

Por uma formação mais crítica do Guia de Turismo: avaliação do Passeio das Nove Ilhas, Maceió, Alagoas.

Roberta Cajaseiras de Carvalho¹
Patrícia Cunha Ferreira Barros²
Rosilei Montenegro Vieira³

Resumo:

O guia de turismo, profissional ligado à prestação de serviços, tem um papel muito importante na dinâmica de mercado turístico, e é considerado o profissional que se relaciona mais diretamente com os clientes. Porém, poucos pesquisadores analisaram mais profundamente essa área de atuação, e a bibliografia sobre o tema no Brasil e no mundo é incipiente. O Instituto Federal de Alagoas promove o curso médio integrado em Guia de Turismo no campus Marechal Deodoro, situado na APL Turismo Lagoas e Mares do Sul. A fim de estimular uma análise mais crítica dos produtos turísticos regionais por parte dos alunos do curso, um grupo de professores analisou, nessa ocasião, a opinião dos discentes sobre o Passeio das Nove Ilhas coletada durante visita técnica realizada em janeiro de 2013. Entre os resultados obtidos, percebeu-se a insatisfação em relação ao produto ofertado. Em contrapartida, o grupo apresentou sugestões para estimular uma maior satisfação dos turistas ao realizar o passeio.

Palavras-chave: Guia de turismo. Formação profissional. Visita técnica. Maceió. Alagoas.

1. Conceituação e atuação profissional do Guia de Turismo

O turismo é uma atividade econômica que requer a atuação de uma gama de profissionais envolvidos no processo de criação e oferta do produto, e sua complexidade e particularidade (em relação a outros fenômenos sociais) requerem uma análise acurada e um planejamento cauteloso. Segundo Lohmann e Panosso Netto (2008, p. 371): “tal fator pode gerar problemas para o consumidor, pois em um pacote turístico estão envolvidos o agente de viagens, a tripulação do avião, os funcionários do hotel e do restaurante, o taxista, o guia de turismo, e todos são responsáveis pelo sucesso da viagem do turista [...]”. Por sua peculiaridade, o produto turístico

¹Bacharel em Turismo (UFPE) e Mestre em Turismo (UCS). Professora do Instituto Federal de Alagoas. robertacajaseiras@gmail.com

²Bacharel, e Licenciada, em Geografia (UFAL). Professora do Instituto Federal de Alagoas. patriciacfbarros@gmail.com

³Bacharel em Turismo (Unicap) e Mestre em Administração (UFRRJ). Professora e Coordenadora da Universidade Católica de Pernambuco. rmgov@gmail.com

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

possui algumas características especiais como a intangibilidade, a perecibilidade, a rigidez, entre outras.

O guia de turismo é um profissional ligado aos serviços turísticos (agenciamento de viagens), que é um elemento da oferta turística essencial à distribuição dos serviços aos clientes. Para Chimenti e Tavares (2007), esse profissional é quem melhor representa o caráter coletivo do turismo, e atua em uma das profissões mais importantes da atividade, por conta do alto grau de contato entre tais profissionais e os visitantes.

O guia de turismo atua vinculado às agências de turismo, que são empresas que “transformam” destinos turísticos e equipamentos em produtos, atuando na produção, distribuição e oferta aos possíveis consumidores. Tais organizações podem atuar como produtoras (operadoras turísticas) ou como distribuidoras (agências de viagens) (Braga, 2008).

A regulamentação desta categoria no país ocorreu em 1993 através da promulgação da Lei nº 8.623 que dispõe sobre a profissão. A regulamentação dessa lei se deu através do Decreto nº 946/93, documento que detalha as atribuições do guia de turismo, os requisitos para o cadastramento no órgão competente, a classificação, as infrações disciplinares, as condutas incompatíveis, as penalidades, o recadastramento, entre outros fatores.

Segundo a classificação oficial brasileira, guia de turismo é a única profissão reconhecida e regulamentada pelo Instituto Brasileiro de Turismo [EMBRATUR], segundo o qual:

é considerado guia de turismo o profissional que, devidamente cadastrado na Embratur [...] exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas (Decreto nº 946, 1993).

Os guias de turismo estão classificados pela EMBRATUR como especializados em guias de atrativos naturais ou culturais, guias regionais, guias de excursão nacional e guias de excursão internacional.

Segundo Braga (2008), os guias de turismo são profissionais qualificados para acompanhar e assistir aos turistas, e transmitir informações durante os passeios. Normalmente são os colaboradores da agência de turismo que mais tem contato com o visitante, e podem ser funcionários efetivos da empresa ou *freelancers*.

O guia de turismo local ou regional recebe os passageiros em determinadas etapas da viagem, sendo responsáveis por cumprir o roteiro estabelecido pela agência, fornecer informações aos turistas, lidar com qualquer eventualidade, garantindo o conforto e a segurança dos passageiros.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Algumas características são essenciais para um adequado desempenho do guia de turismo, a saber (Chimenti & Tavares, 2007) :

- 1) Perfil pessoal: capacidade de se relacionar bem com pessoas; agilidade, dinâmica, pensamento rápido e habilidade para solucionar problemas; diplomacia e autoridade; saber trabalhar em equipe; pontualidade e organização.
- 2) Qualificação profissional e qualidade dos serviços prestados: conhecimento técnico, noções sobre habilidades nas relações interpessoais, conhecimentos gerais; vasto conhecimento geral e fundamentação teórica, histórica e ambiental.
- 3) Ética profissional: trabalho norteado por princípios éticos, com base no respeito às diferenças e escolhas individuais; cuidado com a preservação do patrimônio histórico-cultural e ambiental; comportamento adequado, de acordo com o perfil do grupo (capacidade de adaptação).

Apesar da importância desses profissionais, sua atuação é pouco investigada no Brasil pela Academia, e os cursos técnicos autorizados tem poucos recursos bibliográficos. Tal fato gera uma falta de uniformidade na qualificação profissional do setor, formando turmas de guias de turismo com perfil muito distinto, de acordo com a escola na qual se formou. Até o momento, não foram divulgadas investigações científicas que discutam os reais efeitos dessa formação tão diversa. Para Chimenti e Tavares (2007) a profissão é pouco estudada no campo teórico, e quase não existe bibliografia específica disponível sobre a mesma.

As regras para a formação do profissional no Brasil são norteadas pelo Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, publicado pelo Ministério da Educação [MEC] (2013). Segundo o documento, o curso de guia de turismo deve estar vinculado ao eixo tecnológico 'Turismo, Hospitalidade e Lazer' e deve ter o mínimo de 800 horas. Para o MEC, o profissional:

Orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresenta ao visitante opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utiliza instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural (MEC, 2013).

Entre os requisitos mínimos para o funcionamento adequado do curso, o catálogo recomenda a disponibilização de: biblioteca com acervo específico e atualizado, laboratório de

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

informática com programas específicos, equipamentos de localização e comunicação, laboratório didático: agências de viagens e operadoras de turismo, mapoteca e meio de transporte para a prática profissional.

Após a análise dos requisitos mínimos previstos pelo MEC, não se percebe nessas condições a preocupação em formar um profissional mais crítico. As atividades práticas e os laboratórios são recursos essenciais, mas a limitação da carga horária mínima (800 horas) limita as instituições de ensino a ampliarem o desenvolvimento de habilidades dos estudantes (para além dos conhecimentos técnicos e práticos).

Apesar da constatação do enfoque prático e técnico da formação do guia de turismo no país, defende-se nesse trabalho a necessidade do desenvolvimento de conteúdos que estimulem uma postura mais reflexiva e crítica por parte dos profissionais formados. Sabe-se que boa parte desse conhecimento está atrelada as disciplinas sociais e humanas (como Sociologia, Filosofia, História...) que são obrigatórias no Ensino Médio brasileiro. Porém, considerando a qualidade desse nível de ensino no país – notadamente nas escolas públicas - não há garantias de que o estudante do curso técnico domine tais conteúdos. Por isso, destaca-se nessa ocasião um dos mais instigantes desafios dos docentes do curso de guia de turismo: formar profissionais que atuem além da reprodução do que rege o mercado turístico e os manuais técnicos. O que se espera (e se necessita) é a atuação de cidadãos conscientes do seu pape, capazes de criticar construtivamente e transformar a realidade das localidades nas quais atua.

2. O turismo e a formação do Guia de Turismo em Alagoas

O estado de Alagoas está localizado no Nordeste do país, e sua economia é fundamentada na agricultura (notadamente o setor sucoalcooleiro), indústria (destacando o setor químico) e serviços (incluindo o turismo). Segundo a Secretaria de Planejamento do Estado de Alagoas [SEPLANDE] (2013a) , no acumulado do primeiro semestre de 2012 o turismo teve um crescimento de 5,34% em relação ao mesmo período em 2011, devido ao incremento na divulgação nos estado emissores e novos voos diários para a capital do estado, Maceió. A maior parte dos turistas que visitam o estado é formada por brasileiros, já que não existem voos internacionais regulares para o aeroporto local (Zumbi dos Palmares). No mesmo período também houve um incremento da ocupação hoteleira e o aumento do fluxo de passageiros aéreos e marítimos.

O turismo no estado de Alagoas é caracterizado pelo foco no segmento de lazer, praticado principalmente em ambientes litorâneos. Apesar de não haver estudos representativos de demanda turística em Alagoas, as publicações especializadas em turismo confirmam que as praias

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

são os atrativos mais comercializados do estado (Editora Abril, 2009; Editora Abril 2013a; Editora Abril, 2013b).

Para estimular a geração de ocupação e renda em Alagoas, o Governo do Estado e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Alagoas [SEBRAE/AL] (como também outros parceiros) organizaram as estratégias de atuação em arranjos produtivos locais (APL's), “tendo como base a atuação prioritária em ações coletivas e integradoras direcionadas ao desenvolvimento dos micro e pequenos negócios” (SEPLANDE, 2013b). O programa contempla 60% dos municípios alagoanos, e três APL's consideram o turismo uma atividade prioritária: APL Turismo Caminhos do São Francisco, APL Turismo Costa dos Corais e APL Turismo Lagoas e Mares do Sul.

Atualmente é possível realizar o curso técnico em guia de turismo em duas instituições de ensino alagoanas: a primeira e mais conhecida opção é o curso promovido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial [SENAC] em Alagoas, sediado em Maceió. Porém a oferta atual é restrita a turmas na modalidade a distância/semipresencial, ofertado em diversos municípios e estimulado pelas demandas locais.

A segunda opção é o curso promovido pelo Instituto Federal de Alagoas (IFAL) no campus de Marechal Deodoro, distante cerca de 30 quilômetros da capital. Nessa última instituição, o curso une o Ensino Médio à formação técnica (classificado como curso médio integrado), e tem duração obrigatória de quatro anos. O público que frequenta o curso é formado, principalmente, por jovens entre 15 e 20 anos que moram em municípios do Litoral Sul do estado. Com a união dos dois currículos – regular e técnico – é possível se trabalhar conjuntamente os conteúdos das disciplinas de ambas as formações, fazendo com que o turismo na região seja assunto perpassado nos trabalhos de Economia, Geografia, Filosofia, Sociologia, Prática Profissional, Elaboração de Roteiros, Língua Estrangeira, etc. A atuação coordenada dos docentes também é praticada durante as visitas técnicas, eventos e projetos de pesquisa e extensão. Nesse sentido, o curso médio integrado permite uma formação mais crítica do guia de turismo, por conta da abordagem multidisciplinar e do maior tempo disponível para aprofundamento dos conteúdos trabalhados, entre outros fatores.

Alagoas também conta com um sindicato da categoria – o Sindicato dos Guias de Turismo do Estado de Alagoas [SINGTUR Alagoas], que atua desde 1995 e tem como missão “defender os interesses profissionais dos Guias de Turismo de Alagoas, a fim de assegurar a defesa e a representação da respectiva profissão, com vistas a melhorar suas condições de vida e trabalho” (SINGTUR Alagoas, 2013). O sindicato atua em parceria com o *trade turístico*, e sua participação em ações de fiscalização é veiculada regularmente nas redes sociais.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

O cadastro dos guias de turismo de Alagoas é realizado pela Secretaria de Turismo do Estado, a qual está vinculada a coordenação estadual do CADASTUR, sistema de cadastro federal de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo.

3. Para formar um guia de turismo mais crítico: avaliando o Passeio das Nove Ilhas

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a percepção de uma turma de alunos do curso de guia de turismo em relação a produtos e serviços turísticos tradicionalmente comercializados no estado de Alagoas. Nessa ocasião serão descritos os resultados da avaliação referente à análise do atrativo “Passeio das Nove Ilhas”, produto comumente vendido pelas principais agências de turismo receptoras do Estado. Tal investigação foi conduzida pelos docentes das disciplinas de Prática Profissional I e Geografia Aplicada ao Turismo do curso do IFAL Marechal Deodoro durante todo o ano letivo (o ano de 2012 foi concluído em março de 2013, por consequência da greve nacional dos professores). A pesquisa também contou com a atuação de um docente convidado, com experiência em planejamento e docência em curso de guia de turismo.

A área do complexo estuarino-lagunar Mundaú / Manguaba está situado ao sudeste da cidade de Maceió entre os paralelos 9° 36' 36" e 9° 45' 00" sul e meridianos 35° 44' 48" e 35° 57' 30" oeste e compreende as lagunas (respectivamente 23 e 32 km²) e seus canais de ligação. Apresenta um clima tropical chuvoso com temperaturas médias superiores a 20° C, constituindo-se num dos mananciais de vida aquática de extrema importância no Nordeste do Brasil. O estuário proporciona a desova e o crescimento das espécies de crustáceos marinhos e peixes, principalmente os moluscos *Mytella falcata* (sururu) e *Tagelus plebeus* (unha de velho), cuja extração é fonte de renda de grande parte da população menos favorecida economicamente de Maceió (Lima, 1990).

O entorno das lagunas apresenta uma vegetação de domínio das formações litorâneas, que vão desde espécies de caules rastejantes até pequenos arbustos em áreas mais elevadas. Entre ela destaca-se a presença dos manguezais que aparecem por toda a parte, ora margeando os canais, ora as ilhas. Tal vegetação está sendo comprometida pela especulação imobiliária e o crescimento urbano desordenado.

O produto “Passeio das Nove Ilhas” consiste em um trajeto de barco iniciado no bairro Pontal da Barra (município de Maceió), e permite que o turista possa visualizar as nove ilhas situadas com complexo estuarino-lagunar Mundaú / Manguaba. O passeio é comercializado por algumas “empresas de receptivo”, mas nessa ocasião não foi possível comprovar o registro das mesmas nos órgãos municipais.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul



Figura 1: Sede da empresa de receptivo

Fonte: acervo pessoal dos autores



Figura 2: Interior da sede da empresa de receptivo

Fonte: acervo pessoal dos autores

A “empresa receptiva” selecionada para realização do passeio foi escolhida por, na ocasião do planejamento da atividade, possuir um website com informações detalhadas sobre o produto. O passeio promovido pela empresa pode ser dividido em três etapas: a) trajeto de contextualização e informação – a embarcação margeou as nove ilhas e o informante da embarcação repassou, através de microfone, algumas informações básicas sobre cada local; serviço de bordo (frutas e água à vontade e venda de refrigerantes); b) parada (cerca de quarenta minutos) na “Prainha”, um cordão litorâneo da Ilha de Santa Rita; c) trajeto de retorno ao cais da empresa, com o grupo desfrutando música ambiente.

O grupo de professores contratou o passeio através do e-mail da empresa e contatos telefônicos e solicitou que o passeio a ser realizado com os alunos fosse similar aqueles realizados com os turistas, excluindo apenas a autorização para banho de mar durante a parada. Segundo a empresa, o custo de 25 Reais por pessoa era promocional, por conta dos estudantes estarem vinculados a uma escola pública. O valor individual do ingresso foi custeado por cada estudante. O passeio foi realizado no dia 25 de janeiro de 2013 e durou cerca de quatro horas, contando com a participação de 62 alunos dos cursos médios integrados de Guia de Turismo e Meio Ambiente. Para a análise, nessa ocasião apenas serão considerados os dados gerados pelos alunos de Guia de Turismo (contabilizando um total de 25 formulários devolvidos aos docentes).

Os alunos foram instruídos a participar do passeio como se fossem turistas, desfrutando do momento e sentindo-se consumidores do produto em questão. Na ocasião da visita os alunos não receberam o formulário de pesquisa, mas foram autorizados a registrar comentários por conta própria. Durante o passeio os alunos também deveriam realizar registro fotográfico dos atrativos, pois um dos resultados da atividade foi uma mostra fotográfica exposta no hall da escola.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Na semana seguinte ao passeio, os professores estimularam os alunos a opinarem informalmente sobre o produto em sala de aula. Quinze dias após a visita os alunos foram convidados a preencher um formulário com questões abertas e fechadas, a fim de que registrassem sua opinião sincera sobre o Passeio das Nove Ilhas. Todos foram alertados sobre a necessidade de objetividade e sinceridade das respostas, já que as mesmas poderiam gerar dados para elaboração de um trabalho científico e ajudar a empresa a aprimorar os produtos ofertados. A demora em aplicar o formulário junto aos alunos foi justificada pela necessidade de que os mesmos debatesses entre si suas opiniões sobre a visita, a fim de estimular o amadurecimento dos discursos e a reflexão sobre a experiência vivida.



Figura 3: Alunos no interior da embarcação
Fonte: acervo pessoal dos autores



Figura 4: Tripulação e alunos no interior da embarcação
Fonte: acervo pessoal dos autores

3.1. Os principais resultados da pesquisa

Na parte inicial, o formulário questionou sobre as condições da embarcação utilizada durante a visita técnica. Os quesitos conservação, limpeza e acessibilidade foram considerados 'bons' pela maioria dos alunos. O quesito atrativos foi considerado 'ótimo' (nove citações) ou 'bom' pela maioria (11 citações). Isso demonstra que as Nove Ilhas foram consideradas interessantes pelos estudantes, e que justificariam sua comercialização como produto turístico. Porém os quesitos atuação do guia/informante e segurança apresentaram resultados diferentes:

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

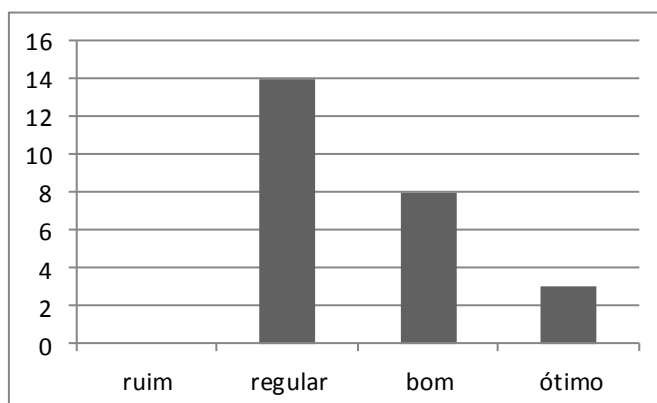


Figura 5: Gráfico - Opinião sobre atuação do guia/informante

Logo no início do passeio os estudantes tomaram conhecimento que o informante que conduziria o grupo não possuía formação técnica. Durante o percurso, as informações repassadas pelo informante, sobre as ilhas e demais atrativos eram resumidas, sem detalhes sobre os componentes ambientais ou naturais do que estava sendo contemplado. Tal desempenho pode justificar a “indiferença” (predomínio da conceituação ‘regular’) em relação ao desempenho do profissional.

Sobre a segurança da embarcação, as opiniões se dividiram em dois focos: metade dos estudantes considerou a segurança da embarcação como ‘regular’, e a outra metade considerou como ‘boa’. Durante o passeio, os coletes salva-vidas não foram oferecidos aos alunos – o informante se limitou a mostrar onde os mesmos estavam localizados, caso fossem necessários. A falta de proximidade com o acessório pode ter gerado certa insegurança por parte de alguns participantes. Merece atenção o fato de que, apesar da escola estar situada em uma área litorânea e cercada por lagunas, muitos estudante não sabem nadar.

A maioria dos estudantes aprovou as condições físicas do receptivo que conduziu o passeio, após a análise dos quesitos conservação, limpeza e banheiros. Os quesitos conforto (no cais) e segurança foram considerados regulares pela maioria. As instalações para espera (antes de iniciar o passeio) se limitam a uma área coberta com ventilação natural e algumas mesas e cadeiras de plástico, em quantidade insuficiente para o limite de passageiros da embarcação (capacidade para sessenta pessoas, além da tripulação). A insatisfação com a segurança pode ser explicada pela ausência de profissionais de segurança devidamente fardados e posicionados no local, fato comum na maior parte dos estabelecimentos comerciais de Maceió.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

O quesito localização apresentou resultado diferente dos demais quesitos:

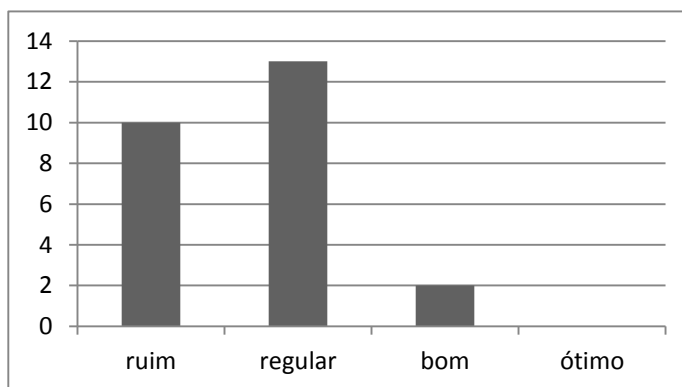


Figura 6: Gráfico - Opinião sobre a localização da sede do receptivo

Alguns alunos foram por conta própria encontrar o grupo no bairro do Pontal da Barra. A localidade não é bem servida de transporte público, o que dificultou o acesso de alguns estudantes. Além disso, não foi possível identificar na ocasião placa indicativa sobre o empreendimento na entrada do bairro (local onde estão dispostas placas de outros equipamentos). Os alunos concluíram que, se os moradores da região tiveram dificuldade em encontrar o cais de partida do passeio, possivelmente essa dificuldade será compartilhada pelos turistas.

Na sequência dos pontos abordados pelo formulário de pesquisa, foram coletadas as opiniões dos alunos sobre a Prainha, único ponto de parada do passeio. Os aspectos investigados foram: limpeza, infraestrutura de apoio, recreação/animação e preservação ambiental. As respostas sobre limpeza e preservação foram equilibradas: metade dos alunos respondeu que precisavam melhorar, e a outra metade apontou que a situação era satisfatória. Destaca-se que a Prainha recebe muitos restos da vegetação do mangue por conta de sua localização espacial (ventos e fluxo de água). A presença de lixo doméstico também é frequente, pois o ponto de parada também é bastante utilizado pela população local como ponto de recreação, mas não possui uma quantidade satisfatória de lixeiras ou coleta regular de lixo.

Quanto à percepção sobre a infraestrutura de apoio, o resultado foi diferenciado: 72% dos estudantes disseram que as condições 'precisam melhorar', e 24% informaram que tal infraestrutura era 'inexistente'. Na data da visita estava disponível apenas uma barraca de propriedade particular coberta com palha de coqueiro, onde eram vendidas bebidas em geral. O

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

local não dispunha de banheiro, cadeiras e mesas suficientes para todos os que estavam na embarcação.

Ao comentarem sobre o quesito recreação/animação o descontentamento foi massivo: 84% dos alunos disseram que atividades recreativas eram ‘inexistentes’ na Prainha. No ponto de parada a empresa apenas atraca a embarcação e disponibiliza entre 40 e 60 minutos para que os passageiros aproveitem a localidade. Porém, não são disponibilizados equipamentos esportivos, orientações ou qualquer outro tipo de acompanhamento por parte da empresa, a fim de que o momento seja mais proveitoso, animado e interativo. A região é de beleza natural notável, mas a área para circulação não justifica muito tempo dedicado à contemplação, fato que chamou a atenção dos alunos, os quais concluíram haver a probabilidade real dos turistas virem a ficar entediados, uma vez que mesmo sendo uma parada para contemplar a natureza, não há qualquer estímulo, nem informação adicional. Vale destacar que a proibição da gestão escolar ao banho de mar (como medida de segurança) pode ter estimulado um sentimento de frustração nos alunos.

Finalmente, a última parte do formulário iniciava com uma pergunta taxativa: “O passeio atendeu suas expectativas?”. O resultado obtido estimula muitos questionamentos:

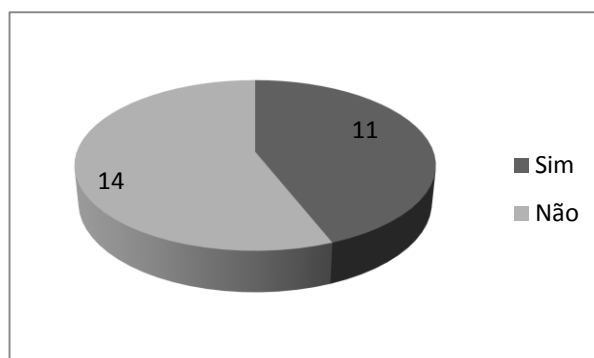


Figura 7: Gráfico - Opinião sobre o atendimento das expectativas

Apesar do “Passeio das Nove Ilhas” constituir um produto turístico tradicional de Maceió, os alunos o consideraram inadequado e carente de melhorias, para que as expectativas dos consumidores sejam atendidas.

A fim de compreender melhor esse posicionamento, o formulário desdobrou-se em outras questões para aqueles que se mostrassem descontentes com o passeio, e foram obtidos os seguintes dados:

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

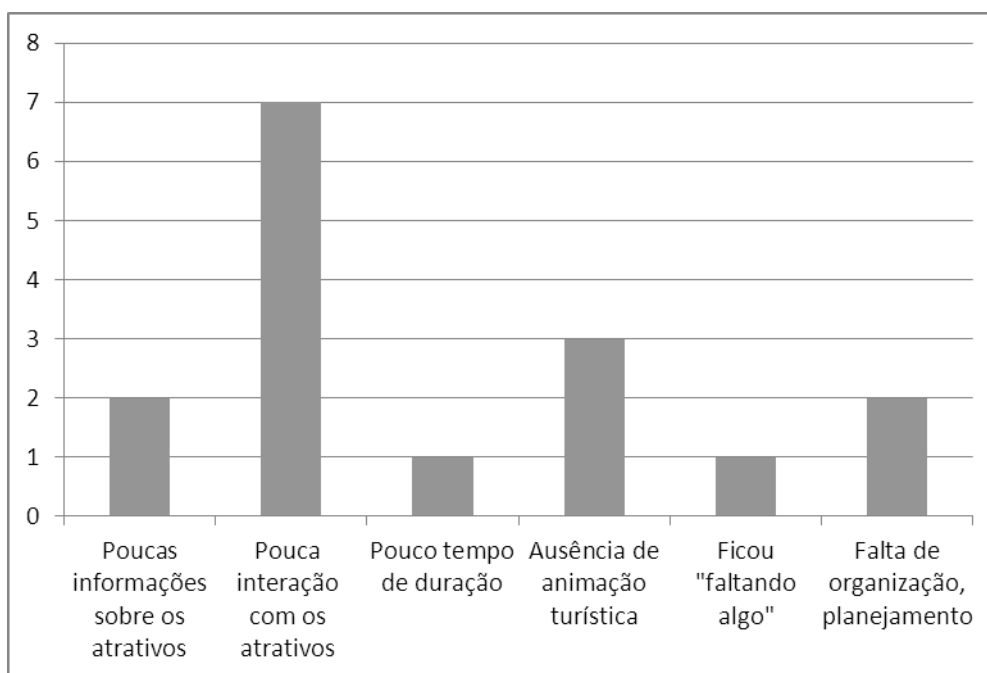


Figura 8: Gráfico - Opinião sobre os motivos que geraram a insatisfação

A pouca interação com os atrativos foi apontada pelos alunos como um dos fatores mais frustrantes do passeio. Apesar da beleza cênica e importância cultural e ambiental das ilhas contempladas, a parada e descida da embarcação não é permitida. Motivos como a falta de profundidade adequada para atracação da embarcação, propriedade privada de algumas ilhas e aproveitamento do tempo (por parte do receptivo) certamente influenciam na decisão da empresa em não permitir a parada nesses pontos.

A ausência de animação turística reapareceu como um fator de frustração, pois a calma não foi questionada apenas no ponto de parada, mas também durante os trajetos de ida e volta. O informante da empresa se deteve a repassar informações básicas e fazer comentários engraçados, sem quaisquer aprofundamentos ou informações que gerassem interesse e/ou chamassem a atenção do grupo (as informações passadas foram generalistas). A falta de planejamento e organização da empresa, assim como poucas informações a serem repassadas sobre os atrativos também foram citadas como motivos para o descontentamento com o produto ofertado.

Além de tecer sua opinião sobre o passeio, os estudantes também foram estimulados a contribuírem com sugestões para a empresa, a fim de que se praticar a crítica construtiva, ajudando a comunidade local a aprimorar seus produtos e atender as expectativas de seus clientes.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

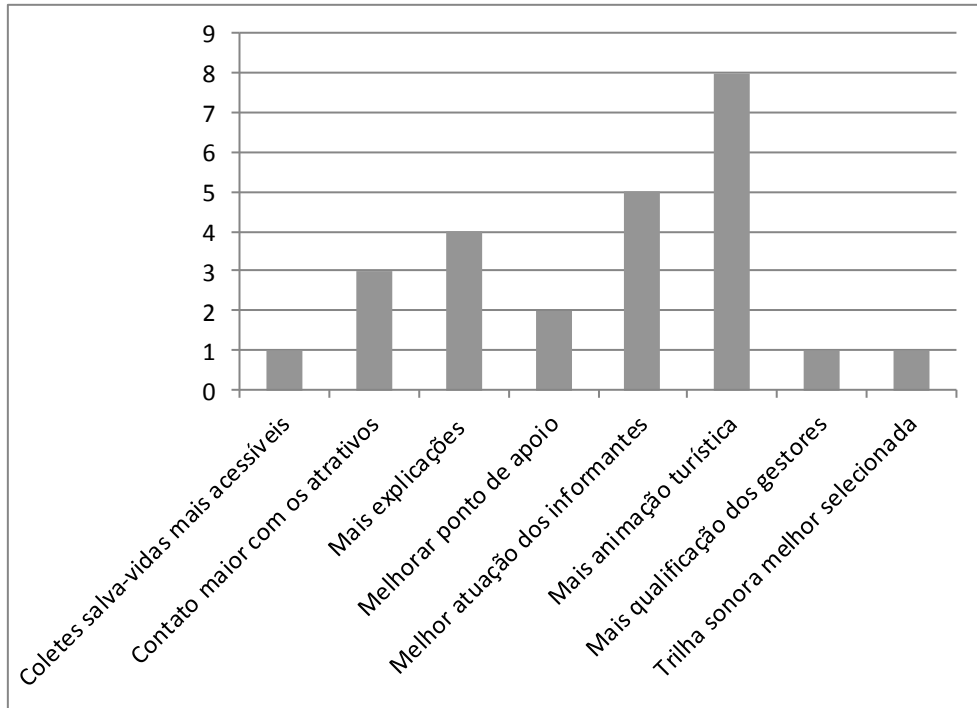


Figura 9: Gráfico – Sugestões para otimizar o Passeio das Nove Ilhas

Mais uma vez a animação turística foi citada como uma necessidade urgente, na opinião dos alunos. O desempenho dos guias também precisa ser melhorado, pois os estudantes consideraram que a atuação dos informantes é um diferencial do passeio, e que mais informações sobre os atrativos precisam ser agregadas à programação. Permitir um maior contato com os atrativos também foi uma sugestão do grupo para a empresa, pois acreditam que a possibilidade de o turista acessar, a pé, as ilhas e interagirem mais intimamente com a flora local e com as próprias lagunas, fará da experiência um fato memorável na vida dos visitantes.

4. Considerações Finais

A avaliação da visita técnica “Passeio das Nove Ilhas” não constitui uma atividade acadêmica complexa, e as aulas práticas fazem parte do cotidiano do curso de guia de turismo. Porém, a experiência mostrou-se inovadora (ao menos na realidade alagoana) por permitir que o estudante se colocasse no lugar do turista, avaliando produtos com o foco em melhorar a qualidade da oferta turística local e da prestação do serviço.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Realizar uma atividade acadêmica interdisciplinar corroborou para o atingimento do objetivo traçado pelos docentes, quando do planejamento da aula de campo: provocar no aluno o olhar clínico, a partir da sua percepção sobre a qualidade do produto ofertado e, em especial, no que diz respeito ao papel do condutor, uma vez que este precisa dominar o todo levando em consideração as partes existentes e as inter-relações do produto que está sob seus cuidados, além de entreter e encantar o turista, atitudes mínimas esperadas de um Guia de Turismo.

Estimular o desenvolvimento da postura crítica do aluno e o comprometimento do mesmo com o desenvolvimento do turismo na região gerou um maior entusiasmo da turma em relação ao curso, e um interesse maior dos estudantes em participar ativamente das saídas de campo.

A possibilidade de haver uma melhoria na qualidade do produto analisado, a partir das intervenções dos estudantes, gerou expectativa e estimulou uma postura cada vez mais corajosa e exigente dos entrevistados em relação aos produtos e serviços consumidos.

Para a empresa avaliada, a possibilidade de ser objeto de uma investigação preliminar abriu portas para o estreitamento da relação entre a mesma e a Academia, que pode vir a ser uma fonte de conhecimento técnico e teórico, além de um canal para estimular o desenvolvimento de produtos com mais qualidade.

A experiência de análise do “Passeio das Nove Ilhas” beneficiou a todos os envolvidos, e provou que a disposição de contribuir com a melhoria dos produtos turísticos pode (e deve) ser compromisso dos guias de turismo. Afinal, sem a inovação e a diversificação de oferta não se tem demanda turística e, conseqüentemente, as opções de trabalho e geração de renda na região do Litoral Sul de Alagoas se restringirão consideravelmente. Os alunos também puderam compreender que investir em qualidade deve ser compromisso de todos, e que o ‘ser cidadão’ exige que a crítica seja transformada em construção, colaboração e compromisso social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAGA, D.C. (2008), Discussão conceitual e tipologia das agências de turismo. In D.C. Braga (Org). *Agências de viagens e turismo: práticas de mercado*. Rio de Janeiro: Elsevier.

CHIMENTI, S., & TAVARES, A.M. (2007). *Guia de turismo: o profissional e a profissão*. São Paulo: Senac São Paulo.

Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993 (1993). Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. Recuperado em 03 de março, 2012, de http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/guia_turismo/d946.html.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Editora Abril (2009). *Guia Quatro Rodas: Alagoas*. São Paulo: Autor.

Editora Abril (2013a). *Guia Quatro Rodas Brasil 2013*. São Paulo: Autor.

Editora Abril (2013, janeiro). As praias deste verão. *Viagem e Turismo*, pp 52-77.

LIMA, I.F. (1990). *Maceió, a cidade restinga: uma contribuição ao estudo geomorfológico do litoral alagoano* (2ª ed.). Maceió: Edufal.

LOHMANN, G., & PANOSSO NETTO, A. (2008). *Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas*. São Paulo: Aleph.

Ministério da Educação (2013). *Catálogo nacional dos cursos técnicos*. Recuperado em 1 abril, 2013, de <http://pronatec.mec.gov.br/cnct/>.

SEPLANDE (2013a). *Alagoas em dados informações*. Recuperado em março, 2013, de <http://informacao.seplande.al.gov.br/publicacoes/2013021/conjuntura-economica-do-estado-alagoas-jan-jun-2012>

SEPLANDE (2013b). *Programa de arranjos produtivos locais (PAPL)*. Recuperado em março, 2013, de <http://www.seplande.al.gov.br/desenvolvimento-economico/desenvolvimento-regional-e-setorial/13-arranjos>

SINGTUR Alagoas (2013). *Quem somos*. Recuperado em março, 2013, de <http://singturalagoas.blogspot.com.br>