



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

GUILHERME DUNCHATT ZETTERMANN

**AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO EM RELAÇÃO
AO SEU PAPEL DE EDUCADOR**

FLORIANÓPOLIS

2019

Guilherme Dunchatt Zettermann

**AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO EM RELAÇÃO
AO SEU PAPEL DE EDUCADOR**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-
Graduação em Educação da Universidade Federal
de Santa Catarina para a obtenção do título de
Mestre em Educação
Orientador: Prof. Dr. Elison Antonio Paim

Florianópolis

2019

Ficha de identificação da obra

ZETTERMANN, GUILHERME DUNCHATT
AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO EM RELAÇÃO AO SEU
PAPEL DE EDUCADOR / GUILHERME DUNCHATT ZETTERMANN ;
orientador, *Elison Antonio Paim*, 2019.
117 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós
Graduação em Educação, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Educação. 2. Guia de Turismo. 3. História da Educação.
4. Experiências. 5. Memórias. I. *Paim, Elison Antonio*. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós
Graduação em Educação. III. Título.

Guilherme Dunchatt Zettermann

**AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO EM RELAÇÃO AO SEU PAPEL DE
EDUCADOR**

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Elison Antonio Paim, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina
(Orientador)

Prof^a Monica Martins da Silva, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina
(Examinadora)

Prof^a Fabiana Calçada de Lamare Leite, Dra.
Instituto Federal de Santa Catarina
(Examinadora)

Prof^a Claricia Otto, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina
(Suplente)

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi
julgado adequado para obtenção do título de mestre em Educação.

Prof^a. Dr^a. Soraya Franzoni Conde
Coordenadora do Programa

Prof. Dr. Elison Antonio Paim
Orientador

Florianópolis, 07 de agosto de 2019.

AGRADECIMENTOS

O ato de agradecer é, sem dúvida, um ato nobre e que serve de reconhecimento de uma pessoa por alguém que lhe prestou um benefício, um auxílio, um favor, etc. Portanto, para a elaboração desse trabalho, eu tive o apoio de diversas pessoas e instituições a quem eu gostaria de agradecer neste momento:

Em primeiro lugar, quero agradecer a Deus e a minha mãe Vera, que embora não fale muito, ela será sempre a pessoa mais importante da minha vida e um exemplo a ser seguido.

Também quero agradecer ao meu amigo e orientador Professor Elison Antonio Paim, pelas suas orientações, sua paciência, generosidade, disponibilidade, por ser esse exemplo de ser humano e de educador. Muito obrigado por ter acreditado nessa minha loucura.

Aos meus irmãos, Gustavo e Gabriel, amigos e familiares, compreendendo a importância de eu realizar essa jornada.

A minha amiga e professora do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Maria Helena Alemany Soares, com quem estabeleci uma relação muito agradável de respeito e parceria e que me incentivou muito no início desta caminhada.

Aos meus amigos e colegas do Programa de Pós Graduação em Educação (PPGE) da UFSC e do Grupo de Pesquisa: Patrimônio, Memória e Educação (PAMEDUC): Pedro, Ana, Valdemar, Patrícia, Josiane, Tatiana, Sil, Guilherme, com o enorme receio de ter esquecido alguém, pelos nossos momentos de alegrias, angústias, pelas nossas discussões teóricas e trocas de experiências que muito contribuíram e influenciaram para a minha visão atual de mundo. Muito obrigado.

Aos meus colegas de profissão, guias de turismo, que por motivos éticos não poderei revelar os seus nomes aqui, mas que foram importantes para a elaboração deste trabalho quando aceitaram compartilhar comigo as suas narrativas e experiências profissionais.

Ao Ministério do Turismo, pelo acolhimento e apoio logístico.

Aos membros da Banca Examinadora, por terem dedicado parte do seu tempo a ler e a contribuir com suas reflexões para o engrandecimento deste trabalho.

A todos os funcionários da Secretaria do PPGE, da UFSC, por toda a atenção e competência que sempre demonstraram quando necessário.

Por fim, quero agradecer a minha esposa e companheira Ana Paula, pela sua compreensão, amizade, afeto, apoio, que mesmo a contragosto, aceitou e me respeitou que eu fizesse toda essa jornada.

“Naquela direção”, disse o Gato, ondulando sua pata direita, “mora um Chapeleiro; naquela outra”, agitando a outra pata, “mora uma Lebre de Março. Visite ou um ou outro: ambos são loucos.”
“Mas eu não quero me encontrar com gente louca”, observou Alice.
“Oh, não se pode evitar”, disse o Gato, “todos são loucos por aqui. Eu sou louco. Você é louca.”
“Como sabe que eu sou louca?” indagou Alice.
“Você deve ser”, respondeu o Gato, “ou então não teria vindo aqui.”
(CAROLL, 2007, p. 59)

RESUMO

O guia de turismo é, em linhas gerais, todo o profissional de turismo que exerce as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações aos turistas em visitas ou excursões. Paralelamente, existe uma função que esse profissional realiza no qual, na maioria das vezes, não se dá conta que está realizando, que é a de educador. Esta pesquisa tem como objetivo compreender se os guias de turismo se reconhecem como educadores e, se o fazem, quais são os conhecimentos e as estratégias de ensino-aprendizagem que mobilizam consciente ou inconscientemente, no cotidiano do seu trabalho. Para tal, a metodologia adotada foi a da história oral, com base em Alberti (2004), Meihy (1996), Portelli (2001), nesse sentido, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com três guias de turismo que atuam na cidade de Florianópolis (SC), os quais narraram memórias e experiências do seu fazer profissional. Teoricamente fundamenta-se no pensamento de autores que trabalham com a história da profissão do guia de turismo, educação patrimonial, memória, educação e história da educação, dentre os quais destaca-se: Pond (1993); Hintze (2007), Montes (2013), Cohen (1985), Hu (2007); Esteves (2015), Benjamin (1994), Halbwachs (1993). Como resultado, esta pesquisa apontou que os guias de turismo entrevistados, mesmo desenvolvendo diversas atividades educativas, não se percebem como educadores, mas sim como transmissores de conhecimentos e informações vinculadas a uma concepção de que a educação é desenvolvida na escola. Além disso, a falta de auto reconhecimento como educadores está atrelada ao desinteresse dos turistas, ao cumprimento de determinações das agências de viagens e demais dificuldades cotidianas inerentes a profissão. Esta dissertação foi desenvolvida junto ao programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) na linha de pesquisa Sociologia e História da Educação (SHE).

Palavras-chave: Guia de turismo. História da Educação. Experiências. Memórias.

ABSTRACT

The tour guides is generally the professional of tourism who carries out the activities of accompaniment, guiding and transmission of information to tourists on visits or excursions. At the same time, there is a function that this professional performs in which, generally, he does not realize that he is performing, which is that of educator. This research aims to understand if tour guides recognize themselves as educators and if they do, what are the knowledge and teaching-learning strategies that they consciously or unconsciously mobilize in their work. Based on Alberti (2004), Meihy (1996) and Portelli (2001), the methodology adopted was based on interviews with three tour guides who work in the city of Florianópolis (SC), which narrated memories and experiences of his professional work. Theoretically it is based on the thought of authors who work with the history of the profession of tour guide, patrimonial education, memory, education and history of education, among which stands out: Pond (1993); Hintze (2007), Montes (2013), Cohen (1985), Hu (2007); Esteves (2015), Benjamin (1994), Halbwachs (1993). As a result, this research pointed out that the tour guides interviewed, even developing various educational activities, do not perceive themselves as educators, but as transmitters of knowledge and information linked to a conception that education is developed in school. Moreover, the lack of self-recognition as educators is linked to the lack of interest of tourists, compliance with travel agency determinations and other daily difficulties inherent in the profession. Finally, this dissertation was developed with the Master's Program in Education (PPGE) at Federal University of Santa Catarina (UFSC) in the research line Sociology and History of Education (SHE).

Keywords: Tour guide. Education History. Experience. Memory

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>site</i> do CADASTUR.....	61
Figura 2 – Mapa da Região Metropolitana de Florianópolis.....	62

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Legislação do Guia de Turismo.....	40
Quadro 2 – Modelo Multifacetado de Cohen.....	42
Quadro 3 – Modelo Multifacetado de Hu.....	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Lista dos cursos de guias de turismo ofertados em Florianópolis (1972 - 2015).....	64
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CADASTUR - Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo

CBO - Cadastro Brasileiro de Ocupações

CNCT - Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio

DCNEP - Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico

DEATUR - Departamento Autônomo de Turismo do Estado de Santa Catarina

IF-SC - Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Continente

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional

MEC – Ministério de Educação e Cultura

MTur - Ministério do Turismo

OMT - Organização Mundial do Turismo

SANTUR - Santa Catarina Turismo S/A

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	O GUIA DE TURISMO.....	16
1.2	O GUIA DE TURISMO COMO EDUCADOR.....	21
1.3	JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS	23
1.4	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	26
2	O PROFISSIONAL GUIA DE TURISMO	30
2.1	BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO DO GUIA DE TURISMO.....	30
2.2	O GUIA DE TURISMO NO BRASIL	34
2.3	AS VÁRIAS ATRIBUIÇÕES DO GUIA DE TURISMO	41
2.3.1	As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades dos turistas	42
2.3.2	As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades da comunidade receptora e dos atrativos turísticos locais	46
2.3.3	As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades de seus empregadores (as agências de viagens) e das autoridades governamentais	50
2.3.4	As atribuições do guia de turismo em relação aos seus próprios interesses e necessidades	54
3	AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO	58
3.1	ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA DA HISTÓRIA ORAL	58
3.1.1	A escolha dos entrevistados	60
3.1.2	A entrevista de História Oral	66
3.1.3	A análise e a interpretação das entrevistas	70
3.1.4	O perfil dos guias de turismo entrevistados	71
3.2	O RESULTADO E AS CATEGORIAS DE ANÁLISE	73

3.2.1	A profissão de guia de turismo	73
3.2.1.1	O momento da escolha profissional	75
3.2.1.2	A influência dos cursos de formação no desenvolvimento da identidade profissional.....	77
3.2.1.3	As influências provocadas pelo cotidiano de trabalho.....	79
3.2.1.3.1	<i>Falta de reconhecimento profissional</i>	<i>79</i>
3.2.1.3.2	<i>A sazonalidade e as dificuldades de inserção no mercado de trabalho</i>	<i>82</i>
3.2.1.4	O orgulho de ser guia de turismo.....	83
3.3	O PAPEL DE EDUCADOR DO GUIA DE TURISMO.....	83
3.4	AS AÇÕES E ESTRATÉGIAS DE EDUCAÇÃO UTILIZADAS PELOS GUIAS DE TURISMO COM OS TURISTAS.....	87
3.4.1	A transmissão oral de conteúdos.....	88
3.4.2	As ações de mediação	90
3.4.3	O turismo pedagógico.....	93
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
	REFERÊNCIAS	102
	ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	111
	ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	113

1 INTRODUÇÃO

Viajar é uma ótima oportunidade para conhecer e descobrir novas culturas, costumes e pessoas. Por via de regras, uma viagem pode ser realizada de várias maneiras e apresentar as mais diversas motivações e tempos de duração.

Porém, quando ela acontece para fora do entorno habitual de uma pessoa, ou de um grupo de pessoa, tem o seu tempo de duração inferior a doze meses e é feita com a finalidade de passear, divertir-se, descansar, conhecer outros lugares e culturas, ver amigos ou parentes, estudar, cuidar da saúde, praticar esportes, fazer peregrinações religiosas, fazer negócios ou qualquer outro motivo que não esteja associado com a intenção de imigração ou a realização de atividades remuneradas no lugar visitado, essa viagem é chamada de viagem turística e as pessoas que a realizam são conhecidas por turistas¹.

Desde os meados do século XIX, as viagens turísticas têm se tornando gradativamente uma atividade bastante expressiva para a sociedade moderna/contemporânea. Não é por acaso que o turismo, ou seja, todas as atividades que os turistas realizam nas viagens turísticas, seja considerado hoje como uma das atividades econômicas mais importantes do mundo, superando até setores mais tradicionais, como a indústria automobilística, a eletrônica e a petrolífera (DIAS; AGUIAR, 2002).

Contudo, o turismo, como conceito, vai muito além de apenas associá-lo com essas atividades. Para Andrade (1992, p, 38), o turismo também pode ser definido por meio do “conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços de recepção, hospedagem,

¹ Embora esse termo, “turistas”, seja o mais utilizado, muitas vezes de maneira genérica e generalizante, não podemos esquecer que existem também outras maneiras de denominar as pessoas que fazem viagens turísticas, como, por exemplo, visitantes, exploradores, hóspedes ou viajantes. A Organização Mundial do Turismo (OMT), para fins estatísticos, prefere que o termo “turista” seja somente utilizado para as pessoas, sem distinção de raça, sexo, língua e religião, que ingressem numa localidade diferente daquela onde residem habitualmente e permanecem por lá pelo menos 24 horas, pernoitando no lugar visitado. Já o termo “excursionista” ou “visitantes de um dia” deve ser usado para as pessoas que visitam uma determinada localidade turística e permanecem no local menos de 24 horas (inclusive as pessoas que viajam em navios de cruzeiros).

transporte e atendimentos aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais”.

No contexto turístico atual, são vários os serviços turísticos e envolvem vários ramos, tais como a hospedagem, alimentação, transporte, agenciamento turístico, informação turística, passeio, atividades de lazer e entretenimento, dentro outros. Porém, dentre todos eles, um que é tido como o mais importante para a permanência dos turistas no local visitado, como também é um dos agentes principais pelo bom andamento da cadeia produtiva de turismo, é o de guia de turismo (VALLE, 2003; CHIMENTI; TAVARES, 2007; HINTZE, 2007).

1.1 O GUIA DE TURISMO

O guia de turismo, e não guia turístico², em linhas gerais, é a pessoa ou “profissional apto a prestar informações sobre o local visitado e assessorar o turista quando necessário” (SOUZA; CORRÊA, 2000, p. 75). Além disso, de acordo com a definição dada pela *International Association of Tour Managers* e pela *European Federation of TouristGuide*:

O guia de turismo é a pessoa responsável pela condução de grupos ou visitantes individuais, para outros países ou dentro de seu país de origem, ao redor de monumentos, lugares e museus de uma cidade ou região; para interpretar de uma maneira inspiradora e divertida, no idioma que o visitante preferir, os patrimônios culturais e naturais (AP; WONG, 2001, apud VALLE, 2003, p. 18).

Já para Picazo (1996 apud CHIMENTI & TAVARES, 2007, p. 19):

O guia na realidade é muito mais que um mero acompanhante ou orientador. Trata-se de um artista que sabe conferir cor e calor, a uma paisagem, de um mágico capaz de dar vida as pedras milenares, de um acompanhante que consegue que os maiores deslocamentos pareçam curtos, de um profissional, definitivo, que torna possível que nos sintamos como em nossa própria casa no interior de um arranha-céu hoteleiro ou de uma cabana africana.

² Geralmente as pessoas confundem guia de turismo e guia turístico, utilizando o mesmo termo para representar o profissional que atua na condução de turistas. No entanto, guia turístico, segundo Chimenti e Tavares (2007, p. 20), “é um manual de informações turísticas ou, ainda, a publicação destinada à promoção e à divulgação do turismo”.

No Brasil, o conceito mais utilizado para definir o guia de turismo encontra-se no artigo 2º da Lei Federal nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. O guia de turismo, segundo essa legislação, é todo o profissional que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais e especializadas (BRASIL, 1993a).

Porém, para que esse profissional possa exercer essa atividade no nosso país é obrigatório que ele esteja cadastrado junto ao Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) do Ministério do Turismo (MTUR) como guia de turismo. Para isso, ele precisa, no momento do seu cadastramento, comprovar algumas exigências, tais como: ser maior de 18 anos; ter concluído o ensino médio; apresentar o certificado de conclusão de curso técnico em guia de turismo.

Comprovadas todas essas exigências, o MTUR emitirá uma carteira de habilitação profissional, onde nela estarão diversas informações de identificação como: o número de registro CADASTUR, a foto do guia cadastrado, o nome completo do guia e seu apelido (como gostaria de ser chamado), a validade do credenciamento, que atualmente é de 05 (cinco) anos, o número da identidade, a filiação do guia, os idiomas falado pelo guia, a data de expedição da credencial e a categoria de atuação do guia, podendo o mesmo, após comprovação, ser cadastrado em uma ou mais categorias.

De acordo com o Decreto nº 946, de 28 de janeiro de 1993 (BRASIL, 1993b), são quatro as categorias de guias de turismo no Brasil³ são:

- a) **Guia de turismo regional:** quando as funções do guia se concentram exclusivamente nas atividades de recepção, traslado, acompanhamento, prestação de informações e assistência aos turistas, em itinerários ou roteiros dentro dos limites do estado onde ele fez o seu curso de formação profissional. Em suma, na maioria das vezes, essa função

³ Embora oficialmente exista essa categorização, por questões práticas, o mercado turístico convencionou subdividir os guias de turismo em: guia de excursão ou acompanhante, quando ele é responsável por todos os procedimentos da viagem e acompanha o grupo em todo o período da viagem e guia de turismo local ou regional, quando ele reside e atua no local onde recebe os grupos de visitas e passeios turísticos (CHIMENTI; TAVERES, 2013).

encontra-se vinculada ao turismo receptivo (quando não residentes são recebidos por um destino turístico, do ponto de vista desse destino).

- b) **Guia de excursão nacional:** quando as funções do guia se compreendem exclusivamente no acompanhamento e assistência de grupos de turistas em viagens realizadas no Brasil ou na América do Sul, adotando todas as atribuições de natureza técnica e administrativa para o cumprimento do programa. No entanto, ressalta-se que o guia cadastrado nessa categoria, embora tenha suas atividades muito parecidas com as do guia de turismo regional, no quesito de acompanhar e assistir a um grupo de turistas, só poderá realizá-las durante o percurso da excursão por qualquer região do território nacional, fora do seu estado de origem. Caso haja a necessidade de realização de *city tours* ou passeios turísticos locais, em determinados atrativos turísticos, o guia de excursão nacional deverá contratar, em nome da agência de viagens⁴ que o contratou, os serviços de um guia de turismo regional que atue naquele lugar, para assumir a coordenação do trabalho. Em outras palavras, a função do guia de excursão nacional é exclusivamente vinculada ao turismo emissivo (quando residentes viajam a outro destino turístico, do ponto de vista do destino de origem);
- c) **Guia de Excursão Internacional:** semelhante as funções do guia de turismo nacional, mas com o diferencial de acompanhar e assistir os grupos de turistas em viagens internacionais, inclusive os países da América do Sul. No entanto, ele deverá observar os tratados, as convenções e os acordos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, além das demais legislações pertinentes, para saber se poderá guiar dentro do país visitado, caso contrário, precisará contratar um guia de turismo do local;
- d) **Guia Especializado em Atrativo Turístico:** essa categoria compreende a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado

⁴ Embora possam ser conceituadas de diversas maneiras (OMT, 2001; PETROCCHI e BONA, 2003; BENI, 1998), as agências de viagens, para essa pesquisa, serão compreendidas como sendo “uma empresa de serviços dedicada a realização de “arranjos” para viagens e à venda de serviços isolados ou organizados, atuando como intermediária, e/ou organizadora, e/ou assessora, e estabelecendo elos de ligação entre o prestadores de serviços turísticos e o usuário final, para fins turísticos, comerciais ou de outra índole” (ACERENZA apud ANSARAH, 2000, p. 39).

tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade de federação para o qual submeteu sua formação. Porém, para que seja possível cadastrar nessa categoria, o guia de turismo precisa ter, primeiramente, a categoria de Guia de Turismo Regional na unidade da federação onde se encontra esse atrativo natural ou cultural.

Embora a definição de guia de turismo esteja ligada apenas aos serviços de acompanhamento, orientação e transmissão de informações aos turistas, essas atribuições não conseguem representar toda a diversidade e complexidade de funções que esse profissional desenvolve durante o seu cotidiano de trabalho.

O guia, além de acompanhar, orientar e transmitir informações, precisa também: a) lidar com todos os aspectos administrativos e burocráticos da execução da viagem, garantindo que todos os serviços turísticos que foram contratados pela agência de viagens sejam cumpridos com qualidade; b) lidar com situações que possam acontecer dentro do grupo e preocupações relacionados à segurança; c) mediar a relação entre os turistas e o local visitado; d) promover ações que beneficiam tanto as comunidades receptoras quanto a importância da preservação dos recursos e atrativos naturais e culturais da região visitada, dentre outros (VALLE, 2003, CHIMENTI; TAVARES, 2007; HU, 2007; TRIGO, 2009; LEME, 2010; MONTES, 2013).

Além disso, da mesma forma que o guia pode tornar inesquecíveis todas as diversas experiências turísticas dos turistas, uma vez que é ele quem irá definir e, em alguns casos, até influenciar significativamente as imagens, impressões e lembranças que os turistas terão da viagem e da localidade visitada, em questões de segundos, por qualquer motivo que seja, ele é transformado rapidamente na pior pessoa no mundo das viagens (VALLE, 2003).

Isso acontece devido ao fato do guia de turismo está, a todo o momento, em contato direto com os turistas. Por isso, ele sempre será o primeiro a ouvir as reclamações ou ser apontado como o principal culpado dos problemas da viagem pelos turistas, mesmo aqueles que estão fora do seu controle. E, se por algum

motivo, ele não consegue resolver esses problemas, o associam como um profissional fraco e sem qualificação.

Além de todas essas dificuldades, o guia de turismo, mesmo sendo considerada uma das profissões mais antiga no mundo (POND, 1993), ainda hoje é bastante desvalorizado no mercado turístico brasileiro e mundial, tanto pelos turistas, quanto pelas agências de viagens e autoridades governamentais.

Para Hintze (2007), uma das razões para que haja essa desvalorização, principalmente pelos turistas, está centrado no desconhecimento que existe em relação a esse trabalho, visto que, de regra, é muitas vezes descrito de maneira equivocada e normalmente cercada de várias frases e ideias estereotipadas ou preconceituosas, tais como: “aquele sortudo por que só vive passeando, comendo bem e se divertindo” (CHIMENTI & TAVARES, 2007, p 14).

Além do mais, muitos ainda relacionam a imagem do guia do turismo com a de mercenários ou enganadores, que tem como única missão de levá-los para locais de compras, por causa do comissionamento.

Paralelamente a isso, outro motivo para que haja uma desvalorização dos guias de turismo encontra-se nos avanços tecnológicos e as mudanças que ela tem provocado no comportamento dos turistas desde a segunda metade do século XX. Hoje, os turistas são viajantes bem mais experientes e informados, com uma visão bem mais crítica sobre a prestação de serviços. Além disso, a internet, as televisões pagas, jornais ou guias turísticos conferiram aos turistas uma confiança para eles mesmos organizarem e guiarem os seus próprios passeios, de forma relativamente autônoma, antes mesmo de chegar ao lugar escolhido para ser visitado, fazendo acreditar que o acompanhamento de um guia de turismo não seja mais necessário (MARIN, 2004; TRIGO, 2007).

Ademais, muitas das agências de viagens, assim como grande parte dos demais integrantes do *trade turístico*⁵, não consideram o trabalho do guia como algo que seja realmente difícil, que apresente grandes dificuldades, que pode ser desempenhado por qualquer um, desde que ela seja divertida, tenha boa aparência e vontade de se relacionar com outras pessoas. Então, em vez de contratar guias de turismo, as agências preferem utilizar os serviços de outras pessoas ou

⁵ Para fins desta pesquisa, *trade turístico* é o conjunto de agentes, operadores, hoteleiros e demais prestadores de serviços turísticos, que incluem restaurantes, bares, redes de transportes, etc.

profissionais de outras áreas, como biólogos, engenheiros, historiadores, geógrafos, etc., sem que eles tenham o devido credenciamento ou qualificação, com o intuito de diminuir os seus custos e, assim, aumentar os seus lucros.

No entanto, ao fazer isso, as agências de viagens esquecem, ou não se importam, que um dos fatores mais relevantes para a construção da uma imagem perante os seus clientes está relacionado diretamente à qualidade do trabalho. Além disso, como o guia de turismo é uma profissão regulamentada no Brasil, as agências, quando empregam alguém sem a devida credencial legal de guia de turismo para esse trabalho, estará praticando o exercício ilegal da profissão, estando desse modo, sujeito às penas previstas em lei.

1.2 O GUIA DE TURISMO COMO EDUCADOR

No seu dia-a-dia profissional, para que o guia de turismo possa atender e garantir satisfatoriamente os interesses e as necessidades dos turistas e dos demais atores do contexto turístico, ele precisa desempenhar, simultaneamente, uma variedade de funções complexas e diversas entre si. Porém, dentre todas elas, uma das mais relevantes aparentemente é a de educador.

Segundo Pond (1993, p. 68), “o papel primário (do guia de turismo) deve ser o de educar enquanto guia o caminho”. Já Hintze (2007, p. 43) afirma que “a vida de um guia de turismo pode ser comparada a vida de um educador, pois ambos devem procurar o conhecimento e desenvolver métodos para poder apresentar as informações a seus públicos, sejam eles alunos ou turistas”.

De fato, se analisarmos o cotidiano do seu trabalho, quando está transmitindo fatos, conhecimentos, informações sobre um determinado assunto de História, Geografia, Biologia, ou quando está simplesmente procurando elucidar algumas dúvidas que os turistas possam ter, essa interação que o guia de turismo estabelece tem uma dimensão educativa. Portanto, “se viajar é uma sala de aula e os turistas são os alunos, o guia de turismo é o educador” (POND, 1993, p. 78).

Além disso, o guia de turismo também “desempenha um papel fundamental entre o visitante e o patrimônio, pois, por um lado, presta informações e, por outro,

cuida para que o patrimônio seja respeitado” (BARRETTO, 2004, p. 80). Com essa postura, de ensinar e conscientizar os turistas com a preservação do patrimônio natural e cultural da localidade visitada, desenvolve o papel de educador patrimonial.

Assim sendo, o guia, como educador patrimonial, deve estar preparado para desenvolver diversas estratégias de ensino/aprendizagem, tais como a interpretação do patrimônio, orientando os turistas que deixem de ver o patrimônio local apenas como objeto de contemplação, mas também como fonte de conhecimento, de forma a motivá-los a ter respeito pelos diferentes elementos culturais do destino visitado, reconhecendo a importância deste patrimônio para a comunidade local e sentirem-se também responsáveis pelo mesmo.

Porém, educar não significa necessariamente transmitir conhecimentos ou informações aos turistas ou desenvolver estratégias educacionais que conscientizem a preservação e valorização dos patrimônios da localidade a ser visitada. Educar, segundo Freire (2002, p. 25) é “criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção”.

Em outras palavras, educar é desenvolver ações e situações aos turistas que se convertam em experiências turísticas e educativas inesquecíveis, tais como: estimular os aspectos sensoriais, seja “ouvindo causos” do destino ou cheirando os temperos que serão utilizados em sua alimentação, ou comportamentais, seja orientando sobre os hábitos e padrões culturais locais ou promovendo ressignificações que tenham ressonância na própria realidade.

Além disso, o guia de turismo também desenvolve diversas outras características típicas do educador como: saber comunicar, gostar de lidar com o público, ter iniciativa, estabilidade emocional, transmitir, interpretar ideias e atento às questões relacionadas aos turistas.

Enfim, diante do que foi exposto corroboramos com Montes ao afirmar que...

[...], entendo o guia como um educador, porque desenvolve uma condução ao conhecimento educacional turístico, no qual os turistas não apenas conhecem novos destinos, mas se beneficiam de estratégias didáticas que os levam a aprender sobre o multicultural e a valorizar os saberes que lhe foram transmitidos sobre cada destino turístico visitado. Entre os exemplos possíveis, posso indicar que nos passeios a praias, citytour, o guia cria nos visitantes uma perspectiva de diálogo e abertura à diversidade, além de contribuir na formação de um olhar plural sobre a realidade e a construção da memória cultural. Essa metodologia do turismo cria possibilidades que ajudam o visitante a compreender o turismo a partir dos destinos, a entender as regiões geográficas por onde circula como um espaço

educacional de apropriação de conhecimento e aprendizagem e não como uma atividade meramente econômica (MONTES, 2013, p. 72-73).

Porém interrogamos, será que os guias de turismo realmente se reconhecem como educadores no seu cotidiano profissional, já que consideram essa função sendo algo construído somente nas escolas? Ou será que a rotina de trabalho, totalmente engessada, ou a nova configuração do turismo, mais autossuficiente turisticamente, permitem que estes profissionais realizem esta atribuição enquanto conduzem os turistas pelas localidades turísticas? São algumas questões a ser pensadas.

1.3 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

O motivo de eu decidir estudar o profissional guia de turismo no Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) começou, meio sem querer, em 2014, quando eu atuava como professor substituto do Curso Técnico em Guia de Turismo, pelo Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Continente (IF-SC), função esta que permaneci desde o início de 2014 até meados de 2015.

Embora eu já fosse guia de turismo desde 2007, quando eu terminei o Curso Técnico em Guia de Turismo Regional Santa Catarina pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC)⁶, até aquele momento não passava pela minha cabeça, talvez por ela estar focada somente no trabalho de guia, ver esse profissional como objeto de um estudo acadêmico. Porém, isso foi mudando quando eu, conjuntamente com a professora Maria Helena Alemany Soares, ministrávamos as unidades curriculares técnicas do curso.

Entre uma aula e outra, os alunos, sabendo que eu não havia deixado de atuar profissionalmente como guia de turismo, me perguntavam sobre questões

⁶ Criado em 10 de janeiro de 1946, o SENAC é considerada uma das mais tradicionais instituições de ensino privado a oferecer educação profissional para o comércio em todo o Brasil. Atualmente, ela oferece cursos e programas de capacitação em doze áreas, entre elas o turismo e a hospitalidade, com cursos para garçom, camareira, recepcionista, cozinheiro e outras profissões relacionadas à área (SENAC, 2003).

relacionadas ao dia-a-dia dessa atividade, junto com os turistas, com as agências de viagens e com os demais atores do *trade turístico*. Eles me questionavam sobre: as dificuldades de se inserir no mercado de trabalho de Florianópolis; as discrepâncias que existiam na forma como os turistas compreendiam o trabalho do guia de turismo; e, principalmente, a desvalorização e negligências que as agências de viagens e os órgãos governamentais têm sobre essa profissão.

De fato, alguns desses questionamentos eram os mesmos que eu também tinha quando guia, porém, ao compará-los com os principais teóricos de turismo, transpareciam claramente a existência de haver diferenças entre o que se ensinava nas salas de aula, daquilo que era realmente percebido na prática, junto com os turistas e com o mercado turístico.

Além disso, no segundo semestre de 2014, quando participei do curso “Educação Patrimonial e Patrimônio Cultural: desafios contemporâneos”,⁷ que as inquietações sobre esse assunto realmente afloraram.

Eu, mesmo sabendo que não fazia parte do público-alvo original, composto inicialmente de professores da educação básica, alunos dos cursos de licenciatura e bacharelado de História, Museologia, Artes, Ciências Sociais, Geografia e áreas afins, assim como profissionais das áreas de museus, arquivos e demais instituições culturais, decidi participar do curso, parte por eu me encontrar interessado pelo tema, educação patrimonial, e querer saber um pouco mais sobre ele, e parte por eu sempre acreditar que o turismo, e conseqüentemente o profissional guia de turismo, pode ser visto como um interessante instrumento para esse tipo de educação.

Contudo, ao longo dos nove encontros, percebia que os palestrantes, enquanto apresentavam as suas estratégias de ensino-aprendizagem de educação patrimonial nos mais diferentes espaços, tanto formais (convencionais) e não formais (não-convencionais), pouco abordavam a contribuição do turismo, assim como do guia de turismo, para o patrimônio de uma cidade ou localidade turística. E, quando eram abordados, na maioria das vezes era de maneira negativa, sempre apresentando como um vilão ou algo extremamente perigoso para construção da identidade local.

⁷ Curso oferecido pelo Programa Santa Afro Catarina da UFSC, cuja coordenação tinha a responsabilidade dos professores Elison Antonio Paim e Mônica Martins da Silva, com o propósito promover e conscientizar a importância e os desafios encontrados da Educação Patrimonial e do Patrimônio Cultural.

Paralelo a isso, o guia de turismo é um sujeito ainda pouco estudado academicamente no Brasil. A maioria das pesquisas acadêmicas existente até o momento encontram-se centralizadas na área científica do Turismo e Hospitalidade, cujos que estudam basicamente os seguintes temas:

- a) Conceituação, tipologia e importância do papel do profissional guia de turismo (CANANI, 1999; BEVERLY, 2015);
- b) Traçar o perfil dos guias de turismo ou as influências positivas e negativas em torno de sua atuação em diferentes destinos turísticos, tais como o estado de Mato Grosso do Sul (NASCIMENTO, 2014), de Santa Catarina (LEITE, 2013), Rio Grande do Sul (ABREU 2015), ou as cidades de João Pessoa, Paraíba (BRAMBILLA; VANZELLA, 2014), Ilhéus, Bahia (BRAZ, 2007), Fortaleza, Ceará (FERREIRA, 2013), Foz de Iguaçu, Paraná (MONTEIRO; ANDRADE, 2010);
- c) Abordagem legal no exercício desta profissão no Brasil (CARDOSO; GUZMAN, 2011; AVIZ; OLIVEIRA JÚNIOR, 2013; ZETTERMANN; VERGARA, 2016);
- d) Desenvolvimento da formação técnica e profissionalizante dos guias de turismo (ABREU, 2015);
- e) Atuação deste profissional em conjunto com os demais profissionais do turismo, em especial os monitores culturais ou condutores ambientais (PINTO, 2006; DE LAMARE LEITE; SOARES, 2014).

Porém, se quisermos expandir esse sujeito de tema para as demais áreas científicas, como o campo da educação, por exemplo, os estudos são escassos, com destaque apenas aos trabalhos de Valle (2003)⁸, Montes (2013)⁹ e Abreu (2015)¹⁰.

⁸ Valle (2003), em sua dissertação de mestrado, intitulada “A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro”, procurou abordar o surgimento do guia de turismo no mundo e suas tipologias em diferentes países, as diferenças entre a formação do guia ideal e a real, e as alternativas de adaptação do perfil do guia de turismo para atender às novas demandas do turismo no contexto da pós-modernidade.

⁹Montes (2013), em sua tese de doutorado, intitulada “Saberes profissionais do guia de turismo: passeios turísticos em perspectiva etnográfica”, procurou estudar o processo de mobilização e recontextualização dos saberes profissionais do guia de turismo em situação de trabalho.

¹⁰Abreu (2015), em sua tese de doutorado, intitulada de “O curso técnico em guia de turismo na Faculdade SENAC Porto Alegre – RS (2012 – 2015)”, procurou analisar o perfil dos guias de turismo

Assim sendo, essa pesquisa, intitulada de “As percepções dos guias de turismo em relação ao seu papel de educador”, tem como objetivo principal: buscar nas percepções e experiências de vida dos guias de turismo, que atuam na cidade de Florianópolis (SC), tem em relação ao seu papel como educadores.

A escolha da cidade de Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina, se deu basicamente por dois motivos. O primeiro, e também o mais óbvio, deu-se pelo motivo dela ser também a cidade onde resido e local onde geralmente trabalho como guia de turismo.

Já a segunda está nas características turísticas que ela possui. Florianópolis é considerada atualmente como um dos mais importantes destinos turísticos do Brasil, visitada anualmente por milhares de turistas brasileiros e estrangeiros, e mesmo possuindo uma rica história e uma herança cultural diversificada, a maioria dos turistas que a procuram como destinação turística, cerca de 90%, buscam nela apenas um local para passar férias de sol e praia (WTTC, 2009).

Além disso, os objetivos específicos são:

- a) Identificar quais os conhecimentos e estratégias educacionais que os guias de turismo empregam aos turistas no exercício de seu trabalho;
- b) Investigar a participação que a formação profissional, nos cursos profissionalizantes, possui na percepção dos guias de turismo como educador;
- c) Compreender o cotidiano profissional do guia de turismo.

1.4 METODOLOGIA DE PESQUISA

Para que os objetivos acima descritos sejam alcançados é importante que a metodologia a ser adotada na pesquisa consiga dialogar realmente com eles. Portanto, como essa pesquisa adotou uma perspectiva qualitativa, utilizando as percepções/memórias/experiências dos guias de turismo como principal fonte, optou-se como metodologia de pesquisa o uso da história oral, em especial o uso da história oral temática¹¹.

registrados no Rio Grande do Sul e suas percepções sobre a formação e a inserção neste mercado a partir do estudo de caso de uma unidade do SENAC,

¹¹ Para Meihy (1996), são três as modalidades principais de história oral: a) história oral de vida, quando o entrevistado tem maior autonomia para dissertar o mais livremente possível sobre sua vida

De acordo com Alberti (2005, p. 155), “a história oral é uma metodologia de pesquisa e de constituição de fontes para o estudo da história contemporânea”. Basicamente, ela consiste na realização de depoimentos (narrativas) orais, gravados por meio de gravações eletrônicas através de entrevistas, com pessoas que vivenciaram, participaram de, ou podem testemunhar sobre acontecimentos históricos, instituições, grupos sociais, categorias profissionais, modos de vida, movimentos ou outros aspectos do passado recente.

Em outras palavras, a história oral permite que o passado seja escrito a partir do presente, e vice-versa, com base nas memórias narradas por uma pessoa, ou algumas pessoas de um determinado grupo, enquanto testemunha do vivido. Assim, com a história oral, é subjetivada e a experiência individual passaram a ser valorizadas, tratando os sujeitos como capazes de serem construtores e participantes da história (PORTELLI, 2001; BOSI, 2001; ALBERTI, 2004).

Então, a memória (ou narrativas da memória) é a matéria prima da história oral. Contudo, ela, como construção psíquica e intelectual, não consegue reconstituir o passado vivido na sua totalidade, da mesma forma como exatamente aconteceu, quando é rememorada pelo sujeito numa entrevista. Nesse sentido, a memória é...

[...] uma reconstrução psíquica e intelectual que acarreta de fato uma representação seletiva do passado, um passado que nunca é aquele do indivíduo somente, mas de um indivíduo inserido num contexto familiar, social, nacional. Portanto, toda a memória é, por definição, coletiva. (ROUSSO, 2006, p. 94 - 95)

Por sua vez, Halbwachs (1993), precursor no entendimento da memória como coletiva, defende também que toda a memória constitui um elemento essencial da identidade, da percepção de si e dos outros. Em suma, quando o alguém narra algo, ele não apenas mostra como ele vê a si mesmo e o mundo, mas também como

ou experiências pessoais, segundo a sua própria vontade; b) história oral temática, quando existe uma maior objetividade, a partir de um assunto específico e preestabelecido pelo pesquisador, buscando esclarecimento ou opinião do entrevistado sobre algum evento definido e que revelam aspectos úteis à informação temática central; c) tradição oral, quando o foco é a permanência dos mitos, a visão de mundo de comunidades que têm valores filtrados por estruturas mentais asseguradas em referências do passado remoto, que se manifestam pelo folclore e pela transmissão geracional (MEIHY, 1996).

ele é visto por outro sujeito ou por uma coletividade. Assim, a memória “é, em larga medida, uma reconstrução do passado, com a ajuda de dados emprestados do presente” (HALBWACHS, 1993, p. 71).

Memórias, experiências e narrativas também foram trabalhadas por Walter Benjamin. Para ele, a arte de narrar algo para alguém está diretamente ligada à “faculdade de intercambiar experiências” (BENJAMIN, 1994, p. 198). Em outras palavras, quando narra ao outro um assunto ou acontecimento do passado, ele precisa antes buscá-lo dentro de suas próprias experiências, tanto aquelas que foram vivenciadas ao longo dos anos, quanto àquelas adquiridas por meio dos relatos vindos de outras pessoas.

Então, o narrador, ao fazer esse mergulho internamente, deixa de contar para o ouvinte apenas o assunto ou acontecimento em si, como se fosse uma informação ou relatório, e o faz impregnado com todos os seus conhecimentos, tradições, lembranças, memórias, imprimindo assim a sua marca na narrativa, da mesma forma que fica “a mão do oleiro na argila do vaso (BENJAMIN, 1994, p. 205).

Além das memórias, também utilizei outras fontes que pudessem complementar ou trazer novas informações para essa pesquisa. Então, foram pesquisados periódicos, livros, revistas, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso, bem como sites da Internet, planos de cursos e até os próprios arquivos do CADASTUR/MTUR.

Como já havia informado, na história oral, as entrevistas se configuram como um papel de extrema importância para a constituição das fontes orais. Porém, para que elas ganhem sentido, e não por uma carência ou ausência de fontes documentais convencionais, é fundamental que, antes de fazê-las, elabore-se um projeto, justificando a pesquisa, quem será entrevistado, os procedimentos que serão adotados, etc.

Então, de acordo com esse projeto¹², as entrevistas dessa pesquisa são semiestruturadas e um roteiro de perguntas (tópicos) foi elaborado e estruturado de maneira a incitar os entrevistados a contar com ampla liberdade sobre os assuntos de interesse a esta pesquisa, tais como: a sua interpretação ao papel de guia de

¹² O projeto dessa pesquisa foi mandado para ser apreciado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC, conforme as exigências contidas nas resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12 e 512/16, sendo que ele foi aprovado em 23 de agosto de 2016, com o número do parecer 1.692.236. O projeto e o parecer podem ser encontrados nos anexos.

turismo, a sua rotina de trabalho, a sua formação escolar, a sua compreensão do papel de educador. No entanto, muitas vezes esse roteiro não foi exatamente seguido durante as entrevistas, até porque muitas outras perguntas surgiram no decorrer de cada uma delas.

Já a escolha dos entrevistados “não deve ser predominantemente orientada por critérios quantitativos, por uma preocupação com amostragens, e sim a partir da posição do entrevistado no grupo” (ALBERTI, 2004, p. 31). Portanto, os critérios para essa escolha precisam ser realmente representativos aos interesses do que se deseja pesquisar pelo pesquisador.¹³

Enfim, o presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte maneira: o primeiro capítulo é centrado no profissional guia de turismo, apresentando o seu processo histórico, características, atribuições que desenvolve durante o cotidiano de trabalho, contexto legal.

Já o segundo e último capítulo, “As percepções e experiências dos guias de turismo”, estará a análise das entrevistas (narrativas) feitas com os guias de turismo, com suas percepções/experiências sobre o seu papel de educador e outros relevantes ao seu cotidiano profissional. Além disso, nele também será tratado o percurso metodológico dessa pesquisa, como os caminhos que foram percorridos para a escolha dos entrevistados, as entrevistas e as dificuldades que foram encontradas para entrevistá-los,

¹³ Maiores detalhes sobre a metodologia utilizada para coleta e análise das entrevistas poderão ser vistas no último capítulo, quando do diálogo com as narrativas.

2 O PROFISSIONAL GUIA DE TURISMO

Esse capítulo pretende contextualizar melhor o sujeito dessa pesquisa, promovendo uma abordagem sobre o profissional guia de turismo, as suas origens e as principais atribuições que ele geralmente desempenha no seu cotidiano de trabalho. Para isso, uma pesquisa bibliográfica foi realizada, a partir de publicações acadêmicas nacionais e internacionais, como livros, revistas, pesquisas, dissertações, teses, com o intuito de subsidiar esse capítulo.

Assim, as três primeiras seções serão abordadas, respectivamente, alguns conceitos sobre o guia de turismo e o turismo; seguido por uma breve contextualização histórica da profissão, em que serão abordados alguns fatos que marcaram o seu processo histórico, finalizando com o processo de constituição e o papel do guia de turismo no Brasil. Na última seção, serão apresentadas algumas das reflexões que autores, tanto estrangeiros quanto nacionais, possuem sobre o guia de turismo e o seu papel de educador.

2.1 BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO DO GUIA DE TURISMO

O guia de turismo é provavelmente uma das profissões mais antigas do mundo (POND, 1993; RABOTIC, 2010). Acredita-se que o seu aparecimento teria ocorrido quando os povos pré-históricos sentiram a necessidade de haver alguém mais experiente que pudesse guiá-los, na busca de alimentos e de lugares que apresentassem melhores condições de sobrevivência (CANARIO, 2014).

Mais tarde, na antiguidade clássica, em especial na Grega antiga, esses guias (de turismo) primitivos começaram a ter as suas atribuições variadas de acordo com a situação que geralmente se encontravam (YASOSHIMA; OLIVEIRA, 2002). Portanto, os *periegetai* eram os guias que tinham como função principal conduzir geograficamente os viajantes, orientando tanto os exércitos por lugares e territórios desconhecidos (RAPOSO, 2004) quanto os grupos de viajantes que viajavam com o interesse de visitar ou participar dos Jogos Olímpicos da época (AVIZ, 2013). Já os *exegetai* eram aqueles que serviam basicamente como conselheiros e especialistas em assuntos religiosos, interpretando os templos,

santuários, estátuas, monumentos a todos que os visitavam (YASOSHIMA; OLIVEIRA, 2002).

Heródoto, historiador e geógrafo grego que faleceu por volta de 430 a.C., tinha o costume de mencionar em seus relatos a importância dos guias nas suas viagens, sobretudo aqueles que falavam o seu idioma. No entanto, não deixava de criticar também algumas das versões exageradas e fantasiosas que alguns deles cometiam como, por exemplo, dizer que as Pirâmides do Egito tinham de profundidade o mesmo que apresentavam em altura (POND, 1993; YASOSHIMA; OLIVEIRA, 2002).

Mais tarde, a queda do Império Romano, por volta do século V, e a consolidação do feudalismo na Europa fizeram com que as viagens, e por conseqüências, os guias (de turismo), quase deixassem de existir durante a Idade Média. A exceção estava nas viagens que eram motivadas por meio da fé e da religião, com destaque as peregrinações cristãs à Terra Santa, Roma e, a partir do século IX, Santiago de Compostela, na Espanha, assim como as realizadas pelos muçumanos à cidade de Meca. Porém, como naquele tempo os caminhos e as estradas que levavam aos santuários e lugares sagrados encontravam-se geralmente destruídas, ou mal conservadas, e infestadas de ladrões, saqueadores e vigaristas, muitos dos peregrinos preferiam viajar na companhia de guias, que atuavam mais como seguranças, a fim de garantir a integridade física de todos durante a peregrinação (POND, 1993; YASOSHIMA, OLIVEIRA, 2002).

Posteriormente, o Renascimento, a Reforma Protestante e as grandes expedições transoceânicas do século XV iriam provocar mudanças profundas nas motivações das viagens, que deixaram de ser quase que exclusivamente religiosas para se transformarem em ótimas oportunidades de adquirir novos conhecimentos, riquezas e experiências. Foi então sob essa influência que surgiu, no século XVI, os *Grand Tours*, cujo auge aconteceria nos meados do século XVIII (SALGUEIRO, 2002; YASOSHIMA, OLIVEIRA, 2002).

Basicamente, *Grand Tour* era denominação dada às viagens educacionais que os jovens rapazes, pertencentes inicialmente às elites aristocráticas e das classes mais privilegiadas da Inglaterra, tinham de realizar pelas principais cidades e

centros culturais da Europa, com o objetivo de complementar os seus estudos e, assim, conseguirem tornar-se membros respeitáveis da sociedade da época. Porém, como essas viagens tinham longas durações e eram voltadas exclusivamente para o aprendizado, com base na vivência e experimentação própria de situações, costumes e hábitos culturais das nações estrangeiras visitadas, os jovens que as realizavam, os *grand tourits*, viajavam quase sempre acompanhados de um mestre ou de tutor contratado e de extrema confiança da família (SALGUEIRO, 2002).

Esse mestre ou tutor de viagem, que pode ser visto como o precursor dos guias de turismo moderno, além de acompanhar, conduzir com segurança, servir de intérpretes; providenciar acomodação e suprimentos, e transmitir informações e conhecimentos sobre os lugares que seriam visitados, eram responsáveis também em vigiar a moral e religião dos seus pupilos. Por causa dessa vigilância constante que, ao final do século XVIII, muitos jovens preferiam viajar sozinhos, utilizando apenas os seus guias de viagens (os atuais guias turísticos) e, quando necessário, contratavam os serviços de moradores locais para acompanhá-los até aos pontos que lhes mais interessavam (POND, 1993; SALGUEIRO, 2002; RAPOSO, 2004).

Porém, um dos momentos mais relevante para todo o processo histórico do guia de turismo, assim como para todo o turismo em si, adveio com a Revolução Industrial e todas as diversas transformações econômicas, sociais e tecnológicas que ela provocou na sociedade da época, principalmente aquelas transformações que favoreceram “o desenvolvimento do transporte ferroviário e da navegação a vapor” (REJOWSKI, 2002, p. 44).

Com a invenção desses novos meios de transportes, as viagens puderam se tornar mais longas, mais rápidas, seguras, confortáveis e, sobretudo, bem mais baratas, que contribuíram diretamente para o surgimento de um novo tipo de viajante, o turista moderno, e a criação das excursões (viagens) organizadas, que mais tarde levaria o nome de pacotes turísticos.

De fato, o conceito das excursões organizadas surgiu na Inglaterra, em 1841, quando o inglês Thomas Cook teve a ideia de organizar e operacionalizar uma viagem de trem com o propósito de levar um grupo de pessoas da sua cidade natal, Loughborough, para participarem de um congresso antialcoólico na cidade vizinha de Leicester (URRY, 2001; REJOWSKI, 2002).

Então, com o sucesso dessa primeira viagem, Cook passou a organizar e operacionalizar outras excursões coletivas até que, em 1851, juntamente com o seu filho, fundou a *Thomas Cook & Son*, sendo esta considerada uma das primeiras agências de viagens do mundo. Foi graças a Cook que o turismo começou a ser reconhecida também como uma atividade lucrativa em todo o mundo (REJOWSKI, 2002).

Além disso, Thomas Cook também contribuiu significativamente para o guiamento turístico mundial, quando passou a incluir, a partir de 1844, os serviços de profissionais especializados para acompanhar os seus clientes nas suas excursões organizadas, levando-os para as “lojas recomendadas e a locais de interesse histórico que mereciam ser olhados” (URRY, 2001, p.43). Dessa maneira, Cook criava oficialmente a profissão de guia de turismo moderno.

No entanto, a consolidação do guia de turismo, como uma atividade profissional de extrema importância para o turismo, iria somente acontecer de fato a partir de meados do século XX, mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, com o surgimento de um “turismo de massas” (RABOTIC, 2008).

Esse tipo de turismo caracteriza-se pelo crescimento acelerado de grande número de turistas viajando para os mesmos destinos, motivados principalmente pela procura de lazer e descanso e, em segundo plano, pelo interesse ou curiosidade de conhecer outros lugares e manifestações de culturas.

Para Hazin (2001), muitos fatores contribuíram para a massificação do turismo, dentre os quais se destacam: a estabilidade política e reconstrução do mundo pós-guerra; o processo da globalização e o crescimento econômico (com a formação das classes médias assalariadas); as melhorias das condições de vida de uma parcela da população (com a redução da jornada de trabalho diária e a criação de descanso semanal, férias anuais e aposentadorias remuneradas); os vários avanços tecnológicos, atrelados particularmente nos meios de transporte mais rápidos e comunicação facilitada; e o acesso mais facilitado à cultura e à educação.

Enfim, com o turismo de massas, as pessoas passaram a viajar cada vez mais, em grandes quantidades, e pelas razões mais diversas, promovendo assim

uma segmentação da atividade turística e a exigência de mais profissionais de qualidade e com melhores formações.

2.2 O GUIA DE TURISMO NO BRASIL

A função de guia de turismo no Brasil surgiu na primeira metade do século XX, com o aparecimento das primeiras agências de viagens nesse país. No início, essa atividade não era vista como uma profissão reconhecida, e muito menos regulamentada, como acontece nos dias de hoje no território brasileiro. De fato, se analisarmos apenas a legislação vigente da época, em especial o Decreto-Lei nº 2.440, de 23 de julho de 1940¹⁴, ela não passava de mais um dos vários serviços de responsabilidade própria das agências de viagens.

Além disso, esse serviço de acompanhar grupos em momentos de descontração, lazer e viagens não era visto pelas agências como um trabalho difícil, sem muitas responsabilidades, e “tida, quase invariavelmente, como uma oportunidade de viajar, mergulhar em novas culturas, aproveitar as circunstâncias e conhecer novos lugares” (CARVALHO, 2005, p. 248 – 249).

Então, por causa de tudo isso, inicialmente, quem costumava realizar o serviço de guia de turismo eram os próprios proprietários das agências ou pelos funcionários que ocupavam os cargos mais importantes.

Posteriormente, as agências, percebendo o aumento do interesse nos demais funcionários, em especial, os promotores de vendas e os agentes de viagens, para com esse serviço, começaram a condicionar as viagens como incentivo ou premiação para aqueles que mais vendessem, por exemplo, uma determinada cota de pacotes de viagens, e os premiados assumiam a função de guia (ABREU, 2005).

Esse início, com poucas responsabilidades, que exigia pouca ou nenhuma formação e aqueles que desempenhavam procuravam apenas “divertir-se tanto quanto os clientes que adquiriam o pacote” (CARVALHO, 2005, p. 249), fizeram com que até hoje permanecesse essa falsa imagem de que a profissão de guia de

¹⁴ Segundo a alínea “I” do inciso I, como também a alínea “e” do inciso II, do Artigo 1º, determina que as agências de viagens e turismo tenham como uma de suas responsabilidades executar as atividades de “*informação de qualquer gênero em matéria turística, inclusive serviços próprios de guias e intérpretes*” (BRASIL, 1940)

turismo pode ser realizada por qualquer um, bastando apenas organizar e comercializar as suas próprias excursões (ABREU, 2005; MONTES, 2013)

Este cenário de pouco profissionalizado começaria a ser mudado, ainda que de forma incipiente, a partir dos meados da década de 1960. Nesse período, o setor turístico mundial se desenvolvia rapidamente e as perspectivas de ele tornar-se uma atividade econômica de importância para o desenvolvimento do país fizeram com que as autoridades governamentais desenvolvessem ações que pudessem melhor atender as necessidades desse novo mercado, tais como a definição de uma nova Política Nacional de Turismo¹⁵ (SOLHA, 2002).

Além disso, mudanças significativas no perfil dos turistas, que se tornaram mais exigentes e seletivos, sobretudo com a qualidade dos serviços que recebiam, obrigaram as agências de viagens, assim como as demais empresas do setor turístico, a se preocuparem mais com a qualidade dos serviços prestados pelos seus funcionários, inclusive aqueles que eram contratados para atuarem como guias de turismo. Foi nesse contexto que surgiram os primeiros cursos de formação profissional para guias de turismo no Brasil (MONTES, 2013).

Contudo, foi na década de 1980 que de fato surgiram as primeiras mudanças efetivas em relação aos guias de turismo nesse país. Já no seu início, em 13 de agosto de 1980, surgia a Associação de Guias de Turismo do Brasil - AGTURB¹⁶, considerada a primeira entidade trabalhista a atuar e lutar pelos direitos e interesses dos guias de turismo em todo o território nacional (CARDOSO; GUSMAN, 2011).

Porém, foi três anos mais tarde, em 1983, com a publicação da Resolução Normativa nº 04, de 28 de janeiro, pelo Conselho Nacional de Turismo, que o guia de turismo passaria a ter a sua atividade profissional reconhecida legalmente nesse país.

¹⁵ Para isso, foram criados, mediante o Decreto-Lei nº 55/66, o Conselho Nacional de Turismo – CNTur, com a função de formular as diretrizes para a Política Nacional de Turismo, e a Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR, cuja responsabilidade seria de estudar e propor ao CNTur os atos normativos necessários à promoção da Política Nacional de Turismo (SOLHA, 2002).

¹⁶ Hoje, essa função é desempenhada exclusivamente pela Federação Nacional de Guias de Turismo – FENAGTUR e pelos seus filiados, os Sindicatos Estaduais dos Guias de Turismo (SINDEGTUR).

Com isso, as agências de viagens, para prestarem os serviços de assistência especializada ao turista, tais como a realização de passeios locais e qualquer outra assistência que vise a permanência do turista na localidade, inclusive a prestada durante a realização de eventos, deveriam somente utilizar os serviços de profissionais que fossem tecnicamente capacitados para essas tarefas e cadastrados como guias de turismo pela EMBRATUR¹⁷ (BRASIL, 1984).

Então, os guias de turismo, para atuarem numa agência de turismo, deveriam ter a sua capacidade técnica, atestada e aferida pelas próprias agências de turismo que os contrata para a qual preste serviço ou por alguma seção regional competente da AGTURB e que atendesse os requisitos estabelecidos pela Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR)¹⁸, com validade de 04 (quatro) anos.

Além disso, nessa mesma Resolução Normativa, foram estabelecidas as primeiras categorias de guia de turismo no Brasil, sendo elas:

- a) **Guia local** – quando o exercício de suas atividades: compreender o acompanhamento, a prestação de informações e a assistência a turistas, individualmente ou em grupo, em localidade determinada e suas vizinhanças, para atendimento de itinerários ou roteiros locais de visita a pontos de interesse turístico;
- b) **Guia de excursão** – quando o exercício de suas atividades: compreender o acompanhamento, a prestação de informações e a assistência permanente a grupos de turistas, em suas viagens e deslocamentos entre as diferentes localidades que integram o programa de excursão, para atendimento de roteiros e itinerários turísticos de âmbito regional, nacional ou internacional, previamente estabelecidos.
- c) **Guia especializado** – quando o exercício de suas atividades: compreender o acompanhamento e a prestação de informações técnicas e específicas, relativa a determinado tipo de: empreendimento ou atrativo turístico, ou de

¹⁷ Na verdade, a Resolução Normativa CNTur nº 04/83 estabelecia que os guias de turismo fossem cadastrados pelas próprias agências de viagens. Porém, como a EMBRATUR recebeu várias reclamações de guias que abusavam e desrespeitavam os interesses dos turistas, o Conselho Nacional de Turismo redigiu uma nova resolução, a Resolução Normativa nº 12, de 17 de outubro de 1984, alterando os artigos 11º e 12º da resolução anterior, passando a exigir o cadastramento pela EMBRATUR.

¹⁸ Estes requisitos foram dispostos na Deliberação Normativa nº 116, de 16 de agosto de 1983.

roteiros turístico de cunho cultural, econômico, ecológico, desportivo, técnico-profissional ou similar.

Considerando que a Resolução Normativa nº 12, de 17 de outubro de 1984, do Conselho Nacional de Turismo - CNTur, ao modificar os artigos 11 e 12, da Resolução Normativa CNTur nº 04, de 28 de janeiro de 1983, veio dar novo disciplinamento à verificação da capacidade técnica e ao cadastramento dos guias de turismo que prestam serviços para agências de turismo;

Considerando os profissionais que não tem ética, nem critérios e abusam, desrespeitando os interesses dos viajantes, a EMBRATUR, visando a qualidade, e como entidade determinadora dos serviços turísticos, começou a exigir, a partir de 1986, que os elementos que costumavam acompanhar os viajantes, passassem a fazê-lo com método e de acordo com algumas premissas preestabelecidas. Determinou, então, a obrigatoriedade de que cada guia de turismo estivesse cadastrado junto ao Instituto Brasileiro de Turismo, mas que o fosse após a assistência a um curso específico, credenciado por esse Instituto.

Além disso, em 1985, a EMBRATUR, visando melhorar a qualidade dos serviços de guias de turismo no país, emitiu em 22 de fevereiro, a Deliberação Normativa nº 141, que além de revogar a Deliberação Normativa nº 116, de 16 de agosto de 1983, estabeleceu novos requisitos e procedimentos específicos para o cadastramento do guia de turismo.

Portanto, segundo essa deliberação normativa, para ser guia de turismo precisa:

- a) Ter idade maior de 18 anos;
- b) Ser brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil e habilitado para o exercício de atividade remunerada no País;
- c) Ser eleitor, em dia com suas obrigações eleitorais;
- d) Ser reservista, em dia com suas obrigações militares, no caso de requerente do sexo masculino, com menos de 45 anos;
- e) Ser profissional autônomo, com recolhimento do Imposto Sobre Serviços - ISS, em dia, ou empregado contratado por agência de turismo;

- f) Possuidor de certificado de conclusão de 2º grau ou 3º grau expedido por instituição de ensino oficial ou reconhecida;
- g) Possuidor de um dos seguintes documentos que comprovem sua capacidade técnica e qualificação profissional para o exercício da atividade de guia de turismo:
 - a. certificados de conclusão de cursos de qualificação ou formação profissional e de aperfeiçoamento ou especialização na EMBRATUR, SENAC, órgãos Oficiais de Turismo das UF's, Instituições de Ensino Credenciadas e outras entidades (inclusive representações de classe das agências de turismo e guias de turismo e as próprias agências de turismo), cujos conteúdos programáticos e cargas horárias obedçam os parâmetros estabelecidos pelo Centro de Treinamento de Recursos Humanos para o Turismo (CENTRETUR), da EMBRATUR. (BRASIL, 1991).

Segundo Carvalho (2005): Esse inusitado desenvolvimento dos cursos de formação, somado ao reconhecimento oficial da profissão de guia de turismo, permitiu que os profissionais se cadastrassem junto à Embratur [...] desde que apresentassem certificação de curso ministrado por agência cadastrada ou instituição de ensino regulamentada e que comprovassem, por meio de declaração, experiência de cinco anos na atividade (CARVALHO, 2005, p. 249).

Posteriormente, procurando atender algumas reivindicações das entidades de classes, a EMBRATUR emitiu uma nova Deliberação Normativa, a nº 256, em 10 de maio de 1989, que, além de revogar com a DN 141/85, e estabeleceria novos critérios para o cadastramento e a revalidação do cadastro desses profissionais, assim como as possíveis infrações ou punições que as agências de turismo possam receber caso utilizem os serviços de qualquer pessoa física não cadastrada como guia de turismo ou sem o uso do crachá de identificação correspondente.

Embora fosse um avanço para o guia de turismo, a DN 256 também provocou uma, visto que autorizava, no seu artigo 4º, parágrafo 5º, que jovens menores de 18 anos pudessem os serviços de guias de turismo com idade inferior a 18 anos, os usualmente denominados de "guias-mirins", desde que os serviços por eles prestados se façam dentro de um local ou empreendimento determinado e sem prejuízo da obrigatoriedade de utilização de guias de turismo cadastrados. Essa

autorização fez com que muitos guias, até hoje, não reconhecem a autoridade da EMBRATUR / MTUR ou do sindicato para regulamentar e fiscalizar sua atividade, uma vez que se consideram profissionais por direito adquirido, pois começaram este trabalho na adolescência, acompanhando familiares mais velhos (DUCCINI, 2013)

A década de 1990 foi um período de profundas transformações para o turismo brasileiro, assim como para o guia de turismo. Em 1991, o Governo Federal, com o intuito de tornar novamente o turismo como um importante setor para a economia nacional, extinguiu o Conselho Nacional de Turismo e transferiu todas as suas atribuições para a EMBRATUR, que foi totalmente reestruturada, passando a ser chamada de Instituto Brasileiro de Turismo, embora a sigla se mantivesse a mesma.

Já para os guias de turismo, a transformação se deu em 1993, com a promulgação da Lei Federal nº 8.623, de 28 de janeiro. Foi meio dessa lei que a profissão de guia de turismo foi validada (criada) em todo o território brasileiro, sendo que as suas regulamentações foram estabelecidas com a publicação do Decreto Regulamentador nº 946, de 01 de outubro de 1993.

Com a Lei Federal e o Decreto Regulamentador, o guia de turismo foi definido como o profissional que exerce as atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações em excursões nacionais e internacionais, desde que esteja devidamente cadastrado na EMBRATUR, hoje CADASTUR/MTUR.

Além disso, esse mesmo decreto tornou as regras de conduta e penalidades para esses profissionais mais claras e substituiu as categorias (local, de excursão e especializado) por novas categorias, sendo elas: guia regional, guia de excursão nacional, guia de excursão internacional e guia especializado em atrativo turístico¹⁹.

Por fim, a EMBRATUR exigiu que os guias, por meio de uma convocação publicada no Diário Oficial da União, teriam que se recadastrarem novamente,

¹⁹ Ao definir essa nova classificação, o decreto Regulamentador nº 946 determinou: os guias de turismo anteriormente cadastrados na categoria de Guia Local passariam a ser recadastrados como Guia Regional do estado onde habitualmente reside; os que fossem Guia de Excursão passariam a ser recadastrado como Guia de Excursão Nacional ou Internacional; e os que fossem Guia Especializado em Terceira Idade serão recadastrados na classe de Guia de Excursão Nacional ou Guia Regional, de acordo com a natureza do seu curso de formação. Entretanto, essa alteração dependia das evidências que o guia conseguia reunir para provar sua experiência em determinada categoria (ABREU, 2015).

sobretudo para adequá-los de acordo com a nova categorização. Para isso, foi dado um prazo máximo de dois anos para garantir que todos fossem efetivamente recadastrados e aqueles que após esse prazo não o fizessem teriam o seu cadastro anulado e necessitariam fazer um novo curso de formação (ABREU, 2015).

Mesmo com a profissão regulamentada, com passar dos anos, devido as forças dinâmicas da própria área do turismo, da sociedade como um todo e das estratégias políticas, ela precisou as legislações relacionadas a atividade do guia de turismo precisaram ser atualizadas. Nesse sentido, o Quadro 1 apresenta, de maneira resumida, os principais atos regulatórios que foram lançados no Brasil.

Quadro 1–Legislação do Guia de Turismo

Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 325, de 13 de janeiro de 1994 ²⁰	Estabeleceu normas disciplinando a operacionalização do cadastramento e classificação dos guias de turismo, definindo também a aplicação das penalidades, assim como as circunstâncias atenuantes e agravantes.
Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 326, de 13 de janeiro 1994 ²¹	Recomendou aos órgãos estaduais de turismo que estabelecessem normas próprias para cadastro, classificação, controle e fiscalização de profissionais, cuja prática, decorrente do tempo de vivência e experiência, lhes permita conduzir os turistas em passeios e visitas, no interior de determinado atrativo ou empreendimento turístico.
Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 426, de 04 de outubro de 2001 ²²	Estabeleceu normas e procedimentos disciplinando a operacionalização do cadastramento e a classificação dos guias de turismo, bem como fixou novos critérios para aplicação das penalidades, conforme previsto no art. 10 da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Ela também revogou a DN 256, 325.
Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 427, de 04 de outubro de 2001	Estabeleceu novos critérios a serem apresentados como subsídio aos órgãos próprios dos sistemas de ensino para apreciação dos planos de curso para educação profissional de nível técnico Guia de Turismo, com base na análise das Diretrizes Curriculares Nacionais estabelecidas à luz da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB nº 9.394/96, do Decreto nº 2.208/97, da Resolução CNE/CEB nº 04/99 e dos Pareceres CNE/CEB nº 14/97, nº16/99 e nº 25/01.
Decreto nº 4.898, de 26 de novembro de 2003 ²³	Transferiu as competências de cadastro, classificação e fiscalização da EMBRATUR para MTUR.

²⁰ <http://www.anttur.org.br/textos/pagina/463/Deliberacao-Normativa-N-325>

²¹ <https://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4334/deliberacao-normativa-n-326-de-13-de-janeiro-de-1994>

²² <https://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/4290/deliberacao-normativa-n-426-de-04-de-outubro-de-2001>

²³ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4898.htm

Portaria MTur nº 7, de 3 janeiro de 2005 ²⁴	Transferiu a competência da apreciação, no mérito, dos Planos de Cursos referentes à formação profissional do Guia de Turismo, para MEC.
Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011 ²⁵	Instituiu o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), o Comitê Consultivo do CADASTUR. Foi a partir dessa Portaria que os guia de turismo passaram a ser finalmente considerados prestadores de serviços turísticos, tanto os profissionais autônomos (pessoa física) quanto os micro empreendedores individuais (pessoa jurídica).
Portaria MTur nº 27, de 30 janeiro de 2014 ²⁶	Estabeleceu novas normas, requisitos e critérios que disciplinam a atividade de guias de turismo no território e dá outras providências, tais como a condição do profissional para exercer a atividade de estar cadastrado no CADASTUR

Fonte: Elaboração do autor.

2.3 AS VÁRIAS ATRIBUIÇÕES DO GUIA DE TURISMO

No seu dia-a-dia profissional, o guia de turismo, para poder atender satisfatoriamente todos os interesses e necessidades dos turistas, bem como dos demais atores envolvidos neste contexto, precisa desempenhar simultaneamente uma grande variedade de atribuições (papéis) complexas, que se complementam e concorrem entre si.

A fim de compreender melhor essa complexidade, diversos autores estudaram haver uma melhor compreensão global das atribuições inerentes a esse profissional esse tema (SCHMIDT, 1979; HOLLOWAY, 1981; COHEN, 1985; POND; 1993; PICAZO, 1996; CANANI, 1999; WEILER & DAVIS, 1993; PRAKASH e CHOWDBARY, 2010; HU, 2007; LEME, 2010; VALLE; BRITO; TETIK, 2016).

Por esse motivo, Holloway afirma que:

A função de guia de turismo é composta de um número de sub-funções, tais como: 'transmissor de informações e fonte de conhecimento', 'professor e instrutor', 'motivador e iniciador em ritos de experiências turísticas', 'missionário e embaixador de um país', 'animador e catalisador para o grupo', 'confidente e pastor e anjo ministrador' e 'líder de grupo e disciplinador (HOLLOWAY, 1981; 385-86, tradução minha).²⁷

²⁴ <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=52>

²⁵ <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=112>

²⁶ <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=71>

²⁷ *The guiding role is composed by a number of sub roles... such as 'information giver and fount of knowledge', 'teacher and instructor', 'motivator and initiator into rites of touristic experiences, 'missionary and ambassador for*

A princípio, quando se fala das normalmente elas a principal função do guia de turismo é atender os interesses e as necessidades individuais e coletivas dos turistas, visando que eles obtenham uma experiência turística agradável e gratificante. Tal como refere Zenaida Cruz (1999, p.40) “as suas funções implicam não apenas controlar um grupo, divulgar informação, levar pessoas ao máximo de sítios possíveis, ensinar história, e representar uma cidade na sua forma mais favorável”

Quando um turista busca uma agência para a efetivação de uma viagem, ele não busca somente o atrativo, o hotel, o restaurante, mas, também, quer ser bem atendido por profissionais competentes, para satisfazer às suas necessidades e expectativas. Assim o guia desempenha “muito mais que um papel, ele convive com as expectativas e sonhos dos turistas” (HINTZE, 2007, p. 04).

2.3.1 As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades dos turistas

Normalmente, quando se procura compreender as atribuições do guia de turismo, utiliza-se o modelo multifacetado de Cohen (1985). Segundo esse modelo (Quadro 2), as atribuições do guia de turismo podem ser agrupadas e classificadas por meio de quatro componentes principais: instrumentais, sociais, de interação e de comunicação.

Quadro 2–Modelo Multifacetado de Cohen

	Orientado para o exterior	Orientado para o interior
Esfera da Liderança (focado no grupo)	Componentes instrumentais a) direção b) acesso c) controle	Componentes sociais a) gerenciamento de tensões b) integração c) moral d) animação
Esfera da mediação (focado no indivíduo)	Componente de interação a) representante b) organização	Componente de comunicação a) seleção b) informação c) interpretação d) fabricação

Fonte: Cohen (1985), adaptado.

As *componentes instrumentais* correspondem às atribuições ditas como originais, ou seja, quando os guias de turismo atuavam apenas na condução e orientação geográfica dos viajantes em lugares ou territórios desconhecidos. Além dessas tarefas, outras que estão associadas a esses componentes são: garantir o acesso dos turistas aos locais sociais a serem visitados, tanto os privados quanto os públicos, procurando minimizar a interferência do grupo com as atividades locais e zelar pela segurança e conforto de todos, controlando a dispersão do grupo ou que cometam ações que danifiquem o patrimônio visitado. Em suma, essas componentes estão relacionadas aos papéis de batador, condutor de grupo, zelador Holloway (1981, p. 380) o guia age como zelador (*shepherding*) e condutor (*marshalling*).

Essa função de controlar, muitas vezes, é problemática já que o guia é responsável por cronometrar os vários estágios da viagem para não ultrapassar o tempo de permanência em cada local visitado. Quando operam em uma área de turismo nova e subdesenvolvida, na qual selecionam, novos objetos de interesse e os fazem acessíveis ao público, são chamados de desbravadores de caminhos (*pathbreakers*) (COHEN, 1985).

Já as *componentes sociais* dizem respeito à capacidade dos guias de turismo em promover a integração e o entretenimento dos turistas. Para isso, o guia de turismo precisa saber: gerenciar os possíveis conflitos entre os membros do grupo, intervindo quando necessário; estimular a integração social de todos, assim como a coesão do grupo; manter a moral elevada e promover o bom humor entre os integrantes do grupo; e induzir o grupo a participar de atividades de animação ou mesmo proporcionar essas atividades. Assim, o guia de turismo, segundo essas componentes, age com um agente da animação e do entretenimento, pois pensando em tornar a viagem momentos de alegria, descontração e lazer, o guia promove diversas atividades recreativas e com isso ele encurta distâncias, promover e interage com os participantes da viagem; em suma, as componentes sociais fazem com que o guia apresente funções semelhantes a um animador ou recreador.

Por sua vez, as *componentes de interação* são aquelas relacionadas às funções de mediação. Em um passeio ou excursão turística, o guia de turismo

possui uma grande influência na percepção dos turistas sobre os lugares visitados, assim como da comunidade sobre os turistas, uma vez que ele fornece integração (informação e interação) e, ao mesmo tempo isolamento entre o turista e os lugares visitados (PEARCE, 1984). Desta forma, cabe ao guia representar, o grupo perante a comunidade, assim como a comunidade perante o grupo, principalmente entre os turistas e a comunidade receptora local e os demais prestadores de serviços turísticos. Deve, como líder do grupo, possuir uma grande influência na percepção. Para isso, o guia deve atuar como o representante dos turistas tanto integrando o grupo no lugar visitado ou no monumento quanto o isolando do mesmo, interpondo-se entre o grupo e o ambiente hostil, se necessário, de forma a que este não represente uma ameaça para os turistas.

Além de representar o grupo perante a comunidade ou os atrativos visitados, o guia é muitas vezes responsável em pelo fornecimento de serviços e o bem-estar do seu grupo durante o *tour*, por exemplo, excursões opcionais, restaurantes, assistência médica em caso de emergência, etc.

Ganhar acesso a um ambiente social remoto e fazer com que o grupo turístico seja bem-vindo nas comunidades é uma tarefa difícil. Exige o talento do guia na mediação, o que faz dele um elo importante num encontro entre estranhos totais (turista/anfitrião). A promover a mediação entre os turistas e a comunidade local, lugares, instituições e prestadores de serviços turísticos. Para isso, o guia deve atuar como o representante dos turistas.

Por fim, temos as *componentes de comunicação*, que para alguns dos teóricos, essas componentes são as principais do guia de turismo moderno e dizem respeito as atribuições relacionadas à transmissão e interpretação de informações aos turistas e visitantes.

Segundo Moscardo (1998), transmitir informações é um importante componente da experiência de viagem ou chega mesmo a ser a própria experiência da viagem. Por isso, o guia deve ter a habilidade de interagir com os participantes da viagem ou atividade de guiamento. Nesse sentido, comunicar se torna um importante componente da experiência de viagem para tal, os guias precisam saber ouvir e falar adequadamente.

Por isso, o guia de turismo deve ser capaz de saber: a) selecionar os atrativos da região que acredita serem os mais interessantes para mostrar (ou não

mostrar) aos turistas, segundo as suas preferências e gostos pessoais, a sua formação profissional, as ordens que recebeu de quem o contratou ou das autoridades locais, ou, até mesmo de acordo com os interesses do grupo; b) transmitir essas informações corretas e precisas, sem ser demasiada acadêmica. c) interpretar – é o talento que distingue um guia bem formado, em conjunto com a capacidade de traduzir uma cultura estranha ao visitante em algo que ele entenda (interculturalidade), através do conhecimento profundo de ambas as culturas;

Além disso, a interpretação, entendida como momento de elocução verbal por parte do guia de forma direta, responde pôr 82% da experiência total do visitante (RYAN & DEWAR, 1995). Os autores citam como objetivos de interpretação: a) aumentar a diversão do visitante; b) orientar o público sobre as disponibilidades de atrações nas áreas; c) alertar os visitantes dos efeitos positivos e negativos das modificações do meio ambiente; d) obter um envolvimento do público para a proteção e conservação e; e) informar ao público das atividades de administração dos recursos.

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 desconhecido, interagindo com diversas pessoas (turistas, habitantes locais, prestadores de serviços, entre outros) e indicando lugares de interesse turístico. 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).

Como podemos perceber pelo modelo de Cohen, o guia, ao fornecer organização e gestão (o papel de organizador), facilita a interação dos turistas com as comunidades locais hospedeiras e os demais prestadores de serviços turísticos (o papel de líder do grupo), proporcionar liderança na forma de interação social (animador) e educação / interpretação (professor), atende todas as necessidades e expectativas individuais e coletivas dos turistas.

2.3.2 As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades da comunidade receptora e dos atrativos turísticos locais

Da mesma maneira que o guia de turismo precisa liderar (representar) os turistas perante a comunidade receptora e aos atrativos turísticos locais a serem visitados, ele tem o dever, (visto que na maioria das vezes é morador da região ou apresenta uma grande afinidade com a localidade ou com os atrativos turísticos locais) e a responsabilidade de representar a comunidade e os atrativos turísticos locais perante o grupo de turistas. Ao fazer isso, o guia de turismo atua como funções semelhantes a de um anfitrião. A esse guia é confiada a missão de relações públicas; cabe a ele mostrar a essência de um lugar e se configurar como janela de um local, região, ou país para o mundo (POND, 1993). A função do guia de turismo também é essencial para o turista, pois este profissional é o principal agente interlocutor entre o visitante e o patrimônio histórico, cultural e natural da região visitada (MONTES, 2013).

Assim, o guia, em relação aos interesses da comunidade receptora e dos atrativos turísticos locais, atua como anfitrião, embaixador (CRUZ, 1999) ou relações públicas (OLIVEIRA; CYMBRON, 1994), procurando no seu trabalho passar uma imagem positiva aos turistas.

Além disso, os guias de turismo devem também no seu guiamento sensibilizar e conscientizar os turistas e, sobretudo os autóctones sobre o patrimônio, devem também ser responsável por manter a qualidade do meio ambiente, motivando os turistas comportar em um meio ambiente com responsabilidade durante o passeio e interpretando o meio ambiente de tal maneira que promova mudanças significativas comportamentais e atitudinais.

Raposo, Capela e Santos (2007, p. 10), entendem que: [...] o guia deve ser “um verdadeiro embaixador de seu país, para uma impressão geral favorável ou negativa, e desempenha um papel muito importante na memória global que o visitante estrangeiro leva de volta ao seu país de origem”. Eles acrescentam: “O guia funciona como um intérprete do seu país, na medida em que ensina ao visitante estrangeiro (ou ao seu compatriota) a ver o país para além daquilo que os olhos alcançam, ou seja, o guia-intérprete “interpreta” o seu país e a sua realidade. O guia vê com os olhos do visitante estrangeiro, mas fala com a alma e o conhecimento do seu país. Nesse sentido, os administradores locais estão, cada vez mais,

dependentes dos guias de turismo para monitorar e modelar comportamentos apropriados de forma que o impacto seja positivo do ponto de vista sócio-econômico-cultural e ambiental (WEILER & HAM, 2001).

É possível também destacar outra função importante do guia, além daquelas já citadas. Existe um número crescente de evidências que aquilo que um guia 'diz' a seus clientes pode influenciar o modo como eles pensam e se comportam nos lugares que visitam. Em outras palavras, as mensagens que um guia passa para um grupo de turistas em relação aos valores naturais e culturais de um lugar podem, em grande parte, determinar o que esses visitantes pensarão, sentirão e farão em curto prazo (no local) e, possivelmente, em longo prazo, quando retornarem a seus lares (LOCKWOOD; MEDLIK, 2003).

O papel dos guias de turismo é muito complexo, de tal forma que engloba um grande número de empreendimentos dentro dos quais são fatores que ajudam a melhorar a imagem e a reputação de um destino (ZHANG & CHOW, 2004). Há também diferentes papéis que são realizados por guias de turismo. O estudo identificou papéis que ajudam a construir boa imagem e reputação do destino da perspectiva de guias de turismo e os turistas estudados.

Por isso, quando o guia não é simplesmente o que informa, mas também um narrador sobre a realidade local - pois pensa e sente como um morador daquela cidade - ele modifica os estereótipos criados, expõe a complexidade daquele "lugar turístico". Ao ser um eterno pesquisador, alterna as fontes de discursos sobre o lugar ampliando, assim, a noção de verdade sobre a história local. Agindo como fiscalizador das ações dos turistas, pode combater a falsa ideia de que este pode extravasar desejos não realizáveis em seu país de origem.

Em relação aos recursos das comunidades receptoras e das atrações turísticas, guias turísticos são também intérpretes que assumem o dever de encarnar a essência de um lugar. Para as comunidades locais, é o representante, mostra a hospitalidade da população local aos turistas, promovendo a sua compreensão e valorização do meio ambiente e culturas locais (POND, 1993).

O guia de turismo pode ser, então, considerado como um dos principais responsáveis pela imagem que um turista irá fazer do lugar visitado que, segundo

Crompton (1979), é a soma de crenças, ideias e impressões que uma pessoa tem de um destino. Além disso, ele poderá ser, também, considerado um agente multiplicador para o “desenvolvimento cultural sustentável [...] que privilegie a cultura em relação a interesses econômicos, realizando uma ação interpretativa [dessa] cultura” (SIMÕES, 2003, p. 3).

Nesse sentido, a educação ambiental pode ser tomada como exemplo da atuação do guia em um local. Pois, ao se ocupar com as aprendizagens sociais, deve levar em consideração a construção de saberes cotidianos, que estão relacionados ao espaço, ao território no qual o aprendente está inserido (cidade, bairro, meio rural, a ambiência, a paisagem), ao outro que é da esfera do humano e do ecossistêmico (a floresta, a bacia hidrográfica, a biodiversidade). Ou seja, para que os saberes cotidianos venham à tona dentro de um processo de ensino-aprendizagem é necessário que o educador aprenda com o sujeito que aprende e que conhece, na medida em que esse sujeito compartilha com outros a memória do lugar.

Fazenda (1979, p. 91) afirma que “mais importante que a modificação na estrutura curricular, faz-se necessária uma modificação nas pessoas, ou seja, uma abertura na forma de conceber a Educação e compreender a cultura”. Com um líder em turismo natural, acrescenta uma terceira dimensão mais focada no meio ambiente e envolve dois papéis: motivador (modificando o comportamento e os impactos do turista sobre o local) e interprete ambiental (conhecimento e apreciação de assuntos ambientais para facilitar o comportamento responsável do turista ao longo do tempo)

Além dos principais encargos do guia de turismo, ele desempenha, também, função de animador sociocultural. Segundo Marcellino (2007), o animador sociocultural é visto como o profissional educador que promove o desenvolvimento social e cultural, e a participação e criação de conteúdos diversos por meio da ação participativa de um grupo ou comunidade, superando assim, a indústria cultural massificada.

Dessa maneira, Moesch (2003, p. 24) afirma que a “animação turística avançará do campo da recreação e do entretenimento alienado para um processo pedagógico de integração entre sujeito, meio ambiente natural e social, e de participação”. Nesse contexto, o guia como animador sociocultural é responsável

pelo intercâmbio cultural dos indivíduos que estão em contato com novas situações e paisagens, demonstrando respeito aos costumes e características socioculturais e competência de lidar com a heterogeneidade e pluralidade. Tem-se que o caráter pessoal das práticas e vivências do tempo livre e do lazer permite que estes sejam vistos por diferentes ângulos e, em alguns casos, podem até mesmo se misturar ao tempo de trabalho, conforme aponta a principal hipótese da presente pesquisa. Para o profissional guia de turismo, que convive em sua jornada de trabalho com o lazer, o lúdico, o entretenimento e o turismo, a relação lazer e trabalho pode estar intrinsecamente conectada, de modo a não se perceber uma divisão clara entre o tempo de lazer e o de trabalho. Neste sentido, tem-se esta divisão como tema central e passível de discussões e abordagens que muito podem auxiliar no desenvolvimento dos estudos em lazer e turismo, compreendendo o profissional da área como objeto de extrema relevância.

O guia de turismo é aquele que normalmente conhece a região e os atrativos turísticos disponíveis, sabendo exatamente o que deve ser explorado, como, em que momento, quanto tempo e como e sabe exatamente como explorá-los, assim consegue direcioná-los e/ou adequá-los para os diversos tipos e perfis de turistas. Isso é importante tendo em vista que a satisfação do turista está diretamente relacionada ao atendimento da sua expectativa;

O que se constata, através desses estudos, é a existência de uma diversidade plural e abrangente de papéis com relação às expectativas e demandas de diferentes segmentos do turismo com relação ao guia, entre eles: as operadoras de viagens, o visitante, a comunidade anfitriã, os administradores locais e o próprio trade.

É necessário que os pesquisadores, a indústria, a mídia, os governantes e a comunidade anfitriã comecem a perceber a importância da inserção do guia de turismo no trade como peça fundamental para a qualidade do turismo, assim como, mecanismo de preservação do meio ambiente para que as localidades possam oferecer um turismo gerador de divisas, porém, sem depredação do meio ambiente.

É necessário que tais percepções assumam corporeidade através de políticas públicas coerentes com o entendimento ampliado do guia, no âmbito dos

programas oficiais de incentivo ao turismo. Partindo dessa lógica, Campos (2010, p.27), afirma que:

Para atender à demanda de atribuições tão específicas, a formação dos guias de turismo deve ser sólida para que seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio e de forma segura e obstinada, além de poder tomar decisões claras e objetivas para problemas que surgem, naturalmente, em seu trabalho.

Nessa perspectiva, evidencia-se que a primeira característica que deve compor o perfil do guia de turismo é a qualidade da sua formação profissional, pois o mercado turístico requer profissionais especializados e altamente qualificados para atender as necessidades de uma demanda cada vez mais crescente e exigente. Assim o desenvolvimento do mercado turístico é diretamente proporcional à qualidade dos produtos e serviços disponibilizados nos diversos segmentos da cadeia produtiva do turismo que por sua vez tem como principais ferramentas o capital humano e os recursos tecnológicos. Portanto, no mundo atual, a informação é um bem precioso, o problema é que ela vem de várias fontes, em quantidades cada vez maiores e numa velocidade surpreendente.

2.3.3 As atribuições do guia de turismo em relação aos interesses e necessidades de seus empregadores (as agências de viagens) e das autoridades governamentais

O fato de se encontrar sempre em contato com os turistas e com os demais prestadores de serviços turísticos faz com que os guias de turismo sejam vistos como uma espécie de representantes das agências de viagens e elas esperam, quando contratam um guia de turismo, que ele atue como o seu representante legal durante as excursões ou passeios turísticos que disponibilizam (GIACOMINI FILHO, 2000, apud MAMEDE, 2003).

Assim, quando uma agência de viagem contrata um guia de turismo para acompanhar os seus clientes nas excursões ou passeios turísticos que disponibiliza, ela espera que esse profissional, além de atender bem e com qualidade os seus clientes, cuide que todos os serviços turísticos contratados sejam cumpridos com eficiência (TRIGO, 2001).

Por esses motivos, o guia de turismo é visto como um elemento chave para a qualidade dos serviços prestados pelas agências de viagens, visto que o seu desempenho, quando mal feito, pode comprometer diretamente a imagem e a reputação da agência de viagem que o contratou o empregador e, finalmente, a prosperidade do negócio do empregador (POND, 1993; HOUNNAKLANG, 2004). Por outro lado, quando bem realizado, ele o guia pode ser considerado um fator de competitividade para as empresas através de sua habilidade na prestação do serviço. A performance do guia de turismo não só afeta a imagem da companhia, a lealdade do cliente e a comunicação boca-a-boca, como também pode ser o fator que diferencia os serviços de uma operadora com relação aos seus concorrentes.

O guia profissional capaz de monitorar todas as etapas e elementos constantes no roteiro, e até mesmo os possíveis imprevistos que por ventura possam surgir; alguém que entenda da atividade tanto quanto o próprio agente de viagem e que detenha as informações devidas para que possa ciceronear grupos e tomar todas as providências necessárias para o bom andamento de uma viagem, ou seja, alguém em que se possa confiar.

Então, a principal atribuição do guia de turismo em relação aos seus empregadores é o de gerente gerenciador de toda a atividade que a agência vendeu ao turista, tendo toda a responsabilidade de ser o ator de um papel que deverá transformar realidade, sonhos e as expectativas daquele passageiro por aquele destino turístico escolhido e comprado pelo mesmo.

Porém, constituídas, visando proporcionar aos seus clientes, perfeitas condições de satisfação e prazer durante a viagem e agradáveis recordações ao final, buscam sempre os melhores meios de hospedagem, serviços de alimentação, entretenimento, transportes e, é claro, o melhor atendimento. Para obter esse atendimento diferenciado e eficaz, a presença do guia de turismo se torna indispensável.

O serviço destacado pelo profissional guia como representante do produto da agência faz com que o bom desempenho realizado pelo mesmo, gere retorno do cliente ao serviço oferecido pela agência ou operadora. O guia de turismo tem contato direto com os serviços que são oferecidos aos turistas durante a excursão,

tais como: alimentação, estada, transporte, cuidados médicos. Além de gerenciar fornecer um serviço de qualidade aos turistas, bem como gerenciar o grupo, o itinerário e outros aspectos logísticos todas as atividades que a agência comercializou aos turistas.

Nesse papel, os guias de turismo as agências e, desta maneira oferecendo aos turistas considerar a promoção de vendas como seu principal meio de maximizar os rendimentos, indicador primário julgamento de um bom guia e propício para a recolha de um máximo de “potes de vinho” nas visitas. É por isso que os grupos de turismo são sempre dirigidas as instalações turísticas, para que as tarefas extras são, muitas vezes, recomendadas ou exigidas por guias que conduzem passeios, (namoro a lojas de souvenir, diversas atividades comerciais) que levam tanto tempo que os turistas se queixam.

Interessante ponto ressaltado pelo autor é o de que, os guias de turismo adequam o desenho da visita de acordo com o tipo de grupo a ser conduzido. Os guias de rua são, em sua definição, como “diretores de orquestra”, recebendo o programa como uma partitura, podendo fazer apenas pequenas modificações referentes a horário e ordem das visitas. Dirigem e coordenam a estrutura local e têm como missão fazer com que a viagem se torne a melhor possível. Diante deste objetivo, deve-se apresentar como um bom coordenador geral, relações públicas, embaixador, intérprete, conselheiro, assessor dos operadores turísticos, além de ser atualizado e ter a capacidade de encontrar soluções mediante imprevistos, controlando sempre a qualidade dos demais prestadores de serviços oferecidos.

Os empregadores esperam que o guia forneça um serviço de alta qualidade aos visitantes para atender a essas expectativas, bem como gerenciar o grupo, o itinerário e outros aspectos logísticos da experiência para maximizar não só a satisfação dos visitantes, mas também margens de lucro (COHEN, 1985; POND, 1993).

Outra atribuição que as agências de viagens esperam que os guias de turismo também desenvolvam durante o seu trabalho, em especial junto com os turistas, é o papel de promotor de vendas. Em uma excursão ou passeio turístico, é comum que as agências de turismo orientem que os seus guias de turismo falem sobre os locais de compras.

Os turistas sabem que o comissionamento é natural e eles não se incomodam que seu acompanhante receba a gratificação, se sentirem que ele é honesto e está levando-os a um bom local, com preços razoáveis, O mesmo vale para a atitude contrária, ou seja, os turistas odiarão o guia, se sentirem que estão sendo explorados, E essa reação reflete-se diretamente contra a agência, empresa, instituição, A propaganda "boca a boca" será feita de imediato e, como se sabe, as notícias negativas espalham-se rapidamente, dispondo o turista contra a agência e, esta contra o guia de turismo, o guia deve também ser um líder capaz induzir comportamentos e percepções. A dedicação pessoal no desempenho do seu trabalho é fundamental. O seu bom desempenho pode valorizar ainda mais os atrativos turísticos, promover os destinos turísticos e gerar novas demandas.

Além de zelar a imagem dos seus empregadores, é comum que as autoridades governamentais sejam os representantes das agências de viagens, os guias também atuam como embaixadores. Por isso, os guias devem ser, antes de tudo, coordenadores. Mais do que isso, estes representam a própria cidade e, por isso, há interesse por parte das administrações do local de controlar tanto quem é este guia e também o que falará. Um mecanismo para pôr em prática este interesse é a criação de carteiras de guias de turismo, que credenciam os chamados "guias oficiais" ou profissionais (ZAMORA, 1996, p. 15).

Contudo, o mais relevante da obra de Zamora, para os fins deste trabalho, são as indicações de como as explicações sobre o local devem ser feitas. É notável como, no processo de profissionalização dos guias, estes são direcionados a ter um tipo considerado correto de realizar a narrativa sobre a cidade visitada. Importante a ser destacado também é o fato de que, segundo a bibliografia, o guia deve atender aos interesses do grupo, das agências e, assim, estar em consonância com o que foi "prometido" para os clientes. Neste aspecto, a profissionalização do guia também passa necessariamente por...

[...] preparar adecuadamente un circuito, se debe empezar por leer cuidadosamente el programa de viaje, averiguar exactamente de qué se trata, memorizar el itinerario y ser conscientes de lo que promete la agencia al futuro cliente, puesto que es quien debe responder de ese programa ante el usuario. [...] para realizar con éxito esta tarea, no solo se debe ler

detenidamente el programa del viaje, sino también se debe prestar atención al folleto en general, a sus características y peculiaridades, para comprender mejor qué expectativas se puede haber creado el consumidor (ZAMORA, 1996, p. 122).

Por outro lado, sendo o guia de turismo um representante legal do ministério do turismo, este estará sempre zelando pela qualidade dos seus serviços, assim como dos serviços dos seus parceiros comerciais, esta qualidade deve atender aos padrões mínimos de conforto e segurança previstos no Código de Defesa do Consumidor, sob pena de responder civilmente ou judicialmente a possíveis danos físicos ou morais causados aos seus clientes, os turistas.

Porém, o guia de turismo não é só o representante não só da agência para quem ele trabalha, mas também o país ou região que está a dar a conhecer aos turistas. A imagem que o Guia Intérprete passará aos turistas será a que estes recordarão para sempre (CRUZ,1999).

Para Hu (2007, p. 22) os “guias de turismo são promotores de turismo e vendem a próxima turnê”. Os guias de turismo como funcionários devem oferecer um serviço de alta qualidade para aumentar não apenas a satisfação dos visitantes, mas também margens de lucro. Os guias turísticos se tornam representantes de seus funcionários desde o início de cada turnê e seu desempenho influencia não apenas as experiências dos visitantes atuais, mas também intenção dos visitantes potenciais para comprar produtos devido ao efeito devido ao boca-a-boca (HU, 2007). Argumentou ainda que, a interação entre os guias turísticos e visitantes, especialmente durante a interpretação e educação, pode proporcionar oportunidades de guias de turismo para ter grandes impactos sobre os turistas no que diz respeito à promoção de atrações na área de destino. Diz-se que a interação pode levar à venda pessoal como um meio de promoção.

2.3.4 As atribuições do guia de turismo em relação aos seus próprios interesses e necessidades

O guia de turismo, além de garantir e satisfazer os interesses e as necessidades dos turistas, das comunidades receptoras, dos seus empregadores (as agências de viagens) e das autoridades governamentais, precisa também

desempenhar outros papéis que o permitam garantir e satisfazer os seus próprios interesses e necessidades.

Como a maioria dos guias de turismo, sobretudo aqui no Brasil atualmente, são autônomos, ou seja, prestam os seus serviços por conta própria, sem qualquer vínculo empregatício, apenas por meio de um contrato firmado junto com as agências de viagens ou diretamente com os turistas, faz com que o seu trabalho seja também o seu negócio, o seu ganha-pão. Portanto, é necessário que o guia de turismo seja capaz de gerenciar o seu negócio, tirando dele o máximo proveito financeiro, sem que isso prejudique a sua imagem ou o seu profissionalismo. Em outras palavras, o guia de turismo também deve ter a capacidade de gerenciar o seu próprio negócio, da mesma maneira que um empreendedor gerencia o seu. Para isso, ele deve atuar as funções de um empreendedor.

O guia, sendo autônomo, tem a vantagem de negociar mais livremente as relações de trabalho, como horários mais flexíveis e salários, porém, deve também suportar os riscos eminentes dessa escolha. Como uma das principais características da atividade do autônomo é a sua independência, permitindo que, com assunção de seus próprios riscos.

Porém, Chimenti e Tavares (2007, p. 09) ressaltam que “o turista de hoje é bem informado, sabe de seus direitos e valoriza cada segundo do seu tempo. Por isso, não admite ser enganado e exige que o Guia de Turismo domine profundamente os procedimentos inerentes ao seu ofício”. Por isso, é de suma importância que o guia seja um profissional correto e cumpridor dos seus deveres.

Como empreendedor, o guia precisa estar sempre pronto para criar algo novo ou inovador ao que já existe e estar sempre pesquisando. É o que busca novos negócios e oportunidades com a preocupação na melhoria dos produtos e serviços. Suas ações baseiam-se nas necessidades no mercado. Para isso, o guia de turismo deve ser inovador, comprometimento, buscar informações e formação, além de ter uma rede de contatos. É ele quem escolhe os tomadores de seu serviço, assim como decide como e quando prestará, tendo liberdade, inclusive, para formar seus preços de acordo com as regras do mercado e a legislação vigente.

Porém, os guias de turismo, mesmo sendo autônomos eles "vendem imagens, conhecimento, contatos, lembranças, acesso, autenticidade, ideologia [...] (eles) constroem redes sociais, monopolizam contatos, exploram a comissão e sistema de depósito [...] para fazer encontros tão rentáveis "quanto possível" (TER STEEGE et al., 1999, p.115).

Porém, atualmente, os espaços para o guia de turismo desempenhar o papel de empreendedor são poucos. As agências de viagens ou os próprios turistas determinam os locais a serem visitados no tour há pouco espaço para os guias de turismo desempenharem essa função de empreendedor. As agências mesmo com eles podem simplesmente levar o grupo apenas em sites pré-pagos por turistas objeto do seu contrato, e devem se esforçar para convencê-los a visitar sites adicionais, onde as taxas de entrada são carregadas. Por isso, muitos veem a prática do comissionamento como a única forma de conseguir aumentar a sua diária, sendo que esse valor pode ser negociado com os proprietários do local e agentes de viagens.

Um tema de inúmeras discussões em relação a atividade de guia de turismo está no recebimento de comissionamento. Geralmente, o turista quer comprar alguma lembrança, algum produto típico e, em geral, pede ao guia que o leve ao comércio. Cabe ao guia indicar onde adquirir boa mercadoria pelo melhor preço. A comissão pode ser aceita como uma gentileza da casa, mas não deve ater-se a esta como motivação para a recomendação. Aqui ocorrem os maiores desvios e há exageros tão acentuados que chegam a dar "má fama" à profissão. Todo esse processo não tem regulamentação oficial e fica somente no âmbito da ética profissional.

Em suma, as atribuições do guia de turismo desempenham um papel fundamental na realização das expectativas e benefícios dos diferentes atores e afetam os mais vários processos, tais como; onde tour vai, o que ver, como ver, o que fazer e quanto tempo para ficar. A este respeito, o papel dos guias de turismo tem grande impacto na experiência do turista destino, a sua percepção sobre a cultura local e as pessoas e seu comportamento. Além disso, os guias de turismo podem afetar ainda mais a natureza das atividades turísticas no meio ambiente, cultura e economia, bem como nas pessoas das áreas de destino (HU, 2007).

Assim, baseado nisso tudo, Hu desenvolve um novo modelo multifacetado, considerando a posição dos guias de turismo na indústria do turismo e o seu papel complexo e as suas relações com outras partes interessadas (Quadro 3).

Quadro 3–Modelo Multifacetado de HU

Responsabilidade do Guia de Turismo em relação a:	Papéis do Guia de Turismo	Tipos de Responsabilidades
Turistas	Descobridor, Líder do Grupo, Mentor, Animador	Satisfazer as necessidades e expectativas dos turistas, procurando resolver os problemas de onde ir, quanto tempo ficar, o que e como ver, o que fazer e como relacionar com os locais.
Atrativos Turísticos	Intérprete	Revelar os significados, valores e significâncias dos patrimônios ambientais e culturais locais
Comunidades Locais	Representante	Mostrar a hospitalidade local e desenvolver ações de compreensão
Agência de Viagens	Vendedor, Relações Públicas, Representante	Ajudar a maximizar os benefícios econômicos, projetar uma imagem ou mensagem única, ou ajudar a realizar algumas de outras propostas políticas
Autoridades Governamentais		
Entre eles mesmos	Empreendedor	Procurar melhor seus ganhos; e aumentar seu próprio status social.

Fonte: HU(2007, p. 22), adaptado.

3 AS PERCEPÇÕES DOS GUIAS DE TURISMO

Este capítulo está centrado nas narrativas dos guias de turismo, sobretudo, naquelas coletadas por intermédio das entrevistas realizadas para o desenvolvimento desta pesquisa.

Porém, antes de apresentá-las, bem como os resultados encontrados a partir de suas análises, penso ser necessário primeiro mostrar com mais detalhes o processo metodológico, permitindo assim que haja uma melhor compreensão da maneira como foi desenvolvida a pesquisa, a seleção dos entrevistados, a entrevista propriamente dita, dentre outros.

3.1 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA DA HISTÓRIA ORAL

Como havia mencionado anteriormente, a metodologia escolhida e utilizada nesta pesquisa foi a da história oral, sobretudo na sua modalidade temática. Porém, trabalhar com essa metodologia não é simplesmente sair por aí, entrevistando todas as pessoas dispostas a falar sobre o tema ou assunto a ser pesquisado. De fato, a história oral, a exemplo do que acontece com as outras metodologias, apenas estabelece e ordena uma série de procedimentos de pesquisa, funcionando como uma ponte entre a teoria e a prática (FERREIRA; AMADO, 2006).

Por isso, trabalhar com a metodologia da história oral significa realizar todos os “processos decorrentes de entrevistas gravadas, transcritas e colocadas a público, segundo critérios predeterminados pela existência de um projeto estabelecido” (MEIHY, 2000, p. 85).

Portanto, a elaboração de um projeto de pesquisa para história oral não é uma tarefa fácil. Dentro dele, o pesquisador precisa justificar as razões que o fizeram optar pelo uso das entrevistas e determinar os critérios que serão utilizados para a seleção dos entrevistados; para a coleta das entrevistas, para a sua análise; como também os cuidados éticos e, sempre que possível, a publicação dos resultados e a devolução do produto à comunidade.

Tendo por base os estudos de Alberti, Ferreira e Amado, dentre outros, após definido o tema de estudo, é importante definir o andamento da pesquisa, como: a escolha dos entrevistados, o tipo de entrevista, o roteiro de entrevista, a realização da entrevista e depois sua transcrição, obtendo-se um conjunto de relatos que

constituem o objeto de análise. São esses alguns dos passos que podem ser lidos a seguir. Antes de começar o trabalho, deve-se levar em conta que a História Oral só pode ser empregada na existência de fontes vivas. Nesse sentido, Alberti (2005a, p. 21) sugere temas “ocorridos num espaço de tempo de aproximadamente 50 anos”, pois envolve a memória dos entrevistados. Então, verificando as possíveis “fontes vivas”, a utilização da História Oral pode ser confirmada quando a pesquisa aborda um tema ainda considerado recente.

Segundo Brand (2000, p. 205), para a realização de uma boa entrevista “a formulação prévia, por parte do historiador, do seu projeto de pesquisa, explicitando claramente os problemas ou as questões de fundo que motivam a pesquisa, é fundamental”. O referido autor argumenta, dessa forma baseado em Paul Thompson quando este defende que precisamos saber mais para provavelmente conseguirmos informações importantes com uma entrevista.

Partimos de determinadas premissas, começando com a existência de um projeto de pesquisa e continuando com os processos decorrentes da gravação (coleta) de entrevistas, da criação do documento escrito (transcrição); da análise, interpretação e arquivamento desse documento escrito; e finalizando, sempre que possível, com a devolução social (ALBERTI, 2005; MEIHY, 2005)

É importante ressaltar que na realização das entrevistas pesquisador e colaborador devem estar presentes, no local previamente estabelecido para o encontro. Ao elaborar seu projeto de pesquisa o historiador estabelece seu objeto de estudo, seus objetivos, suas justificativas, e todo o aparato que necessitará para realizar as entrevistas.

Durante a realização da transcrição do documento, o pesquisador deve focar no processo de transposição da fala para o escrito, respeitando rigorosamente a oralidade do entrevistado. Quando iniciar o processo de análise da transcrição, deve-se atentar ao objetivo proposto no projeto de pesquisa, e prováveis modificações neste.

Por fim, devido ao propósito de análise da sociedade contemporânea por uma perspectiva quase sempre marginal, a devolução social faz parte não apenas de procedimentos metodológicos, mas também de comprometimento social.

O conjunto de procedimentos pode finalizar com a devolução do trabalho ao narrador ou à comunidade que o gerou. Isto pode ocorrer com o pesquisador entregando sua tese, as fotos e registros que fez, seja com a possibilidade de uma publicação ou acesso público dos resultados do trabalho. Hoje, com a popularização dos meios eletrônicos, muitos trabalhos têm utilizado sites e blogs, como importantes meios para a ampliação do acesso às histórias registradas.

3.1.1 A escolha dos entrevistados

Quando se elabora um projeto de pesquisa de história oral, os primeiros questionamentos que normalmente vem à mente são: saber quem e quantas pessoas entrevistar.

Segundo Alberti (2004), estas decisões precisam ser guiadas pelos objetivos da pesquisa e não devem ser também predominantemente orientadas por critérios quantitativos, mas sim a partir do local em que o entrevistado ocupa no grupo e do significado de sua experiência para o tema pesquisado.

Baseado nisso, os prováveis candidatos a serem entrevistados neste trabalho, que investiga a compreensão que os guias de turismo têm sobre o seu papel de educador no seu cotidiano de trabalho, os entrevistados devem ser os próprios guias de turismo.

Mas, como existem atualmente mais de 15 mil guias de turismo cadastrados no Brasil, segundo o site do CADASTUR (Figura 1), e que todos eles, sem exceção, poderiam ser escolhidos e entrevistados, alguns critérios de seleção foram estabelecidos a fim de compor uma lista com nomes de guias de turismo que fossem, ao mesmo tempo, representativos e viáveis operacionalmente.

Figura 1–Site do CADASTUR.



Fonte: www.cadastur.turismo.gov.br

O primeiro critério de seleção baseou-se na viabilidade operacional do entrevistado. Como se sabe, o ato de entrevistar é um processo caro e demanda de bastante tempo. Por isso, decidi que os guias de turismo a serem entrevistados não poderiam morar longe de onde eu morava, ou seja, teriam que ser residentes da Região Metropolitana de Florianópolis²⁸ (Figura 2).

Esse critério, além de facilitar os encontros com os entrevistados, também possibilitava que outro motivo de escolher candidatos que morassem nessa região se deu pela possibilidade de *realidade por conhecer*. Pois, segundo autores da História oral cabe ao pesquisador procurar conhecer ao máximo a história em que a memória em tela foi construída, pois assim terá muito mais condições de compreender a fala do entrevistado, assim como de intervir nos momentos que considerar necessários.

Deve-se refletir se o grupo disponível para a pesquisa é realmente representativo àquela realidade social que se deseja investigar. Uma boa maneira de conhecer os prováveis entrevistados é realizar uma amostra, estabelecendo um contato prévio informal com essa comunidade. Feita essa etapa, deve-se selecionar quem será um bom informante e qual o melhor instrumento (entrevistas abertas ou

²⁸ Criada pela lei complementar estadual nº 495 de 2010, a Região Metropolitana de Florianópolis é composta pelos municípios de Florianópolis, São José, Palhoça, Biguaçu, Santo Amaro da Imperatriz, Governador Celso Ramos, Antônio Carlos, Águas Mornas, São Pedro de Alcântara.

fechadas, história de vida etc.) a ser utilizado, em função do objetivo que se pretende alcançar.

Nesse sentido, descobri que selecionar os guias de turismo que iriam compor uma lista de possíveis entrevistados capazes de analisar o tema, capaz de oferecer uma contribuição muito significativa na reconstrução de fatos e processos históricos tem a capacidade de analisar significativamente o tema desta pesquisa, podendo assim ser entrevistado, foi necessário definir a lista dos possíveis candidatos alguns critérios foram estabelecidos, inicialmente morar na grande Florianópolis. Então, a partir do uso desse critério, o número de possíveis candidatos, que antes era de milhares, de acordo com o CADASTUR, passou a ser apenas de 74 guias de turismo.

Figura 2 – Mapa da Região Metropolitana de Florianópolis.



Fonte: <http://agenciaal.alesc.sc.gov.br/index.php/infografico/rmf>

No Brasil, conforme explicado anteriormente, os guias de turismo podem ser cadastrados em três categorias: guia de turismo regional, guia de excursão nacional e guia de excursão internacional. Porém, dentre essas categorias, a que mais apresenta características semelhantes às de um educador é a de guia de turismo regional, pois além de acompanhar e orientar as pessoas, ela é também a única autorizada legalmente a transmitir os conteúdos históricos, geográficos, econômicos, sociais, turísticos locais aos turistas.

Então, a partir disso, decidi que os guias de turismo, além de morar na Região Metropolitana de Florianópolis, deveriam também ter o registro de Guia de Turismo Regional de Santa Catarina no CADASTUR. Assim sendo, após o uso

desse segundo critério de seleção, o número de candidatos, que antes era 74, agora passou para 61.

Mesmo sendo bem menor do que a do início, esse número de possíveis entrevistados ainda não era visto por mim como viável. Para resolver esse problema, uma das soluções seria sorteá-los, escolhendo aleatoriamente até chegar um número razoável. Além disso, se eu escolhesse os candidatos aleatoriamente, sorteando-os, eu poderia deixar de entrevistar guias de turismo potencialmente mais representativos que aqueles que foram selecionados,

Para resolver esse problema, me baseei naquilo que consiste em uma das razões do uso da metodologia da história oral, ou seja, “o que interessa é justamente a possibilidade de comparar as diferentes versões dos entrevistados sobre o passado” (ALBERTI, 2004, p. 35). Então, Como as narrativas são também narrativas das experiências do entrevistado, procurei então, eu quis saber se as percepções de um guia de turismo mais experiente profissionalmente sobre o tema a ser pesquisado mais se assemelham ou diferem das de um guia de turismo recém-formado ou com pouca experiência profissional. Logo, o terceiro e último critério de seleção foi o tempo de experiência profissional.

No entanto, diferente dois critérios anteriores, quando utilizei apenas o site do CADASTUR para escolher os candidatos, neste caso eu tive que me dirigir até ao escritório regional do MTUR em Santa Catarina e de lá consultar diretamente os arquivos dos 61 guias de turismo pré-selecionados, procurando através deles encontrar o tempo de experiência profissional de cada um deles. Para isso, antes, precisei enviar um ofício a esse órgão solicitando autorização a consulta.

Embora consultar esses arquivos foi deveras gratificante, achar o tempo de experiência profissional não foi uma das tarefas mais fáceis. Consultar os arquivos buscando informações como o ano que começou a atuar nessa profissão ou o local onde realizou a sua formação profissional. A necessidade de informações mais específicas, tais como o nome da instituição de ensino e o ano que os guias concluíram os seus respectivos cursos de formação profissional, não se encontram disponíveis para consulta. Isso fez com que, por meio de um ofício, solicitasse autorização para consultar os seus arquivos físicos.

Entretanto, embora eu pudesse consultar os arquivos físicos do CADASTUR, para estabelecer o tempo de experiência profissional de cada um dos 61 guias de turismo utilizei como início o ano em que realizou o seu primeiro curso de formação profissional. A seguir, na Tabela 1, encontra-se listados os 17 cursos de formação de guias de turismo em Florianópolis até o ano de 2015 e o número de guias de turismo que cada um desses cursos respectivamente, foram ministrados. Com o auxílio dos arquivos físicos do MTUR, pude saber a quantidade de guias de turismo que concluíram esses cursos e que se encontram autorizados a atuar nessa profissão.

Tabela 1 – Lista dos cursos de guias de turismo ofertados em Florianópolis (1972 – 2015)

	Instituição Educacional	Ano	Guias de turismo formados e cadastrados no CADASTUR	Total
Grupo 01	UFSC	1972	01	11
	IEE	1973	00	
	SENAC	1986	08	
	SENAC	1990	01	
	SENAC	1992	01	
Grupo 02	SENAC	1996	01	09
	ESTH	1998	02	
	ETFSC	2000	01	
	CEFET	2003	01	
	IFTHF	2004	04	
Grupo 03	SENAC	2005	02	12
	SENAC	2005	04	
	SENAC	2007	06	
Grupo 04	IFSC	2011	07	36
	IFSC	2012	03	
	IFSC	2013	13	
	IFSC	2014	13	

Fonte: Elaboração do autor.

Assim, ao basear me baseando novamente na listagem dos cursos de formação, os guias de turismo foram divididos em quatro grupos:

- a) Grupo 01: composto por 11 guias de turismo que possuem aproximadamente mais de 25 anos de experiência profissional, ou seja, que completaram a sua formação profissional em cursos profissionais que foram ofertados antes da promulgação da lei que regulamentou a profissão de guia de turismo no Brasil, a Lei Federal nº 8.623/1993.
- b) Grupo 02: composto por 09 guias de turismo que possuem aproximadamente mais de 15 e menos de 25 anos de experiência, ou seja, que completaram a sua formação profissional em cursos profissionais que foram ofertados depois da lei de regulamentação da profissão e até a alteração curricular promovida pelas Deliberações Normativas nº 426/2001 e 427/2001.
- c) Grupo 03: composto por 12 guias de turismo que possuem aproximadamente mais de 10 e menos de 15 anos de experiência profissional, ou seja, que completaram a sua formação profissional em cursos profissionais que foram ofertados pelo SENAC, entre os anos de 2005 a 2007.
- d) Grupo 04: composto por 36 guias de turismo que possuem menos de 10 anos de experiência profissional, ou seja, que completaram a sua formação profissional em cursos profissionais que foram ofertados pelo IFSC após o ano de 2011.

Com os quatro grupos definidos, o último passo por fim, com os grupos definidos, o último passo foi escolher a maneira como seria selecionado o guia de turismo que representará cada um desses grupos, o último passo foi selecionar quem de cada grupo seria o escolhido para ser entrevistado. Desta maneira, quem de cada grupo seria o possível representante, para definir a lista dos guias de turismo a lista final o próximo passo foi selecionar quem de cada grupo seria o representante.

Para tanto, de cada um dos grupos foi sorteado um representante, totalizando de 04 (quatro) os possíveis entrevistados. Porém, além de selecionar esses nomes, que passarei a chamá-los de titulares, mais dois outros nomes fossem sorteados de cada grupo, os substitutos, com o propósito de serem contatados caso os guias sorteados no primeiro momento recusassem ser entrevistados. Em seguida, com todos os possíveis candidatos definidos, foi realizado um sorteio, do qual três nomes de guias de turismo foram retirados que, a princípio, seriam entrevistados. Além disso, mais outros três nomes da lista foram sorteados.

3.1.2 A entrevista de História Oral

Embora muitos a confundam com a própria história oral, a entrevista é, de fato, uma das etapas essenciais desta metodologia. Segundo Bom Meihy e Ribeiro (2011), ela costuma ser dividida em: pré-entrevista, entrevista e pós-entrevista.

No caso deste trabalho, a *pré-entrevista*, que corresponde à fase de preparação da entrevista, teve início logo após a definição dos guias de turismo que seriam convidados a participar das entrevistas. Para fazer esses convites, primeiro tive que ligar para cada um deles, individualmente, por telefone, a fim de convidá-los, procurando esclarecê-los sobre os objetivos da pesquisa, a forma como cheguei ao seu nome, a dinâmica da entrevista, os possíveis riscos que possam acontecer e quaisquer outras dúvidas que pudessem ter. Além disso, informei também que a entrevista iria ser gravada e da não utilização sem sua prévia autorização. Por fim, caso aceitasse o convite, teria que assinar um termo de cedência da entrevista e agendamento em local conveniente para o entrevistado.

É importante salientar que os convites, a princípio, foram feitos apenas para os quatro guias de turismo, os denominados de titulares (representantes) de cada grupo. Porém, como dois deles recusaram o convite, alegando falta de interesse ou disponibilidade de tempo, precisei estendê-lo aos seus respectivos suplentes. Então, no grupo 01, o titular foi substituído pelo primeiro da lista de seus suplentes. Porém, no grupo 03, além do titular, nenhum dos seus dois suplentes aceitou também o convite, fazendo com que este grupo não tivesse representante entre os entrevistados. Assim sendo, dos doze guias de turismo selecionados anteriormente, sete foram convidados e três deles aceitaram o convite para serem entrevistados.

Já a segunda fase, *a entrevista propriamente dita*, é quando acontece a gravação. Foi realizada entre o segundo semestre de 2016 e o primeiro trimestre de 2017. Para deixá-los mais confortáveis e com vontade de falar, os lugares e os horários das entrevistas foram escolhidos pelos próprios entrevistados, que variaram desde a casa de um dos entrevistados, em espaços públicos ou no seu espaço profissional.

Já para a condução das entrevistas, optei pela entrevista semiestruturada. Técnica que se baseia no uso de um roteiro pré-elaborado, com questões que podem ser relacionadas ao assunto que se pretende abordar durante a entrevista, mas também com a possibilidade delas serem alteradas, modificadas ou até mesmo novas acrescentadas no decorrer da entrevista, sempre que for conveniente, sobretudo quando se precisa “elucidar questões que não ficaram claras ou ajudar a recompor o contexto da entrevista, caso o entrevistado tenha fugido ao tema ou tenha dificuldades com ele” (BONI, 2005, p. 75). Assim, com a entrevista semiestruturada, os entrevistados conseguiriam narrar os seus relatos livremente, num clima semelhante ao de uma conversa informal, sem que eles deixassem também de focar nos objetivos e no tema proposto.

Porém o roteiro pode ajudar a garantir uma certa unidade dos documentos produzidos nas transcrições, além de guiar os pesquisadores, para que questões consideradas importantes sejam efetivamente abordadas pelos entrevistados. De fato, o roteiro é basicamente uma listagem com itens que podem ser explorados no decorrer da entrevista.

Então, antes de começar com as entrevistas, primeiro iniciá-las, agora de frente ao entrevistado, novamente esclareci a cada um deles a natureza do trabalho que será realizado, os seus objetivos, assegurando que, naquela entrevista, ele terá todo o direito de não opinar sobre aquilo que não lhe for conveniente, solicitar o desligamento do equipamento, quando considerar necessário, ou mesmo censurar trechos da entrevista gravada e da sua respectiva transcrição.

Além de elaborar o roteiro, outros cuidados que precisei levar em conta antes do momento das entrevistas. Primeiro, testar o gravador antes de começar, esclarecer novamente o entrevistado os motivos do registro de suas memórias,

assegurando a ele o direito de não falar sobre o que não lhe for conveniente, bem como de solicitar o desligamento do gravador quando considerar oportuno ou mesmo suprimir trechos da entrevista gravada. Caso eles não se sentissem à vontade com algumas perguntas.

Procuramos também, em toda entrevista, ter o cuidado de não interferir na fala e nunca fazer nenhum juízo de valor. Ou seja, ouvimos experiências e interpretações e em nenhum momento é colocada a nossa opinião pessoal sobre determinada questão. A nossa preocupação - e da História Oral - é garantir a visão de mundo, as ideias os sonhos e as crenças dos depoentes.

Já sobre o uso do gravador, que foi um, aparentemente nenhum dos entrevistados demonstrou qualquer intimidação com ele, sendo que, em alguns momentos, ele precisou ser desligado devido a alguma interferência externa, como no caso de um telefonema ou a chegada de algum curioso. No entanto, ressalto que mesmo com essas interferências externas, as entrevistas atenderam aos propósitos almejados.

No entanto, houve momentos em que alguns entrevistados pareciam inseguros e receosos, questionando a todo momento a validade da participação e, por vezes, era necessário reiterar a importância de suas memórias para a investigação.

Como a história oral é a história do tempo presente, muitas vezes o não-dito tem igual valor ao produto registrado. Então, durante as entrevistas, além de ouvir e gravar os relatos dos entrevistados, procurei também registrar os gestos, as reações, as posturas, os silêncios ou quaisquer outras impressões gerias do entrevistado que eu julgasse importante num caderno de anotações.

Ao final de cada entrevista, entreguei ao entrevistado o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) para que ele o lesse e, se tivesse de acordo, assinasse, autorizando a o uso e a divulgação da entrevista. No Anexo 1, apresento o formulário elaborado para minha pesquisa em particular, que foi assinado por todos os entrevistados e entrevistada.

Por fim, com todas as entrevistas gravadas e autorizadas pelos seus respectivos entrevistados, dei início a terceira e última fase da entrevista, a *pós-entrevista*. Nesta fase, para tanto, fiz a transcrição das entrevistas gravadas,

A transcrição é entendida como todo o processo de passagem de um documento oral para o escrito, podendo ser literal ou não. No caso deste trabalho, o primeiro passo foi fazer a transcrição literal das entrevistas gravadas, mantendo todas as “‘impurezas’ do relato, como as perguntas, repetições, erros de linguagem e os demais sons que foram captados durante a entrevista, como o latido de um cão ou o toque de um celular.

Terminada a transcrição, o passo seguinte foi fazer a textualização das entrevistas, que é basicamente a reformulação do texto transcrito, editando-o de maneira a deixá-lo mais compreensível à leitura. Por isso, as perguntas são suprimidas, tomando para si a primeira pessoa do narrador. O pesquisador, aprofunda-a reordenando cronologicamente as informações e constituindo um texto coerente, pleno, sem determinados vícios de linguagem. Essa reorganização deve respeitar os dados da narração, mas está essencialmente alterado em seu estilo, pois imprime uma leitura do pesquisador. Nesta etapa anula-se a voz do entrevistador e são suprimidas as suas perguntas, que são fundidas nas respostas. O texto passa a ser predominantemente do narrador, que figura como personagem única por assumir o exclusivismo da primeira pessoa.

A textualização é o momento em que transliteramos a fala do colaborador, incluímos a fala do entrevistado num processo dialógico e textual, na fala do colaborador, deixando o texto fluido e na primeira pessoa. Já a textualização, o entrevistador de posse do relato bruto inicia um trabalho de ‘limpeza’, eliminando vícios de linguagem como ‘né’, ‘entende?’ etc. O som do ambiente é eliminado, bem como as perguntas são suprimidas. Nessa etapa, portanto, o entrevistador elimina os ruídos que truncam a leitura e dificultam a compreensão da fala do entrevistado, ser lido, produzido em primeira pessoa, respeitando os dados coletados nos depoimentos (MEIHY, 2005).

Finalmente, o terceiro estágio, a transcrição, momento em que o entrevistador transforma o texto em narrativa, incluindo aí elementos por ele percebidos e não ditos pelo depoente durante a entrevista.

Na transcrição, o enfoque será naquilo que foi ou não falado, pois é isso que é feito numa transcrição: transcreve-se o que foi falado, mas pode-se perceber o que

foi ou não perguntando, o que foi ou não respondido e no que está inaudível ou incompreensível. Ou seja, ao transcrever, o pesquisador irá escutar, várias vezes, as verbalizações gravadas. Será necessário, por diversas vezes, retroceder a fita magnética para escutar e reescutar pequenos trechos gravados para poder transcrever, fielmente, o que foi dito.

Em seguida, com as entrevistas transcritas, texto transcrito, foi feita a conferência da transcrição quando foi novamente realizada a escuta das gravações, tendo como referência o discurso transcrito, o que permitiu correções. A transcrição deve comportar a versão integral da entrevista, com escrita acessível, de modo que preserve o tipo de linguagem, particularidades de dialeto ou mesmo a terminologia utilizada pelo informante, sendo a primeira versão do depoimento, é a base para os trabalhos posteriores.

Terminadas todas as fases da entrevista, então passei para a análise do material empírico. Porém, essa análise será melhor explicada na próxima seção.

Aqui se estabelece o cuidado que se deve ter no momento de realizar a análise das entrevistas individuais e coletivas, pois ao se recortar parte do texto é importante que se mantenha a coesão e o sentido daquilo que foi falado e neles se identificar o significado que julgamos explicitar. Pois, o importante não são as palavras, mas o que elas contêm. “O que deve vir a público é um texto trabalhado no qual a interferência do autor seja clara, dirigida para a melhoria do texto” (MEIHY, 2005, p. 182).

3.1.3 A análise e a interpretação das entrevistas

Como se sabe, o trabalho da metodologia da história oral não se acaba com a gravação e transcrição das entrevistas. De fato, as entrevistas, para serem vistas como fontes orais, precisam ser interpretadas e analisadas, procurando retirar delas as evidências e os elementos que contribuirão para resolver os problemas da pesquisa. Entendendo que “o documento gerado não fala por si” já que requer toda uma interpretação e análise quanto à “forma e conteúdo”, pois quando traçamos os objetivos de uma pesquisa, devemos ter claras as bases teóricas que irão determiná-las no decorrer dos trabalhos (LANG *et al.* 1998, p. 13).

Por esse motivo, é necessário que se tenha...

[...] muito cuidado com a interpretação, a construção de categorias e, principalmente, com uma tendência bastante comum entre pesquisadores de debruçar-se sobre o material empírico procurando “extrair” dali elementos que confirmem suas hipóteses de trabalho e/ou os pressupostos de suas teorias de referência. Precisamos estar muito atentos à interferência de nossa subjetividade, ter consciência dela e assumi-la como parte do processo de investigação (DUARTE, 2004, p. 216).

Então, com essas questões em mente, a análise empregada neste trabalho foi a análise qualitativa de dados na modalidade “análise de prosa” que, segundo André (1983), ela é definida como sendo...

[...] uma forma de investigação do significado dos dados qualitativos onde tópicos e temas vão sendo gerados a partir do exame dos dados e sua contextualização no estudo, sendo preciso que estes tópicos e temas sejam frequentemente vistos, questionados e reformulados, na medida em que a análise se desenvolve, tendo em vista os princípios teóricos e os pressupostos da investigação (ANDRÉ, 1983, p.57).

Por fim, o último passo desta etapa foi estabelecer as categorias de análise que iriam servir de linhas orientadoras para o desenvolvimento deste trabalho. Para isso, foram escolhidas as seguintes categorias: a) a profissão de guia de turismo e o seu cotidiano profissional e b) o guia de turismo como educador.

Então, com todos os dados obtidos, após a análise qualitativa de conteúdo realizada ao corpus das entrevistas, as categorias de análise foram sistematizadas e seus resultados serão apresentados a seguir.

3.1.4 O perfil dos guias de turismo entrevistados

Antes de começarmos com a apresentação dos resultados, esta seção tem o objetivo de apresentar o perfil dos entrevistados. Como sabemos, três foram os guias de turismo escolhidos e entrevistados para o desenvolvimento desta pesquisa. Porém, ao invés de escrever o perfil de cada um deles por meio de um texto genérico, decidi que seria melhor se eles mesmos os fizessem, com base nas suas próprias narrativas, visto que somos basicamente aquilo que narramos e que a partir

desse narrar nos vamos construindo as nossas vidas, biografias e identidades pessoais (PAIM, 2005).

Para isso, a partir deste momento, os guias de turismo entrevistados passaram a ser chamados apenas de: Entrevistado 01, Entrevistado 02 e Entrevistado 03.

Entrevistado 01 (2017):

Nasci em 09/12/1960, no Estreito, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Tenho segundo ano incompleto e sou guia de turismo a quarenta e três anos. Atualmente, atuo mais em Floripa. Já tive vários convites em atuar lá em Balneário Camboriú, mas eu gosto mesmo é de ser guia de turismo em Florianópolis.

Entrevistado 02 (2016):

Tenho 58 anos. Sou natural de Florianópolis. Sou guia de turismo a mais de 16 anos e, até a década de 1990, trabalhei em agência de viagem. Minha escolaridade é ensino de segundo grau, ensino médio completo e o curso técnico de guia de turismo regional, nacional e América do Sul. Como guia regional, faz 12 anos que estou trabalhando na minha cidade, no receptivo local, mas eu me identifico mais como guia nacional acompanhante, que também não é fácil.

Entrevistado 03 (2016):

Tenho 32 anos e atuo como guia de turismo desde dezembro de 2014. Minha formação, primeiro em jornalismo, e, fora o guia de turismo, alguns outros cursos de condução, como cultural e ambiental. Eu nasci em Esteio, região metropolitana da Grande Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, e moro aqui (Florianópolis) faz cinco anos. Eu tenho a base de trabalho em Florianópolis, apesar de fazer alguns passeios também em outras regiões.

Como podemos notar nas três narrativas acima, todos os entrevistados apresentaram o perfil pré-estabelecido no capítulo anterior, ou seja, de serem pessoas que atuam profissionalmente como guias de turismo na cidade de Florianópolis (SC). Porém, tirando isso, não foi possível encontrar nenhuma outra característica que pudesse estabelecer um perfil homogêneo entre eles, embora dois deles tivessem idades parecidas, acima de 50 anos (Entrevistado 01 e Entrevistado 02), ou nascessem na mesma região, Grande Florianópolis (Entrevistado 01 e Entrevistado 02), ou possuíssem o mesmo gênero (Entrevistado 02 e Entrevistado 03).

Portanto, de acordo com as narrativas, podemos dizer que guias de turismo não possuem um perfil homogêneo, podendo essa profissão ser praticada por qualquer um, independentemente de sua idade, gênero, etnia, local de nascença, escolaridade, etc.

3.2 O RESULTADO E AS CATEGORIAS DE ANÁLISE

3.2.1 A profissão de guia de turismo

Neste trabalho, a primeira categoria de análise centrou-se na profissão de guia de turismo, em especial, na maneira como ela é atualmente vista e interpretada pelos próprios profissionais guias de turismo. Para isso, foi preciso buscar nas entrevistas todos os momentos que os entrevistados falaram a respeito deste assunto, começando pela análise das respostas dadas por cada um deles para a seguinte pergunta: Para você, o que significa ser guia de turismo?

Para mim, ser guia de turismo é uma alegria muito grande. A gente começou a trabalhar no turismo nos anos de 1971, 1972. Naquela época, a gente gostava de mostrar a cidade mesmo. Gostava de mostrar a nossa capital, a nossa ilha. Apesar de conhecimento era pouco. Mas a gente **gostava de receber os turistas, de levar eles nos pontos turísticos**. Hoje em dia então ser guia de turismo é um prazer, uma satisfação e uma profissão (Entrevistado 01, 2017).

Ser guia de turismo é, a princípio, uma maneira de você **mostrar a sua cidade**, a sua cultura, a sua história, a sua gastronomia, enfim, mostrar todo o contexto da cidade, as suas belezas naturais, para as pessoas que chegam de fora, de outros estados e de outros países. Além disso, o guia de turismo tem que está aqui também para **servir, ser bem atento e passar para o turista o que há de melhor da cidade**. (Entrevistado 02, 2016).

Como eu acabo trabalhando mais com essa questão de consciência ambiental e cultural, eu vejo o guia de turismo como sendo um **formador de opinião**. Mas, na verdade, o guia de turismo é um **grande anfitrião do turista quando chega na cidade, um porta-voz que ajuda** nas dicas, nos melhores locais para ter as suas refeições, **na questão de deslocamento, cuida da segurança, fora toda a parte de dar uma informação que seja correta, adaptada ao que o cliente quer**. Então, eu digo que o guia de turismo é uma mãe para aquele que está chegando à cidade. É quem conduz, é quem orienta, é quem informa e é quem realmente tem esse papel importantíssimo na qualidade da visita na cidade (Entrevistado 03, 2016).

Como podemos notar nas respostas apresentadas acima, a interpretação que cada um dos guias de turismo entrevistado deu para a sua própria profissão foi praticamente a mesma. Para eles, em linhas gerais, ser guia de turismo consiste basicamente em ser aquela pessoa que recebe os turistas e os levam para conhecer a cidade, os seus pontos (atrativos) turísticos, com o propósito de transmitir informações dos locais visitados e proporcionar assim uma satisfação total aos turistas.

Além disso, estas interpretações se assemelham também com a maioria das definições e interpretações que existem para esta atividade profissional (PICAZO ZAMORA, 1996; SOUZA, CÔRREA, 2000; VALLE, 2004; CHIMENTI, TAVARES, 2007), inclusive com aquela encontrada no artigo 2º da Lei Federal nº 8.623/1993, que regula oficialmente o guia de turismo no território brasileiro como sendo aquele profissional que exerce as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações aos turistas.

Portanto, aparentemente, podemos dizer que os guias de turismo entrevistados interpretam a sua própria profissão baseando-a apenas com as definições, interpretações ou características sociais que foram previamente estabelecidas para ela.

No entanto, as respostas dos entrevistados não apresentam somente essas semelhanças. Se analisarmos elas detalhadamente, também foi possível notar algumas diferenças entre elas, como, por exemplo, o acréscimo de outras funções ou características que para eles também o representam profissionalmente, tanto da forma como gostariam de ser vistos, quanto da imagem que gostariam de passar. Assim, desta maneira, os guias de turismo entrevistados, embora atuem na mesma profissão, não significa necessariamente que eles a interpretam realmente da mesma maneira.

Portanto, a interpretação de uma atividade profissional, ou seja, a construção da identidade profissional de um indivíduo não pode ser vista como algo estático, inato, imutável, atrelado apenas a um simples dado, propriedade ou característica social da profissão ou ocupação profissional escolhida, mas sim como algo moldado diariamente, ao longo de sua trajetória profissional, mediante as suas

relações com os outros, com o mundo do trabalho e consigo mesmo (SOARES, 2002; PIMENTA, 2002; DUBAR, 2005; CARDOSO, BATISTA e GRAÇA, 2016).

Então, para que possamos realmente compreender como os guias de turismo interpretam a sua própria profissão, precisamos levar em conta não somente as suas visões e interpretações atuais, mas também os caminhos, vivências e experiências que cada um deles percorreu e que foram responsáveis pela construção de suas identidades profissional.

Para isso, buscaram-se nas entrevistas os relatos de três momentos tidos como os mais influentes para a construção da identidade profissional: o momento da escolha profissional; as influências provocadas pela formação profissional e as dinâmicas e relações presentes no seu cotidiano de trabalho.

3.2.1.1 O momento da escolha profissional

Eu, na verdade, trabalhava de engraxate. Eu era engraxate. Então num dia, eu estava no restaurante Guaciara, no Estreito, e parou um ônibus de turismo, querendo saber onde ficava o Hotel Suenso. Eu, como também engraxava sapatos naquele hotel, disse: 'Oh moço! Sei onde é e posso levar vocês'. Eu tinha os meus onze a doze anos de idade. Aí, eles me disseram, 'cê sabe onde é? Leva nós?'. Então, eu entrei no ônibus e vim trazendo eles até o Hotel Suenso, ali na rua Santos Saraiva. **Aconteceu que, dentro do ônibus,** engraxando o sapato do motorista, eu ia cantando um sambinha, batendo paninho, O pessoal começou a gostar daquilo e eu também comecei a gostar daquilo. **Começou a me dá uma coisa, sabe, me chamou atenção,** ter pessoas de outras cidades, de outro lugar, vindo pra cá, para Florianópolis. Aí eles me perguntaram, 'tu leva nós pra ir jantar num local'. Eu digo, 'Olha, não sei, mas vou descobrir'. Então, levei-os ao centro da cidade e na Rua Tenente Silveira consegui um restaurante. Aí, quando cheguei em casa, a minha mãe já estava com a polícia, todo mundo me procurando, era dez e meia da noite, onze horas. Acharam que eu tinha sido raptado e eu falei: **'eu tinha pegado um pessoal do turismo'**. [...] Depois, comecei a trabalhar na frente do Guaciara como guia de turismo. Ali, eu pegava os turistas, já sabia levar para o centro, pra lagoa, pra Joaquina. Depois descobri o trevo de barreiro, cismando que ali era um lugar bom pra trabalhar, montei um ponto de guia de turismo. Competia com os guias de turismo que trabalhavam na ponte. Eu acho que ali foi o primeiro posto de informação turística que não pertencia a prefeitura municipal, nem de São José e nem de Florianópolis. Fiquei lá até a inauguração do portal turístico, quando o governador Esperidião Amim deu essa sala pra nós. Foi a maior alegria da nossa vida. E aí, estamos na luta até hoje, trabalhando, passando bastante dificuldade e hoje, graças a deus, estou com quarenta e três anos de profissão. Estudei pouco, mas aprendi e hoje, graças a deus, e. me considero e muitos consideram um bom guia de turismo. Nunca me arrependo ser guia de turismo e quero ser sempre guia

de turismo. E estou aí, na batalha, tentando chegar mais alguns anos, né, e ser sempre continuando guia de turismo. (Entrevistado 01, 2017)

Fui casada com um agente de viagem e, a partir do início da década de 1980, teve um grande *boom* com o turismo para a melhor idade no Brasil. Nós trabalhamos muito com o turismo rodoviário **e houve a necessidade de ter uma guia de turismo na agência**. Eu, **como me identificava** bastante com esses grupos e já vinha fazendo trabalho de acompanhamento em viagens pelo estado, pelo Brasil, como coordenadora, então, **resolvi fazer um curso de guia** para ser uma guia de turismo credenciada (Entrevistado 02, 2016)

Eu fiz uma viagem pela América do Sul que me despertou muito essa coisa de turismo cultural e ecológico e quando comecei a vir a Florianópolis, em viagens mesmo, vi que isso era algo que não vinha sendo trabalhado aqui na cidade. Logo, eu pensei: 'poxa, por que não trabalhar com isso em Florianópolis'. Mas **a minha intenção não era ser guia de turismo. Eu já tinha a minha formação** de jornalismo, era coordenadora de comunicação. A minha intenção era trabalhar mais no turismo como agência. Aí, a gente estuda a agência de turismo e nada se fala do profissional guia de turismo. Foi quando eu entrei no Instituto Federal, pelo curso de condução cultural que eu tive conhecimento dessa profissão. Então, **se eu quero trabalhar com o turismo; fazer uma coisa diferente, com qualidade; vou ter que fazer o curso de guia de turismo** e assim foi (Entrevistado 03, 2016).

Na maioria das vezes, o ponto de partida para a construção de uma identidade profissional começa no momento que se decide escolher uma ocupação profissional. Porém, nesse momento de escolha, é comum que ela seja fortemente influenciada por uma diversidade de fatores: históricos, políticos, psicológicos, econômicos, sociais, educacionais e familiares (SOARES, 2002).

Baseado nisso e nas narrativas dos entrevistados, podemos notar que nenhum dos guias de turismo entrevistados relatou que a sua escolha profissional foi influenciada com o intuito de seguir profissionalmente o legado familiar ou de satisfazer os sonhos não conquistados pelos seus pais ou familiares (fatores familiares) e nem que essa profissão lhe desse reconhecimento social ou influência política.

De fato, se analisarmos somente os Entrevistados 01 e 02, os fatores que mais influenciaram a eles nessa escolha profissional foram os fatores econômicos, motivados tanto pela necessidade de ter um trabalho e, desta maneira, conseguir se sustentar financeiramente e a sua família (Entrevistado 01), quanto pela

necessidade de se adaptar as mudanças provocadas pelo mercado de trabalho e continuar prestando os seus serviços aos seus clientes (Entrevistado 02).

Já para o Entrevistado 03, embora os fatores econômicos fossem importantes, os fatores que mais o influenciaram na sua escolha profissional foram os fatores psicológicos (ou pessoais), motivados pela necessidade de querer atuar em uma atividade profissional que fosse mais interessante ou prazerosa para ele naquele momento.

Desta maneira, podemos observar na escolha dos Entrevistados 01 e 02 uma postura bem mais realista do que o Entrevistado 03, na qual a suas preferências pessoais são geralmente esquecidas ou abandonadas em razão de uma realidade socioeconômica mais imediatista (SILVA e MACHADO, 2006).

Em contrapartida, o Entrevistado 03 baseou a sua escolha profissional em uma postura mais pós-moderna, ou líquida, como determinou o sociólogo polonês Zygmunt Baumann (2005), onde as suas escolhas não permanecem as mesmas para sempre, sólidas como uma rocha, mas sim bastante negociáveis e revogáveis a partir dos interesses momentâneos do indivíduo.

3.2.1.2 A influência dos cursos de formação no desenvolvimento da identidade profissional

Segundo Dubar (2005), a escola é um dos espaços mais relevantes para o processo de construção das identidades profissionais. Com os seus diversos cursos técnicos profissionalizantes e de graduação, é na escola que normalmente o indivíduo receberá os conhecimentos, saberes, competências e habilidades necessárias para exercer determinada profissão e atender a demanda do mercado de trabalho, como também legitimará quanto ao seu pertencimento profissional no tocante ao reconhecimento social.

No caso dos guias de turismo, os cursos especializados para esta atividade profissional são realizados desde a década de 1960 no Brasil. Entretanto, foi no início da década de 1990 que a realização desses cursos passou a ser obrigatório para os indivíduos poderem exercer legalmente essa profissão.

O curso foi uma maravilha para mim. Aprendemos muita coisa ali, dentro do curso. Mesmo tendo a experiência, a prática, o curso ajudou muito. Teve guia de até ter que vender a geladeira dentro de casa para manter esses cinco meses estudando e conseguiu, com sacrifício, fazer. A maioria dos guias, todos passaram, quem teve menos notas fui eu, mais dois (o entrevistado fala os nomes deles). Éramos os que tinham menos estudos, mas tínhamos conhecimento legal da ilha. Então a prefeitura, junto com a SENAC, viu que a gente tinha a experiência, a prática, então aí nos formamos. Porém, ninguém pode dizer que eu não sou guia de turismo. Tá aqui, eu tenho um diploma. Tenho três diplomas: dois de reciclagens e um de profissional. Então eu sou um guia de turismo formado e eu tenho meu diploma, não é? (Entrevistado 01, 2017)

Eu já fazia guiamentos como guia acompanhante em viagens pelo estado de Santa Catarina, pelo Brasil. Em Florianópolis, eu não atuava como guia porque eu não achava correto que uma pessoa, que tem como profissão a de guia de turismo nacional, fazer esse trabalho na cidade, já que eu não era uma profissional qualificada. Por isso que eu só fui trabalhar como guia local em Floripa quando eu fiz o meu curso regional em 2003. [...] O meu curso foi realizado dentro do curso de turismo e hotelaria da ASSESC, que havia uma cadeira específica para o guia de turismo regional e foi aberta ao público. Como eu já tinha feito o nacional e América do Sul antes no SENAC. Lá sim, eu tive um bom conteúdo, aprendi muitas técnicas. [...] Claro que eu tive dois professores muito bons de história da arte, que eu gostei bastante. Aprendi muito com eles. Mas assim, meu objetivo da ASSESC foi concluir o curso de guia regional Santa Catarina e com isso eu pude me apresentar a uma empresa de receptivo onde eu fui aceita e fiquei doze anos. (Entrevistado 02, 2016)

Eu só tenho elogios. Com certeza, todo o preparo que eu tenho hoje e até todo o reconhecimento também como guia dos clientes que acabam fazendo comigo é o IFSC. Até hoje eu me vejo, repetindo coisas que os professores falavam ou aproveitando alguma experiência que foi vivida no dia-a-dia. Assim, a minha grande formação, a minha bagagem principal, foi com certeza essa formação do Instituto Federal (Entrevistado 03, 2016)

Portanto, para os Entrevistados 01 e 02, como já atuavam como guias de turismo antes desta obrigação, não demonstraram em suas falas quaisquer a importância dos cursos profissionalizantes para a construção de suas identidades profissionais. De fato, para eles, os cursos, embora fossem interessantes e produtivos, só foram importantes para conseguir o certificado de conclusão (ou diploma, como na fala do Entrevistado 01) e, assim, poder exercer legalmente a profissão de guia de turismo no mercado de trabalho.

Já para o Entrevistado 03, como ele nunca havia atuado nessa atividade antes da realização desse curso, essa sensação de obrigatoriedade aparentemente

não foi observada, fazendo com que a formação e os conhecimentos aprendidos e desenvolvidos durante o curso foram de extrema importância para a formação de sua identificação como guia de turismo.

3.2.1.3 As influências provocadas pelo cotidiano de trabalho

Por fim, um dos momentos mais importantes e relevantes para a construção das identidades profissionais acontece juntamente nas vivências e nas experiências que são produzidas diariamente no cotidiano do trabalho. De fato, são a partir desses momentos que os indivíduos sistematizam e consolidam os seus saberes e conhecimentos, as suas paixões e angústias, consolidando assim o fortalecimento de sua identidade profissional.

Porém, neste cotidiano de trabalho, é comum que ele seja preenchido por uma série de desafios que possam interferir ou influenciar, positivamente ou negativamente, na construção desta identidade profissional, dentre os quais se destacam: os baixos salários, a falta de reconhecimento profissional, as condições inadequadas para o trabalho, as inovações tecnológicas e científicas, etc.

Portanto, para que possamos entender um pouco mais sobre isso, a seguir serão apresentados alguns desses desafios, utilizando como base as próprias narrativas dos guias de turismo entrevistados:

3.2.1.3.1 *Falta de reconhecimento profissional*

Segundo Neiva (2007), uma das razões de permanecer em uma profissão, não importa qual ela seja, está na sintonia que existe entre o prazer e a felicidade de trabalhar nesta atividade profissional e as recompensas financeiras que possam garantir e custear o seu sustento, interesses e projetos de vida.

Porém, no caso da profissão de guia de turismo, diferentemente do que muitos pensam ou acreditam, ela não é vista como uma das atividades profissionais mais bem valorizadas ou remuneradas de todo o trade turístico, apesar deles

dizerem que ela possui um papel de extrema importância para o bem-estar dos turistas e do turismo em geral.

Eu me considero um profissional, de muitos anos, e ninguém, nenhuma televisão, rádio, jornal, vai vender tão bem a nossa cidade como nós, guias de turismo vendemos. Não existe, pode botar ali. Pode fazer mil propagandas e põe um guia dentro da cidade falar da cidade dele, do estado dele. Não vai vender tão bem como um guia de turismo vende, tá. Porém, a nossa profissão não é valorizada. [...] Às vezes tu está ali no centro da cidade, explicando sobre a catedral, o palácio de governo, a praça XV, aí tu olha um turista de outro grupo, que não pegou um guia de turismo escutando o que tu tá falando, porque aquele coordenador não sabe explicar e não quer contratar um guia de turismo. Isso aí a gente sente, me dói muito. Porque o turista quer aprender sobre a nossa cidade, quer conhecer a nossa cidade. E um vagabundo que nem esse não valoriza a profissão do guia. (Entrevistado 01, 2017)

O turismo para mim ele é uma engrenagem e a gente, os guias de turismo, é uma maquininha, cheia de dentinhos. Mas, se um desse dente dessa máquina quebrar, ela não vai mais girar como era para ser. Então, quando o turista, o passageiro compra um pacote lá na agência. O agente de viagem vai vender, ele vai comprar o seu aéreo, o seu rodoviário, ele vai chegar na cidade e tudo o que for de ruim que acontecer, a culpa vai ser do guia. Porque é que está de frente com ele, de frente com o corpo, o guia de turismo que passa a ter mais contato com o passageiro. (Entrevistado 02, 2016)

Como a gente acaba falando muitos aspectos positivos da cidade, [...] Então eu digo que o guia é fundamental pra imagem que esse visitante vai ter da cidade. [...] Porém, eu vejo que do guia ainda não tem esse reconhecimento pelo trade. A gente conversa com as agências, muitas não tem conhecimento que existe uma lei, que ele é essencial prá mostrar a cidade. Acho que as pessoas ainda não têm essa idéia de quão importante, de que ele tá lá na ponta com o turista. Talvez nem todo mundo do trade turístico têm essa visão. (Entrevistado 03, 2016)

Então, por causa desta falta de reconhecimento profissional, as agências de turismo não pagam o suficiente a estes profissionais, comparado a importância e a responsabilidade que eles têm para esse negócio, fazendo com que a maioria dos guias de turismo desista de atuar nessa profissão ou procure outras formas de conseguir complementar os seus rendimentos, atuando mais como vendedores, preocupando-se mais em vender passeios turísticos ou levar os turistas em locais apenas para ganhar as comissões.

O guia de turismo, a duas décadas atrás, era visto como um bom vivante, que tinha a vida boa, que vivia em hotéis de luxo, só viajando de ônibus ou de aviões, comendo nos melhores restaurantes. Além disso, a população, os turistas tinham a ideia de que os guias de turismo levavam vantagens em tudo, no hotel, no restaurante. Se entrasse numa loja porque tinha

comissão. De fato, tivemos muitos casos de colegas guias que não fazem jus ao nome, a sua profissão, e tornaram aproveitadores, que utilizavam os turistas apenas para levarem vantagem, principalmente financeiras (Entrevistado 02, 2016).

Tem muita gente que leva a profissão de guia de turismo somente com a intenção de ganhar dinheiro, porque é uma profissão que tem uma época que dá muito bem. Mas, quando chega na baixa temporada, ele não existe. Ele não sabe ficar aqui no portal turístico aqui na baixa temporada. A semana toda sem trabalhar um dia. Ele não aguenta. Ninguém aguenta ser guia de turismo assim na baixa temporada (Entrevistado 01, 2017).

Eu sei que na profissão de guia tem a coisa as vezes do comissionamento, né, do lugar que talvez seja mais interessante financeiramente. Mas eu não. Eu indico aquilo que eu gosto, que eu sei que é bom e deixo bem claro também que uma indicação eh... são pessoas, então, um dia pode não tá legal. Também eu não chego a me expor muito nesse sentido, sempre deixo... oriento, é mas também não tenho um comprometimento, não... vai lá que esse é o melhor, é o certo, né. (Entrevistado 03, 2016)

Por fim, ainda relacionado a esta falta de reconhecimento profissional, está a falta de apoio e fiscalização das autoridades competentes, como Ministério do Turismo, visto que a profissão de guia de turismo, desde 1993, é considerada uma atividade profissional regulamentada e o único profissional autorizado legalmente a atuar nessa profissão é o guia de turismo. Porém, na prática, isso não acontece.

Para mim, a maior dificuldade que eu sinto é respeitar a nossa profissão de guia de turismo, entendesse? Nós temos uma lei que diz: todo ônibus de turismo que entra dentro da cidade tem por obrigação de ter um guia de turismo cadastrado pelo ministério do turismo, tá. Mas, eles não respeitam. De cada dez ônibus, que entram dentro de Florianópolis, três respeitam e sete vão direto, pintam e bordam, fazem o que querem dentro da cidade e ninguém faz nada, entendesse?. Essa semana mesmo entrou dois ônibus de turismo aqui, com estudantes. Quem tava guiando lá no centro era o motorista da empresa. Então, dois guia de turismo deixaram de ganhar o dia deles ali. Porque de certo até a professora queria pegar, mas o motorista não. Ah, se tivesse um apoio, uma fiscalização das autoridades competentes, quando eles chegassem ali no centro da cidade, iriam perguntar: onde tá o seu o guia? Não tem o guia. Então você tem que ter um guia de turismo. Tá aqui a lei. Tem que ter um guia de turismo. Mas, aí eu vou dizer isso pra ele. Eu não posso dizer. Eu não sou fiscal. Eu sou um guia de turismo. Aí tu vai lá falar isso com a polícia. Não posso fazer nada, meu amigo. Cabe a prefeitura, o núcleo de transporte fiscalizar. Aí a gente vai lá, eles dizem que não tem gente pra fiscalizar. Vai ao Ministério do Turismo, não tem também. Então, pra mim a maior dificuldade é não ter fiscalização. (Entrevistado 01, 2017)

3.2.1.3.2 A sazonalidade e as dificuldades de inserção no mercado de trabalho

Neste trabalho, o cotidiano de trabalho dos guias de turismo que foram entrevistados acontece, quase que exclusivamente, dentro da cidade de Florianópolis, a capital do estado de Santa Catarina. Reconhecida desde 1993 como a “Capital Turística do Mercosul”, essa cidade “turística” recebe anualmente milhares de turistas que a procuram principalmente para aproveitar de suas praias, lagoas, dunas. Por causa disso, em determinados momentos, a cidade de Florianópolis sofre com a sazonalidade nas atividades turísticas, provocando mais uma dificuldade no trabalho dos guias de turismo.

Então, tem essa coisa de sazonalidade, né ainda é muito forte na cidade. Às vezes em julho não se trabalha. Eu acredito que muitos não continuam na profissão de guia por isso, porque não tem tempo, porque não tem como se manter (Entrevistado 03, 2016).

A nossa temporada é muito curta. Nós temos o maior número de turistas que chega para nós depois da segunda quinzena de dezembro e vai até carnaval. Florianópolis, apesar de ser uma capital muito procurada pelos turistas no verão, nós temos uma baixa temporada muito longa, da quase 10 meses. Um dos motivos acho que é isso. O pessoal tem a mentalidade que vir a Florianópolis somente em dezembro, no verão e ficamos outono, inverno e primavera sem trabalho como guia regional no receptivo. E aí, tendo poucos turistas, poucos trabalham (Entrevistado 02, 2016)

Quando chega na baixa temporada, ele (falando de alguns guias de turismo) não existe. Ele não sabe ficar aqui no portal turístico aqui na baixa temporada. A semana toda sem trabalhar um dia. Ele não aguenta. Não agüenta. Tem um colega aqui, colega que tá trinta dias, trinta dias aqui no portal e não trabalhou um dia, entendeu? Então... Ninguém agüenta ser guia de turismo assim na baixa temporada (Entrevistado 01, 2017).

Além da sazonalidade, outro desafio encontrado, principalmente para os guias de turismo recém-formados é a inclusão no mercado de trabalho.

Para mim, o maior desafio é a dificuldade de inserção no mercado. Eu vejo assim, não sei se é uma coisa cultural da cidade, que tudo é muito por indicações, que tem guias aí que trabalha por muitos anos porque tem a sua rede (de amizades), tem pessoas que indica. Por exemplo, um dia eu não posso fazer o passeio então eu sugiro fulano, mas eu sugiro o fulano porque é meu amigo e não porque é competente. Até nas próprias agências, tudo é muito por indicação. Assim, eu vejo ainda nesse mundo de guias é muito

indicação pela amizade, se conhece o cara da agência ou não, se já trabalhou com a agência que vem de outro estado ou guia de outro estado. Então, formar essa rede pra mim é o maior desafio para as pessoas que sai no mercado e isso é demorado. Leva um tempo até tu conhecer as pessoas, até as pessoas confiarem em ti, até as pessoas te indicarem. Por isso eu acredito que muitos não continuam na profissão de guia por isso, porque não tem tempo, porque não tem como se manter. (Entrevistado 03, 2016)

3.2.1.4 O orgulho de ser guia de turismo

Por fim, apesar de todos esses desafios e dificuldades, tais como a falta de reconhecimento profissional, os baixos salários e as más condições de trabalho, todos os guias de turismo entrevistados relataram que ainda tem um prazer enorme, satisfação e, sobretudo, orgulho de ser guia de turismo e atuar nesta atividade profissional:

Hoje em dia, para mim, ser guia de turismo é um prazer, uma satisfação. Eu sinto um prazer imenso em ser guia de turismo. Às vezes, eu fico assim pensando... pô se um dia eu vou ter que parar, não conseguir mais ser guia de turismo. Pra mim, ser guia de turismo é um prazer, uma satisfação... e uma profissão. (Entrevistado 01, 2017)

Eu tenho muito orgulho de ser guia porque essa é minha profissão, onde eu pago os meus impostos, consegui contribuir para a formação universitária dos meus três filhos. Onde eu aprendi a me conhecer como ser humano, me tornar uma mulher independente, corajosa e guerreira. Como guia, conheci enes tipos de pessoas que também me ajudaram a crescer como pessoa, a entender o sentimento do ser humano e a conhecer melhor o ser humano. Eu me realizo como guia de turismo, tenho orgulho e não me vejo em outra profissão. (Entrevistado 02, 2016)

Eu assim, pessoalmente, posso dizer que o mais ingrato de ser guia de turismo, pelo menos pra mim esse tempo todo, foi os dias que eu não trabalhei como guia de turismo. Aliás, eu gosto muito do que eu faço (Entrevistado 03, 2016).

3.3 O PAPEL DE EDUCADOR DO GUIA DE TURISMO

Com o propósito de melhor compreender os entendimentos e as percepções que os profissionais guias de turismo têm sobre o seu papel de educador foi desenvolvida esta categoria de análise com base nos seguintes questionamentos: a) os guias de turismo realmente se reconhecem como educadores? e b) quais as

ações ou estratégias de educação desenvolvidas pelos guias de turismo durante o seu trabalho com os turistas?

Porém, antes de iniciarmos com essa seção, algumas considerações precisaram ser feitas, principalmente para explicar os termos “educação” e “educador”, visto que ambos são termos bastante complexos e multifacetados.

De regra geral, entende-se como educação tudo aquilo que as pessoas ensinam (transmitem) e aprendem (recebem) durante o seu processo de socialização, independente do lugar ou da hora que isso aconteça, podendo ser realizada dentro das casas, nas ruas, nos bairros, nas escolas, nas cidades, no trabalho, na igreja, na biblioteca, nos espaços de lazer e entretenimento e até em uma viagem ou excursão de turismo.

Além disso, de acordo com alguns autores (TRILLA, GANEN, 2008; GOHN, 2010; LIBANEO, 2012, GADOTTI, 2005), ela pode ser caracterizada de:

- a) Formal, que é aquela que acontece normalmente dentro das escolas, cujos objetivos e meios relativos aos processos de ensino e aprendizagem são organizados, sistematizados e normatizados por leis;
- b) Informal, que é aquela que se desenvolve naturalmente ao longo da vida das pessoas, advindas das vivências e experiências diárias e das interações que precedem em casa, no trabalho, na igreja, no convívio com os amigos, com os meios de comunicação em massa, dentre outros; e
- c) Não formal, que é aquela que ocorre fora da esfera escolar, em espaços e ações coletivos cotidianas, porém não de maneira espontânea e sim intencional, pois existe no indivíduo o interesse de aprender, de transmitir ou de trocar saberes e conhecimentos com os outros,

Porém, independentemente de sua caracterização, na educação se faz indispensável o papel do educador, ou seja, daquela pessoa que educa (ensina), consciente ou inconscientemente, alguns conhecimentos, saberes ou experiências a alguém, podendo esta função ser realizada tanto pelos professores²⁹, quanto pelos

²⁹Embora o termo professor seja fortemente associado ao do educador, no contexto das práticas educativas, este termo se refere basicamente a uma categoria profissional, podendo ela ser exercida por qualquer pessoa que tenha uma habilitação para este fim. Já educador, ao contrário, é um termo mais abrangente, podendo ser realizado por qualquer pessoa que esteja comprometido com a formação integral do ser humano e com a sua interação com a família e a sociedade.

pais, amigos, colegas do trabalho, meios de comunicação e, no caso deste trabalho, pelos guias de turismo.

Então, baseando-me nessas considerações, o próximo passo foi analisar as respostas dadas por cada um dos guias de turismo entrevistados para a seguinte pergunta: Você realmente se considera um educador?

Eu me considero um educador, porque estou transmitindo história, cultura e conhecimento a outras pessoas. De fato, eu sou um educador, eu sou um professor. Professor para ser professor tem que aprender com um professor. Então, eu aprendi com um professor e estou **transmitindo para uma criança, para um aluno.** Mas, tem que saber a história certa. Porque muitas vezes tem historiador dentro do ônibus, professor de história, de geografia. Tem que saber o que está falando. [...] Além disso, até hoje nós temos o costume de um ser o professor do outro. Quando um não sabia uma coisa ia perguntando para o outro, entendeu? Deve ter aí, mais ou menos, uns oito guias de turismo, que hoje são formados, que são cadastrados, **que eu ensinei a eles a ser guias de turismo.** Eu os botava dentro do ônibus, os ensinava a ser guia de turismo. Como tem que se comportar durante o turista, que tem que dá a mão para o pessoal descer do ônibus. Hoje, eles são profissionais e agradecem a minha pessoa até hoje. **Eu fui o professor deles.** [...] Então, eu me considero não somente um guia de turismo. Eu me considero um educador também. (Entrevistado 01, 2017)

Como educador? Como é que eu vou educar se o povo está tão mal educado. É difícil. **O fato de nós sabermos passar para o turista o nosso conhecimento, nós somos educadores.** Mas, cada um tem a sua técnica. Então, à medida que o guia vai falando e se um ou dois demonstram o interesse, ele até vai continuar a sua explanação, mas se ele está percebendo que, no contexto geral, noventa e nove por cento não está nem aí, pra que ele está falando... Claro, eu estou passando o meu conhecimento, estou passando a história local, então eu sou uma educadora, uma psicóloga, sou... O guia tem várias funções (Entrevistado 02, 2016).

Eu não me sinto preparada pra responder isso (risos). Eu vejo **o guia como um formador de opinião.** Ele tem uma grande responsabilidade e **no momento que traz aspectos da história, culturais, ele educa.** Então, quando a gente trata de um tema como a novembrada, a gente tá falando da ditadura militar e **de certa forma a gente está conscientizando sobre um acontecimento histórico** que a gente já teve na cidade. As próprias caminhadas, com interpretações ambientais, estimulam também que as pessoas se aproximem daquela mata, que a conheçam, então **o guia está sendo um educador ambiental.** Na própria educação patrimonial, ao despertar uma consciência daquilo ali não é um prédio velho. Então, tu acabas educando de certa forma. Mas eu não sei muito. Eu teria que ir mais além de que é educação e não tenho essa base teórica assim. Mas ele, com certeza, ajuda nesse processo de educação, tanto que um dos trabalhos que gosto muito de fazer é o turismo pedagógico. [...] Mas, na minha

experiência pessoal, **a gente acaba ajudando as pessoas nesse processo de formação de educação**, com certeza. (Entrevistado 03, 2016)

De acordo com as respostas apresentadas acima, aparentemente todos os três entrevistados disseram que eram capazes de se reconhecer como educadores durante o seu trabalho de guia de turismo. No entanto, esse reconhecimento baseava-se quase que exclusivamente, em especial para os Entrevistados 01 e 02, na seguinte associação: se eu transmito ou repasso informações e conteúdos históricos, geográficos, culturais, ambientais aos turistas, isso quer dizer que eu também sou educador.

Já para o Entrevistado 03, apesar dele associar o papel de educador com a de transmissor de conhecimentos, nas suas falas mostraram também que ele se reconhecia como educador enquanto auxiliava ou estimulava os turistas a ter uma conscientização histórica ou ambiental dos locais visitados, agindo como um formador de opiniões.

Assim sendo, podemos dizer que: os Entrevistados 01 e 02 reconheceram-se como educadores baseados numa visão mais tradicionalista, na qual se via o papel de educador apenas como um mero transmissor e reproduzidor de conhecimentos previamente estabelecidos e que não levava em conta quaisquer dos interesses dos educandos (ou turistas).

Em contrapartida, a visão apresentada pelo Entrevistado 03 para educador foi centrada a partir de uma abordagem sociocultural, na qual ele deixa de atuar apenas como um mero transmissor de conhecimentos para se posicionar também como um agente de mediação, Dessa forma o educador se coloca como uma ponte entre o educando e o conhecimento, fazendo com que o educando aprenda a “pensar” e a questionar por si mesmo e não mais receba passivamente as informações como se fosse um depósito do educador (VYGOTSKY, 1993; FREIRE, 2002; ALVES, 1995).

Porém, independentemente de como cada um dos entrevistados se reconhecem como educadores, será que na prática, ou seja, no seu cotidiano de trabalho, suas ações refletem a sua visão de educador?

Baseado nisso, buscou-se identificar nas narrativas das entrevistas algumas destas ações ou estratégias de educação que são desenvolvidas pelos guias de

turismo, em especial pelos guias de turismo entrevistados, tanto aquelas realizadas de forma intencional, quanto as não intencionais.

3.4 AS AÇÕES E ESTRATÉGIAS DE EDUCAÇÃO UTILIZADAS PELOS GUIAS DE TURISMO COM OS TURISTAS

Normalmente, toda viagem, excursão ou passeio turístico, mesmo aquela que não apresenta quaisquer objetivos pedagógicos de educar, educa. Porém, para que ela possa se tornar um instrumento capaz e eficaz de ensinar os turistas é indispensável o papel dos guias de turismo, já que serão eles que irão desenvolver nos guiamentos as diversas estratégias de ensino e aprendizagem que possam colaborar significativamente para os turistas terem uma melhor compreensão do local visitado, dos seus habitantes e de seus patrimônios, bem como auxiliar na conscientização, sensibilização e (trans)formação dos turistas e das comunidades receptoras (TRIGO, 1993; FREINET, 2004; FONSECA FILHO, 2007; MILAN, 2007).

Mas para que tudo isso aconteça é necessário entender como é um guiamento, de preferência, um guiamento ideal. De acordo com o Entrevistado 02, um guiamento ideal...

[...] É ter pessoas simpáticas dentro do 'busão'. Ter pessoas interessadas que, quando você começa a conversar com eles, interagem, perguntam e aquilo vai fluindo, [de tal forma que] você consegue passar muito mais daquilo que queria conversar, até mesmo sobre a cidade deles, sobre a nossa cidade, colocar as diferenças, o porquê ser diferente lá, o que atraiu neles, o porquê que eles escolheram vir conhecer Florianópolis, o que eles estão achando da nossa cidade, Meio que comparar. Talvez comparar não seja a palavra certa, mas para eles verem também que nem tudo que nós temos aqui, se não tem na cidade deles, provavelmente há algo que vai nos atrair também um dia que a gente for. (Entrevistado 02, 2016)

No entanto, nem sempre essa relação entre o guia de turismo e os turistas acontecem neste clima harmonioso, em que ambos descobrem e aprendem muitas coisas juntos, Na verdade, no dia-a-dia, é comum que apareçam dificuldades que impeçam ou dificultam os guias de turismo a promoverem algumas dessas ações educacionais, dificultando ao mesmo tempo os processos de ensino e aprendizagem

dos turistas, como também a compreensão sobre o papel de educador que esses profissionais possuem.

Portanto, para que possamos entender isso tudo, procurou-se identificar nas entrevistas as ações ou estratégias de ensino e aprendizagem que os guias de turismo, em especial aqueles que foram entrevistados, realizam junto com os turistas.

3.4.1 A transmissão oral de conteúdos

Num guiamento, normalmente o guia de turismo se dirige aos turistas, falando, narrando, contando, comentando sobre a cidade e seus atrativos turísticos. Logo, é a comunicação, a transmissão oral de conteúdo é a principal estratégia de ensino e aprendizagem desenvolvida pelos guias de turismo aos turistas.

O guia de turismo tem que saber explicar a parte histórica, alí, no centro da cidade. A história da ilha. A colonização. Os primeiros navegantes. Tem que saber tudo isso aí. Porque o guia de turismo tem que explicar (Entrevistado 01, 2017).

Eu digo, o trabalho de guia é bastante completo. Ele tem que falar as informações gerais da cidade, né, tipo a população, características, de como é, de como surgiu esse crescimento populacional. Então, para isso, eu vou usando as narrativas. Essas narrativas que a gente acaba trabalhando muito no curso e durante o percurso mesmo. De fato, eu tenho esse trabalho da narrativa como o meu principal recurso. Claro que não de forma tão profunda, irá depender do vai mais me exigir naquele passeio, mas eu procuro aproveitar todos os conteúdos, né, do pré-histórico até os dias atuais e tem as coisas das atualidades. [...] Logo, tem-se que ter muito cuidado no que vai transmitir, de dar a informação de forma correta (Entrevistado 03, 2016).

Então, eu e motorista nos direcionamos para o hotel, recolhendo os passageiros e começávamos o city tour por algumas praias da ilha e centro histórico, onde fazia a explanação sobre a colonização, a catedral, o museu Cruz e Souza, a praça XV, a fundação da cidade, a economia, os atrativos turísticos. [...] E também depende do dia, de como eu estou naquele dia. Tem dia que eu vou estar mais inspirada e o conteúdo sai melhor. E às vezes de uma simples frase ou de eu estar passando em determinado local, ver tal coisa e aquilo vem na minha cabeça e eu começo a falar sobre aquilo e aquilo ali já vai puxando e vem, e vai se estendendo (Entrevistado 02, 2016).

Porém, o fato de ter facilidade de se comunicar não significa que os turistas, ou a maioria deles, irão prestar a atenção ou estarão interessados em ouvir aquilo que os guias de turismo transmitem ou orientem.

Como é que eu vou educar se o povo está tão mal educado. [...] Então, à medida que o guia vai falando e se um ou dois demonstram o interesse, ele até vai continuar a sua explanação, mas se ele está percebendo que, no contexto geral, noventa e nove por cento não está nem aí, pra que ele está falando. [...] Às vezes um ou outro até pergunta ai que data foi construído essa casa, essa igreja e tal. Mas daqui a 5 minutos ele volta a te perguntar novamente, fazer a mesma pergunta. Pergunta por perguntar. Porque não guarda muito isso. Eles querem é tempo livre, é compras, é praia. Não tem muito interesse. (Entrevistado 02, 2016)

De fato, esta falta de atenção ou de interesse dos turistas consiste basicamente num reflexo comportamental de nossa sociedade atual que, por estar cada vez mais rápida, não consegue manter-se focada em algo ou alguém por durante muito tempo (BAUMANN, 2005). Assim, os turistas, ao invés de prestar atenção nas narrativas dos guias de turismo, preferem dividir esta atenção entre várias outras atividades, tais como: conversar com os demais parceiros de viagem; ler algum livro ou guia turístico do local; mexer ou falar no celular; olhar para fora aleatoriamente ou simplesmente ficar com os olhos fechados, relaxando.

Outra coisa que eu hoje percebo muito, que me atrapalha e não me deixa bem, é o fato do celular. O passageiro hoje não te olha mais nos olhos, não olha mais para o seu lado ou dá bom dia ao passageiro do lado e nem observa um ponto turístico, um monumento, uma praça ou o guia está ali falando na sua frente. Ele só fica absorvido no celular. (Entrevistado 02, 2016)

Entretanto, não podemos culpar somente os turistas e os seus celulares por essa falta de atenção ou de interesse, de fato, atrair a atenção ou o interesse dos turistas para o guiamento não é uma tarefa fácil, visto que, diferentemente do que acontece dentro das salas de aulas, com os professores, os guias de turismo não se encontram em posição de chamar a atenção dos turistas, nem pedirem que o ouçam, ou fiquem quietos ou desliguem os seus telefones celulares. Na verdade, não prestar atenção ou até mesmo desafiar a autoridade dos guias de turismo é um direito dos turistas.

De eu tiver dentro do ônibus e eu ver que tem dois ou três passageiros que não tá prestando atenção em mim, naquilo que eu tô falando. Eu paro de falar. Eu paro de falar e eu olho e eu dirijo os olhos pra aquela pessoa. Também não falo nada. Eu não tenho direito de falar, quem tem o direito de

falar é a coordenadora ou responsável pelo ônibus. Se o coordenador ou responsável pelo ônibus for esperto, ele já vai dar um alô pra aquela pessoa. [...] As vezes eu chego no ponto de falar. Se não quiser escutar, deixa os demais escutar, porque eles querem aprender, entendesse? Eu faço assim, simplesmente paro de falar, entende?. Pode ser adulto, pode ser criança. Sem querer dá bronca. (Entrevistado 01, 2017).

Contudo, Vygotsky (1993) diz todos os seres humanos são capazes de aprender, desde que adaptemos a nossa forma de ensinar. Então, muito mais do que ficar quieto ou chamar a atenção, os guias de turismo precisam adaptar as suas narrativas, a sua maneira de transmitir informações, de uma forma diferente, criativa, que seja capaz de envolver os turistas, fazendo com que eles prestem atenção novamente nas informações e orientações que a eles são transmitidas. Um exemplo dessa adaptação é encontrado nos relatos do Entrevistado 03:

Vem uma excursão e a gente percebe que os turistas, assim, não estão muito interessados em informação. Então, eu acabo trabalhando com um pouquinho de menos conteúdo, com informações mais genéricas, as manchetes. As vezes eu uso até uma linguagem pouco mais de brincadeira, [...] Assim, em vez de falar aquele conteúdo histórico de Florianópolis, de explicar a revolução federalista, eu exploro mais as curiosidades do local, os aspectos do cotidiano, as lendas, coisas que podem chamar mais atenção do público, mas sem deixar sempre de passar conteúdo cultural, histórico, ambiental. Lógico de uma forma menos densa do que quando eu faço um trabalho mais voltado para o repertório cultural, mesmo (Entrevistado 03, 2016).

Outro exemplo, Ainda alguns guias incluem informações pessoais e privadas na orientação por conta própria iniciativa, a aplicação de uma estratégia de intimidade, a fim de seduzir os turistas para o desempenho, e os turistas geralmente apreciam este tipo de orientação personalizada (MEGED, 2010).

3.4.2 As ações de mediação

No seu livro *Pedagogia da Autonomia*, Paulo Freire afirma que “educar não é transferir conhecimentos, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção”. Portanto, a mediação e a interação social têm também um papel fundamental em todo processo de aprendizagem humana, criando situações para que os educandos ampliem ou construam o seu próprio conhecimento, o seu senso crítico, dando-lhes a oportunidade de atuarem como protagonistas na sociedade (VYGOTSKY, 1984).

Então, muito mais importante do que apenas transferir diversos conhecimentos históricos, culturais ou ambientais, os guias de turismo deve trabalhar com esses conhecimentos da melhor forma possível, de preferência adequando-os ao conhecimento de mundo dos turistas. Para isso, é indispensável que o guia de turismo conheça o perfil dos seus turistas.

Eu sempre digo que não se tem uma rotina porque as pessoas são diferentes. Tu nunca sabes o que te esperas. Amanhã tem uma condução com vinte sete pessoas, espanhol, na Costa da Lagoa. É uma coisa que nunca fiz. Já fiz costa da lagoa, em português, com cinco pessoas. Semana que vem, tem um passeio que vai ter uma pessoa com deficiente física, um cadeirante. Fazer o centro histórico, sabendo de todas as dificuldades de mobilidade. É, agora, depois tem um passeio com terceira idade. Então, o público não é uniforme né, sempre tem uma coisa nova, seja no idioma, no número do grupo, perfil do público. Além disso, cada vez mais o visitante está trazendo consigo já algumas expectativas né, como o cara queria visitar dez igrejas num dia. Essa é uma coisa nova pra mim. Existem outras exigências de público e de mercado que vão surgindo e que o guia vai ter se atualizando, se adaptando, então, eu não tenho uma rotina (Entrevistado 03, 2016).

Assim, numa analogia, cada guiamento pode ser visto como uma peça de teatro, cujos espetáculos, apesar de serem os mesmos, são únicos, já que o público envolvido é completamente diferente. Por isso, é de extrema importância que o guia de turismo conheça esse público, desde o início, no momento de interação, para sentir o clima e escolher os recursos adequados e que leve em consideração as necessidades individuais e coletivas dos turistas.

Sim, a gente acaba se adequando ao público. Existem esses artifícios que é com certeza da comunicação mesmo, de como falar determinadas coisas, a seleção também de alguns assuntos, eu levo muito em consideração também. Além disso, eu tento ler o grupo, né, Claro que um grupo de quarenta pessoas é muito difícil, mas na interação, no olhar, no prestar atenção, a gente percebe quem são os interessados e quem não são. Então, o guia tem que ter essa leitura muito rápida e aí eu vou adaptando essa coisa da linguagem de acordo com o perfil do público (Entrevistado 03, 2016).

Então, para que haja um guiamento mais eficiente, o guia de turismo deve ser criativo e utilizar tudo o que estiver ao seu alcance para explicar da melhor maneira possível, nem que para isso seja necessário adaptar as linguagens tendo

em vista a compreensão e fazer uso das tecnologias disponíveis durante o processo de aprendizagem.

Explicando, transmitindo, mostrando e, às vezes, até tocando. Porque você fala uma coisa ali, por exemplo, esses canhões aqui (o entrevistado aponta para um canto da sala, fingindo que ali se encontram alguns canhões); eles são antigos, de ferro. São de verdade. Aí, muitas vezes, você traz um grupo de crianças que nunca viram um canhão na vida deles; Só em filme, mas nunca viram na frente dos seus olhos, Então, eles querem saber como é que isso funcionava? Aí você tem que explicar para eles. Primeiro, tu tens que botar pólvora pela boca. Socar ela com a bucha do canhão. Depois, põe a bala, soca novamente, não é? Aí tem um pavio, lá dentro tem pólvora, e o acenda. Aquele pavio vai queimar, vai acender a pólvora e vai jogar essa bala a certa distância. Até eu brinco com eles assim, fingindo que coloco a bala no canhão e, então, pego um isqueiro, acendo e faço BOOM. Têm alguns que até se assustam (Entrevistado 01, 2017).

Além disso, é importante que nos guiamentos dos guias de turismo desenvolvam ações que proporcionam também aos turistas o conhecimento quanto as diferenças culturais, a construção da identidade coletiva de um grupo, gerada pelo acesso a recursos ou manifestações culturais como a gastronomia, por exemplo.

Como nós conversamos... a gastronomia. Quando o turista reclama da gastronomia local, o nordestino, por exemplo, quando vem pra Floripa, ele sente falta do coentro; ele questiona. Assim, como o pessoal do sul, vai pra o nordeste, norte e nordeste, também reclama do coentro, que lá tem demais e aqui não tem. Então, é regional e eu sempre digo para o meu turista, quando ele vem a Florianópolis, ele quer a moqueca exatamente como ele come em Salvador, na sua cidade de origem ou ele quer... hum...ta o exemplo da moqueca. A nossa moqueca é diferente da moqueca capixaba, da moqueca do nordeste. Então, para ele saborear a nossa gastronomia local, ele vai comer com o tempero local. Quando eu... Na época de tainha, eu amo fazer city tour em época de tainha, que eu conto da tainha, que eu conto um pouco da história dela, como ela chega aqui e que o passageiro... ele não pode ir embora sem comer uma tainha assada. Porque é o peixe local, é claro vai ter no sudeste, mas tal... aquela tainha de carne branca, saborosa, que chega aqui na ilha, ele tem que comer. E aí quando ele saboreia essa tainha assada, se de preferência que ela seja na brasa, ele volta maravilhado. Comer as nossas ostras, que são as ostras mais saborosas do Brasil. A ostra também não tem meio termo, então, ou você ama ou odeia. Eu digo...tem que experimentar pra um dia você dizer, não... eu comi, eu não gostei. Então, isso acho que faz parte pouco dessa história (Entrevistado 02, 2016).

Por fim, nenhum dos guias entrevistados percebeu que o exemplo, em alguns casos, pode ser muito mais educacional do que os conteúdos que transmitem. Assim os turistas podem aprender mais em decorrência da observação de suas atitudes e de seu comportamento, mesmo aquelas intencionais, do que em consequência do que fala.

3.4.3 O turismo pedagógico

Por fim, um tema de educação bastante observado nas entrevistas, em especial nas narrativas dos Entrevistados 01 e 03, foi o turismo pedagógico. Também conhecido como turismo educativo ou turismo educacional, este tipo de turismo pode ser entendido como todo e qualquer tipo de atividade planejada ou programada com o intuito de levar os alunos para fora do ambiente escolar, como as visitas aos centros históricos, museus, parques, as viagens, a participação em eventos, acampamento, dentre outros, e lá, proporcionar ações ou situações de aprendizagem que sejam ligadas aos conteúdos do currículo e/ou que desenvolvem aspectos cognitivos, afetivos e sociais dos alunos para a realidade que o cerca e as mudanças que ocorrem ao seu redor (VINHA *et al.*, 2005; FONSECA FILHO, 2007).

Embora este tema não seja o alvo deste trabalho, no turismo pedagógico os guias de turismo são contratados pelas escolas para narrarem conteúdos específicos e que foram predefinidos anteriormente através de um roteiro. Neste tipo de guiamento, a participação do guia de turismo no processo de ensino e aprendizagem acontece de maneira indireta, agindo apenas como um mero repassador de conteúdos, visto que será na escola:

Um dos trabalhos que eu gosto muito de fazer é o **turismo pedagógico**. Semana passada eu passei três dias com pessoas que estavam se formando em pedagogia e professora me contratou exatamente porque ela queria melhorar o repertório cultural, contanto um pouco da história e relacionando-a com as coisas da região, com o Brasil e fora. Então, ela me disse que foi muito válida essa experiência, pois foi um exemplo de como tu pode contar uma narrativa de uma forma também mais lúdica, que as professoras mesmo não tinham, então aprendi contigo que é guia. (Entrevistado 03, 2016)

Eu trabalho com crianças da quarta, quinta, sexta e oitava série. Graças a deus eu aprendi a trabalhar com crianças e os colégios de várias cidades do estado me chamam. Aí a gente faz com eles, o roteiro, que é: saindo do portal, da ponte, vai a assembleia, mostra pra eles o tribunal de justiça, visita a assembleia por dentro, fórum, tribunal de contas. Para ali no centro, mostra a praça XV, a catedral, alfândega, mercado público. Depois, sai com eles e vai ao Projeto TAMAR. Aí, leva para um restaurante, para brincar nas dunas, que é a coisa mais esperada por eles. Aí passa pelo forte Santana, museu de armas, que fica abaixo da ponte Hercílio Luz. E de ali eles seguem

pra casa... às quatro meia, cinco horas da tarde. É a época que a gente fica o dia todo, mostrando a cidade pra essas crianças. (Entrevistado 01, 2017)

No entanto, como podemos observar nas próprias falas dos guias de turismo, essa participação, diferentemente das ações educativas que foram analisadas anteriormente, não acontecem de maneira direta, visto que as ações, narrativas e atitudes dos guias de turismo, na grande maioria das vezes, já partem pré-definidas pelas escolas, através de um roteiro.

Tu sabes que o guia de turismo não pode ampliar, a não ser quando ele seja liberado. A maioria (das escolas) já vem com aquele roteiro e chegam aqui te entregam. Olha! Eu quero isso, isso, isso e nós temos que cumprir. (Entrevistado 01, 2017).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este momento, objetiva estabelecer as últimas considerações a respeito desta dissertação, assim como sugerir apresentar recomendações para futuros trabalhos relacionados a esse mesmo tema.

Como se sabe, o tema, ou melhor, os sujeitos desta pesquisa foram os profissionais guias de turismo e que eles, durante o seu dia-a-dia de trabalho, precisam desempenhar simultaneamente uma série de atribuições complexas, que vão desde o papel de acompanhar e orientar os turistas nos mais diversos lugares turísticos, até promover a mediação entre os turistas com os vários prestadores de serviços turísticos. Porém, dentre essa diversidade de atribuições, uma que mais se destaca é o papel de educador conforme explicitamos, especialmente no último capítulo.

Portanto, nesta pesquisa, pretendi compreender se os guias de turismo se reconhecem como educadores e se percebem a importância desse papel, desempenhando-o no seu cotidiano profissional. Para tanto, tomei como base as seguintes questões: Os guias de turismo realmente se reconhecem neste papel? A rotina de trabalho do guia de turismo lhe possibilita colocar em prática essa função junto com os turistas? Quais os conhecimentos e as estratégias de ensino-aprendizagem que eles mobilizam conscientemente, ou inconscientemente, durante as rotinas de trabalho?

Com o intuito de responder esses questionamentos, primeiro busquei em diversas áreas do conhecimento, dentre elas educação, história, sociologia e turismo, contribuições que pudessem me auxiliar a entender mais sobre o guia de turismo, o seu cotidiano profissional, as funções que normalmente desempenha e, sobretudo, o seu papel como educador. No entanto, foram as entrevistas e suas análises, que me proporcionaram compreender melhor esse profissional, assim como o papel de educador nas obrigações desse profissional no contexto turístico.

Então, para sintetizar as considerações, preferi dividir em três categorias: a percepção como guia de turismo, como educador no contexto turístico e as estratégias educacionais utilizadas.

Em relação à primeira categoria, observou-se que os guias de turismo não escolheram essa profissão por motivos vocacionais, mas sim por questões relacionadas à necessidade de ter um trabalho, que fizeram o curso de formação profissional mais por questões legais e que a sua identidade profissional foi se construindo com a prática.

Além disso, outro tema bastante relatado e relacionado a essa categoria, foi as dificuldades que os guias de turismo enfrentam diariamente no seu cotidiano profissional e que geralmente afetam o seu trabalho e a sua relação com a profissão, tais como a sazonalidade, principalmente aqui na cidade de Florianópolis, o ingresso no mercado de trabalho, a falta de fiscalização e a de valorização profissional perante a maioria dos turistas, agências de viagens, organizações de turismo e autoridades governamentais.

Por sua vez, na segunda categoria, constatei nas narrações dos guias de turismo que eles se reconhecem como educadores, porém naquela definição primitiva que comumente o caracteriza, ou seja, como aquele que tem a capacidade de transmitir conhecimento aos outros. Porém, os guias de turismo não reconhecem que o ato de aprender é construído no momento em que eles criam situações que possibilitam que os turistas construam o seu próprio conhecimento.

Se, por um lado, observa-se a dificuldade de se atrair e manter a atenção dos turistas, por outro, no mercado, o avanço tecnológico, principalmente dos meios de comunicação, tem exigido cada vez mais profissionais com capacidade permanente de aprendizado, com novas habilidades e competências. Trata-se de um profissional com capacidade de aprender, redefinir atividades, redesenhar rotinas e processos, reavaliar os resultados e adaptar-se a uma nova realidade de competição e de condições e oferta de trabalho.

Cada guia de turismo tem a sua maneira própria de conduzir o grupo. Com isso, suas técnicas devem ser aprimoradas constantemente e seus métodos e metodologias de ensino, conseqüentemente, atender às necessidades que vão surgindo diante dos novos desafios no guiamento.

Por fim, sobre os métodos ou procedimentos de ensino-aprendizagem que realizam em seu cotidiano profissional, junto com os turistas, o mais empregado são as relacionadas com a comunicação verbal. Isso acontece, de fato, devido a fala ser o principal instrumento de trabalho desses profissionais. Então, com as narrativas, é

a maneira como guias de turismo normalmente apresentam os seus conteúdos, de forma mais rápida e eficiente, e de preferência, sem a famosa decoreba, mas sim, pelas experiências vividas.

Com a rotina de seu trabalho, assim como as mudanças que a sociedade sofre constantemente com o uso das tecnologias, cada vez mais dificulta essa função educativa que ocorre nas narrativas. Segundo as narrativas dos guias de turismo, essas dificuldades encontram-se: na falta de interesse dos turistas, visto que a grande maioria utiliza o turismo como uma espécie de folga dos problemas cotidianos.

Os turistas, assim como os alunos, são diferentes e possuem diferentes necessidades e condições de aprendizagens, o que inviabiliza uma única forma de ensino/aprendizagem. Por isso, é importante que os guias de turismo sejam capazes de empregar outros métodos, simultaneamente, a fim de alcançar os objetivos do ensino e de aprendizagem, com eficácia e, por sua vez, obter o máximo de rendimento.

Embora cada um dos guias de turismo entrevistados tenha sua maneira própria de conduzir o grupo, os fazem a partir dos interesses daqueles que os contratam, podendo ser os turistas ou as agências de turismo.

Além disso, o guia de turismo deve, ainda, adaptar a sua linguagem, pois pode haver diferença de cultura entre guia e turista e isso poderá causar conflitos e dificuldades de comunicação, tendo como consequência problemas nessa função.

Outro desafio que os guias de turismo enfrentam enquanto educadores está relacionado a questões ligadas a modernidade e as novas tecnologias. Hoje, mais do que em qualquer outra época, vivemos em um mundo cheio de transformações, no qual os interesses das pessoas se modificam rapidamente. Além disso, a internet possibilita, que as pessoas tenham grande quantidade de informações que dificultam a realização do trabalho do guia. Resultando que um grupo de turistas, muitas vezes, trata o guia como mero empregado ou prestador de serviços, que deve estar ali apenas para entretê-lo.

Os guias de turismo, para que possam enfrentar esses desafios, precisam desenvolver uma postura diferente do que era acostumado no passado, precisando

ter em sua bagagem uma quantidade enorme de conhecimentos e informações, e ainda procurar transformar tudo isso em práticas diárias.

Isto tudo, faz com que cada vez mais o profissional guia de turismo veja seu valor ser diminuído diante da nova realidade. Sente-se impotente e assiste a outras profissões sendo mais valorizadas e bem remuneradas pela sociedade. Além disso, a falta de fiscalização, as incertezas profissionais, baixos salários, limitadas possibilidades de ascensão pessoal, condições precárias de trabalho, além de requerer uma grande versatilidade; acredito que isso tudo contribui de forma direta ou indireta para o desânimo e desinteresse de desempenhar o papel de educador com os turistas.

Diante das falas dos guias de turismo, destaca-se que a principal estratégia de ensino-aprendizagem é a comunicação, por intermédio das narrativas. Portanto, os guias de turismo narraram que essas estratégias de comunicação são elaboradas a partir dos conhecimentos adquiridos em seus cursos de formação e, sobretudo, com a convivência cotidiana de aprendizagem com seus pares. Além disso, para que haja eficácia nessa comunicação, os discursos dos guias de turismo devem ser claros, adequados, coerentes e objetivos. Assim, estes profissionais se apropriam da história, da geografia e de outros conhecimentos, refletem, argumentam, e a partir daí constroem o seu próprio enredo e repertório narrativo.

Em outras palavras, para o guia de turismo ter um bom guiamento é conseguir promover ações e atividades educacionais com os turistas. No entanto, essa realidade não é o cotidiano, infelizmente. Faz-se necessário compreender a existência de dificuldades que impedem essa perfeição, dificultando ao mesmo tempo a aprendizagem dos turistas, como também a compreensão sobre o papel de educador que esses profissionais possuem. Transformando as experiências transmitidas pelos guias de turismo como entretenimento, sem valor educacional.

No que concerne à formação profissional, além dos conteúdos ministrados nos cursos de guia de turismo, eles também recorrem à autoformação para conseguir responder corretamente às perguntas que lhes são colocadas pelos turistas. Esta ocorre num curto período de tempo e tem pouco conteúdo técnico, restringindo-se a informações elementares. Esta autoformação é feita em casa, em horário pós-laboral, recorrendo à Internet ou a bibliografia especializada, ou fora de casa com conversas com outros guias de turismo.

Por fim, o que o presente estudo evidenciou é que os guias de turismo, embora apresentem um conhecimento básico sobre a importância do seu papel de educador, associando a ele desempenham também um papel educativo. Apesar do curto espaço de tempo que passam com o turista, assistimos a um processo educativo no âmbito da educação não formal e informal, ou em outras palavras, o guia de turismo, como acontece com o educador, deve ser capaz de planejar e executar estratégias educativas em seu contexto de trabalho que permitam aos turistas e visitantes deixarem de ver a localidade visitada apenas como objetos de contemplação, proporcionando a eles que reconheçam e respeitem os elementos culturais de cada local visitado.

Com o material *online* em mãos, podendo ser consultados a qualquer momento da viagem, os turistas começaram a se sentir mais confiantes, bem mais independentes, passando a acreditar que o acompanhamento de um guia de turismo seja totalmente desnecessário.

Outro motivo relacionado a razão para a não utilização de guias de turismo pelos turistas está bastante associada ao comportamento pós-moderno da sociedade. Como se sabe esta sociedade constantemente valoriza a informação. Porém se o guia de turismo narrar os seus conhecimentos, as suas histórias sobre a localidade da mesma forma que os narradores de informação, valorizando apenas a veracidade dos fatos, com frases feitas, decoradas e transmitidas de forma mecânica, sem emoção e encantamento, ele se tornará enfadonho e sem brilho. E desta forma, as trocas de experiências entre o guia de turismo e os turistas se tornam efêmeras, sem nenhum sentido para ambos. Assim, se o guia de turismo permanecer numa narrativa mecânica, completamente inadequada, sem deixar a sua marca para a posterioridade, ele rapidamente é substituído por outras formas mais prazerosas para aqueles que ouvem (que também são os mesmos que os contratam).

Para que isto não aconteça, o guia de turismo precisará assumir algumas das características dos narradores tradicionais. As suas narrativas devem ser estabelecidas a partir das experiências vividas, promovendo ressignificações,

compartilhando conhecimentos, de forma que se torne algo prazeroso e que tenha uma ressonância na própria realidade.

Diante dessa constatação, destaca-se a importância no papel de formação dos guias de turismo, para que possuam a capacidade de buscar nas próprias experiências este ato de educar, que vai além da simples transmissão de informações.

Além disso, o guia de turismo, antes de qualquer coisa, deve empregar uma linguagem que seja mais apropriada ao perfil dos seus turistas. Em outras palavras, o guia de turismo deve enraizar na visão e expectativas dos turistas e a partir disso, usando a sua experiência cotidiana da localidade e do seu trabalho diário, construir narrativas que promovam esta troca de experiências.

O guia de turismo se encontra atualmente no contexto turístico contemporâneo da mesma forma como os narradores tradicionais estavam no início do século passado, ou seja, em eminente caminho da extinção.

Porém, é importante também que façamos uma análise e uma reflexão sobre o papel deste profissional no comportamento da sociedade atual. E por meio deles, promover novos argumentos que consigam ser capazes de inverter esta situação, num convívio harmonioso com os mais diferentes tipos de turismo.

Embora isto seja contrário ao comportamento da sociedade pós-moderna, que valoriza a informação e as experiências individuais, solitárias e efêmeras, quando relacionamos isso ao turismo, principalmente aos turistas, percebemos que existe um distanciamento.

Assim, o guia de turismo precisará ser muito mais que um mero transmissor de informações, pois para isso já existem os guias turísticos. O guia de turismo precisa assumir a importância do seu papel de educador e, assim, nos seus guiamentos, consiga desenvolver ações que possibilitem nas suas narrativas a construção de experiências, criando novos espaços para o debate da própria existência, preocupação central de uma educação crítica.

E, seguindo os pensamentos de Walter Benjamin, a única maneira que podemos não permitir o desaparecimento dos guias de turismo é promover uma formação destes profissionais que possuam características semelhantes aos dos narradores tradicionais. Em outras palavras, fazer com que os guias de turismo

sejam cada vez mais responsáveis pelas trocas de experiências, por meio de suas narrações.

Por fim, é importante salientar que a metodologia escolhida, embora apresente possíveis falhas, foi um importante caminho para entender como os guias de turismo se percebem enquanto educadores e, que, além disso, ela forneceu subsídios para que futuros estudos e trabalho possibilitem que novas pesquisas referentes a esse sujeito de pesquisa e ao seu papel educativo sejam realizadas. Uma dessas possibilidades é abrir novas portas para aprofundar futuros trabalhos relacionados ao guia de turismo e o ambiente educacional. Uma dessas possibilidades seria fazer entrevistas diretamente aos turistas, havendo o interesse em saber se esse papel de educador é percebido por eles consiste, seja na simples transmissão de conhecimentos durante um passeio, seja pela forma como o turista os recebe.

Sugere-se a elaboração de um estudo em campo, com questionamentos diretamente aos turistas. Haveria interesse em saber a sua opinião relativamente à atuação dos guias de turismo, seja sobre a qualidade do trabalho efetuado pelo profissional, seja pela forma como o turista irá processar a usufruir da cidade após a realização de uma visita com o acompanhamento de um guia de turismo.

Não existe uma certificação final nem processos de avaliação, mas a convicção que a dimensão educativa do trabalho desenvolvido pelos guias pode ter reflexos a longo prazo, seja no conhecimento que foi adquirido pelos guias de turismo

Após todas essas constatações e discussões teóricas, juntamente com aquilo que foi levantado durante as entrevistas e análises documentais, consegui captar que as entrevistas foram fundamentais, porque, através desses depoimentos, obtive acesso as percepções e experiências desses pressupostos não oficiais, ou melhor dizendo, a outros aspectos “ocultos” que, por sua vez, estiveram presentes no espaço institucional, mas não ficaram registrado em documentos oficiais.

Assim são muitas as possibilidades de futuros estudos referentes ao papel educativo do trabalho desenvolvido pelos guias de turismo no contexto turístico.

REFERÊNCIAS

ABREU, Carina Vasconcellos. **O curso técnico em guia de turismo na Faculdade SENAC Porto Alegre / RS (2012 – 2015)**. 2015. 264 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Educação, Escola de Humanidades, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

ALBERTI, Verena. **Ouvir e Contar: textos em história oral**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

ALBERTI, Verena. Histórias dentro da História. In: Pinski, C.B. (Org.). **Fontes Históricas**. São Paulo: Contexto, 2005.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1992.

ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. Texto, contexto e significado: algumas questões na análise de dados qualitativos. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 45, p. 66-71, 1983. Disponível em: <<http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/1491>>. Acesso em: 03 fev. 2017.

ANTUNES, Anderson Pereira; MOREIRA, Ildeu de Castro; MASSARANI, Luísa Medeiros. O descanso dos naturalistas: uma análise de cenas na iconografia oitocentista. **História, Ciências, Saúde - Manguinhos**, Rio de Janeiro, v.22, n.3, p. 1051-1066, 2015. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v22n3/0104-5970-hcsm-22-3-1051.pdf>>. Acessado em: 03 nov. 2016.

ALVES, Rubem, Entre Jequitibás e eucaliptos. In.: **Conversas com quem gosta de ensinar**. São Paulo, ARS poética, 1995

AP, J.; WONG, K. Case study on tour guiding : professionalism, issues and problems. **Tourism management**, 2001, v. 22, no. 5, p. 551-563, 2001.

AVIZ, Adriana de; OLIVEIRA JÚNIOR, Levi Freire de. A Legitimidade do Guia de Turismo e sua Importância na Atividade Econômica. **Ensinagem: Revista Periódica da Faculdade de Belém**, Belém, v. 2, n. 2, p. 32-56, 2013.

BARRETTO, Margarita. **Turismo e legado cultural**; as possibilidades do planejamento. 5ª. ed. Campinas: Papirus, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**; tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Identidade**: entrevista a Benedetto Vecchi; tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**; tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 1998.

BENJAMIN, Walter. **Magia e Técnica, Arte e Política**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BEVERLY, Dayse; MELO, Guilherme de Barros; RAPÉ, Sara de Lima. A importância da qualificação profissional do guia de turismo na trílice fronteira: um estudo de caso. IX Fórum Internacional de Turismo do Iguassú, Foz de Iguaçu, 2015. <http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2015/12/1.-A-Import%C3%A2ncia-da-Qualifica%C3%A7%C3%A3o-Profissional-do-Guia-de-Turismo-na-Tr%C3%ADplice-Fronteira.pdf>

BOSI, Ecléa. **Memória e sociedade: lembranças de velhos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2001

BRASIL, Decreto nº 946, de 1º de outubro de 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D0946.htm. Acesso em: 12 set. 2016.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.440, de 23 de julho de 1940. Regula as atividades das empresas e agências de viagens e turismo. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-2440-23-julho-1940-412448-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 12 set. 2016

BRASIL. Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Dispõe sobre a profissão de guia de turismo e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8623.htm. Acesso em: 12 set. 2016.

BRASIL, Ministério do Turismo. Portaria nº 27: Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Seção 1, p. 110-111, 31 jan. 2014.

BRAMBILLA, Adriana; VANZELLA, Elídio. Os guias de turismo da cidade de João Pessoa / PB: uma pesquisa sobre o domínio de idioma.

Tourism and Hospitality International Journal, n. 3, v. 1, p. 12 – 29, 2014.

BRAZ, Cynthia Kailanne Veloso de Freitas. **Análise da qualificação profissional dos guias de turismo de Ilhéus e sua relação com a satisfação dos turistas**. 2007. 65 f. Monografia - Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, 2007.

BRITO, Luis Miguel Lourenço Mendes de. **O guia-intérprete: facilitador do turismo cultural**. 2010. 493 f. Tese (Doutorado) - Instituto de Investigação e Formação Avançada, Universidade de Évora, Évora, 2010.

CADASTUR. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur>>. Acesso em: 01/04/2016.

CANANI, Ivone Silva Santos. Guia de Turismo: O Mérito da Profissão. **Revista Turismo e Análise**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 92-106, 1999.

CANARIO, Dória Cristina Correia, **O Papel do Guia Intérprete no Turismo em Lisboa**. 2013. 108 f. Dissertação (Mestrado) -Turismo Cultural e Animação, Instituto Superior de Novas Profissões, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2013.

CARDOSO, Maria I. S.; BATISTA, Paula M. F.; GRAÇA, Amândio B. S. **A identidade do professor: desafios colocados pela globalização**. Revista Brasileira de Educação, v. 21, n. 65, p. 371-390, abr./jun. 2016.

CARDOSO, R. E. R; GUZMAN, S. J. M.. Guia de turismo: qualificação, legalização e penalização das infrações e irregularidade no exercício da profissão. **Revista Âmbito Jurídico**, Rio Grande, n. 93, 2011. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?artigo_id=10457&n_link=revista_artigos_leitura>. Acesso em 21 mar 2016.

CARROLL, Lewis. **Alice no País das Maravilhas**.Petrópolis: Editora Arara Azul, 2007.

CARVALHO, Paulo Jorge de Oliveira. Formação do Guia de Turismo: do Ensino Médio à Universidade. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

CELESTE FILHO, M. A. **Institucionalização do Turismo como Curso Universitário (Décadas 1920-1930)**. 2002. Dissertação (Mestrado)Programa de Pós-graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.

CERQUEIRA, Alessandra Tenório. **O guia de turismo em Pirenópolis – GO: a construção de uma identidade**. 2009. Dissertação (Mestrado)– Programa de Pós-graduação em Sociologia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2009.

CHIMENTI, Silvia; TAVARES, Adriana de Menezes. **Guia de Turismo: O Profissional e a Profissão**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.

DIAS, Reinaldo. AGUIAR, Marina. **Fundamentos do Turismo: Conceitos, normas e definições**. Campinas: Editora Alínea, 2002.

DIAS, Sabrina Gomes. **Características e Competências do Guia de Turismo Regional do Rio Grande do Sul**. 2004. Dissertação (Mestrado)– Programa de Pós-graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul, 2004.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n24/n24a11.pdf> >. Acesso em: 03 fev. 2017.

DUBAR, Claude. **A socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. São Paulo: Martins Fontes, 2005

DUCCINI, L. No lugar de Exu: os guias de turismo no Candomblé de Salvador, Bahia. **Revista de Antropologia**, São Paulo, v. 56, p. 477-508, 2013.

EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 141/1985. Edita normas disciplinando a operacionalização do cadastramento e a classificação dos Guias de Turismo bem como fixar os critérios para aplicação das penalidades previstas. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/guia_turismo/dl426.html>. Acesso em: 12 dez. 2016.

EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 426/2001. Edita normas disciplinando a operacionalização do cadastramento e a classificação dos Guias de Turismo bem como fixar os critérios para aplicação das penalidades previstas. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/guia_turismo/dl426.html>. Acesso em: 12 dez. 2016.

EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 427/2001. Adota critérios para a regulamentação do plano de curso das instituições de formação técnica e profissional para Guias de Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/guia_turismo/dl427.html>. Acesso em: 12 out. 2016.

Entrevistado 01. Entrevista concedida a Guilherme Dunchatt Zettermann. Florianópolis, 05 de junho de 2017. [Gravação digital transcrita, acervo do autor].

Entrevistado 02. Entrevista concedida a Guilherme Dunchatt Zettermann. Florianópolis, 21 de setembro de 2016. [Gravação digital transcrita, acervo do autor].

Entrevistado 03. Entrevista concedida a Guilherme Dunchatt Zettermann. Florianópolis, 02 de novembro de 2016. [Gravação digital transcrita, acervo do autor].

ESTEVES, Cristiana Puig Marty. **O guia turístico como ator educativo: os guias das Caves de vinho do Porto**. 2015. 92 f. Dissertação (Mestrado)– Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, 2015.

FERREIRA, V. M; FALCÃO, E. C. Análise da Qualificação dos Guias de Turismo da Cidade de Fortaleza-CE. **Faculdade Cearense em Revista**, v. 7, p. 1-14, 2014.

FONSECA FILHO, Ari da Silva. **Educação e Turismo: Reflexões para Elaboração de uma Educação Turística**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo v. 1, n.1, p. 5-33, 2007. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/77/76>>. Acesso em: 23 mar 2017.

FREINET, C. **A pedagogia do bom senso**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 34. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

GADOTTI, Moacir A Questão Da Educação Formal/Não-Formal. INSTITUT INTERNATIONAL DES DROITS DE L'ENFANT (IDE) Droit à l'éducation: solution à touslesproblèmes ou problèmesanssolution?Sion (Suiça), 18 a 22 de outubro 2005

GOHN, M.G. Educação não formal e o educador social: atuação no desenvolvimento de projetos sociais. São Paulo: Cortez, 2010.

HALLAL, D.R.; MÜLLER, D. A Embratur e os cursos superiores de turismo no Brasil: 1970- 1976. **Revista Rosa dos Ventos**, n. 6, v. 2, p. 164-179, 2014.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 1993.

HAZIN, Ana; OLIVEIRA, Cleide; MEDEIROS, Rejane. Cultura e turismo: interação ou dominação?. **Trabalhos para Discussão**, n. 121, 2001. Disponível em: <<https://periodicos.fundaj.gov.br/TPD/article/view/933>>. Acesso em: 23 out 2016

HINTZE, H. **Guia de Turismo: Formação e Perfil Profissional**. São Paulo: Roca, 2007.

HU, Wei. **Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China**. 2007. 213 f. Tese (Doutorado) – Universidade de Waterloo, Ontario, 2007.

KOK, Glória. No mato sem cachorro. *Revista de História da Biblioteca Nacional*, n. 34, 2008. Disponível em: <http://www.revistadehistoria.com.br/secao/capa/no-mato-sem-cachorro>.

LANG, Alice Beatriz da Silva Gordo; CAMPOS, Maria Christina Siqueira de Souza; DEMARTINI, Zélia de Brito Fabri. *História oral e pesquisa sociológica: a experiência do CERU*. São Paulo: Humanitas, 1998.

LEITE, Fabiana C.L; SOARES, M.H. A Complementaridade da Atuação Profissional entre o Guia de Turismo e o Condutor Ambiental e Cultural de Florianópolis: Um Estudo de Caso. **Boletim do Observatório Ambiental Alberto Ribeiro Lamego**, Campos dos Goytacazes, v. 7 n. 2, 2013. p. 73-88. Disponível em: <<http://www.essentiaeditora.iff.edu.br/index.php/boletim/article/viewFile/2177-4560.20130015/3002>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

LEITE, F.C.L. Estudo do Perfil dos Guias de Turismo de Santa Catarina. **Caderno de Publicações Acadêmicas**, Florianópolis, v.1, n.1, p.41-51, 2013.

LEME, F. B. M. Guias de turismo de Salvador: olhares sobre a profissão e reflexões sobre o papel do guia como sujeito na Cidade. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, v. 4, n. 2, p. 19-37, 2010.

MAMEDE, G. Agências, **Viagens e Excursões**: Regras Jurídicas, Problemas e Soluções. Barueri: Manole, 2003.

MARÍN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagens**: em busca da produtividade e do valor agregado. São Paulo: Aleph, 2004.

MATOS, Júlia; SENNA, Adriana. História Oral como fonte: problemas e métodos. **Historiae**, Rio Grande, n. 2, v. 1, p. 95-108, 2011.

MILAN, Priscila Loro. Viajar para aprender: turismo pedagógico na região dos Campos Gerais - PR. Balneário Camboriú - SC: Univali, 2007. 125 p. Dissertação (Mestrado), Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2007. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Priscila%20Loro%20Milan1.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

MEIHY, José Carlos Sebe Bom. **História oral**: como fazer, como pensar. São Paulo: Contexto, 2007.

MONTEIRO, André Luiz Rodrigues; ANDRADE, Hayton Francis Ximenes de. O Profissional Guia de Turismo e a Cidade de Foz de Iguaçu. In: IV FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUAÇU. Foz do Iguaçu, 2010. Disponível em: <<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/30.-O-PROFISSIONAL-GUIA-DE-TURISMO-E-A-CIDADE-DE-FOZ-DO-IGUA%C3%87U.pdf>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

MONTEIRO, John Manuel. **Negros da Terra**: Índios e Bandeirantes nas Origens de São Paulo. 6. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.

MONTES, Valéria Alves. **Saberes Profissionais do Guia de Turismo: Passeios Turísticos em Perspectiva Etnográfica**. 2013. 275 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

NASCIMENTO, A. O.; SILVA, L. F.; GRECHI, D. C. A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul (Brasil): diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 23-44, jun. 2014.

NEIVA, K. M. C. **Processos de escolha e orientação profissional**. São Paulo, SP. Editora Vetor, 2007.

OMT. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

BOA PINTO, Cynthia Regina Fonte. O trabalho dos condutores locais de turistas em unidades de conservação – Parques Nacionais Serra do Cipó e Chapada dos

Veadeiros. 2006. Dissertação (Mestrado) – Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, 2006.

PAIM, ElisonAntonio. Memórias e experiências do fazer-se professor. 2005. 532 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2005.

PICAZO ZAMORA, C. Asistencia y guia a grupos turísticos. Madrid: Sínteses, 1996.

POND, K. **The professional guide**: Dynamics of tour guiding. New York: John Wiley & Sons, 1993.

PORTELLI, Alessandro. O massacre de Civitella Val diChiana (Toscana: 29 de junho de 1944): mito, política, luto e senso comum. In. FERREIRA, Marieta de Moraes; AMADO, Janaina. **Usos e abusos da História oral**. Na segunda metade dos anos cinquenta. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

RABOTIĆ, Branislav. **Tourist Guides in Contemporary Tourism**. International Conference on Tourism and Environment, Sarajevo, 2010, p. 353-364. Disponível em: <<http://www.belgradetours.com/THE%20ROLE%20OF%20THE%20TOURIST%20GUIDE%20IN.pdf>> Acesso em: 12 set 2016.

RAPOSO, A.; CAPELLA, M., SANTOS, C. **Turismo no Brasil**: Um guia para o guia. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004.

REJOWKI, Mirian etall. Desenvolvimento do Turismo moderno. In: REJOWSKI, Mirian (org.). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

ROUSSO, H. A memória não é mais o que era. In. FERREIRA, Marieta de Moraes; AMADO, Janaina (Org.). **Usos e abusos da História oral**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

RUSCHMANN, Dóris. **Turismo no Brasil**. Análise e Tendências. São Paulo: Manole, 2002.

SALGUEIRO, Valéria. Grand Tour: uma contribuição à história do viajar por prazer e por amor à cultura. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v. 22, n. 44, 2002.

SILVA, W. R.; MACHADO, M. A. V. Motivos que levam os alunos a cursar graduação em administração: um estudo nas instituições públicas e privadas do estado da Paraíba. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador – BA. Anais Eletrônicos... Rio de Janeiro: ANPAD, 2006. 1 CD-ROM.

SILVA, F. R. O; OLIVEIRA JUNIOR, L. F. A Legalidade do Guia de Turismo e sua Importância na Atividade Econômica: Implicações para o Consumidor, Efeitos Jurídicos e Sociais. In: RAMOS, Célia etall. (Org.). **Competitividade, Marketing e Tecnologias de Informação e Comunicação no Turismo**. Faro: Universidade do Algarve, 2013.

SOLHA, Karina Toledo. Evolução do Turismo no Brasil. In: REJOWSKI, Mirian (org.) **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002, p. 117–153.

SOARES, Dulce Helena Penna. **A escolha profissional: do jovem adulto ao adulto**. 2ª Ed. São Paulo: Summus, 2002.

SOUZA, A. M.; CORRÊA, M. V. M. **Turismo**: Conceitos, Definições e Siglas. Manaus: Ed. Valer, 2000.

TRIGO, L.G.G. **Turismo e Qualidade**; Tendências Contemporâneas. Campinas: Papyrus, 1993.

TRIGO, L. G. G. A Importância da Educação para o Turismo. In: LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo CE (Orgs.). **Turismo**: Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2000.

TRILLA, J.; GHANEM JUNIOR, E.; ARANTES, V.A. (Org.). **Educação formal e não formal**. São Paulo: Summus, 2008.

URRY, John. **O olhar do Turista**: Lazer e Viagens nas Sociedades Contemporâneas. São Paulo: Studio Nobel/SESC, 2001.

VALLE, Ivete Agostini de. **A Profissão de Guia de Turismo: Conhecendo o Passado e o Presente para Projetar o Futuro**. 2004. 103 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, 2004.

VINHA, Maria Lucia. O turismo pedagógico e a possibilidade de ampliação de olhares. In: Hórus - Revista de Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas, nº 3, p. 1 – 15, Ourinhos, São Paulo, 2005.

VYGOTSKY, Lev S. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

VYGOTSKY, Lev S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

WTTC. **Viagens & Turismo**: impacto econômico Santa Catarina, World Travel&TourismCouncil, 2009. Disponível em: <http://floripaconvention.com.br/MyFiles/Pesquisa_Impacto_Viagens_Turismo.pdf>. Acessado em 21/03/2016.

YASOSHIMA, José Roberto; OLIVEIRA, Nadja da Silva. Antecedentes das viagens e do turismo. In: REJOWSKI, Mirian (org.). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

ZETTERMANN, Gabriel Dunchatt, VERGARA, Lizandra Garcia Lupi. O guia de turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil. **TurismoVisão e Ação**, v. 19, n. 1, 2017. Disponível em:

<<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/9764>>. Acesso em: 21 mar 2017.

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: SOCIOLOGIA E HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

O TCLE respeita as resoluções CNS 466/2012 e 510/2016

Caro guia de turismo,

Você foi selecionado(a) e está sendo convidado para participar, voluntariamente, da pesquisa intitulada **“Percepções sobre o Papel do Guia de Turismo como Educador”**, que tem como objetivo: analisar a compreensão que os guias de turismo atuantes na cidade de Florianópolis (SC) possuem sobre o papel de educador, principalmente como educador patrimonial, com a justificativa: trazer novas reflexões sobre o papel do guia de turismo, em especial como educador, principalmente a partir do seu ponto de vista

A pesquisa é integrada ao Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e terá duração de 12 meses, com o término previsto para 01 de julho de 2017.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de entrevista. A entrevista será gravada para posterior transcrição.

Nesta pesquisa, você não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. Quando necessário, será garantido o ressarcimento total via depósito bancário das despesas de qualquer tipo (tais como transporte e alimentação) do participante da pesquisa e de seus acompanhantes, decorrentes no estudo. 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 permitirá o desenvolvimento de novos conhecimentos acerca aos guias de turismo, proporcionando novas reflexões sobre as atribuições e experiências que estes profissionais do turismo possuem quando atuam no seu cotidiano de trabalho em Florianópolis, em especial na função de educador.

O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer a você 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 diretos/indiretos e imediatos/tardios decorrentes da pesquisa será garantido seu direito de a assistência integral gratuita pelo tempo que for necessário por indenização ou restituição via depósito bancário.

Endereço de Contato do Comitê de Ética: Prédio Reitoria II (Edifício Santa Clara), Rua 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. **CTPSES – SC** cepces@saude.sc.gov.br. Telefone: +55 48 3212-1644 / 3212-1660

Os dados coletados serão utilizados 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

Você 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 e 512/2016.

Desde já agradecemos!

 Prof. Elison Antonio Paim
 Pesquisador Responsável
 E-mail: elison0406@gmail.com
 Tel.: (48) 88334095

 Guilherme Dunchatt Zettermann
 Pesquisador assistente
 E-mail: elipso1974@gmail.com
 Tel.: (48) 91490460

Endereço físico do pesquisador: Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Centro de Ciência da Educação (CED), Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, Florianópolis – SC, Caixa Postal 476, CEP 880-40-900, Florianópolis, SC, Brasil

Florianópolis, ____ de _____ de 2016.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que concordo voluntariamente em participar do estudo “**Percepções sobre o Papel do Guia de Turismo como Educador**” e que estou ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO, sabendo sobre todos os procedimentos, riscos e benefícios da pesquisa. As informações que recebi foram suficientes para entender a pesquisa e, ainda, para compreender que meus dados serão sigilosos, que poderei deixar a pesquisa a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento, e que não receberei nenhum tipo de benefício e não terei despesa financeira ou material por minha participação.

Participante da Pesquisa:

RG: _____ CPF: _____

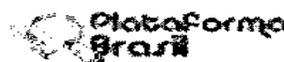
Local: _____ Data: ____/____/____.

(Assinatura)

Endereço de Contato do Comitê de Ética: Prédio Reitoria II (Edifício Santa Clara), Rua Desembargador Vítor 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: +55 48 3212-1644 / 3212-1660

ANEXO B – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PERCEPÇÕES SOBRE O PAPEL DO GUIA DE TURISMO COMO EDUCADOR

Pesquisador: ELISON ANTONIO PAIM

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 57707416 2 0000.0121

Instituição Proponente: Universidade Federal de Santa Catarina

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.692.236

Apresentação do Projeto:

Trata-se de um projeto de mestrado de Guilherme Dunchatt Zettermann do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, sob orientação do professor ELISON ANTONIO PAIM. A pesquisa tem como objetivo: compreender quais os entendimentos que os guias de turismo possuem em relação ao seu papel como educador, em especial como educador patrimonial. Para tal, a metodologia adotada será a da história oral, por intermédio de entrevistas semiestruturadas com 04 guias de turismo que atuam na cidade de Florianópolis (SC) atualmente.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Geral

Buscar nas percepções que os guias de turismo atuantes em Florianópolis possuem sobre o seu papel como educadores, principalmente como educadores patrimonial, e como eles mobilizam esta função e os recontextualizam no seu cotidiano de trabalho.

Objetivos Específicos:

Identificar quais os conhecimentos e estratégias educacionais que os guias de turismo empregam aos turistas no exercício de seu trabalho;

Investigar a participação que a formação profissional, nos cursos profissionalizantes, possui na

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina - Prédio Reitoria I - R: Desembargador Vítor Lima, nº 222, sala 401

Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-400

UF: SC **Município:** FLORIANÓPOLIS

Telefone: (48)3721-6094

E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br