de todos para o sucesso da viagem. Ambos os autores aplicaram o método de observação participante com o intuito de compreender o fenômeno que interfere no sucesso de uma excursão e na satisfação dos turistas, o guia de turismo. Encontraram problemas na execução do método, devido aos dados coletados poderem ser tendenciosos por causa da subjetividade com que o observador poderá interpretar as situações apresentadas, os resultados encontrados permitiram identificar indícios que posteriormente possam ser aprofundados em outros estudos.

#### **MÉTODO**

##### **Estudo de Caso**

O estudo se concentra em um Guia de Turismo registrado no Ministério do Turismo (MTur) em execução de suas atividades, por meio de uma excursão de turismo em um município de Santa Catarina.

No Brasil, segundo a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993 em seu Art. 2º, o guia de turismo é “o profissional que exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas” (BRASIL, 1993). Geralmente, é um profissional a serviço de uma agência de turismo, representando-a perante ao grupo de turistas e todos os outros envolvidos na excursão.

Uma excursão é um tipo de pacote turístico, uma viagem com passeios recreativos e deslocamentos fora do habitual, que necessite geralmente de um guia de turismo. Um produto oferecido, montado e organizado pelas agências de turismo, contendo um roteiro de viagem, com itinerários de passeios, a um destino turístico (PAZINI, 2014).

##### **Delineamento**

Essa pesquisa é do tipo exploratória-descritiva com abordagem qualitativa de natureza aplicada para um profissional de Florianópolis devidamente registrado no Ministério do Turismo (MTur) como Guia de Turismo. Como procedimento metodológico uma análise qualitativa, por meio de observação participante foi aplicada em uma excursão de turismo, com a finalidade de identificar fatores das condições de trabalho desse profissional. A observação foi realizada em agosto de 2015.

##### **Instrumento e Variáveis**

A aplicação da observação participante nesse estudo consistiu em introduzir o observador dentro de uma excursão de turismo como passageiro (turista), para investigar o comportamento do guia de turismo na realização de suas atividades. A excursão possuiu um roteiro turístico formado por itinerários com várias atividades realizadas com os turistas em dois dias, incluindo um pernoite. Mas, o seu principal objetivo era de conduzir e acompanhar os passageiros em um evento festivo anual do destino turístico, situado a 230 Km do ponto inicial. O grupo era composto por 37 turistas, um motorista, um guia de turismo e o observador a bordo de um ônibus destinado ao transporte de passageiros, e não para atividades do turismo. A maioria dos

passageiros eram aposentados como mais de 50 anos de idade com predominância do sexo feminino.

Os dados coletados foram compostos por situações presenciadas e comentários do grupo, registradas em uma caderneta de anotações e repassadas a um diário de campo, para posteriormente serem transcritos, tratados e analisados, por meio de uma análise qualitativa.

Essa análise, segundo Gil (2006), é formada por uma redução, apresentação, verificação e conclusão dos dados, que consistem no processo de seleção, focalização, simplificação, abstração, transformação dos originais em resumos organizados para uma análise sistemática das semelhanças e diferenças e seu inter-relacionamento, determinando sua significância e relevância para o estudo. Dessa forma, os resumos foram organizados em categorias que permitiu um foco nas análises, dos quais foram: complexidade, formalização, transporte, postura, voz, alimentação, jornada e identificação

## **RESULTADOS**

Uma excursão, para o guia de turismo, tem seu início no ato acordado com agência de turismo para esse tipo de trabalho, pois é partir desse momento que sua preparação começa. Segundo o guia de turismo participante, sua primeira atividade em uma excursão está relacionada com sua preparação, que inclui estudar e obter informações sobre o destino turístico e seus atrativos definidos em um roteiro com seus itinerários.

A forma de contratação desse profissional para esse tipo de trabalho foi informal, ou seja, não foi por meio de um contrato de prestação de serviço, conforme o Código Civil (BRASIL, 2002) ou por vínculo empregatício, conforme a Consolidação das Leis Trabalhistas (BRASIL, 1943). A não necessidade de um tipo de formalização (relação de trabalho ou emprego) foi devido à boa relação entre o profissional e a agência de turismo, no qual possuem um laço de amizade e confiança.

No entanto, os fatos que aconteceram durante a excursão serão retratados a seguir de forma resumida, apresentando os principais pontos obtidos na observação participante e separados em 02 dias, conforme descrição abaixo.

### **Descrição do 1º Dia:**

A excursão teve seu início programado às 07 horas, com embarque dos passageiros para a viagem, mas o guia de turismo participante esteve presente desde as 06 horas e 15 minutos. Sua primeira atividade do dia foi a verificação das condições do veículo utilizado e o recebimento das instruções e materiais fornecido pela agência de turismo (por meio de um representante). Seguindo, pela recepção dos passageiros, realizando o *check-in* (verificação de entrada) e acomodação deles no veículo.

Devido ao ponto de embarque definido pela agência de turismo ser um local destinado para essa finalidade, havia um considerado número de excursões naquele momento utilizando os serviços da mesma transportadora turística. Situação que gerou momentos de conflitos entre os passageiros, dos vários grupos, para encontrar o ônibus que era destinado para sua excursão. O problema em questão, ficou condicionado ao motivo de que nenhum dos veículos no local de embarque continha sinalização de qual excursão pertencia. Sendo assim, o guia de turismo participante obteve a compreensão e auxílios dos próprios passageiros de seu grupo para orientar os demais de outras excursões.

Já passavam das 07 horas, quando o veículo partiu rumo ao destino turístico com uma parada programada, para alimentação, reidratação e necessidades básicas. Durante o trajeto, o guia de turismo participante se apresentou oficialmente para o grupo, fornecendo instruções da viagem e uma dinâmica de grupo para integração dos passageiros. Posteriormente, serviu cada passageiro, dentro do veículo, de kits providos da agência de turismo (toalhas, lanches e bebidas quentes e frias).

Porém, esse serviço de “rodomoça”, uma analogia do termo aeromoça e constantemente utilizado pelos guias de turismo, foi realizado em uma posição ortostática com deslocamento



constante entre a parte traseira (onde se localizavam os kits) e dianteira do veículo. Sendo que, naquele momento o ônibus se deslocava sobre uma rodovia federal com grande quantidade de curvas (para direita e esquerda) em uma descida, o que dificultava o equilíbrio desse profissional.

O serviço de “rodomoça” não consiste como tarefa do guia de turismo, segundo a sua regulamentação (BRASIL, 1993), mas sim, é da agência de turismo. Sendo que, segundo uma passageira, alguns guias de turismo se recusam a prestar esse tipo de serviço. O guia de turismo participante explicou que alguns profissionais se recusam por não ser a função deles e devido ao risco de quedas provenientes do veículo em movimento.

Depois de, um início em um ritmo intenso de atividades realizadas pelo participante, diminui com o passar do tempo, possibilitando um descanso do guia de turismo em uma poltrona existente na cabine do motorista. O guia de turismo participante relatou que essa diminuição foi proposital, com a finalidade de acalmar o grupo, para que relaxem até a próxima parada programada em um restaurante típico (atração) da localidade do destino turístico.

Na parada programada para almoço, o guia de turismo participante primeiramente acomodou os passageiros em suas mesas específicas, também servindo de intermediário entre o grupo e o estabelecimento. Apesar de, esse profissional ter o controle do grupo, um passageiro em especial demonstrava algum tipo de carência e isolamento, gerando uma situação incômoda ao perseguir o guia de turismo, dificultando o seu trabalho. Mas, nesse caso o mesmo conseguiu contornar a situação, apresentando esse turista aos outros do grupo com os mesmos interesses.

Durante essa pausa, um guia de turismo de uma outra excursão relatou a falta de poltrona dentro do veículo destinada a ele, ficando sujeito a sentar no chão, que não é permitido pela Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT). Também, comentou a possibilidade de arcar com sua alimentação, a não ser que consiga uma “cortesia”. Prática comum entre os guias de turismo, em que os estabelecimentos não lhes cobram pelo consumo de seus produtos oferecidos, de forma que o profissional retorne ao local com outros grupos.

Após o almoço, o grupo se dirigiu a uma outra atração, que não estava no itinerário para aquele momento. Essa decisão foi tomada pelo guia de turismo com o objetivo de ganhar tempo com roteiro. Essa situação foi possível pois essa atração estava no caminho do hotel que os passageiros ficaram hospedados. Nessa atração esse profissional acompanhou, transmitiu informação e repassou conhecimento aos passageiros sobre o local.

No hotel, a atividade do guia de turismo participante consistiu em auxiliar os passageiros para o *check-in* na hospedagem, para após acomodar os turistas em seus respectivos quartos. A partir desse momento, o grupo teve um tempo livre para descanso e preparação para o evento festivo que se realizaria a noite. Nesse período, o participante fez uma pausa para descanso de duas horas.

No fim da tarde, esse profissional começou a chamar o seu grupo para acomodarem-se no veículo que os levaria ao evento em questão. Na festa, os passageiros tiveram tempo livre para curtir até 23 horas, horário de retorno para o hotel. Mesmo o grupo estando em atividade livre, o guia de turismo participante teve que ficar observando o seu grupo, afim de garantir a segurança dos turistas. Em um momento do evento, teve que se ausentar do grupo para encaminhar um passageiro, com uma indisposição, até um posto de atendimento médico. Posteriormente, comunicou ao empregado da agência de turismo, presente em outra excursão com mesmo roteiro, que assumiu o caso.

O guia de turismo participante comentou que nem sempre tem a disponibilidade da empresa contratante para lidar com esse tipo de situação, sendo necessário abandonar o grupo com o motorista ou guias de outros grupos (contanto com a compreensão), até que o passageiro esteja fora de risco.

Com o retorno ao hotel e a acomodação do grupo em seus quartos, a meia noite terminava o primeiro dia da excursão. Nesse momento o participante repousa, mas não completamente, pois

precisou estar em alerta com os passageiros, caso algo acontecesse durante a madrugada. Como resultado do primeiro dia, foram 25 subidas e descidas (cada) pela escada do veículo e 25 transições pelo veículo (dianteira e traseira) em movimento. Esse profissional passou grande parte do dia trabalhando em uma posição ortostática, cerca 13 das 16 horas trabalhadas, com 02 horas de descanso a tarde e 06 horas de sono a noite antes de começar o segundo dia (não contabilizadas como horas trabalhadas).

#### **Descrição do 2º Dia:**

O trabalho do guia de turismo participante no segundo dia de excursão iniciou-se às 06 horas, uma hora antes do despertar do grupo, para ter tempo de se organizar em relação às estratégias desse dia.

O despertar dos passageiros deveria ser feito pelo hotel, por meio do telefone, o que não ocorreu. A recepcionista do estabelecimento alegou que nenhum dos apartamentos atendiam o telefone, o que obrigou o próprio guia de turismo participante acordar pessoalmente os seus passageiros em cada apartamento. Essa situação ocorreu devido a um defeito nos telefones do hotel que não acionou o sinal sonoro nos apartamentos, esse problema foi identificado por um dos passageiros.

Após o despertar, o grupo tomou café da manhã e realizou o *check-out* (verificação de saída) do hotel, prosseguindo com a acomodação no ônibus. As atividades programadas durante o período da manhã, consistiu em atividades livres no evento festivo. Novamente, o guia de turismo teve que ficar observando o seu grupo, afim de garantir a segurança dos turistas, até às 13 horas e 30 minutos, quando começou a organizar os passageiros para o retorno ao ponto inicial dessa viagem. Por toda a manhã, o guia de turismo foi acompanhado pelo turista que teve uma indisposição na noite anterior.

No retorno da excursão, esse mesmo passageiro inicia uma coleta de dinheiro com os passageiros a ser entregue como gratificação pelos serviços prestados ao motorista (somente a ele). Conforme relata o guia de turismo participante, é uma pratica comum nessa atividade, conhecido como “caixinha” do motorista e guia de turismo, no qual geralmente o repartem.

Até chegar ao ponto inicial da viagem, o guia de turismo voltou a praticar serviços de “rodomoça” e aplicação de dinâmicas de grupos como recreação em posição ortostática com o veículo em movimento. Aproximando o final da excursão, esse profissional concedeu as últimas instruções e agradecimentos ao grupo. Por fim, no local de desembarque foi realizado o *check-out* dos passageiros do veículo, seguindo pela dispersão (total) do grupo e o feedback da excursão para agência de turismo.

Nesse dia foram registrados 08 subidas e descidas (cada) pela escada do veículo e 08 transições pelo veículo (dianteira e traseira) em movimento. Esse profissional passou grande parte do dia trabalhando em posição ortostática, cerca 10 das 12 horas trabalhadas, com pequenas pausas de descansos quando possível.

#### **CONDIÇÕES DE TRABALHO**

##### **Complexidade**

Apesar de, aparentemente transparecer que a atividade de um guia de turismo é somente acompanhar os passageiros em uma excursão, o que foi perceptível durante a observação é que além dessa incumbência existiram outras várias que foram realizadas antes, durante e após a viagem. A principal atividade do guia de turismo participante foi de lidar com pessoas de diferentes tipos e exigências variadas, como os passageiros e os prestadores de serviços (da transportadora de turismo, da hospedagem, dos locais de alimentação e de outras atrações) contratados pela agência de turismo. Sua tarefa é garantir o conforto, a segurança e o bem-estar dos turistas e servindo como intermediário entre eles e os serviços contratados e a agência de turismo (como se fosse empregado dessa empresa).

##### **Formalização**

As condições de trabalho observada nesse estudo, se inicia antes mesmo da excursão, pois se refere a formalização do guia de turismo para esse trabalho por parte da agência de turismo, em que não existiu nenhum contrato de prestação de serviço ou criação de um vínculo empregatício entre as partes, situação comum entre esses profissionais. A falta de um contrato de prestação de serviço ou de um vínculo empregatício restringe o profissional de seus direitos trabalhistas previsto na legislação brasileira (BRASIL, 1943, 2002).

#### **Transporte**

Durante a excursão, ficou evidente situações de risco iminentes dentro do veículo contratado, por ser somente um transporte de passageiro de um local para outro e não para ser utilizados para atividades turísticas. Nesse caso, o guia de turismo participante esteve em situações de risco de sofrer acidentes com lesões graves devido a vibrações e mudanças de acelerações repentinas do veículo, por não haver uma poltrona específica para realizar suas atividades. Muitas dessas atividades realizadas dentro de ônibus foram executadas em uma posição ortostática que dificultam o equilíbrio, podendo provocar quedas e esbarrões. Os riscos à saúde de pessoas dentro de um ônibus foram demonstrados no estudo de Palacio et al (2009), no qual os mesmos podem contrair lesões devidos a quedas e esbarrões provenientes desse tipo de veículo.

#### **Postura**

A postura em uma posição ortostática se manteve na maior parte do tempo durante a execução das atividades do guia de turismo, devido a necessidade de acompanhar o grupo nos passeios. Em alguns momentos conseguiu alternar sua postura com o objetivo de dar um descanso aos membros inferiores.

#### **Voz**

O guia de turismo, segundo Soares e Brito (2006), é um profissional que a voz é o principal instrumento de trabalho, estão sujeitos a ter problemas vocais pelo seu mau uso. No entanto, o ônibus era equipado com equipamento de amplificação do som, protegendo o principal instrumento de trabalho desse profissional, mas em outras situações não possuía nenhum tipo de recurso. O participante relatou que até conhece técnicas de conservação da voz, mas dificilmente o usa.

#### **Alimentação**

Outro fato observado e relatado foi referente à alimentação do participante, sendo que o próprio é o responsável por ele. Comum em vários casos, em que as agências de turismo não se responsabilizam pela alimentação do guia de turismo. Os mesmos conseguem por meio de “cortesias” fornecidas pelos restaurantes, lanchonetes e outros. Algo parecido com as “comissões” recebidas por esses profissionais pelos comerciantes locais dos destinos turísticos, simplesmente por indicarem ou levarem turistas em seus estabelecimentos.

#### **Jornada**

Nessa excursão, a jornada de trabalho do guia de turismo participante foi exaustiva, chegando a 30 horas trabalhadas com 08 horas de descanso em dois dias, com um ritmo de trabalho intenso e realização de multitarefas. Tanto essa jornada como o ritmo de trabalho sendo intensos e exaustivos influenciam algum tipo de desgaste físico ou mental ou até um esgotamento profissional (SOUZA, 2011).

#### **Identificação**

A identificação com o trabalho do participante está relacionada à possibilidade de conhecer novos lugares e interações com culturas e pessoas diferentes, além de estar vivendo uma aventura nova a cada viagem. Com momentos de confraternização e capacidade de prover conhecimento e alegrias ao seu grupo de passageiros, em se sentir útil a alguém, conforme relatado pelo guia de turismo.

#### **CONCLUSÕES**

A observação participante é uma ferramenta que adentra no íntimo de uma situação investigada, retira camada por camada na busca de uma verdade que corrobora com a solução de um problema. Sua importância em uma pesquisa provém da facilidade compreender não só a causa como o causador, mesmo que os resultados possam ser tendenciosos devido a subjetividade do observador.

Nesse estudo, a observação participante foi capaz de conhecer uma profissão que a priori pode ser considerada uma atividade simples, mas que na verdade é o oposto. O guia de turismo é uma profissão com múltiplas atividades e várias tarefas a serem realizadas ao mesmo tempo, sempre focado no bem-estar do turista. Durante o processo de observação, foram constatadas situações que comprometam uma saudável condição de trabalho, que poderão contribuir com algum tipo de desgaste ou esgotamento. Primeiramente sobre uma inexistência de uma formalização na relação de trabalho (vínculo como empregador), seguido pela insegurança provida de um transporte de passageiros inadequado para o turismo, pela postura constante em uma posição ortostática, pelo uso excessivo da voz sem algum tipo de cuidados, pela alimentação não garantida para o profissional por parte da agência de turismo e por uma jornada e ritmo de trabalho exaustiva. Mas, no fim da excursão o profissional se sentiu realizado por alcançar o seu objetivo de uma viagem segura e com o grupo satisfeito com o passeio.

Mesmo que, os resultados encontrados nessa pesquisa sejam úteis e importantes, não podem ser considerados satisfatórios completamente. Sendo assim, necessitam de outros estudos com aprofundamentos em pontos específicos, tanto nas tarefas e atividades realizadas quanto no reconhecimento e valorização profissional.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL, Decreto-Lei n. 5.452, de 01 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 09 ago. 1943. Seção 1, p. 11927-11984.
- \_\_\_\_\_, Lei n. 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 29 jan. 1993. Seção 1, p. 1229.
- \_\_\_\_\_, Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Seção 1, p. 1-74.
- DE BEER, A.; ROGERSON, C. M.; ROGERSON, J. M. Decent work in the South African tourism industry: evidence from tourist guides. *Urban Forum*. v. 25, n. 1, p. 89-103, mar. 2014.
- BOWIE, D.; CHANG, J. C. Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal Vacation Marketing*. v. 11, n. 4, p. 303-322, out. 2005.
- CHAN, A.; HSU, C. H. C.; BAUM, T. The impact of tour service performance on tourist satisfaction and behavioral intentions: a study of Chinese tourist in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. v. 32, n. 1-2, p. 18-33, 2015.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- HOLLOWAY, J. C. The guided tour a sociological approach. *Annals of Tourism Research*. v. 8, n. 3, p. 377-402, 1981.
- KUO, N. at al. Effects of tour guide interpretation and tourist satisfaction on destination loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield tourism: perceived playfulness and perceived flow as moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. p. 1-20, mai. 2015. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10548408.2015.1008670>>. Acesso em: 10 set. 2015.
- LEE, S. Y. at al. The influence of emotional labour strategies on customer satisfaction and word of mouth recommendations in group tours. *International Journal of Economics and Management*. v. 8, p. 81-96, 2014.
- PALACIO, A. at al. Non-collision injuries in urban buses – strategies for prevention. *Accident, Analysis & Prevention*. v. 41, n. 1, p. 1-9, jan. 2009.
- PAZINI, R. *Agências de turismo: operacionalização de produtos e serviços turísticos*. Curitiba: InterSaberes, 2014.

- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- SOARES, E. B.; BRITO, C. M. C. P. Perfil vocal do guia de turismo. **Revista CEFAC**. v. 8, n. 4, p.501-508, out./dez. 2006.
- SOUZA, R. S. **Síndrome de burnout: um estudo com guias de turismo regional**. 2011. 87 f. Dissertação (Mestrado em Administração) -Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal 2011.
- TSAUR, S.; LIN, W. Hassles of tour leaders. **Tourism Management**. v. 45, p. 28-38, dez. 2014.



#### **4 ARTIGO 02: O GUIA DE TURISMO: UMA ABORDAGEM LEGAL SOBRE UMA PROFISSÃO NO BRASIL**

**Título do artigo:** O guia de turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil

**Autores:** Gabriel Dunchatt Zettermann e Lizandra Garcia Lupi Vergara

**Data de submissão:** 12/04/2016

**Data de Aprovação:** 11/10/2016

**Revista:** Revista Turismo – Visão e Ação, v. 19, n. 1, p. 185-215, jan./abr. 2017.

**CAPES para Engenharia III:** B4

**Formatação Exigida:** APA (American Psychological Association)

**ISSN:** 1983-7151

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v19n1.p185-215>.

A Figura 01 deste artigo foi atualizada e disponível no Apêndice A.

ISSN: 1983-7151

# O GUIA DE TURISMO: UMA ABORDAGEM LEGAL SOBRE UMA PROFISSÃO NO BRASIL

*THE TOUR GUIDE: A LEGAL APPROACH ON THIS PROFESSION IN BRAZIL*

*EL GUÍA DE TURISMO: UN ENFOQUE JURÍDICO A UNA PROFESIÓN EN BRASIL*

**Gabriel Dunchatt Zettermann**

Universidade Federal de Santa Catarina

Mestrando em Ergonomia, Especialização em Engenharia de Segurança do  
Trabalho e Graduação em Engenharia de Produção

[gabriel.zettermann@yahoo.com.br](mailto:gabriel.zettermann@yahoo.com.br)

**Lizandra Garcia Lupi Vergara**

Universidade Federal de Santa Catarina

Doutora e Mestre em Ergonomia e Graduação em Arquitetura e Urbanismo

[l.vergara@ufsc.br](mailto:l.vergara@ufsc.br)

Data de Submissão: 12/04/2016

Data de aprovação: 11/10/2016

**RESUMO:** Pela escassez de estudos publicados referentes à relação do guia de turismo e a legislação brasileira, o objetivo desse estudo foi de identificar, por meio de uma abordagem legal, a situação do guia de turismo no Brasil. Buscando nas legislações relacionadas à profissão, preenchimento de lacunas sobre questões legais referentes aos seus direitos ou a inexistência deles. Refere-se a um estudo exploratório, por meio de uma pesquisa bibliográfica e documental. Como resultado, o guia de turismo é reconhecido e regulamentado na legislação brasileira, determinando direitos, deveres e obrigações em normas fundamentais, supraleais, ordinárias, regulamentadoras e infralegais (coletivas e individuais). Pelo qual, possibilita uma liberdade de escolha sobre a sua relação de trabalho, influenciando nas questões referentes sobre seus direitos trabalhistas.

**PALAVRAS-CHAVES:** Guia de Turismo, Legislação Brasileira, Direitos Trabalhistas.

**ABSTRACT:** The scarcity of published studies on the relationship between the tour guide and the Brazilian legislation, the purpose of the study was to identify, through a legal approach, the situation



Dor: 10.14210/rtva.v18n2.p185-215

of tour guide in Brazil. Seeking the laws related to the profession, gap-filling on legal issues relating to their rights or the lack of them. It refers to an exploratory study, through a bibliographic and documentary research. As a result, the tour guide is recognized and regulated by Brazilian law, determining rights, duties and obligations. As a result, the tour guide is recognized and regulated by Brazilian law, determining rights, duties and obligations on basic, supralegal, common, regulatory and infralegal (collective and individual) norms. At which enables freedom of choice about their working relationship, influencing the related questions about their labor rights.

**KEYWORDS:** Tour Guide, Brazilian Legislation, Labor Rights.

**RESUMEN:** Por la escasez de estudios publicados sobre la relación de la guía y la legislación brasileña, el objetivo del estudio fue identificar, a través de un enfoque jurídico, la situación del guía de turismo en Brasil. Buscando las leyes relacionadas con la profesión, brecha llenars en temas legales relacionados con sus derechos o la falta de ellos. Se refiere a un estudio exploratorio, a través de una investigación bibliográfica y documental. Como resultado, el guía es reconocida y regulada por la ley brasileña, la determinación de los derechos, deberes y obligaciones reglas fundamentales, supralegal, ordinarias, de regulación y infralegal (colectivos e individuales). En lo que permite la libertad de elección acerca de su relación de trabajo, que influyen en las preguntas relacionadas acerca de sus derechos laborales.

**PALABRAS CLAVE:** Guía de turismo, La legislación brasileña, Los derechos laborales.

## INTRODUÇÃO

O guia de turismo pode ser definido como “um profissional polivalente” (Trigo, 2009, p. 73), “que faz a adequação entre o turista e a comunidade visitada” (Valle, 2004, p. 82), com a responsabilidade de iniciar, desenvolver e finalizar um passeio turístico. Possui a capacidade e oportunidade de promover os recursos e atrações turísticas da localidade.

Esse profissional atua tanto no turismo receptivo (quando não residentes são recebido no destino) quanto no emissivo (quando residentes viajam para o destino), em traslado, *city tours* e excursões. Utilizando ônibus, avião ou qualquer outro meio de transporte. Tem a responsabilidade, segundo Trigo (2009), de garantir que os serviços contratados (transporte, hospedagem, restaurantes, entre outros) sejam cumpridos; e de lidar com situações que possam acontecer dentro do grupo, como: desentendimentos, adocimentos, acidentes, extravio ou furto de bagagens, perda de documentos e preocupações relacionados à segurança.

Capaz de eliminar as inseguranças que possam existir, o guia de turismo é um mediador entre aqueles que buscam conhecer alguma coisa e o local ainda

ISSN: 1983-7151

desconhecido, interagindo com diversas pessoas (turistas, habitantes locais, prestadores de serviços, entre outros) e indicando lugares de interesse turísticos. Garantindo para os turistas as melhores experiências, momentos, impressões e lembranças. Simplesmente, “um turista não só vê pontos turísticos locais a partir do isolamento físico de um ônibus, mas interpreta as vistas por meio das palavras do guia de turismo” (Schmidt, 1979, p. 446, tradução livre).

Por sua vez, uma legislação ou o processo legislativo é fundamental para o exercício da cidadania e de uma profissão. Foram feitas para contribuir com a organização na sociedade, em que todos tenham direitos, deveres e obrigações a serem respeitados. Contudo, é formada por leis ou normas jurídicas, normas de condutas “no sentido que seu escopo direto ou indireto é dirigir o comportamento dos indivíduos particulares, comunidades, dos governantes e funcionários no seio do Estado e do mesmo Estado na ordem internacional” (Diniz, 2012, p. 41).

Porém, não existem muitos estudos publicados referentes à relação do guia de turismo e a legislação brasileira. Valle (2004), um desses poucos estudos, buscou obter uma perspectiva globalizante desse profissional no contexto atual, referenciando sobre os instrumentos legais que regulam profissão de guia de turismo. Diagnosticando que:

A legislação brasileira, apesar de ser uma das mais complexas, apresenta um emaranhado de leis, decretos e resoluções falhas, com contradições e sobreposições. É como se as instituições brasileiras tivessem percebido, em determinado momento, a importância do guia de turismo e tivessem começado a criar normatizações sem uma análise complexa da legislação vigente, nem do envolvimento das mesmas (p. 84).

Enquanto, Julião, Cortês, Farias, Lohmart e Silva (2009), outro desses poucos estudos, propuseram construir um debate teórico que relacione as leis trabalhistas com a legislação do turismo, cujo foco eram as questões trabalhistas que envolvam esse profissional. Como resultado, inferiram:

Com base na análise dos aspectos da relação entre trabalho e capital e na perspectiva do guia de turismo, como profissão regulamentada, reconhecida e com sindicato próprio, que, mesmo nessas condições, não existe garantia dos direitos trabalhistas; ao contrário, encontra-se

tanto quanto outras profissões, fadada a enquadrar-se na realidade de um mercado de trabalho regido pela lógica da flexibilização (p. 17).

Diante disso, o objetivo do estudo foi de identificar, por meio de uma abordagem legal, a situação do guia de turismo no Brasil. Buscando, nas legislações relacionadas à profissão, o preenchimento de lacunas sobre questões legais referentes aos seus direitos ou a inexistência deles.

## ORDENAMENTO JURÍDICO E O PROCESSO LEGISLATIVO NO BRASIL

Ordenamento jurídico pode ser definido, segundo Mota (2012), com uma integralização lógica das normas que compõe de diversas fontes dos poderes executivos, legislativos ou jurídicos, pelo qual desenvolve uma hierarquia. Enquanto, o "processo legislativo" é uma expressão que, segundo Paulo e Alexandrino (2008, p. 463), "compreende o conjunto de atos realizados pelos órgãos competentes na produção das leis e outras espécies normativas indicadas diretamente pela Constituição".

Por sua vez, as leis ou normas jurídicas produzidas têm a função de manter a organização na sociedade, o não cumprimento delas impõe penalidades em prol de um bem maior. Segundo Cunha (2010), o conjunto de normas jurídicas regula a conduta humana na sociedade, sua violação prescrevera uma sanção, exigindo que seus violadores uma reparação do mal causado (Telles Junior, 2008).

A constituição é a lei fundamental e suprema de uma região, país ou nação, possui normas que constituem a formação dos poderes públicos, garantindo os direitos e deveres dos cidadãos. Para Poletti (2010, p. 216) □é um corolário do princípio da legalidade aplicado nos países de Constituição escrita□. Ela, segundo Lenza (2012), é formada por texto com regras que limitam o poder autoritário e determina os direitos fundamentais para uma sociedade.

No Brasil, o ponto de partida quando tratamos de leis, é a Constituição Federal de 1988, que é a principal norma jurídica do País. É nele que estão disponíveis os direitos, deveres e obrigações de todos os cidadãos brasileiros, como: o direito à vida, liberdade, igualdade, trabalho, educação, saúde, alimentação, moradia, transporte, lazer, segurança e dignidade.

ISSN: 1983-7151

Após a Constituição Federal, de acordo com Paulo e Alexandrino (2008), Mota (2012), Lenza (2012), Ferraz Junior (2015) e Tavares (2016), a legislação brasileira, sobre os atos normativos ou normas jurídicas, segue a seguinte hierarquia ou ordenamento jurídico:

1. Fundamentais:

- **Emendas constitucionais** - tem o poder de acrescentar, modificar ou suspender artigos da Constituição; e
- **Leis complementares** – tem o propósito de complementar, explicar ou adicionar algo à Constituição.

2. Supralegais:

- **Tratados e Convenções Internacionais de Direitos Humanos** – providos pelas relações entre o Brasil com outros países e sua participação em organizações internacionais.

3. Ordinárias:

- **Códigos** - conjuntos de normas estabelecidos por lei ordinária, uma regulação unitária de um ramo do direito;
- **Leis ordinárias** - são compostas por regras e normas gerais elaboradas pelo Poder Legislativo;
- **Leis delegadas** – são regras e normas gerais elaboradas pelo Presidente da República e repassadas para o Poder Legislativo;
- **Medidas provisórias** – processo de elaboração normativa ao lado da lei, editado pelo Presidente da República;
- **Decreto-Lei** – substituído pelas medidas provisórias na Constituição Federal de 1988, consistia em um decreto com força de lei elaborado pelo Presidente da República;
- **Decretos legislativos** – elaborados pelo Congresso Nacional, com a finalidade de tratar as matérias da sua competência exclusiva, dispensando a sanção presidencial; e

- **Resoluções** – são deliberações utilizadas pelo Congresso Nacional, para dispor sobre assuntos políticos e administrativos de sua competência, que não estejam sujeitos à reserva de lei.

#### 4. Regulamentadoras:

- **Decretos regulamentares** – são normas jurídicas gerais, meramente administrativas estabelecidas pelo Presidente da República, para desenvolver uma lei, facilitando sua execução; e

- **Portarias** - um documento de ato jurídico vindo do Poder Executivo, que contém ordens e instruções acerca da aplicação de leis, decretos, recomendações de caráter geral e normas sobre a execução de serviços.

#### 5. Infralegais:

- **Normas coletivas** – instruções normativas, resoluções normativas, deliberações normativas, acordo coletivo de trabalho, convenção coletiva de trabalho, regimentos, estatutos e outros;

- **Normas individuais** - contratos, sentenças judiciais, testamentos e outros.

Alguns autores descreveram que não há uma diferença de hierarquia entre a lei complementar e as ordinárias, apenas as competências são diferentes sem qualquer tipo de relação. Ferraz Junior (2015) afirmou que não há hierarquia entre elas, e sim uma exigência que cada qual fique em seu âmbito e não invada o outro. Já Diniz (2012) acredita que lei complementar está entre a Constituição e as leis ordinárias. Simplesmente, porque a lei complementar está relacionada diretamente com uma lei fundamental e suprema.

Para Paulo e Alexandrino (2008) não existem hierarquia entre as normas primárias, com a exceção das emendas constitucionais. As normas primárias são atos normativos diretamente fundamentados na própria Constituição Federal de 1988, previstos no Art. 59, como: a emenda constitucional (Art. 60), leis complementares (Art. 69), leis ordinárias (Art. 47), leis delegadas (Art. 68), medidas provisórias (Art. 62), decretos legislativos (Art. 49) e resoluções (Art. 51, 52 e 68).

Enquanto, no Art. 5º da Constituição Federal de 1988, determina que os tratados e convenções internacionais de direitos humanos aprovados no Congresso Nacional serão equivalentes às emendas constitucionais. Enquanto isso, outros tipos de tratados e convenções internacionais poderão ter o mesmo valor de normas jurídicas ordinárias ou regulamentadoras (Lenza, 2012).

Por fim, segundo Mota (2012), atos normativos com a finalidade de regulamentação de normas primárias, são considerados atos de natureza administrativa, sendo assim são inferiores as leis fundamentais, aos supralegais e ordinários. O mesmo serve com as normas coletivas e individuais, que é o último grau de hierarquia das normas jurídicas.

No entanto, o Brasil é formado por 26 Estados e um Distrito Federal, compostos por diversos municípios, no qual cada um tem o seu processo legislativo semelhante à do País. Segundo Lenza (2012), todos os Estados possuem uma constituição própria tendo simetria constitucional com a Constituição Federal, enquanto os municípios e o Distrito Federal são as leis orgânicas que as regem.

As leis federais, estaduais, municipais ou do Distrito Federal, sejam de que espécie for (complementares, ordinárias, delegadas) não possuem uma hierarquia, o que existe é competência jurídica em seu âmbito de atuação. Para Ferraz Junior (2015), lei federal não prevalece sobre a estadual e nem municipal, por pertencerem a âmbitos diferentes. Já Paulo e Alexandrino (2008, p. 534) descrevem que:

Uma lei federal só será válida se estiver no seu âmbito de atuação, traçado na Constituição Federal; uma lei estadual é legítima caso esteja de acordo com a esfera de competência do Estado-membro para regular determinada matéria, nos termos da mesma Constituição Federal; de igual modo, uma lei municipal retira seu fundamento de validade do rol de competência que foi conferido ao município pela Constituição Federal.

Em síntese, a Constituição Federal é a lei fundamental e suprema do País, posteriormente vêm às normas primárias, seguido pelas normas regulamentadoras e normas coletivas e individuais. Cada norma jurídica tem sua finalidade em uma legislação, sempre com a função capital de determinar

os direitos, deveres e obrigações de algo, servindo de parâmetros mínimos do que é necessário, como uma profissão ou atividade econômica. Por último, os Estados e Municípios também possuem legislações próprias em simetria com as de âmbito federal, mas não inferiores hierarquicamente, apenas diferenciadas pela sua esfera de competência.

## PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Com uma abordagem qualitativa de natureza básica, esse estudo consiste em uma pesquisa exploratória pelo vasto mundo das leis brasileiras. Como procedimento metodológico foi realizado uma pesquisa bibliográfica e documental.

Na pesquisa bibliográfica, consistiu em uma busca exploratória sobre obras específicas que continham informações necessárias para pesquisa disponíveis pela *internet*, universidades, bibliotecas, entidades da classe, entre outros. Primeiramente, foi realizado um levantamento bibliográfico preliminar, com a finalidade de familiarização sobre o assunto abordado, criando as condições necessárias para iniciar o levantamento de dados. Pelo qual, consiste na identificação, localização e compilação das fontes escritas. Os dados obtidos, livros, teses, dissertações e artigos científicos, foram tratados preliminarmente, com leitura e fichamento, para contribuir na identificação e localização de fontes documentais da pesquisa documental.

A pesquisa documental propiciou a obtenção das leis do Brasil e de outros países referentes ao turismo e a profissão de guia de turismo, que contribui com o objetivo desse estudo. Primeiramente, identificando e localizando as fontes disponíveis em sites dos governos de diversos países (incluindo Brasil, Rússia, México e outros), de instituições, associações e sindicatos de turismo e dos guias de turismo (internacionais, nacionais e regionais). Posteriormente a obtenção desses materiais (leis, regulamentos, estatutos e outros) para serem tratados, com leitura e fichamento.

Os dados tratados das pesquisas bibliográficas e documental sofreram uma análise crítica, em uma busca por assimilação (familiaridade), maturação e clareza das fontes obtidas. Resultando em construção lógica do texto

ISSN: 1983-7151

que esclareça os direitos, os deveres e obrigações de um guia de turismo. Começando pelo Mundo e se concentrando no Brasil e seus Estados e Municípios, levantado uma relação histórica do turismo e da profissão de guia de turismo e comparando com as normas jurídicas atuais. Em uma busca de suas atribuições, do que é necessário para executar suas atividades e como ela é incluída dentro da indústria do turismo do Brasil.

## AS LEGISLAÇÕES SOBRE O GUIA DE TURISMO PELO MUNDO

Segundo Valle (2004, p. 46), “não existe, ... uma regulamentação, internacionalmente aceita, para o guia de turismo. Cada país tem regulamentação própria e, até mesmo dentro de um país, essa regulamentação possui variações, dependendo nas necessidades locais”. Na esfera mundial, o que existem são recomendações criadas pelos mais diversos órgãos e entidades mundiais, como a Organização Mundial do Turismo – *World Tourism Organization* (UNWTO).

Em 1999, essa organização, uma das agências especializadas da Organização das Nações Unidas (ONU), lançou o Código Mundial de Ética no Turismo com a função de promover a credibilidade ao setor e minimizar os impactos negativos providos do turismo em relação ao meio ambiente, patrimônio cultural e sociedade (UNWTO, 2016). Este código é formado por 10 artigos referentes aos destinos, governos, operadores turísticos, promotores, agentes de viagens, trabalhadores do turismo e turistas. Mesmo sendo considerado um marco histórico para indústria do turismo, ainda não trata sobre os guias de turismo diretamente, podendo ser incluído como trabalhadores do turismo.

A Federação Mundial de Associações de Guia de Turismo – *World Federation of Tourist Guide Associations* (WFTGA, 2016) e Federação Europeia de Associações de Guia de Turismo – *European Federation of Tourist Guide Associations* (FEG, 2016), associações internacionais que defendem os direitos dos guias de turismo, desenvolvem recomendações sobre o exercício das atividades desses profissionais. Dos quais, muitas são referentes à necessidade de um profissionalismo da categoria, por meio de cursos e capacitações e um reconhecimento dos governos e autoridades competentes.



No Emirado de Dubai, pertencente aos Emirados Árabes Unidos, a Lei Municipal de Dubai (Bylaw of 2000 – Regulating the tour guide profession in the Emirate of Dubai), define o guia de turismo como uma pessoa que executa as atividades de orientação e acompanhamento de turistas para os vários locais turísticos no território. Também determina que o profissional tenha a necessidade de concluir um curso de formação profissional e a cada ano realizar um curso de reciclagem para sua renovação, como requisito para obter uma licença profissional. Além disso, dispõe que os comportamentos desses profissionais reflitam na imagem “civilizada” do Emirado, exigindo o cumprimento de um código de conduta, que caso do não cumprimento lhe acarretará a perda da licença e uma multa.

Na República de Singapura, a alteração da Lei de Turismo (Singapore Tourism Board (Amendment) Act 2014), define o guia de turismo como um indivíduo que pessoalmente fornece quaisquer serviços de orientação a um turista e é remunerado por isso. Ela exige uma licença emitida por um conselho dos profissionais para exercer a atividade, sem haver necessidade de um curso ou capacitação profissional.

Já dentro do território mexicano, a regulamentação da Lei Geral do Turismo de 2015 (Reglamento de la Ley General de Turismo), define esses profissionais como indivíduos que fornecem ao turista orientação e informação profissional sobre a localidade visitada. Para poderem exercer suas atividades no México, os guias de turismo devem ser aprovados por um processo de avaliação de conhecimento, habilidade e destreza para obter uma credencial da secretaria local de turismo.

## LEGISLAÇÃO SOBRE GUIA DE TURISMO NO BRASIL

O turismo aparece na Constituição Federal de 1988 no Art. 180, que determina a responsabilidade da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios em promover e incentivar o turismo, com o objetivo de desenvolvimento econômico. Logo, todos os governantes (Federal, Estadual e Municipal) têm a responsabilidades com o turismo, tanto na promoção de

ISSN: 1983-7151

políticas específicas como na regulamentação e fiscalização de profissionais ou atividades relacionadas, incluindo o desenvolvimento do mesmo.

Apesar de, não mencionar nada relacionado diretamente sobre o guia de turismo, esse artigo determina a responsabilidades dos governantes sobre o desenvolvimento de tudo que esteja relacionado ao turismo, inclusive dessa profissão. Segundo Badaró (2008), o Art. 180 torna o turismo num fator para o desenvolvimento social e econômico para o país, devido às responsabilidades dos legisladores constituintes têm de identificar os potenciais e carências do turismo, que engloba o local como um todo.

Porém, assuntos relacionados ao turismo vêm sendo citados na legislação brasileira desde 1938, enquanto referências sobre o guia de turismo a partir de 1940, conforme mostra a Figura 01.

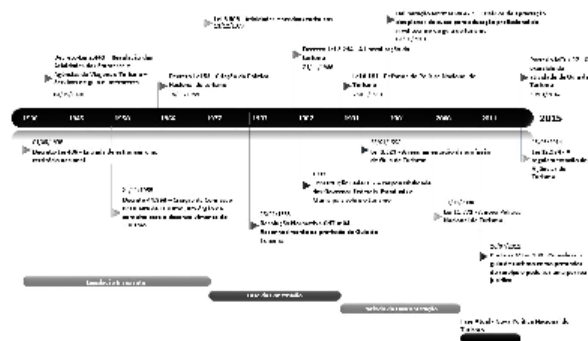


Figura 01. Linha do tempo referente à legislação do turismo. Elaborado pelos autores.

A Figura 01 consiste numa linha do tempo traçada sobre a evolução da legislação do turismo, incluindo o guia de turismo, ao longo dos anos. Para Badaró (2008), a evolução do turismo no Brasil está diretamente relacionada com as normas jurídicas criadas ao longo da história, sendo dividido (até 2008) em três períodos: legislação incipiente, fase da construção e período da desconstrução.

Até 1966, segundo o mesmo autor, existiam as legislações incipientes consideradas o primeiro período da história das legislações sobre o turismo. Foi sucedida pela fase da construção, entre 1966 até 1986, devido à intervenção política e o controle das atividades econômicas pelo governo, por meio de criações de normas regulamentadoras. De 1986 até 2008 é marcado pelo fim da intervenção e arbítrio do governo, levando o turismo brasileiro a uma liberdade de ações econômicas, da concorrência, de ofício, entre outras, sendo denominado como o período da desconstrução. A Figura 01 traz referências desses três períodos que a legislação do turismo brasileira sofreu, com acréscimo do atual período, em que o turismo se restabelece pela nova Política Nacional do Turismo, estruturada em 2008.

Segundo o emérito advogado e professor Joandre Antônio Ferraz, citado Boiteux (2008), um dos primórdios da legislação turística no Brasil foi o Decreto-Lei nº 406, de 04 de maio de 1938, que se referiu à entrada de estrangeiros no país. Em seu Art. 12 fez referências sobre os estrangeiros de caráter temporário, podendo ser um turista ou um visitante em geral.

Dois anos depois, foi criado o Decreto-Lei nº 2.440, de 23 de julho de 1940, que regula as atividades das empresas e agências de viagens e turismo. Mencionando na alínea e do inciso I, e também II, do Art. 1º, como responsabilidade das agências de viagens e turismo as atividades de [informação de qualquer gênero em matéria turística, inclusive serviços próprios de guias e intérpretes]. Baseado nesse decreto-lei o guia de turismo é parte integrante dos serviços das agências de viagens e turismo.

Em 1958, o Governo Federal instituiu, por meio do Decreto nº 44.863, de 21 de novembro, a Comissão Brasileira de Turismo (COMBRATUR), que era um órgão de consulta na coordenação de atividades destinadas ao desenvolvimento do Turismo no País. Esses decretos foram o primeiro passo a organização e o desenvolvimento do turismo no Brasil.

Para Boiteux (2008), o principal antecedente jurídico do turismo foi criado em 1966, com a aprovação do Decreto-Lei nº 55, de 18 de novembro. A partir desse momento inicia-se a fase de construção das legislações do turismo. O decreto-lei implantou a Política Nacional de Turismo, com a obrigação de desenvolver o

ISSN: 1983-7151

turismo. Criando a EMBRATUR, que naquela época foi determinada com o nome Empresa Brasileira do Turismo, e o Conselho Nacional de Turismo (CNTur).

Onze anos depois, vigorou a primeira legislação referente aos profissionais do turismo. A Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, dispõe sobre as atividades e serviços turísticos, reconhecendo empresas e prestadores dos serviços turísticos registradas na EMBRATUR. Em nenhum momento desta lei o guia de turismo foi mencionado ou considerado como um prestador de serviços turísticos.

Porém, no ano de 1983, a Resolução Normativa CNTur nº 04 de 28 de janeiro, foi a primeira ação referente à profissão de guia de turismo, dos quais as agências de turismo eram recomendadas a ter em um representante durante as excursões ou serviços receptivos que operem. Nessa resolução o indivíduo que executa as atividades de guiamento deveria ser cadastrado na EMBRATUR ou por um órgão delegado competente, podendo ser classificado, segundo o Art. 11, da seguinte forma:

- **Guia Local** – desempenha as atividades de acompanhar e informar os turistas apenas em uma localidade determinada e suas vizinhanças;
- **Guia de Excursão** – desempenha as atividades de acompanhar, informar e prestar assistência permanente aos turistas em toda a viagem;
- **Guia Especializado** – desempenha as atividades de acompanhar e informar questões técnicas específicas sobre um determinado tipo de empreendimento ou atrativo turístico.

Em 1986, teve o início o período da desconstrução com a liberalização do turismo no Brasil. O Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro, permitiu que o registro por parte dos prestadores de serviços não era mais obrigatório. O governo apenas manteria a fiscalização e classificação dos mesmos, acreditando que essa ação melhoraria a qualidade do produto turístico. Em contrapartida, criou um caos turístico, com a perda do controle sobre esses profissionais (BOITEUX, 2008).

No início da década de 90, a Empresa Brasileira de Turismo torna-se o Instituto Brasileiro de Turismo, mantendo a sigla EMBRATUR, e CNTur foi extinta,

junto com a Resolução Normativa CNTur nº 04 de 28 de janeiro de 1983, que reconhecia o guia de turismo. A Lei nº 8.181 de 28 de março de 1991, teve a função de alterar a Política Nacional de Turismo, transformando uma empresa pública em um instituto, sendo o principal instrumento no desenvolvimento do turismo brasileiro.

Dez anos depois do reconhecimento dos guias de turismo no Brasil, aconteceu à regulamentação da profissão. A Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, em seu Art. 2º, considera o guia de turismo “o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas”. No Art. 9º, determina que o guia de turismo deva exercer sua atividade com “dedicação, decoro e responsabilidade, zelando pelo bom nome do turismo no Brasil e da empresa à qual presta serviços”. Caracterizando que no Brasil, uma guia de turismo tem um papel de acompanhar, orientar e informar com dedicação, decoro e responsabilidade, criando uma boa relação entre o turista, o País e a empresa que representa.

Por sua vez, o Decreto nº 946, de 01 de outubro de 1993, além de regulamentar a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, determina todo processo de como um indivíduo pode ser tornar um guia de turismo no País. Pelo qual, exige a conclusão de um curso de formação profissional específico para cada classificação em uma instituição aprovadas pela EMBRATUR ou tenha-se formado em um curso superior de turismo e cursado cadeira especializada na formação de guia de turismo.

Nesse decreto, também trata sobre as infrações e penalidades que o profissional poderá sofrer, com o não cumprimento da lei e do próprio decreto. Já o Art. 4º define as classificações dos tipos de guias de turismo, dos quais podem ser:

- **Regional** - atividades realizadas em roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade de federação;
- **Nacional** - atividades realizadas em roteiros em todo o território brasileiro ou na América do Sul;

- **Internacional** - atividades realizadas em roteiros para os demais países; e
- **Especializado em atrativos turísticos** - atividades que compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural.

No entanto, somente em 2001 a EMBRATUR, por meio da Deliberação Normativa nº 427 de 04 de outubro, mencionou os critérios de apreciação dos planos de curso para educação profissional de nível técnico de guia de turismo, complementado os dizeres do Decreto nº 946, de 01 de outubro de 1993.

A reformulação ou renovação da Política Nacional de Turismo, em 2008, determinou o começo de uma nova fase para o turismo. Em que, a Lei nº 11.771, de 17 de setembro, denominada como a “Lei Geral do Turismo”, estabelece normas sobre a Política Nacional do Turismo, definindo a função do governo no planejamento, desenvolvimento e estímulo para indústria do turismo. Dando poderes ao Ministério do Turismo de estabelecer a Política Nacional do Turismo e de planejar, fomentar, regulamentar, coordenar, promover e fiscalizar a atividade turística. Já no seu Art. 2º define que:

Para os fins desta Lei, considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

Define como os prestadores de serviços turísticos, conforme Art. 21, “as sociedades empresariais, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestaem serviços turísticos remunerados e que exerçam atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo”. Incluindo os meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos e acampamentos turísticos. No entanto, em nenhum momento dessa lei é mencionado o guia de turismo. Logo, esse profissional não era considerado como prestador de serviços, mas sim um serviço oferecido pelas agências de turismo.

A partir de 2011, devido aprovação da Portaria MTur nº 130, de 26 de julho, o guia de turismo pode se cadastrar como uma atividade econômica, por meio do

microempreendedor individual (MEI). O MEI foi instituído pelo Governo Federal em 2008 pela Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro, com a finalidade eliminar o trabalho informal existente no Brasil, transformando uma pessoa que trabalha por conta própria em pequeno empresário, uma pessoa jurídica. Nesse momento, o guia de turismo pode ser uma pessoa física e também uma pessoa jurídica.

Porém, essa mesma portaria também instituiu o Cadastro dos Prestadores de Serviços (CADASTUR) e Comitê Consultivo do CADASTUR, devido à necessidade de ordenar a prestação de serviços turísticos. Considerando como prestadores de serviços turísticos, conforme o Art. 2º, sociedades empresariais de qualquer natureza, sociedades simples, empresas individuais, profissionais autônomos, os serviços sociais autônomos, bem como cada uma de suas projeções em qualquer parte do País. Pelo qual, o guia de turismo é mencionado como um desses prestadores.

Em 2014, o MTur estabeleceu normas que disciplinam o exercício da atividade de Guia de Turismo requisitos e critérios para o exercício das atividades de guia de turismo, por meio da Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro. Disponibilizado de forma organizada, parecido com um código, em capítulos sobre as disposições gerais, deveres, exercício regular da atividade, cadastro, fiscalização, penalidades e disposições finais.

Dentro do capítulo “das disposições gerais”, tanto no Art. 6º quanto no 7º condicionam o guia de turismo excursão (nacional ou regional) a representar a agência de turismo quando necessário, inclusive na contratação de outros profissionais. Como também o assessoramento técnico e a assistência necessária aos turistas.

Já no capítulo “do exercício regular da atividade”, primeiramente trata da exigência do guia de turismo de apresentar um certificado ou diploma de conclusão de curso específico de educação profissional de nível técnico e do cadastro junto ao Ministério do Turismo na categoria para a qual estiver habilitado, conforme determinam os Art. 10 e 11. Posteriormente, só poderá exercer sua atividade, segundo o Art. 12, “por meio de contrato de prestação de serviço na qualidade de funcionário de agência de turismo ou transportadora

ISSN: 1983-7151

turística cadastradas junto ao Ministério do Turismo, ou firmado diretamente com o consumidor final”.

Por fim, com o objetivo de eliminar as informalidades nas atividades do turismo, a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, determina que uma pessoa física não possa organizar passeios, viagens ou excursões. Essa lei tem a finalidade de regulamentar as atividades das agências de turismo, porém a ocupação de agente de turismo não é regulamentada.

Nas legislações em âmbito nacional o turismo existe desde 1938, início do período das legislações incipiente. Nesse período as atividades de guia de turismo aparecem como parte integrante das agências de turismo. A partir de 1966 até 1986 veio o período da construção, pelo qual em 1983 o guia de turismo foi mencionado pela primeira vez como ocupação e não mais como apenas uma atividade. Posteriormente, veio o período da desconstrução (1986-2008) e com ele a regulamentação do guia de turismo e a responsabilidade dos governantes (federal, estadual e municipal) de desenvolvê-los. Porém, na fase atual (a partir de 2008), a nova Política Nacional do Turismo desconsidera essa profissão como prestador de serviços turísticos ao não mencionar na Lei Geral do Turismo. O guia de turismo como prestador de serviços veio se confirmar em 2011 pelo MTur, que também passam a aceitar como uma pessoa jurídica, além, claro, como uma pessoa física. Por fim, no ano de 2014, foram estabelecidas normas que disciplinam o exercício da atividade de guia de turismo no território brasileiro, algo parecido com um “código do guia de turismo”.

## LEGISLAÇÕES ESTADUAIS E MUNICIPAIS SOBRE O GUIA DE TURISMO

A maioria das legislações estaduais e municipais tem a função de regulamentar o exercício da profissão do guia de turismo, complementado as normas jurídicas federais. Esse ato é justificado pelo Art. 180 da Constituição Federal que dá responsabilidades aos Estados, municípios e o Distrito Federal.

Em Alagoas, por exemplo, a Lei estadual nº 6.943, de 12 de junho de 2008, regulamenta o exercício da profissão do guia de turismo no Estado. Define no parágrafo único do Art. 1º a atividade do guia de turismo regional, que “compreende a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de



DOI: 10.14210/rtva.v18n2.p185-215

informações e assistência em geral a turistas em itinerários ou roteiros, locais ou intermunicipais, de uma determinada Unidade da Federação”.

No município de Florianópolis é disponibilizado de um ato jurídico que trata sobre as atividades turísticas nessa cidade. A Lei municipal nº 5.240, de 08 de janeiro de 1998, tem foco sobre os guias de turismo regionais. Tratando sobre a obrigatoriedade de todos os grupos ou excursões serem acompanhados com esse profissional. Também, propõe a promover exames periódicos de avaliação e cursos de atualização sobre o município.

No Art. 6º determina que “No exercício da função, o Guia de Turismo deverá conduzir-se com probidade, dedicação e responsabilidade zelando sempre pelo bom nome da SETUR (Secretária Municipal de Turismo), devendo ainda, respeitar e cumprir as Leis e regulamentos que disciplinam sua atividade”. Nesse artigo, o guia de turismo tem a responsabilidade de zelar pelo nome da SETUR e não do município de Florianópolis.

## **GUIA DE TURISMO COMO ATIVIDADE ECONÔMICA E OCUPAÇÃO**

Atualmente, o Governo Federal classifica o guia de turismo com uma atividade econômica e ocupação conforme o Conselho Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) e Código Brasileiro de Ocupação (CBO).

Segundo o Ministério da Fazenda (2016), o CNAE é uma classificação usada com o objetivo de padronizar a identificação das unidades produtivas, informando a natureza, a definição e particulares de cada atividade. No entanto, o turismo não aparece como apenas uma única atividade econômica, mas está conectada em cada um dos prestadores de serviços, principalmente a atividade de agência de turismo e transportadora turística. As atividades do guia de turismo pertencem à seção N (atividades administrativas e serviços complementares), divisão 79 (agências de viagens, operadores turísticos e serviços de reservas), grupo 791 (agências de viagens e operadores turísticos), classe 7912-1 (operadores turísticos), subclasse 7912-1/00 (operadores turísticos), como é mostrado na Quadro 01.

Classificação	Código	Descrição
CNAE 2.2	7912-1/00 - Serviços de Guia de Turismo	Determina que esta subclasse compreenda as atividades do guia turismo, mas não a descreve.
CBO (2010)	5114-05 - Guia de turismo especializado em atrativo turístico, excursão nacional ou internacional, e turismo regional.	Executam roteiros turísticos, transmitem informações, atendem passageiros, organizam as atividades do dia, realizam tarefas burocráticas e desenvolvem itinerários e roteiros de visitas.

Quadro 01. Classificação da atividade e ocupação de guia de turismo no Brasil. CNAE 2.2 (2016) e CBO (2010).

Já o CBO, segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE, 2010), tem o objetivo de padronizar as ocupações no território brasileiro. Várias atividades relacionadas ao turismo são referenciadas nesse código. Por sua vez, os guias de turismo pertencem ao grande grupo 5 (trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados), subgrupo principal 1 (trabalhadores dos serviços), subgrupo 1 (trabalhadores dos serviços de transporte e turismo), grupo de base ou familiares 4 (ocupação de guia de turismo), conforme descrito no Quadro 01.

Essas duas classificações determinada pelo Governo Federal, por meio de seus ministérios, considera o guia de turismo ao mesmo tempo uma atividade econômica e uma ocupação. Por ser uma atividade econômica é permitido ser uma pessoa jurídica, uma empresa, que oferece os seus serviços a que tem o interesse. Como ocupação depende de sua escolha a relação de trabalho que pretende praticar com seu contratante.

## RELAÇÃO DE TRABALHO DO GUIA DE TURISMO NO BRASIL

Em primeiro lugar, certos cuidados devem ser esclarecidos sobre a relação de trabalho do guia de turismo, por ser regulamentada o mesmo se enquadra como um profissional liberal. Segundo a Confederação Nacional das Profissões Liberais (CNPL, 2015) é a pessoa com nível superior ou técnico, habilitado legalmente, com autonomia técnico-científica de cunho profissional, independentemente da relação de trabalho.

Em outras palavras, o guia de turismo tem liberdade de como executar suas atividades sem qualquer tipo de interferência, como também de definir a forma

de prestação de serviço a ser executada. Na opinião de Merçon (2005), a relação de trabalho refere-se ao gênero das diversas formas de prestação de serviço, podendo ser eventual, contínuo, temporário, avulso, contratual ou informal. De acordo com Saraiva (2006, p. 34), “relação de trabalho corresponde a qualquer vínculo jurídico por meio do qual uma pessoa natural executa obras ou serviços para outrem, mediante o pagamento de uma contraprestação”.

Porém, a legislação brasileira apresenta dois tipos de relação de trabalho: relação de emprego (vínculo empregatício), relação de trabalho (prestador de serviços habitualmente ou eventual e por execução de obras). Aqueles que não possuem nenhuma dessas relações praticam o trabalho informal, em que prevalece o mínimo de intervenção do governo (Chahad, 1996) e sem todos os benefícios legais de um trabalhador formalizado (Oliveira & Piccinini, 2011).

A relação de emprego engloba todos os trabalhadores contratados seguindo a Consolidação das Leis Trabalhista (CLT), do Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943. A CLT, segundo Granconato (2013), é o instrumento que rege as relações de emprego (relações individuais ou coletivas), definindo direitos, deveres e obrigações entre empregado e empregador. Cujo grande parte dos direitos dos trabalhadores são regidos por este código (Martins, 2010).

Enquanto, a relação de trabalho, inclui a maioria dos outros tipos de trabalhadores com contratos de trabalho baseado no capítulo VII (prestação de serviços), VIII (empreiteiros) ou XI (representantes comerciais) do Código Civil (CC), da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. O CC, segundo Rodrigues (2013), é um conjunto de normas referentes às relações jurídicas de ordem privada. Por sua vez, o capítulo VIII trata sobre a prestação de serviços de cunho exclusivamente civil, em que não há relação de emprego, somente de trabalho, do qual o guia de turismo pode estar incluído.

Nessa modalidade de vínculo o guia de turismo se torna um trabalhador autônomo, previsto na legislação previdenciária alínea h do inciso V do Art. 12 da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991, como “a pessoa física que exerce, por conta própria, atividade econômica de natureza urbana, com fins lucrativos ou não”. Mas, para Silva e Rezende (2016, p. 40), “é a pessoa física que exerce, habitualmente e por conta própria, atividades profissional remunerada,

ISSN: 1983-7151

prestando serviços de caráter eventual a uma ou mais empresas, sem relação de emprego”. Pelo qual, não é subordinado e assume os riscos da própria prestação laborativa.

Além de, poder ter uma relação de emprego ou de trabalho com seu contratante, o guia de turismo por ser uma atividade econômica, pode ser uma pessoa jurídica e constituir uma empresa, que ofereça serviços de guiamento. Dos quais, pode-se citar: o MEI, previstos pela Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011 e Lei complementar no 128, de 19 de dezembro de 2008; e o cooperador, trabalhador associado à cooperativa previsto pelo CC, uma associação de pessoas com interesses comuns, economicamente organizada de forma democrática (Julião at al., 2009 e Silva e Rezende, 2016).

O Quadro 02 faz uma síntese de como o guia de turismo pode apresentar profissionalmente, como profissional liberal (relação de emprego, trabalho ou informal) ou atividade econômica (cooperador, MEI ou outros tipos de pessoas jurídicas).

O Guia de Turismo Como:		Descrição
Profissional Liberal	Relação de Emprego	Trabalho não eventual com garantias dos direitos trabalhistas previsto pela Constituição Federal de 1988 e pela CLT.
	Relação de Trabalho	Trabalho habitual ou eventual, com os direitos definidos em contrato de prestação de serviços regido pelo CC.
	Trabalhador Informal	Trabalho que não possui nenhuma formalidade e garantias de direitos.
Atividade Econômica	Cooperativa	Junção de um grupo de profissionais, com função de um ajudar o outro para que ambos possam ter sucessos profissionais.
	MEI	Torna-se um pequeno empresário de serviço de guiamento.
	Outros tipos de pessoas jurídicas	Torna-se um empresário de terceirização do serviço de guiamento.

Quadro 02 – Relação de trabalho. Fonte: Elaborados pelos autores.

Cabe lembrar que, segundo o Art. 12 da Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014, o guia de turismo deve ser uma pessoa física que presta serviço eventual ou não, formalizado em um contrato de trabalho. Logo, não poderia ser uma pessoa jurídica.

Outro ponto conflitante existente está na possibilidade de o guia de turismo constituir um MEI, com a função de inibir o trabalho informal. O guia de turismo é um profissional liberal, como tal não necessita constituir um MEI para exercer sua atividade, pois é um prestador de serviços profissional, em que seu status permite atuar como empreendedor e empregador, semelhante a uma pessoa jurídica, conforme determina a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil Nº 971, de 13 de novembro de 2009. Na opinião de Zugman (2012), os prestadores de serviços profissionais (profissionais liberais), como médicos, advogados, contadores, arquitetos, psicólogos e outros profissionais são denominados como empreendedores esquecidos, devido à falta de uma compreensão da sociedade sobre eles.

No entanto, nenhuma outra forma de pessoa jurídica da atividade econômica do guia de turismo é equivalente ou semelhante à execução das atividades do profissional liberal. Primeiramente, conforme CNLP (2015), profissional liberal é uma pessoa e não uma empresa e, segundo o Art. 12 da Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014, o guia de turismo é uma pessoa física e não jurídica.

Por outro lado, em uma cooperativa de guias de turismo, os profissionais se unem para que todos tenham oportunidade de trabalho de uma forma organizada. Enquanto, em outros tipos de pessoas jurídicas é uma empresa prestadora de serviços de guiamento, podendo ser uma agência de turismo, no qual o profissional liberal na qualidade de empregado ou terceirizado presta seus serviços a outras empresas ou diretamente para os turistas.

Enfim, a legislação brasileira permite interpretar que os guias de turismo têm o direito de escolher a forma de exercer suas atividades, ou como uma pessoa física ou pessoa jurídica. Por ser uma profissional liberal tem a liberdade de definir a sua relação de trabalho, enquanto como atividade econômica encontra-se numa situação duvidosa sobre a necessidade de se tornar uma, principalmente como MEI.

## SINDICATO E O GUIA DE TURISMO

Silva e Rezende (2016, p. 18) definiram que o sindicato "consiste em uma associação coletiva, de natureza privada, voltada a defesa e incremento de interesses coletivos profissionais e materiais de trabalhadores, sejam

ISSN: 1983-7151

subordinados ou autônomos, e de empregadores”. Regulada no Art. 8º da Constituição Federal de 1988, pelo qual “ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos ou individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas” (inciso III); e Título V da CLT, em que o Art. 511 define que:

É lícita a associação para fins de estudo, defesa e coordenação dos seus interesses econômicos ou profissionais de todos os que, como empregadores, empregados, agentes ou trabalhadores autônomos ou profissionais liberais exerçam, respectivamente, a mesma atividade ou profissão ou atividades ou profissões similares ou conexas.

Tanto o Art. 8º da Constituição Federal de 1988 quanto Art. 511 da CLT dão o direito dos guias de turismo a organizar, de aderir (a um de sua escolha) ou não se filiar a um sindicato, para que possam buscar os seus interesses coletivos profissionais. Logo, o guia de turismo não é obrigado a pertencer nenhum sindicato, mas pode filiar-se no de seu interesse, como um que englobe a sua categoria ou até um relacionado aos profissionais do turismo.

No Brasil, existem os sindicatos dos guias de turismo, como as SINDEGTUR e SINGTUR (Sindicato dos Guias de Turismo) de cada Estado ou Região do Brasil; e os sindicatos dos trabalhadores em turismo e hospitalidade, as SINTRATUH (Sindicato dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade) e SINTUR (Sindicato dos Trabalhadores e Profissionais do Turismo) existente em diversas regiões e municípios do território brasileiro. Alguns desses sindicatos definiram um referencial de remuneração a ser aplicada por esses profissionais, no entanto não é uma determinação obrigatória para ser seguida, e sim apenas uma recomendação, conforme citado pelo Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Estado do Rio de Janeiro (SINDEGTUR/RJ, 2016). Outros, como o Sindicato dos Guias de Turismo de Foz do Iguaçu e Região (SINGTUR/FOZ, 2016) e Sindicato dos Trabalhadores em Hotéis, Restaurantes, Bares, Lanchonetes e de do Turismo e Hospitalidade da Grande Florianópolis (SITRATUH/Florianópolis, 2016), consolidaram uma Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), definindo piso salarial e outros direitos trabalhistas para esse profissional em uma relação de emprego com as agências de turismo ou outras empresas.

## CONCLUSÃO

O guia de turismo é uma profissão reconhecida pelo mundo e regulamenta em diversos países, incluindo o Brasil. Um País filiado a Organização Mundial de

Turismo (UNWTO, 2016), pelo qual, em muitos casos, adota as recomendações providas das convenções (normas supralegais) estabelecidas dentro de sua legislação. Muitas de suas recomendações são adotadas nas regulações do guia de turismo, principalmente a necessidade da realização de um curso de formação específica e de serem registrado por um órgão competente.

Cabe aos governos tanto de âmbito federal quanto de estadual e municipal, determinado por uma norma suprema e fundamental - Constituição Federal de 1988, a responsabilidade no desenvolvimento das atividades relacionada com o turismo, inclusive as de guias de turismo.

Por sua vez, essa profissão é regulamentada, por uma norma ordinária, uma lei ordinária, a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Essa lei é regulamentada e complementada por três normas regulamentadoras, um decreto regulamentar, o Decreto nº 946, de 01 de outubro de 1993 e duas portarias, a Portaria MTur nº. 130, de julho de 2011 e a Portaria MTur nº. 27, de 30 de janeiro de 2014. Em muitos Estados e Municípios as atividades dos Guias de Turismo são regulamentadas por meio de norma ordinárias do tipo lei ordinárias, como no Estado de Alagoas, a Lei nº. 6.943, de 12 de junho de 2008; e no Município de Florianópolis/SC, a Lei nº. 5.240, de 08 de janeiro de 1998.

Por um lado, o guia de turismo pode ser uma pessoa física, profissional liberal (baseado no estatuto da CNPL (2015), uma norma infralegal coletiva), equiparado a uma empresa (conforme Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil Nº 971, de 13 de novembro de 2009, uma norma infralegal coletiva), empregado (segundo CLT, uma norma ordinária do tipo código), trabalhador autônomo (em relação CC, uma norma ordinária do tipo código) ou trabalhador informal. Com direitos trabalhistas ou assumindo os próprios riscos, sendo subordinado ou definindo como trabalhar. Por outro lado, pode ser uma pessoa jurídica, empresa (baseado no CC), MEI (conforme Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008, uma norma fundamental do tipo lei complementar e segundo a Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011) ou cooperador (segundo CC), mas não um profissional liberal.

Em se tratando de direitos trabalhista, alguns guias de turismo, somente os que possuem uma relação de emprego, são beneficiados pelas CCT's, normas

ISSN: 1983-7151

infralegais coletivas, estabelecida entre os sindicatos patronais do turismo e os dos profissionais do turismo (incluído o guia do turismo), como os Foz do Iguaçu/PR e Região (SINGTUR/FOZ, 2016) e o da Grande Florianópolis (SITRATUH/Florianópolis, 2016). Para aqueles que não possuem uma relação de trabalho, os sindicatos da categoria fixam valores da remuneração a ser aplicada por seus afiliados em seus contratantes, como recomendação.

No entanto, por mais que a legislação brasileira possa ser complexa e emaranhada, conforme citou Valle (2004), elas referenciam o guia de turismo. Sua complexidade não está inerente nas contradições e sobreposições, mas na interpretação do seu ordenado jurídico. A Constituição, uma norma suprema e fundamental, prevalece sobre as normas fundamentais e ordinárias, que por sua vez elas sobre as regulamentares e infralegais, não importando se é de âmbito federal, estadual ou municipal (Paulo & Alexandrino, 2008, Ferraz Junior, 2015).

Já a inexistência da garantia dos direitos trabalhista, conforme afirmou Julião et al. (2009), não está totalmente fadada à imposição do mercado, mas também pelos interesses dessas profissionais. Por serem profissionais liberais podem adotar a relação de trabalho do seu interesse (CNPL, 2015). Como empregado seus direitos corresponde pela CLT, enquanto como prestadores de serviços definem seus direitos imersos em um contrato de trabalho (norma infralegal individual) baseado no CC, mas como informal eles abdicam dos seus direitos trabalhistas. Contudo, não se pode afirmar que o guia de turismo não tenha direitos trabalhista, eles possuem, mas talvez os desconheçam ou não se disponibilizam de uma assistência ou orientação jurídica sobre o caso.

Portanto, a situação do guia de turismo no Brasil, que é reconhecido e regulamentado na legislação, tem direitos, deveres e obrigações a exigir e cumprir. Dos quais, tem a liberdade de escolha sobre a sua relação de trabalho, influenciando nas questões referentes sobre seus direitos trabalhistas.

Ainda que, o guia de turismo seja uma profissão importante para o turismo, necessita ser explorado com base em múltiplas abordagens possíveis. Esta pesquisa quis proporcionar, por meio das legislações existentes e de suas antecessoras, uma contribuição para estudos futuros sobre esse fenômeno, possibilitando o seu desenvolvimento e sua evolução.



## REFERÊNCIAS

Badaró, R. A. L. (2008). Turismo (constitucional?!?). In: Badaró, R. A. L. (org.). *Estudos de direito do turismo: perspectivas de direito comparado europeu e latino-americano*. São Paulo: IBCDTur.

Boiteux, B. C. (2008). *Legislação de turismo: tópicos de direito aplicados ao turismo* (3ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

Bylaw of August 10, 2000. (2000). *Regulating the Tour Guide Profession in the Emirate of Dubai*, Dubai, Emirados de Dubai, Emirados Árabes Unidos. Recuperado em 01 mar. 2016, de [https://www.visitdubai.com/~media/pdfs/legislation/tour%20guides/2%20-%20bylaw%20regulaing%20tour%20guide%20profession\\_final%20110315%20-%20en.ashx](https://www.visitdubai.com/~media/pdfs/legislation/tour%20guides/2%20-%20bylaw%20regulaing%20tour%20guide%20profession_final%20110315%20-%20en.ashx)

Chahad, J. P. Z. (1996). Mercado de trabalho: conceitos, definições e funcionamento. In: Pinho, D. B., & Vasconcellos, M. A. S. (coord.). *Manual de economia* (2ª ed.). São Paulo: Saraiva.

CNAE. (2016). *O que é?* Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://subcomissaoacnae.fazenda.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1>

CNPJ. (2015). *Estatuto Social da Confederação Nacional das Profissões Liberais*. Brasília, DF, Brasil.

*Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. (1988). Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)

Cunha, M. I. M. S. A. (2010). *Direito do Trabalho* (6ª ed. rev. e atual.). São Paulo: Saraiva.

Decreto nº 44.863, de 21 de novembro de 1947. (1947). *Institui a Comissão Brasileira de Turismo. (COMBRATUR)*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-44863-21-novembro-1958-383896-publicacaooriginal-1-pe.html>

Decreto nº 946, de 01 de outubro de 1993. (1993). *Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/Antigos/D0946.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D0946.htm)

Decreto-Lei nº 406, de 04 de maio de 1938. (1938). *Dispõe sobre a entrada, de estrangeiros no território nacional*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01mar. 2016, de <http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=12803>

ISSN: 1983-7151

Decreto-Lei nº 2.440, de julho de 1940. (1940). *Regula as atividades das empresas e agências de viagens e turismo*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-2440-23-julho-1940-412448-publicacaooriginal-1-pe.html>

Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943. (1943). *Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm)

Decreto-Lei nº 55, de 18 de novembro de 1966. (1966). *Define a política nacional de turismo, cria o Conselho Nacional de Turismo e a Empresa Brasileira de Turismo, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1965-1988/Del0055.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0055.htm)

Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986. (1986). *Dispõe sobre o exercício e a exploração de atividades e serviços turísticos e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1965-1988/Del2294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del2294.htm)

*Deliberação Normativa da EMBRATUR no 427, de 04 de outubro de 2001*. (2001). Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 10 jun. 2016, de <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4291/deliberacao-normativa-n-427-de-04-de-outubro-de-2001>

Diniz, M. H. (2012). *Curso de direito civil brasileiro, volume 1: teoria geral do direito civil* (29ª ed.). São Paulo: Saraiva.

FEG. (2016). *European Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www.feg-touristguides.com>

Ferraz Junior, T. S. (2015). *Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação* (8ª ed.). São Paulo: ATLAS.

Granconato, M. M. (2013). Arts. 1º ao 12. In: Machado, A. C. C. (org.), & Zainaghi, D. S. (coord.). *CLT interpretada: artigos por artigos, parágrafo por parágrafo* (4ª ed.). Barueri: Manole.

Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 971, de 13 de novembro de 2009. (2009). *Dispõe sobre normas gerais de tributação previdenciária e de arrecadação das contribuições sociais destinadas à Previdência Social e as destinadas a outras entidades ou fundos, administradas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB)*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 10 jun. de 2016, de <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=15937&>

Doi: 10.14210/rtva.v18n2.p185-215

Julião, D., Cortês, F., Farias, J. M. S., Lohman, J., & Silva, T. C. (2009). A influência das leis trabalhistas brasileiras na relação capital/trabalho dos guias de turismo. *Observatório de Inovação do Turismo: revista acadêmica*. IV(3), 1-19.

Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977. (1977). *Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos; estabelece condições para o seu funcionamento e fiscalização; altera a redação do artigo 18, do Decreto-lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975; e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/L6505.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6505.htm)

Lei nº 8.181 de 28 de março de 1991. (1991). *Dá nova denominação à Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8181.htm)

Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. (1991). *Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 10 de jun. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm)

Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. (1993). *Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8623.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8623.htm)

Lei nº 5.240, de 08 de janeiro de 1998. (1998). *Dispõe sobre atividades turísticas no município de Florianópolis*. Florianópolis, SC, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=174604>.

Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. (2002). *Institui o Código Civil*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)

Lei nº 6.943, de 12 de junho de 2008. (2008). *Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de guias de turismo no estado de Alagoas*. Maceió, AL, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www.gabinetcivil.al.gov.br/legislacao/leis/leis-ordinarias/2008/test53>

Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. (2008). *Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2015, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm)

Lei nº 12.933, de 09 de janeiro de 2014. (2014). *Institui a Política Estadual de Turismo, o Sistema Estadual de Turismo, e dá outras providências*. Salvador, BA, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://bahia.com.br/wp-content/uploads/2014/01/LEI-do-TURISMO.pdf>

ISSN: 1983-7151

Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014. (2014). *Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm)

Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008. (2008). *Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp128.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp128.htm)

Lenza, P. (2012). *Direito constitucional esquematizado* (16ª ed.). São Paulo: Saraiva.

Martins, S. P. (2010). Trabalhador autônomo. In: Martins, S. P., & Messa, A. F. (coord.). *Empresa e trabalho: estudos em homenagem a Amador Paes de Almeida*. São Paulo: Saraiva.

Merçon, P. G. A. (2005). Relação de trabalho - contramão dos serviços de consumo. *Revista Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região*. 42(72), 113-128. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev\\_72/Paulo\\_Mercon.pdf](http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_72/Paulo_Mercon.pdf)

Mota, F.A. (2012). O ordenamento jurídico brasileiro: considerações críticas à sua integralidade sistêmica. *Scientia*, 1(2), 192-395.

MTE. (2010). *Classificação brasileira de ocupações: CBO - 2010* (3ª ed. v. 1). Brasília, DF: MTE, SPPE.

Oliveira, S. R., & Piccinini, V. C. (2011). Mercado de trabalho: (des)entendimentos. *Revista de Administração Pública*, 45(5), 1517-1538.

Paulo, V., & Alexandrino, M. (2008). *Direito constitucional descomplicado* (3ª ed.). São Paulo: MÉTODO.

Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011. (2011). *Institui o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur, o Comitê Consultivo do Cadastur - CCCad e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariamtur130\\_2011.htm](http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariamtur130_2011.htm)

Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014. (2014). *Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20140131.html>

Poletti, R. (2010). *Introdução ao direito* (4ª ed.). São Paulo: Saraiva.

Reglamento de la Ley General de Turismo, 06 de julio de 2015. (2015). *Reglamento de la Ley General de Turismo*, México, DF, México. Recuperado em 01 mar. 2016, de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGT.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGT.pdf)

Doi: 10.14210/rtva.v18n2.p185-215

*Resolução Normativa nº 04, de 28 de janeiro de 1983.* (1983). Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4279/resolucao-normativa-cntur-n-04-de-28-de-janeiro-de-1983>

Rodrigues, F. D. (2013). Arts. 579 a 652. In: Machado, A. C. C. (org.), Chinellato, S. J. (coord.). *Código Civil interpretado: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo* (6ª ed.). Barueri: Manole.

Saraiva, R. (2006). *Direito do Trabalho para concursos públicos* (4ª ed.). São Paulo: Método.

Schmidt, C. J. (1979). The guided tour: insulated adventure. *Urban Life*, 7(4), 441-467.

SINDEGTUR/RJ. (2016). *Piso de remuneração por serviço (PRS 2017)*. Recuperado em 10 de jun. 2016, de <http://sindegtur.org.br/2010/prs2017.pdf>

SINGTUR/FOZ. (2016). *Convenção Coletiva de Trabalho*. Recuperado em 10 de jun. 2016, de [http://singturfoz.com.br/convencao\\_coletiva.html](http://singturfoz.com.br/convencao_coletiva.html)

SITRATUH/Florianópolis. (2016). *Convenção Coletiva de Trabalho*. Recuperado em 10 de jun. 2016, de <http://www.sitratuh.org.br/convencoes.html>

Silva, M. L., & Rezende, M. E. T. (2016). *Rotinas trabalhistas: legislação e práticas para gestão de pessoas* (2ª ed.). São Paulo: Érica.

Tavares, A. R. (2016). *Curso de direito constitucional* (14ª ed. rev. e atual.). São Paulo: Saraiva.

Telles Junior, G. (2008). *Iniciação na ciência do direito* (4ª ed.). São Paulo: Saraiva

*The Singapore Tourism Board (Amendment) Act 2014, of march 17, 2014.* (2014). Singapura. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://statutes.agc.gov.sg>

Trigo, L. G. G. (2009). *Turismo básico* (8ª ed.). São Paulo: SENAC São Paulo.

UNWTO. (2016). *World Tourism Organization*. Recuperado em 10 jan. 2016, de <http://www2.unwto.org>

Valle, I. A. (2004). *A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro*. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Santa Cruz/Universidade Federal da Bahia, Ilhéus, BA, Brasil.

WFTGA. (2016). *World Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado em 01 mar. 2016, de <http://www.wftga.org>

Zugman, F. (2012). *Empreendedores esquecidos: um guia para médicos, advogados, contadores, arquitetos, psicólogos e outros profissionais administrarem melhor sua prática*. Rio de Janeiro: Elsevier.

ISSN: 1983-7151

**Contribuição dos autores na construção do trabalho:**

**Zettermann:** Concepção do estudo, coleta de dados, análise dos dados e redação do artigo, revisão crítica do conteúdo e aprovação da versão final.

**Vergara:** Redação, revisão crítica do conteúdo e aprovação da versão final.

## **5 ARTIGO 03: O CONTEXTO DE TRABALHO DOS GUIAS DE TURISMO**

**Título do artigo:** O contexto de trabalho dos guias de turismo

**Autores:** Gabriel Dunchatt Zettermann e Lizandra Garcia Lupi Vergara

**Data de submissão:** 01/02/2017

**Revista:** Tourism Management

**Capes em Engenharia III:** A1

**Idioma Exigido:** Inglês

**Formatação Exigida:** APA (American Psychological Association)

**ISSN:** 0261-5177

O artigo apresentado nessa dissertação foi traduzido e adaptado em português, atendendo determinações PPGEP/UFSC.

## O CONTEXTO DE TRABALHO DOS GUIAS DE TURISMO

Gabriel Dunchatt Zettermann, Lizandra Garcia Lupi Vergara

### Destaques:

- Investiga a profissão de guia de turismo, com base na ergonomia, abrangendo contexto de trabalho;
- Utiliza uma abordagem qualitativa em forma de estudo de campo para explorar o contexto de trabalho;
- Identifica o envolvimento dos guias de turismo em um contexto de trabalho com situações constrangedoras e adversas, pelo qual necessitam de regulações para executar suas tarefas; e
- Contribui para o conhecimento sobre os guias de turismo e das exigências da profissão na influência da qualidade dos seus serviços.

**Resumo:** O objetivo deste estudo foi investigar a profissão de guia de turismo, sob o viés da ergonomia, abrangendo o contexto de trabalho. Pelo qual, envolveu avaliar a organização do trabalho, identificar as condições de trabalho e analisar o comportamento desses profissionais ao enfrentar possíveis adversidades. Baseado em uma abordagem qualitativa em forma de estudo de campo para explorar o contexto de trabalho, utilizando a observação livre, observação participante e entrevistas semiestructuras em guias de turismo como instrumentos de coletas de dados e tratados por uma análise de conteúdo. Como resultado, foi possível identificar situações constrangedoras e adversas que produzem algum tipo de desgastes nos guias de turismo, pelo qual estão relacionados ao contexto de trabalho desses profissionais. Uma organização do trabalho com divergências entre as agências de turismo e os guias de turismo, condições precárias de trabalho para os profissionais executarem suas tarefas e necessidade de fazer regulações para realizar suas atividades. Circunstâncias que contribuem com a sobrecarga de trabalho fisicamente e psicologicamente, gerando estresses e influenciado na qualidade dos serviços dos guias de turismo.

**Palavras-Chaves:** Guia de Turismo; Contexto de Trabalho; Ergonomia; Regulação das Atividades do Trabalho, Estresse no Trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

Entre tantos prestadores de serviços da indústria do turismo, a profissão de guia de turismo é a que se destaca. Para Ap e Wong (2001),



Zhang e Chow (2004), Wong e Wang (2009), Tsaur e Lin (2014), e Kuo, Chang, Cheng e Lin (2016), os guias de turismo são os funcionários da linha de frente dessa indústria, desempenhando um papel vital na impressão global e satisfação com os serviços turísticos oferecidos por um destino. Enquanto, de acordo com Kong, Cheung e Baum (2009), esses profissionais são a “alma” da indústria do turismo, por exercerem um papel essencial no sucesso do setor, recepcionando os turistas e reforçando a imagem e reputação dos destinos turísticos. Já Lin, Ting, Hsu e Wu (2014) definem o como núcleo da indústria de turismo, desempenhando um papel ativo na ligação do destino e seus visitantes.

Diante dessa responsabilidade, o trabalho do guia de turismo é desafiador e exigente (Kong et al., 2009), considerado estressante (Min, 2014), com diversas situações de aborrecimento (Tsaur & Lin, 2014) e cheio de expectativas emocionais (Wang & Wong, 2009). Uma profissão negligenciada pela indústria do turismo (Mak, Wong, & Chang, 2011), menosprezada pelas agências de turismo (Ling, 2014) e estereotipada como um indivíduo que só vive viajando, se divertindo e comendo bem (Chimenti & Tavares, 2007). Além de, estarem exposto a um ambiente em péssimas condições de trabalho (Nyahunzvi & Njerekai, 2013; De Beer, Rogerson & Rogerson, 2014; Ababneh, 2016). Circunstâncias presentes no seu contexto de trabalho, pelo qual está relacionado com o as múltiplas determinações situacionais, físicas, materiais, instrumentais, organizacionais e sociais.

Segundo Mowday e Sutton (1993), o contexto de trabalho pode ser considerado um conjunto de estímulos do ambiente externo, em que influência no comportamento de um indivíduo. De acordo com Pignault e Houssemand (2016), concentram-se efetivamente nas características organizacionais, sociais ou físicas das situações de trabalho, pelo qual possibilita examinar as ligações entre trabalho, estresse e saúde. Nesse caso, o contexto de trabalho pode ter efeitos positivos ou negativos sobre o estresse e saúde dos trabalhadores, conseqüentemente impactará no seu desempenho. Para os guias de turismo, o desempenho é o elemento chave para o sucesso de uma excursão (Huang, Hsu & Chan, 2010; Chilembwe & Mweiwa, 2014; Al Jahwari, Sirikaya-Turk & Altintas, 2016; Kuo et al., 2016).

No Brasil, o cenário dos guias de turismo consiste em uma profissão reconhecida e regulamentada pela Lei nº. 8.623, de 28 de janeiro de 1993, Decreto nº. 946, de 01 de outubro de 1993, e a Portaria MTur nº. 27, de 30 de janeiro de 2014. Pelo qual, definem eles como um profissional com formação técnica e cadastrado no Ministério do

Turismo (MTur), por meio do Cadastro dos Prestadores de Serviços Turístico (CADASTUR), que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos em visitas ou excursões. Profissionais que atuam tanto no turismo receptivo (quando não residentes são recebidos no destino) quanto emissor (quando residentes viajam para o destino), em receptivos, *transfers*, *city tours*, *by night*, excursões e acompanhamento de pessoas. De acordo com Trigo (2009), eles têm a responsabilidade de garantir que os serviços contratados (transporte, hospedagem, restaurantes, entre outros) por uma agência de turismo sejam cumpridos, além de mediar situações dentro do grupo, como: desentendimentos, adoecimentos, acidentes, extravio ou furto de bagagens, perda de documentos e preocupações relacionados à segurança.

Durante uma parte do ano, os guias de turismo são beneficiados por uma elevada demanda de trabalho, enquanto na outra é prejudicado pela falta dele, sendo necessário nesse momento obter outra fonte de renda para se sustentar. Essa condição é inerente da sazonalidade do mercado da indústria do turismo no País, com períodos de altas e baixas estações. Para Pimenta (2006), nas altas estações o trabalho do guia de turismo chega a ser intenso, já nas baixas estações apenas uma pequena parte tem possibilidades de trabalho, devido à baixa procura de turistas para destinos específicos.

De acordo com Julião, Cortês, Farias, Lohman e Silva (2009), Souza (2011) e Montes (2013), a maioria dos guias de turismo do Brasil não possui uma relação de empregos com nenhuma agência de turismo, trabalham como autônomos para várias empresas. Alguns criam a sua própria agência de turismo, desenvolvendo excursões em que será o próprio guia de turismo, como uma forma de melhorar a sua renda. Outros se filiam a associações ou cooperativas para se organizarem e aumentar a chance de trabalhar. O guia de turismo é um profissional liberal, um prestador de serviços turísticos eventuais (autônomo) ou contínuo (vínculo empregatício), formal ou informal, pessoa física ou jurídica (Zettermann & Vergara, 2017).

Em Natal, Rio Grande do Norte, Brasil, Souza (2011), relatou evidências sobre a existência de esgotamento profissional (Síndrome de Burnout) nos guias de turismo, devido a uma série de fatores que compõe o ambiente de trabalho, como: supra exigência profissional, falta de trabalho (devido à sazonalidade), reação física, emocional e inter-relacional pelo trabalho, falta de controle sobre o dia a dia, sentimento de falta de reconhecimento e valorização profissional. Enquanto, em Mato Grosso do Sul, Brasil, segundo Nascimento, Silva e

Gechi (2014), os profissionais do guiamento estão à mercê de fatores como sazonalidade, falta de fiscalização e pouca oferta de trabalho. Em Santa Catarina, Brasil, de acordo com Zettermann e Vergara (2016), um guia de turismo versa com a informalidade na profissão, contratos feitos apenas por boca a boca sem a existência de uma relação de trabalho formal, executa suas atividades constantemente em posição ortostática dentro de um transporte rodoviário (ônibus) inadequado para as atividades do turismo, além de usar a voz excessivamente em uma jornada de trabalho longa e intensa.

Resumidamente no Brasil, assim como vários locais do mundo, o guia de turismo convive com situações adversas, desgastantes e estressantes. Fatores que estão embutidos em um contexto de trabalho e influenciam no desempenho do profissional e na qualidade dos serviços prestados, consequentemente coloca em risco o sucesso de uma excursão ou de outros produtos turísticos. Por sua vez, a exposição contínua em contexto de trabalho impróprio para um indivíduo realizar suas atividades comprometerá a sua saúde tanto fisiologicamente quanto psicologicamente, contribuindo com uma qualidade de vida menos saudável. Portanto, à medida que os guias de turismo são fundamentais para a indústria do turismo, é importante construir o contexto de trabalho e identificar as adversidades presentes. Diante disto, o objetivo deste estudo foi investigar a profissão de guia de turismo, sob o viés da ergonomia, abrangendo o contexto de trabalho. Pelo qual, envolve avaliar a organização do trabalho, identificar as condições de trabalho e analisar o comportamento desses profissionais ao enfrentar possíveis adversidades.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 O Papel do Guia de Turismo**

Primeiramente, a importância imposta sobre o guia de turismo provém das responsabilidades assumidas pelo profissional na execução de suas tarefas, pelo qual estão atribuídos ao seu papel dentro da indústria do turismo. Porém, essa é uma profissão que lhe são conferidos múltiplos papéis a um indivíduo apenas, tais como:

- Recepcionar, orientar, acompanhar, educar, liderar, conduzir, proteger, assistir e atender os passageiros em um passeio ou viagem;
- Informar e interpretar sobre os locais visitados aos turistas;
- Mediar e administrar conflitos no grupo;

- Representar a agência de turismo contratante a todo o momento durante a viagem;
- Gerenciar, planejar, organizar e coordenar o grupo e as atividades relacionadas de uma excursão;
- Intermediar entre agência de turismo, grupo, prestadores de serviços turísticos e habitantes locais;
- Adaptar suas habilidades em prol do sucesso da excursão; e
- Outros.

Hu (2007) relatou que o guia de turismo é formado por uma variedade de papéis, dos quais se afloram conforme for à natureza do grupo, da agência de turismo e do próprio guia de turismo, como também do momento da excursão. Segundo Quiroga (1990), o papel do guia de turismo é de promover a interação dentro do grupo e mediar à influência mútua de acolhimento turístico. Liu e Ye (2012) descrevem que esse profissional tem o papel de representar as agências de turismo na presença dos passageiros e prestadores de serviços turísticos, além de recepcionar e acompanhar os turistas em todo processo da viagem. De acordo com Luoh e Tsaor (2013), é um profissional cominado de muitos papeis em uma excursão, como: narrador, animador, líder, vendedor, atendente, coordenador, organizador, consultor e comunicador, transmitir informações e representar as agências de turismo. Para Al Jahwari et al. (2016), tem o papel de um criador de experiências memoráveis para os turistas, pelo qual é definido como embaixador cultural de um país.

A Federação Mundial de Associações de Guia de Turismo – *World Federation of Tourist Guide Associations* (WFTGA, 2017), organização internacional representante dos guias de turismo profissionais, determina que o papel desse profissional seja de orientar os visitantes no idioma de sua escolha, interpretando o patrimônio cultural e natural de uma área. Já a Federação Europeia de Associações de Guia de Turismo – *European Federation of Tourist Guide Associations* (FEG, 2017), organização representante dos guias de turismo profissionais do continente europeu, expõe que esse profissional tem o papel de interpretar um ambiente específico, de maneira inspiradora e divertida, para que os turistas possam experimentar, compreender e apreciar os lugares que estão visitando.

Nos Estados Unidos, segundo a sua federação das associações de guia de turismo profissionais, a Federação Nacional das Associações de Guia de Turismo – *National Federation of Tourist Guide Associations*

(NFTGA, 2017), o guia de turismo tem o papel de embaixador para as multidões que visitam o país, informando, interpretando e destacando os atrativos turísticos. Em Montreal no Canadá, a associação local de guias de turismo profissionais, a Associação Profissional de Guia de Turismo de Montreal – *Association Professionnelle des Guides Touristiques de Montréal* (APGT, 2017), defende que o papel do profissional é de adaptar suas habilidades em prol do turista. No Japão, o profissional tem os papéis de interprete, orientador e um protetor para os turistas, conforme determina a associação dos guias de turismo profissionais do País, a Associação de Guias do Japão – *Japan Guide Association* (JGA, 2017).

Na Rússia, segundo *Federal Law of the Russian Federation from November 24, 1996 of n.º. 132-FZ - About bases of tourist activities in the Russian Federation* (Lei federal da Federação Russa sobre bases de atividades turísticas), o guia de turismo tem os papéis de acompanhar, educar, proteger e exibir aos turistas atrativos do país ou do local de estada temporária. Para Estônia, por meio da *Turismiseadus - RT I 2000, 95, 607* (Lei do Turismo), o guia de turismo possui o papel de introduzir os locais de interesse turístico, mediando e interpretando, para o turista. Ao passo que, em Dubai, Emirados Árabes Unidos, a *Bylaw of 2000 – Regulating the tour guide profession in the Emirate of Dubai* (Lei municipal da profissão de guia de turismo), esse profissional assumi os papéis de orientar e acompanhar os turistas para os vários locais turísticos no emirado, fornecendo informações sobre esses locais. Já a África do Sul, baseado na *Tourism Act of 2014* (Lei do Turismo), os papéis do guia de turismo são acompanhar e fornecer informações para qualquer pessoa que viaja dentro do país.

Dentro do território brasileiro, o guia de turismo também é formado por múltiplas tarefas que incluem de acompanhar, orientar e informar, tanto um turista quanto a um grupo, promovendo os atrativos que o território brasileiro tem a oferecer. Para a Lei n.º 8.623, de 28 de janeiro de 1993 e a Portaria MTur n.º. 27, de 30 de janeiro de 2014, adotam que papel do guia de turismo além de acompanhar deve orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos. Enquanto, a Associação Brasileira dos Guias de Turismo (ABGTUR, 2017) o profissional deve acompanhar e explicar os atrativos. Já para a Federação Nacional dos Guias de Turismo (FENAGTUR, 2017) ele deve promover o intercâmbio de informações de natureza comercial, profissional e técnica.

## 2.2 Guia de Turismo e Coordenador de Excursão

De acordo com Mancini (2001), o guia de turismo é definido como um indivíduo que acompanha pessoas em uma excursão de duração limitada. Seu papel compreende, principalmente, o acompanhamento, orientação e prestação de assistência para um grupo ou apenas um turista, resolvendo os problemas existentes dentro ou fora do seu controle. Ao passo que, Lee, Aziz, Sidin e Saleh (2014, p. 82, tradução nossa) consideraram que “um guia de turismo é o funcionário de serviço que representa a agência de turismo, bem como o país de acolhimento na entrega e manutenção da qualidade de serviço aos turistas em um passeio”. Um especialista em viagens guiadas, geralmente, a serviço de uma agência de turismo, representando-a perante o grupo de turistas e todos os outros envolvidos na excursão.

Uma definição aceita mundialmente sobre o guia de turismo é da Federação Mundial de Associações de Guia de Turismo – World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA, 2017, tradução nossa). Define esse profissional como “uma pessoa que orienta os visitantes na língua da sua escolha e interpreta o patrimônio cultural e natural de uma área, em que possui normalmente uma qualificação específica emitida e reconhecida por uma autoridade competente”. No entanto, ela não caracteriza a realidade desse profissional, em alguns casos o guia de turismo tem a função de gerenciar roteiros e itinerários, além de acompanhar o grupo em nome de uma agência de turismo. Segundo essa organização essa função compete ao um gerente, diretor ou acompanhante de excursão, não precisando, necessariamente, ser um guia de turismo ou alguém treinado e licenciado.

Na literatura, diversos autores citam a existência de um coordenador de excursão que assume as responsabilidades de gerente, diretor ou acompanhante de excursão, no qual em certos momentos realizará, também, atividades de um guia de turismo. Para Leclerc e Martin (2004), essa função pode ser aludida como uma espécie de guia de turismo, enquanto de acordo com Chowdhary e Prakash (2008) é uma subcategoria de guia de turismo. Na visão de Lin, Wang e Chen (2008) e Wong e Lee (2012), tem a mesma definição do guia de turismo, à medida que para Bowie e Chang (2005) e Heung (2008) são duas funções com papéis diferentes: o guia de turismo precisa de um amplo conhecimento para transmitir informações precisas sobre a viagem e o coordenador de excursão deve apenas gerenciar o movimento do grupo.

No Brasil, os guias de turismo absorvem a função de coordenação de uma excursão, por ser considerado de sua responsabilidade, conforme descrito no Código Brasileiro de Ocupação (CBO) elaborado pelo

Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Segundo ao CBO (MTE, 2010), esses profissionais executam roteiros turísticos, transmitem informações, atendem passageiros, organizam as atividades do dia, realizam tarefas burocráticas e desenvolvem itinerários e roteiros de visitas.

Apesar de, o CBO definir essas atribuições, as normas jurídicas que regulamentam essa profissão não caracterizam as funções de um coordenador de excursão como uma das responsabilidades do guia de turismo. Mesmo assim, para esse estudo o papel de um coordenador de excursão refere-se como sendo de um guia de turismo.

### **2.3 Ergonomia**

Para estudar o guia de turismo no seu contexto de trabalho a ergonomia é indicada, por possibilitar a um entendimento mais abrangente sobre as relações do trabalho. A ergonomia é uma abordagem científica que converge a uma investigação de fatores com influências na saúde do trabalhador, relacionados à organização do trabalho, condições de trabalho e o comportamento dos trabalhadores. Pode ser definida como uma ciência interdisciplinar ou conjunto de conhecimentos relacionado ao estudo científico entre o homem, a atividade e o seu ambiente de trabalho. Tem o objetivo prático, nas palavras Wisner (1987), de adaptar os postos de trabalho, os instrumentos, os equipamentos, a jornada, o meio ambiente às exigências do homem, buscando o máximo de conforto e eficácia. Permitindo, assim, humanizar o contexto sociotécnico do trabalho (Montmollin, 1995).

Segundo definição adotada pela Associação de Internacional de Ergonomia – International Ergonomics Association (IEA) em agosto de 2000, a ergonomia:

[...] é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema (IEA, 2017, tradução nossa).

Sendo assim, com a ergonomia é possível detalhar sob uma perspectiva baseada na fisiologia e na psicologia cognitiva os contextos de trabalho. Possibilitando compreender as relações existentes entre as

condições organizacionais, físicas, técnicas, sociais e humanas que determinam a atividade de trabalho (Santos & Fialho, 1997).

Resumindo, a ergonomia aborda diretamente as relações entre o trabalhador, o trabalho e o ambiente. Atuam tanto nos aspectos organizacionais, físicos, cognitivos do trabalho, buscando compreender o contexto do trabalho e fatores com influências no desempenho e saúde do trabalhador. De acordo com Wisner (1994), a ergonomia pode contribuir com aumento de satisfação profissional, melhorar o desempenho e qualidade do trabalho e menores danos à saúde dos profissionais.

### **3 MÉTODOS**

#### **3.1 Delineamento**

Por sua vez, nesta pesquisa buscou-se explorar, em uma abordagem qualitativa, as experiências dos guias de turismo no seu cotidiano, baseado em observações e entrevistas. Assim, apoiado no empirismo e dedução lógica, pela busca nas respostas para explicar o fenômeno que envolve o contexto de trabalho dos guias de turismo e sua influência no desempenho e na saúde dos trabalhadores.

#### **3.2 Participantes**

Nesse caso, participaram desse estudo profissionais residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, devidamente credenciados no Ministério do Turismo (MTur) como Guias de Turismo. No Brasil, segundo a Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014, para um indivíduo ser registrado como um guia de turismo no MTur é necessário a conclusão de um curso técnico específico, pelo qual atuará como funcionário de uma agência de turismo, transportadora turística ou do próprio turista, por meio de um contrato de prestação de serviços. De acordo com Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011, esses profissionais são considerados como prestadores de serviços turísticos, na qualidade de pessoa física ou jurídica.

#### **3.3 Coleta de Dados**

No entanto, a coleta de dados foi conduzida por dois instrumentos: a observação e entrevista. A observação, segundo Gil (2010), é o uso dos sentidos na busca de informações e conhecimento sobre um determinado fato, destacando algo de um conjunto observado. Ao passo que, uma entrevista, segundo Lakatos e Marconi (2003), é um instrumento que obtém informação sobre um determinado assunto por



meio de um encontro entre duas pessoas numa conversação de natureza profissional, em que se empregam recursos na compreensão detalhada de uma sequência de experiências providas pelos participantes. Nesse caso, foram empregadas a observação livre, observação participante e entrevista semiestruturada como forma de obter experiências dos profissionais sobre as situações do trabalho.

A observação livre consistiu na participação do pesquisador em encontros, reuniões ou eventos envolvendo esses profissionais, buscando averiguar as relações entre os guias de turismo e com outros profissionais do turismo. Conforme Gil (2010), a observação livre é uma técnica que não existe um padrão a ser seguido, pelo qual o observador acompanha o grupo a ser estudado como um espectador, procurando observar de maneira espontânea os fatos da realidade do fenômeno. Na observação participante, incide investigar diretamente as atividades e interações de um grupo a ser observado, do qual o observador é parte integrante do fenômeno a ser estudado, permitindo a compreensão da realidade de uma conjuntura específica (Richardson, 2012). Para esse estudo, foi introduzido um observador em excursões com destinos diferentes (dentro ou fora do Brasil), como passageiro (turista), com a finalidade investigar as condições de trabalho e comportamento dos guias de turismo em atividade. Contudo, os dados obtidos dessas técnicas foram compostos por situações presenciadas e comentários dos passageiros, de guias de turismo, motoristas, agências de turismo e outros profissionais do turismo, registrado em uma caderneta de anotações e repassado a um diário de campo para posteriormente serem transcritos.

No caso da entrevista, foi aplicada do tipo semiestruturada, uma técnica de interação em que se inicia com um roteiro com questionamentos básicos apoiados por teoria e hipóteses, posteriormente complementados por outras questões baseados nas respostas dos participantes. De acordo com Triviños (1987), esse tipo de entrevista oferece todas as perspectivas possíveis para o participante alcançar uma liberdade e espontaneidade necessária para pesquisa. Para utilização desse instrumento foram seguidas algumas considerações na seleção dos participantes, baseado nos dizeres de Gaskell (2002), no qual há um número mínimo e máximo de entrevistas a serem realizadas para uma possível análise, este limite se restringe entre 15 e 25 participantes para serem selecionados.

Baseado nessas premissas, ao todo foram selecionados e entrevistados 16 guias de turismo residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, cadastrados no MTur. Dos quais, 10 são do sexo

feminino e 06 do masculino, com uma média de idade de 50,5 anos, em uma faixa etária entre 27 a 75 anos. 09 participantes atuam entre 10 a 20 anos de profissão e 04 acima de 20 anos, enquanto os demais atuam a menos de 10 anos. 12 participantes frequentaram algum curso de nível superior, em que 08 os concluíram. 11 participantes atuam no turismo emissor e receptivo, ao passo que 5 somente no receptivo. Por fim, nenhum dos participantes atua como trabalhador empregado de uma agência de turismo ou transportadora turística. Esses profissionais operam apenas como autônomos. O Quadro 01 apresenta os dados dos participantes das entrevistas.

Participante	Gênero	Idade	Escolaridade	Relação de Trabalho	Tempo de Atuação	Tipo de Guia
P1	Feminino	27	Superior Completo	Autônomo	3	Emissivo/Receptivo
P2	Feminino	57	Superior Incompleto	Autônomo	15	Emissivo/Receptivo
P3	Feminino	59	Superior Completo	Autônomo	15	Emissivo/Receptivo
P4	Feminino	59	Superior Completo	Autônomo	18	Emissivo/Receptivo
P5	Feminino	57	Médio Completo	Autônomo	15	Emissivo/Receptivo
P6	Feminino	75	Superior Completo	Autônomo	22	Emissivo/Receptivo
P7	Feminino	54	Superior Incompleto	Autônomo	15	Emissivo/Receptivo
P8	Masculino	54	Médio Completo	Autônomo	16	Emissivo/Receptivo
P9	Masculino	47	Superior Incompleto	Autônomo	12	Receptivo
P10	Masculino	53	Superior Completo	Autônomo	27	Emissivo/Receptivo
P11	Masculino	54	Médio Completo	Autônomo	44	Receptivo
P12	Masculino	57	Médio Completo	Autônomo	40	Receptivo
P13	Masculino	48	Superior Completo	Autônomo	10	Receptivo
P14	Feminino	40	Superior Completo	Autônomo	14	Receptivo
P15	Feminino	35	Superior Incompleto	Autônomo	15	Emissivo/Receptivo
P16	Feminino	32	Superior Completo	Autônomo	5	Emissivo/Receptivo

**Quadro 01. Participantes das Entrevistas**

Fonte: Elaborados pelos Autores.

A seleção dos participantes incidiu, inicialmente, na identificação dos profissionais cadastrados e residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, obtidos da listagem oferecida pelo CADASTUR/MTur, em sua página na internet (<http://www.cadastur.turismo.gov.br>),

posteriormente foram contatados os profissionais por ordem de proximidade ou afinidade com o pesquisador e questionados sobre a possibilidade de participar dessa pesquisa. Durante o processo houve recusas de alguns, devido a estarem trabalhado no período das realizações das entrevistas ou por se recusarem a responder as perguntas, acreditando que estariam se prejudicado ao participar desse estudo.

Os participantes selecionados tinham que responder em aproximadamente 15 minutos um roteiro elaborado com perguntas abertas e fechadas tratando os seguintes temas: características do profissional, motivo, forma de atuação, satisfações e insatisfações, condições de trabalho, relacionamento, remuneração e o prazer profissional, conforme o Quadro 02.

<b>Perguntas</b>	<b>Tema</b>
1) Idade e Escolaridade? 2) Quanto tempo você está nessa profissão?	<b>Características do Profissional</b>
3) Qual foi o motivo para ser um Guia de Turismo?	<b>Motivo</b>
4) Qual é a Forma de atuação? Relação de Trabalho, Emprego ou na informalidade? (Profissional liberal, empregado, autônomo ou trabalhador informal)	<b>Atuação</b>
5) Qual a satisfação e insatisfações sobre a profissão? 6) O que te motiva a ir trabalhar? 7) O que precisaria mudar? 8) Você se identifica com essa atividade? 9) Você se sente valorizado como profissional? 10) Que expectativas você tem sobre o futuro da profissão?	<b>Satisfação e Insatisfações</b>
11) Como você descreveria suas condições de trabalho? 12) Como você descreveria sua jornada e ritmo de trabalho? 13) Como você descreveria suas atividades? 14) Os ambientes de trabalho são seguros e saudáveis (ônibus, hotéis, pontos e atrações turísticas)? 15) Você possui alguma autonomia na execução de seu trabalho? 16) Você tem conhecimento sobre seus direitos?	<b>Condições de Trabalho</b>
17) Como é o seu relacionamento com o contratante, turista e outros prestadores?	<b>Relacionamento</b>
18) Você considera a compensação financeira justa recebida pelo seu trabalho? 19) É sua principal fonte de renda?	<b>Remuneração</b>
20) Qual é o prazer em ser guia de turismo?	<b>Prazer</b>

**Quadro 02. Roteiro utilizado na entrevista**

Fonte: Elaborados pelo autor.

Cada entrevista durou entre 06 a 20 minutos, necessitando em algumas situações da intervenção do mediador para não exceder o tempo previsto. Essas entrevistas foram aplicadas em diversos lugares dependendo da escolha e disponibilidade dos participantes, em que a metade foi realizada nas residências dos próprios guias de turismo e outras concretizadas em praças, parques, bares, restaurantes e locais de trabalho. As respostas e relatos obtidos foram registrados por meio de um gravador digital, para depois serem transcritos.

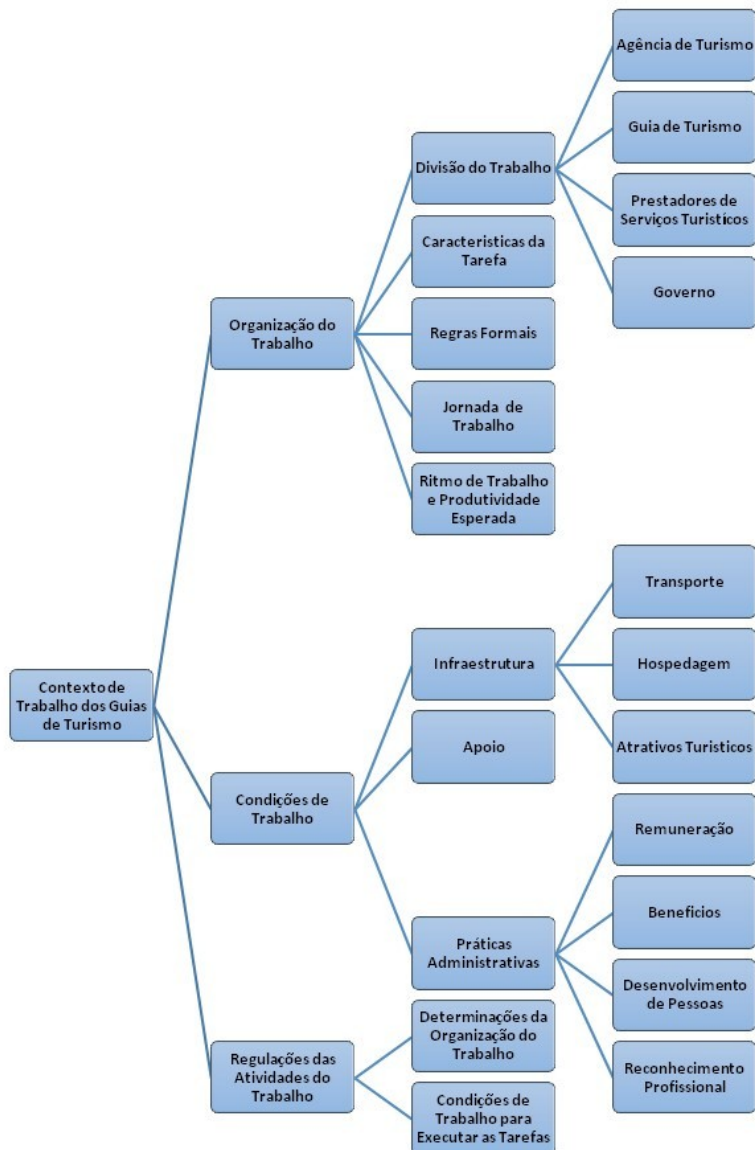
### **3.4 Análise dos Dados**

Os dados transcritos foram tratados pelo método Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2011), por ser compatível com as transcrições das entrevistas semiestruturadas e observações, além de qualificar as experiências do indivíduo, considerando suas percepções sobre um elemento e seus feitos. Fornece no fim uma descrição condensada e ampla do fenômeno (Tsaur & Lin, 2012).

Segundo Bardin (2011), Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas para investigação do substancial emitido no processo de comunicação, escritos ou verbais. Método com procedimentos sistemáticos dividido em três etapas: pré-análise (fase de organização), exploração do material (codificação, categorização e quantificação da informação) e tratamento e interpretação (comparativos e inferências). Possibilitando, no fim, desenvolver indicadores quantitativos ou qualitativos para facilitar a compreensão do fenômeno.

Esse método pode ser usado para encontrar padrões específicos nos dados que constroem a organização do trabalho, as condições de trabalho e os comportamentos dos guias de turismo. Iniciando com uma leitura flutuante sobre os dados para familiarizar melhor com os documentos transcritos. Na sequência, houve a identificação dos trechos que correspondem ao contexto de trabalho desses profissionais. Cada trecho foi reduzido, resumido ou parafraseado até encontrar o significado, uma palavra-chave. Posteriormente, as palavras-chave foram categorizadas, em que os significados semelhantes se dispuseram nas mesmas categorias. As categorias foram agrupadas em três temas: organização do trabalho, condições de trabalho e regulações das atividades do trabalho. Por último, foram introduzidas as inferências e interpretações fundamentadas por referências teóricas com o propósito de alcançar os objetivos estabelecidos de analisar a tarefa e atividade do guia de turismo. A figura 01 mostra o modelo de contexto de trabalho

dos guias de turismo, baseado na categorização construída pela Análise de Conteúdo dos documentos transcritos.



**Figura 01. Modelo do Contexto de Trabalho dos Guias de Turismo**  
 Fonte: Elaborados pelos autores.

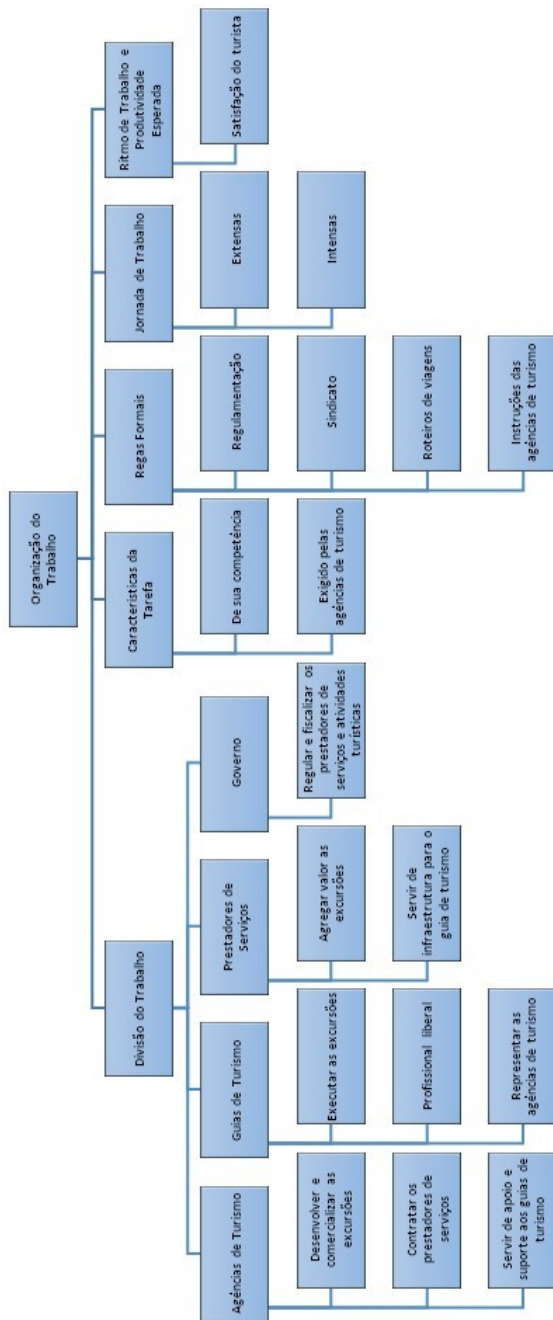
As categorias estão relacionadas à divisão do trabalho, características das tarefas, regras formais, jornada de trabalho, ritmo de trabalho e produtividade, infraestrutura, apoio, práticas administrativas e regulações. As conclusões produzidas foram delineadas sob três temas: organização do trabalho, condições de trabalho e regulações das atividades do trabalho, em que cada um possui categorias e subcategorias.

### **3.4 Aspectos Éticos**

Nesse estudo, em todas as suas etapas, a pesquisa contemplou a Resolução Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 466 de 12 de dezembro de 2012, sendo submetida e aprovada à análise do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com registro CAAE nº. 47367515.0.0000.0121 e parecer consubstanciado nº. 1.248.869. Foram respeitados os direitos dos participantes do estudo, e garantido o anonimato quanto à identificação dos participantes da pesquisa.

### **4 Organização do Trabalho**

A organização do trabalho está relacionada com os elementos prescritos (formal ou informalmente), sobre a divisão do trabalho, características das tarefas, regras formais, jornada de trabalho, ritmo de trabalho e produtividade. Nessa circunstância a organização do trabalho está centrada nas agências de turismo, devido a sua função de contratante dos serviços dos guias de turismo. A Figura 02 apresenta a estrutura da organização do trabalho referente aos guias de turismo.



**Figura 02. Estrutura da Organização do Trabalho dos Guias de Turismo**  
 Fonte: Elaborados pelos Autores.

## 4.1 Divisão do Trabalho

Primeiramente, uma excursão, segundo Möss (2009), é um tipo de pacote turístico organizado em função de um número pré-determinado de pessoas, com um roteiro previamente definido de uma viagem com passeios recreativos e explicativos pelos pontos turísticos, tendo assistência e acompanhamento de um guia de turismo (emissor e receptor) durante a execução deste produto. Um produto composto por *transfers*, *city tours*, *by nights* e passeios, oferecidos, montados e organizados pelas agências de turismo, contendo um roteiro turístico e serviços de transporte, hospedagens, guiamentos e existentes dos atrativos da viagem (Pazini, 2014).

Dentro de uma excursão a divisão do trabalho corresponde às responsabilidades e funções de cada componente desse produto, como também da interferência do governo sobre a indústria do turismo. Praticamente, uma excursão é formada por uma agência de turismo, guia de turismo, prestadores de serviços turísticos e intervenções do governo.

### 4.1.1 Agências de Turismo

As agências de turismo são os responsáveis pela organização do trabalho envolvendo o guia de turismo. Eles são os principais contratantes desse profissional, têm a responsabilidade na criação e desenvolvimento das excursões, contratação dos serviços que a compõem, comercialização para os turistas e de apoio e suporte durante todo o processo de execução desse produto. No Brasil, a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, determina a responsabilidade das agências de turismo de criar, desenvolver e comercializar excursões, contratando todos os serviços inclusos. Segundo essa mesma lei, as agências de turismo são empresas exclusivas na prestação das atividades de turismo, sendo classificadas como agências de viagens (responsável apenas pela comercialização de produtos turísticos) e agências de viagens e turismo ou operadores turísticos (responsável em comercializar, criar, desenvolver e executar os produtos turísticos). Segundo Pazini (2014), são empresas privadas com o papel de intermediar entre fornecedores (prestadores de serviços turísticos) e consumidores dos serviços turísticos (seus clientes), por meio de um produto, como: emissões de passagens, locações de veículos, montagem de pacotes turísticos, passeios e excursões, entre outros.

Durante a montagem de uma excursão é necessário a contratação dos prestadores de serviços, dos quais incluem os guias de turismo, serviços de transporte, hospedagem, relacionados aos atrativos turísticos



e outros. Em relação aos guias de turismo são contratados como prestadores de serviços eventuais, apenas para a excursão em si ou para um receptivo, *transfers*, *city tours* ou *by nights*, formalmente ou verbalmente, sem um vínculo empregatício. Ao passo que, os outros prestadores de serviços são contratados diretamente com empresas específicas, como transportadoras turísticas, hotéis, restaurantes, parques, museus, casas de espetáculos, entre outros.

Na execução desse produto, as agências de turismo têm a responsabilidade de servir de apoio e suporte para o guia de turismo, por serem os principais interessados no sucesso da excursão. Contudo, pelas observações realizadas, o apoio e suporte são mínimos, quase inexistentes, as agências de turismo delegam toda responsabilidade das decisões sobre o grupo aos guias de turismo, desde que cumpram os roteiros turísticos e que nenhum passageiro fique insatisfeito. De acordo com Trigo (2009), cabe ao guia de turismo a intermediação e a garantia do cumprimento dos serviços contratados, apesar de as agências de turismo serem as responsáveis pela contratação de todos os serviços inclusos no pacote turístico.

#### 4.1.2 Guias de Turismo

O guia de turismo tem como sua principal função a de executar as excursões, ou cada serviço que a compõe, pelo qual assume múltiplos papéis nesse processo, como: orientar, acompanhar, informar, interpretar, mediar, gerenciar, entre outros. Segundo Coriolano e Landim (2008), os guias de turismo no Brasil têm a função de operacionalizar e executar as atividades de uma excursão. Enquanto, para a Portaria MTur nº. 27, de 30 de janeiro de 2014, em seu Art. 9º o profissional de guiamento tem o dever de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em excursões; e promover e orientar despachos e liberação de passageiros em locais de embarques e desembarques.

No entanto, a relação de trabalho entre as agências de turismo e os guias de turismo varia dependendo dos seus interesses. Primeiramente, o guia de turismo é uma profissão liberal, pelo qual o profissional tem a liberdade de definir sua forma de atuação, sua relação de trabalho, como: autônomo, formal, informal, empregado, *freelance* ou microempreendedor individual (MEI). Um trabalhador autônomo é previsto na legislação previdenciária brasileira alínea h do inciso V do Art. 12 da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991, como “a pessoa física que exerce, por conta própria, atividade econômica de natureza urbana,

com fins lucrativos ou não”. Porém, segundo a Lei nº. 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil Brasileiro), para ser considerado um trabalhador autônomo o indivíduo precisa ser formalizado por um contrato que defina a prestação de serviço. Enquanto, para um trabalhador empregado é um prestador de serviços não eventuais com o contrato de trabalho enquadrado pela Consolidação das Leis Trabalhista (CLT), do Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943, um instrumento que rege as relações de emprego (relações individuais ou coletivas). Por outro lado, quando não existe uma relação formal entre o contratante e o contratado, a pessoa física é um trabalhador informal, em que prevalece o mínimo de intervenção do governo (Chahad, 1996). Já o termo *freelance* ou *freelancer* são termos em inglês utilizando para denominar trabalhador autônomo. Enquanto, o MEI é formalização dos trabalhadores informais, criada pelo governo federal, nos quais se tornam pessoas jurídicas, conforme citado na Lei Complementar nº. 128, de 19 de dezembro de 2008.

Baseado nas entrevistas, todos os participantes responderam serem trabalhadores autônomos ou *freelances*, simplesmente, por acreditarem não ter nenhuma relação de emprego com os contratantes. No entanto, alguns mencionaram possuir o MEI e outros trabalham sem formalizar um contrato. Como foram apresentados nos relatos dos seguintes participantes:

Eu tenho o meu MEI, eu tenho uma empresa, para que possa prestar a conta do serviço. Tenho clientes que não pedem nada, então acaba sendo um trabalho informal na forma de pagamento, mas eu tenho uma credencial como guia (Participante P1).

Eu sou autônoma, sou profissional autônoma, trabalho por conta própria (Participante P2).

Eu sou autônoma com contrato verbal (Participante P3).

Eu sou autônoma, mas eu trabalho com várias agências (Participante P7).

Eu sou autônomo e presto serviços para várias agências de turismo (Participante P8).

Não tenho vínculo nenhum. Como eu falo, sou guia de turismo freelance, eu presto serviços para várias agências

e para o governo, sempre contrato verbal (Participante P9).

Atualmente exercendo a atividade de guia de turismo, eu sou guia autônomo, sem contrato algum, só por diária, a gente recebe por diária (Participante P13).

Eu sou autônoma e MEI (Participante P15 e P16).

Trabalhar como autônomo ou *freelance*, é a forma de atuação da grande maioria dos guias de turismo no mundo, conforme evidenciado em diversos estudos como Souza (2011), Cano (2012) e De Beer et al. (2014). Por um lado, a forma de atuação ou a relação de trabalho desses profissionais são estipuladas pelos contratantes, principalmente aquelas cujos participantes prestam serviços. Por outro lado, os guias de turismo têm o desejo de trabalhar por conta própria, sem um chefe para mandar, assumindo serem trabalhadores autônomos. Porém, na legislação brasileira, Art. 12 da Portaria 27, de 30 de janeiro de 2014, determina que o guia de turismo só possa exercer suas responsabilidades por meio de contrato de prestação de serviços como funcionário das agências de turismo, não importando o vínculo de trabalho (autônomo ou empregado).

A escolha dos guias de turismo em serem autônomos ou MEI, se caracterizam pela autonomia nas decisões referentes ao seu trabalho, nesse ponto se tornam uma parte da organização do trabalho, selecionados serviços apenas de seu interesse, definindo como executar suas tarefas e metas, determinando o valor da remuneração pelos seus serviços prestados, deliberando quando e como realizar sua capacitação profissional, entre outros. Outros aspectos são decididos pela agência de turismo, como pacote e roteiro turísticos, a jornada de trabalho, os serviços a serem utilizados, apoio e suporte necessário para o guia de turismo, práticas de reconhecimento profissional e outros. Porém, essas decisões de cada parte precisam de um comum acordo e serem formalizados em contrato, baseado em uma negociação entre a agência de turismo e o guia de turismo. Diante do que foi presenciado nas observações e dos relatos dos guias de turismo não existem esse comum acordo, existe as exigências do contratante, cabendo o contratado aceitá-las ou não, mesmo correndo o risco de ser excluído do mercado. A maioria das agências de turismo os tratam como empregados, exigindo cumprimento de horários e metas, utilização de vestimenta específica, como conduzir o grupo, que represente a empresa efetuando cobranças

dos passageiros e pagamentos para os serviços contratado, entre outros. Sendo representados no relato do participante P4:

[...] não temos muita liberdade para expressar as dificuldades da gente. [...] você não é funcionário da empresa, portanto você está livre para procurar outras alternativas (Participante P4).

Durante a excursão, além de executá-la o guia de turismo também assumi a responsabilidade de representar as agências de turismo perante aos passageiros e outros prestadores de serviços. Nas excursões observadas, o guia de turismo responde diretamente pela agência de turismo, mesmo sem ser formalmente contratado pela a empresa, ao tratar com outros prestadores de serviços, inclusive podendo cancelar ou contratar serviços. A Portaria MTur nº. 27, de 30 de novembro de 2014, no Art. 6º e Art. 7º dependendo da situação o guia de turismo poderá contratar outro profissional do guiamento, em nome da agência de turismo. Somente quando for necessário, ou por não ter competência ou pela exigência da legislação do local visitado.

#### **4.1.3 Prestadores de Serviços**

Já os prestadores de serviços contratados têm a função de agregar valor ao produto, por meio das experiências fornecidas pelos serviços ofertados. Os serviços de transporte, para Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert e Wanhill (2008), tem a função de movimentar fisicamente os grupos em excursão para os destinos e atrativos turísticos, enquanto os serviços de hospedagem têm a função possibilitar um local de descanso para os passageiros, motoristas e o guia de turismo. Porém, tanto os serviços de transporte quanto de hospedagem devem fornecer conforto e segurança para os turistas. Em relação aos outros serviços, geralmente condicionados aos atrativos turísticos, devem oferecer experiências e momentos inesquecíveis aos turistas, dos quais estão relacionados: alimentação, eventos, entretenimento, recreação e lazer, comercio, apoio ao turista, entre outros. Segundo o Art. 21 da Lei nº. 11.771, de 17 de setembro de 2008, dentro do Brasil os prestadores de serviços turísticos são pessoas jurídicas que exerçam atividades econômicas relacionadas ao turismo.

Por outro lado, esses prestadores de serviços servem como a infraestrutura de trabalho para o guia de turismo executar suas atividades em uma excursão. Logo, devem oferecer condições de trabalho para que esse profissional possa cumprir o seu papel, objetivos

e metas. Em muitos casos observados, as condições de trabalho oferecidas pelos prestadores de serviços não são favoráveis para os guias de turismo.

#### **4.1.4 Governo**

Por último, existe a intervenção do governo sobre a indústria do turismo. Segundo Cooper et al. (2008), esse tipo de indústria não consegue controlar todos os fatores sobre um destino turístico e o seu impacto sobre a população local. Sendo assim, o turismo tem necessidade da participação dos governos federais, estaduais, municipais e de agências internacionais para avaliarem as opções de seu desenvolvimento, por meio de políticas públicas de gestão apropriadas, traçando objetivo e metas com ações em longo prazo. Ações que permita regular e fiscalizar empresas de turismo, prestadores de serviços e das atividades relacionadas ao turismo.

De acordo com o Art. 180 da Constituição Federal do Brasil de 1988, o governo, seja federal, estadual ou municipal, tem as responsabilidades de promover e incentivar o turismo. Em âmbito federal, a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que regulamenta o turismo no Brasil, define as responsabilidades do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e promoção do turismo. Diante disso, o governo criou o Ministério do Turismo (MTur), um departamento superior de articulação pública, com o propósito de desenvolver o turismo como atividade econômica (MTur, 2017). Cabendo a esse departamento a responsabilidade de planejar, fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar as atividades turísticas, assim como as agências de turismo, os guias de turismo e outros prestadores de serviços turísticos. Já os Estados e municípios desenvolvem o turismo e o guia de turismo por meio de suas secretarias, definindo mecanismos de fiscalização e controle da atividade econômica e de seus prestadores de serviços.

No entanto, para os guias de turismo, os governos apresentam uma ineficácia na fiscalização sobre indivíduos não credenciados trabalhando como guias, como também uma falta de apoio para melhorar as condições de trabalho desses profissionais. Conforme pode ser visto nas respostas dos seguintes participantes:

Questões da política municipal e estadual, por incrível que pareça, os órgãos competentes da área não estão muito preocupados com a profissão [de guia de turismo] (Participante P7).

Não temos um apoio das autoridades competentes. [...] não temos segurança nenhuma (Participante P11).

A gente não tem apoio de ninguém (Participante P12)

## 4.2 Características das Tarefas

Em um pacote turístico como a excursão apresentam uma série de tarefas a ser realizada simultaneamente pelos guias de turismo, a maioria são de suas competências e outras são exigidas pelas agências de viagens. O guia de turismo é uma profissão liberal, no qual possui autonomia técnico-científica na realização de suas tarefas, independente do vínculo com o contratante, conforme estatuto Confederação Nacional de Profissões Liberais do Brasil (CNPL, 2015).

A primeira tarefa a ser realizada por esses profissionais, se inicia após a contratação de seus serviços, consistem na preparação para a excursão com a finalidade de estarem prontos as diversas situações em uma viagem, buscando informações sobre o destino e atrativos turísticos e estudando os itinerários de um roteiro turístico. Momentos como esses foram presenciados nas observações e nas palavras dos participantes, como:

Eu me cobro muito, me preparo muito para cada serviço que vou fazer, eu tenho um preparo. [...] eu estudo, eu me preparo, ele me desafia a procurar a sempre fazer o melhor, a entender o grupo que vai estar comigo, mesmo que eu não tenha sido preparada pra aquilo, eu tenho preparo pra levar bem a situação (Participante P6).

No início da excursão, o guia de turismo realiza um *check list* do veículo na garagem da transportadora ou no local de embarque, verificando se o transporte está apto para viagem e confortável para os passageiros, conferindo os equipamentos presentes. Durante a excursão o profissional realizará constantemente as tarefas de *check in* (entrada) e *check out* (saída), procedimento de entrada e saída nas hospedagens ou de embarques e desembarque nos transportes. Além de, realizar as funções básicas determinadas pelas regulamentações da profissão, como: acompanhar, orientar e transmitir informações ao grupo; representar a agência de turismo em qualquer situação dentro da excursão; intermediar prestadores de serviços e habitantes locais com os turistas; e garantir que os serviços contratados sejam cumpridos. Diante disso, quase todas as tarefas desse profissional é lidar com público,

sejam eles passageiros (turistas), prestadores de serviços contratados ou habitantes locais. Pelo qual, envolve a garantia do conforto, segurança e bem-estar do passageiro, como forma de conseguir a satisfação do mesmo e o sucesso da excursão.

Por outro lado, as agências de turismo exigem que os guias de turismo o cumprimento dos roteiros turísticos na sua totalidade e a satisfação dos passageiros. Nesse processo, os contratantes instruem os profissionais a realizarem tarefas adicionais que vão além de suas competências, incluindo: serviços de bordo e de recreação nas viagens realizadas em ônibus, fazer o possível para obter a satisfação dos passageiros, aplicação de questionários com os passageiros para avaliação do grau de satisfação dos clientes sobre o pacote turístico e cobranças e pagamentos de passeios (inclusos ou opcionais). De acordo com o relato do participante P5:

Ainda pensam que o guia dentro de um ônibus é uma rodomoça [serviços de bordo], ele tem que tar servindo, tem a ideia de que ele é um recreador [serviços de recreação], ele tem que tá pulando, fazendo brincadeiras, animando o grupo durante o trajeto da viagem (Participante P5).

#### **4.3 Regras Formais**

Grande parte das regras dos guias de turismo do Brasil está determinada nas normas jurídicas que regulamentam eles, trazendo definições, atribuições, direitos, deveres, obrigações e como exercer sua atividade nas localidades. No entanto, as regras foram regidas para serem interpretadas e complementadas pela organização do trabalho, devido abrangência contida nelas, do qual apenas determinam o que fazer e não como fazer. Nesse caso, muitos dos guias de turismo desconhecem ou tem dificuldades de interpretar regulações, conforme descrito nas respostas dos participantes:

Então a gente precisa mais representação que nos tragam mais favorecimentos, que nos tragam mais conhecimento, que nós digam o que é lei ou que nos digam o que não é lei (Participante P2).

[Em relação à jornada de trabalho], então esse é um aspecto que talvez, sinceramente, que eu desconheça a questão de regulamentação nesse sentido, isso é uma

ignorância minha, simplesmente eu desconheça, talvez haja, mas realmente eu desconheço (Participante P13).

Outras regras formais podem ser encontradas nas determinações e recomendações de sindicatos da categoria ou atividades conexas, como: a Confederação Nacional dos Trabalhadores e Hospitalidade (CONTRATUH) e seus afiliados; e Federação Nacional dos Guias de Turismo (FENAGTUR) e seus afiliados. Os sindicatos têm a função de representarem uma categoria profissional na busca de seus interesses, por meio de propostas de lei, acordos, convenções e recomendações. Na legislação brasileira, a Constituição Federal do Brasil de 1988 e CLT (Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943) definem o sindicato como uma associação de pessoas físicas ou jurídicas que buscam defender interesses coletivos ou individuais, profissionais ou econômicos, incluindo questões jurídicas ou administrativas. Possibilitam uma interação entre o contratante e o contratado, dos quais ambos possam desenvolver melhorias nas relações com o trabalho.

As recomendações dessas associações são referentes ao exercício da atividade, relações éticas e práticas de remuneração. No entanto, em algumas regiões ou municípios existem as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) entre os sindicatos dos trabalhadores e patronais, definindo regras no relacionamento entre os guias de turismo e as agências de turismo em vínculo empregatício, como piso salarial. Uma CCT é um ato jurídico entre sindicatos de empregadores e empregados no estabelecimento de regras formais nas relações de trabalho, envolvendo toda a categoria, conforme CLT (Decreto-Lei nº. 1 de maio de 1943).

Como o guia de turismo é uma profissão liberal em que seus profissionais atuam na sua maioria como autônomos, dependem muito do apoio de um uma relação coletiva, como um sindicato, na busca de melhorares condições de trabalho e garantias de seus direitos. No Estado de Santa Catarina, Brasil, principalmente no município de Florianópolis, do qual residem os participantes desse estudo, existe uma inoperância do sindicato, do Sindicato Estadual de Guias de Turismo de Santa Catarina (SINDEGTUR/SC). Uma situação que produz uma desunião e sensações de abandono e solidão a esses profissionais. Em contrapartida, nesse mesmo município existe um sindicato referente aos trabalhadores do turismo, do qual o guia de turismo está incluído. O Sindicato dos Trabalhadores em Hotéis, Restaurantes, Bares, Lanchonetes e de do Turismo e Hospitalidade da Grande Florianópolis (SITRATUH/Florianópolis) é desconhecido pelos guias de turismo que



atuam em nesse município, em relação a sua representatividade na categoria, mesmo que esta instituição produz Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) com os representantes das agências de turismo, Sindicato das Empresas de Turismo no Estado de Santa Catarina (SINDETUR/SC). Praticamente, para esses guias de turismo não existem regras ou recomendações formalizadas pela SINDEGTUR/SC e SITRATUH/Florianópolis para os profissionais que trabalhem como autônomos. Essas questões sobre sindicato ou de uma associação coletiva foi exposta por alguns participantes:

[Há uma] falta de uma organização digamos assim sindicalizada, de grupo que trabalhem pensado no mesmo objetivo, focados na mesma causa (Participante P2).

[...] a gente é meio sozinho, a gente não conta com ninguém, a gente não tem uma associação, não tem uma união, é cada um por si (Participante P9).

Na relação entre contratante e o guia de turismo, não existe uma formalidade que descrevem as características das tarefas desses profissionais, muitas delas estão implícitas nos roteiros turísticos. Segundo Möss (2009), o roteiro turístico é um plano de viagem com todas as informações sobre os pontos a serem visitados de um destino turístico, formado por itinerários com tarefas a serem realizadas com o grupo em excursão. Esse plano de viagem determina locais, horários e a tarefa a ser realizado com o grupo, porém não determina as características dos afazeres e ações sobre imprevisto inerentes em uma excursão, ficando na responsabilidade do guia de turismo as decisões.

Geralmente, no início da viagem as agências de turismo passam algumas instruções sobre a excursão verbalmente para os guias de turismo. Relacionado com a forma de esse profissional conduzir a excursão, definindo atividades a serem realizados com o grupo e de como se comportar com os passageiros, além de tarefas que não compete aos guias de turismo. Nesse caso, algumas dessas instruções podem ser consideradas como exigência abusivas e exploradoras para o guia de turismo, o afastando do seu real papel dentro de uma excursão, criando novas responsabilidades e deixando o trabalho sobrecarregado.

#### **4.4 Jornada de Trabalho**

A jornada de trabalho de um guia de turismo é determinada pelas agências de turismo nas definições de seu produto, incluso nos roteiros

turísticos. Dependendo do plano de viagem, a jornada de trabalho desses profissionais pode variar entre 04 a 24 horas diárias, executado em um dia apenas ou em vários, chegando quase um mês continuamente.

Nas excursões observadas, a jornada de trabalho do guia de turismo se inicia, normalmente, uma hora antes do determinado no roteiro turístico, somente terminando quando o último passageiro for embora. Durante a excursão existem os intervalos para descanso do profissional, pelo qual estão presentes no roteiro turístico como tempo livre do passageiro. Porém, quando estiver na presença de um passageiro deve apresentar uma conduta profissional, mesmo no seu intervalo de descanso. Na visão de Trigo (2009), não importando a ocasião, seja ela na sua folga, estando na presença de um passageiro o guia de turismo estará trabalhando, cujo deve continuar sendo profissional.

Nesse caso, mesmo a jornada de trabalho do guia de turismo contendo intervalos para o descanso, esse profissional deve ficar próximo do grupo, para garantir conforto e segurança, evitar conflitos e imprevistos. No fim, a jornada de trabalho torna-se extensa e intensa, conforme descritos nos relatos dos participantes:

[...] jornadas são extensas, isso acaba nos deixando esgotado às vezes, no final do dia você não tem aquele mesmo animo para trabalhar, isso acaba atrapalhado um pouco (Participante P1).

A jornada é intensa (Participante P6).

A jornada de trabalho é o seguinte, depende do grupo, tem época que a gente faz 6 horas de trabalho, tem época que a gente faz 24 horas de trabalho, por que o guia mesmo estando viajando ele não encerra quando chegou no hotel, o guia está 24 horas a disposição do grupo". (Participante P8).

A jornada, eu considero puxada (Participante P10).

A jornada de trabalho ela é variável, desde poucas horas, 3 e 4 horas até 12, 15, 16 e 18 horas (Participante P13).

#### **4.5 Ritmo de Trabalho e Produtividade Esperada**

O ritmo de trabalho do guia de turismo é condicionado pelo próprio profissional, influenciado pelos clientes das agências de turismo, os passageiros de uma excursão, relacionado na busca de manter o bem-

estar desses indivíduos satisfazendo suas necessidades. Para WFTGA (2017) e FEG (2017), o guia de turismo é responsável pelo bem-estar do turista em um passeio ou viagem, entusiasmando a satisfação do mesmo.

Durante as observações, houve evidências do controle da intensidade do ritmo de trabalho pelo guia de turismo, baseado no tipo e necessidade do grupo e momento da viagem. Como em grupos formados por pessoas com idades superiores a 60 anos, do qual esse profissional aumenta ritmo de trabalho devido à necessidade constante de precauções e assistências sobre esse tipo de passageiros. Segundo Quiroga (1990), um grupo de uma excursão é heterogêneo em relação aos seus membros, em que cada um possui suas necessidades para serem satisfeitas. Logo, manter a satisfação de cada um do grupo é o que determina o ritmo de trabalho do guia de turismo.

A satisfação dos passageiros também caracteriza a produtividade esperada do trabalho desses profissionais. Os guias de turismo mensuram a sua produtividade baseado no grau de satisfação dos passageiros, por meio do reconhecimento e gratificações. Segundo Grönroos e Ojasalo (2004), a produtividade existente na prestação de serviços pode ser compreendida pelo reconhecimento do cliente sobre papel do mesmo. Porém, o cliente de um guia de turismo é o contratante e não o turista. Essa errônea situação apresentada é caracterizada pela influência da forma de aferição de produtividade da agência de turismo, baseado nos *feedbacks* de seus clientes, e na convivência e responsabilidade dos guias de turismo com o grupo.

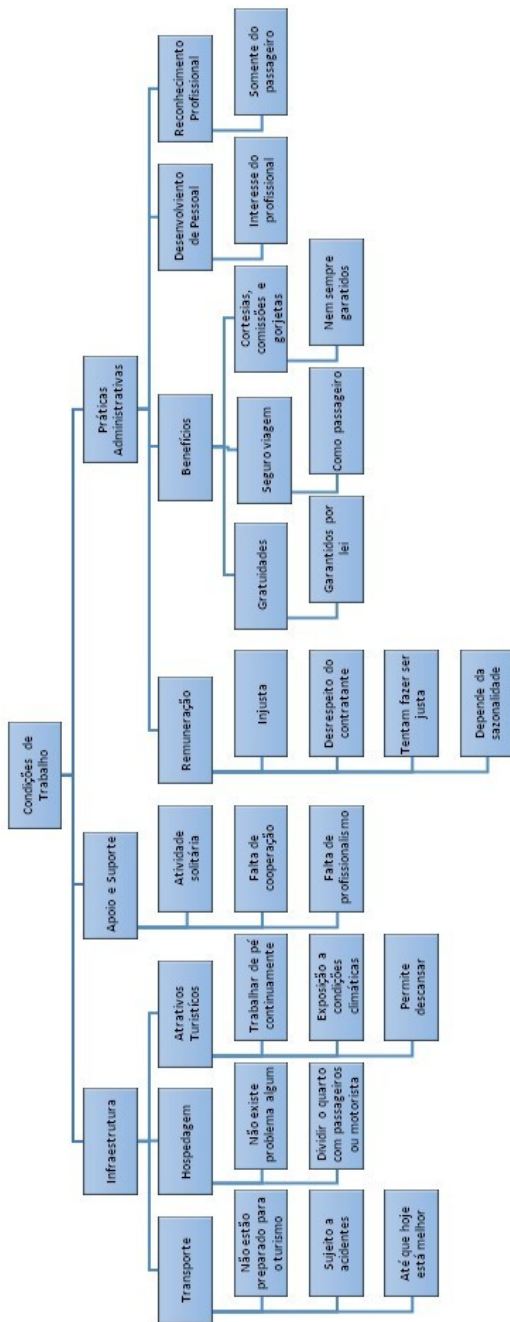
Para uma agência de turismo, segundo Chang (2006), um cliente satisfeito possibilita a geração de novos negócios, ao passo que o oposto poderia arruiná-los. Na perspectiva do guia de turismo, um turista insatisfeito interfere na oportunidade de novos trabalhos, porém o oposto não é reconhecido e valorizado pela agência de turismo. O contentamento dos turistas está evidente na satisfação do trabalho dos participantes:

Satisfação é ver que o grupo realmente está satisfeito com o meu trabalho. Ver as pessoas satisfeitas, [...] é você voltar de uma viagem e ver que um grupo gostou da viagem, gostou de onde visitou, quer voltar e que continuar viajando mais (Participante P10).

[Satisfação] é ver a satisfação no rosto das pessoas em ter um sonho realizado e ter a certeza que você contribuiu com esse sonho (Participante P15).

## **5 Condições de Trabalho**

As condições de trabalho estão relacionadas com os elementos estruturais caracterizados pela infraestrutura, apoio institucional e práticas administrativas adotadas pela organização do trabalho, como: ambiente físico, instrumentos, equipamentos, matéria-prima, suporte organizacional, práticas de remuneração, desenvolvimento de pessoal e benefícios. Em relação aos guias de turismo as condições de trabalho são determinadas pelas agências de turismo, em certos momentos com a participação do próprio profissional contratado. A Figura 03 apresenta a estrutura das condições de trabalho dos guias de turismo.



**Figura 03. Estrutura das condições de trabalho dos guias de turismo**  
 Fonte: Elaborado pelos Autores.

## 5.2 Infraestrutura

Conforme já mencionado, as agências de turismo são os responsáveis na contratação dos serviços que compõe um pacote turístico. Serviços que são utilizados pelos guias de turismo na realização de seu trabalho, fazendo parte da infraestrutura em que as tarefas serão executadas. Dependendo da tarefa, local e momento da excursão, o guia de turismo estará dentro de um transporte, hospedagem ou atrativos turísticos. Caracterizando que os profissionais não têm apenas um posto de trabalho, e sim vários dependendo onde o grupo se encontra.

### 5.1.1 Transporte

Em um transporte terrestre, geralmente, é passada maior parte de uma excursão. Segundo Quiroga (1990) e Lumsdom (2006), devido ao roteiro estabelecido para a viagem, o grupo passa grande parte do dia dentro de um ônibus, pelo qual o guia de turismo também estará os acompanhando. Os ônibus têm a função principal relacionada ao transporte de turistas de um ponto ao outro. Para Holloway (1981), esse veículo foi revelado como uma forma de transporte público transitória, fornecendo uma estrutura para a interação social entre guia de turismo, passageiros e motoristas, porém o veículo utilizado não foi projetado para esse fim. Nos ônibus utilizados pelos guias de turismo durante as observações são apenas destinados ao transporte de passageiros, e não para serem utilizados em uma excursão. Uma vez que, não foi encontrado nenhum tipo de poltrona designada a esse profissional, possibilitando ficar sentado com cinto de segurança e de frente com os passageiros. Normalmente, são acomodados na parte traseira do ônibus ou na cabine do motorista, longe do sistema de áudio e vídeo, tendo que realizar suas atividades em posição ortostática dentro de um veículo em movimento. Situações como essas estão presentes nos relatos dos participantes, tais como:

Nós não temos segurança nenhuma, principalmente porque a maioria dos ônibus e transportadoras não são preparadas, não tem uma poltrona designada ao guia. Ainda falta muito para que as empresas conscientizem que o guia tem que ter todos os cuidados de passageiros, as exigências de cinto de segurança e de viajar sentado (Participante P5).

A cadeira está na frente com o motorista, ficamos de costa para o passageiro. Teria que ter uma cadeira no ônibus, que o guia pudesse sentar de frente com os passageiros, usando microfone, um mapa enfim para ele ter uma segurança maior de equilíbrio (Participante P7).

De segurança não tem nada, tanto que não existe uma cadeira do guia em ônibus, não existe cinto de segurança (Participante P14).

Ao executar suas tarefas dentro de um veículo impróprio, o guia de turismo fica sujeito a acidentes. Devido a situações inseguras que o próprio transporte proporciona, desde o momento do embarque até desembarque. Condições a várias atividades realizadas simultaneamente em posição ortostática pelo profissional dentro do ônibus em movimento, gerando desequilíbrio, quedas ou contusões. Circunstâncias descritas nos relatos dos participantes:

Determinas empresas exigem que a gente fique andando dentro do ônibus ou dentro da van, caminhado e servindo, sem a segurança mínima de você estar sentado com cinto de segurança, que hoje é uma norma até do departamento de trânsito (Participante P4).

Ainda falta muito para que as empresas conscientizem que o guia tem que ter todos os cuidados de passageiros, as exigências de cinto de segurança e de viajar sentado (Participante P5).

Você dentro do ônibus, você nunca tá seguro, você corre o risco de um acidente, qualquer coisa quando você está em pé (Participante P10).

Você tá em pé, de frente para turista, olhando pra ele, o ônibus está sujeito a frear. Freia o ônibus e você vai cair. [...] já houve até acidentes fatais com os guias (Participante 13).

Eu fazendo um guiamento no centro da cidade, motorista a 40 por hora, um carro vem entrando na frente, e nisso dá um freada brusca, [...], só não bato com a cabeça por que as pessoas do banco da frente me seguraram. Mesmo assim, [...], [o corrimão] bateu bem na coluna, fiquei toda machucada (Participante P14).

No ônibus, eu vejo a questão de insegurança muito séria (Participante P16).

No caso do relato do participante P13, tratava-se de um acidente ocorrido na serra catarinense, Brasil, em maio de 2013, em que um ônibus a serviço de uma excursão caiu de uma ribanceira por não conseguir executar uma curva de ângulo agudo, devido à falta de freio. Nesse acidente, o único óbito registrado foi de uma guia de turismo que não estava sentada com cinto de segurança, naquele momento a profissional estava posicionada na escada do veículo (G1 SANTA CATARINA, 2013).

No entanto, alguns guias acreditam que a situação dos ônibus está melhorando, baseado em uma comparação de quando começaram nessa profissão. Como pode ser conferido nos relatos dos participantes:

Difícilmente, hoje eu pego um ônibus em que eu não tenha um sistema de som bom, que eu não tenha um microfone que funcione, apesar de estar sempre portando o meu. Mas, antigamente era bem complicado, então chegava a trabalhar com ônibus de linha para fazer roteiro intermunicipal, sem condições de segurança (Participante P15).

[...] no ônibus, eu vejo a questão de insegurança muito séria, mas muito desse conceito está mudando, mas ainda não é ideal, por trabalhar sempre de pé (Participante P16).

No Brasil, o Código Brasileiro de Trânsito (CBT), Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, determina que tanto o motorista do ônibus quanto os seus passageiros devem viajar usando cinto de segurança. Enquanto, a Resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) n. 4.777, de 06 de julho de 2015, determina que todos os passageiros deverão viajar sentados em suas poltronas especificadas durante os trajetos. Porém, não há na legislação brasileira nenhuma determinação que o guia de turismo deverá ser tratado diferente de um passageiro, logo esse profissional não poderia estar em posição ortostática com o ônibus em movimento.

### 5.1.2 Hospedagem

De acordo com Cooper et al. (2008), os passageiros carecem de um local para repousar e recuperar energias durante a viagem,



principalmente em roteiros turísticos com pernoites. Para atender essa carência são utilizados os serviços de hospedagens com a finalidade permitir o conforto do grupo, incluído o guia de turismo e motorista do veículo. Somente nesse momento, o guia de turismo tem a possibilidade de aproveitar sua privacidade, de ter uma folga, descansar e se preparar para o restante do seu trabalho. Para os guias de turismo observados e participantes não houve reclamações quanto à estrutura das hospedagens, relacionado à segurança e conforto do local. Apesar de nas observações demonstrarem alguns pequenos desencontros de informações e indisposições dos trabalhadores que compõe o serviço de hospedagem, fazendo que o guia de turismo tivesse que intermediar e resolver esses conflitos, porém nada que comprometesse a excursão.

De acordo com o participante P6, antigamente as agências de turismo colocavam os guias de turismo para dividir o quarto da hospedagem com os passageiros ou motoristas. Circunstância que impossibilita o profissional de ter seu momento de relaxamento e descontração, em virtude de possuir uma rotina diferente dos outros e da necessidade de manter o profissionalismo quando estiver na presença dos clientes das agências de turismo. Contudo, essa uma prática que vem diminuindo, em muitos casos por exigência do próprio guia de turismo, porém ainda está sendo executada.

### **5.1.3 Atrativos turísticos**

Os atrativos turísticos estão relacionados com os “locais, objetos, equipamentos, pessoas, fenômenos, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los” (MTur, 2007, p. 27), podendo ser centros históricos, praia, parques, museus, shopping centers, restaurantes, entre outros. Geralmente, nesses atrativos estão integrados serviços que agregam valor ao destino turístico e a excursão.

Em muitos desses atrativos o guia de turismo irá desempenhar suas tarefas quase sempre em uma postura em pé, protegido ou expostos ao sol, calor, chuva, vento e frio devido à estrutura oferecida pelo local e a necessidade de acompanhar os passageiros. Porém, em vários permitirá momentos para o guia de turismo descansar, em que seus serviços não serão necessários por esse local ter um profissional próprio para acompanhar e explicar os pontos de interesse turístico ou por ser considerado tempo livre para os passageiros.

## **5.2 Apoio e Suporte**

O guia de turismo é uma profissão individual, no qual estará sujeito apenas de sua capacidade e habilidades para concluir suas tarefas. Uma atividade solitária dependente das interações com pessoas, incluindo contratantes, prestadores de serviços, turistas e outros guias de turismo. Para Quiroga (1990) e Al Jahwari et al. (2016), a interação entre indivíduos faz parte do guia de turismo, por ter o papel de intermediário entre o turista e os prestadores de serviços, atrações turísticas e habitantes locais, representando as agências de turismo. Porém, a falta de apoio ou suporte das agências de turismo e dos prestadores de serviços, componentes desse produto turístico, pode levar uma excursão ao fracasso, dificultando e exigindo mais do guia de turismo.

Uma das funções das agências de turismo é de servir de apoio e suporte para os guias de turismo na realização de suas atividades, proporcionando boas condições de trabalho. No entanto, nas observações concretizadas, em diversos casos, as agências de turismo exploram e dificultam o seu trabalho e colocando em diversas situações de riscos, como: exigindo tarefas fora de sua competência, falta de uma poltrona destinada ao profissional dentro do ônibus, contratação de serviços não confiáveis, prometer aos clientes coisas impossíveis de serem realizadas, não consultar o profissional sobre o roteiro turístico a ser executado, entre outros. Nos relatos dos participantes ficou evidente a existência de uma falta de cooperativismo entre os contratantes e os contratados:

Eu achava o fim da picada, extremamente exploradoras [algumas agências de turismo] do profissional guia e desrespeitoso (Participante P3).

[As agências de turismo] não lhe dão condições de trabalho, não respeitam o teu serviço, teu horário também (Participante P6).

Quando eles [agências de turismo] conseguem engessar muito o guia de turismo. Quando aquele passeio é só compra, e aí tu vê que a pessoa não comprou (o pacote) com essa finalidade, foi enganado queria estar fazendo outro passeio (Participante P14).

Por outro lado, os prestadores de serviços turísticos, contratados pelas agências de turismo, constituem como a infraestrutura a ser utilizado pelo guia de turismo no seu trabalho. Nessas circunstâncias, o

apoio dessas empresas é fundamental para manter as boas condições de trabalho dos guias de turismo. Baseado nas observações ficou evidente algumas situações de imposições contrárias e às vezes até uma inexistência de cooperativismo por parte dos prestadores de serviços, caracterizadas no interesse deles em apenas cumprir seus afazeres sem se importar com a qualidade do atendimento. Enquanto, os participantes das entrevistas reclamaram dos desrespeitos e da falta de profissionalismo na área de turismo, formado por indivíduos desqualificados para certos serviços dificultando o trabalho do guia de turismo, conforme relataram os seguintes participantes:

Lidar com motorista não é coisa fácil (Participante P6).

Na área de turismo, sabe, ainda é muito pouco profissionalizado, o trabalho em geral é pouco profissionalizado. As empresas muitas vezes trabalham com profissionais desqualificados. Desqualificados não necessariamente significa uma pessoa que não tenha uma formação, uma formação profissional adequada. Mas, às vezes o profissional está inserido no mercado de trabalho, e ele é um profissional desqualificado por não ter interesse na profissão, por não ter um compromisso, comprometimento com a profissão. Então, é lamentável que o nosso trade de turismo ele ainda é seja bastante, no geral, desqualificado (Participante P13).

### **5.3 Práticas Administrativas**

As práticas administrativas de uma organização envolvem questões relacionadas à remuneração, benefícios, reconhecimento e desenvolvimento de um trabalhador. No entanto, como os guias de turismo na sua maioria são trabalhadores autônomos, assumem parcelas de responsabilidade com relação a essas práticas. As outras responsabilidades são referentes aos contratantes.

#### **5.3.1 Remuneração**

Os guias de turismo têm suas remunerações definidas por diárias, calculada para uma jornada de 08 horas de trabalho, em muitos casos baseadas em tabelas estipuladas pelos sindicatos da categoria. No entanto, os valores tabelados pelos sindicatos não são uma determinação obrigatória, são apenas recomendações a serem aplicadas, conforme citado pelo Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Rio de Janeiro (SINDEGTUR/RJ, 2017). Nesse caso, por ser uma recomendação, a

agência de turismo e o guia de turismo tem a liberdade da negociação do valor da remuneração a ser paga pelo serviço,

Pelas respostas dos entrevistados, 10 participantes consideram a sua remuneração injusta, devido à relação horas trabalhada pelo valor recebido, a responsabilidade assumida ou para continuarem no mercado aceitam ganhar menos. Como pode ser visto nos relatos dos participantes:

Não acho que o pagamento é justo, é bem inferior. Se você for verificar quanto vale a carga horária do guia hoje, sendo que a gente trabalha 15, 16 e 18 horas em alguns momentos, e você tem que ficar 24 horas à disposição, [a remuneração] é baixíssima e irrisória (Participante P1).

Eu creio que ela é completamente injusta com relação aos guias de São Paulo [Outro Estado do Brasil], onde é respeitada sua diária de 40, 50 reais a hora, a hora trabalho. Aqui ninguém que saber disso, quando se fala hora trabalho, o agenciador se assusta e não tem mais serviço para você. E acabamos nos sujeitamos aos acordos criados entre agenciadores e o profissional, e isso com certeza nem sempre são favoráveis para a gente (Participante P3).

[...] porque o que nós ganhamos como profissional no turismo é um valor muito pequeno pela responsabilidade que a gente tem de estar conduzindo pessoas. Eu acho que deveria haver na profissão [...] um valor de diária em cima de tantas horas, a gente tem uma carga muito grande e uma remuneração não aceitável com relação ao tempo que a gente fica em disposição do turista (Participante P4).

[...] se fosse cobrar o preço que era pra cobrar a diária hoje, seria bom, mas eles [contratante] nunca pagam o que a gente pede. [O contratante] sempre pechincha, e a gente pra trabalhar, temos que trabalhar (Participante P11).

[...] a gente tem uma diária de 150 [reais], que no Brasil a taxa, mais barata é a de Florianópolis. [...], mas eu tenho que fazer assim, não adianta eu pedir 200, 250 reais, as pessoas não querem, então a gente, a gente fica 10, 11

horas com um grupo de crianças, das 08 da manhã até 18 horas, por 120 reais, por 150 reais. A gente queria um valorzinho um pouco maior, tem que dar valor a minha profissão (Participante P12).

Eu acho que é uma briga, às vezes eu deixo de fazer alguns trabalhos, não é justo (Participante P16).

No entanto, existe a relação remuneração injusta baseado nos desrespeitos dos contratantes, buscando sempre diminuir o valor da diária e não quererem pagar horas extras. Conforme mencionaram os participantes:

[...] às vezes nos contratam para um tour, mas um tour tem horário de entrada e não de saída. E aí o tempo se estende, e você fica por isso mesmo, o valor de sua diária é um X, e não existe um respeito para hora extra. [...] isso me incomoda bastante (Participante P3).

Sempre aquela coisa [dos contratantes] assim de querer diminuir 10, 20 reais do teu serviço. [...] tu dá o valor, vamos dizer que você diga 200 [reais], e ele [as agências de turismo perguntam] não dá para fazer por 190 [reais]? (Participante P6).

Por outro lado, 05 participantes consideram sua remuneração justa, devido ao tipo de serviço que prestam ou por terem o nome reconhecido no mercado. Porém, quando comparados a outros mercados e pela quantidade de oferta de trabalho, a remuneração não se torna compensatória. Como pode ser visto nos relatos dos participantes:

[...] se tivesse trabalho todos os dias, eu com certeza após aos 60 [anos], iria me aposentar com um salário bastante interessante (Participante P2).

Ela é justa a partir do momento que você faz o seu mercado, a partir do momento que você tem o seu mercado. [Quando] você tem filão de mercado ela é justa. [...] não tem tanto trabalho assim digamos, poderia ter mais trabalho para ser justo mesmo, mas a minha remuneração é justa mesmo (Participante P9).

Bom, eu tento fazer que ela seja justa (Participante P10).

Como eu faço mais receptivo, para mim as horas é pouca e sei que vou ganhar justamente aquilo que foi combinado, eu não sei como é para outro guia, mas para mim é satisfatório (Participante P14).

Eu considero [justa] dentro do mercado de Florianópolis [Santa Catarina, Brasil], mas se compara com outros [...] (Participante P15).

Contudo, um participante condiciona sua remuneração ser compensatória baseada na sazonalidade do turismo. Na alta estação, no verão brasileiro, a valor e quantidade de oferta de trabalho faz a sua remuneração ser justa, em contrapartida na baixa estação, no inverno torna-se injusta. O turismo em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, é formado pela maior parte do tempo do turismo sol e praia, do qual as estações do ano interferem na sazonalidade do mercado. Segundo o MTur (2008, p. 16) “turismo de Sol e Praia constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor”. Essa situação foi apresentada no relato do participante P7:

Na temporada sim [a remuneração é justa], mas como é um trabalho sazonal, [...] entre temporada fica bem desconsiderável (Participante P7).

### 5.3.2 Benefícios

Em relação aos benefícios concedidos aos guias de turismo depende muito da relação de trabalho. Para trabalhadores empregados aqueles com vínculo empregatício regido pela CLT (Decreto-Lei nº. 5.452 de 1º de maio de 1943), possuem direitos a certos benefícios trabalhista, como 13º salário, férias remuneradas, vale alimentação, vale transporte, seguro saúde e outros. Enquanto, os trabalhadores autônomos, como a maioria dos guias de turismo do Brasil preferem atuar, acabam não tendo direito aos benefícios trabalhistas, apenas os previdenciários especificados na Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991. Desde contribua como trabalhador autônomo ou como MEI na previdência social brasileira.

Na regulamentação desses profissionais são determinados alguns benefícios a serem usufruídos. Segundo inciso V do Art. 9º da Portaria MTur nº. 27, de 30 de janeiro de 2014, o guia de turismo deverá “ter acesso gratuito, quando possível, a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver

conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como guia de turismo”. De acordo com as observações realizadas, o benefício das gratuidades vem sendo concedido a esses profissionais, normalmente, pelos locais de interesse turísticos, mesmo trabalhando ou não, desde que esteja portando sua credencial de guia de turismo.

Por parte da agência de turismo, dependendo da excursão, o guia de turismo é segurado com apólice de seguro viagem, porém é incluso como passageiro e não como alguém que realizará atividades de guiamento. Em alguns destinos turísticos, a legislação local exige que todo o indivíduo em viagem, incluído o guia de turismo, devem ser protegidos por um seguro. Na opinião dos guias de turismo observados, os profissionais são segurados com passageiros por dois motivos: primeiro, os guias de turismo não são considerados como parte da tripulação dos transportes utilizados, inclusive ônibus; e segundo, por baratear o preço do seguro devido à quantidade solicitada.

Outros benefícios existentes no trabalho de guia de turismo são as “cortesias” e “comissões” oferecidas pelos estabelecimentos e “gorjetas” ou “caixinhas” proporcionadas pelos passageiros. Baseado nas observações, as “cortesias” são quando os estabelecimentos não cobram desses profissionais pelo consumo de seus produtos, por trazer o grupo até esses locais. Já as “comissões” são porcentagem das vendas sobre os produtos consumidos pelos passageiros, pago pelos comerciantes. Enquanto, as “gorjetas” são valores pagos de maneiras espontâneas pelos passageiros do grupo como retribuição pela a atenção despendida a eles.

No entanto, tanto as “cortesias” quanto as “comissões” são consideradas como práticas insalubres da indústria do turismo. Nas palavras de Ap e Wong (2001), esses tipos de recompensas geram comportamentos dos guias de turismo forçarem os grupos a visitarem estabelecimentos com intuito de receber essas compensações. No Brasil isso é uma conduta proibida, segundo a Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014, Art. 9º inciso VII, é “vedada a cobrança de comissão como condição para levá-los a estabelecimentos comerciais”, por considerar um ato de apenas interesse desse profissional e não do grupo.

### **5.3.3 Desenvolvimento de Pessoal**

Um Desenvolvimento de pessoal consiste em melhorar as habilidades dos trabalhadores, tornando mais competentes para realização de suas atividades. De acordo com Robbins (2011), é uma

prática comum aplicada pelas grandes empresas para evitar que as habilidades de seus empregados se deterioram e se tornem obsoletas. Como a relação entre as agências de turismo e dos guias de turismo são apenas por serviços prestados eventuais, sem vínculo empregatício, não existe interesse de essas empresas desenvolverem os profissionais do guiamento. Cabendo o próprio guia de turismo buscar melhorar suas habilidades por sua conta, por meio de cursos de capacitação, de línguas estrangeiras ou outros. Alguns cursos de capacitação são oferecidos a esses profissionais pelos Governos (federal, estadual e municipal), sindicatos e associações da categoria e instituições de ensino.

No entanto, a busca dos guias de turismo para melhorar suas habilidades não ficou evidente nas observações e entrevistas. Alguns aprendem outros idiomas para atenderem grupos estrangeiros, ao passo que outros dizem serem autodidatas se capacitando por conta própria.

### **5.3.4 Reconhecimento Profissional**

Segundo Robbins (2011), o reconhecimento profissional pode ser uma estratégia da organização para motivar os trabalhadores, aumentando o comprometimento. O reconhecimento pode ser definido como valorização dos esforços sobre o trabalho realizado, associado às expectativas de retribuição pela contribuição do trabalhador na organização (Siqueira & Gomide Junior, 2004). Aparentemente, as agências de turismo não utilizam a prática do reconhecimento profissional com os guias de turismo, sendo colocado como uma das principais reclamações desses profissionais. No entanto, os clientes das agências de turismo são o que realmente os valorizam, conforme citou o participante P4:

O que mais valoriza a gente não é a empresa que nos contrata e sim o passageiro que a gente atende (Participante P4).

## **6 Regulações das Atividades do Trabalho**

Para Carballada (2002), as regulações das atividades do trabalho são reações adaptativas de situações perturbadoras impostas aos trabalhadores pela exigência da tarefa e condição de trabalho. Já para um trabalhador trata-se de uma série de representações mentais para cumprir a tarefa e executar sua atividade. Segundo Ferreira Filho e



Gontijo (2013), são estratégias operatórias arquitetadas para apaziguar as exigências do trabalho. Consiste em uma reorientação da tarefa por parte do indivíduo para alcançar os objetivos e metas da organização do trabalho. Nas palavras de Tersac e Maggi (2004) é uma estratégia utilizada pelos trabalhadores para administrar a opacidade existente a tarefa e a atividade, e obter os resultados desejados do trabalho. Para os guias de turismo incide nas ações para manter a produtividade esperada, a satisfação dos turistas.

Essencialmente, para analisar as regulações das atividades deve-se compreender a relação entre trabalho prescrito e real dos guias de turismo, no qual uma desarmonia pode gerar adversidades e conseqüentemente adaptações por parte dos trabalhadores durante a execução do seu trabalho. O trabalho prescrito ou tarefa refere-se às determinações ou regras impostas pela organização do trabalho ao trabalhador, enquanto o trabalho real ou atividade é o comportamento na execução da tarefa envolvendo o funcionamento fisiológico e psicológico de uma pessoa. De acordo com Daniellou, Laville e Teiger (1989, p. 7), a tarefa é a “maneira como o trabalho deve ser executado”, ao passo que a atividade é o “que é executado pelo trabalhador”.

Diante disso, o comportamento do guia de turismo é influenciado pelas determinações da organização do trabalho e das condições de trabalho para executar as tarefas. O Quadro 03 apresenta uma síntese das relações entre as adversidades e regulações.

<b>Adversidade</b>	<b>Regulação dos Guias de Turismo</b>
<b>Determinações da Organização do Trabalho</b>	
Falta do reconhecimento do guia de turismo como parte da organização do trabalho	Buscar reconhecimento das agências de turismo
Divergências com as agências de turismo	Assumir responsabilidades além de suas competências
Trabalho prescrito é praticamente inexistente	Interpretar como executar as tarefas
Exploração das agências de turismo	Aceitar essa condição
Ineficiência do governo e inoperância do sindicato da categoria	Selecionar melhor os trabalhos
Compromisso profissional e necessidade de trabalhar	Aceitar as imposições do mercado e dos contratantes
Jornadas de trabalho extensas e intensas	Diminuir tempo de descanso, lazer e de estar com família e amigos
Comportamento imprevisível da Produtividade	Aproveitar tempo livre dos passageiros para descansar e relaxar
	Adaptar suas habilidades na execução das tarefas em prol dos passageiros

	Ter boa afinidade e paciência com os passageiros
<b>Condições de Trabalho para Executar as Tarefas</b>	
Infraestrutura oferecida pelos contratantes	Assumir riscos desnecessários somente para cumprir os objetivos da excursão Trabalhar continuamente em posição ortostática Proteger contra sol, calor, chuva, vento e frio Exigir constantemente a voz e membros inferiores.
Contrair a culpa por qualquer falha dos prestadores de serviços	Manter uma boa relação com os prestadores de serviços para não ter nenhuma imposição contrária
Falta de apoio e suporte das agências de turismo	Fazer o possível para supri-la
Remuneração injusta	Ter a necessidade de complementar a renda
Arcar com própria alimentação	Aceitar “cortesias”
Falta de práticas de desenvolvimento de guia de turismo por parte das agências de turismo	Buscar capacitação por conta própria
Falta de reconhecimento das agências de turismo	Compensar com a valorização dos passageiros

### **Quadro 03. Síntese das Relações entre as Adversidades e Regulações**

Fonte: Elaborados pelos Autores.

#### **6.1 Determinações da Organização do Trabalho**

O guia de turismo por não ter uma relação de emprego com a agência de turismo se torna parte da organização de seu trabalho, devido a autonomia conferida pelo vínculo adotado, porém aquele que contrata os seus serviços não o reconhece dessa maneira. Para as agências de turismo esse profissional é um dos componentes de uma excursão, obrigados a contratar por determinação das normas jurídicas do Brasil, pelo qual deve seguir suas ordens, exigências e recomendações, mesmo sendo um trabalhador autônomo. Na década de 40, o guia era apenas um serviço oferecidos pelas agências de turismo, conforme determinava o Decreto-Lei nº. 2.440, de 04 de maio de 1940. Atualmente, é parte obrigatória do pacote turístico oferecido pelas agências de turismo como um prestador de serviços especializado, de acordo com a Portaria MTur nº. 27 de 30 de janeiro de 2014. Diante disso, os guias de turismo observados e entrevistados buscam ser reconhecidos como parte interessada na organização que envolve seus trabalhos, em uma tentativa de melhorar as condições de trabalho, do qual possibilitaria a prestação

de um serviço de qualidade para os turistas. O relato do participante P1 caracteriza essa falta de reconhecimento:

Ele [a agência de turismo] não nos reconhece como parte importante da cadeia da indústria do turismo, não valorizando nossa profissão (Participante P1).

A falta de um reconhecimento como parte da organização do trabalho é um fator relevante nas divergências entre os guias de turismo e as agências de turismo. As divergências distanciam o trabalho real do prescrito, resultando em um excedente de regulações, fazendo com que o guia de turismo assuma responsabilidades além de suas competências para os serviços contratados. Circunstâncias conferidas durante as observações, pelo qual o profissional se responsabilizava por tudo que está relacionado a excursão, inclusive pelo fracasso, representando o contratante perante os serviços contratados, os passageiros e autoridades fiscalizadoras existentes durante a viagem.

Por sua vez, o distanciamento entre o trabalho real e o prescrito está inserido pela falta de uma formalidade sobre as tarefas a serem executadas pelos guias de turismo nas excursões. No Brasil, as normas jurídicas que regulamentam esses profissionais definem suas atribuições e deveres de forma abrangente, do qual são necessários complementos determinados pela relação do contratante e contratado. No entanto, as agências de turismo definem apenas, em um roteiro turísticos, os afazeres a serem realizadas pelo grupo de uma excursão, pelo qual os guias de turismo devem seguir. Por consequência, as tarefas a serem executadas torna-se uma questão subjetiva baseado na interpretação do guia de turismo: de sua regulamentação na legislação brasileira, que define suas atribuições e deveres; de seu conhecimento e competências, adquiridos nas vivências de sua vida pessoal e profissional; nas determinações das agências de turismo, que arquitetam as excursões; e das exigências dos passageiros, no qual a satisfação do grupo é o indicador de produtividade utilizado pelos profissionais. Segundo Robbins (2011), a formalização se refere ao grau em que o trabalho prescrito dentro da organização é padronizado, no qual estabelecem a autonomia do indivíduo na sua atividade. Em organizações altamente formalizadas a tarefa é explicitamente descrita com procedimentos claramente definidos sobre os processos de trabalho, na mesma proporção que o oposto os trabalhadores possuem certa liberdade na tomada de decisão. Nesse caso, as atividades dos guias de turismo observados são constituídas nas regulações, baseado no seu

conhecimento e experiências de vida e profissionais, com o objetivo de cumprir as metas das agências de turismo, não importando qual seja a adversidade encontrada. Os profissionais vivem sob uma necessidade constante de realizarem regulações das atividades de seu trabalho.

Em alguns momentos, os contratantes tornam-se exploradores do trabalho do guia de turismo, não o respeitando, sempre tentando diminuir a sua diária e a aumentar a jornada de trabalho e não dando condições para realizar suas atividades. Os guias de turismo têm pouca liberdade para expressar as dificuldades enfrentadas no seu trabalho, por não ter um vínculo empregatício está livre para procurar outra agência de turismo para trabalhar. Como consequência, ou aceitam essa condição exploratória dos contratantes ou selecionam melhor os seus trabalhos, escolhendo somente aqueles que os beneficiam. Situações representadas nas declarações dos participantes:

Eu prefiro tá com menos dinheiro na carteira na rua trabalhando, do que nada em casa (Participante P8).

O começo foi mais difícil, no começo eu pegava tudo que vinha pra pegar experiência. E a gente acaba entrando em muita coisa que não era pra ter entrado. Hoje em dia consigo selecionar melhor os meus trabalhos e eu não entro mais em roubada como eu entrava no começo (Participante P9).

Por outro lado, os guias de turismo por trabalharem como autônomos, acreditam que não possuem nenhum direito trabalhista, aceitando assumir os riscos existentes na profissão. Praticamente, aceitam todas as exigências das agências de turismo para continuarem no mercado. Em alguns casos, tornam-se empregados mesmo não tendo um vínculo empregatício ou um contrato formalizado. Segundo Julião et al. (2009), o guia de turismo é uma profissão forçada a aceitar as exigências do mercado, mesmo tendo seus direitos constituídos na legislação brasileira e sindicato próprio. Conforme foi evidenciado no relato do participante P3, referente ao valor justo de sua diária, por horas trabalhada:

Aqui ninguém que saber disso, quando se fala hora trabalho, o agenciador se assusta e não tem mais serviço para você. E acabamos nos sujeitamos aos acordos criados entre agenciadores e o profissional, e isso com

certeza nem sempre é favorável para a gente (Participante P3).

Essas explorações por parte das agências de turismo provêm da ineficiência do governo e inoperância do sindicato da categoria. O primeiro, que possui o poder de regulamentar e fiscalizar as atividades turísticas do País e os guias de turismo, por meio de seu Ministério do Turismo (MTur). Enquanto, o segundo luta pelos direitos desses profissionais, buscando um entendimento com os governos e agências de turismo na melhoria das condições de trabalho. A falta desses dois componentes, conforme presenciado nas observações e entrevistas, faz com que os guias de turismo se sintam sozinhos, desprotegidos e inseguros, resultando em terem que aceitar as imposições do mercado e dos contratantes para poderem trabalhar na indústria do turismo.

No entanto, ser um trabalhador autônomo para o guia de turismo influencia nas rotinas diárias e vida pessoal, em virtude do comprometimento profissional e da necessidade de trabalhar. Principais motivos de esse profissional diminuir o tempo de descanso, lazer e de estar com a família e amigos. Por causa disso, os guias de turismo não costumam estar presente no dia a dia com a família e amigos, perdendo confraternizações, festas e aniversários, em que compromete um relacionamento saudável com as pessoas de suas vidas pessoais, por não estarem sempre disponíveis a eles. Como pode ser visto no relato do participante P5:

[...] de um dia uma confraternização familiar, um aniversário de um neto, de um filho, da mãe, que eu gostaria de estar presente, mas eu me comprometi com uma determinada empresa para fazer aquele roteiro. Então não tenho como voltar a trás (Participante P5).

Segundo Tsauro e Lin (2014), o guia de turismo pode ficar dias longe de casa, impossibilitando assumir responsabilidade dentro de uma família, como um filho, pai, mãe, conjugue ou outros. Situações que contribuem com término de uma família, por um distanciamento afetivo, desinteresse e infidelidade. Para alguns guias de turismo observados e entrevistados esse é um dos motivos para não aceitarem excursões longas, com vários dias e pernoites, para manter o seu casamento e o relacionamento saudável com sua família.

Dentro de uma excursão, a necessidade dos guias de turismo estar sempre à disposição dos passageiros propicia a uma jornada de trabalho

extensa e intensa, fazendo os aproveitarem qualquer tempo livre do grupo para descansar e relaxar o máximo possível. No qual, nem sempre é permitido, devido a necessidade de estarem sempre alerta para atender as necessidades dos membros do grupo. Alguns guias de turismo, nesse tempo livre, evitam estar acompanhados dos passageiros para poderem ser menos formais, ficando dentro do quarto do hotel ou local específico para descansar ou passeio sozinho pelo destino turístico.

Por último, para esses profissionais manter a produtividade esperada de satisfazer os passageiros de uma excursão é uma adversidade construída na imprevisibilidade do comportamento de cada indivíduo do grupo. Uma excursão é formada por um grupo de pessoas com diversas características e comportamentos diferentes um do outro, conseguir satisfazer a todos necessita dos guias de turismo adaptarem suas habilidades para executarem suas tarefas. Às vezes, contrariando roteiros determinados pelas agências de turismo, aumentado ritmos de trabalho para manter o controle do grupo e estendendo sua jornada de trabalho para suprir as necessidades de cada um.

A interação entre os guias de turismo e os passageiros são fatores essenciais para o sucesso ou fracasso de uma excursão, baseado em uma boa afinidade e paciência, esses profissionais conseguem obter o controle do grupo. De acordo com Van Dijk, Smith e Cooper (2011) e Lee et al. (2014), para ter essa ligação é necessário que os guias de turismo exibam várias emoções positivas e adequadas, a fim de alcançar os objetivos pré-determinados, visto que os membros do grupo são os clientes dos contratantes e funcionam como controle de produtividade e fonte de reconhecimento e valorização. Os guias de turismo se dedicam a todo o momento manter-se à disposição dos turistas, garantindo conforto, segurança e bem-estar, suportando as exigências e sujeitando as manias e comportamento irritantes desses indivíduos, muito comuns em excursões (Tsaur & Lin, 2014), devido à heterogeneidade do grupo (Quiroga, 1990), cujo cada membro do grupo possui características e vivências únicas.

## **6.2 Condições de Trabalho Para Executar as Tarefas**

Em relações as condições de trabalho, são resultantes das relações entre o contratante e o contratado, a agência de turismo e o guia de turismo. Nesse caso, a relação contém inúmeras divergências e situações decididas apenas por uma das partes, do qual cabe a outra apenas aceitar, resultando em condições de trabalho inapropriadas para os guias de turismo executarem suas tarefas.

Primeiramente, as infraestruturas disponibilizadas pelos contratantes, por meio dos prestadores de serviços contratados, no qual aumentam a exigência da tarefa por não serem adequadas para realização das atividades dos guias de turismo. Diante disso, esses profissionais devem assumir riscos desnecessários somente para cumprir os objetivos da excursão. Nas observações realizadas as infraestruturas utilizadas condicionam os guias de turismo permanecerem maior parte do tempo com uma postura em pé na execução de suas tarefas, tanto dentro de um ônibus quanto nos atrativos turísticos. Para os profissionais é uma condição necessária e prática para atender e acompanhar os membros do grupo. Em muitos casos pela estrutura oferecida dificultar trabalhar em outra posição, como relatados pelos participantes em relação ao veículo utilizado na excursão:

Eu trabalho em pé o tempo todo, mas posso sentar, mas devido o controle de áudio não dá tempo de descansar (Participante P3).

Tá num ônibus o tempo todo em pé, não é que não haja a maneira de você sentar e falar sentado com o cinto de segurança, e que não se torna prático, então você quer trabalhar em pé basicamente (Participante 13).

[...] a gente fica muito tempo em pé, quanto deveríamos ficar mais tempo sentando do que em pé (Participante P16).

De acordo com CBO (MTE, 2010), o guia de turismo é um profissional que atua em diversos ambientes, dentro de veículos ou a céu aberto, protegido ou não as condições climáticas. Uma circunstância dependente do local e da infraestrutura utilizada pelos guias de turismo, pelo qual na maioria dos casos deixam esses profissionais expostos ao sol, calor, chuva, vento e frio. Para os guias de turismo observados, dependendo da condição climática alteram o itinerário dos roteiros turísticos para proteger o grupo e a si mesmos, buscando atividades que não prejudiquem a saúde e o bem-estar dos passageiros. Em outra situação, por conta própria utilizam vestimentas para se agasalhar da chuva, vento e frio, ou buscam lugares para se abrigar do sol e se refrescar do calor.

Ainda se tratando das infraestruturas utilizadas pelos guias de turismo, elas exigem constantemente do uso da voz e dos membros inferiores. Devido à natureza dessa profissão ser depende

completamente do seu corpo, no qual tanto os membros inferiores quanto à voz podem ser considerados como os seus instrumentos de trabalho. No caso da voz, pelo dever de orientar e transmitir informações constantemente aos passageiros da excursão em diversos lugares protegidos ou a céu aberto, no frio ou calor, utilizando equipamento de amplificação vocal ou não. Em virtude do mau uso, segundo Soares e Brito (2006), os guias de turismo estão sujeitos a ter problemas vocais, sendo necessária a utilização de técnicas específicas para preservar a voz, mantendo a saúde das cordas vocais. Para os profissionais observados, são poucos que se preocupam em preservar a voz, mantém práticas nada saudáveis para as cordas vocais, como o consumo exagerado fumo e café e de estarem constantemente em ambientes com ar condicionado. Somente utilizam microfone e amplificador dentro do ônibus, em outros locais aumentam o tom e volume da voz para compensar a falta desse equipamento, sendo necessário veemente uma hidratação nas cordas vocais com água ou outros líquidos para amenizar o prejuízo.

Ao passo que, a exigência nos membros inferiores incide pela necessidade de o guia de turismo acompanhar o grupo em diversos lugares de exigências diferentes quase sempre em uma posição ortostática, causado pelas infraestruturas inadequadas que esse profissional utiliza. Continuar em postura ereta de forma prolongada, propicia a um desconforto no indivíduo (Lin, Chen & Cho, 2012), podendo danificar músculos e articulações envolvidos para sustentar essa posição (Rumaquella, 2009), além de gerar acúmulos de líquidos nos membros inferiores causado pelo aumento da pressão hidrostática sanguínea nessa região (Grandjean, 1998). Em relação aos guias de turismo observados e entrevistados a maioria das queixas de dores e desconfortos são referentes aos membros inferiores e costas, principalmente na região lombar, joelhos e tornozelos.

Por outro lado, para garantir uma excursão bem-sucedida é necessário que esses profissionais mantenham um bom relacionamento com os prestadores de serviços, responsáveis pelas infraestruturas a serem utilizadas, por contraírem a culpa por qualquer falha dos outros componentes do produto, servindo de bode expiatório do contratante em relação aos turistas (Tsauro & Lin, 2014). Aparentemente, baseado nas observações, ficou evidente uma forma de conduta por partes dos participantes em harmonizar as suas relações com os prestadores de serviços, para que possa garantir a qualidade do que é oferecido aos membros do grupo, sem alguma imposição contrária. Algo que



contribua com um insucesso da excursão, gerando reclamações dos passageiros para a agência de turismo.

Em relação ao apoio ou suporte das agências de turismo durante a excursão, tem função de suprir os vários momentos adversos enfrentados pelos guias de turismo, como os relacionados as infraestruturas e comportamentos dos passageiros e prestadores de serviços. Porém, a realidade demonstra o inverso, a falta de apoio ou suporte daqueles que delegam a responsabilidade de executar o pacote turístico a esses profissionais. Conforme observado, os guias de turismo fazem o possível para suprir a falta de apoio e suporte das agências de turismo para alcançar o sucesso da excursão, necessitando se adaptar e contornar as situações adversas que aparecerão, exigindo mais desses profissionais.

Finalizando, existem as regulações relacionadas com as práticas administrativas, como a remuneração paga pelos serviços dos guias de turismo, no qual é considerada injusta pela maioria dos participantes. Diante disso, influenciam esses profissionais obterem outras fontes de renda com a finalidade de complementar a sua remuneração recebida como guia de turismo, além de utilizarem as práticas insalubres da indústria do turismo.

Seguir trabalhando em outras ocupações, vender pacotes turísticos em nome das agências de turismo ou de qualquer outro tipo de produto são opções para complementar a renda desses profissionais. No entanto, é comum o guia de turismo montar sua própria agência de turismo, criando e comercializando pacotes turísticos como uma opção para aumentar a renda e gerar oferta de trabalho para sua demanda. Situação presenciada no diálogo do participante P5:

Eu além de guia receptivo e viagens para empresas, eu tenho a minha empresa, então eu monto os meus pacotes, a minha profissão guia de turismo não banca os meus gastos, eu sobrevivo das viagens que organizo eu mesma com os meus grupos e minha clientela (Participante P5).

Também existem as práticas insalubres da indústria do turismo citados por Ap e Wong (2001), do qual o guia de turismo recebe “comissões” pelos estabelecimentos comerciais, mesmo sendo considerado como uma prática administrativa, também funciona como uma espécie de regulação que complementa os seus rendimentos. Contudo, essa conduta pode comprometer o sucesso da excursão, devido à escolha dos locais ser simplesmente pelo interesse do guia de turismo,

mesmo não agradando os turistas. Para os profissionais observados, as “comissões” vêm sendo praticados por eles, mesmo não intencionalmente, já que alguns estabelecimentos são do interesse do turista. Em relação às “gorjetas”, uma prática que também funciona como complemento da remuneração dos seus serviços, em nenhum momento foi observado qualquer ação dos profissionais em recolher esse dinheiro dos passageiros. Em algumas excursões, foram os próprios passageiros espontaneamente dar uma contribuição financeira a eles.

As “cortesias” também podem ser consideradas uma regulação por parte do guia de turismo. Essa prática é uma forma do profissional não arcar com sua alimentação durante a excursão, pelo qual somente em algumas circunstâncias são fornecidas pelo contratante, geralmente quando está incluso no pacote turístico para os passageiros. De outra forma, o guia de turismo leva o grupo a estabelecimentos que utilizam essa prática, nem sempre benéfico ao grupo.

Considerando as questões referentes da não existência de práticas de desenvolvimento do guia de turismo por parte das agências de turismo, esses profissionais precisam se capacitar por conta própria, para poderem atender as exigências do mercado, contratantes e turistas. Alguns guias de turismo observados e entrevistados para manterem a qualidade de seus serviços buscam a capacitação profissional, para melhorar suas condutas, atendimento e comunicação e aprender novas técnicas referentes ao seu trabalho e outros idiomas.

Enquanto isso, a falta de reconhecimento motiva os profissionais a buscar a valorização dos passageiros, como forma de compensação. Esse tipo de situação gera sobre os guias de turismo insatisfações que os desmotivam no trabalho, conforme relatou o participante P1:

O que me desmotiva, o que me insatisfaz na profissão é a falta de reconhecimento, principalmente do empregador, ele não nos reconhece como parte importante da cadeia da indústria do turismo, não valorizando nossa profissão (Participante P1).

No entanto, quase todos os participantes compensam essa falta de reconhecimento dos contratantes pela valorização dos passageiros, estimulando a continuar nessa profissão e melhorar como profissional. Sendo compreendido na resposta do participante P15:

É ver a satisfação no rosto das pessoas em ter um sonho realizado e ter a certeza que você contribuiu com esse sonho, para realizar esse sonho (Participante P15).

## **7 Riscos e Consequências do Contexto de Trabalho**

As situações observadas do contexto de trabalhos dos guias de turismo residentes no município de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, apresentaram que esses profissionais estão envolvidos em diversas ocorrências constrangedoras, pelo qual são adversidades provocadoras de desgastes. Em virtude de a necessidade desses indivíduos adaptarem suas habilidades e contornarem essas adversidades para cumprir suas metas e objetivos. Nessas circunstâncias os guias de turismo são profissionais utilizam regulações para se adequarem ao contexto de trabalho que estão inseridos.

O contexto de trabalho, primeiramente, se desenvolve baseado nas determinações da organização do trabalho, pelo qual é formada pela junção das agências de turismo e guias de turismo. As agências de turismo têm o papel e responsabilidade de criar, desenvolver e comercializar as viagens guiadas, além de contratar os prestadores de serviços e dar apoio e suporte aos guias de turismo. Em relação aos profissionais contratados, suas responsabilidades são de executar as excursões e representar as agências de turismo como um profissional liberal. Por sua vez, uma excursão é composta tanto pelos serviços das agências de turismo e guias de turismo quanto a de outros prestadores, regulados e fiscalizados pelos governantes, no qual cada componente tem a sua função nesse produto. No entanto, as agências de turismo, outros prestadores e os governantes devem da sua maneira, dar condições para o guia de turismo executar suas tarefas, pelo qual não são bem definidas devido a abrangência das regras formalizadas pelas normas jurídicas e dos roteiros turísticos. As tarefas a serem executadas pelos guias de turismo têm como principal característica a capacidade de adaptar habilidades desses profissionais em prol da satisfação do turista. Executadas em jornadas de trabalho extensas e intensas, no qual a produtividade e o ritmo de trabalho são influenciados pelo contentamento dos passageiros. Essas determinações da organização do trabalho provocam diversas regulações por parte do guia de turismo.

Enquanto, nas condições de trabalho, possuem uma infraestrutura caracterizada nos serviços prestados de transporte, hospedagem e atrativos turísticos, pelo qual não estão preparados para o trabalho do guia de turismo. Por sua vez, A atividade do guia de turismo é solitária, porém o apoio e cooperação das agências de turismo e prestadores de

serviços facilitariam o seu trabalho, no entanto existe uma negligência e falta de profissionalismo. As práticas administrativas adotadas, não condiz com a exigência do trabalho, remunerações injustas em relação a exigência do trabalho, benefícios e desenvolvimentos de pessoal somente há por parte do guia de turismo e não existe um exercício de reconhecimento profissional pelas agências de turismo. Essas condições de trabalho para executar as tarefas condicionam na necessidade do guia de turismo a adaptações para cumpri-las.

A exposição excessiva as situações desgastantes em que necessitam constantemente de regulações culminam em um sobrecarga de trabalho fisicamente e mentalmente. Na opinião de Frutuoso e Cruz (2005), a carga de trabalho é um fator organizacional que compreende nas exigências do processo em relação às capacidades psicofisiológicas dos trabalhadores a uma determinada situação. Por sua vez, uma sobrecarga de trabalho é quando a exigência do processo supera a capacidade dos trabalhadores, gerando consequências para saúde desse indivíduo, como estresse e esgotamento profissional (Síndrome de Burnout). O estresse, de acordo com Simmons (2000), é a reação da adaptação a qualquer demanda feita a uma pessoa, provocando um desgaste físico e mental. Ao passo que, a Síndrome de Burnout é um estado de esgotamento físico e mental com causa intimamente ligada à vida profissional (Freudenberger, 1974).

Na visão de Carballeda (2002, p. 282), “a organização do trabalho é um processo de interações sociais que produz regras; estas, em determinado momento, se materializam em uma estrutura que, por sua vez, determina parcialmente as interações”. As regulações estão relacionadas na compreensão das regras produzidas pela organização com aquele que realiza o trabalho, pelo qual quanto maior for opacidade dessa relação mais adaptações serão necessárias pelo trabalhador. Como consequência, o aparecimento de uma sobrecarga e estresse do trabalho, pelo qual um convívio prolongado pode virar um esgotamento profissional.

Para os guias de turismo de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, a estrutura da organização do trabalho não consiste em apenas no seu contratante, se constrói primeiramente nesse profissional, por ser uma profissão liberal sem vínculo empregatício. Essa circunstância caracteriza o guia de turismo como uma das partes que deveriam definir as regras a serem seguidas. A outra parte, o contratante, possibilitaria uma negociação para acordo de interesse de ambos, definindo os papéis, responsabilidades, tarefas, jornada e ritmo de trabalho, produtividade esperada, infraestrutura, suporte e práticas administrativas, por meio de

um contrato formal. Porém, na realidade, o elo existente entre ambos consiste em conflitos de interesses, em que somente os contratados acatam as exigências do contratante para terem oportunidade de trabalho. Dentro dessa conjuntura aquele que contrata determina as regras, à medida que o contratado tem a incumbência de como executá-las. Por outro lado, as condições de trabalho oferecidas aos guias de turismo são consequências das determinações da organização do trabalho, pelo qual influencia na necessidade desses profissionais se adaptarem ao ambiente para cumprirem para realizarem suas atividades, criando novas regulações. No fim, esses profissionais realizam afazeres que vão além das suas responsabilidades em condições precárias de trabalho, caso a recusem correm o risco de não serem mais contratados. Esse tipo de situação também foi evidenciado no estudo de Nyahunzvi e Njerekai (2013) sobre os guias de turismo do Zimbábwe, pelos quais as empresas os ameaçam constantemente ao mencionar a existência de milhares de desempregados, nesse País, prontamente para ocuparem essa vaga.

Praticamente, o trabalho de um guia de turismo consiste em lidar com pessoas. Nesse caso, esse profissional é um intermediário entre o turista, prestadores de serviços, habitantes locais e a agência de turismo. Na opinião de Min (2014), esse fato faz com que o trabalho desse profissional seja estressante, devido a responsabilidade assumida pela satisfação geral de todos. No caso dos guias de turismo observados e entrevistados, a influência dos passageiros no seu trabalho é forte, na visão dos profissionais são os turistas satisfeitos que determinam a produtividade esperada. Como consequência, uma geração de conflitos e ambiguidades de papéis sobre o seu trabalho, forçando-os a executarem diversas tarefas simultaneamente em jornadas extensas com ritmos intensos de trabalho, sobrecarregando-os mentalmente e fisicamente.

Dentro desta conjectura envolvendo o contexto de trabalho dos guias de turismo, quase todas as situações da sua profissão são fontes de estresse, condicionadas as supra exigências das tarefas e sobrecargas de trabalho relacionadas com as regulações das atividades realizadas por esses profissionais. As consequências desse contexto de trabalho estão relacionadas a possibilidade de os guias de turismo não conseguirem realizar seus serviços com qualidade, a perda da identidade do trabalho, a de se afastar do trabalho por adoecimento, entre outros. Em alguns casos poderá estar conexo com o aparecimento de um esgotamento profissional, a Síndrome de Burnout. Souza (2011), em seu estudo, identificou sintomas de Síndrome de Burnout nos guias de turismo de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil, motivados por situações

semelhantes à do contexto de trabalho dos profissionais de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, relacionados a sobrecarga de trabalho, por estar sempre preparado para situações adversas, pelos conflitos e ambiguidade de papéis do seu trabalho e das exigências das agências de turismo.

Por essas razões, a relação entre as agências de turismo e os guias de turismo deve possuir uma flexibilidade de interesse mútuo, passível de negociação sobre questões da organização do trabalho e das condições de trabalho. Principalmente, quando possuem apenas uma relação de trabalho e o contratado é um profissional liberal, em que as decisões sobre a organização do trabalho construído pelas duas partes, a agência de turismo e o guia de turismo. Decisões que precisam estar formalizados, caracterizando o papel de cada um dentro de uma excursão, definindo as tarefas a serem executadas e em quais condições, determinando a jornada de trabalho e tempo para o descanso do guia de turismo e acordar sobre remunerações e benefícios. Outros aspectos também podem ser melhorados baseado nessa relação, como: os serviços contratados que serão a infraestrutura utilizada para a realização das atividades dos guias de turismo, desenvolvimento desses profissionais e o reconhecimento da agência de turismo. No fim, será possível melhorar a qualidade dos serviços oferecidos do pacote turísticos, beneficiando ambas as partes.

Contudo, os principais interessados pela saúde dos guias de turismo são os próprios profissionais, são eles que devem buscar seus direitos e melhorias da profissão, extinguindo as incoerências na organização do trabalho, procurar melhores condições de trabalho. Muitas das adversidades poderiam ser amenizadas ou eliminadas por uma relação coletiva da categoria eficiente, fazendo as autoridades competentes, agências de turismo e os prestadores de serviços turísticos, os reconheçam. Apesar dessas circunstâncias, esses guias de turismo tentam se unir, porém as diferenças impossibilitam uma convergência de ideais a serem propostos. Essas incompatibilidades provêm em muitos casos pela discrepância na faixa etária, com motivações e expectativas diferentes sobre o trabalho. Os mais novos veem o guia de turismo como uma profissão e sustento, na mesma proporção que os mais velhos incidem como uma distração e complemento de renda.

## **8 Considerações Finais**

O tema guia de turismo vem sendo pesquisado em diversas abordagens, porém o presente estudo toma a iniciativa com referências

na ergonomia explorando as dificuldades desse profissional na indústria de turismo, principalmente atuando em uma excursão. Os resultados demonstraram como o guia de turismo está inserido no seu contexto de trabalho, em uma organização do trabalho com divergências entre contratante e o contratado, criando uma incompatibilidade entre a tarefa e atividade desse profissional e contribuindo para estado precário das condições de trabalho. As principais reclamações dos participantes são referentes às exigências das tarefas determinadas pelas agências de turismo sobre a remuneração paga pelos seus serviços, dos quais consideram valor coberto injusto por toda as responsabilidades assumidas, sem apoio ou suporte, concretizados em jornadas extensas e intensas de trabalho e infraestruturas inadequadas. Circunstâncias que incidem na necessidade constante do guia de turismo fazer regulações das atividades de seu trabalho, para manter os passageiros satisfeitos e culminando no sucesso da excursão, agência de turismo e do próprio profissional. Porém, geram consequências que afetarão a sua saúde, por meio das sobrecargas de trabalho, iniciando com estresse físico ou mental até alcançar um esgotando profissionalmente, levando a um adoecimento.

No entanto, para chegar a essa conclusão foram realizadas observações livres em reuniões ou eventos envolvendo os guias de turismo, observações participantes em excursões e entrevistas semiestruturadas com esses profissionais. Pelo quais, foram exploradas as relações, dificuldades e realizações entre os guias de turismo e seu trabalho, por meio de uma rigorosa Análise de Conteúdo. Durante as coletas de dados foram realizadas constantemente a verificação da veracidade das informações obtidas, comparando os documentos obtidos e relatos dos participantes com as situações presenciadas pelos observadores, nos quais alguns dados foram desconsiderados devido a forma não natural que foram conduzidas, apresentando características irrealistas dos fatos. Em diversos momentos os participantes se contradiziam nas suas declarações, tentando convencer os pesquisadores de informações duvidosas ou até inverídicas.

Por fim, estudos que tratam sobre a saúde dos guias de turismo serão necessários como uma forma de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelas agências de turismo e dos atrativos dos destinos turísticos. Nem sempre avaliar as capacidades desses profissionais na realização de seu trabalho pode trazer uma resposta satisfatória sobre como aperfeiçoar o produto turístico. Muitos dos problemas são referentes à organização do trabalho, condições de trabalho e não na forma como os guias de turismo conduzem as suas tarefas e atividades.

Portanto, não se pode exigir mais desses profissionais se o contexto de trabalho que estão expostos não os beneficia.

## REFERÊNCIAS

- Ababneh, A. (2016). Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. <http://dx.doi.org/10.1080/1528008X.2016.1189867>.
- Al Jahwari, D. S., Sirakaya-Turk, E., & Altintas, V. (2016). Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-performance analysis (MIPA). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 1-26. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-02-2014-0064>.
- Ap, J., & Wong, K. K. F. (2001). Case Study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563. [http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-9).
- Associação Brasileira dos Guias de Turismo (ABGTUR). (2017). *Associação Brasileira dos Guias de Turismo*. Recuperado em 01 mar. 2017, de [www.abgtur.tur.br/](http://www.abgtur.tur.br/)
- Association Professionnelle des Guides Touristiques de Montréal (APGT). (2017). *Association Professionnelle des Guides Touristiques de Montréal*. Recuperado em 02 jan. 2017, de <http://www.apgt.ca>
- Bardín, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Bylaw of August 10, 2000. (2000). *Regulating the Tour Guide Profession in the Emirate of Dubai*, Dubai, Emirados de Dubai, Emirados Árabes Unidos. Recuperado em 01 mar. 2017, de [https://www.visitdubai.com/~media/pdfs/legislation/tour%20guides/2%20-%20bylaw%20regulaing%20tour%20guide%20profession\\_final%20110315%20-%20en.ashx](https://www.visitdubai.com/~media/pdfs/legislation/tour%20guides/2%20-%20bylaw%20regulaing%20tour%20guide%20profession_final%20110315%20-%20en.ashx)
- Bowie, D., & Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal Vacation Marketing*, 11(4), 303-322. DOI: 10.1177/1356766705056628.
- Cano, L. Z. (2012). *Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turista en Quintana Roo*. México, DF: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Carballeda, G. (2002). Uma contribuição possível dos ergonomistas para análise e a transformação da organização do trabalho. In: F. Duarte



- (Org.). *Ergonomia e projeto na indústria de processo contínuo*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna.
- Chahad, J. P. Z. (1996). Mercado de trabalho: conceitos, definições e funcionamento. In: Pinho, D. B., & Vasconcellos, M. A. S. (coord.). *Manual de economia* (2ª ed.). São Paulo: Saraiva.
- Chang, J. (2006). Customer satisfaction with tour leaders' performance: a study of Taiwan's package tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 (1): 97-116. <http://dx.doi.org/10.1080/10941660500500808>.
- Chilembwe, J. M.; & Mweiwa, V. (2014). Tour guides: are they tourism promoters and developers? *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Chimenti, S., & Tavares, A. M. (2007). *Guia de turismo: o profissional e a profissão*. São Paulo: SENAC São Paulo.
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2008). Tour guide training in India: a comparison of approach and content with other programs. *Jornal of Teaching in Travel & Tourism*, 82(2-3), 161-191.
- Confederação Nacional de Profissões Liberais (CNPL). (2015). *Estatuto social da Confederação Nacional de Profissões Liberais*. Brasília, DF, Brasil.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. (1988). Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Turismo: Princípios e prática* (3ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Coriolano, L. N., & Landim, J. (2008). Os serviços dos Guias de Turismo. In: Coriolano, L. N., & Landim, J. *Turismo e Gestão da Cadeia Produtiva*. Fortaleza: Edição Demócrito Rocha.
- Daniellou F., Laville A., & Teiger C. (1989). Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 17(68), 1989.
- De Beer, A., Rogerson, C. M., & Rogerson, J. M. (2014). Decent work in the South African tourism industry: evidence from tourist guides. *Urban Forum*, 25(1), 89-103. DOI: 10.1007/s12132-013-9199-8.
- Decreto nº 946, de 01 de outubro de 1993. (1993). *Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/Antigos/D0946.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D0946.htm)

- Decreto-Lei nº 2.440, de julho de 1940. (1940). *Regula as atividades das empresas e agências de viagens e turismo*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-2440-23-julho-1940-412448-publicacaooriginal-1-pe.html>.
- Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943. (1943). *Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 janr. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm)
- Dejours C. (1998). *A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- European Federation of Tourist Guide Associations (FEG). (2017). *European Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado em 02 jan. 2017, de <http://www.feg-touristguides.com>
- Federação Nacional dos Guias de Turismo (FENAGTUR). (2017). *Federação Nacional dos Guias de Turismo*. Recuperado em 01 mar. 2017, de [www.fenagtur.org.br/](http://www.fenagtur.org.br/)
- Federal Law of the Russian Federation from November 24, 1996 of no. 132-FZ. (1996). *About bases of tourist activities in the Russian Federation*. Moscou, Russia. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://cislegislation.com/document.fwx?rgn=1542>
- Ferreira Filho, N., & Gontijo, L. A. (2013). Estratégias cognitivas e a opacidade entre o trabalho prescrito e o trabalho real. *Human Factors in Design*, 2(4), 01-16.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-65.
- G1 SANTA CATARINA. (2013). Ônibus segue morro abaixo na Serra de SC e guia de turismo morre. Florianópolis, 24 mai. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://g1.globo.com/sc/santacatarina/noticia/2013/05/onibus-despenca-de-ribanceira-no-morro-da-igreja-na-serra-desc.html>.
- Gaskell, G. (2002). Entrevista individuais e grupais. In: Bauer, M. W., & Gaskell, G. (ed.). *Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes. p.64-90.
- Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projeto de pesquisa* (5ª ed.). São Paulo: Atlas S.A.
- Grandjean, E. (1998). *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. 4º Ed. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (2004) Service productivity towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic

- results in services. *Journal of Business Research*, 57, 414-423. [http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00275-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00275-8).
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Comprender o trabalho para transformá-lo – a prática da Ergonomia*. São Paulo: Editora Edgard Blücher LTDA.
- Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-402. DOI: 10.1177/1356766708094752.
- Hu, W. (2007). Tour guides and sustainable development: the case of Hainan, China. Tese de Doutorado, University of Waterloo, Waterloo, Ontario, Canada.
- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 34(1), 3-33.
- International Ergonomics Association (IEA). (2017). *International Ergonomics Association*. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://www.iea.cc/whats/index.html>.
- Japan Guide Association (JGA). (2017). *Japan Guide Association*. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://www.jga21c.or.jp>
- Julião, D., Cortês, F., Farias, J. M. S., Lohman, J., & Silva, T. C. (2009). A influência das leis trabalhistas brasileiras na relação capital/trabalho dos guias de turismo. *Observatório de Inovação do Turismo: revista acadêmica*. IV(3), 1-19. <http://dx.doi.org/10.12660/oit.v4n3.5750>.
- Kong, H., Cheung, C., & Baum, T. (2009). Are tour guide in China ready for the booming tourism industry? *Journal of China Tourism Research*, 5(1), 65-76. <http://dx.doi.org/10.1080/19388160802711410>.
- Kuo, N., Chang, K., Cheng, Y., & Lin, J. (2015). Effects of tour guide interpretation and tourist satisfaction on destination loyalty in taiwan's kinmen battlefield tourism: perceived playfulness and perceived flow as moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. <http://dx.doi.org/10.1080/10548408.2015.1008670>.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourist' perceptions.

- International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), 81-200.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.06.006>.
- Lee, S. Y., Aziz, Y. A., Sidin, S. M., & Saleh, R. (2014). The influence of emotional labour strategies on customer satisfaction and word of mouth recommendations in group tours. *International Journal of Economics and Management*, 8(S), 81-96.
- Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008. (2008). *Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp128.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp128.htm)
- Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. (1991). *Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 de mar. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm).
- Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. (2002). *Institui o Código Civil*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)
- Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. (2008). *Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm)
- Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014. (2014). *Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm)
- Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. (1991). *Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 de jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm)
- Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. (1993). *Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil.

- Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8623.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8623.htm)
- Lin, C., Wang, K., & Chen, W. (2008). Female tour leaders as advertising endorsers. *The Service Industries Journal*, 28(4), 1265-1275. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2012.01.006>.
- Lin, Y., Chen, C., & Cho, M. (2012). Influence of shoe/floor conditions on lower leg circumference and subjective discomfort during prolonged standing. *Applied Ergonomics*, 43(5), 965-970. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2012.01.006>.
- Lin, Y., Ting, Y., Hsu, Y., & Wu, C. (2014). Tourists' perceptions of tour guides in visiting Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 192-202.
- Ling, C. (2014). A study on reasons and solutions to tour guides' ripping off tourist. *American Journal of industrial and Business Management*, 4(2), 90-93. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2014.42014>.
- Liu, D., & Ye, A. (2012). Problems and countermeasures of tour-guide services in Liaoning province. *Canadian Social Science*, 8(3), 94-97. <http://dx.doi.org/10.3968/j.css.1923669720120803.3719>.
- Lumsdon, L. M. (2006). Factors affecting the design of tourism bus services. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 748-766. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2006.03.019>.
- Luoh, H., & Tsaur, S. (2013). The Effects of Age Stereotypes on Tour Leader Roles. *Journal of Travel Research*, 52(1), 111-123.
- Mancini, M. (2001). *Conducting tours: A practical guide* (3<sup>a</sup> ed.). Albany: Delmar-Thomson Learning.
- Mak, A., Wong, K., & Chang, R. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32(6), 1442-1452. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.003>.
- Mendes, A. M., & Tamayo, A. (2001). Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. *Psico-USF*, 6(1), 39-46. Recuperado em 24 mar. 2015, de <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a06.pdf>. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-82712001000100006>.
- Min, J. C. H. (2014). The relationship between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190. <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2013.839459>.
- Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). (2010). *Classificação brasileira de ocupações: CBO – 2010* (3<sup>a</sup> ed. v. 1). Brasília, DF: MTE, SPPE.

- Ministério do Turismo (MTur). (2007). Programa de regionalização do turismo - roteiros do Brasil: *Modulo operacional 7 – roteirização turística*. Brasília, DF: Autor.
- Ministério do Turismo (MTur). (2017). *Institucional*. Recuperado em 02 jan. 2017, de <http://www.turismo.gov.br/institucional.html>
- Montes, V. A. (2013). *Saberes profissionais do guia de turismo: passeios turísticos em perspectiva etnográfica*. Tese de Doutorado em Educação. Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil.
- Montmollin, M. (1995). *Vocabulaire de l'ergonomie*. Toulouse: Octarès Editions.
- Möss, M. (2009). *Manual do agente de viagens*. Rio de Janeiro: Papel Virtual.
- Mowday, R. T., & Sutton, R. I. (1993). Organizational behavior: linking individuals and groups to organizational contexts. *Annual Review of Psychology*, 44, 195-229. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.001211>.
- National Federation of Tourist Guide Associations (NFTGA). (2016). *National Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado em 01 mar. 2017, de <http://www.nftga.com/>
- Nascimento, A. O., Silva, L. F., & Grechi, D. C. (2014). A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul: diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. *Revista Hospitalidade*, 11(1), 23-44.
- Nyahunzvi, D. K., & Njerekai, C. (2013). Tour guiding in Zimbabwe: key issues and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 6, 3-7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2012.11.003>.
- Pazini, R. (2014). *Agências de turismo: operacionalização de produtos e serviços turísticos*. Curitiba: InterSaberes.
- Pignault, A., & Houssemand, C. Construction and initial validation of the Work Context Inventory. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 1-11, 2016. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2015.11.006>.
- Pimenta, M. A. (2006). *Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação*. Campinas: Alínea.
- Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011. (2011). *Institui o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur, o Comitê Consultivo do Cadastur - CCCad e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan. 2017, de [http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariamtur130\\_2011.htm](http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariamtur130_2011.htm)

- Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014. (2014). *Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan 2017, de <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20140131.html>
- Quiroga, I. (1990). Characteristics of package tour in Europe. *Annals of Tourism Research*, 17, 185-207. [http://dx.doi.org/10.1016/0160-7383\(90\)90083-4](http://dx.doi.org/10.1016/0160-7383(90)90083-4).
- Resolução ANTT nº 4.777, de 06 de julho de 2015. (2015). *Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional de passageiros realizados em regime de fretamento*. Brasília, DF, Brasil. Recuperado em 02 jan 2017, de [http://www.antt.gov.br/backend/galeria/arquivos/minuta\\_de\\_resolucao1.pdf](http://www.antt.gov.br/backend/galeria/arquivos/minuta_de_resolucao1.pdf).
- Richardson, R. J. (2012). *Pesquisa Social: métodos e técnicas* (3ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional* (11ª ed.). São Paulo: Prentice Hall.
- Rodrigues, M. V. (2015). Diálogos entre a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia. *Travailleir*, 34, 103-116. DOI:10.3917/trav.034.0103.
- Rumaquella, M. R. (2009). *Postura de trabalho relacionada com dores na coluna vertebral em trabalhadores de uma indústria de alimentos: estudo de caso*. Dissertação de mestrado. Universidade Estadual Paulista, Bauru, Brasil.
- Santos, N., & Fialho F. A. P. (1997). *Manual de análise ergonômica do Trabalho*. Curitiba: Genesis.
- Schmidt, C. J. (1979). The guided tour: insulated adventure. *Urban Life*, 7(4), 441-467.
- Sindicato Estadual de Guias de Turismo do Rio de Janeiro (SINDEGTUR/RJ). (2017). *Piso de remuneração por serviço (PRS 2017)*. Recuperado em 02 de jan. 2017, de <http://sindegtur.org.br/2010/prs2017.pdf>
- Siqueira, M. M. M., & Gomide Junior, S. (2004). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., & Bastos, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed Bookman.
- Soares, E. B., & Brito, C. M. C. P. (2006). Perfil vocal do guia de turismo. *Revista CEFAC*, 8(4), 501-508.

- Souza, R. S. (2011). *Síndrome de Burnout: um estudo com guias de turismo regional*. Dissertação de Mestrado em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte, Brasil.
- Terssac, G., & Maggi, B. (2004). O trabalho e a abordagem ergonômica. In: Daniellou, F., & Betiol, M. I. (coord.). (2004). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. Paulo: Edgard Blücher.
- Tourism Act, Act 3 of 2014. (2014). *To provide for the development and promotion of sustainable tourism for the benefit of the Republic, its residents and its visitors; to provide for the continued existence of the South African Tourism Board; to provide for the establishment of the Tourism Grading Council; to regulate the tourist guide profession; to repeal certain laws; and to provide for matters connected therewith*. Cape Town, South Africa. Recuperado em 01 mar. 2017, de [https://www.westerncape.gov.za/assets/departments/economic-development-tourism/tourism\\_act\\_3\\_of\\_2014\\_0.pdf](https://www.westerncape.gov.za/assets/departments/economic-development-tourism/tourism_act_3_of_2014_0.pdf)
- Trigo, L. G. G. (2009). *Turismo básico* (8ª ed.). São Paulo: SENAC São Paulo.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Tsaur, S., & Lin, W. (2014). Hassles of tour leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2014.03.017>.
- Turismiseadur, RT I 2000, 95, 607, 15.11.2000. (2000). Estônia. Recuperado em 01 mar. 2017, de <https://www.riigiteataja.ee/akt/129062014087>
- Van Dijk, P. A., Smith, L. D. G., & Cooper, B. K. (2011). Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. *Tourism Management*, 32, 39-45. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2009.11.001>.
- Wisner, A. *Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica*. São Paulo, FTD, Oboré, 1987.
- Wisner, A. (1994). *A Inteligência no Trabalho*. São Paulo. Fundacentro.
- Wong, J., & Lee, W. (2012). Leadership through service: an exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112-1121. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.022>.
- Wong, J., & Wang, C. (2009). Emotional labor of the tour leaders: an exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249-259. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2008.06.005>.



- World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA). (2017). *World Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado em 02 jan. 2017, de <http://www.wftga.org>
- Zettermann, G. D., & Vergara, L. G. L. (2016). Observação participante na identificação das condições de trabalho de um guia de turismo em Santa Catarina. *Anais do 18º Congresso Brasileiro de Ergonomia*. Belo Horizonte: ABERGO.
- Zettermann, G. D., & Vergara, L. G. L. (2017). O guia de turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil. *Revista Turismo – Visão e Ação*, 19(1), 185-2015. <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v19n1.p185-215>.
- Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25, 81-91. [http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00064-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00064-5).



## 6 CONCLUSÃO

O guia de turismo é um profissional que mostra grande flexibilidade em todos os tipos de atividade (APGT, 2017, tradução nossa).

O propósito central deste trabalho foi compreender mais sobre a profissão de guia de turismo, principalmente aqueles que atuam no território brasileiro. Explorando como eles realizam suas atividades, identificando como estão inseridos nas normas jurídicas brasileiras, investigando o contexto de trabalho, avaliando a organização e condições de trabalho e analisando o comportamento deles baseado nas regulações das atividades, por meio de uma Análise Ergonômica de Trabalho.

Primeiro, a análise de demanda determinou inicialmente as dificuldades enfrentadas pelos guias de turismo, relacionada à variedade de atividades realizadas simultaneamente centradas em lidar com pessoas de diferentes tipos e exigências, em uma longa jornada de trabalho. Esse profissional executava suas tarefas, normalmente, em uma posição ortostática e utilizando a voz continuamente em toda a excursão. Ao passo que, o transporte utilizado pelo guia de turismo não foi preparado para realizar suas atividades, do qual condiciona a trabalhar em postura de pé em um veículo movimento, sem garantias de segurança. Em alguns momentos da excursão, esse profissional é responsável pela sua alimentação, tendo que arca-la sem ser reembolsado pelo contratante. Contudo, todas essas dificuldades são enfrentadas sem o guia de turismo ter um contrato formal ou vínculo de trabalho com a agência de turismo, um acordo apenas apalavrado dos serviços prestados.

Diante do que foi apresentado na análise da demanda, buscou-se conhecer a formalização do trabalho prescrito do guia de turismo existente nas normas jurídicas brasileiras, seus direitos, deveres, obrigações e atribuições. O guia de turismo no Brasil é uma profissão liberal, regulamentada e com sindicato próprio, com o papel de exercer atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, representar as agências de turismo quando necessário e assistência geral a turistas em itinerários ou roteiros turísticos. Dentro da indústria do turismo está posicionado como um prestador de serviços turísticos como pessoa física ou jurídica, porém já foi considerado apenas um serviço oferecido pelas agências de turismo. Hoje, exige que

para esse profissional exercer sua atividade a necessidade formalizar um contrato de prestação de serviços como autônomo ou empregado com os contratantes.

Baseado nos dizeres jurídicos que formalizam os princípios do trabalho prescritos do guia de turismo, passou-se à compreensão da realidade do trabalho desses profissionais. Como as normas jurídicas estão inseridos no contexto de trabalho dos guias de turismo e aprofundar nas dificuldades identificada na análise da demanda, assim como esses profissionais desenvolvem suas atividades considerando as determinações da organização do trabalho e das condições de trabalho.

A organização do trabalho é formada pela relação entre a agência de turismo, o criador, desenvolvedor e comercializador do pacote turístico, e o guia de turismo, o executor desse produto e representante do contratante. Porém, existe um problema na relação desses dois, as divergências entre as agências de turismo e os guias de turismo são evidentes devido as responsabilidades além de suas competências assumidas pelo contratado sem o respaldo e por exigências do contratante. Essa relação não costuma ter um vínculo empregatício, na maioria dos casos o guia de turismo é um trabalhador autônomo, um prestador de serviços eventuais, formalmente contratados ou na informalidade. Dentro dos produtos turísticos, o guia de turismo, geralmente, está inserido em excursões, compostos pelos serviços das agências de turismo e de outros prestadores de serviços e pelas intervenções dos governos, inseridos em plano de viagem com diversos afazeres com os turistas. Na excursão, o guia de turismo executa várias tarefas simultaneamente, contudo não existem muitas referências sobre elas e de como concretiza-las nas regulações da profissão e nos roteiros turísticos determinados pelas agências de turismo, a maioria é provido das interpretações do próprio profissional e recomendações dos contratantes. Por sua vez, os roteiros turísticos também determinam as jornadas de trabalho dos guias de turismo, dos quais são consideradas extensas, podendo chegar a 24 horas trabalhadas em um dia com alguns intervalos para descanso, e intensas, devido ao ritmo de trabalho e produtividade esperada serem influenciadas diretamente pelo contentamento dos clientes das agências de turismo, os passageiros.

Nessa conjuntura, as divergências entre os contratantes e os contratados influenciam nas condições precárias de trabalho dos guias de turismo. Essas condições de trabalho são referentes a uma infraestrutura caracterizadas nos serviços prestados de transporte, hospedagem e atrativos turísticos, contratados pelas agências de turismo, nos quais não são preparados para esses profissionais

executarem suas tarefas com segurança e sem dificuldades. Ao passo que, o apoio e suporte, que facilitariam o trabalho dos guias de turismo, são constituídos pelas agências de turismo e prestadores de serviços, porém ambos em alguns aspectos são negligentes e com falta de profissionalismo, complicando as atividades desses profissionais. Enquanto, as práticas administrativas adotadas pelos contratantes, não condiz com as exigências do trabalho do contratado, remunerações injustas, benefícios e desenvolvimento de pessoal somente por parte do guia de turismo, além de não existir um exercício de reconhecimento profissional pelas agências de turismo.

Tanto essas determinações da organização quanto as condições oferecidas para os guias de turismo executar suas tarefas condicionam o trabalho real desses profissionais de se adaptarem a essas situações com o objetivo de satisfazer os passageiros e conquistar o sucesso da excursão. Desde modo, os guias de turismo apresentaram uma diversidade de regulações das atividades de seu trabalho, na busca por reconhecimento das agências de turismo como parte integrante da organização do trabalho. Em virtude, dos profissionais assumirem responsabilidades além de suas competências pelas divergências entre as duas partes; precisarem interpretar como executar suas tarefas baseado na abrangência descrita dos seus deveres, obrigações e atribuições determinadas na sua regulamentação e nos afazeres a serem realizados com os passageiros delineados nos roteiros turísticos; e fazerem o possível para suprir a falta de apoio e suporte das agências de turismo. Como também, por manter boa afinidade, ser paciente e adaptar suas habilidades em prol dos passageiros para controlar a produtividade e ritmo de trabalho; possuir uma boa relação com os prestadores de serviços para não ter nenhuma imposição contrária por contrair a culpa por qualquer falha deles; e compensar a falta de práticas de reconhecimento por parte das agências de turismo com a valorização dos passageiros. Na inevitabilidade de complementar renda por causa da remuneração injusta paga pelos seus serviços e aceitar “cortesias” para não ter que arcar com sua própria alimentação não oferecida pelo contratante; aproveitarem o tempo livre do grupo para descansar e relaxar durante a jornada de trabalho extensa e intensa; se obrigar a diminuir o tempo de descanso, lazer e de estar como a família e amigos devido ao compromisso profissional e a necessidade de trabalhar; buscarem se capacitar por conta própria devido a negligência de práticas de desenvolvimento de pessoal por parte das agências de turismo; e aceitarem a ser explorado pelos contratantes para conseguir trabalho. Além de, assumirem os riscos desnecessários, exigir constantemente a

voz e os membros inferiores e proteger contra sol, calor, chuva, vento e frio por causa da infraestrutura oferecida pelos serviços contratado.

No entanto, devido a ineficiência do governo em fiscalizar as atividades do turismo e a inoperância do sindicato da categoria em buscar os direitos desses profissionais, os guias de turismo são obrigados a aceitar as imposições do mercado e dos contratantes. Em que, resulta como um dos principais fatores para as existências das situações constrangedoras inseridas no contexto de trabalho do guia de turismo, dificultando o trabalho desse profissional.

Diante de tudo que foi tratado até o momento, a atividade do guia de turismo do ponto de vista do trabalho, é construída pelas tarefas e formalidade determinadas por uma organização do trabalho em divergências com o trabalhador. Em que, o guia de turismo faz parte dessa organização do trabalho, por não ter um vínculo empregatício e ser um profissional liberal, devendo participar nas decisões tomadas sobre a execução dos seus serviços, no entanto é tratado como empregado com a função apenas de executar as ordens dos contratantes. Na visão do guia de turismo, sua atividade é uma forma de sustento, uma garantia de sobrevivência, fazendo aceitar as exigências das agências de turismo para continuar no mercado. Acaba sendo obrigado a enfrentar obstáculos (exigências) postos pela organização do trabalho e das condições de trabalho oferecidas, para alcançar suas metas e objetivos.

Essa situação culmina em uma sobrecarga de trabalho, devido às exigências físicas, cognitivas e afetivas que suas atividades produzem. Fisicamente, o guia de turismo é exigido quando precisa executar várias tarefas ao mesmo tempo na posição ortostática e usando sua voz continuamente em uma jornada de trabalho longa e intensa, privando de um descanso ideal para manter a produtividade esperada. Cognitivamente, está relacionado nas múltiplas regulações das atividades de trabalho que são necessários para essa profissional terminar seu serviço de forma satisfatória, das responsabilidades assumidas que vão além de sua competência, de lidar com públicos variados, assumir múltiplos papéis simultâneos, despendimento de atenção e precaução sobre os imprevistos de um a excursão e necessidade de tomar decisões para o bem do grupo indo contra os dizeres do roteiro turístico. Já afetivamente incide na falta de reconhecimento das agências de turismo e da injusta remuneração paga pelo seu serviço. A exposição continua a esses tipos de sobrecargas gerarão desgastes, pelo qual terão consequências na saúde do guia de

turismo, iniciando com o aparecimento de estresses psicofisiológicos, levando até um esgotamento profissional (Síndrome de Burnout).

Como recomendações para profissionais analisados, incide primeiramente na relação coletiva dessa categoria, conseguir ter um sindicato operante na busca dos direitos e por melhores condições de trabalho para os guias de turismo, conscientizando os governantes, contratantes, prestadores de serviços, turistas e todos os envolvidos do seu papel e importância na indústria de turismo. Com esse tipo de relação coletiva será possível exigir que o governo federal, por meio do seu Ministério do Turismo (MTur), e os governos estaduais e municipais, com suas secretarias do turismo, regulem a profissão e o exercício de suas atividades mais claramente, fiscalizem melhor os aspectos que envolvem o contexto de trabalho dos guias de turismo e exigir que todos cumpram o seus deveres e obrigações na indústria do turismo. Por meio do sindicato da categoria é possíveis criar acordos com os representantes das agências de turismo, os sindicatos patronais, criando determinações ou recomendações a serem adotadas por ambos que complementarão as normas jurídicas que tratam dos direitos, deveres e obrigações das duas partes, conforme permite a legislação brasileira.

No entanto, um sindicato da categoria atuante necessita de profissionais unidos e compromissados, diferente da situação atual em que as diferenças impossibilitam uma convergência de ideais a serem propostos. Como por exemplo, na discrepância na faixa etária existentes entre os guias de turismo, com motivações e expectativas diferentes sobre o trabalho, os mais novos o veem como uma profissão e sustento e os mais velhos incidem como uma distração e complemento de renda. Baseado nesse fato, aqueles com menos tempo de vida acreditam não terem tempo para se dedicar na organização de um sindicato pela necessidade de trabalhar, ao passo que os indivíduos como mais idade defendem que a busca de melhorias da profissão deveria ser encabeçada pelos mais novos.

Dentro da relação entre os guias de turismo e as agências de turismo, o contratado precisa exigir ou propor uma formalização definindo sobre as questões da organização e condições de trabalho, como: construção do produto e roteiro turístico, divisão do trabalho, tarefas, jornada e ritmo de trabalho, produtividade e metas, infraestrutura, apoio, suporte e práticas administrativas, entre outros. O bom relacionamento entre as partes permite arquitetar um produto turístico com a garantia de melhor qualidade nos serviços prestados, resultando em passageiros satisfeitos. Além de, garantir um contexto de

trabalho ideal para o guia de turismo, contribuindo na manutenção de uma saúde e bem-estar ideal para esse profissional.

Os guias de turismo de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, por fazerem parte da organização do trabalho também são responsáveis e os principais interessados pela concepção do contexto de trabalho que estão inseridos, por envolverem suas saúdes, bem-estar e qualidade de vida, influenciado no predicado dos seus serviços prestados. Diante disso, o primeiro passo para desenvolver um contexto de trabalho satisfatório, com uma organização sem divergências e condições de trabalho ideais, para desenvolver suas atividades, depende dos próprios profissionais de guia de turismo.

Por outro lado, as agências de turismo também têm a sua parcela de interesse no contexto de trabalho pelo qual os guias de turismo estão inseridos, por executarem os seus pacotes turísticos, representá-los diante dos seus clientes e prestadores de serviços e serem os principais responsáveis pela experiência que serão adquiridas pelos consumidores dos seus produtos e outros. Nesse caso, as agências de turismo devem possibilitar uma organização sem divergências com os guias de turismo, possibilitando que seus contratados trabalhem em condições ideais de trabalho, com uma infraestrutura que não os sobrecarreguem, com apoio e suporte que facilitem realização de suas atividades e prática administrativas condizentes com as exigências das tarefas. Como resultado final, melhorará a qualidade dos serviços que compõe o seu produto.

Para os prestadores de serviços, os guias de turismo podem ser a propaganda boca a boca de seus negócios, indicando os serviços ou produtos para as agências de turismo e turistas. Uma boa relação permite cooperativismo de ambas às partes, pelo qual todos são beneficiados, os prestadores com mais serviços ou clientes, os guias de turismo conseguindo realizar suas atividades sem empecilhos e os passageiros satisfeitos com a viagem.

Em relação aos passageiros, clientes das agências de turismo, são os primeiros fiscalizadores dos serviços prestados pelos guias de turismo, pelo qual devem exigir somente profissionais credenciados pelo MTur sejam utilizados na excursão, garantido assim uma viagem segura. No entanto, é necessário que esses indivíduos compreendam a importância do guia de turismo dentro do produto que estarão sendo consumido, por meio de campanhas desenvolvidas pelo próprio profissional, sindicato, MTur e/ou secretarias de turismo.

No caso, dos governos (Federal, Estadual e Municipal), os guias de turismo podem ser torna a linha de frente do destino turístico ao



reforçar a imagem e reputação dos atrativos e destinos turísticos, principalmente dentro do território brasileiro. A atuação do governo pode permitir o cumprimento das normas jurídicas referentes ao turismo e a esses profissionais, fiscalizando os exercícios das atividades e condições de trabalho dos guias de turismo.

Portanto, a busca de um contexto de trabalho ideal para os guias de turismo, deve começar por eles mesmos, são os principais responsáveis para obterem as mudanças necessárias, para convencer as agências de turismo que essas transformações beneficiariam a qualidade dos serviços que compõe os seus produtos. Enquanto, os prestadores de serviços, passageiros e os governantes são necessários que sejam persuadidos sobre a importância de suas contribuições para melhorar as condições dos guias de turismo, facilitando ou fiscalizando a cumprimento de seus serviços. No fim, todos tem sua parcela responsabilidade dentro do contexto de trabalho de um guia de turismo, alguns muitos e outros poucos.

Os resultados desse estudo sugerem implicações teóricas, acadêmicas e práticas. Teoricamente, esse estudo fornece diversas contribuições sobre o guia de turismo, preenchendo lacunas deixadas pelas pesquisas já realizadas, oferecendo uma perspectiva baseada na ergonômica. Academicamente, por debater um tema pouco discutido em pesquisas no Brasil e contribuir com a importância de estudar contextos de trabalhos. E praticamente, por oferecer uma forma de identificar os aspectos críticos da profissão de guia de turismo que necessitam intervenções para melhorar a qualidade dos serviços e o bem-estar desses profissionais. Em estudos futuros, ainda é necessário explorar as relações entre os guias de turismo, como forma de compreender a desunião existente profissionalmente. Porém, é na relação entre os guias de turismo e as agências de turismo que estão as respostas sobre as adversidades enfrentadas por esses profissionais, pelo qual precisam ser investigados profundamente. Por último, existe uma ínfima demanda de pesquisa sobre essa profissão que precisa ser suprida em diversas perspectivas.

Por fim, cabe ressaltar algumas limitações desse estudo. A Análise Ergonômica do Trabalho, método norteador dessa pesquisa, segundo Iida (2005, p. 60), “visa aplicar os conhecimentos da ergonomia para analisar, diagnosticar e corrigir uma situação real de trabalho”, combinando técnicas de observações e interações na busca da compreensão do distanciamento entre a tarefa e atividade (VIDAL, 2011). Ao utilizar as técnicas de observações e entrevistas, dos quais foram empregadas nesse estudo, as subjetividades dos pesquisadores são

consideradas na composição das análises dos resultados. Ainda, nas observações e entrevistas, o fato de que a responsabilidade e o sucesso pela utilização dessa técnica recaem quase inteiramente sobre o observador e o entrevistador, respectivamente. Nesse caso, todos os cuidados necessários sobre a observação e entrevista foram tomados durante a análise de conteúdo, como a veracidade das informações, por meio de comparações dos relatos com que foi observado, e sempre mantendo o foco na pesquisa. Sendo assim, para estudos futuros, pode-se explorar ainda mais as relações entre os guias de turismo e as agências de turismo, a fim de aprofundar o tema e propor recomendações que venham a contribuir com ações de cunho jurídico, para melhoria das condições de trabalho desta profissão.

## REFERÊNCIAS

- ABABNEH, A. Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2016.
- ABRAHÃO, J. I.; PINHO, D. L. M. As transformações do trabalho e desafios teóricos-metodológicos da ergonomia. *Estudos de Psicologia*, v. 7, n. spe, p. 45-52, 2002.
- AL JAHWARI, D. S.; SIRIKAYA-TURK, E.; ALTINTAS, V. Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-performance analysis (MIPA). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 28, n. 1, p. 195-218, 2016.
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. 6. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.
- AP, J.; WONG, K. K. F. Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, v. 22, n. 5, p. 551-563, out. 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA (ABERGO). **O que é ergonomia**. Disponível em: <[http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o\\_que\\_e\\_ergonomia](http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia)>. Acesso em: 02 mar. 2017.
- ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES GUIDES TOURISTIQUES DE MONTREAL (APGT). **Association Professionnelle des Guides Touristiques de Montréal**. Disponível em: <<http://www.apgt.ca>>. Acesso em: 02 jan. 2017.
- BOWIE, D.; CHANG, J. C. Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal Vacation Marketing*, v. 11, n. 4, p. 303-322, 2005.
- BRASIL, Lei no 12.974, de 15 de maio de 2014. **Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo**. Brasília, DF, Brasil, 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12974.htm)>. Acesso em: 02 jan. 2017.
- CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS (CADASTUR). **CADASTUR**. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur>>. Acesso em: 02 jan. 2017.
- CANANI, I. S. S.; Guia de turismo: o mérito da profissão. *Turismo em Análise*, v. 10, n. 1, p. 92-106, 1999.

CANO, L. Z. **Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turista en Quintana Roo.** México, D.F.: Editorial Miguel Ángel Porrúa, 2012.

CASSON, L.; **Travel in the ancient world.** 2 ed. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1994.

CHILEMBWE, J. M.; MWEIWA, V. Tour guides: are they tourism promoters and developers? **International Journal of Research in Business Management.** v. 2, n. 9, p. 29-46, 2014.

CHIMENTI, S.; TAVARES, A. M. **Guia de turismo: o profissional e a profissão.** 3. ed. São Paulo: Senac, 2007.

COHEN, E. The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role. **Annals of Tourism Research,** v. 12, n. 1, p. 5-29, 1985.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE PROFISSÕES LIBERAIS (CNPL). **Estatuto social da Confederação Nacional de Profissões Liberais.** Brasília, DF, Brasil, 2015.

COOPER, C. et al. **Turismo: princípios e prática,** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

CORREA, F. P. **Carga mental e ergonomia.** 148 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, 2002.

DE BEER, A.; ROGERSON, C. M.; ROGERSON, J. M. Decent work in the South African tourism industry: evidence from tourist guides. **Urban Forum.** v. 25, n. 1, p.89-103.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** São Paulo: Cortez, 1998.

EL-SHARKAWY, O. K. **Tourismos: an** Internacional Multidisciplinary Journal of Tourism, v. 2, n. 2, p. 77-94, 2007.

FERREIRA, A. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1998.

FOSTER, D. **Introducción a los viajes y AL turismo.** México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana, 2011.

FRUTUOSO, J. T.; CRUZ, R. M. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho,** v. 3, n. 1, p. 29-36, 2005.

GASKELL, G. Entrevista individuais e grupais. In: Bauer, M. W.; Gaskell, G. (ed.). **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático.** Petrópolis: Vozes, 2002. p. 64-90.

- GAVINO, M. C.; MARTINEZ, P. G.; MALOS, S. B. Contingent employment relationships between tour guides and tour operators in Ecuador: human resource management practices and attitudinal outcomes. **Employee Responsibilities and Rights Journal**. v. 22, n. 3, p.213-234, 2010.
- GEVA, A.; GOLDMAN, A. Satisfaction measurement in guided tours. **Annals of Tourism Research**. v. 18, n. 2, p.177-185, 1991.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.
- GONZÁLES, P. E. G.; MENDOZA, J. R. R. **Introducción al turismo**. México D.F. : Larousse, 2014.
- HADDAD, G. **Tripalium: pourquoi le travail est devenu une souffrance**. Paris: François Bourin Editeur, 2013.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 3. ed. rev. e atual. Petrópolis: Vozes, 1992.
- HEUNG, V. C. S. Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. **Journal of Vacation Marketing**, v. 14, n. 4, p. 305-315, 2008.
- HINTZE, H. **Guia de turismo: formação e perfil profissional**. São Paulo: ROCA, 2007.
- HOLLOWAY, J. C. The guided tour: a sociological approach. **Annals of Tourism Research**. v. 8, n. 3, p. 377-402, 1981.
- HUANG, S.; HSU, C. H. C.; CHAN, A. Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 34, n. 1, p. 3-33, 2010.
- IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2. ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.
- JACOBS, M. A. **Tirando dúvidas de inglês**. São Paulo: Disal Editora, 2003.
- JONASSON, M.; Scherle, N. Performing co-produced guided tours. **Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism**, v. 12, n. 1, p. 55-73, 2012.
- JULIÃO, D. et al. A influência das leis trabalhistas brasileiras na relação capital/trabalho dos guias de turismo. **Observatório de Inovação do Turismo: revista acadêmica**. v. IV, n. 3, p. 1-19, 2009.

KONG, H.; CHEUNG, C.; BAUM, T. Are tour guide in China ready for the booming tourism industry? **Journal of China Tourism Research**, v. 5, n. 1, p. 65-76, 2009.

KUO, N. et al. Effects of tour guide interpretation and tourist satisfaction on destination loyalty in taiwan's kinmen battlefield tourism: perceived playfulness and perceived flow as moderators. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**, 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LECLERC, D.; MARTIN, J. N. Tour guide communication competence: French, German and American tourist' perceptions. **International Journal of Intercultural Relations**, v. 28, n. 3-4, p.181-200, 2004.

LIAO, S. et al. Assessing the performance of taiwanese tour guides. **African Journal Business Management**, v. 5, n. 4, p. 1325-1333, 2011.

LING, C. A study on reasons and solutions to tour guides' ripping off tourist. **American Journal of Industrial and Business Management**, v. 4, p. 90-93, 2014.

MAK, A. H. N.; WONG, K. K. F.; CHANG, R. C. Y. Critical issues affecting the service quality an professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. **Tourism Management**, v. 32, p. 1442-1542, 2011.

MALVEZZI, S. Prefácio. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

MARQUES, M. O. **Escrever é preciso: o princípio da pesquisa**. 5. ed. Ijuí: Unijuí, 2006.

MARX, K. **Os manuscritos econômicos e filosóficos**: Vol. 22. Textos filosóficos. Lisboa: Edições 70, 1993.

MIN, J. C. H. Tour guides's emotional intelligence in relation to demographic characteristics. **African Journal of Business Management**. v. 4, n. 15, pp. 3730-3737, 2010.

MIN, J. C. H. The relationship between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**. v. 19, n. 10, pp. 1170-1190, 2014.

- MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). **Classificação brasileira de ocupações**: CBO – 2010. 3. ed. v. 1. Brasília, DF: MTE, SPPE, 2010.
- MINISTÉRIO DE TURISMO (MTur), Portaria MTur nº 27, de 30 de janeiro de 2014. **Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências**. Brasília, DF, Brasil, 2014. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20140131.html>>. Acesso em: 01 jan.
- MONTES, V. A. **Saberes profissionais do guia de turismo**: passeios turísticos em perspectiva etnográfica. 2013. 272 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil, 2013.
- MONTMOLLIN, M. **Vocabulaire de l'ergonomie**. Toulouse: Octarès Editions, 1995.
- MOSSBERG, L. L. Tour leaders and their importance in charter tours. **Tourism Management**, v. 16, n. 6, p. 437-445, 1995.
- MOWDAY, R. T.; SUTTON, R. I. Organizational behavior: linking individuals and groups to organizational contexts. **Annual Review of Psychology**, v. 44, p. 195-229, 1993.
- NASCIMENTO, A. O.; SILVA, L. F.; GRECHI, D. C. A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul: diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. **Revista Hospitalidade**, v. 11, n. 1, p. 23-44, 2014.
- NYAHUNVI, D. K.; NJEREKAI, C. Tour guiding in Zimbabwe: key issues and challenges. **Tourism Management Perspectives**, v. 6, p. 3-7, abr. 2013.
- PAZINI, R. **Agências de turismo**: operacionalização de produtos e serviços turísticos. Curitiba: InterSaberes, 2014.
- PEARCE, P. L. Tourist-guide interaction. **Annals of Tourism Research**, v. 11, n. 1, p. 129-146, 1984.
- PIGNAULT, A.; HOUSSEMAND, C. Construction and initial validation of the Work Context Inventory. **Journal of Vocational Behavior**, v. 92, p. 1-11, 2016.
- PIMENTA, M. A. **Gestão de pessoas em turismo**: sustentabilidade, qualidade e comunicação. Campinas: Alínea, 2006.
- POND, K. L. **The professional guide**. New Jersey: John Wiley & Sons, 1993.

PRAKASH, M.; CHOWDHARY, N.; SUNAYANA. Becoming a tour guide: analyzing the motivations. **Journal of tourism**, n, 9, p. 5-13, 2010.

QUIROGA, I. Characteristics of package tours in Europe. **Annals of Tourism Research**. v. 17, n. 2, p. 185-207, 1990.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**, 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RIEZNİK, P. Trabajo, una definición antropológica. **Dossier: trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo**, Razón y Revolución, n. 7, 2001. Disponível em: <<http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

RODRIGUES, M. V. Diálogos entre a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia. **Travailler**, v. 34, p. 103-116, 2015.

SANTOS, N; FIALHO, F. A. P. **Manual de análise ergonômica do Trabalho**. Curitiba: Genesis, 1997.

SCHMIDT, C. J. The guided tour: insulated adventure. **Urban Life**, v. 7, n. 4, p. 441-467, 1979.

SIGAUX, G. **History of tourism**. Londres: Leisure Arts, 1965.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SMITH, S. L. J. The tourism product. **Annals of Tourism Research**, v. 21, n. 3, p. 582-595, 1994.

SOARES, E. B.; BRITO, C. M. C. P. Perfil vocal do guia de turismo. **Revista CEFAC**, v. 8, n. 4, p. 501-508, 2006.

SOUZA, R. S. de. **Síndrome de Burnout: um estudo com guias de turismo regional**. 2011. 87 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil, 2011.

SOUZA, F. S. **Satisfação no trabalho e qualidade no atendimento do profissional guia de turismo: o caso da empresa Luck Receptivo**. 103 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Brasil, 2014.

STROOBANTS, M. **Sociologie du travail**. Paris: Nathan, 1993.

TERSSAC, G.; MAGGI, B. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, F.; BETIOL, M. I. (coords.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.



- TRIGO, L. G. G. **Turismo básico**. 8. ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2009.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciência sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- TSAUR, S.; LIN, W. Hassles of tour leaders. **Tourism Management**, v. 45, p. 28-38, dez. 2014.
- UNITED NATIONS (UN). **International recommendations for statistics 2008**. New York: Author, 2010.
- VALLE, I. A. **A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro**. 2004. 94 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Turismo) -Universidade Estadual de Santa Cruz/Universidade Federal da Bahia, Ilhéus, 2004.
- VAN DIJK, P. A.; SMITH, L. D. G.; COOPER, B. K. Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. **Tourism Management**, v. 32, p. 39-45, 2011.
- VELÁZQUEZ, F. F.; LOZANO, G. M.; ESCALANTE, J. N. **Manual de ergonomia**. Madrid: Fundación MAPFRE, 1995.
- VIDAL, M. C. Análise ergonômica do trabalho. In: MÁSCULO, F. S.; VIDAL, M. C. (orgs.). **Ergonomia: trabalho adequado e eficiente**. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2011.
- WANG, K. et al. Group Package tour leader's intrinsic risks. **Annals of Tourism Research**, v. 37, n. 1, p. 154-179, 2010.
- WISNER, A. **Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica**. São Paulo: FTD, Oboré, 1987.
- WISNER, A. **A Inteligência no Trabalho**. São Paulo: Fundacentro, 1994.
- WONG, J.; LEE, W. Leadership through service: an exploratory study of the leadership styles of tour leaders. **Tourism Management**, v. 33, n. 5, p. 1112-1121, 2012.
- WONG, J.; WANG, C. Emotional labor of the tour leaders: an exploratory study. **Tourism Management**, v. 30, n. 2, p. 249-259, 2009.
- WORLD FEDERATION OF TOURIST GUIDE ASSOCIATIONS (WFTGA). **World Federation of Tourist Guide Associations**.
- YU, X.; WEILER, B.; HAM, S. Intercultural communication and mediation: A framework for analyzing the intercultural competence of Chinese tour guides. **Journal of Vacation Marketing**, v. 8, n. 1, p. 75-87, 2002.

ZEHRER, A.; MUSKAT, B.; MUSKAT, M. Services research in tourism: advocating the integration. **Jornal of Vacation Marketing**, v. 20, n. 4, p. 353-363, 2014.

ZHANG, H. Q.; CHOW, I. Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. **Tourism Management**, v. 25, n. 1, p. 81-91, 2004.

## APÊNDICE A – FIGURA 01 DO ARTIGO 02 ATUALIZADA - LINHA DO TEMPO REFERENTE À LEGISLAÇÃO DO TURISMO

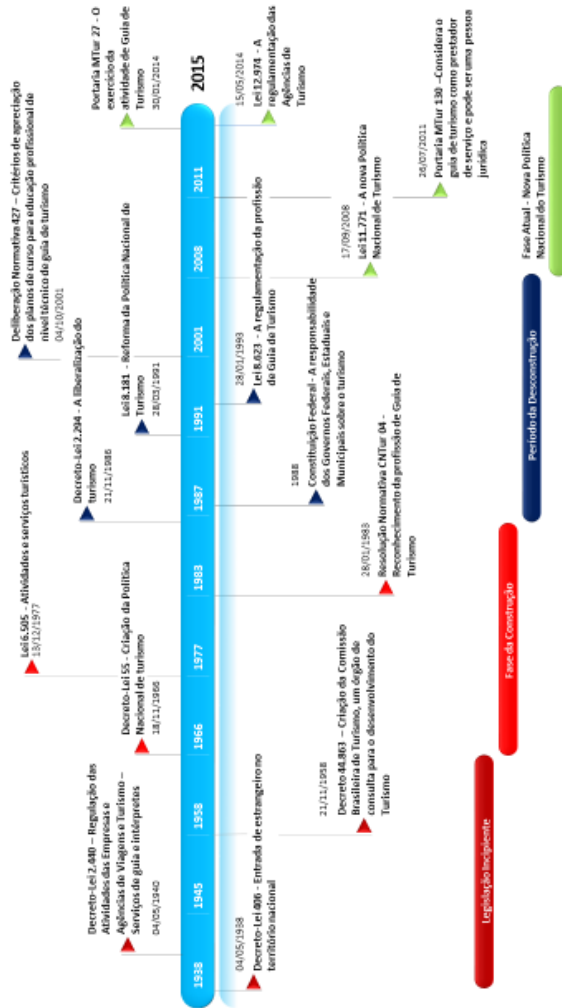


Figura 01. Linha do tempo referente à legislação do turismo. Elaborado pelos autores.



## APÊNDICE B - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O TCLE respeita a resolução 466/2012

Sr(a) foi selecionado(a) e está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada: **A relação do sofrimento de uma profissão, como Guia de Turismo, com a inteligência emocional na tomada de decisões profissionais, considerando as condições de trabalho, saúde ocupacional e a qualidade de vida**, que tem como objetivos: identificar o sofrimento, avaliar as condições de trabalho, verificar a qualidade de vida no trabalho e compreender a interferência desses fatores em relação a inteligência emocional na tomada de decisão dos Guias de turismo.

A pesquisa é integrada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e terá duração de 6 meses, com o término previsto para dezembro de 2015.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de entrevista e questionário. A entrevista será gravada para posterior transcrição – que será guardado por dois (02) anos e após eliminada, o mesmo ocorrerá com os dados dos obtidos dos questionários.

Sr(a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. Salientamos que suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial, isto é, em nenhum momento será divulgado o seu nome ou qualquer uma das empresas que seja mencionado, em qualquer fase do estudo. O benefício relacionado à sua participação será de aumentar o conhecimento científico para a área de Ergonomia.

O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer a(o) Sr(a) é o constrangimento de ser entrevistado. A fim de evitar ou reduzir efeitos e condições adversas os pesquisadores garantem que suas opiniões e pontos de vista não serão expostos publicamente. As informações coletadas ficarão de posse dos pesquisadores responsáveis e sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo. Em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa será garantido seu direito de indenização ou restituição via a depósito bancário.

Os dados coletados serão utilizados apenas NESTA pesquisa e os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar desse estudo. A qualquer momento você pode se recusar a responder qualquer pergunta ou interromper a participação e retirar seu consentimento, sem penalização alguma. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador

Sr(a) receberá uma cópia deste termo onde consta o contato/e-mail do pesquisador responsável, e demais membros da equipe, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Os pesquisadores responsáveis se comprometem a cumprir todas as exigências contidas na Resolução CNS 466/12.

**ENDEREÇO DE CONTATO DO COMITÊ DE ÉTICA:** Prédio Reitoria II (Edifício Santa Clara), R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis-SC, CEP 88.040-400. E-mail: [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br). Telefone +55 (48)3721-6094. CEPSES-SC [cepses@saude.sc.gov.br](mailto:cepses@saude.sc.gov.br). Telefone (48) 3212-1644 / 3212-1660.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Desde já agradecemos!

\_\_\_\_\_  
Profª. Lizandra Garcia Lupi Vergara  
Pesquisador (UFSC)  
E-mail: l.vergara@ufsc.br  
Tel.: (48) 3721-7044

\_\_\_\_\_  
Gabriel Dunchatt Zettermann  
Pesquisador Responsável  
E-mail: gabriel.zettermann@posgrad.ufsc.br  
Tel.: (48) 3369-5761

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP)  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Participante da Pesquisa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

**ENDEREÇO DE CONTATO DO COMITÊ DE ÉTICA: Prédio Reitoria II (Edifício Santa Clara), R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis-SC, CEP 88.040-400. E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br. Telefone +55 (48)3721-6094. CEPSES-SC cepses@saude.sc.gov.br. Telefone (48) 3212-1644 / 3212-1660.**

**ANEXO A – CERTIFICAÇÃO DA PUBLICAÇÃO DO ARTIGO 01  
NOS ANAIS DO 18º CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA**


**18º CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA** **CERTIFICADO** **23 A 27 DE MAIO DE 2016**  
UFMG - BELO HORIZONTE


Conferido a Autores




Certifico que o Artigo "OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE NA IDENTIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE UM GUIA DE TURISMO EM SANTA CATARINA", foi apresentado na Sessão Técnica Painel com o tema central MÉTODOS E TÉCNICAS no 18º Congresso Brasileiro de Ergonomia - ABERGO 2016.


Autores: GABRIEL DUNCHATT ZETTERMANN, LIZANDRA GARCIA LUPI VERGARA


Belo Horizonte/MG, 27 de Maio de 2016

REALIZAÇÃO:  ABERGO

ORGANIZAÇÃO:  **Proteção**

PROMOÇÃO:  FAPRIMA  CAPES  BRASIL

PATROCÍNIO:  ABERGO

  
Paulo Antonio Barros Oliveira  
Presidente da ABERGO/ULABERGO



**18º CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA**  
18th BRAZILIAN CONGRESS ON ERGONOMICS  
2016

COMITÊ ORGANIZADOR  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ISSN 2258-5483  
ISSN 1718-8559-0003-2

**23 a 27 de maio de 2016**  
UNIC - Universidade Federal de Santa Catarina

ORGANIZAÇÃO PROGRAMAMAÇÃO BUSCA ÍNDICE DE AUTORES PATROCINADORES



A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

27158 - 27002016 - SESSÃO TÉCNICAS PAINEL - 16:10 as 18:15 - Hall - STP 8: Métodos e Técnicas (7)  
**Observação Participante na Identificação das Condições de Trabalho de um Guia de Turismo em Santa Catarina**  
Gabriel Dorothea Zibernann, Lizandra Garcia Lupo Veigara





## ANEXO B – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO EM FORMATO IMPRESSO E/OU ELETRÔNICO DO ARTIGO 01



Prezado Gabriel Dunchatt Zettermann,

De acordo com sua solicitação, informamos que poderá utilizar como achar mais apropriado, no todo ou em parte, o artigo "O guia de turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil" que foi publicado na Revista Turismo Visão e Ação – On line, desde que repetindo os preceitos das boas práticas de publicação, fazendo as referências devidas.

ZETTERMANN, G.D.; VERGARA, L.G.L. O guia de turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil. Revista Turismo Visão e Ação, v.19, n.01, p. 185-217, 2017. DOI:

<http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v19n1.p185-215>

Com os melhores cumprimentos.

Balneário Camboriú, 07 de março de 2017.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luiz Flores'.

**Prof. Luiz Carlos da Silva Flores, Dr.**

Programa de Pós-graduação em Turismo e Hotelaria – Univali  
Editor da Revista Turismo Visão e Ação



# ANEXO C – COMPROVANTE DE SUBMISSÃO DO ARTIGO 03

03/02/2017 Elsevier Editorial System™

**TOURISM MANAGEMENT**

Manuscript Number: TM/17/1136  
Title: THE WORK CONTEXT AND BEHAVIOR OF TOUR GUIDES  
Initial Date Submitted: Feb 02, 2017  
Current Date: Feb 02, 2017  
Current Status: Submitted to Journal

Page: 1 of 1 (1 total submission) Display: 10 results per page.

Page: 1 of 1 (1 total submission) Display: 10 results per page.

[C.C. Author Main Menu](#)

Copyright © 2017 Elsevier B.V. All rights reserved. Cookies are set by this site. To learn more or to learn more, see our [Cookie Policy](#).

https://es.elsevier.com/track/default.asp?acw=full+dlf95-67406ea7613361826b2059x04E57hd

1/1

03/02/2017 (7 não lidos) - Yahoo! - Yahoo! Mail

Submission Confirmation

Tourism Management - cassarar@esmail.elsevier.com  
Para: gabriel.danzheim@yahoo.com.br; gabriel.danzheim@gmail.com

Research Paper

Dear Mr. Gabriel Danzheim Zettermann,

Your submission entitled "THE WORK CONTEXT AND BEHAVIOR OF TOUR GUIDES" has been received by Tourism Management.

You may track on the progress of your paper by logging on to the Elsevier Editorial System as an author. The URL is <https://www.elsevier.com/track>.

Your username is: [gabriel.danzheim@yahoo.com.br](mailto:gabriel.danzheim@yahoo.com.br)  
If you need to retrieve password details, please go to [https://es.elsevier.com/TMA?utm\\_source=mail](https://es.elsevier.com/TMA?utm_source=mail).

Your manuscript will be given a reference number once an Editor has been assigned.

Thank you for submitting your work to this Journal.

Kind regards,  
Elsevier Editorial System  
Tourism Management

For further assistance, please visit our customer support site at <https://help.elsevier.com/track/faq>. Here you can search for solutions on a range of topics. And access to frequently asked questions and learn more about EES in interactive tutorials. You will also find our 24/7 support contact details should you need any further assistance from one of our customer support representatives.

Responder Responder a todos Encaminhar Mails

Clique para Responder, Responder a todos ou Encaminhar

Enviar

https://img.mail.yahoo.com/track/launch?ans=3&gbook&nd=0&nr=15200003

1/1



## ANEXO D – COMPARECER SUBSTANCIADO DO CEP PARA A ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A relação do sofrimento de uma profissão, como Guia de Turismo, com a inteligência emocional na tomada de decisões profissionais, considerando as condições de trabalho, saúde ocupacional e a qualidade de vida.

**Pesquisador:** LIZANDRA GARCIA LUPI VERGARA

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 47367515.0.0000.0121

**Instituição Proponente:** Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 1.248.889

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de produção que visa "Identificar o prazer e o sofrimento de uma profissão como o Guia de turismo, considerando as condições de trabalho e a qualidade de vida e a interferência desses fatores em relação a inteligência emocional na tomada de decisão". Critério de Inclusão: "Tanto a entrevista estruturada quanto o questionário nórdico dos sintomas osteomusculares, vão ser realizados em 20 profissionais da região da Grande Florianópolis, devidamente registrados no Ministério do Turismo como Guia de Turismo, por meio de uma escolha aleatória, dependendo de sua disponibilidade. Por outro lado, a observação será realizada em alguns casos dependendo da necessidade de compreender as informações obtidas nas entrevistas". Critério de exclusão: Não será realizado em profissionais com relação de emprego, somente em profissionais liberais de forma autônoma (prestação de serviço eventual)".

#### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:**

Identificar o prazer e o sofrimento de uma profissão como o Guia de turismo, considerando as condições de trabalho e a qualidade de vida e a interferência desses fatores em relação a inteligência emocional na tomada de decisão.

<b>Endereço:</b> Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401	<b>CEP:</b> 88.040-400
<b>Bairro:</b> Trindade	
<b>UF:</b> SC	<b>Município:</b> FLORIANOPOLIS
<b>Telefone:</b> (48)3721-6094	<b>E-mail:</b> cep.propesq@contato.ufsc.br

Continuação do Parecer: 1.248.869

**Objetivo Secundário:**

- Identificar o sofrimento do Guias de Turismo;-Avaliar as condições de trabalho do Guia de turismo;
- Verificar a qualidade de vida no trabalho do Guia de turismo; -Compreender a interferência desses fatores em relação a inteligência emocional na tomada de decisão dos Guias de turismo;
- Buscar uma melhor solução para o futuro de uma profissão.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Nessa versão, foram acrescentados os riscos do estudo e as medidas tomadas para minimizá-los.

No que concerne aos benefícios do estudo, afirma-se que "... será de aumentar o conhecimento científico para a área de Ergonomia. Também de compreender a profissão de Guia de Turismo, trazendo soluções que possa melhorar a qualidade de vida".

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa será realizada através de "observação, entrevista e questionário nórdico de sintomas osteomusculares aplicado ao profissional de Guia de Turismo, que consiste identificar fatores como: características profissionais, relação com o trabalho, características da profissão, compensação financeira, condições de trabalho e inteligência emocional, em conjunto será aplicado um questionário nórdico de sintomas osteomusculares, com o objetivo de determinar situações de desconforto ocasionado pela execução de suas atividades".

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Nessa versão do protocolo de pesquisa, todos os documentos necessários ao processo estão disponíveis na Plataforma Brasil e de acordo com a legislação vigente. Foi acrescentado no 5º parágrafo do TCLE a frase contendo a seguinte informação: "Em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa será garantido seu direito de indenização ou restituição via depósito bancário. "

**Recomendações:**

Não há.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

De acordo com o exposto nesse parecer, o projeto de pesquisa "A relação do sofrimento de uma profissão, como Guia de Turismo, com a inteligência emocional na tomada de decisões profissionais, considerando as condições de trabalho, saúde ocupacional e a qualidade de vida" deve ser considerado APROVADO.

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401  
 Bairro: Trindade CEP: 88.040-400  
 UF: SC Município: FLORIANOPOLIS  
 Telefone: (48)3721-6094 E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 1.248.869

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_551682.pdf	15/09/2015 23:24:55		Aceito
Outros	Carta_Resposta_II.docx	15/09/2015 23:22:15	Gabriel Dunchatt Zettermann	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_revisado.doc	15/09/2015 23:20:24	Gabriel Dunchatt Zettermann	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	21/08/2015 07:44:40	Gabriel Dunchatt Zettermann	Aceito
Outros	Entrevista_questionario.doc	21/08/2015 07:36:02	Gabriel Dunchatt Zettermann	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Detalhado.docx	21/08/2015 07:34:53	Gabriel Dunchatt Zettermann	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

FLORIANOPOLIS, 29 de Setembro de 2015

Assinado por:  
Washington Portela de Souza  
(Coordenador)

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401  
 Bairro: Trindade CEP: 88.040-400  
 UF: SC Município: FLORIANOPOLIS  
 Telefone: (48)3721-6094 E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br