

Estudo do Perfil dos Guias de Turismo de Santa Catarina

Fabiana Calçada de Lamare Leite¹

Larissa Regis Fernandes²

Renata Domingues³

Resumo

A presente pesquisa aborda conceitos sobre o profissional guia de turismo e investiga o profissional atuante do estado de Santa Catarina. A metodologia utilizada contempla a pesquisa bibliográfica e documental e a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas aos guias de turismo do estado registrados no Cadastur (Ministério do Turismo). Foram entrevistados 77 guias de um total de 133 cadastrados. A análise dos dados obtidos permitiu contemplar o objetivo principal da pesquisa de traçar o perfil do guia de turismo do estado de Santa Catarina e de estabelecer um marco conceitual sobre sua profissão. Além disso, os resultados subsidiaram a organização da matriz curricular para a implementação do curso técnico em guia de turismo do Campus Continente do Instituto Federal de Santa Catarina.

Palavras-Chave: Turismo; Guia de turismo; Perfil Profissional; Santa Catarina.

¹ Mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Professora do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), campus Continente, fabianac@ifsc.edu.br

² Mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Professora e Coordenadora da área técnica do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), campus Continente, larissa@ifsc.edu.br

³ Técnica em Hospedagem pelo Instituto Federal de Santa Catarina, aluna bolsista da pesquisa, rezinhadomingues@hotmail.com

1 Introdução

A atividade turística, compreendida no contexto da hospitalidade, envolve um conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, quando intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar e satisfação ao turista. Ao se pensar no mercado atual, em que a informação acaba por tornar as empresas cada vez mais competitivas, observa-se mais a valorização da prestação de serviços e das atitudes do que propriamente das estruturas dos destinos e empresas turísticas.

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), são os agrados que acrescentam conforto, e conveniência ao comportamento conhecido como hospitalidade. Esse comportamento também é um serviço, sendo, portanto, o produto mais importante da indústria da hospitalidade. A elevação da qualidade da prestação dos serviços e dos recursos humanos é um dos fatores fundamentais para o estímulo da atividade turística. Nesse contexto, o profissional guia de turismo vem se tornando um dos elementos chave na composição do produto turístico. A presença desse profissional devidamente qualificado e preparado para o exercício de suas funções torna o momento em viagem de um turista, dentre outras características, mais prazeroso, contextualizado e seguro. Coelho (2002) reforça essa ideia ao afirmar que a intermediação feita pelo guia de turismo entre os recursos naturais e culturais, as obras de infraestrutura e o modo de vida da população local permitem aos turistas a possibilidade de obter o máximo de prazer tanto da região visitada como da viagem como um todo.

Ao contrário do que o senso comum expressa, o guia de turismo não é apenas aquela pessoa que recebe pagamento para viajar. Sobre essa opinião, Hintze (2007) diz que a maioria das pessoas que não conhece bem a profissão tem essa impressão em um primeiro momento. No entanto, o guia de turismo é um profissional que, dentre qualidades e atribuições, é quem representa uma agência ou operadora (MAMEDE, 2003), é um profissional polivalente que participa da parte final do longo processo pelo qual passa o produto turístico (HINTZE, 2007) e é não apenas um acompanhante ou orientador (CHIMENTI; TAVARES, 2007). Isso justifica a importância da qualificação e formação desse profissional.

Nesse sentido, a presente pesquisa está relacionada à atividade da Comissão para avaliação e implementação do curso técnico em guia de turismo do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), campus Continente. A relação entre a pesquisa e as ações da referida

Comissão possibilitará ofertar um curso fundamentado nos resultados e necessidades que o estudo apontar.

A pesquisa tem como objetivo principal analisar o perfil dos profissionais guias de turismo de Santa Catarina. Para alcançar essa meta, foram contemplados objetivos específicos a fim de sustentar e consolidar a investigação central. São eles: estabelecer um marco conceitual sobre a profissão e o profissional guia de turismo e identificar características relevantes ao profissional guia de turismo.

2 Guia de turismo: a Profissão e o Profissional

De início, é preciso definir quem é o profissional guia de turismo. No Brasil, inicialmente, era uma profissão delegada a moradores de uma determinada região com conhecimentos específicos do local (CRISÓSTOMO, 2004).

Nas palavras de Trigo (1999), o guia de turismo é um profissional polivalente que participa da execução do processo pelo qual passa o produto turístico. Em complemento, Souza e Corrêa (2000, p. 75) definem o guia de turismo como “o profissional apto a prestar informações sobre o local visitado e assessorar o turista quando necessário.”.

O guia de turismo é ainda partícipe de um processo complexo que “tem por meta encaminhar e orientar as pessoas e tem obrigações, uma vez que o turismo, nos dias de hoje, buscando a obtenção de qualidade, determina as ações.” (CANANI, 1999, p. 96). O profissional deve demonstrar toda sua capacidade, criatividade e responsabilidade que cabem a todos os processos envolvidos em sua atuação. Na relação com os passageiros, o guia de turismo precisa abster-se de preferências e deve atender a todos igualmente sem qualquer tipo de prioridades ou preconceitos.

Em meio a diversas definições sobre o profissional guia de turismo, vale destacar que, essa profissão é a única que possui reconhecimento e regulamentação da Embratur. Isso significa que para atuar nesse é necessário possuir formação específica e o cadastro no Instituto. Sendo assim, de acordo com a Embratur, decreto nº946, de 1/10/1993,

é considerado guia de turismo o profissional que, devidamente cadastrado na Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo, [...] exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas (BRASIL, 1993).

Diante da diversidade de produtos turísticos e a consequente necessidade de especializar o profissional para um trabalho voltado à determinada especificidade, a Embratur apresenta classificações para a profissão do guia de turismo. De acordo com a Lei nº 8623/93, que dispõe sobre a profissão de guia de turismo e dá outras providências, e o Decreto nº 946/93 Regulamenta a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão e dá outras providências, os guias de turismo, de acordo com sua formação, estão classificados em:

- Guia de turismo regional: apto a conduzir excursões e a atuar como guia local e/ou receptivo em determinada unidade da federação.
- Guia de turismo de excursão nacional: apto a atuar durante todo o percurso de uma excursão de âmbito nacional ou realizada na América do Sul.
- Guia de turismo de excursão internacional: esse profissional atua de maneira idênticas ao guia de turismo nacional sendo que em países dos diversos continentes do mundo
- Guia de turismo especializado em atrativos naturais e culturais: apto à prestar de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade de federação para o qual submeteu sua formação. Vale destacar que, para o guia de turismo ser habilitado na categoria “especializado em atrativos naturais ou culturais”, ele precisa primeiro ser habilitado na categoria regional.

Esse profissional é parte responsável pelo sucesso de uma viagem e pela consequente satisfação do cliente. Assim, sobre a atuação do profissional guia de turismo em uma viagem, Canani (1999, p. 94) enfatiza que

este elemento orientador atingirá os anseios do cliente, dando um destaque especial à viagem, através de seu conhecimento sobre os aspectos históricos, geográficos, sociais, culturais, políticos e econômicos, a respeito das localidades visitadas, além de demonstrar sua capacidade em conquistar e atender aos turistas.

Por suas funções e atribuições, acredita-se ser o guia de turismo um importante vendedor direto para a agência. Nesse sentido, espera-se que as empresas turísticas percebam a necessidade da parceria com esse profissional para a realização de um trabalho de qualidade com seus clientes.

3 Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se pela abordagem metodológica conhecida como pesquisa qualitativa. Dencker (1998) afirma que sendo a descrição o procedimento básico de uma pesquisa qualitativa, é necessário envolver a coleta de dados para encontrar respostas a questões referentes ao estado atual dos sujeitos de estudos.

Na mesma perspectiva, Richardson (1999) destaca que a pesquisa qualitativa é uma tentativa de compreensão detalhada de significados e características apresentadas pelos entrevistados.

Visando permitir a investigação dos aspectos relevantes para análise do perfil do guia de turismo de Santa Catarina, foram utilizadas algumas estratégias como a tabulação dos dados e o tratamento estatístico, o que confere à pesquisa também um caráter quantitativo. No entanto, segundo Richardson (1999, p. 79), “o aspecto qualitativo de uma informação pode estar presente até mesmo nas informações colhidas por estudos essencialmente quantitativos”.

Como delimitação metodológica para a pesquisa, o Estado de Santa Catarina foi adotado como recorte espacial e, como recorte temporal, o registro dos profissionais guias de turismo realizados junto ao órgão responsável (Ministério do Turismo) até o início do segundo semestre de 2010.

Os procedimentos metodológicos aplicados para a realização da pesquisa atendem à necessidade de investigação e ao pleno alcance de cada objetivo proposto. São eles: a pesquisa bibliográfica, que contempla o estabelecimento de um marco conceitual sobre a profissão e o profissional guia de turismo e a identificação de características relevantes ao mesmo profissional e; a pesquisa exploratória, mais especificamente o levantamento de dados, o qual possibilita a realização de entrevistas/aplicação do questionário; e a pesquisa descritiva, a qual possibilita o tratamento dos dados.

De acordo com Fachin (2002), a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Na presente pesquisa sua utilização foi realizada por meio de publicações da área de Turismo, por documentos e publicações dos órgãos oficiais de turismo, tanto nacional como do estado de Santa Catarina e por artigos científicos publicados em revistas qualificadas e reconhecidas pela CAPES

(Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Esta etapa acompanhou todo o processo da pesquisa.

Segundo Gil (1993, p.46) “as pesquisas descritivas tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Assim, a descrição dos resultados alcançados na coleta de dados permitiu o tratamento dos dados e a consequente identificação do perfil dos guias de turismo de Santa Catarina. Essas informações subsidiaram a oferta do Curso Técnico em guia de turismo do IFSC, Campus Continente.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário por meio do qual foi possível identificar e analisar as características relevantes ao profissional guia de turismo. A aplicação dos questionários com perguntas abertas e fechadas foi realizada junto aos guias de turismo registrados no Cadastur, cadastro do Ministério do Turismo que tem por objetivo manter atualizados os dados dos profissionais da área.

A seguir, será apresentada a leitura e análise dos dados levantados por meio da pesquisa.

4 Resultados

Durante os meses de abril a setembro de 2010, foram entrevistados 77 guias de turismo atuantes no estado de Santa Catarina, dentre os 133 que constam no Cadastur. Desde o início da etapa de coleta de dados foi possível observar que esse registro não representava a totalidade de profissionais atuantes no estado. Essa verificação foi observada por meio do confronto do número de guias que constam nesse cadastro e os registros de cadastros de associações locais, como a de Balneário Camboriú⁴.

Os questionários semi-estruturados foram encaminhados por e-mail por três vezes, sendo que o número de respostas foi muito pequeno, isso porque muitos dos e-mails cadastrados não estavam mais em uso, muitos profissionais não responderam e outros não tinham essa opção de contato. Dessa forma, optou-se por continuar a pesquisa por meio de

⁴ Na AGUITUR, Associação dos Guias de Turismo do município de Balneário Camboriú, estão cadastrados mais de 60 guias, sendo que destes somente 2 constam no Cadastur).

contatos telefônicos os quais foram efetuados por uma aluna bolsista. Do total de 133 cadastros, apenas 77 responderam à pesquisa. Foi possível identificar que muitos guias cadastrados não atuam mais na área.

A primeira indagação foi a respeito da principal cidade que em o guia realiza sua atuação (Fig. 01). Obteve-se como resposta dos profissionais: 50% atuam na grande Florianópolis, 11% atuam no norte catarinense e 10% atuam no Vale do Itajaí. As demais regiões apresentaram um número menos significativo de profissionais atuantes. Levando em consideração que os três destinos indutores do estado, de acordo com o Ministério do Turismo são Florianópolis, Balneário Camboriú e São Joaquim, são poucos os profissionais atuando na Serra Catarinense, já que a demanda de turistas nesta região é crescente.

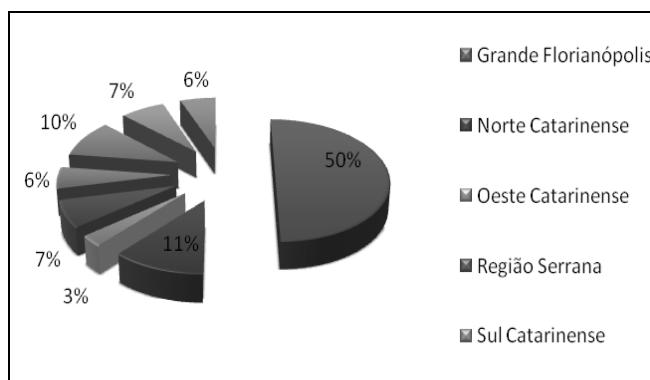


Figura 01 – Principal cidade de atuação como guia de turismo

A segunda questão teve como objetivo identificar o tempo de atuação do profissional. A maioria dos profissionais (48%) trabalha há mais de 9 anos na atividade, 19% atuam de 3 a 5 anos, 16% de 7 a 9 anos, 9% de 1 a 3 anos, 8% de 5 a 7 anos e 1% atua somente há 1 ano.

Juntamente com o tempo de atuação, identificou-se há quanto tempo o guia entrevistado possui sua credencial do Ministério do Turismo com o intuito de verificar se os profissionais estão preocupados com o exercício legal da profissão. Como resultado, percebe-se que o tempo de credencial aproxima-se ao tempo de atuação: 42% estão credenciados há mais de 9 anos, 21% de 3 a 5 anos, 17% de 7 a 9 anos, 10% de 1 a 3 anos, 7% de 5 a 7 anos e 3% a menos de um ano.

A quarta questão identificou a forma de atuação do guia e, como resultados, verificou-se que a grande maioria dos guias entrevistados (82%) atua como autônomos, informação importante no momento de pensar a formação desses profissionais, já que nessas condições o

guia precisa, além dos conhecimentos técnicos, saber de temas como empreendedorismo. Quanto aos demais entrevistados, 8% são vinculados a uma agência de viagens, 4% a uma agência de turismo (operadora) e os 6% restantes responderam ser proprietários ou sócios de uma agência. Outra reflexão decorrente desta questão é que a maioria dessas empresas são pequenas e familiares, não absorvendo grande parte dos profissionais formados.

A pesquisa possibilitou conhecer sobre a organização da classe, pois quando indagados sobre sua participação em alguma associação, 53% responderam que não participam, contra 47% dos profissionais que estão vinculados a uma associação.

Questionados sobre o local de atuação, 54% dos entrevistados atuam como receptivo, 30% atuam como emissivo e 16% atuam em ambos os tipos de viagem. Se confrontada a natureza receptiva do trabalho com a região turística em que atuam grande parte dos guias (Grande Florianópolis), é possível compreender essa tendência, já que essa é a região que mais recebe turistas no estado.

Quando indagados sobre os roteiros turísticos mais visitados, as respostas foram bastante diversificadas: 27% dos entrevistados responderam visitar com maior frequência o Grande Oeste Catarinense, 24% a região da Grande Florianópolis, seguidos de 10% que responderam visitar igualmente o Vale Europeu e a região Caminho dos Príncipes; e 9% responderam visitar a Costa Verde e Mar. Os 19% restantes, visitam os demais roteiros turísticos do estado, além de outros estados e/ou países. A interpretação desse dado reflete que a representativa ocorrência de viagens é para o próprio estado.

A mesma questão procurou investigar os estados e países mais visitados pelos guias que trabalham com o turismo emissivo. Como resultado, obteve-se que 26%, 32% e 20% visitam com maior frequência os estados do Paraná, Rio Grande do Sul e São Paulo, respectivamente. Dos guias que atuam em outros estados brasileiros 16% concentram-se em viagens a Goiás, Rio de Janeiro e Ceará e somente 6% respondeu que trabalham em outros países (Argentina e Paraguai).

Com o objetivo de conhecer mais sobre o trabalho dos guias entrevistados, esses foram indagados a respeito da duração média das viagens realizadas. Este questionamento possibilitou identificar que a maior parte é de curta duração, já que para 46% dos guias as últimas viagens duraram apenas 01(um) dia. Para 39% dos entrevistados, as últimas viagens duraram 03 (três) dias ou mais e para 11 % as viagens duraram 2 (dois) dias. Apenas 4% dos entrevistados não responderam a esta questão.

Dessa forma, o tempo de duração das viagens é coerente com o local de sua realização e também com a natureza da formação dos guias que, em sua maioria, possuem apenas a formação regional (questão 11). No entanto, é importante salientar que muitos dos guias frisaram realizar roteiros bastante diversificados, não sendo as cinco últimas viagens a rotina de sua atuação.

A oitava questão do questionário investigou se a atuação como guia de turismo configura a principal fonte de renda do entrevistado. As respostas apontaram que a grande maioria (83%) possui outra atuação profissional. Apenas 14% tem no trabalho como guia sua principal fonte de renda, e 3% não responderam a esta questão. Ao refletir sobre a sazonalidade da atividade turística no estado é possível entender a preocupação dos guias em manter outra atividade profissional. Por outro lado, retoma-se a problemática da falta de profissionais para atender alguns destinos na alta temporada, talvez o motivo pelo qual a profissão de guia seja opção de muitos trabalhadores para complementar sua renda.

Investigou-se, também, a natureza do curso realizado e seu local de realização. Dessa forma, percebeu-se que a maioria dos entrevistados (62%) são Guias Regionais SC, aptos a atuar apenas no estado, 28% são Guias Nacionais / América do Sul, 6% são especializados em atrativos naturais ou culturais e 4% são guias internacionais. Paralelamente a essa pesquisa, foi realizado um levantamento dos cursos de guia de turismo ofertados no estado. Resultado: há mais de dois anos não é ofertada essa formação, e as últimas turmas formaram para a atuação regional, fato que explica o resultado obtido.

Quanto à escolaridade, 41% dos guias cadastrados possuem ensino superior completo, 23% ensino médio, 18% ensino fundamental, 17% ensino superior incompleto e apenas 1% pós-graduação. O destaque ao alto índice de escolaridade em nível superior pode ser um reflexo do interesse por essa atividade por parte de profissionais com formação em áreas afins, como: Turismo, Geografia, História, entre outras. A informação sobre a especificidade de formação do entrevistado foi identificada informalmente na aplicação dos questionários.

Sobre os conhecimentos adquiridos no curso que os guias mais utilizam em sua atuação profissional, foram citados história e cultura popular por 21% dos entrevistados, técnicas de guiamento por 17%, relações interpessoais por 13% e geografia por 15%. A maioria (26%) respondeu que utiliza todos os conhecimentos citados igualmente. Esta informação em particular foi utilizada na determinação das Unidades Curriculares do Curso Técnico em guia de turismo do IFSC, Campus Continente.

Em relação aos idiomas, 77% dos guias de Santa Catarina possuem fluência em outro idioma, sendo os mais falados: espanhol 58%, inglês 17%, alemão 15% e italiano 10%.

Esse dado reflete o perfil do turista que visita o estado de Santa Catarina, e confirma o dado apresentado pelo Relatório do World Travel e Tourism Council (WTTC) em 2009 de que 72% dos turistas estrangeiros que visitaram o Brasil em 2008 vieram da Argentina. Como decorrência, percebe-se a necessidade de qualificar o profissional guia de turismo no idioma espanhol. Dois motivos reforçam essa necessidade: o já citado representativo número de visitantes falantes desse idioma no estado e a habilitação recebida pelo guia de turismo Nacional / América do Sul, que o possibilita acompanhar grupos pelos países sul-americanos.

A última questão abordou o rendimento mensal dos entrevistados, considerando sua atuação como guia de turismo. Não foi possível identificar qual a participação do rendimento como guia na renda total dos profissionais entrevistados. Esse indicador apenas permite concluir que o rendimento é compatível com o volume de atuação, ou seja, é menor para os que tem a atividade de guiamento como atividade complementar e maior para os que vivem da profissão.

No entanto, se o crescimento da atividade turística no estado crescer proporcionalmente ao volume de eventos internacionais que o país e o estado receberão nos próximos anos, certamente o volume de trabalho tende a aumentar, e a consolidação do profissional guia de turismo será uma realidade.

Considerações Finais

Diante do que foi pesquisado, pode-se destacar que é grande a responsabilidade do profissional guia de turismo em sua atuação como elemento de uma viagem. Esse profissional é importante tanto para o turista que convive com ele durante determinado período de tempo recebendo os cuidados, técnicas e informações adequadas, quanto para agência que o contrata. O guia de turismo é o elo entre a execução do programa pela agência e o amparo legal, ao mesmo tempo que proporciona o bem estar e a satisfação do cliente (CANANI, 1999).

Vale ressaltar a relevância desta pesquisa como uma fonte de informações sobre o segmento profissional do guia de turismo. Isso porque, as pesquisadoras tiveram dificuldades em encontrar material bibliográfico sobre o assunto e, principalmente dados a partir dos quais se pudesse levantar algum tipo de estudo comparativo.

Além disto, somada à análise dos dados e ao estudo realizado com essa investigação, a vocação turística do estado de Santa Catarina e a demanda de profissionais que o setor turístico exige, registra-se a necessidade de qualificação de profissionais para atuarem como guia de turismo.

Ao analisar os dados referentes ao tempo de atuação e credenciamento do profissional, ficou evidente que a maioria dos profissionais atuantes realizou sua capacitação antes da formação do profissional guia de turismo ser considerada de formação técnica, o que aconteceu com a Resolução nº3 de julho de 2008 do Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Básica, que dispõe sobre a instituição e implantação do Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos de Nível Médio. Antes, essa formação era uma qualificação profissional. Isto reforça a necessidade de oferta de um curso para a formação qualificada deste profissional. A pesquisa subsidiou a oferta do Curso Técnico em guia de turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Campus Continente.

Referências

- BRASIL. Decreto nº 946, de 01/10/2010: 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.
- BRASIL. Resolução nº 03, de 09/07/2008. Dispõe sobre a instituição e implantação do Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos de Nível Médio.
- BRASIL. LEI Nº 8.623, de 28/01/1993. Dispõe sobre a profissão de guia de turismo e dá outras providências.
- CANANI, I. S. S. Guia de turismo: o mérito da profissão. **Revista Turismo e Análise**. São Paulo, Vol. 10, n 1, 1999. p. 92-106
- CHIMENTI, S.; TAVARES, A. de M. **Guia de turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.
- CHON, K.S.; SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CRISÓSTOMO, F. R. **Turismo e Hotelaria**. São Paulo: DCL, 2004.
- COELHO, P. J. **Condução de grupos no turismo**. São Paulo: Chronos, 2002.
- DENCKER, A. de F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

GIL, A. C. **Projeto de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1993.

HINTZE, H. **Guia de turismo: formação e perfil profissional**. São Paulo: Roca, 2007.

MAMEDE, G. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções**. Barueri: Manole, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo (2007-2010)**. Disponível em:
<http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/> Acesso em: 21 de junho de 2010

RICHARDSON, R. (Org). **Pesquisa Social**. São Paulo: Ed. Atlas, 3a Ed. 1999.

SOUZA, A. M.; CORRÊA, M. V. M. **Turismo: conceitos, definições e siglas**. Manaus: Ed. Valer, 2000.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.

WORLD TOURISM & TRAVEL CONSUIL. Disponível em:
<http://www.wttc.org/eng/Home/>. Acesso em 28 ago. 2010.