



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
DOUTORADO EM EDUCAÇÃO**

VALÉRIA ALVES MONTES

SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO:

PASSEIOS TURÍSTICOS EM PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA

Salvador
2013

VALÉRIA ALVES MONTES

SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO:

PASSEIOS TURÍSTICOS EM PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de doutora em Educação.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Lúcia Bueno Fartes
Co-orientador: Prof. Dr. Telmo Humberto Lapa Caria

Salvador
2013

SIBI/UFBA/Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação

Montes, Valéria Alves.

Saberes profissionais do guia de turismo : passeios turísticos em perspectiva etnográfica / Valéria Alves Montes. – 2013.

272 f. : il.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Lúcia Bueno Fartes.

Coorientador: Prof. Dr. Telmo Humberto Lapa Caria.

Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação, Salvador, 2013.

1. Guias de turismo. 2. Turismo – Estudo e ensino. 3. Formação profissional. I. Fartes, Vera Lúcia Bueno. II. Caria, Telmo Humberto Lapa. III. Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação. IV. Título.

CDD 338.4791 – 23 ed.

VALÉRIA ALVES MONTES

SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO: PASSEIOS TURÍSTICOS EM PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutora em Educação, Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia.

Aprovada em 13 dezembro de 2013

Banca Examinadora

Vera Lúcia Bueno Fartes – Orientadora _____
Pós-Doutora em Educação pela Universidade de Londres
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia. UFBA, Brasil
Universidade Federal da Bahia

Telmo Humberto Lapa Caria – Co-Orientador _____
Doutor em Sociologia da Educação pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. UTAD, Portugal
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano _____
Pós-Doutora em Turismo pela Universidade Regional de Blumenau
Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Sergipe. UFS, Brasil
Universidade Estadual do Ceará

Biagio Maurício Avena _____
Pós-Doutor em Difusão do Conhecimento pela Universidade Federal da Bahia
Doutor em Educação pela Universidade Federal da Bahia. UFBA, Brasil
Instituto Federal da Bahia

Francisca de Paula Santos da Silva _____
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia. UFBA – Brasil
Universidade do Estado da Bahia

Robinson Moreira Tenório _____
Pós-Doutor em Filosofia das Ciências pela Universidade de Paris 7
Doutor em Educação pela Universidade de São Paulo. USP – Brasil
Universidade Federal da Bahia



ATA DA DEFESA PÚBLICA DE DOUTORADO DE
VALÉRIA ALVES MONTES, NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO – MESTRADO E DOUTORADO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA.

Aos treze dias do mês de dezembro do ano de dois mil e treze, às nove horas, reuniu-se na sala 15, da Escola de Administração da UFBA, a Comissão Examinadora composta pelos Professores Doutores Telmo Humberto Lapa Caria, Francisca de Paula Santos da Silva, Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano, Biagio Mauricio Avena, Robinson Moreira Tenório e por mim, Vera Lucia Bueno Fartes orientadora, para julgar o trabalho intitulado: SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO – PASSEIOS TURÍSTICOS EM PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA, de autoria de Valéria Alves Montes. Após arguição e discussão, a banca examinou, analisou e avaliou o referido trabalho, chegando a conclusão que este está Aprovado. Nada mais havendo a ser tratado, esta Comissão Examinadora encerrou a reunião da qual eu lavrei a presente ATA, que após lida e achada conforme, vai assinada pelos presentes e encerrada por mim Vera Lucia Bueno Fartes. Salvador, 13 de dezembro de 2013.

Banca examinadora:

Prof. Dr. (a) Telmo Humberto Lapa Caria..... *encerrado por mim presente, com assinatura*
 Prof. Dr. (a) Francisca de Paula Santos da Silva..... *Francisca de Paula Santos da Silva*
 Prof. Dr. (a) Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano..... *Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano*
 Prof. Dr. (a) Biagio Mauricio Avena..... *Biagio Mauricio Avena*
 Prof. Dr. (a) Robinson Moreira Tenório..... *Robinson Moreira Tenório*
 Prof. Dr. (a) Vera Lucia Bueno Fartes..... *Vera Lucia Bueno Fartes*

Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia. Av. Reitor Miguel Calmon, sn. Vale do Canela. CEP 40.110.100. Salvador. Bahia. Brasil. 3283-7272/7262. FAX. 3283-7292. E mail.pgedu@ufba.br.

Valéria Alves Montes
Jacilene Lima

Dedico esta tese ao Deus Todo-poderoso, que com a sua infinita graça me capacitou de conhecimento e sabedoria para eu desenvolver este estudo, que cuidou de mim de uma maneira especial durante todo o caminho trilhado. O sonho que parecia ser impossível Deus tornou possível, porque Ele é o Senhor do impossível. A Deus, somente a Ele, toda honra, toda glória e todo louvor.

AGRADECIMENTOS

A Deus, autor de minha existência. Porque d'Ele, por Ele e para Ele são todas as coisas. Glória, pois, a Ele, eternamente.

À querida orientadora Profa. Dra. Vera Lúcia Bueno Fartes, instrumento de Deus na minha vida. Muito obrigada por ter acreditado no meu sonho, pela paciência, por ter estado ao meu lado sempre e ser essa pessoa generosa, sábia, exemplo de grande educadora.

Ao Prof. Dr. Telmo Humberto Lapa Caria, pela forma exigente e rigorosa com que me orientou, pela disponibilidade, generosidade. Sua contribuição foi fundamental. MUITÍSSIMO obrigada.

Ao Prof. Dr. Sérgio da Costa Borba, pelas valiosas contribuições neste estudo.

À Profa. Dra. Luzia Neide Coriolano, que vem me acompanhando desde o mestrado, pelo incentivo, carinho, atenção e por ter acreditado no meu sonho.

À Agência Luck Receptivo Maceió, pelo acolhimento, pela qualidade dos passeios turísticos e pelo apoio logístico.

Ao amigo Alejandro Velásquez, guardarei sempre no coração a pessoa generosa que você é. MUITÍSSIMO obrigada pelo apoio, respeito, seriedade e acesso a sua empresa para realização desta pesquisa.

Aos Guias de Turismo do Estado de Alagoas, em especial Antônio Marcos Lino, Janeide Emídio, Maria da Conceição Dias, Maria Edilene de Barros, Fernanda Del Rosário, Sérgio Ricardo de Carvalho, pela receptividade, disponibilidade, acolhimento, respeito, parceria, alegria. Meus sinceros agradecimentos.

Aos membros da Banca do Exame de Qualificação, pelas suas valiosas contribuições que impulsionaram a continuidade do trabalho.

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

Sob a sombra do Altíssimo vejo os meus pais, tesouro da minha vida, que estiveram comigo em todos os momentos, pelo apoio e paciência incondicional. Divido com vocês minha alegria e conquista.

Aos amigos e amigas do Grupo de Estudos e Pesquisas em Sociedade, Educação, Conhecimento Profissional e Trabalho - SECT cujas discussões teóricas foram muito enriquecedoras.

Às queridas amigas de doutorado, Alexandra Carla (Xanda) e Jacilene Lima (Jaci). Tantas coisas compartilhamos nesse percurso: alegrias, angústias, risadas, dúvidas. Muito obrigada pelo acolhimento, apoio e carinho. Sentirei saudade dos nossos passeios no *Shopping*.

À amiga Adriana Paula Quixabeira, pelo incentivo. Por seu intermédio conheci o Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE), da UFBA.

Ao Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) da UFBA, do qual tive satisfação de ser aluna, pela qualidade dos seus professores e pesquisadores.

A todos os funcionários da Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE), da UFBA, em especial Eliene, Nádia, Graça, Kátia, Valquíria e Márcia, por toda a atenção e competência que sempre demonstraram quando necessário.

À Coordenação do Curso Técnico de Guia de Turismo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de Alagoas – SENAC-AL, pelas valiosas informações.

Ao meu querido Aderval Vanderlei Tenório Filho, pelo companheirismo, paciência e compreensão.

Aos meus queridos irmãos Marcos e Marcondes, pelo carinho, atenção, pelas ligações de preocupação, por acreditarem e torcerem por mim, pelos incansáveis

traslados ao aeroporto nas minhas viagens Maceió-Salvador durante todo o período de doutoramento.

Às sobrinhas e sobrinhos Viviany, Vanessa, Lara, Lohan e Ícaro, pela torcida. Desejo que a minha determinação, coragem, fé, dedicação, competência, força de vontade sirvam de incentivo e motivação para vocês conquistarem seus objetivos.

Ao Instituto Federal de Alagoas - IFAL, pela oportunidade de aprendizado.

À amiga Marília Gois, com quem, desde a graduação em Comunicação Social, compartilho realizações profissionais.

A minha querida família em Salvador, que sempre estará no meu coração. Maria Edna Azevedo de Oliveira (Litinha) e Jamile Oliveira Gonçalves, muito obrigada pelo acolhimento, carinho, amor, afeto.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

A todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta tese.

Ainda que eu conheça todos os mistérios
e toda a ciência, se não tiver amor nada
serei.

(1 Coríntios 13:2)

MONTES, Valéria Alves. Os Saberes Profissionais do Guia de Turismo – Passeios Turísticos em Perspectiva Etnográfica. 272f. il. 2013. Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

RESUMO

A presente tese tem como objeto de estudo o processo de mobilização e recontextualização dos saberes profissionais do Guia de Turismo em situação de trabalho. Busca compreender como os guias de turismo mobilizam seus saberes e os recontextualizam na prática profissional e quais significados associam a tais conhecimentos. A pesquisa realiza-se mediante uma abordagem qualitativa utilizando o método etnográfico que possibilita a análise e a compreensão dos acontecimentos, das práticas, das situações de imprevistos em passeios turísticos e em traslados no aeroporto. Os sujeitos da pesquisa são guias de turismo com classificação em Guia de Turismo Regional que atuam no Estado de Alagoas, devidamente cadastrados pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, nos termos da Lei no. 8623, de 28 de janeiro de 1993. Para a realização da pesquisa são utilizados os dispositivos entrevista aberta e observação participante. Para o desenvolvimento deste estudo utilizam-se as categorias teóricas sobre recontextualização do conhecimento, reflexividade e saber profissional através de diversos olhares. Os resultados obtidos evidenciam que em contexto de trabalho os guias de turismo mobilizam e recontextualizam três saberes fundamentais: Saber turístico; Saber comunicacional; Saber vender e negociar (comercializar).

Palavras-chave: Guias de turismo. Turismo – Estudo e ensino. Formação profissional

MONTES, Valerie Alves. The Professional Knowledge of Tourist Guides - Sightseeing in an Ethnographic Perspective. 272f. il. 2013. Thesis (Ph.D.) - School of Education, Federal University of Bahia, Salvador, 2013.

ABSTRACT

The object of this thesis is the process of mobilization and recontextualization of professional knowledge of Tourist Guides at a work situation. It aims to understand how tour guides mobilize their knowledge and recontextualize it in professional practice and also aimed to understand which meanings are associated with such knowledge. The research was developed through a qualitative approach using the ethnographic method that enables the analysis and understanding of events, practices, unexpected situations during tours and transfers from the airport. The subjects of this research were tour guides with Regional Tourist Guide Classification, operating in the State of Alagoas, Brazil, fully registered by the Brazilian Institute of Tourism - EMBRATUR, under the Law no. 8623, created on January 28, 1993. In order to have the research developed, some techniques, such as open interviews and participant observation were used. To produce the results, several techniques were used, such as the theoretical categories of recontextualization of knowledge, reflexivity and professional knowledge through various views. The results showed that in their workplace, tour guides mobilize and recontextualize three fundamental types of knowledge: Tourist knowledge; Communication knowledge; Sell and Trade know-how (marketing).

Keywords: Tour guides. Vocational training. Tourism – Study and teaching. Vocational training.

MONTES, Valéria Alves. El Conocimiento Profesional del Guía de Turismo - Turismo en perspectiva etnográfica. 272.il.En 2013. Tesis (Doctorado) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

RESUMEM

La presente tesis tiene como objeto de estudio El proceso de movilización y recontextualización del conocimiento profesional de los Guías de Turismo en una situación de trabajo. Trata de entender cómo los guías turísticos movilizan sus conocimientos y los recontextualizan en la práctica profesional además de los significados que ellos asocian a este conocimiento. La investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cualitativo utilizando el método etnográfico que permite el análisis y la comprensión de los acontecimientos, prácticas, situaciones imprevistas de visitas y traslados del aeropuerto. Los sujetos de esta investigación son guías turísticos con clasificación Guía Regional de Turismo que operan en el Estado de Alagoas, debidamente registrados por el Instituto Brasileño de Turismo - EMBRATUR, en los términos de la Ley no. 8623, al 28 de enero de 1993. La investigación de dispositivos se utilizan entrevistas abiertas y observación participante. Para llevar este estudio utilizamos las categorías teóricas de la recontextualización del conocimiento la reflexión y los conocimientos profesionales a través de distintas miradas. Los resultados muestran que en el contexto de su trabajo, los guías de turismo movilizan y recontextualizan tres conocimientos fundamentales: el conocimiento turístico, de la comunicación, y el conocimiento de vender y negociar (comercializar).

Palabras-clave: Guías de turismo. Turismo – Estudio y enseñanza. Formación Profesional

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Processo de Formação.....	58
Figura 2 Vista Panorâmica da Praia do Francês	138
Figura 3 Vista Panorâmica da Praia do Gunga	140
Figura 4 Vista Panorâmica de Dunas de Marapé	142
Figura 5 Vista Panorâmica da Praia de Maragogi	143
Figura 6 Vista Panorâmica da Praia de Paripueira	145
Figura 7 Margem da Foz do Rio São Francisco	146
Figura 8 Catedral Metropolitana de Maceió.....	148
Figura 9 Armazéns de Açúcar	149
Figura 10 Associação Comercial de Alagoas	149
Figura11 Fluxograma Explicativo dos Saberes: Saber Turístico; Saber Comunicacional; Saber Vender (comercializar)	204

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 As principais viagens realizadas por Thomas Cook	37
Quadro 2 Legislação do guia de turismo	50
Quadro 3 Eixo tecnológico hospitalidade e lazer.....	63
Quadro 4 Habilidades e características pessoais	67
Quadro 5 Perfil dos sujeitos da pesquisa	101
Quadro 6 Cronograma dos passeios e traslados	103
Quadro 7 Carga horária pesquisadora/guia de turismo	106
Quadro 8 Entrevistas	117
Quadro 9 Passeios/aeroporto	128
Quadro 10 Descrição dos passeios	129
Quadro 11 Opinário.....	156

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMFORT	Associação Mundial para a Formação Profissional Turística
AMFORHT	Associação Mundial para a Formação Profissional em Turismo e Hotelaria
APA	Área de Proteção Ambiental
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEB	Câmara de Educação Básica
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNTur	Conselho Nacional de Turismo
ECA	Escola de Comunicação e Artes da USP
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
MTur	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
2 TURISMO GLOBALIZAÇÃO E MODERNIDADE: FORMAÇÃO E AUTOFORMAÇÃO DO GUIA DE TURISMO EM SITUAÇÃO DE GUIAMENTO DO VISITANTE.....	26
2.1 O TURISMO EM TEMPOS DE GLOBALIZAÇÃO	27
2.2 A REFLEXIVIDADE NA MODERNIDADE SOB DIVERSOS OLHARES	31
2.3 O GUIA DE TURISMO – BREVE HISTÓRICO.....	35
2.4 O GUIA DE TURISMO – QUEM É ESTE PROFISSIONAL?	39
2.5 CARACTERÍSTICAS DO GUIA DE TURISMO	40
2.6 OS CURSOS DE GUIA DE TURISMO NO BRASIL ..	42
2.7 A REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DO GUIA DE TURISMO NO BRASIL	48
2.8 FORMAÇÃO E AUTOFORMAÇÃO DO GUIA DE TURISMO	53
2.9 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NA NOVA LDB 9.394/96: O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO	60
2.10 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO	64
2.11 O GUIA DE TURISMO COMO AGENTE PEDAGÓGICO DO TURISMO	69
3 PERCURSO METODOLÓGICO	74
3.1 A DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DA PESQUISA – FASE INICIAL	75
3.1.1 Conhecendo o Curso Técnico de Guia de Turismo.....	77
3.1.2 A abordagem qualitativa no campo da educação.....	79
3.1.3 A descoberta do método etnográfico pela pesquisadora	83
3.1.4 Compreensões sobre o método etnográfico.....	85
3.1.5 A Observação Participante na pesquisa etnográfica.....	90
3.2 ACESSO AO CAMPO DA PESQUISA E NEGOCIAÇÃO – 2ª FASE ...	93

3.2.1 Escolha e acesso à empresa de receptivo	93
3.2.2 Primeiro passeio: teste.....	96
3.2.3 Escolha dos sujeitos da pesquisa.....	98
3.2.4 O perfil dos guias de turismo da pesquisa	100
3.3 O CAMPO DA PESQUISA – 3ª FASE	101
3.3.1 Observação Participante.....	108
3.3.2 A relação da etnógrafa com os funcionários da agência.....	112
3.3.3 Expectativas e dificuldades da etnógrafa	113
3.3.4 O processo de entrevista com os guias de turismo	117
3.4 DADOS E ESCRITA DA TESE.....	118
3.5 O PROCESSO DE APROXIMAÇÃO COM O CAMPO E COM O MÉTODO ETNOGRÁFICO	120
4 O TRABALHO DO GUIA DE TURISMO.....	123
4.1 O SISTEMA DE TRABALHO DO GUIA DE TURISMO	127
4.2 CONTEÚDOS, TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS DO TRABALHO DO GUIA DE TURISMO.....	132
4.3 NO ÔNIBUS: ANTES DE CHEGAR AO DESTINO	134
4.3.1 Apresentação e movimentação	134
4.3.2 Entre a partida e o destino.....	135
4.4 CHEGANDO AO DESTINO PRAIA	137
4.4.1 Praia do Francês	138
4.4.2 Praia do Gunga	140
4.4.3 Dunas de Marapé	142
4.4.4 Praia de Maragogi	143
4.4.5 Praia de Paripueira	145
4.4.6 Foz do Rio São Francisco	146
4.5 CIRCUITO DE CIDADE	148
4.6 O RETORNO A MACEIÓ: VIAGEM DE VOLTA DOS PASSEIOS	151
4.7 O TRABALHO DE <i>TRANSFER</i> DO GUIA DE TURISMO	152
4.7.1 No aeroporto	152
4.7.2 Procedimentos no desembarque do visitante (<i>Transfer in</i>).....	153
4.7.3 Procedimentos no embarque do visitante (<i>Transfer out</i>)	155

4.8 REGRESSO À AGÊNCIA.....	158
5 IMPREVISTOS NAS ROTINAS DE TRABALHO: AUTONOMIA PROFISSIONAL E REFLEXIVIDADE DO GUIA DE TURISMO.....	159
5.1 SITUAÇÕES DE IMPREVISTOS E INCERTEZAS NO CONTEXTO DE TRABALHO DO GUIA DE TURISMO.....	162
5.2 ENFRENTANDO SITUAÇÃO DE IMPREVISTO.....	164
5.3 PROBLEMAS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO	177
5.4 OUTRAS SITUAÇÕES INESPERADAS	179
5.5 SITUAÇÃO INESPERADA QUE MARCOU O GUIA DE TURISMO EM SUA TRAJETÓRIA PROFISSIONAL	183
6 OS SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO EM SITUAÇÃO.....	187
6.1 UMA REFLEXÃO SOBRE OS SABERES PROFISSIONAIS	187
6.2 A RECONTEXTUALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO	194
6.3 A REFLEXIVIDADE DOS PROFISSIONAIS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO	196
6.4 CATEGORIAS TEÓRICAS DA PESQUISA	201
6.5 CONHECIMENTO ABSTRATO E CONHECIMENTO IMPLÍCITO DO GUIA DE TURISMO.....	205
6.6 SABER TURÍSTICO	205
6.6.1 Textos orais.....	206
6.6.1.2 O guia de turismo e a construção dos seus textos orais	206
6.6.2 Serviços turísticos locais e interação do guia com os prestadores de serviços.....	208
6.7 SABER COMUNICACIONAL	210
6.7.1 Interação guia – visitante.....	211
6.7.2 Interação guia– pares.....	215
6.7.3 A percepção do Guia de Turismo com relação ao visitante.....	217
6.7.4 A Percepção do Turista com relação ao Guia de Turismo	219
6.7.5 Outras situações de Saber Comunicacional observadas no Campo.....	219

6.8 SABER VENDER E NEGOCIAR (COMERCIALIZAR)	221
6.8.1 Suporte escrito – o <i>folder</i> como instrumento de promoção de vendas do Guia de Turismo	226
6.8.2 Constrangimento do guia de turismo	228
6.9 REFLEXIVIDADE DO GUIA DE TURISMO	232
7 REFLEXÕES (IN) CONCLUSIVAS	235
REFERÊNCIAS	244
APÊNDICES	257
ANEXO	272

1 INTRODUÇÃO

O turismo é considerado uma área de conhecimento relativamente nova, em crescente expansão desde a segunda metade do século XX, quando passou a ser uma área de pesquisa com produção regular de estudos acadêmicos. O setor turístico surgiu e se desenvolveu como atividade organizada a partir do capitalismo. Na década de 1970, no Brasil, apareceu como uma alternativa viável e importante de desenvolvimento e geração de emprego e renda. Assim, para Oliveira (2000, p. 29) o turismo integra o ramo de serviços, “O setor que mais tem crescido nas economias industrializadas”, portanto, “Antes dos anos 70, o único polo brasileiro de turismo conhecido no exterior era o Rio de Janeiro, que possuía uma infraestrutura razoável e recebia significativo número de turistas” (OLIVEIRA, 2000, p. 31). Todavia, Trigo (2000, p. 244) observa que nessa época “O turismo era muito artesanal”.

Por constituir-se, na contemporaneidade, importante meio de distribuição e geração de rendas, pois passou a integrar uma rotina essencial na vida das pessoas em quase todo o mundo, percebe-se o desenvolvimento do turismo como consequência do desenvolvimento tecnológico iniciado na Revolução Industrial. Tal desempenho foi possível com a formação de parcelas da burguesia comercial e industrial que detinham tempo, dinheiro e disponibilidade para viajar. Mais recentemente, é possível entender o turismo enquanto “Fenômeno de massa, pois é consequência da elevação do nível de renda da população mundial em geral, da multiplicação e do barateamento do meio de transporte, da melhoria do padrão de vida da sociedade urbana e industrial” (OLIVEIRA, 2000, p. 29).

O fenômeno turístico moderno está atualmente inserido nas pautas governamentais, acadêmicas e mercadológicas, caracterizado por dois fatores demarcatórios: a ascensão da ideologia das férias e a ascensão da concepção mercantil do turismo moldado pelas empresas turísticas que organizam e reorganizam os espaços de consumo para promovê-lo (FURTANA, 1995). Por todas essas razões, constitui-se, assim, um tema relevante para análise das manifestações sociais, econômicas e culturais da contemporaneidade.

O turismo está intrinsecamente associado a uma lógica global, posto que se relaciona à intensificação dos fluxos turísticos internacionais e à queda das fronteiras culturais promovidas pelo encontro entre o visitante e o visitado. Em termos culturais, a globalização provocou, segundo Torres (2004, p. 17), “maior mobilidade, com setores de viagens e turismo bastante ampliados”. Somam-se, ainda, a constante relação com a entrada de investimentos, a abertura de mercados, a influência da tecnologia da informação e dos transportes e a ativação de novos parâmetros administrativos e políticos “internacionais”, “transnacionais” e “supranacionais”¹ que influenciam em seu andamento. De acordo com Rodrigues (1999, p. 9), “Não há como pensar em turismo sem contextualizá-lo no processo de globalização, fenômeno da contemporaneidade”.

Tal cenário propiciou o crescimento e a comercialização do turismo no mundo, por meio das empresas do *trade* turístico (agência de viagem, órgãos oficiais de turismo, unidades hoteleiras, empresas de transportes turísticos, dentre outras). Neste universo, o segmento das agências de viagens exerce importante intermediação de serviços turísticos entre os provedores dos serviços e os turistas.

Esse contexto provoca, inevitavelmente, um questionamento importante para esta pesquisa: por que os indivíduos viajam? As pessoas viajam com os mais variados objetivos, e muitos são os motivos que as mobilizam a saírem de suas residências e se deslocarem para outro destino. Algumas vezes são influenciados pela mídia, por amigos ou pela própria imaginação do sujeito. Existem outros motivos ligados aos diversos segmentos do setor e que podem ser classificados como: turismo de lazer, de eventos, religioso, social, cultural, ecológico, de compras, aventura, esportivo, rural, de saúde, náutico, entre outros. Segundo Trigo (1998, p.27), “O universo potencial do turismo não foi ampliado apenas em termos numéricos, diversificou-se e complexificou-se com o surgimento de novos tipos de viagem de turismo para os diversos segmentos das sociedades pós-industriais cada vez mais pluralistas”. Pode-se ainda considerar como segmento a viagem do sonho, ou seja, aquela viagem que se constitui na realização de algo há muito esperado.

¹ “Tendência globalizante que conduz alguns autores a insistir na ideia de transnacionalidade, de internacionalidade ou de supranacionalidade. A ideia central está em conceber estas empresas como entidades autônomas, que fixam sua estratégia e organizam sua produção sem tomar conhecimento das diferenças nacionais. A ‘transnacional’ requer o estatuto de um novo agente do cenário internacional” (MICHALET, 1987, p. 29).

A pessoa que compra uma viagem de turismo compra um desejo e o profissional que trabalha com turismo contribui para concretizar esse desejo. Dessa forma, esse profissional é quase sempre representado pelo guia de turismo, que deve proporcionar ao turista satisfação, assistência, orientação, conhecimentos, motivação, divertimento, e despertar curiosidades que beneficiem tanto a localidade visitada quanto o turista. Portanto, o guia de turismo precisa ter um conjunto de capacidades entre as quais citamos decisão e liderança, flexibilidade, criatividade, sociabilidade, disciplina, paciência, simpatia, entre outras qualidades adquiridas durante sua vida pessoal e profissional.

Costuma-se confundir a expressão “guia turístico” com “guia de turismo”. É importante esclarecer que há uma distinção entre esses termos. Guias turísticos são impressos onde constam informações turísticas selecionadas da cidade; em outras palavras, guia turístico refere-se ao manual de instrução que tem como objetivo orientar o turista a um destino, ou ainda, o guia turístico é um livro, uma publicação destinada à divulgação e à promoção do turismo. Guia de turismo, por sua vez, é o profissional que tem como função acompanhar, orientar, informar o turista, dentre outras atribuições, durante uma viagem a um determinado destino (CARVALHO, 2003).

A realização de uma viagem é, para o turista, um processo que começa antes que ela seja concretizada, pois ele, o turista, depende de profissionais capacitados, aparato tecnológico e investimentos para efetivar sua ida ao destino desejado. Nesse universo de desejo o guia de turismo representa o principal agente interlocutor entre o visitante e os serviços a serem realizados. Nas palavras de Trigo (2000, p. 53) “O guia é um profissional polivalente que participa da parte final – a execução – do longo processo pelo qual passa o produto turístico”. Dessa forma, é de fundamental importância que o guia de turismo possua alto padrão de postura ética para liderar, que seja um profissional capacitado, com amplo domínio de conhecimentos culturais, habilidades, competências e também do entendimento necessário para melhor desempenhar suas funções.

No mundo, a profissão de condutor de grupos turísticos é titulada de diferentes maneiras e seus atributos podem variar de país para país. A literatura registra algumas classificações do guia de turismo existentes em alguns países. Segundo Picazo (1996), na Espanha a classificação deste profissional é definida de

forma múltipla e específica como: guia de montanha; de caverna; guia de parques temáticos; territorial; de receptivo; guia de museu e ecológico; guia de monumentos, entre outros. Já na Indonésia os guias, para atuarem, têm que ter a aprovação do governo e são instruídos sobre “onde” e “quando” dizer “o que” e como se comportar (DAHLES, 2002).

No Brasil, de acordo com o Embratur– Instituto Brasileiro de Turismo, Decreto nº. 946/93 em seu Art. 4º, o guia de turismo é classificado em quatro tipos para fins de cadastramento. São eles: guias regionais; guias de excursão nacional; guias de excursão internacional e guias especializados em atrativos naturais ou culturais.

Para compreender as funções inerentes ao guia de turismo, foi necessária uma investigação mais aprofundada, pois elas são complexas e não se limitam apenas ao acompanhamento, orientação e solução de problemas. Assim, esta profissão agrupa funções multifacetadas que tornam esses profissionais aptos a atenderem ao turismo da modernidade.

Pode-se considerar o guia de turismo como um agente pedagógico, pois ao conduzir grupos aos patrimônios histórico, cultural, ambiental, ele proporciona ao visitante novos conhecimentos.

Conforme Trigo (2000, p. 245) foi no “[...] contexto de crises e sonhos (década de 70) que a educação em turismo foi implantada no Brasil”. Tratava-se de um novo curso para um país promissor, que se descobria herdeiro das benesses do futuro, um curso que encontraria sua vocação plena em um paraíso tropical repleto de belezas que naquela época ainda eram intocadas; enfim, o Brasil do futuro encontrava a profissão do futuro. A criação do curso de turismo surge, então, “[...] como mais uma opção de elevação econômica social para uma classe média disposta a se especializar em setores da economia caracterizados pelo dinamismo e pela modernidade” (MATIAS, 2002, p. 5).

Os cursos de guia de turismo no Brasil surgiram antes da criação dos cursos de graduação em turismo e remontam à década de 1960, e até a década atual vêm passando por diversas mudanças, devido ao crescimento e às exigências do setor produtivo e do próprio turista. Contudo, a profissionalização do setor turístico teve maior expansão na década de 1980, quando as possibilidades dos indivíduos viajarem para o exterior foram mais facilitadas. O perfil deste “novo” viajante possibilitou o conhecimento de serviços com melhor padrão, menos amadorismo e maior profissionalismo. O novo consumidor do turismo tornou-se mais exigente e

busca, cada vez mais, qualidade e melhores condições de tratamento nos serviços oferecidos.

Enquanto campo de conhecimento científico, cultural e social, o turismo obteve maior complexidade, gerando estudos e pesquisas, e deixando de ser analisado apenas como uma atividade meramente econômica. Esse quadro indica questões relevantes para ampliação das pesquisas que aprofundem os saberes profissionais no turismo.

Mas, apesar do crescimento do número de pesquisas, de publicações e eventos científicos na área turística, percebe-se que as temáticas relacionadas aos saberes profissionais no turismo ainda não figuram entre as mais discutidas pelos estudiosos do Brasil. Entretanto, os temas acerca do turismo e da formação profissional em Turismo configuram entre os estudos de pesquisadores brasileiros. Entre eles podem-se destacar: Ansarah (2002); Avena (2008); Coriolano (2008); Campos e Serpa (2010); Hintze (2007); John Urry (2001); Matias (2002), Rejowski (2002); Chimenti e Tavares (2007) Trigo (1999, 2000, 2007); Wahab (1991).

Os saberes profissionais são discutidos com ênfase na literatura referente à atuação e à formação de profissionais, pois se percebe cada vez mais a necessidade de tais profissionais se apropriarem e/ou mobilizarem esses saberes. Assim, Tardif, Lessard e Lahaye (1991) promovem a seguinte reflexão:

Todo saber implica um processo de aprendizagem e de formação; e quanto mais um saber é desenvolvido, formalizado, sistematizado, como acontece com as ciências sociais e os saberes contemporâneos, mais se revela longo e complexo o processo de aprendizagem que exige, por sua vez, uma formalização e uma sistematização adequadas (1991, p. 218).

Ainda que variadas as possibilidades de atuação do guia de turismo, considero que esse profissional possui características que o definem em seu contexto de trabalho. Acredito também que o contexto turístico representa um espaço de aprendizagem, construção e mobilização de saberes profissionais para esse profissional.

Assim, o meu interesse em estudar a temática apresentada deve-se ao fato de ser docente da área de turismo. Entendo que a investigação de questões

relacionadas aos saberes profissionais do guia de turismo, possibilita — tanto a profissionais quanto a leigos— compreender o processo de mobilização e recontextualização de saberes profissionais desse profissional em seu contexto de trabalho.

A ausência de estudos sobre os saberes profissionais do guia de turismo demonstra a necessidade de uma pesquisa que aprofunde a análise sobre diversas ações, as quais repercutem na prática profissional e na reflexão sobre o desempenho deste profissional. Portanto, para a escrita desta tese, realizei uma investigação com os autores que vêm tematizando a questão, de modo a permitir a compreensão do tema estudado. Dentre tais teóricos destaco: Maurice Tardif (2000, 2007,), Telmo Caria (2002a, 2002b, 2005, 2010, 2011), Bernard Charlot (2005), Larrosa Bondía (2002), Donald Schön (1983, 2000), Dewey (1976).

Com estas considerações iniciais, destaco que utilizo aporte teórico que fundamenta a base epistemológica e permite compreender como os guias de turismo mobilizam e recontextualizam seus saberes em contexto de trabalho.

Objeto da pesquisa: O processo de mobilização e recontextualização dos saberes profissionais do guia de turismo em situação de trabalho. Para realizá-la, parti das seguintes questões de pesquisa:

- A rotina de trabalho do guia de turismo lhe possibilita colocar em prática seus saberes adquiridos na vivência e na formação escolar?
- Como os guias de turismo mobilizam seus saberes de experiência nas rotinas de trabalho?
- Que papel jogam a autonomia e a reflexividade desses profissionais face às rotinas do cotidiano de suas atividades, representadas pelas normas e instruções para a execução do trabalho?
- Como os guias de turismo enfrentam as situações imprevistas nos exercícios de suas funções?

A partir de tais questionamentos, surgiram os objetivos desta pesquisa, relacionados a seguir.

O **objetivo geral** da pesquisa é compreender como os guias de turismo mobilizam seus saberes e os recontextualizam na prática profissional e que significados associam a tais conhecimentos.

Objetivos específicos:

- Identificar as principais características das rotinas de trabalho dos guias de turismo em situação de passeios guiados;
- Compreender como os guias de turismo mobilizam seus conhecimentos técnico-intelectuais e os recontextualizam na prática profissional e que significados associam a tais conhecimentos;
- Compreender como enfrentam as situações imprevistas no exercício de suas funções e como mobilizam sua experiência acumulada e partilhada em tais situações;
- Compreender o significado que os guias de turismo atribuem à autonomia e à reflexividade frente às rotinas específicas representadas pelas normas e instruções das agências de receptivo para a execução do trabalho que realizam.

A importância de investigar as questões anteriormente indicadas está na possibilidade de agregar novos elementos à discussão acerca dos saberes profissionais. Para alcançar os objetivos propostos, parto de um Estudo Etnográfico em passeios turísticos, realizado no ano de 2011. Para a apresentação das análises teóricas e empíricas este trabalho está organizado em cinco capítulos.

O **segundo capítulo** aborda os conceitos de turismo, globalização e modernidade segundo alguns teóricos. Descrevo ainda sobre a origem do guia de turismo e sua formação profissional e a regulamentação da profissão no Brasil. Trato ainda da questão da formação e autoformação do guia de turismo. Para melhor compreensão do tema será apresentado o conceito de formação segundo o olhar de alguns estudiosos, dentre eles Willi Bolle (1997); Macedo (2010); e Josso (2004). Através do vivido, do experienciado, o sujeito forma a sua identidade e sua subjetividade. Também é abordada a questão da Educação Profissional na Nova LDB e o Curso Técnico de Guia de Turismo.

O **terceiro capítulo** está centrado no percurso metodológico da pesquisa, onde discorro sobre a definição do problema, o método etnográfico, o perfil dos guias de turismo, o processo de negociação, a agência de receptivo, a entrada no campo, a observação participante, as dificuldades da pesquisadora no campo da pesquisa, o processo de entrevista e o registro dos dados.

No **capítulo 4** apresento o trabalho do guia de turismo, o processo de contratação e sua rotina de trabalho. Explano sobre as técnicas e procedimentos do trabalho do guia durante as viagens dentro do ônibus, nos passeios de praia e *city tour*, e sobre o embarque e desembarque de visitantes.

No **quinto capítulo** abordo a autonomia e a reflexividade do guia de turismo, que se revelaram em diversas situações de imprevisto. Neste capítulo são ilustradas algumas situações vividas pelos guias no exercício de suas funções.

O **sexto capítulo** trata da análise das informações coletadas na pesquisa de campo. É importante ressaltar que antes das análises mostrou-se necessário discutir alguns temas relevantes sobre saberes, reflexividade, recontextualização do conhecimento.

A conclusão desta tese é uma síntese reflexiva das análises desenvolvidas no capítulo 6 sobre os saberes profissionais do guia de turismo em situação de trabalho.

2 TURISMO, GLOBALIZAÇÃO E MODERNIDADE: FORMAÇÃO E AUTOFORMAÇÃO DO GUIA DE TURISMO EM SITUAÇÃO DE GUIAMENTO DO VISITANTE

Neste capítulo será abordado o conceito de globalização, turismo e modernidade, segundo a concepção de alguns teóricos. Será apresentada a origem do guia de turismo, sua formação profissional e a regulamentação da profissão no Brasil. Abordarei algumas discussões teóricas que permitem compreender a formação e a autoformação do sujeito desta pesquisa, o guia de turismo. A partir de algumas reflexões será demonstrado que os conhecimentos estão inseridos e demarcados ao longo de uma vida. Para o desenvolvimento do tema será necessário evidenciar alguns pressupostos teóricos. Será apresentada a formação do guia de turismo no Brasil, levando em conta aspectos importantes como a educação profissional na nova LDB e o curso Técnico de Guia de Turismo. No decorrer do capítulo será ainda tratada a competência deste profissional e uma nova perspectiva do guia de turismo como agente pedagógico em sua área de atuação.

Pode-se considerar a globalização como um fenômeno recente, pois o conceito surgiu por volta das décadas de 1970 e 1980 e substituiu os conceitos de “internacionalização” e “transnacionalização”. Na perspectiva contemporânea, passa a ser difundida com a crise do petróleo e provocou mudanças econômicas, tecnológicas e culturais. Numa análise retrospectiva, entretanto, percebe-se que sua prática é bastante antiga, ou seja, enquanto fenômeno e enquanto conjunto de práticas, a globalização antecede o termo. Conforme Torres (2004, p.27) “[...] uma segunda e mais influente abordagem – a teoria dos sistemas mundiais – conecta a globalização com as origens do capitalismo, culminando no surgimento de uma economia global no século XVI”.

Assim, David Held (1991, apud Torres, 2004) define a globalização como “A intensificação de relações sociais mundiais que ligam comunidades distantes, de modo que os acontecimentos locais são moldados por eventos que ocorrem a muitas milhas de distância e vice-versa”. Dessa forma, o mundo vive um momento

de mudanças históricas e uma dessas mudanças refere-se à globalização. Para Giddens (1991, p. 69), a nossa época “[...] é inerentemente globalizante”.

O grande desenvolvimento da globalização aconteceu por volta da década de 1990; sua expansão foi de maneira intensa e acelerada, acarretando um desequilíbrio entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento. Torres (2004, p. 21) adverte que “[...] os males mais óbvios da globalização são o desemprego estrutural, a erosão da mão de obra organizada como força política e econômica, a exclusão social e um aumento no abismo entre ricos e pobres dentro das nações e, especialmente, ao redor do mundo”.

2.1 O TURISMO EM TEMPOS DE GLOBALIZAÇÃO

Ainda que a globalização esteja relacionada a aspectos que apresentam conotação negativa, é possível destacar alguns de seus benefícios como, por exemplo, o intercâmbio cultural e comercial entre nações — importante para todos os povos —, o desenvolvimento das novas tecnologias de informática e de telecomunicação. Em se tratando do contexto turístico, a globalização ajudou a transformar o segmento de serviços. No caso específico do turismo, é possível afirmar que as mudanças globais recentes possibilitaram sua consolidação em um setor cada vez mais importante no mundo e que beneficia os países e suas comunidades em distintos graus: econômico, político, cultural e social.

A década de 1990 foi considerada um grande marco do turismo no mundo, pois foi nessa época que surgiram os primeiros estudos sobre a história das tendências do turismo de massa no mundo. Esses estudos foram registrados em um documento lançado no Reino Unido com o título *World Travel and Tourism Review – Indicators, trends and forecasts*² (TRIGO, 2007, p. 8).

No Brasil também houve uma preocupação por parte dos estudiosos sobre as perspectivas do turismo. Dessa forma, nos anos 90, a Associação Mundial para a Formação Profissional Turística (AMFORT) e a Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), entidades preocupadas com as tendências do turismo para os seguintes anos, organizaram um seminário em São Paulo com o tema “Turismo: grande desafio dos anos 1990”. Muitos pesquisadores se

² Análise sobre viagens e turismo: indicadores, tendências e previsões.

posicionaram em relação ao turismo e aos desafios globais. Os temas abordados no seminário foram pertinentes para demonstrar como estavam dispostos os interesses acadêmicos latino-americanos na época. Segundo esses especialistas, as discussões que marcariam a década eram: “A questão das sociedades pós-industriais e pós-modernas; Questões ambientais e de sustentabilidade; Novas tecnologias; Capacitação de profissionais; Globalização; Diversidade cultural e Diferenças entre os hemisférios norte/sul do planeta” (TRIGO, 2007, p. 9).

Diante das questões indicadas, percebe-se que a capacitação profissional já era um assunto de destaque que inquietava estudiosos da época. Assim, Trigo (1999, p. 17) já indicava que o “[...] setor turístico tem passado por constantes fases de profissionalização em virtude da nova conjuntura internacional e do crescente grau de exigências de seus clientes na maior parte do mundo desenvolvido”.

Em 2010, a Associação Mundial para a Formação Profissional em Turismo e Hotelaria – Amforht e o SENAC-SP realizaram o “Fórum Mundial Amforht 2010” intitulado “Turismo de experiência e formação profissional”. O evento reuniu pesquisadores, professores, estudantes e profissionais das áreas de turismo e hotelaria preocupados com as tendências do setor, no Brasil. Esse acontecimento permitiu o registro de reflexões sobre o turismo contemporâneo e as mudanças nas relações, produto turístico, turista e comportamento.

Entende-se que o turístico é uma atividade humana baseada numa série de fatos relacionados com as ciências sociais e humanas, derivado diretamente do tempo livre e da cultura do ócio. Pode-se definir turismo como uma prática de atividades de lazer relacionadas com a prestação de serviços, para satisfação das necessidades dos turistas. O turismo é fundamentalmente um conjunto de técnicas baseadas em princípios específicos que têm como finalidade a prestação de serviços.

O turismo como atividade econômica, conforme já registrado, data da segunda metade do século XX. Este instrumento tornou-se indispensável para o desenvolvimento dos lugares, por envolver, além do território, aspectos socioculturais e econômicos. Percebe-se a cada fase do desenvolvimento do capitalismo o avanço do turismo. O setor turístico desenvolve-se em dimensões planetárias, garante a evolução econômico-social de várias regiões e, sobretudo, contribui para a expansão do mercado de trabalho, pois gera empregos e propicia

renda. Porém, Torres (2004, p.29) alerta que “[...] com a crescente segmentação de mercados de trabalho, na qual os principais mercados oferecem mais renda, estabilidade e privilégios, há uma crescente substituição do salário fixo por pagamentos de serviços realizados”.

Por sua vez, Wahab (1991) diz que

O turismo é uma atividade humana intencional que serve como meio de comunicação e como elo de interação entre povos, tanto dentro de um mesmo país como fora dos limites geográficos dos países. Envolve o deslocamento temporário de pessoas para outra região, país ou continente visando à satisfação de necessidades outras que não o exercício de uma função remunerada. Para o país receptor, o turismo é uma indústria cujos produtos são consumidos no local formando exportações invisíveis. Os benefícios originários desse fenômeno podem ser verificados na vida econômica, cultural e psicológica da comunidade. (WAHAB, 1991, p. 26)

Assim, o advento do turismo como expressão da crescente espacialidade do homem, de sua mobilidade no espaço geográfico remonta a marcos históricos das etapas da evolução capitalista. Desde o capitalismo comercial, passando pelo capitalismo industrial, até a fase atual do capitalismo financeiro, as inovações tecnológicas geradas pelas revoluções industriais, sobretudo no setor de transporte, comunicações e no meio técnico-científico-informacional, contribuíram para a massificação do consumo na atividade turística.

Portanto, a atividade turística configura-se no cenário econômico e político mundial agregada ao mercado internacional. Considerando que os viajantes são potenciais consumidores, essa atividade atua no mercado interno e na captação de divisas no comércio internacional.

Este aspecto é destacado por Rodrigues (1996, p. 17-19), quando indica que “[...] num mundo globalizado o turismo apresenta-se em inúmeras modalidades, sob diversas fases evolutivas, que podem ocorrer sincronicamente num mesmo país em escalas regionais ou locais”. Dessa forma, o turismo configura-se como um importante segmento da economia mundial, pois representa sozinho um terço da receita global do setor de serviços, “de acordo com a Organização Mundial de Turismo – OMT”, segundo indica Rodrigues (1996, p. 19). Como fator social, o turismo é importante para diversos segmentos, pois serve de ligação entre povos de

regiões, línguas, costumes e gostos diferentes. No mundo globalizado, essas aculturações são inevitáveis. Assim, o turismo no mundo globalizado torna-se uma atividade para alcançar novos patamares de competitividade que, conseqüentemente, proporcionam uma série de benefícios aos núcleos turísticos.

Esse quadro permite afirmar que a atividade turística tornou-se irreversível em todo o mundo. Assim os Estados passaram a considerá-la como uma atividade para desenvolvimento socioeconômico. Sua importância é justificada por vários aspectos, entre os quais: aumento da receita cambial, efeitos multiplicadores, contribuição à integração social, dentre outros. Os Estados esperam, com o turismo, promover um elevado número de empregos e fazer com que a população local desfrute dos benefícios decorrentes dessa atividade.

O desenvolvimento do turismo gerou a necessidade de novos produtos, infraestrutura e profissionais qualificados e especializados. Este último atributo relaciona-se com a formação profissional, e esta com a educação e com a aprendizagem de conhecimentos técnicos e científicos para a promoção de quadros vocacionados para a ocupação de cargos nas empresas e instituições públicas e privadas que integram o setor turístico. A expansão dessa atividade gerou mudanças significativas na área, e o mercado de trabalho tornou-se cada vez mais exigente no que diz respeito à contratação de recursos humanos qualificados e adequados ao setor. Entretanto, há registros jornalísticos que abordam problemas a se resolverem mesmo em grandes capitais, como São Paulo, onde a lacunas na formação - ausência do domínio de línguas estrangeiras por parte dos que atuam diretamente com o turista geram complexos problemas.

Conforme Wellford (1996 apud TORRES, 2004, p.30) “[...] a nova economia global requer trabalhadores com a capacidade de aprender rapidamente e trabalhar em equipe de formas confiáveis e criativas”. Dessa forma, os cursos de curta duração , por exemplo, os cursos profissionalizantes nas áreas de lazer, turismo, gastronomia, guiamento de visitantes, dentre outros, contemplam esse perfil de trabalhador para o setor turístico. Percebe-se que as mudanças tecnológicas, sociais e econômicas afetaram o mundo do trabalho e conseqüentemente a educação.

Essas mudanças reconfiguraram o planeta e estabeleceram novos padrões de existência, reflexão e atuação social. Assim sendo, a educação profissional integra essas transformações e seus atores podem desempenhar papéis relevantes.

A educação em turismo requer uma reorientação, porque a “nova economia global” exige profissionais instruídos, habilidosos e adaptáveis. Diante de um mundo globalizado com uma sociedade global emergente, Frank M. GO (2001) afirma que o “[...] desafio é descobrir um modelo educacional que possa proporcionar uma melhor compreensão da natureza interdependente de nosso mundo e ajudar a reformular a capacidade organizacional para, simultaneamente, competir e cooperar no ambiente global” (GO, 2001, p.459).

Para acompanhar as exigências da economia mundial as empresas do turismo passaram por processos de adaptação diante das mudanças globais. Estas empresas se tornaram cada vez mais dinâmicas e usuárias de novidades tecnológicas, atentas à racionalização do trabalho e às inovações. Portanto, a educação profissional em turismo diante da perspectiva do mercado atual, também passou por um processo de readaptação em consequência das exigências das empresas que o mercado globalizado impõe aos profissionais do setor produtivo.

As empresas do setor turístico têm exigido do profissional competência, determinação, criatividade, disposição, preparação apropriada, confiança em si mesmo, entre outros atributos.

2.2 A REFLEXIVIDADE NA MODERNIDADE SOB DIVERSOS OLHARES

O mundo não é mais o mesmo de algumas décadas atrás, ele está cada vez mais dinâmico e mutável; vive-se hoje um tempo de esperanças, incertezas e desafios. Desde as grandes mudanças radicais no mundo, avanços tecnológicos como, por exemplo, indo mais atrás no tempo, a invenção do relógio e de um calendário padronizado, como também, na história mais recente, o surgimento da *internet* e a facilidade de deslocamento em um curto espaço de tempo, além de outros avanços da ciência, possibilitaram transformações no cotidiano da vida das pessoas. Por estas razões, percebe-se que houve um rompimento com o passado, ou seja, com as chamadas sociedades industrializadas e a tão discutida modernidade, que ainda hoje é argumentada por importantes teóricos.

Diversos são os termos empregados para essa nova fase da modernidade: modernidade tardia, sociedade de risco, modernidade líquida, pós-

modernidade, entre outros. Todavia, entre as muitas definições, existem algumas características gerais que falam a respeito dessa nova época.

Giddens (1991) referiu-se a essas mudanças do mundo como consequência da modernidade. Para sustentar esse argumento, o autor faz uma abordagem crítica sobre a modernidade e a pós-modernidade, ensaia uma nova caracterização do tema no mundo atual. Para o autor o sujeito não está entrando na pós-modernidade, está num período de consequências da modernidade, ou seja, a “descontinuidade” que está associada ao período moderno e separa as instituições sociais “modernas” das ordens sociais “tradicionais”. Giddens (1991, p.11) afirma que a modernidade “[...] refere-se a estilo, costume de vida ou organização social que emergiram na Europa a partir do século XVII e que posteriormente se tornaram mais ou menos mundiais em sua influência”.

No entanto, em sua obra *Modernidade e identidade* (2002), Giddens argumenta que é impossível dissociar a constituição das sociedades modernas, em sua complexidade atual, sem levar em conta as consequências que a globalização ou os riscos sociais representam tanto ao indivíduo quanto à coletividade, contribuindo de forma decisiva para afetar “os aspectos mais pessoais de nossa existência” (GIDDENS, 2002, p. 9).

Portanto, para o autor uma das principais características da modernidade é o seu dinamismo, que resulta de três fatores determinantes: a separação entre o tempo e o espaço; o “desencaixe”³ e a apropriação reflexiva do conhecimento.

O advento da modernidade arranca crescentemente o espaço de tempo fomentando relações entre outros ‘ausentes’, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face [...] O que estrutura o local não é simplesmente o que está presente na cena; a ‘forma visível’ do local oculta relações distanciadas que determinam sua natureza (GIDDENS, 1991, p. 27).

Giddens considera o processo de deslocamento como uma das principais consequências da modernidade. A separação de tempo e espaço é a condição crucial para o processo de desencaixe das instituições sociais. Portanto, os mecanismos de “desencaixes” são “deslocamentos” das relações sociais; as “fichas

³Termo utilizado pelo sociólogo Anthony Giddens em seu livro *As consequências da modernidade* (GIDDENS, 1991, p.29), para se referir ao “deslocamento” das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo- espaço,

simbólicas” são as formas intercambiais, e têm como exemplo o dinheiro. Já os “sistemas peritos” estão inseridos no contexto da vida social do sujeito e o cidadão que utiliza esses sistemas não tem conhecimento técnico deles. Pode-se exemplificar desde as condições do meio ambiente, a alimentação, os meios de transportes que utilizamos, as casas e os edifícios em que habitamos, entre outros. Estes sistemas dependem especialmente da confiança. “Os sistemas peritos são sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social que vivemos hoje” (GIDDENS, 1991, p.35). Esses sistemas peritos exigem confiança em seus resultados, que funcionam como uma “fé”.

A “reflexividade das práticas sociais”, outra característica da vida social moderna, está associada ao pensamento, ou seja, o uso de conhecimento está sendo constantemente reformulado em relação à vida social. O autor explica que “A reflexividade da vida social moderna consiste no fato de que as práticas sociais são constantemente examinadas e reformadas à luz de informação renovada sobre estas próprias práticas, alterando assim constitutivamente seu caráter” (GIDDENS, 1991, p. 45). Para Giddens (1991), a modernidade pode ser compreendida em 4 dimensões institucionais: o capitalismo, o industrialismo, a vigilância e o poder militar.

Entende-se por capitalismo “[...] um sistema de produção de mercadorias, centrado sobre a relação entre propriedade privada do capital e o trabalho assalariado sem posse de propriedade, esta relação formando o eixo principal do sistema de classes” (GIDDENS, 1991, p.61). O capitalismo precisa de mercados, ou seja, investidores, produtores e consumidores.

O mundo industrializado se refere ao surgimento de fábricas. Tem como principal característica “o uso de fontes inanimadas de energia material na produção de bens, combinado ao papel da maquinaria no processo de produção” (GIDDENS, 1991, p. 61).

A vigilância está ligada à supervisão dos que detêm o poder político. O que se entende por poder militar pode ser descrito pelo que se chama de monopólio da violência: “O monopólio bem-sucedido dos meios de violência dentro de fronteiras territoriais precisas é específico do estado moderno” (GIDDENS, 1991, p. 64).

Stuart Hall (2003) denomina a época atual de “modernidade tardia” ou pós-modernidade, a qual tem sido cenário de intensas transformações nas paisagens culturais de classe, gênero, sexualidade, etnia, raça e nacionalidade.

Entretanto, Giddens (2002) argumenta que uma das principais características da “modernidade tardia” é a radicalização da reflexividade. Neste sentido, as práticas sociais são analisadas por meio do conhecimento, sendo este produzido em maior quantidade e rapidez. Desta forma, os sistemas peritos atuam como um canal por onde age essa reflexividade, e, na busca de oferecerem soluções, acabam gerando problemas. Sendo assim,

Quanto mais um problema é colocado em foco, tanto mais as áreas circundantes de conhecimento se tornam embaraçadas para o indivíduo que delas se ocupam, e tanto menos é provável que eles sejam capazes de antever as consequências de sua contribuição para além da esfera particular de sua aplicação (GIDDENS, 2002, p.35).

Outro teórico importante que aborda a modernidade é Zygmunt Bauman (2001). Em seu livro *Modernidade Líquida* ele argumenta sobre as transformações sociais da sociedade contemporânea em suas diferentes esferas: vida pública, privada, relacionamentos humanos, mundo do trabalho, Estado e instituições sociais. O autor usa a metáfora liquefação para explicar as consequências dos relacionamentos humanos.

Nesse sentido, a ideia de liquidez é utilizada em oposição a solidez. Segundo ele, a solidez das instituições sociais perde lugar, de maneira acelerada, para a liquidez. Como já mencionado, vive-se uma época de transformações sociais aceleradas. Por estas razões, Bauman (2001) denomina essa nova fase como modernidade líquida, pois essa liquidez assumiu setores da modernidade que antes eram sólidos. A economia passou a ser mais independente, o trabalho e a mão de obra passaram a ser flexíveis, as pessoas passaram a fazer suas escolhas livremente diante do grande acesso que o mercado dispõe para o consumo. As possibilidades de compras são infinitas, no entanto, não tornam os indivíduos mais felizes. Em oposição a essa liberdade surgem novas patologias, característica da própria modernidade líquida.

Outro autor que estuda a modernidade é Beck (2003), que caracteriza a modernidade em primeira e segunda. Esse autor argumenta que a primeira

modernidade baseia-se numa distinção entre sociedade e natureza. Ele define natureza como “[...] mero conceito daquilo que é estranho, daquilo que está fora da sociedade e precisa ser controlado” (BECK, 2003, p. 21). Já na segunda modernidade “[...] a oposição natureza/sociedade torna-se questionável em virtude da tecnologia e da crise ecológica” (BECK, 2003, p. 24).

Todavia, Harvey (1999) situa a condição pós-moderna dentro de uma sequência histórica, de forma que a sua compreensão só é possível através do acompanhamento dessas sequências e quando comparada com as etapas anteriores. Dessa maneira, o autor coloca a pós-modernidade em relação à única condição frente à qual esta se define: a modernidade.

Enfim, todos estes teóricos acima citados ressaltam as grandes mudanças na atualidade, ressaltando que a cada deslocamento do tempo em suas dimensões tradicionais ela tem se tornado mais radical.

2.3 O GUIA DE TURISMO – BREVE HISTÓRICO

Segundo Sigaux (1965), a profissão de guia de turismo surgiu na Antiguidade, por volta do ano 440 a. C., descrita por Heródoto (autor da história da invasão persa da Grécia no século V a. C.), considerado o primeiro viajante de todos os tempos. Entretanto, os guias de Heródoto não tinham as mesmas funções dos guias de turismo da atualidade, não conduziam turistas a lugares pitorescos e de lazer, guiavam exércitos em território inimigo; a eles cabia também orientar os soldados em terreno desconhecido, servir de intérprete, providenciar acomodações, alimentação, meio de transporte, entre outras funções. (SENAC, 2002).

Para Holloyway (1977 apud REJOWSKI, 2002 p. 19) os guias tinham funções variadas de acordo com as situações:

- Os periegitai tinham como função principal orientar os viajantes ao redor de sítios visitados, a exemplo do papel que desempenham os guias de turismo numa excursão ou num passeio pela cidade;
- Os exegetai eram especialistas e conselheiros em assuntos religiosos e de rituais e tinham como missão prestar orientações religiosas aos visitantes.

Tais dados históricos nos fazem perceber que os guias que surgiram na antiguidade são bastante diversificados e remontam à mitologia, à literatura, à religião, à história e às explorações geográficas. Dessa forma, muitas foram as atribuições do guia de turismo até chegar àquelas que ele desenvolve na atualidade.

Por volta do século XIV, na Idade Média, surgiu a viagem religiosa e com ele as peregrinações motivadas pela Igreja com a promessa de conceder perdão e graças espirituais. Nesse contexto, o guia era responsável em dar informações sobre as cidades que os peregrinos iriam visitar e os tipos de abrigo que poderiam encontrar ao longo das estradas (REJOWSKI, 2002). Essa ramificação do turismo permanece até os tempos atuais.

No século XVI, com a reforma protestante, iniciou-se uma mudança na mentalidade do homem, gerando um grande interesse em conhecer o mundo que o cercava. Os filhos dos nobres, burgueses e comerciantes ingleses deveriam completar os conhecimentos culturais em países com uma maior fonte cultural, completando assim um *status* intelectual cobrado pela sociedade da Idade Média.

O guia de turismo moderno teve origem nas Grandes Viagens denominadas *Grand Tours*, nos séculos XVII e XVIII, conhecidas como viagens de estudos, inicialmente praticadas por jovens aristocratas ingleses às cidades europeias. O *Grand Tour* tornou-se comum entre as elites britânicas, reunindo ao mesmo tempo lazer e instrução e era uma viagem restrita aos homens, que tinham normalmente a idade de 25 anos (raramente as mulheres viajavam). Atualmente, essas viagens de estudos são denominadas turismo educativo ou pedagógico. Portanto, o guia de turismo se propaga com o desenvolvimento do turismo no começo do século XIX, que apresentou novas formas de viagem.

É válido ressaltar que essas viagens eram diferentes daquelas realizadas na antiguidade, as quais reuniam pessoas com desejo de explorar, descobrir, conhecer, aprender e adquirir novas culturas. Os viajantes tinham um guia “[...] que lhes fornecia os rudimentos da língua, a descrição de rotas que conduziam às cidades e os lugares mais famosos” (REJOWSKI, 2002, p. 36).

Na 1ª metade do século XIX, Thomas Cook, jovem pregador batista da cidade de Loughborough, na Inglaterra, teve a ideia de levar os fiéis de sua igreja para encontros religiosos em cidades vizinhas, cobrando, assim, os seus serviços. Dessa

forma, ele criou a primeira viagem de trem interligando duas cidades inglesas. Ignarra (2001, p. 18) ratifica essa informação: “[...] em 1841, Thomas Cook organizou uma viagem de trem para 570 passageiros entre as cidades de Leicester e Loughborough na Inglaterra”. Alguns estudiosos o indicam como o “primeiro operador profissional, o fundador das agências de viagens, ou, ainda o pai do turismo moderno” (REJOWSKI, 2002, p. 55).

A seguir, com a finalidade de ilustrar essas informações, apresento um quadro com algumas das importantes viagens realizadas por Thomas Cook.

Ano	Realizações
1845	Lançou o <i>Handbook of the trip</i> , o primeiro itinerário descritivo de viagem preparado de forma profissional para o uso de turistas, por ocasião da excursão de Leicester e Liverpool;
1846	Realizou um <i>tour</i> com a participação de guias de turismo, o primeiro com essas características, chegando a levar 350 pessoas à Escócia;
1850	Formalizou contrato com a <i>Great Easter Railway</i> para a venda mínima de bilhetes de trem por ano, que vendeu em um mês;
1851	Levou cerca de 165 mil pessoas à ‘Primeira Exposição Mundial’ realizada em Londres;
1856	Realizou a primeira excursão ao continente (Grã-Bretanha);
1862	Introduziu o Individual Inclusive Tour – IIT;
1863	Realizou a primeira excursão para a Suíça, popularizando esse país como destino turístico de inverno;
1865	Realizou a primeira excursão para os Estados Unidos;
1867	Criou o primeiro cupom de hotel (<i>voucher</i>), documento que permitia sua utilização em hotéis para o pagamento dos serviços cadastrados em sua agência;
1869	Realizou o primeiro <i>tour</i> do oriente médio;
1872	Realizou a primeira volta ao mundo com nove pessoas, que durou 222 dias;
1872	Inaugurou a primeira agência de viagens no continente americano, em Nova York;
1873 1874	Criou a <i>circular note</i> (antecessora do <i>traveller check</i>), que era aceita por bancos, hotéis, restaurantes e casas comerciais em várias partes do mundo;
1875	Realizou <i>tours</i> para a Escadinávia, incluindo a “Viagem para o sol da Meia-Noite”, no Cabo Norte;

1878	Levou 75 mil pessoas para visitar a Exposição Mundial de Paris;
1892	Morreu no momento em que sua agência era a mais importante do mundo, com 84 escritórios e 85 agências em vários países do mundo, empregando mais de 1.700 pessoas.

Quadro 1 – As principais viagens realizadas por Thomas Cook

Fonte: Rejowski, 2002, p. 58.

Diante do exposto, percebo que Thomas Cook era apaixonado por viagens e o seu sucesso pode ser atribuído à qualidade dos serviços que prestava. Afirma Urry (2001, p. 43) que

Sua primeira excursão de prazer foi organizada em 1844 e o ‘pacote’ incluía um guia que acompanhava o grupo a lojas recomendadas e a locais de interesse histórico que mereciam ser ‘olhados’. Cook escreveu com eloquência sobre as vantagens do turismo de massa e a democratização das viagens.

Seu poder e visão de negociação junto aos prestadores de serviço e criatividade em oferecer novos serviços é algo destacado nos estudos investigados (REJOWSKI, 2002). É importante destacar que, naquele século, a figura do guia já se fazia presente e era de grande relevância no cenário das viagens.

As agências de viagens se estruturaram como empresas de prestação de serviços turísticos⁴ a partir de Thomas Cook que “[...] estabeleceu-se, assim, como *excursion-agent*⁵, e criou, em 1851, a Thomas Cook & Son” (REJOWSKI, 2002, p.57). Como idealizador das viagens organizadas e do conceito de pacote turístico, Thomas Cook contribuiu para o crescimento das agências de viagem e para o próprio desenvolvimento do turismo.

Com o crescimento do turismo as agências de viagens foram ganhando mais espaço e grandeza nas suas operações. No Brasil, com a proliferação dessas agências a EMBRATUR, por meio da Lei 6.505 de 15/12/1975 e do Decreto 84.934 de 21/07/1980, regulamenta as atividades das agências de viagem, por intermédio das agências de turismo, determinando as seguintes categorias: agências de viagem e agências de viagem e turismo, ambas com o mesmo objetivo social de exercício. (BRASIL, 1980). Atualmente, as agências de viagens são

⁴ Serviço turístico é o pacote que compreende atrativos, facilidades, vias de acesso, transportes e serviços oferecidos aos turistas. (KUAZAQUI, 2000)

⁵ Agente de excursão.

classificadas em vários segmentos, os quais são citados por De La Torre (2003, p. 12):

Agência de turismo: empresa que opera com o mínimo de funcionários, dedicada a vender viagens ao público em geral.

Operadora de turismo: é a empresa que opera com organização mais especializada e conta, conforme o volume de operações, com sucursais para atender a um público maior.

Agências de turismo receptivo: são as que organizam e operam viagens e/ou oferecem certos serviços particulares ao turista que provem de lugar diferente da localização da agência.

Agências de turismo internacional: são aquelas que vendem tanto serviços particulares como viagens organizadas ou pacotes, geralmente por outra agência internacional, a turistas nacionais que visitam o exterior.

Agências de turismo receptivo e internacional: são as que operam simultaneamente viagens a turistas dentro e fora do país.

Essas empresas fazem parte do *trade* turístico⁶ e contribuem para o desenvolvimento da atividade turística. As agências exercem função de intermediação e podem ser entendidas como elo entre o cliente e o produto turístico. Cabe a essas empresas promover ao cliente, “[...] satisfação e prazer durante a viagem e agradáveis recordações no final, buscam os melhores meios de hospedagem, serviços de alimentação, entretenimento e transporte, e o melhor atendimento” (CANANI, 1999, p.94).

2.4 O GUIA DE TURISMO – QUEM É ESTE PROFISSIONAL?

O guia de turismo é um profissional da área do turismo que atua diretamente com o turista, passa a maior parte do seu tempo se relacionando com pessoas, portanto, é necessário que tenha uma comunicação clara e direta que transmita confiança e segurança ao visitante. É um profissional capacitado para prestar informações e orientações sobre o destino visitado, é também o mediador entre o visitante e os prestadores de serviços turísticos (agências, operadoras de turismo, hotéis, restaurantes, casas de espetáculos, museus, etc.). Tem presença intensa

⁶ Conjunto de empresas e órgãos oficiais que fazem parte do turismo.

durante toda a estada do visitante no local visitado, dando maior visibilidade do seu trabalho ao turista. É considerado por muitos o profissional que melhor representa o setor turístico. Uma das missões desse profissional é conduzir um grupo com competência, ética, segurança, simpatia, bom humor, dentre outros, e procurar sempre solucionar problemas e imprevistos. Dessa forma, ser guia de turismo é estar munido de conhecimentos culturais e conhecimentos técnicos específicos a fim de atender a demanda turística.

É importante salientar que há algum tempo (décadas de 1970-1980) o guia era rotulado como “o engraçado”, “o mercenário” que conduzia um grupo de maneira amadora, gerando situações inusitadas para o visitante. No entanto, nos dias atuais o perfil do guia mudou, e a sua profissionalização é fator primordial para o melhor desenvolvimento do seu trabalho. Ter uma boa relação com indivíduos que pensam de maneira diferente e têm gostos desiguais é seu grande desafio, pois ele convive todos os dias com pessoas de diversas culturas e a este profissional cabe compreender as diferenças. Porém, nem só de lazer vive o guia, mas de muito trabalho e responsabilidade na execução de uma viagem. Suas atividades estão também associadas a serviços burocráticos como, por exemplo, preenchimento de notas fiscais, ordem de serviços, cadastros de passeios, pagamentos, cronograma de passeios, entre outros. A profissão de guia de turismo é repleta de fatores que revelam a complexidade de suas funções.

Para o melhor andamento de suas atividades é necessário que este profissional possua olhar crítico e seja reflexivo nas tomadas de decisões. Dessa forma, vale destacar que atualmente, para atuar como guia de turismo, é necessário ter formação em Curso Técnico de Guia de Turismo e estar devidamente legalizado.

2.5 CARACTERÍSTICAS DO GUIA DE TURISMO

Em todas as áreas o perfil de um profissional é traçado a partir de aspectos que atendam características desejadas de uma organização e o atendimento satisfatório dos clientes; muitas vezes é necessário adequar sua personalidade à profissão. Portanto, o profissional deve ter competências que sejam canalizadas para o desempenho de suas funções. O guia de turismo é considerado um profissional “multirreferencial”, já que a atividade de guiamento requer dele vários

atributos como preparo físico, equilíbrio emocional, comunicação clara e objetiva, espírito de aventura, disponibilidade para trabalhar em diversos dias e horários, inclusive finais de semana e feriados, gostar de viajar, apreço por lugares diversos, desenvoltura.

Dessa forma, para o bom desempenho e para atender à demanda de atribuições a que é submetido, é importante que o profissional do guiamento tenha uma série de características fundamentais. Além de uma formação sólida adquirida em curso de formação específico, que exige cultura geral e procedimentos técnicos, é necessário que o guia tenha capacidade de se relacionar com indivíduos e grupos, atendendo às expectativas desses interlocutores. É importante evidenciar que a comunicação e o domínio dos conhecimentos adequados aos turistas são indispensáveis no cotidiano deste profissional.

A imagem do guia não deve ser associada tão somente à de um prestador de serviço, mas à de um profissional honesto, pontual, possuidor de valores éticos e morais, assíduo, disponível, enfim, responsável em todos os sentidos, inclusive na condução de um grupo.

Este profissional precisa ter um alto nível de compromisso, de forma que consiga auto liderança, pois ele é um líder no grupo, e nessa condição é importante que estabeleça um elo de comprometimento em relação a solicitações atendidas e respeitadas.

Outros aspectos a serem considerados é que o guia de turismo deve ser dinâmico, ágil, pensar rápido, habilidoso, paciente e reflexivo, principalmente diante das situações de imprevistos.

O guia de turismo, em sua relação com o visitante, deve estar atento às seguintes posturas: atender ao visitante com um sorriso contagiante; boa aparência física; polidez no linguajar – o que inclui evitar expressões, grosseiras, vulgares, e, ao mesmo tempo, procurar usar uma linguagem coloquial, acessível aos clientes; evitar intimidade com o visitante, tratando-o sempre pelo nome e usando o tratamento senhor (a); conhecer o roteiro detalhadamente; ser cordial e não demonstrar preferências; não conversar com os visitantes sobre seus problemas pessoais; evitar discussão, principalmente em situação de reclamação, não demonstrando irritabilidade; adotar uma postura ética; evitar palavras e expressões

de conotação forte e definitiva, como, por exemplo, “nunca”, “impossível”, “não dá”, entre outras; ser discreto, sigiloso nas informações pessoais de cada visitante; usa regras de etiqueta social; não delimitar áreas de compras; evitar fumar e mascar chiclete quando estiver com o visitante; ser discreto com o turista; não se envolver intimamente com o (a) visitante; discriminar, julgar e apelidar o turista; usar roupas apropriadas; não chegar atrasado ou não comparecer aos compromissos; não tratar de assuntos particulares na presença do visitante.

Na percepção de Picazo (1996, p. 239), para que o guia se adapte ao perfil do visitante deve analisar uma série de características na conduta de cada integrante:

- Se as pessoas se conhecem entre si;
- Se existe algum líder natural positivo (a ser incentivado) ou negativo (é perigoso e deve ser neutralizado);
- Se existe visitante perturbado, que prefere se isolar e se afastar do grupo sempre que possível;
- Se as pessoas preferem se organizar sozinhas;
- Se esperam ser tratados como “reis” ou desejam mais liberdade;
- Se há algum visitante “sabe-tudo”, que disputa constantemente com o Guia a obtenção e disseminação de informações;
- Se algum visitante demonstra ser impontual;
- Se alguma pessoa demonstra se perder com facilidade.

2.6 OS CURSOS DE GUIA DE TURISMO NO BRASIL

No Brasil, a formação profissional de guia de turismo é relativamente recente. O primeiro curso de guia foi oferecido em 1965, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC. A instituição exigia dos alunos apenas o ensino fundamental completo, e não havia ainda a obrigatoriedade do curso técnico para atuar na profissão. O curso tinha duração restrita de quatro meses. Segundo Celeste Filho (2002, p. 24),

O curso de Guia de Turismo exigia a escolaridade ginasial completo. Tinha carga horária de 180 horas, cumpridas em quatro meses. Seu currículo era composto pelas seguintes disciplinas: Relações Humanas; Prevenção de Acidentes e Primeiros Socorros; Geografia e História Turística; Folclore, Tradição e Costumes; Noções de Arte e Estética e Excursões. .

Desde então o curso de guia de turismo passou por várias transformações. No ano de 1969, o SENAC/SP estruturou o curso Roteiro Turístico. Porém, com relação ao mercado de trabalho, em 1964 a mesma instituição realizou um Seminário de Guia de Turismo que teve por finalidade incentivar alunos universitários (oriundos de qualquer curso superior) a trabalharem nas férias escolares como guias pelo Brasil e Paraguai.

No entanto, entre as décadas de 1970 e 1980 o aumento nas vendas de viagens nacionais e internacionais, especialmente as viagens temáticas da *Walt Disney Company*, fez com que o segmento de viagem passasse a ser reestruturado. Essas mudanças contribuíram para aumentar a demanda e a necessidade de profissionais no setor. O crescimento dos cursos profissionalizantes e de profissionais da área permitiu o reconhecimento oficial e o cadastro do guia de turismo na Embratur, na época ainda denominada Empresa Brasileira de Turismo. Assim, na década de 1990, com a regulamentação da profissão, os guias puderam ser cadastrados, e a partir da oficialização da profissão o condutor de grupos turísticos, ou seja, o guia de Turismo, foi obrigado a ter formação profissional em instituições de ensino previamente cadastradas e autorizadas pelo Embratur.

Na década de 1980, a atividade de guiamento de visitante muitas vezes era realizada por pessoas que ocupavam importantes cargos em agências de turismo, muitos dos quais eram proprietários, sem formação para a atividade. Essas pessoas eram responsáveis pela viagem e, ao mesmo tempo em que conduziam o grupo, aproveitavam a circunstância para conhecer novos destinos. Em outras palavras, “[...] divertiam-se tanto quanto os clientes que adquiriam um pacote de viagem, sendo muitas vezes difícil de distingui-los dos passageiros” (CARVALHO, 2003, p. 20). Dessa maneira, percebe-se que não havia profissionalismo por parte das pessoas que desempenhavam essa atividade.

Em 1993 a profissão de guiamento de visitantes foi regulamentada, e quase sete anos depois do seu reconhecimento todos os profissionais foram oficialmente convocados por meio de Diário Oficial da União pela EMBRATUR para oficializarem seu cadastramento de acordo com a Lei no. 8.623/93. Essa convocação teve o prazo de 24 meses para garantir que todos os guias de turismo fossem efetivamente recadastrados. Os candidatos cadastrados à profissão de guiamento eram submetidos, segundo Carvalho, a cursos oficiais:

Os cursos de formação profissional oferecidos pelas instituições de ensino previamente cadastradas e autorizadas pela EMBRATUR, com a carga horária mínima de 400 horas para cada um dos cursos de Guia Regional e Guia Nacional e 550 horas para o curso de Guia Internacional. Além da carga horária mínima, a Deliberação Normativa no. 427, de 4 de outubro de 2001, também estipulava a grade disciplinar (CARVALHO, 2005, p. 249).

Os cursos de guiamento de visitante são de nível médio técnico com duração média de 18 meses a 3 anos, e sua oferta ocorre em instituições públicas e privadas. Carvalho (2003) indica três pilares fundamentais que sustentam a formação profissional do guia de turismo

Aprendizado teórico-prático de técnicas inerentes ao acompanhamento de passageiros; noções sobre habilidades nas relações interpessoais e pela aquisição de um conjunto de conteúdos aplicados ao turismo e oriundos de disciplinas pertencentes, fundamentalmente, a duas grandes áreas do conhecimento: as ciências humanas e sociais e as ciências sociais aplicadas. (CARVALHO, 2003, p. 29)

Esses cursos se originaram principalmente para acompanhar o desenvolvimento da atividade turística; atender às necessidades dos futuros profissionais; como também em função da existência de demanda, diante da crescente necessidade e exigências de profissionais capacitados para atuarem no mercado cada vez mais profissionalizado. Esse é o caso da criação dos cursos de guia de turismo em localidades turística, a exemplo do Estado de Alagoas e outras regiões do País. Conforme Coriolano e Landim,

A formação do guia implica no [sic] estudo da atividade turística com suas inter-relações. Exige o conhecimento dos roteiros, lugares visitados, produtos comercializados, relações humanas; uma base

de conhecimentos geográficos e históricos, além de senso de responsabilidade, maturidade, visão de mundo para melhor entender a nacionalidade dos visitantes. Esta base acrescida aos estudos de guiamento possibilita o atendimento satisfatório ao turista. (2008, p.5)

A profissão de guiamento de grupos turísticos é considerada uma das mais importantes profissões da atividade turística, devido ao alto nível de relação existente entre o turista e o guia. Dessa forma, o guia de turismo é o profissional que melhor representa a imagem do turismo, sendo considerado um dos agentes principais na linha de frente da atividade turística.

O professor Carvalho de Oliveira, do Instituto Superior de Novas Profissões, em Lisboa – Portugal, considera que

[...] o guia funciona como um intérprete de seu país, na medida em que ensina o visitante estrangeiro (ou o seu compatriota) a ver o país para além daquilo que os olhos alcançam. O guia vê com os olhos do visitante estrangeiro, mas fala com a alma e o conhecimento de seu país (SENAC, 2002).

O sociólogo inglês John Urry, autor do livro *O Olhar do Turista* (2001), afirma que este tem muitos olhares que se alteram de acordo com a “[...] sociedade, o grupo social e o período histórico. Tais olhares são construídos por meio das diferenças” (URRY, 2001, p. 16). Não há apenas uma única experiência comum para todos os visitantes, em todas as épocas. Contudo, o guia de turismo é um dos responsáveis pela construção do olhar do turista. É este profissional quem transmite e interpreta o destino visitado. O guia é praticamente quem define a impressão que o visitante vai obter e contribui de maneira significativa para que as expectativas do turista sejam iguais ou menores que as percepções (VALLE, 2004).

Embora seja uma profissão de fundamental importância no turismo, existem poucos estudos e literatura escassa sobre sua origem, sua história, sua dinâmica e as atividades que esses profissionais exercem no seu cotidiano. Essa profissão é pouco estudada na academia, e verifica-se escassez de material e bibliografia específica disponível a estudantes, docentes, pesquisadores e profissionais da área.

Apesar disso, na atividade turística, a profissão de guia de turismo é a única regulamentada pelo Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur, que exige formação específica e pode ser praticada por pessoas habilitadas em cursos direcionados e

que possuam cadastro no Instituto. No Brasil, a profissão de guia de turismo é regulamentada pelo Decreto de nº 946, de 1º de outubro de 1993, que determina o guia de turismo como o profissional devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, nos termos da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, regida por um código de ética profissional.

Segundo a EMBRATUR,

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 (EMBRATUR, Decreto 946, de 01/10/1993 – BRASIL, 1993).

Conforme a especificidade de sua formação teórica e prática, o guia de turismo poderá ser cadastrado como: **Guia regional ou local**, aquele que recebe o turista, providencia o seu transporte para o hotel e o acompanha em visitas a pontos turísticos numa determinada cidade ou estado. É importante ressaltar que existe uma relação entre o Guia de Turismo Regional e o Guia de Excursão Nacional.

O **Guia de Excursão Nacional** é aquele cujas atividades compreendem o acompanhamento e a assistência a grupo de turistas durante todo o percurso da excursão por qualquer região do território nacional fora do seu estado de origem. Este profissional é também conhecido como guia acompanhante e é designado a ele não só o acompanhamento do grupo, mas todo o procedimento técnico da viagem; suas atividades são muito parecidas com a do guia local. Entretanto, para o Guia de Excursão Nacional só é permitido conduzir grupos para fora do seu estado de origem. Neste sentido, ele tem amplo conhecimento sobre os destinos que o grupo irá visitar.

Todavia, ao chegar numa cidade ele deve contratar o serviço de um Guia Regional, a quem é passado o grupo ou um visitante, e este Guia Regional assume a coordenação do trabalho. Porém, antes o grupo deve ser informado de que outro guia assumirá a condução, mas a presença o Guia de Excursão Nacional será constante durante a execução das atividades. O Guia Regional deve ser apresentado no início do passeio. É importante registrar que o Guia de Excursão Nacional poderá atuar como Guia Regional desde que seja habilitado em curso de

formação e cadastrado como profissional no destino visitado, caso contrário cometerá infração.

A relação entre o Guia de Excursão Nacional e o Guia Regional é de comum acordo, o relacionamento harmonioso entre ambos deve ser transparente em todos os aspectos que diz respeito ao roteiro (restaurante, hotel, passeios, visita a museus, etc.).

O Guia de Excursão Internacional tem atividades idênticas às do guia nacional, porém são mais complexas, pois é responsável pelos trâmites alfandegários. Nesta classificação o guia é autorizado a acompanhar grupos em diversos países visitados.

Existe também o **Guia de Turismo Especializado em Atrativos Naturais ou Culturais**, cuja atividade compreende a recepção e o acompanhamento em lugares como museus, sítios históricos, parques nacionais entre outros (EMBRATUR, 1993).

Em face do exposto, as especificidades de cada uma dessas funções referem-se ao conjunto de atribuições que determinam a importância do Guia de Turismo em cada um de seus grupos de visitantes. Dessa maneira, com a Lei 8.623/93, obtém-se uma dimensão de comportamento que determina a relevância da construção de cada um desses perfis.

Antes da criação dos cursos profissionalizantes e do reconhecimento e regulamentação da profissão, o guia de turismo atuava com amadorismo que, conforme Freidson (1994), era, em muitos casos,

[...] incentivado, dado que o valor social dos produtos da atividade é em grande parte determinado pelo mercado, não havendo qualquer tipo de regulamentação própria e/ou do Estado, que defina critérios próprios e autônomos de valorização e juízo da atividade, que não sejam determinados por uma lógica comercial (FREIDSON, 1994, apud CARIA, 2005, p. 24).

Para Picazo (1996), a profissão de guia surgiu à sombra dos principais monumentos e recursos turísticos nas localidades receptoras, como resultado de uma vocação espontânea.

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 a pedras milenares, de um acompanhante que consegue que os maiores deslocamentos pareçam curtos (PICAZO, 1996, p. 13).

Assim, entendo que a profissão de guia de turismo é uma necessidade real e concreta para o setor turístico, e o turista da contemporaneidade está cada vez mais exigente, buscando qualidade, competência e participação nas viagens. O turismo não está apenas limitado a atrativos de sol e mar, mas, a atrativos ambientais, culturais, históricos, geográficos, dentre outros. Trigo argumenta:

O guia nasce feito ou se forma no decorrer de um aprendizado? A questão não pode ser formulada de modo excludente. Todo profissional deve ter aptidões inatas e alguma identificação com a área onde se põe a trabalhar, ou seja, uma potencialidade que pode ser desenvolvida tanto do ponto de vista teórico quanto prático, num processo que nunca terá fim. O mesmo acontece com o guia de turismo: ele se aperfeiçoa ao longo do seu exercício profissional, nunca se considerando perfeito ou livre de engano (TRIGO, 1998, p. 78);

Nos últimos anos, a profissão de guiamento de visitantes tem sido motivo de muitas discussões e debates, especialmente no que diz respeito a sua atuação no contexto de trabalho, sua relação complexa com o turismo, pois por mais capacitado que seja ainda encontra o elemento surpresa, ou seja, os imprevistos, e a sua formação profissional. Portanto, para atender às expectativas do novo consumidor do turismo serão necessários profissionais com formação e capacitação constante. Dessa maneira, lanço a questão sobre: A rotina de trabalho do guia de turismo lhe possibilita colocar em prática seus saberes adquiridos na vivência e na formação escolar?

2.7 A REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DO GUIA DE TURISMO NO BRASIL

As atividades desempenhadas pelo guia de turismo são permeadas de normas e leis que regulamentam a profissão, embora algumas funções do guia de turismo tenham sido desenvolvidas na Antiguidade, pois desde aquela época havia a necessidade que pessoas orientassem outras em suas viagens. Contudo, essas funções passaram a ter mais relevância quando o turismo passou a ter caráter mercadológico e com o surgimento das viagens realizadas por Thomas Cook, já foram citadas neste trabalho no item 2.3 deste capítulo, que aborda a origem do guia de turismo.

No Brasil, o setor turístico define-se no ano de 1958, quando foi estabelecida a Comissão Brasileira de Turismo – COMBRATUR, por meio do Decreto n. 44.863, “com atribuições regimentais típicas do planejamento turísticos” (MAMEDE, 2001, p.12). Esta foi um das primeiras comissões que tinha como objetivo formalizar o setor turístico. Entretanto,

A primeira menção legal à atividade turística no Brasil foi feita em seu Decreto Lei de maio de 1938. Em dezembro do ano seguinte, outro Decreto Lei criava uma divisão nacional de turismo. Mas foi somente em meados da década de 1960 que o Decreto Lei 55/66 criou a EMBRATUR, uma autarquia especial vinculada ao Ministério do Esporte e Turismo, com a finalidade de formular, coordenar e fazer executar a Política Nacional do Turismo proposta naquele mesmo decreto (SENAC, 2002, p. 12).

A partir da criação da EMBRATUR foi criado o Conselho Nacional de Turismo (CNTur) e por meio desses órgãos houve a necessidade de delimitar diretrizes para uma Política Nacional de Turismo. Portanto, nesse contexto a profissão de guia de turismo só foi regulamentada em 1993. Embora no Brasil a profissão de guia de turismo seja a única regulamentada na área do turismo, ainda é muito precário o reconhecimento e a legalização desse profissional.

O artigo 5º do Decreto 946/93 elenca os seguintes requisitos para ser um guia de turismo:

- Ser brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil, habilitado para o exercício da atividade profissional no País;
- Ser maior de dezoito anos, no caso de guia de turismo regional, ou maior de 21 anos, para atuar como guia de excursão nacional ou internacional;
- Ser eleitor e estar em dia com as obrigações eleitorais;
- Ser reservista e estar em dia com as obrigações militares, no caso de requerente do sexo masculino menor de 45 anos;
- Ter concluído o ensino médio;
- Ter concluído Curso de Formação Profissional de Guia de Turismo, na classe para a qual estiver solicitando o cadastramento.

Quando em exercício, é obrigatório o uso da credencial expedida pelo Ministério de Turismo. Este documento dará credibilidade ao profissional. No crachá

estão impressos os dados pessoais, o número do cadastro, idioma, prazo de validade e a classificação do guia de turismo que, de acordo com sua formação, poderá ser: Guia Regional, Guia de Excursão Nacional, Guia de Excursão Internacional, Guia Especializado em Atrativos Turístico. É importante destacar que para o cadastramento do Guia de Excursão Internacional é necessário apresentar atestado de proficiência ou fluência em língua estrangeira. O quadro abaixo apresenta de maneira sucinta a legislação brasileira sobre a regulamentação do guia de turismo no Brasil.

Legislação	Objetivo	Conteúdo
<p>Lei n. 8.623/93</p>	<p>Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências</p>	<p>Exige o seu cadastramento no Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR)</p> <p>Atribuições:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, internacionais ou especializadas dentro do território nacional. -Acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil. -Promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários. -Ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do terminal

		<p>-Ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo.</p> <p>-Portar privativamente o crachá de Guia de Turismo emitido pela EMBRATUR.</p>
Decreto n. 946/93	Regulamenta a Lei 8.623/93	<p>-Regulamenta a lei acima e acrescenta que o Guia de Turismo será cadastrado, conforme especialidade de sua formação profissional e das atividades desempenhadas, comprovadas perante a EMBRATUR, em uma ou mais das seguintes classes:</p> <p>-Guia Regional;</p> <p>-Guia de Excursão Nacional;</p> <p>-Guia de Excursão Internacional;</p> <p>-Guia especializado em Atrativo Turístico.</p>
Deliberação Normativa MTE/EMBRATUR n. 326/1994	Recomenda aos órgãos oficiais de turismo que estabeleçam normas quanto ao cadastro, controle e fiscalização de prestadores de serviços, não abrangidos pela Lei Federal.	-Recomenda aos órgãos oficiais de turismo, das Unidades da Federação que, em complemento à Legislação Federal de Turismo em vigor, estabeleçam normas próprias para cadastro, classificação, controle e fiscalização de prestadores de serviços não abrangidos na Legislação Federal.
Deliberação Normativa MTE/EMBRATUR n. 427/2001	-Dispõe sobre normas e procedimentos para cadastramento de Guia de Turismo	Adota normas para apreciação e cadastro na EMBRATUR de cursos de Qualificação, Habilitação e Especialização profissional nível técnico, servindo de subsídio aos órgãos do sistema de ensino para formulação de seu curso de educação profissional de nível técnico em Guia de Turismo.

		-Os critérios de que trata este artigo enfocam competências profissionais gerais do técnico da área, acrescidas das competências, habilidades profissionais e bases tecnológicas mínimas. Considerando as demandas individuais e sociais do mercado de trabalho, levando-se em conta as peculiaridades locais e regionais.
Deliberação Normativa MTE/EMBRATUR n. 426/2001	-Dispõe sobre os critérios para apreciação dos planos de curso para formação profissional do Guia de Turismo	-Dispõe sobre normas e procedimentos para cadastramento de Guia de Turismo

QUADRO 2 – Legislação Guia de Turismo

Fonte: Guia de Legislação Profissional – Ocupações de Nível Técnico em Comércio e Serviços. SENAC –2002.

Este quadro dá uma visão de que muitos avanços aconteceram com relação à regulamentação da profissão do guia de turismo depois que foi instituída a primeira comissão de turismo no Brasil no ano de 1958.

Todavia, apesar da regulamentação vigente, a questão da profissionalização do guia de turismo é ainda um desafio para a classe. No Brasil a profissão ainda é marginalizada. Para alguns o guia é visto como um “mercenário”. No Brasil é possível encontrar indivíduos que não são cadastrados e nem qualificados desenvolvendo ilegalmente atividades de guiamento de visitantes em passeios, excursões, traslados, entre outras, prejudicando assim a função de um guia de turismo devidamente legalizado pela Embratur. Entretanto, por ser uma categoria profissional sem grande representatividade e sem influência na política, tem dificuldade em assegurar seus direitos. Este entrave provoca a desvalorização dos profissionais qualificados que estão atuando na área, além de motivar outros guias de turismo a trabalharem de maneira não regular. Segundo Hintze (2007, p 213), “Não se reconhece no guia cadastrado um profissional capacitado para atuar nas mais diversas situações de uma viagem”.

Outro agravante na profissão é a falta de fiscalização e de conscientização por parte dos visitantes e dos próprios órgãos oficiais de turismo. É necessário,

portanto, que os órgãos oficiais competentes avaliem a situação desse profissional e criem programas de fiscalização e controle da profissão.

2.8 FORMAÇÃO E AUTOFORMAÇÃO DO GUIA DE TURISMO

Neste item apresento o conceito de formação na concepção de Willi Bolle (1997). O conceito de *bildung*⁷ (formação) originou-se na Alemanha a partir do final do século XVIII e tem origem na língua alemã. O texto “*A ideia da formação na modernidade*”, do pesquisador Willi Bolle (1997), presente na coletânea *Infância, escola e modernidade*, organizada por Ghiraldelli, aborda o conceito de formação de maneira relevante. Conforme Bolle (1997), a palavra *bildung* não é semelhante em outras línguas, o que torna mais complexa a compreensão desse conceito.

Bildung é herança da filosofia alemã que registra os discursos educativos da modernidade. Essa singularidade de conceito é percebida quando se procuram palavras equivalentes em outras línguas. Tanto no inglês quanto no francês o termo mais próximo é *formation*. Contudo, segundo Bolle (1997), essas palavras não traduzem a complexidade do conceito de *bildung*, são simplesmente reproduções. “No caso da língua portuguesa, *formação* amplia e se complexifica bem mais, aproximando-se do significado alemão sem, entretanto, atingir sua indexalidade” (MACEDO, 2006, p.151). Não diferente da palavra *formação*, o termo *education* em inglês e *éducation* em francês, não bastam para a compreensão do conceito.

No entanto, em alemão existe a palavra *erziehung* (educação), que se adéqua a esse exemplo, pois, conforme Bolle (1997), a palavra *bildung* já se tornou independente. Dessa maneira, a noção de *bildung* vai além da educação; no entanto, foi necessário que este conceito passasse a ser independente do conceito de educação. A *bildung* não é adquirida somente por meio da educação. Para o seu desenvolvimento é preciso que haja emancipação, liberdade, autonomia, ou melhor, presume o autodesenvolvimento. O conceito de *bildung* é complexo e sua aplicabilidade é possível em diversos campos do conhecimento, como, por exemplo: pedagogia, educação e cultura, e torna-se “indispensável nas reflexões sobre o

⁷ Autores como Hegel, Gadamer, Adorno e Habermas alertam, sob diferentes perspectivas, quanto aos riscos do esquecimento dessa noção fundamental para a compreensão da identidade social dos sujeitos no contexto da pluralidade social, política e cultural da modernidade.

homem e a humanidade, sobre a sociedade e o Estado” (BOLLE, 1997, p.14). Dessa maneira, o conceito de *bildung* traz em si a ideia de um homem humanizado. Bolle (1997) indica que a emancipação do conceito de *bildung* aconteceu com Herder⁸ (1744 – 1803), para quem este conceito ganhou independência em relação ao conceito de educação. Herder foi o responsável pela oposição do conceito de *bildung* a educação e a ensino. Para ele a ideia de *bildung* é contrária a esses conceitos, pois esta presume a autoformação.

Assim, a *bildung* é adquirida por meio do desenvolvimento da emancipação individual, que não é conquistada apenas na educação formal. Para que a sua efetivação aconteça é imprescindível o desenvolvimento da independência, da autonomia, e essa possibilidade só se realiza por meio do autodesenvolvimento. A formação, remetida a *bildung*, não está associada unicamente ao conceito de educação.

O conceito de formação tem assumido diversos contornos. Para alguns estudiosos ela é identificada como conceito de educação. No dicionário Aurélio (FERREIRA, 2008, p. 413), formação significa “Ato, efeito ou modo de formar; constituição, caráter; modo por que se constitui uma mentalidade, um caráter”. Relaciona-se a dar forma a algo. Dessa maneira, a palavra “formado” remete à ideia daquele que “recebeu forma”, foi moldado, constituído.

Macedo (2010), em sua obra, define a ideia de *formação* como

[...] o conjunto de medições para que certas aprendizagens socialmente legitimadas se realizem, como é comum entre nós. [...] compreendê-la como um fenômeno que se configura numa *experiência* profunda e ampliada do Ser humano, que aprende interativamente, de forma significativa, imerso numa cultura, numa sociedade, através das suas diversas e intencionadas mediações (MACEDO, 2010, p. 21).

Macedo argumenta ainda sobre a compreensão da formação. Para este autor compreender está além de entender e de um trabalho cognitivo intelectual, “[...] a ideia de compreensão já dignifica a existência se apresentando em formação, ou

⁸Johann Gottfried Herder (1744-1803), filósofo alemão, é um dos pensadores de sua época que se levanta contra o racionalismo universal do iluminismo. Em sua obra, *Filosofia da história para a educação da humanidade* (1773), ele contesta “[...] a condição educativa da Alemanha e aponta na ‘humanidade’ o novo princípio animador da pedagogia a humanidade – noção que deve forma-se como novo ideal de formação” (CAMBI, 1999, p. 339).

seja, existimos compreendendo para poder viver, e com isso, nos formamos” (MACEDO, 2010, p.41). A compreensão do sujeito sobre o mundo, sobre sua formação e sobre ele mesmo está implicada nas atividades do cotidiano, seja em questões políticas, étnicas, estéticas, espirituais (MACEDO, 2010).

Hans-Georg Gadamer, filósofo alemão do século XX, é considerado um dos principais representantes da corrente hermenêutica na Alemanha. O termo “hermenêutica” é oriundo da palavra grega *hermenia*, que significa expressão. Este termo tem origem em Hermes, o deus mediador. O princípio da hermenêutica é explicar o fenômeno da compreensão e interpretações humanas. Gadamer foi influenciado pela filosofia de Heidegger⁹. Em seus estudos, Gadamer está preocupado em compreender e interpretar o fenômeno humano e sua relação com a realidade. Segundo Macedo (2010, p. 61), “[...] hermenêutica e formação habitam uma afinidade pouco conhecida, pouco refletida. Significando a ação e a arte de interpretar, a interpretação dos diversos textos da vida, a hermenêutica está presente nas mais refinadas elaborações fenomenológicas”.

A hermenêutica pode ser ainda entendida como um recurso que possibilita ao indivíduo interpretar o mundo. O termo hermenêutica, conforme Gadamer (1999), está relacionado a uma “doutrina da arte” do compreender. Sobre essa análise de Gadamer, Macedo (2010, p. 41) indica que “a compreensão produz sentido; a compreensão transforma o que foi transmitido no horizonte do presente antecipando o futuro, sobre a base de uma comunidade que nos religa à tradição”. Em Gadamer, a linguagem passa a ser analisada como meio para a compreensão do sujeito no mundo. “A linguagem possui aí uma significação fundamental para o conjunto de nossa história interior de pensamento” (GADAMER, 2007, p. 12). A ideia de formação é discutida em Gadamer como um conceito básico do humanismo. Ele parte do conceito de formação (*bildung*). Percebe-se então que formação é um formar-se a si mesmo; o primeiro a reconhecer a necessidade de formação é o próprio indivíduo.

⁹ Heidegger nasceu na Alemanha (1889). Aluno e assistente de Edmund Husserl (1859-1938), Heidegger teve seu nome ligado a uma das mais importantes escolas filosóficas daquele período, a *fenomenologia*. A fenomenologia toma por seu objeto as coisas do mundo como fenômenos, isto é, em seu acontecimento (KAHLMAYER-MERTENS, 2008, p. 11-13).

Discutir a hermenêutica como base nas teorias que investigam a compreensão na formação do profissional do turismo, ou seja, do guia de turismo não é tarefa fácil, simples. O comum é encontrar estudos sobre hermenêutica, acerca da *bildung* (formação) no campo da educação ou da pedagogia, principalmente no que diz respeito à formação do professor.

Embora a formação do guia de turismo esteja relacionada com aspectos culturais, históricos e sociais, este profissional está inserido no contexto mercadológico e não foge dessa realidade. Sua atuação está associada com as questões do mercado, como enfatiza Avena:

O turismo é considerado uma atividade econômica que não se preocupa verdadeiramente com os aspectos formativos que se encontram nas viagens. Ao contrário, dá ênfase maior às relações de mercado, classificando o sujeito-turista (o cliente) como um simples produto a ser comercializado (AVENA, 2008, p. 69).

A partir desses conceitos ora discutidos, nesta tese a formação será compreendida como um processo pelo qual o sujeito se forma a partir da reflexão sobre sua trajetória de vida; o indivíduo forma-se a partir de suas experiências pessoais e interações com as experiências de outros indivíduos, bem como através dos saberes, conhecimentos adquiridos durante sua vida. Nóvoa (2001, apud JOSSO, 2004) assim explica a formação e o formador:

O formador forma-se a si próprio, através de uma reflexão sobre os seus percursos pessoais e profissionais (auto-formação); o formador forma-se na relação com os outros, numa aprendizagem conjunta que faz apelo à consciência, aos sentimentos e às emoções (hetero-formação); o formador forma-se através das coisas (dos saberes, das técnicas, das culturas, das artes, das tecnologias) e de sua compreensão crítica [...] (NÓVOA ,2001, Apud JOSSO, 2004, p.16).

Contudo, parto da concepção de que os guias de turismo são indivíduos em permanente formação, são indivíduos “aprendentes”¹⁰, e que a construção do conhecimento não se limita apenas à educação formal que este profissional adquiriu durante o seu curso de formação. Acredito na aprendizagem constante, em todo o percurso da vida do indivíduo, desde que este seja estimulado a aprender. Nóvoa (2001, apud JOSSO, 2004, p. 15) argumenta que a partir da década de 1990, “a

¹⁰ Segundo Josso (2004, p. 19) “O termo aprendente quer enfatizar o ponto de vista daquele que aprende e o seu processo de aprendizagem”.

Educação e Formação ao longo da vida” passou a ser um tema discutido nos modelos europeus de educação, tornando-se com isso um processo de crise nos modelos europeus de formação. E ressalta ainda que

A partir de então, Bruxelas escreve em todos os seus documentos que ‘deve ser concebida prioridade à educação e formação ao longo da vida’ e que os cidadãos devem ser responsáveis por actualizar constantemente os seus conhecimentos e melhorar a sua empregabilidade (NÓVOA, 2001, apud JOSSO, 2004, p. 14).

Nas últimas décadas, estudiosos têm dado importância às histórias de vida. Josso (2004), em sua obra *Experiências de vida e formação*, mostra as histórias de vida numa perspectiva investigativa. Estudiosa desta abordagem, Josso revela os motivos pelos quais as histórias de vida podem se tornar um importante dispositivo na formação, tendo como perspectiva “Transformar a vida socioculturalmente programada numa obra inédita a construir” (JOSSO, 2004, p. 58). Discutir a formação nesta perspectiva é olhar a formação enraizada na história de vida dos indivíduos a partir de suas experiências.

É importante ressaltar a ideia da autora, quando ela afirma que “[...] formar é sempre formar-se” (JOSSO, 2004, p. 14), ou melhor, nas palavras de Oscar Wild (in JOSSO, 2004, p. 15) “[...] não apenas fazer, mas ser, não apenas ser, mas tornar-se” formadores e aprendentes. Remeter esta questão ao sujeito desta pesquisa implica a certeza de que o Guia de Turismo deve ser um profissional reflexivo de suas práticas e do seu fazer, capaz de refletir sobre sua própria história, formação. Contudo, a prática cotidiana do guia de turismo requer alguns saberes que muitas vezes não são aprendidos somente na educação escolar. Estes saberes são construídos e apropriados na trajetória de sua história de vida (relação familiar, profissional, interações com pessoa etc.). Corroborando com essas ideias, afirma Tardif (2007, p.71) “A socialização é um processo de formação do indivíduo que se estende por toda a história de vida e comporta rupturas e continuidades”.

Durante sua história de vida, o sujeito vive em constante processo de formação, apropria-se de conhecimentos, aprendizagens, crenças, valores, entre outros. Por meio do vivido, do experienciado, o sujeito forma a sua identidade e sua subjetividade. O processo de formação está associado também com a relação com

os saberes, está ligado ao que saber e aos modos de saber nas interações entre os indivíduos.

Segundo Macedo (2010, p. 68) “[...] toda formação implica em[*sic*]autoformação”. Remetendo às impressões de Nóvoa (2001,apud JOSSO, 2004) sobre “heteroformação”, formação que acontece com a relação com o outro e com o próprio sujeito, e “eco-formação”, o sujeito forma-se a partir dos saberes, artes, tecnologias e outras influências. Percebe-se que entre estas expressões há uma terceira formação relacionada e dependente delas: a autoformação. Dessa forma, reconhece-se a relevância da dinâmica destas três dimensões de formação na vida pessoal e profissional do sujeito. Para Moraes (2007, p. 25) “A autoformação implica a tomada de rédeas da vida nas próprias mãos, seja da vida profissional como pessoal, bem como a conquista de sua autonomia existencial, o tornar-se sujeito”.

Embora o processo de autoformação não seja um tema ainda vastamente discutido, pode-se considerar uma importante maneira para o sujeito adquirir sua autonomia profissional e pessoal. Contudo, observa-se que todo o processo de formação requer uma dinâmica de heteroformação, ecoformação, e autoformação; estas dimensões dependem uma das outras de maneira complexa, e devem ser estudadas no percurso de vida do sujeito formador. Estes três polos podem ser ilustrados assim:

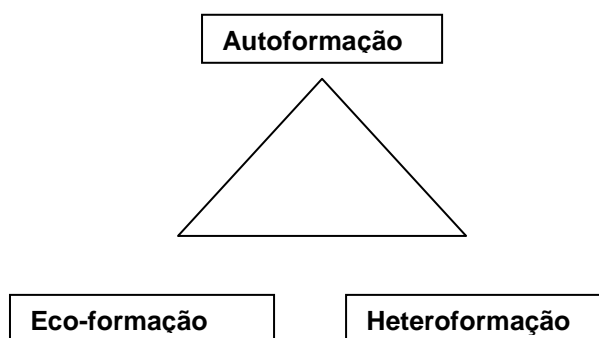


Figura 1:O Processo de Formação

Fonte: Moraes, 2007, p. 25.

Para melhor compreensão da ilustração, Sommerman (2003) afirma que

O termo autoformação apareceu antes dos dois, catalisando as pesquisas sobre autonomização dos autores pela apropriação de poder de formação. Personalizando, individualizando, e subjetivando a formação. A autoformação é a apropriação do sujeito de sua própria formação. [...] o termo heteroformação designa o polo social de formação, os outros que se apropriam da ação educativo-formativa da pessoa. O termo ecoformação é a dimensão formativa do meio ambiente material, que é mais discreta e silenciosa que as outras (SOMMERMAN, 2003, p 59).

Macedo (2010, p. 68), citando Pineau (2000), diz que a “[...] autonomização provoca um movimento de personalização, de individualização e subjetivação da formação”. Portanto, acredita-se que a formação do guia de turismo está implicada à complexidade destes três pólos – autoformação, heteroformação e ecoformação. O processo de formação do guia de turismo depende das experiências vivenciadas por ele mesmo, seja em seu contexto de trabalho, familiar, social, escolar. Sendo assim, os seus saberes dependem do que ele vivencia em sua trajetória de vida. A autoformação pode ser considerada o investimento do próprio indivíduo em si mesmo e na sua formação.

Em sua tese, Avena (2008) compreende as viagens como a possibilidade de formação de si mesmo. O autor também ressalta, assim como Josso (2004), a importância da experiência e da história de vida. Segundo Avena (2008, p. 84) “[...] é a partir da formação de si que o ser humano poderá atingir a consciência de si”. Por isso ele considera as viagens como uma possibilidade de formação e formação de si.

Sobre as viagens, Ianni (2000) salienta que

A história dos povos está atravessada pela viagem, como realidade ou metáfora. Todas as formas de sociedade, compreendendo tribos e clãs, nações e nacionalidades, colônias e impérios trabalham a viagem, seja como modo de descobrir o ‘outro’, seja como modo de descobrir o ‘eu’. É como se a viagem, o viajante e a sua narrativa revelassem todo o tempo o que se sabe e o que não se sabe, o conhecido e o desconhecido, o próximo e o remoto, o real e o virtual (IANNI, 2000, p 13).

Entendendo que o objeto de trabalho do guia de turismo são as viagens e o próprio turista, para este profissional esses elementos são também uma possibilidade de formação e autoformação, de se formar para si mesmo, ou seja, o contexto turístico poderá ser um importante espaço de formação, troca de saberes e reflexões.

Em cada viagem o guia terá contato com novos grupos, e nessa sua relação com o visitante haverá sempre troca de culturas, informações, sendo que o guia será um eterno aprendiz. Josso (2004, p. 38) registra que “Os processos de formação dão-se a conhecer, do ponto de vista do aprendiz, em interações com outras subjetividades”. A partir da compreensão do contexto turístico como um espaço de formação, acredito que a atividade turística transcende valores mercantis.

2.9 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NA NOVA LDB 9.394/96: O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO

As transformações mundiais das últimas décadas produziram mudanças na prática social e no trabalho. A educação, sendo parte inerente das teias sociais, não poderia ficar à margem desse contexto. No Brasil, a educação profissional esteve sempre ligada à capacitação de trabalhadores para atender ao mercado de trabalho, o qual nos últimos anos exige indivíduos cada vez mais qualificados. Desde seus primórdios, a educação profissional era destinada às camadas menos privilegiadas da sociedade, o ensino profissional era reservado para aquelas pessoas que executavam tarefas manuais e dessa maneira a educação profissional era considerada como uma educação de segunda categoria.

Na década de 1970, a formação profissional se configurava no treinamento de trabalhadores para a produção em série e padronizada. A consequência desse tipo de formação era a inserção de operadores para desempenhar tarefas simples, rotineiras. Não havia muita autonomia para os trabalhadores, pois o conhecimento técnico era destinado apenas a níveis gerenciais. O baixo nível de escolaridade dos trabalhadores não era empecilho à expansão econômica.

A partir da década de 1980 houve mudanças significativas no mundo do trabalho, principalmente com o surgimento das novas tecnologias da informação, quando apareceram novas formas de organização e de gestão. Por conta disso, as

empresas passaram a exigir trabalhadores qualificados e capacitados para atenderem às novas exigências do mercado. Novas habilidades e competências passaram a ser demandadas, como, por exemplo, criatividade, inovação, autonomia na tomada de decisão e capacidade para o trabalho em equipe.

A educação profissional não se restringe apenas à preparação do sujeito para a execução de atividades fáceis e rotineiras. A partir da aprovação da constituição de 1988, foram iniciadas as discussões sobre o novo projeto de Lei de Diretrizes e Bases e uma das propostas a tramitar foi o Projeto de Lei no. 1258-A/88. O conteúdo desse documento foi estudado e elaborado pelo pesquisador Dermeval Saviani, em 1988. Portanto, no contexto global, a educação profissional passou a ser modalidade educacional e obtém relevância na LDB.

O disposto no artigo 1º do Decreto 5154/04 de 23 de julho de 2004 estabelece que a educação profissional tem por objetivos:

- I. Promover a transição entre a escola e o mundo do trabalho, capacitando jovens e adultos com conhecimentos e habilidades gerais e específicas para o exercício das atividades produtivas;
- II. Proporcionar a formação de profissionais, aptos a exercerem atividades no trabalho, com escolaridade correspondente aos níveis médio, superior e de pós-graduação;
- III. Especializar, aperfeiçoar e atualizar o trabalho em seus conhecimentos tecnológicos;
- IV. Qualificar, profissionalizar e atualizar jovens e adultos trabalhadores, com qualquer nível de escolaridade, visando à sua inserção e melhor desempenho no exercício do trabalho.

O artigo 3º da LDB é de fundamental importância para compreender a educação profissional hoje. Para atender aos objetivos da educação profissional a nova LDB estabelece 3 níveis para a educação. São eles: **nível básico**, que qualifica os trabalhadores independentes de escolaridade prévia; **nível técnico**, que permite a habilitação profissional a alunos matriculados ou egressos do ensino médio; e o **nível tecnológico**, que corresponde a cursos superiores de tecnologia, destinados aos egressos de ensino médio e técnico.

Para que as instituições públicas e privadas implantem cursos profissionalizantes de formação técnica em guiamento turístico, faz-se necessário que estes estejam estruturados nas bases legais e nos princípios da LDB, e no

conjunto de leis, decretos, pareceres e referenciais curriculares que normatizam a Educação Profissional. Segundo a LDB, a educação profissional de nível técnico tem organização curricular própria. Assim, esta modalidade de educação profissional será sempre concomitante ou posterior à conclusão do ensino médio. A LDB determina que as habilitações de técnico de nível médio tenham validade nacional, portanto, o Decreto prevê a criação de currículos aprovados pela instituição competente, os quais, após avaliação e aprovação dos resultados pelo MEC, poderão ser reconhecidos. Com relação à certificação, o Decreto regulamenta a criação de mecanismo de certificação pelos sistemas federal e estadual de ensino.

De acordo com o parecer CNE/CEB nº 11/2008, os Cursos Técnicos de Nível Médio em Guia de Turismo no Brasil respondem à Secretaria de Educação Média e Tecnológica – SETEC/MEC e integram-se à educação de nível médio técnico na área profissionalizante. Conforme o parecer, uma das características desses cursos técnicos é a sua carga horária mínima de 800 horas, o que equivale de 18 meses a 3 anos de curso. Estes cursos visam formar profissionais para atender uma área específica do setor turístico. Segundo o Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, o Guia de Turismo

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-se considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utiliza instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural (BRASIL, 2009).

O MEC, por meio do parecer CNE/CBE no. 11/2008, propõe a organização da oferta da educação profissional em 12 eixos, dentre eles o de Hospitalidade e Lazer, no qual está inserido o Curso Técnico em Guia de Turismo, contendo a descrição do “perfil profissional; possibilidades de temas a serem abordados na formação; possibilidades de atuação e infraestrutura recomendada”, que constam no catálogo da seguinte forma:

Possibilidades de temas a serem desenvolvidos na formação	Possibilidade de atuação	Infraestrutura recomendada
Geografia; -Cartografia; -História e museologia; -Sistemas de informação; -Arte e cultura; Transporte e hospedagem -Guiamento no contexto regional e nacional	-Agências de viagem e operadoras; -Organismos turísticos públicos ou privados; -De forma autônoma	-Biblioteca com acervo específico; -Laboratório de informática com programas específicos; -Equipamentos de localização e comunicação; -Laboratório didático: agências de viagem e operadoras de turismo; -Mapoteca; -Meio de transporte para a prática profissional

Quadro 3– Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer

Fonte: Catálogo Nacional do MEC (BRASIL, 2009)

Conforme tal quadro e tais especificidades, os cursos que formam guias de turismo precisam se preocupar

[...] em ampliar a visão do profissional que está sendo capacitado. Que este possa compreender a realidade local e, fundamentalmente, possa conhecer a complexidade das relações que permeiam tal localidade, povo etc. Para tanto é necessário estudo. Mais que treinamento de habilidades, é necessário mergulhar na fundamentação teórica e na reflexão (HINTZE, 2007, p. 44).

Assim, devido às transformações no mundo global e às exigências do setor produtivo, o condutor de visitantes, também denominado guia de turismo, deverá ser um profissional capaz de exercer suas funções em um mercado competitivo. Logo, com base nos conteúdos do eixo acima do quadro 3, as instituições poderão elaborar o projeto pedagógico de seus cursos de acordo com as peculiaridades de cada região. Observando-se o quadro exposto, percebe-se que durante o curso o estudante deverá se apropriar de conteúdos e processos importantes do conhecimento científico, tecnológico, social, histórico, ambiental e cultural, que lhe proporcionarão autonomia intelectual e moral para conduzir o visitante com valores

éticos e morais, conhecimentos culturais e técnicos, além de criatividade. Dessa forma, os componentes curriculares oferecidos no curso deverão integrar-se, assegurando que os saberes científicos e tecnológicos sejam a base da formação do Técnico em Guia de Turismo.

2.10 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO

Nos Estados Unidos da América, o debate sobre competência teve início na década de 1970 entre os psicólogos e administradores, devido a uma publicação de McClelland que fez referência ao tema. Segundo McClelland (1990 apud FLEURY; FLEURY, 2000), a competência é uma característica subjacente a uma pessoa que é casualmente relacionada com desempenho superior na execução de uma tarefa ou em uma posição. Esse estudo diferenciava competência de **aptidões** – talento do indivíduo que pode ser aperfeiçoado; de **habilidades** – demonstração de um talento singular na prática; e de **conhecimentos** – o que as pessoas necessitam saber para executar uma tarefa (MIRABILIE, 1997, apud FLEURY; FLEURY, 2000).

Na década de 1980, Richard Boyatzis, em seus estudos sobre as competências gerenciais, também constatou um conjunto de características e traços que definem um desempenho superior.

O conceito de competência, nesta perspectiva, apresenta-se como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que demonstram um elevado desempenho; acredita-se que os melhores desempenhos estão alicerçados na inteligência e personalidade dos indivíduos. Ou seja, a competência é compreendida como um estoque de recursos que o sujeito retém. Na literatura americana sobre o tema, seus autores costumam direcionar as competências às necessidades instituídas pelos cargos ou funções nas organizações. Percebo que nos textos fundamentados sobre a prática administrativa o conceito de competência é sempre o conjunto de tarefas pertencente a um cargo.

Nos últimos anos a palavra competência tem sido utilizada para designar um indivíduo qualificado para realizar uma atividade. O oposto de sua palavra sinaliza uma pessoa que se encontra ou se encontrará marginalizado do contexto de trabalho e de reconhecimento social.

A palavra competência vem do latim *competentia* e é entendida como aptidão ou capacidade para resolver qualquer assunto. Outra possibilidade de entender o termo é: capacidade legal para julgar pleito.

Com o desenvolvimento da globalização, o setor produtivo exige cada vez mais refinamento na formação e seleção de seus profissionais. No mundo do trabalho o conceito de competência não é recente, pois sua compreensão no circuito das empresas está associada à questão da flexibilização, da precariedade do trabalho e ao aumento das exigências profissionais.

No Brasil a noção de competência surgiu por volta da década de 1970 e passou a ser utilizada nos discursos de empresários, de técnicos de órgãos públicos, cientistas sociais e pelo governo. O termo competência é usado tanto no campo educacional quanto no campo empresarial, sendo que em ambas as áreas têm caráter generalizado. No campo empresarial Fleury e Fleury (2000, p. 189) buscam, de forma ampla, definir o conceito de competência da seguinte forma: “[...] um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Assim, entende-se que o saber agir é apoiado por três eixos: educação, competência e experiência profissional. A competência do sujeito é um conceito complexo e que não se esgota apenas nas habilidades do indivíduo.

A lógica da competência está inserida no contexto organizacional e algumas empresas empregam sistemas específicos de remuneração por competências e habilidades, a partir de demandas indicadas pelos gestores de recursos humanos. Segundo Fleury e Fleury (2000, p.189), no âmbito das empresas “Competência seria a capacidade de combinar, misturar e integrar recursos em produtos e serviços”. Sendo assim, a competência pode ser construída no contexto da organização, aliando-se a fatores internos e externos, como, por exemplo, consultorias e cursos de qualificação destinados aos funcionários. Convém ressaltar que essa busca envolve inovação e capacitação de recursos humanos. A construção da competência numa organização requer um processo de formação continuada inserido na própria organização, que nutre e renova a empresa num ciclo de aprendizagem permanente.

O Conselho Nacional de Educação define competência profissional, no art. 7º da Resolução CNE/CP no. 3 como:

Capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar com ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico (Resolução CNE/MEC – 2002).

O professor e antropólogo Philippe Perrenoud (1999, p. 7), estudioso das competências na área da educação, define competência como a “[...] capacidade de agir com eficácia em determinadas situações apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles”. Diante da definição proposta pelo autor, nota-se que o sujeito mobiliza seus recursos cognitivos, além de criar operações mentais para enfrentar situações. Em seu cotidiano de trabalho ou vida social o indivíduo, ao se deparar com as situações, utiliza recursos cognitivos para adquirir conhecimentos que possam resolver os problemas e imprevistos. Nas palavras de Perrenoud (1999, p.7) “A competência trata-se de uma faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência uma série de situações”.

Assim, um profissional, antes de ter competência técnica, deve ser capaz de identificar suas próprias competências pessoais, e isso exige um trabalho sobre a sua relação com o saber. Reportando ao profissional guia de turismo, entende-se que o seu principal recurso é a sua capacidade de relacionamento com o grupo, de refletir sobre suas situações em seu contexto de trabalho, coordenar o grupo de visitantes, gerenciar as situações de problemas e imprevistos, dentre outras capacidades mais precisas no seu dia a dia de trabalho.

Conforme Perrenoud (1999) os seres humanos não vivem as mesmas situações, pois desenvolvem competências adaptadas ao seu mundo. A selva das cidades exige competências diferentes da floresta virgem; pessoas inseridas em classes sociais diferentes têm problemas diferentes para resolver. Algumas competências se desenvolvem na escola, outras, não.

Para Durand (1998), o conceito de competência está baseado em três dimensões: conhecimento (saber que o indivíduo acumulou durante a vida), habilidade (capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do que aprendeu) e atitude (aspectos sociais e afetivos associados ao trabalho). Há um caráter de interdependência entre elas, portanto, essas três dimensões se complementam. O autor ainda discorre que a competência em saber o quê e o porquê, o como querer

fazer explicam as habilidades, os conhecimentos e as atitudes dos profissionais para o exercício de suas atividades. Essa correlação induzida pelos indivíduos de maneira eficaz conduz a organização a gerar recursos financeiros, alcançando seus objetivos. Esta compreensão indica que a competência profissional é condição para o bom desempenho organizacional.

Go (2001) apresenta uma pesquisa realizada para definir as competências e habilidades de um profissional do turismo. Foram selecionadas dezoito habilidades fundamentais para um indivíduo atuar no setor turístico, conforme especificado no Quadro 4, a seguir.

Comunicações eficientes	97,4%
Perspectiva internacional (incluindo sensibilidade para as diferenças nacionais)	94,7%
Habilidades criativas para a solução de problemas	94,5%
Capacidade analítica	93,9%
Saber tomar decisões	93,3%
Saber planejar/organizar	88,8%
Trabalhar em equipe	88,7%
Qualidades de liderança	87,5%
Vontade de mudar	87,1%
Iniciativa	85,1%
Ética	84,9%
Aspectos socioculturais do turismo	83,7%
Comprometimento com a aprendizagem atual	77,1%
Habilidades com o computador	74,3%
Habilidades de conhecimento experimental	73,7%
Espírito empresarial (assumir riscos)	71,2%
Conhecimento de idioma estrangeiro	69,4%
Geografia do mundo e do turismo	63,0%

Quadro 4– Habilidades e características Pessoais

Fonte: (GO, 2001, p.476)

Analisando o quadro 4, percebo que as características citadas podem ser encontradas em qualquer profissão. Contudo, a competência profissional do guia de turismo deve incluir conhecimentos técnicos e culturais para atender às

necessidades e às expectativas do turista. Isso inclui habilidade para orientar, informar e comunicar-se adequadamente, participar da tomada de decisão e liderança durante as visitas, criatividade, desenvoltura, reflexão, autonomia, disciplina, flexibilidade, iniciativa, paciência, sociabilidade e simpatia, dentre outras categorias. O Instituto de Hospitalidade Empresarial – IBHE¹¹ elaborou um projeto de norma referente à profissão de guia de turismo, no qual são apresentadas as seguintes competências desse profissional:

- Conhecer história, geografia, artes e cultura popular de maneira genérica;
- Conhecer técnicas de entretenimento e lazer, condução de grupo, integração e estratégias para solução de conflito;
- Conhecer regras de etiqueta social e cuidados com higiene pessoal;
- Conhecer técnicas de vendas;
- Conhecer procedimentos de primeiros socorros em ambiente urbano;
- Interpretar mapas rodoviários e turísticos, cálculos de distância e estimativa de tempo para percurso;
- Ler e escrever para elaborar relatórios de ocorrências;
- Ter preparo físico para viagens longas e transportar peso;
- Ser uma pessoa líder, decidida, empreendedora, prática, dinâmica e ativa;
- Ser uma pessoa capaz de apresentar comportamentos controladores ou democráticos, dependendo da necessidade;
- Ser empático e expressivo na comunicação, argumentar com lógica de maneira clara e articulada, sem vícios de linguagem;
- Ser uma pessoa tranquila, segura e modesta, que mantém o equilíbrio emocional para administrar situações constrangedoras, de emergência ou inesperadas;
- Ser uma pessoa que planeja em curto prazo, considerando requisitos contratuais e condições ambientes;
- Ser ético ao recomendar pontos de compras ou passeios adicionais.

De acordo com os itens expostos, evidencio que todas estas atribuições são pertinentes ao guia de turismo, no entanto, para compreender a complexidade desse profissional é importante conhecer sua prática, com seus limites e possibilidades.

O mundo do trabalho exige que o indivíduo seja capaz de produzir permanentemente. No contexto empresarial, o funcionário competente é aquele capaz de mobilizar, produzir de maneira eficaz e eficiente as diversas funções de um sistema; que se utiliza de recursos tão diversificados quanto são os mecanismos de raciocínio, os conhecimentos, os saberes e as capacidades relacionais. Em relação

¹¹ Informações adicionais disponíveis no site < [http:// www.ibhe.com.br](http://www.ibhe.com.br)>.

ao guia de turismo, certamente este profissional está inserido neste universo de exigência.

2.11 O GUIA DE TURISMO COMO AGENTE PEDAGÓGICO DO TURISMO

A História da Educação é indissociável da História Geral. Portanto, antes de adentrar na Educação da Grécia e relacionar a função do Pedagogo com a do Guia de Turismo, convém fazer uma breve contextualização histórica, a fim de compreender a educação e a cultura gregas.

Geograficamente a Grécia localiza-se ao leste do Mar Mediterrâneo, na Península Balcânica; apresenta relevo acidentado e um litoral recortado por golfos, banhado pelo Mar Egeu e pelo Mar Jônio. Devido ao relevo montanhoso, a prática da agricultura revela-se difícil naquele país.

Na Antiguidade, a Grécia tinha diversas regiões que se constituíram em Cidades-Estados. As diferentes cidades tinham em comum a religião e o idioma, além da semelhança nas instituições sociais e políticas. Os gregos denominavam sua pátria de *Hellás* ou *Héladee* a si mesmos de *helenos*. Assim distinguiam-se dos outros, denominando-os “bárbaros” (ARANHA, 1996).

Assim, este povo se constituiu da **civilização micênica** (início do Segundo Milênio a. C.), que reunia vários povos. Havia uma subdivisão regional e temporal do período Heládico, que se referia à sofisticada cultura grega entre 1600 a.C e 1050 a. C. **Tempos homéricos** (séc. XII ao VIII a.C.) são chamados assim porque nessa época teria vivido Homero (séc. IX ou VII a. C.), que deixou duas obras poéticas de grande importância para a época: *Ilíada* e *Odisséia*. Naquela época, a sociedade era formada por pequenas comunidades, uma reunião dos membros de uma grande família que obedeciam a um chefe e cujo poder era patriarcal. **Período arcaico** (séc. VIII, a VI a.C.) – nesse período ocorreram transformações culturais, políticas e sociais; um dos fenômenos mais importante nessa época foi a colonização, que espalhou os gregos por toda a área costeira do Mar Mediterrâneo e do Mar Negro. **Período clássico** (séc. V e IV a.C) representa o esplendor da civilização. A produção nas artes, literatura e filosofia definiu o que viria a ser a herança cultural do mundo ocidental. Nesse período desenvolveu-se o imperialismo das duas maiores cidades: Atenas e Esparta. O **Período helenístico** (séc.III e II a. C.) registra a crise

da *polis* grega, invasão macedônica, expansão militar e cultural helenística. A civilização grega se espalha pelo mediterrâneo e se funde a outras culturas (ARANHA, 1996).

Na Grécia, o modo de produção escravagista aparece como uma instituição social e se revela como a diferença das raças. Na época o meio de se conseguir escravos era fazer prisioneiros de guerra: a pirataria e as corridas sobre os mares do sul davam-lhes grande soma de cativos. Desde então o tráfico era muito praticado. Nessa civilização, havia na escravidão detalhes que salvavam a dignidade do homem. Assim, a avaliação dos seus talentos era manifestação plenamente permitida. Na Grécia, as faculdades intelectuais atingiram grande destaque entre os gregos. Esopo e Phedro Epítito eram nomes ilustres no seu País. Havia os escravos domésticos que, dentre outras coisas, serviam para fazer rir em festas; escravos que diziam ao senhor os nomes do que estes encontravam na rua; outros que lhe abriam caminho entre o povo.

A visão que os gregos tinham do mundo os distinguiu de todos os demais povos do mundo. Eles colocavam a razão acima dos seus mitos e dos povos do mundo antigo e a utilizavam como instrumento a serviço do próprio homem. Em suma: no mundo grego o homem era o ser mais importante do universo.

Nos séculos V e VI a.C. a cultura grega, estimulada pelas transformações econômicas e sociais, passa por mudanças. Houve formação de novos grupos sociais ligados ao comércio, que reclamavam uma maior participação na vida política da Grécia; por outro lado houve a construção de uma cultura mais voltada ao saber religioso e mítico, que exalta a razão pessoal de cada indivíduo e é capaz de submeter à análise qualquer crença ou tradição.

Entretanto, para transmitir essa nova cultura, nasceu um novo ideal de educação na Grécia, conhecido como *Paideia*, que busca a formação do homem em suas várias esferas (social, política, cultural e educativa). Essa educação atribui ao homem uma identidade cultural e histórica. Nasce, nesse contexto, a pedagogia como saber autônomo, sistemático e rigoroso.

O termo *Paidéia* foi criado no séc. V a.C., e nessa época significava apenas a criação dos meninos (pais, paidós). Porém, a palavra *Paidéia* não pode ser traduzida simplesmente como educação, mas muito mais que isso, significa também cultura, instrução e formação do homem grego.

Assim, a *Paideia* é a busca do conhecimento do homem, de forma individual, para que este possa interferir na organização política e social da *polis*. Portanto, a ideia principal é colocar o homem a par de todo o conhecimento necessário para conviver em sociedade (CAMBI, 1999).

A palavra pedagogia é de origem grega e deriva do termo “*paidagogos*”, *paidós* (criança) e *agogós* (condutor). Assim sendo, o termo pedagogo significa condutor de crianças, aquele que ajuda a conduzir ao ensino. Na Grécia clássica esse era o nome dado aos escravos que conduziam as crianças à escola, ou seja, era o escravo responsável em conduzir a criança ao conhecimento. Porém, com o passar do tempo, esse termo passou a ser utilizado para designar as reflexões que estivessem relacionadas à educação (CAMBI, 1999).

Conforme Aranha (1996, p. 41), “A Grécia clássica pode ser considerada o berço da pedagogia”, porque desenvolveu e sistematizou o início do primeiro questionamento acerca da ação pedagógica. Essas reflexões influenciaram a educação e a cultura do ocidente, ao longo dos séculos.

No Oriente os povos acreditavam que a origem da educação era divina. Dessa forma, o conhecimento desses povos se limitava a seus próprios costumes e crenças, o que impedia uma reflexão mais profunda sobre a educação. Entretanto, como destacamos, na Grécia clássica a razão estava acima do conhecimento puramente religioso e místico. Naquela época a concepção dos gregos sobre educação se resumia à inteligência crítica e à liberdade do pensamento do homem. O surgimento da filosofia grega foi um fator de grande relevância para o desenvolvimento de um novo conceito de educação na Grécia.

É importante sinalizar que no item 2.3 deste capítulo, o qual trata sobre as principais características históricas do guia de turismo, discorreu-se sobre antecedentes deste profissional. A literatura revela que os guias surgidos na antiguidade são bastante diversificados e remontam à mitologia, à literatura, à religião, à história e às explorações geográficas. Sendo assim, várias foram as atribuições do guia de turismo até chegar às que ele detém na atualidade.

Retomando a questão da relação do guia de turismo com o pedagogo, percebo que tanto um quanto o outro têm como uma de suas missões difundir o conhecimento. Ainda que sejam em áreas distintas, esses profissionais têm como

função levar o sujeito à cultura, à aprendizagem, a uma nova visão de mundo. Assim como a função do pedagogo é necessária por proporcionar a mediação entre os professores e os alunos de uma instituição de ensino, 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.

Analisando as características necessárias ao pedagogo em comparação com as do guia de turismo, percebo uma forte semelhança, pois tanto o guia de turismo quanto o pedagogo têm que demonstrar capacidade de planejamento e execução de planos, dinamismo, além de saber comunicar-se, gostar de lidar com o público, ter iniciativa, estabilidade emocional, transmitir e interpretar ideias. Em seu contexto de trabalho estes profissionais precisam estar preparados para enfrentar com criatividade e competência os desafios e imprevistos do cotidiano, ser flexível, tolerante e atento às questões relacionadas ao turista, e no caso do pedagogo, ao aluno. Hintze (2007, p. 43) ratifica essas reflexões: “A vida de um Guia de Turismo pode ser comparada à 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”.

Diante do exposto, considero o guia de turismo um agente pedagógico no contexto turístico, pois ao conduzir um grupo aos patrimônios histórico, cultural e natural, ele proporciona ao visitante conhecimentos os quais ele adquiriu durante sua formação profissional. Afirma Hintze (2007, p. 43) que “Um bom Guia deve conhecer história, geografia, folclore, museologia etc.”. Dessa maneira, 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.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo apresentarei a trajetória de investigação no campo da pesquisa. Nesta etapa evidencio os bastidores da pesquisa etnográfica. Para desvendar os caminhos deste estudo, organizei-o em três fases. Na fase inicial, em que fica definido o que vai ser estudado, descrevo a definição do problema da pesquisa, o curso técnico de guia de turismo, a abordagem qualitativa e o método etnográfico.

Na segunda fase – a de contato com as pessoas para ter acesso aos guias de turismo – apresento como se deu o acesso e a negociação com vistas à elaboração da pesquisa, o contato com a empresa de receptivo, a escolha dos guias de turismo e o perfil dos guias de turismo da pesquisa.

Na terceira fase, que compreende o trabalho de campo e a observação participante, abordo a relação da etnógrafa com os funcionários da agência de receptivo, expectativas e dificuldades da etnógrafa, o processo de entrevista com os guias de turismo e a análise dos dados e escrita da tese.

Evidencio que o campo desta pesquisa se encontra a uma grande distância geográfica das minhas atividades cotidianas; é um espaço de sol, mar, rios e aeronaves, e precisei percorrer quilômetros para compreendê-los. O campo foi explorado por meio de viagens entre o litoral sul e norte do estado de Alagoas, consideradas passeios turísticos. Participei de trinta passeios turísticos distribuídos na área geográfica de sete municípios (Maceió, Marechal Deodoro, São Miguel dos Campos, Paripueira, Jequiá da Praia, Maragogi e Coruripe). Foram passeios acompanhados de sol, chuva, mar e rio. Realizei também quatorze traslados no aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares, localizado no município de Rio Largo. Todos os deslocamentos terrestres aconteceram por meio de ônibus e micro-ônibus adequadamente equipados para atender às necessidades da demanda turística.

O trabalho de campo foi realizado em 2011, num período acumulado de aproximadamente sete meses. Trata-se de uma etnografia em que todas as atividades observadas fizeram parte da rotina de trabalho dos sujeitos da investigação, que são seis guias de turismo, todos com formação profissional em

curso Técnico de Guia de Turístico pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC. Todos eles cadastrados na categoria de Guia de Turismo Regional pelo Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur. Estes profissionais prestam serviços a uma agência de receptivo localizada na cidade de Maceió.

3.1 A DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DA PESQUISA – FASE INICIAL

Nesta primeira fase, pretendo esclarecer o caminho que me levou à descoberta do problema da investigação e a partir daí, o percurso que me levou a conhecer o curso Técnico de Guia de Turismo e a descoberta do método etnográfico.

Em 2010, no primeiro semestre do ano letivo do doutorado, o projeto inicial de realizar uma pesquisa sobre os saberes profissionais dos professores do curso superior de turismo da instituição onde leciono foi sendo substituído por uma nova ideia de investigar um profissional que tivesse suas atividades diretamente relacionadas com o turista. Esta mudança de temática foi devido à percepção de que no campo de estudos voltados para a educação já havia muitas pesquisas sobre saberes docentes. O fato de ser mestre em turismo e docente de curso superior de turismo contribuiu para perceber que no contexto turístico havia um profissional, o guia de turismo, considerado o interlocutor entre o turista e o destino a ser visitado, que, apesar de ser considerado um profissional de fundamental importância para o setor turístico, necessitava de um estudo mais aprofundado sobre a sua formação. Portanto, com a contribuição da orientadora, que me deu todo apoio, resolvi mudar de tema. Depois de muitas sessões de orientação e leituras indicadas por ela, decidi estudar os saberes profissionais do guia de turismo em seu contexto de trabalho.

No início, a descoberta do sujeito que iria investigar gerou muita preocupação, insegurança e receio, pois no Brasil há uma escassez de literatura sobre este profissional. Foi necessária muita determinação, e isso se tornou para mim um desafio. Comecei fazendo o levantamento bibliográfico, e fiquei surpresa, pois só encontrei quatro livros sobre este profissional: Hintze (2007); Campos e Serpa (2010); Chimenti e Tavares (2007); SENAC (2002), todos livros técnicos que abordavam, em sua maioria, passo a passo, os procedimentos do guia de turismo com relação ao atendimento do turista. Recordo-me que era tudo muito incerto, tanto

o sujeito quanto a temática que estava relacionada aos saberes profissionais, pois não havia literatura suficiente para abordar os assuntos, teria que construir praticamente tudo. Dessa forma, para mim, a ausência de estudos sobre os saberes profissionais do guia de turismo mostrou a necessidade de uma pesquisa mais aprofundada sobre diversas ações que implicam a prática profissional e a reflexão sobre o desempenho desses profissionais.

Resolvi fazer buscas em diversos *sites* e encontrei duas monografias e uma dissertação sobre o guia de turismo. Na esperança de encontrar outros trabalhos acadêmicos sobre o referido assunto, recorri ao banco de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, porém todas as tentativas foram inválidas. Parecia tudo muito difícil. Às vezes eu me perguntava: O é que eu vou investigar sobre o guia de turismo? Quem é o guia de turismo? O que fazem estes profissionais? Como vou escrever uma tese sobre um tema que não tem literatura produzida na área? Será que vou conseguir fazer a pesquisa? Como e onde será realizada a pesquisa de campo?

Dessa maneira, várias indagações e inquietações surgiram, as quais me fizeram refletir sobre o projeto de pesquisa até chegar ao seguinte objeto de pesquisa: o processo de construção dos saberes profissionais do Guia de Turismo em situação de trabalho. Inicialmente meu objetivo geral ficou definido como: Compreender como os guias de turismo mobilizam seus saberes e os recontextualizam na prática profissional e que significados associam a tais conhecimentos.

Todavia, por eu não atuar como guia de turismo e não ter formação em curso de guia de turismo, senti a necessidade de conhecer e compreender como funcionava o curso de formação Técnico de Guia de Turismo, pois para mim era um tema novo, não tinha conhecimento sobre a formação deste profissional. De posse do objeto e objetivo geral de investigação ainda embrionário, defini pesquisar seis guias de turismo devidamente cadastrados pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR e que atuassem em uma agência de receptivo. Iria acompanhá-los em 30 passeios turísticos no Estado de Alagoas, sendo cinco passeios para cada sujeito e os embarques e desembarques no aeroporto.

3.1.1 Conhecendo o Curso Técnico de Guia de Turismo

Em junho de 2010, entrei em contato com a coordenadora do curso Técnico de Guia de Turismo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, falei com ela sobre a pesquisa e que gostaria de conversar sobre a formação do guia de turismo. O meu acesso ao referido curso de formação profissional, portanto, teve um caráter formal. A coordenadora me solicitou uma carta de apresentação da UFBA contendo as informações do que eu iria realizar no curso. Providenciei o documento junto à Coordenação do doutorado. Este documento informava o tema da minha investigação que, na época, era “Os Saberes Profissionais do Guia de Turismo em Contexto de Trabalho” e as informações sobre o que eu iria investigar no curso. Na verdade, o meu grande objetivo em relação à coordenação do curso Técnico de Guia de Turismo era conhecer a matriz curricular e o projeto pedagógico do curso, pois achava necessário conhecer a formação do guia de turismo antes de acompanhá-lo nos passeios turísticos.

Em julho de 2010 estava de férias em Maceió, com horário agendado com a coordenadora do Curso de Guia de Turismo do SENAC. Fui ao encontro dela, que se mostrou bastante receptiva. Expliquei mais uma vez sobre o objetivo da investigação. A coordenadora, que também tinha formação em guia de turismo e era professora do curso, elogiou o tema da pesquisa; ela também falou que no Brasil quase não existiam estudos sobre o guia de turismo e que a literatura sobre este profissional era muito escassa. Ela me disse: “Se você, em sua pesquisa, encontrar livros além dos quatro que existem aqui no Brasil, não deixe de me avisar, pois preciso lê-los” (Notas do diário, 12/07/2010). Falei para ela que um dos grandes desafios para mim era encontrar material teórico que abordasse a formação deste profissional e o seu cotidiano.

Durante a nossa conversa sobre o curso Técnico de Guia de Turismo a coordenadora me disse que em Alagoas o curso de formação de guia de turismo surgiu na década de 1980. O SENAC foi o idealizador desta qualificação no Estado de Alagoas. O objetivo desta formação é possibilitar a oportunidade de uma Educação Profissional que atenda a qualidade da prestação de serviços e a competitividade do mercado de trabalho, favorecendo na capacitação de profissionais cujas competências para este atendimento considerem necessariamente os valores éticos.

O curso Técnico de Guia de Turismo é de nível médio técnico; para ter acesso a ele é exigido o curso de ensino médio completo. Para a coordenadora, o público que costuma procurar esta qualificação é formado por pessoas que buscam um trabalho antes da formação superior. Há também um público como turismólogos, geógrafos, historiadores, dentre outros, que, mesmo com a graduação, buscam no curso uma maneira de se especializar na área. A coordenadora acrescenta ainda que uma das vantagens de atuar na área está na possibilidade de o profissional fazer seu próprio horário de trabalho, já que esta profissão é bastante flexível.

Perguntei sobre o material didático. Ela me falou que cada professor elaborava seu próprio material em forma de apostila e a própria instituição se responsabiliza pela sua reprodução. Fui informada também de que o curso de guia é oferecido para a comunidade de acordo com a demanda do setor turístico, acontecendo esporadicamente. O curso era estruturado em três módulos, totalizando 504h de atividades presenciais e mais 160h de prática profissional; o aluno só é considerado habilitado se concluir todos os módulos ofertados no curso. As disciplinas ofertadas no curso são:

- Fundamentos do Turismo e Hospitalidade;
- Relações Interpessoais
- Técnicas de Comunicação;
- Espanhol Instrumental;
- Noções de Etiqueta Social e Profissional;
- Ética e Trabalho;
- Primeiro Socorros;
- Meio Ambiente e Qualidade de vida;
- Geografia do Estado de Alagoas;
- História do Estado de Alagoas;
- História da Arte;
- Manifestação da Cultura Popular de Alagoas;
- Técnicas de Animação Turística;

- Estudos de Roteiros;
- Técnica de Trabalho do guia de Turismo Regional;
- Prática Profissional do Guia de Turismo Regional.

Na época da reunião com a coordenadora do curso, o SENAC só estava oferecendo o curso de Guia de Turismo Regional, no entanto, havia um projeto de Curso de Guia Nacional na modalidade de Educação a Distância, que seria lançado em 2011, perfazendo um total de 960h, sendo 504h de aulas presenciais, 160h de estágio supervisionado e 456h de atividades no ambiente virtual de aprendizagem *moodle*.

Depois desse contato com a coordenadora do curso, compreendi um pouco sobre a formação do guia de turismo, pois até então eu não tinha nenhum conhecimento sobre o assunto. A coordenadora colocou-se à disposição para contribuir com a pesquisa com mais informações, caso eu necessitasse. Informei-lhe que estava estudando em Salvador e só iria fazer possíveis contatos a partir 2011.

Em agosto de 2010 retornei à cidade de Salvador, onde tive várias sessões de orientação com a profa. Vera Fartes, como também participei das reuniões do grupo de pesquisa. O projeto ainda estava em construção, ainda tinha dúvidas com relação ao objeto de estudo, objetivo geral; só estava definido mesmo o sujeito da pesquisa, tudo ainda estava em andamento. Inicialmente só estava definida a abordagem dos saberes profissionais do guia de turismo em contexto de trabalho. Esta era a proposta principal, que, entretanto, foi alterada diversas vezes; foram várias tentativas de construção e reconstrução do objeto.

3.1.2 A abordagem qualitativa no campo da educação

Em 2010 estava no meu primeiro ano de doutoramento, encontrava-me estudando disciplinas que contribuíram para a construção do projeto de tese, entre elas, a disciplina Educação, Trabalho e Saberes Profissionais. Nessa época eu já tinha ideia da metodologia qualitativa, mas não havia definido o método. A orientadora sugeriu que o trabalho tivesse uma abordagem multirreferencial, a qual supõe uma metodologia qualitativa. Não tinha conhecimento nem leituras sobre a

perspectiva multirreferencial, contudo, ela me orientou para entrar em contato com o professor doutor Sérgio da Costa Borba, da Universidade Federal de Alagoas, estudioso da multirreferencialidade.

Ainda em 2010 fiz o primeiro contato com este professor, quando então agendamos uma data para uma possível reunião e, em uma das idas a Maceió, fui ao encontro dele. Falamos sobre a pesquisa, e destaquei que gostaria de compreender a multireferencialidade, pois o trabalho teria uma abordagem qualitativa baseada numa perspectiva multirreferencial. O professor demonstrou interesse em contribuir com a metodologia da pesquisa, convidou-me para participar da disciplina que ele ministrava – Pesquisa Educacional – nos cursos de graduação de Teatro, Música e Dança do Departamento de Artes da Universidade Federal de Alagoas – UFAL. A partir daí, a cada quinze dias, quando viajava a Maceió, frequentava as suas aulas. Este professor contribuiu para que eu adquirisse mais conhecimento sobre uma abordagem qualitativa. Ele indicou várias literaturas sobre multirreferencialidade e metodologia da pesquisa. Foram elas: Ardoino (1971); Borba (1998, 2001, 2006); Barbosa (1998); Barbosa e Barbosa (2008); Cordova (2004); Haguette (2010); Lapassade (2005); Martins (1998, 2004); Minayo (2010); Barbosa e Hess (2010); Macedo (2006, 2009, 2010).

A princípio achava as leituras obscuras, não compreendia absolutamente nada. Porém, com o passar do tempo elas se tornaram compreensivas. Com a bibliografia indicada fui me autorizando a construir um novo conhecimento. Dessa maneira, passei a compreender que a perspectiva multirreferencial propõe um “olhar plural” sobre o objeto, seja ele prático ou teórico, porque se articula a diversas correntes teóricas, e a partir daí se estende em uma perspectiva epistemológica na construção do conhecimento sobre os fenômenos sociais. Esta abordagem permite ao pesquisador observar e observar-se a partir de um olhar complexo, no qual, segundo Borba (2006, p. 5),

[...] articulamos teorias e diversos campos do saber, assim, construímos novas trilhas, caminhos transversais, possibilidades, perspectivas, de um olhar, de um fazer ciência, com combinações metodológicas experimentais, alternativas novas e, sobretudo, mais performantes, mais epistêmicas que os modelos clássicos.

Portanto, a multirreferencialidade assemelha-se a uma bricolagem, ou seja, a arte de criar a partir de diversos elementos; é uma atividade artesanal, no sistema *do it your self*¹². Na bricolagem “[...] os saberes são tecidos ou bricolados, a partir da convivência, do diálogo, trans, pluri, interdisciplinarmente” (MARTINS, 1998). Assim, Borba (1998, p. 18), citando Lapassade, afirma que o pesquisador deve aprender a bricolagem, e refere-se “[...] à psicanálise, à complexidade dos fatos, das práticas educativas formadoras. A inteligência é bricolagem permanente”.

A multirreferencialidade me deu ideia de uma abordagem qualitativa. A partir de então, só tinha certeza de que iria investigar seis guias de turismo em passeios turísticos, a pesquisa teria uma abordagem qualitativa baseada numa perspectiva multirreferencial e os dispositivos que iria utilizar seriam a entrevista aberta e a observação participante. Contudo, mesmo com a aquisição das leituras, sentia-me insegura com relação à aplicação da perspectiva multirreferencial na pesquisa. Com os estudos realizados sobre metodologia da pesquisa estava segura com relação à abordagem qualitativa e compreendi sua importância nas pesquisas, principalmente na área de educação.

Nos últimos anos um grande número de pesquisas desenvolvidas na área de educação tem seguido uma proposta de abordagem qualitativa. As pesquisas qualitativas podem usar vários métodos e técnicas para alcançar seus objetivos. Segundo Schultz e Brzezinski (2007, p. 83), a pesquisa qualitativa no campo da educação “[...] agrupa vários tipos de investigação com características semelhantes”. A pesquisa qualitativa, nas palavras de Minayo, trabalha com

O universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz, interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. (MINAYO, 2010, p.21)

A abordagem qualitativa tem suas origens teóricas na perspectiva fenomenológica, que dá ênfase aos aspectos subjetivos do comportamento humano. Nesta perspectiva estão inseridas as ideias do interacionismo simbólico, da etnografia e da etnometodologia. O interacionismo simbólico enfatiza a relação do

¹²Termo que quer dizer “faça você mesmo”; aparece em revistas, sites, lojas e cursos de jardinagem, marcenaria, pintura, decoração. Atividade de pequenas reformas, texturização de parede, artesanato entre outras, foram associados ao termo bricolagem.

indivíduo com outro. As interações são medidas simbolicamente. Nesse sentido, a pesquisa é vista como uma categoria simbólica baseada na interação. A experiência do indivíduo é medida pela interpretação, a qual se dá quando uma pessoa interage com outra. O interacionismo é apresentado em estudos sobre o cotidiano que utilizam pesquisas participantes.

O interacionismo simbólico é uma teoria que trata o significado como conceito central, em que, a partir da interação entre indivíduos, as ações são constituídas no contexto em que pertence. A interação do guia de turismo com os visitantes, pares e prestadores de serviços integra o guia como o elemento interlocutor das ações no seu contexto de trabalho. Sustenta Urry (2001, p. 17) que “Os relacionamentos turísticos surgem de um movimento das pessoas para várias destinações e sua permanência nelas. Isso envolve necessariamente alguma deslocação através do espaço, isto é, a viagem, e um período de permanência em um lugar”. Portanto, o processo de interação do guia de turismo é complexo, sua relação é com indivíduos de diferentes classes culturais, sociais e regionais. Em seu cotidiano o guia interage em diversas situações, estabelecendo uma relação de expectativa com relação aos desejos do visitante. Essa relação permite que ambos adaptem sua ação um em relação ao outro, tornando possível compartilhar valores. Afirma Ferreira (2011, p.04) que “O interacionismo possibilita a análise de como os membros de uma cultura adquirem definições sobre os objetos e compartilham o significado dos destinos turísticos”. Assim, o interacionismo simbólico é uma abordagem que permite que em seu contexto de trabalho o guia de turismo compreenda o outro, considerando os significados que esse outro atribui às suas experiências.

A etnometodologia refere-se ao estudo dos métodos que o indivíduo utiliza em seu cotidiano para compreender a realidade do seu contexto. É uma teoria social centrada na compreensão da ordem social a partir das ações do dia a dia dos indivíduos implicados nos processos sociais. “Mais que uma teoria constituída, ela é uma perspectiva de pesquisa, uma nova postura intelectual” (COULON, 1995, p. 7).

Dessa maneira, enfatiza Coulon (1995, p. 15), “A etnometodologia é definida como a ‘ciência’ dos ‘etnométodos’, isto é, dos procedimentos que constituem aquilo que H. Garfinkel chama de ‘o raciocínio sociológico prático que todo indivíduo apresenta’”.

Para alcançar os objetivos apresentados neste estudo, a pesquisa desenvolvida obedeceu, em sua metodologia, aos princípios da pesquisa qualitativa, que parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do indivíduo.

Nesta tese a opção pela pesquisa qualitativa está embasada nas concepções propostas por Lüdke e André (1996). Essa abordagem define-se por contribuir para uma maior interação entre o pesquisador e o colaborador. Assim, busco levantar as opiniões, as crenças, o significado das coisas nas palavras dos guias de turismo envolvidos na pesquisa, interagindo com esses sujeitos.

3.1.3 A descoberta do método etnográfico pela pesquisadora

Em 2011 comecei as atividades de campo, dedicando-me à observação participante, sem qualquer experiência anterior. Inconscientemente eu já estava atuando como etnógrafa. Não tinha nenhuma preparação teórica sobre pesquisa etnográfica, só tinha leituras específicas sobre observação participante por meio dos autores: Lapassade (2005); Minayo (2010); Haguette (2010) e Macedo (2009), indicadas pelo professor doutor Sérgio da Costa Borba.

Em julho de 2011 já estava imersa no campo da pesquisa, quando o grupo de pesquisa do qual participo promoveu o Curso de Introdução à Etnossociologia do Conhecimento, ministrado pelo Prof. Dr. Telmo Caria, da Universidade Trás-os-Montes e Alto Douro da Universidade do Porto, em Portugal. O curso teve como um dos objetivos “Promover o uso do método etnográfico em geral e da sua utilização como ferramenta para autorreflexividade profissional sobre a diferença cultural e para a atividade de investigação sobre o trabalho social e profissional em situação”. A capacitação contribuiu para que eu percebesse a possibilidade que o método etnográfico oferece ao pesquisador em buscar a compreensão de uma determinada realidade social garantindo a autoridade etnográfica, no sentido de que quem esteve convivendo naquele contexto possa expressar com legitimidade sobre o objeto estudado.

Durante o curso tive a oportunidade de conversar sobre a pesquisa com o Prof. Dr. Telmo Caria, que desenvolve estudos etnográficos. Ele teve acesso ao meu

projeto de pesquisa, e lhe falei sobre as dúvidas que tinha. Logo de início ele me deu contribuições significativas para o desenvolvimento do projeto. Então, em posterior reunião de orientação, conversei com a orientadora e decidimos que a pesquisa seria uma abordagem qualitativa e o método etnográfico. É importante salientar que a multirreferencialidade me possibilitou encontrar o método etnográfico. Este método relaciona-se com a perspectiva multirreferencial, pois esta considera tanto o sujeito investigado como o que investiga, articulando elementos objetivos e subjetivos, propõe a indissociabilidade entre o social, o biológico e o psíquico. O olhar plural que a multirreferencialidade propõe sobre o objeto de estudo possibilita uma melhor compreensão dos fenômenos investigados e, através do jornal de pesquisa, recurso que se assemelha ao diário de campo da antropologia, viabiliza ao pesquisador comentar, analisar e se autoanalisar na relação com o trabalho, o que contribui para a superação de dificuldades e para a humanização da relação entre sujeito e objeto de pesquisa. Através da escuta, habilidade aprendida, o sujeito é capaz de ter uma compreensão mais ampliada do outro, faculdade necessária ao pesquisador clínico.

Concordando com Macedo (2006, p. 82),

É impossível entender o comportamento humano sem tentar estudar o quadro referencial, ou seja, a bacia semântica e o universo simbólico dentro dos quais os sujeitos interpretam seus pensamentos, sentimentos e ações. A singularidade e a construção de sentidos – principais dimensões da atitude clínica – são duas pedras de toque a serem trabalhadas incessantemente pela atitude etnográfica e semiológica dos etnopedagogos.

A partir do envolvimento e da compreensão da realidade o pesquisador se altera e contribui para a alteração da realidade. Dessa maneira, compreendi que tanto a multirreferencialidade quanto o método etnográfico contribuíram para que eu tivesse um olhar múltiplo sobre os lugares e as práticas dos guias de turismo.

De posse dessa decisão comecei a fazer pesquisa teórica sobre etnografia e a fazer leituras de trabalhos etnográficos: Caria (2000, 2002b, 2011), Granja (2008); Loureiro (2009); Flores-Pereira (2007) e Pereira (2005).

3.1.4 Compreensões sobre o método etnográfico

A pesquisa etnográfica é um método que teve início entre o final do século XIX e início do século XX. Este tipo de pesquisa surgiu na área da antropologia com o objetivo de investigar as culturas sociais, mas tem sido aplicado em muitas áreas do conhecimento. Foi desenvolvido pelos antropólogos Malinovski (1884-1942) e Franz Boas (1858-1942), considerados os idealizadores desta metodologia. Estes etnógrafos se preocuparam em compreender a sociedade sob o olhar dos indivíduos que nela vivem. No início a pesquisa etnográfica possuía caráter histórico, limitava-se a investigar civilizações exóticas, culturas e comunidades diferentes da urbana, como, por exemplo, povos indígenas e outras civilizações. O método etnográfico começou a ter evidência em pesquisas praticamente no mesmo período do seu surgimento.

Por volta do fim do século XIX, a construção do conhecimento antropológico estava associada aos viajantes e missionários da época. As viagens passaram a ser acontecimentos fundamentais para a pesquisa etnográfica, serviram de acesso ao campo. Nesse período as pesquisas aconteciam a distância. Os antropólogos entregavam questionários aos viajantes para que estes coletassem os dados e logo após devolvessem para os chamados etnógrafos, que eram antropólogos responsáveis por analisar e interpretar os dados coletados pelos viajantes. Sendo assim, não havia o contato do etnógrafo com o terreno pesquisado.

Etnografia é um método de pesquisa oriundo da antropologia social, cujo significado etimológico pode ser “descrição cultural”. O foco dos interesses do etnógrafo é a descrição densa, a mais completa possível, sobre a cultura (ideias, crenças, valores, práticas, hábitos, linguagens e significados) de um grupo social; visa compreender a maneira de viver sob o ponto de vista dos seus nativos. Por isso a etnografia é entendida como mais do que a mera compilação de fatos externos ao pesquisador. Segundo Geertz, praticar etnografia é

Estabelecer relações, selecionar informantes, transcrever textos, levantar genealogias, mapear campos, manter um diário, e assim por diante. Mas não são essas coisas, as técnicas e os procedimentos determinados, que definem o empreendimento. O que o define é o tipo de esforço intelectual que ele representa: um risco elaborado para uma ‘descrição densa’. (GEERTZ, 1989, p. 15).

Gonçalves Filho (2003, p. 1) reflete sobre tal esforço: “Uma densa descrição impõe-se como detalhada narrativa de fenômenos intersubjetivos, fenômenos sempre significativos e cuja significação desprende-se do modo como neles se formou a relação do homem com os outros homens e com a natureza.”

Segundo Winkin (1998), o método etnográfico passou por três períodos conhecidos como as revoluções da etnografia. Para Geertz (2001) a primeira revolução da etnografia aconteceu no período de 1915 a 1920, quando o antropólogo Bronislaw Malinowski realizou *in loco* sua pesquisa. Malinowski desenvolveu sua própria pesquisa, um estudo com os índios que tinha como finalidade captar suas compreensões de mundo, não os levando em conta como seres exóticos, mas como seres que precisavam de empatia e respeito.

Dessa forma, observando e participando do cotidiano dos nativos das Ilhas Tronbriand na Nova-Guiné, Malinowski idealizou a observação participante como uma técnica fundamental no método etnográfico. A partir daí a observação participante tornou-se um dispositivo indispensável em estudos antropológicos.

Malinowski desempenhou um papel de grande relevância para a pesquisa etnográfica. Ele contribuiu para que houvesse uma ruptura metodológica, defendeu que o pesquisador deveria ir ao campo para coletar os dados de seu interesse. Nesse sentido, a viagem passou a ser essencial na pesquisa etnográfica, servindo como meio de adentrar ao campo.

Malinowski possibilitou também que muitas gerações de antropólogos observassem e descrevessem o cotidiano, transformando a antropologia “numa das disciplinas mais profundamente filosóficas, esclarecedoras e dignificantes para a pesquisa científica” (DA MATTA, 1987, p. 144).

A segunda revolução etnográfica aconteceu no período de 1930 a 1935 com os estudos de Lloyd Warner em tribos aborígenes na Austrália. As pesquisas eram realizadas em pequenas cidades que Lloyd Warner considerou microssociedades. Nesta época a pesquisa urbana ainda era incipiente e foi subsidiada pelo Departamento de Sociologia da Universidade de Chicago, tendo como um dos fundadores Robert Park, que realizou naquela cidade estudo de campo com seus alunos. Este Departamento tinha como princípio que a etnografia não poderia limitar-se apenas a estudar tribos indígenas.

A terceira fase da revolução etnográfica se deu por volta de 1950 e foi caracterizada pela limitação dos estudos etnográficos apenas em classes “marginalizadas pela sociedade, como pobres, desajustados, deficientes físicos, dentre outros” (SOUSA; BARROSO, 2008, p. 152). Contudo, com o passar do tempo a etnografia foi conquistando outras áreas do conhecimento, desde pesquisas com objetivos jornalísticos ao estudo do comportamento humano.

O trabalho de campo passou a ser prioritário na pesquisa antropológica. Dessa maneira, a pesquisa etnográfica se consolida através das atividades do campo e se estrutura por meio de alguns dispositivos de coleta de dados que são considerados fundamentais: a observação participante e a entrevista. Além destes dispositivos podem ser utilizados também documentos, fotografias, filmagens como recursos de estratégia para coleta de dados. No entanto, o pesquisador deve ter o cuidado de não levar ao campo equipamentos que atrapalhem o andamento da pesquisa e a observação de acontecimentos importantes. Minayo (2010, p.62) compreende o campo “[...] como o recorte espacial que diz respeito à abrangência, em termos empíricos, de recorte teórico correspondente ao objeto da investigação”. Neste sentido, Minayo considera que no trabalho de campo devem-se levar em conta os referenciais teóricos nos quais o pesquisador se fundamenta quanto os aspectos práticos que estão relacionados a questões conceituais.

A etnografia surgiu no cenário da antropologia quando não houve mais a necessidade de os viajantes irem ao campo enquanto os antropólogos ficavam em seus gabinetes apenas analisando e interpretando os dados. Portanto, a partir deste contexto o etnógrafo passou a realizar sua pesquisa de campo por meio de observação direta, de maneira que o trabalho de campo é a sua própria fonte de pesquisa (LAPLANTINE, 2003).

Sobre etnografia posiciona-se Mattos:

Grafia vem do grego graf(o) significa escrever sobre, um tipo particular – um etn(o) ou uma sociedade em particular. Antes de investigadores iniciarem estudos mais sistemáticos sobre uma determinada sociedade eles escreviam todos os tipos de informações sobre os outros povos por eles desconhecidos. Etnografia é a especialidade da antropologia que tem por fim o estudo e a descrição dos povos, sua língua, raça, religião, e manifestações materiais de suas atividades, é parte ou disciplina integrante da etnologia, é a forma de descrição da cultura material de um determinado povo (2001, p. 44).

Embora tenha sido considerada, no início das ciências sociais, como simples técnica de investigação, para representar a autenticidade de uma cultura, a pesquisa de campo ocupa um lugar central na pesquisa etnográfica. Na verdade, isso ocorria porque o pesquisador não especificava o modo de coleta dos dados, o desenvolvimento do trabalho de campo e não esclarecia os pressupostos teóricos que fundamentavam sua pesquisa. Para Cavedon:

O método etnográfico consiste no levantamento de todos os dados possíveis sobre uma determinada comunidade com a finalidade de melhor conhecer o estilo de vida ou a cultura específica da mesma.[sic] Tal método tem como locus privilegiado a Antropologia Social, exatamente porque nesta disciplina encontra-se a origem do mesmo[sic], sendo que, coincidentemente, quando se fala em estudos de cultura, nesta área de conhecimento, inevitavelmente, fala-se em método etnográfico, fazendo com que as discussões mais aprofundadas acerca do mesmo aí se concentrem. (CAVEDON, 1999, p. 4)

Diante do exposto, a realização de um estudo etnográfico exige muita dedicação e tempo de convívio com o grupo pesquisado, pois o objetivo é conhecê-lo profundamente. Sendo assim, um estudo etnográfico demanda tempo; o período do trabalho de campo vai depender de cada etnógrafo e do levantamento de informações necessárias ao objetivo da pesquisa. Na pesquisa etnográfica, “[...] o pesquisador é o instrumento principal na coleta e na análise dos dados” (ANDRÉ, 2008, p. 28). É dele a mediação dos dados, por isso ele é caracterizado como interlocutor. Esse instrumento difere de todos os outros, por causa da presença de uma pessoa, que tem a capacidade de participar ativamente, podendo fazer modificações nas estratégias de coleta de dados, nas questões norteadoras, buscando novos sujeitos para a pesquisa, além da possibilidade de rever a metodologia quando isso se tornar necessário, ainda durante a realização da pesquisa (ANDRÉ, 2008).

Conforme Mattos, a pesquisa etnográfica é conhecida também pelas seguintes nomeações:

Pesquisa social, observação participante, pesquisa interativa, pesquisa analítica, pesquisa hermenêutica. Compreende o estudo pela observação direta e por um período de tempo, das formas costumeiras de viver de um grupo particular de pessoas: um grupo de pessoas associadas de alguma maneira, uma unidade social representativa para estudo, seja ela formada por poucos ou muitos

elementos. Por exemplo: uma vila, uma escola, um hospital. (MATTOS, 2005, p. 2)

Assim, a etnografia é compreendida como modalidade de pesquisa científica qualitativa, embora ainda não haja um consenso sobre sua representatividade. Dessa forma, às vezes é entendida também como uma área da sociologia. A pesquisa etnográfica caracteriza-se pela imersão do pesquisador em um terreno durante um período de tempo, podendo ainda, dependendo da necessidade, retornar a ele.

Spradley (1979 *apud* FINO, 2008) sugere que a etnografia é uma ferramenta útil para a compreensão do modo como outros indivíduos veem a sua experiência, devendo ser encarada mais como uma ferramenta que permite aprender com as pessoas do que um utensílio para estudar esses indivíduos.

O estudo do tipo etnográfico possui características essenciais, como:

- Utiliza fontes diversas para coletar dados sobre os valores, os hábitos, as crenças, as práticas e os comportamentos de um grupo social, sendo que a observação e a conversação informal são as mais importantes.
- Envolve um trabalho de campo, o comportamento das pessoas é estudado no seu contexto habitual. O pesquisador aproxima-se de pessoas, situações, locais, eventos, mantendo com eles um contato direto e prolongado que permite reconstruir os processos e as relações que configuram a experiência diária.
- Tem a ênfase no processo, naquilo que está ocorrendo e não no produto ou nos resultados finais.
- Preocupa-se com o significado, com a maneira própria com que as pessoas veem a si mesmas, as suas experiências e o mundo que as cerca.
- A análise dos dados é descritiva e intuitiva. O pesquisador faz uso de uma grande quantidade de dados descritivos: situações, pessoas, ambientes, depoimentos ligados, que são por eles reconstruídos em palavras ou transcrições literais.

Diante do exposto optei pelo uso da etnografia na compreensão dos saberes profissionais do guia de turismo em seu contexto de trabalho. A etnografia poderia surgir como opção metodológica mais adequada para o objeto de estudo proposto.

3.1.5 A Observação Participante na pesquisa etnográfica

Ao estudar a sociedade, Malinowski (1884-1942) colocou em prática a observação direta que, segundo ele, é a única condição de se conhecer uma sociedade em seu contexto microssociológico. Malinowski valoriza a observação participante. Na visão deste estudioso, para compreender o indivíduo é fundamental que o pesquisador tenha um olhar para os acontecimentos ocorridos no ambiente do grupo com o qual se relaciona. Nesse sentido, a prática etnográfica consiste em estabelecer relações entre pesquisador e sujeito. A etnografia é o caminho para se compreender o indivíduo em sua cultura. O método de pesquisa etnográfica foge dos modelos tradicionais. Este método “[...] tem como princípio a busca exaustiva de conhecimento por meio de interação entre o discurso e o comportamento das pessoas, e as observações do pesquisador sobre cada detalhe que compõe os ambientes físicos e sociais pesquisados” (SOUSA; BARROSO, 2008, p. 151). Todavia, é importante ressaltar que no método etnográfico o pesquisador deve estar preparado para uma atividade que, embora pareça simples, requer habilidade, reflexão, percepção e sensibilidade.

Conforme Mortari, a etnografia é o

Conjunto de técnicas utilizadas pelos antropólogos, as quais visam a descrever detalhadamente a vida cotidiana das populações estudadas. A partir da observação participante, os pesquisadores observam povos de culturas muitas vezes diferentes da sua e procuram revelar, através da descrição dessas culturas, as concepções de tais povos, o que são eles, o que pensam que estão fazendo em suas ações históricas e com que finalidades o fazem. (2005, p. 19)

Portanto, durante o seu período no campo o pesquisador observa e descreve os pormenores que capta por meio de sua observação. A descrição é densa, minuciosa e detalhada. Segundo Geertz, para praticar etnografia não basta estabelecer relações, mapear campos, selecionar informantes e manter um diário;

“[...] o que define é o tipo de esforço intelectual que ele representa: um risco elaborado para uma ‘descrição densa’”. (GEERTZ, 1989, p.15)

Todavia, para se obter um bom desenvolvimento nesse tipo de pesquisa, tudo vai depender do desempenho do pesquisador, pois a observação, a descrição e a análise são fundamentais para a compreensão do estudo realizado. Para Meda o pesquisador deve ter qualidades importantes: “Ser tolerante a ambiguidades, ser sensível, ser empático e possuir habilidade na expressão escrita” (1995, p. 15). O método etnográfico permite ao pesquisador vivenciar, participar da dinâmica da rotina de um grupo, possibilitando assim o registro minucioso e sistematizado de dados do local pesquisado. Entretanto, Caria (2002b, p. 5) salienta que o pesquisador precisa estar “[...] dentro para compreender, mas ao mesmo tempo tem que estar fora para racionalizar a experiência e poder construir um objecto científico legítimo”. Caria afirma ainda que

O centro do método etnográfico está na observação participante: estar com as pessoas do grupo vivendo o seu quotidiano durante um tempo prolongado, pelo menos até que sua presença deixe de ser um constrangimento para os membros: ‘Já estamos tão habituados a tê-lo por cá, que já nos esquecemos de si’. (CARIA, 2011, p. 8)

Em relação à pesquisa educacional, Lüdke e André (1996) salientam o lugar privilegiado que a observação ocupa nesse tipo de pesquisa, tanto como principal método de investigação, quanto associada a outras técnicas de coleta de dados. Este dispositivo possibilita um contato pessoal e estrito do pesquisador com o fenômeno pesquisado, em que a experiência direta é sem dúvida o melhor teste de verificação da ocorrência de determinado fenômeno. Neste tipo de análise,

[...] o observador, no caso, fica em relação direta com seus interlocutores no espaço social da pesquisa, na medida do possível, participando da vida social deles, no seu cenário cultural, mas com a finalidade de colher dados e compreender o contexto da pesquisa. (MINAYO, 2010, p. 70).

De acordo com Lakatos e Marconi (2007, p. 68), o pesquisador que atua nesta linha “[...] enfrenta grandes dificuldades no grupo, [podendo] ser influenciado

por antipatias ou simpatias pessoais e pelo choque do quadro de referências entre observador e observado.”

Segundo Lapassade (2005, p. 70), “O observador participante vai se esforçar em adquirir um ‘conhecimento’ de ‘membro’. Vai tentar identificar os motivos que os membros tinham para fazer o que fizeram, estabelecer o que seus atos significam para eles mesmos naquele momento”. Contudo, observar o campo e interagir nele é uma tarefa constante para o etnógrafo.

Caria explica que

[...] a etnografia supõe um período prolongado de permanência no terreno, cuja vivência é materializada no diário de campo, e em que o instrumento principal de recolha de dados é a própria pessoa do investigador, através de um procedimento geralmente designado por observação participante (CARIA, 2002b,p. 5).

Na observação participante a identidade do pesquisador e os objetivos do estudo são revelados desde o início ao grupo pesquisado. Nesta posição, o pesquisador pode ter acesso a uma gama variada de informações, até mesmo confidenciais, pedindo cooperação ao grupo. Contudo, terá, em geral, que aceitar o controle do grupo sobre o que será ou não tornado público pela pesquisa (LÜDKE; ANDRÉ, 1996).

Minayo (2010, p. 71) lembra que “O principal instrumento de trabalho de observação é o chamado diário de campo, que nada mais é do que um caderninho, ou uma caderneta, ou um arquivo eletrônico” no qual o observador, depois de um trabalho intensivo, registra todas as informações que serão posteriormente refletidas e analisadas. Dessa forma, as pesquisas etnográficas geram um grande volume de dados que precisam ser sistematizados para serem compreendidos. Salaria Mattos:

Após este intensivo trabalho de observação o desafio do pesquisador ou da pesquisadora é tentar organizar todos os dados como num quebra-cabeça, partindo do contexto maior, olhando a comunidade como um todo, até poder destacar uma particularidade generalizável deste contexto que passa a ser analisada microanaliticamente. (MATTOS, 2001, p. 05).

O livro *Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*, do autor William Foote Whyte, é uma obra considerada como um guia de observação participante em sociedades complexas e traz como contribuição os dez

mandamentos da observação participante, os quais serão descritos a seguir de maneira sucinta. Considera-se viável compreender os diversos aspectos constitutivos desse método de pesquisa que, ainda que complexo, permite conhecer a realidade estudada profundamente. São eles: a observação participante é um processo longo; o observador não conhece o grupo a ser pesquisado; supõe interação pesquisador/pesquisado; o papel do pesquisador terá que ser afirmado e reafirmado; um informante-chave é essencial; o pesquisador é observado pelo grupo; a observação implica fazer uso dos sentidos; o pesquisador observa e anota sistematicamente; o pesquisador aprende com os erros do trabalho de campo; o pesquisador é esperado pelo resultado da pesquisa.

Além dessas questões essenciais ao desenvolvimento da observação participante, alguns critérios são essenciais para a aplicação desta técnica. O pesquisador precisa delimitar o objeto, fazer um recorte em função do tempo disponível e da forma de acesso ao grupo pesquisado, buscando uma participação efetiva nas atividades locais. Deve priorizar o relatório de campo com o registro dos dados coletados; estes devem ser transformados em documentos escritos, catalogados, para consultas e análises. Além disso, deve problematizar os dados coletados, confrontando-os com outras fontes disponíveis e jamais deve pensar a teoria separada da prática; os conceitos devem ser construídos na medida em que a prática vai criando necessidade deles (PROENÇA, 2003).

A observação participante é um dispositivo indispensável para a etnografia, é um procedimento de fundamental importância nos estudos antropológicos.

A seguir apresento a segunda fase deste capítulo. Nesta etapa pretendo dar conta do percurso que trilhei para ter acesso ao campo da pesquisa e a necessária negociação.

3.2 ACESSO AO CAMPO DA PESQUISA E NEGOCIAÇÃO – 2ª FASE

3.2.1 Escolha e acesso à empresa de receptivo

A escolha pela agência foi devido ao fato de ela estar atuando no mercado desde o ano de 1960, tratando-se, portanto, de uma organização já consolidada no

Nordeste do Brasil, e que está presente em cinco estados: Pernambuco, Alagoas, Rio Grande do Norte, Bahia e Paraíba. Ela conta ainda com infraestrutura para receptivos em Fernando de Noronha, Natal, Chapada Diamantina, João Pessoa, Maceió e Salvador, além de postos de serviços no município de Cabo de Santo Agostinho e Porto de Galinhas (ambos em Pernambuco) e na Praia de Pipa (Rio Grande do Norte).

Surgida em 1960, a agência de receptivo é uma empresa de capital privado fundada por um grupo alemão que, acreditando na vocação turística da Região Nordeste brasileira investiu seu primeiro empreendimento no Estado de Pernambuco com sede na cidade de Recife.

No início a empresa oferecia apenas viagens de lazer. No entanto, na década de 1970 a agência foi comprada por outro empreendedor e passou também a prestar serviço de receptivo. Com o desenvolvimento do turismo e da possibilidade de os indivíduos viajarem, o grupo foi se expandido com muito trabalho, ética e transparência, ganhando assim credibilidade no mercado. Em 1980, apostando no turismo de negócios e eventos, além do receptivo a agência passou a oferecer serviço de agenciamento para eventos. A empresa contempla os serviços de congressos e eventos, receptivo, viagens de lazer, viagens corporativas e dá assistência aos visitantes nos principais aeroportos do Brasil.

Em Alagoas a agência de receptivo surgiu no ano de 2004, teve como empreendedor um boliviano que também acreditando no potencial turístico do estado implantou a agência na cidade de Maceió. A agência de Maceió trabalha com o mesmo padrão das outras empresas do grupo.

Em 2010 eu ainda residia em Salvador e comecei a fazer contatos telefônicos com o diretor da empresa de receptivo na cidade de Maceió, o qual tem formação em curso técnico de guia de turismo e bacharelado em turismo. E mostrou-se muito receptivo. Expliquei-lhe o que iria pesquisar e que precisava acompanhar alguns guias de turismo em seus passeios turísticos e nos traslados do aeroporto. Informei-lhe ainda que a pesquisa só iria se iniciar em 2011, pois ainda estava cursando as disciplinas do programa de doutorado e só teria tempo disponível para entrar no campo quando retornasse a morar em Maceió. O proprietário da agência ficou muito satisfeito com o tema da pesquisa, e disse: “O Guia de Turismo é um profissional que, apesar de ser considerado um dos mais importantes da área, seu trabalho é

ainda marginalizado por muitos; são poucos os estudos sobre este profissional. Acredito que sua pesquisa será de grande relevância para o campo do turismo, até hoje não conheço ninguém que tenha tentado este desafio”. E continuou: “Fique à vontade. Assim que você quiser começar a pesquisa entre em contato novamente, a agência estará à sua disposição” (Notas do diário, 06/05/2010). Então combinei que quando retornasse a Maceió entraria em contato com ele para apresentar o projeto de pesquisa em reunião com os guias. Depois dessa conversa com o diretor da agência fiquei mais tranquila com relação à acessibilidade à empresa na qual eu iria investigar os sujeitos da pesquisa.

Em fevereiro de 2011 voltei a entrar em contato com o diretor da agência de turismo que me atendeu com muita receptividade. Conversei com ele dizendo que já havia retornado a morar em Maceió, e que precisava agendar uma reunião com os guias que prestavam serviço a sua empresa, para apresentar o projeto de pesquisa, como também conhecer os guias que iriam se colocar à disposição da investigação, pois em meados de 2011 eu iria começar o trabalho de campo. Então, ele me falou que iria tentar reunir os nove guias que trabalham na agência para eu explicar o trabalho, e que iria deixá-los bem à vontade para que eles mesmos decidissem se iriam ou não participar da pesquisa. No entanto, depois de várias datas agendadas e desmarcadas, devido à demanda de visitantes da alta temporada – nesta época os guias ficam sobrecarregados de passeios e traslados ao aeroporto –, só foi possível uma primeira reunião em março de 2011 às 19h num hotel localizado na cidade de Maceió. Estava certa de que iria encontrar no local combinado pelo menos uma boa representação de profissionais que pudessem definir o número de sujeitos da pesquisa. Contudo, estavam no hotel apenas o diretor da agência e uma guia coordenadora de uma das equipes de trabalho. Ela me foi apresentada pelo empresário como o braço direito da agência, a pessoa de confiança dele: “Esta guia é meu braço direito, é uma pessoa de confiança, ela tem muita experiência na área, atua no mercado há doze anos, indico-a para fazer parte da sua pesquisa, você aprenderá muito com ela” (Notas do diário, 15/03/2011). Perguntei pelos outros guias, mas o diretor falou que devido ao fluxo de visitantes na cidade ainda não havia conseguido juntar o grupo.

Expliquei-lhes a pesquisa utilizando uma linguagem muito simples e objetiva, e detalhei que iria precisar acompanhar seis guias de turismo¹³ em trinta passeios turísticos, sendo cinco passeios para cada guia, além disto, também iria entrevistá-los. Entretanto, o diretor da agência falou que iria chegar um momento em que os passeios iriam ficar repetidos, pois não havia na programação trinta passeios diferentes, mas eu disse que não haveria problema, pois mesmo os passeios ficando repetidos, o grupo de visitantes seria modificado, o importante era acompanhar o dia a dia de trabalho desses profissionais.

Durante a nossa conversa a guia de turismo F¹⁴ assim se pronunciou: “Acredito que esta pesquisa será original, não conheço outra, o seu trabalho será muito importante para o reconhecimento da profissão, muitas pessoas não valorizam o trabalho dos guias, fico feliz em saber que este profissional fará parte de um trabalho acadêmico” (Notas do diário, 15/03/2011). A guia me falou que eu iria aprender muito com os guias e, que, por estar há doze anos de profissão, ela havia passado por muitos imprevistos, e que o inevitável era algo que sempre acontecia nos passeios.

O diretor também estava muito satisfeito por eu ter escolhido a agência dele como referência para a pesquisa. Aproveitei o momento para perguntar quais seriam, para mim, os custos dos passeios. Então ele falou que tanto os passeios como as refeições durante tais passeios seriam franqueados pela empresa, e enfatizou que estava colocando a agência a minha disposição, que eu ficasse à vontade, fizesse quantos passeios fossem necessários. Fiquei muito feliz com tais gentilezas, e agradei. Mais uma vez falei para o diretor da empresa acerca da necessidade de ter um encontro com os seis guias que iria acompanhar, então ele falou que quando houvesse a próxima reunião com os guias, a agência iria entrar em contato comigo para eu participar.

3.2.2 Primeiro passeio: teste

Durante a negociação com o diretor da agência, a guia F se colocou à minha disposição, falou que a hora em que eu quisesse já poderia iniciar os passeios com

¹³ Optei por fazer a pesquisa com seis guias, por entender que seria mais fácil trabalhar com um número par.

¹⁴ Por questões éticas, os guias serão identificados por letras.

ela. Portanto, aceitei o convite da guia e, para conhecer e sentir como era a atividade do guia de turismo, no mês de março de 2011 fiz o meu primeiro passeio de observação participante; foi também o primeiro contato com o guia em seu contexto de trabalho, pela primeira vez estava conhecendo a atividade deste profissional.

Assim que cheguei à agência percebi que a guia era bem relacionada com os funcionários da garagem dos ônibus e com os motoristas. Ela carregava nas mãos uma pasta com uma ordem de serviço. A primeira coisa que ela fez quando entrou no ônibus foi checar o microfone. A guia estava muito bem trajada (calça preta, blusa verde e blazer, uniforme social da empresa). Para mim, tudo era novidade, pois começava uma fase de imersão num contexto de trabalho diferente do meu, como professora de uma Instituição Federal de Ensino Tecnológico.

O passeio foi um *city tour* que tem como finalidade mostrar a cidade ao turista levando em conta seus aspectos históricos e culturais. Não elaborei nenhum roteiro de campo, fui ao passeio aberta a observar tudo com muita atenção. O *city tour* foi narrado em espanhol, tratava-se de um grupo fechado de farmacêuticos do Paraguai.

Embora tivesse sido muito bem recebida pela guia F, não fiquei muito à vontade neste passeio de experiência, pois era uma situação nova para mim. O grupo de visitantes era de estrangeiros, eu era a única brasileira, mas aos poucos fui ficando mais à vontade. Achei muito estranho e ao mesmo tempo interessante passar horas observando e participando do trabalho de um sujeito que tinha uma formação profissional diferente da minha, porém demonstrei naturalidade. Durante todo o passeio a guia F demonstrou estar à vontade com a minha presença. Diante dessas questões, Cavedon e Flores-Pereira (2009, p. 155) afirmam que “A interação do etnógrafo com seus informantes vai se dar também de modo cíclico, ora com momentos de maior desconfiança, ora com mais empatia, certa reserva ou total solidariedade, tudo isso numa mesma pesquisa”.

Chegamos ao hotel e a guia educadamente se identificou e conduziu o grupo ao ônibus. Eram pessoas maduras, na faixa dos seus 50 a 60 anos. Dentro do ônibus ela explicou aos visitantes que o *city tour* era panorâmico. Observei que a guia tinha postura, além de ter uma excelente fluência na língua espanhola. Perguntei-lhe onde ela tinha adquirido aquela fluência, e ela me falou que era filha

de chileno, toda a sua família morava no Chile, e que além de ter estudado espanhol, já havia morado no Chile e sempre ia visitar seus familiares. Durante todo o percurso a guia explicava sobre a cultura da cidade e história dos pontos turísticos por onde íamos passando. A guia parecia bastante capacitada, sua cultura sobre o Estado de Alagoas era bastante rica. Os visitantes estranharam a minha presença, alguns visitantes perguntaram à guia quem eu era, outros perguntaram se eu era estagiária de guia, pois era a única passageira brasileira entre trinta paraguaios. “A guia falou que eu era pesquisadora da Universidade Federal da Bahia e que estava fazendo uma pesquisa sobre os saberes profissionais dos guias de turismo”. (Notas do diário, 30/03/2011).

Neste primeiro passeio de experiência compreendi que o ritmo de trabalho do guia era dinâmico e demandava tempo para acompanhá-lo. No entanto, devido ao fato de a qualificação do projeto de tese estar marcada para o mês de junho desse ano de 2011 e eu precisar de tempo para escrever os capítulos, então resolvi voltar aos passeios só depois da avaliação do projeto.

3.2.3 Escolha dos sujeitos da pesquisa

Em maio de 2011, o diretor da agência entrou em contato comigo, informando que iria acontecer uma reunião geral com os guias na sala de reunião de um hotel localizado em Maceió. Ele me pediu para levar uma breve apresentação em *slides*, mas além da apresentação aproveitei e levei o projeto de tese com quatro capítulos que iria qualificar no início de junho do mesmo ano.

A pauta da reunião era: Formação e relacionamento entre equipes; Resumo da temporada passada; Escalas de trabalho; Serviços no aeroporto, hotéis e agências; Passeios opcionais; Sugestões de novos roteiros de passeios; Pagamentos de contribuições e serviços; Prestações de contas; Postura e ética profissional. A agência de receptivo trabalha com nove guias. Quando cheguei à sala de reunião do hotel encontrei o diretor da empresa com seis guias de turismo, inclusive a guia F, que já havia encontrado no mês de março de 2011. Fui, mais uma vez, muito bem recebida. A sala era grande, todos estavam sentados numa mesa retangular farta de sanduíches, tortas de diversos sabores, doces e biscoitos finos, sucos e refrigerantes variados, além de café e leite. Havia também na sala um

garçom dando apoio ao serviço de sala. Foi um momento de confraternização muito agradável antes de começar a reunião; não esperava essa recepção.

Depois do momento de descontração perguntei ao diretor porque não estava o grupo completo com os nove guias. Ele me falou que devido à demanda de passeios e traslados do dia era praticamente impossível reunir todos os guias num mesmo momento. Em seguida o diretor da agência começou a me apresentar a todos. Confesso que me deu um “frio na barriga”, fiquei me perguntando: “Será que eles vão aceitar participar da pesquisa?” (Notas do diário, 16/05/2011). O diretor dizia: “Este é o guia A ele é o guia que mais entende sobre o Rio São Francisco, o passeio à Foz do Rio São Francisco com ele é algo incomparável, ele é um especialista no assunto”. Em seguida, o diretor da agência me apresentou ao guia S, e continuou: “Este guia é o que mais entende de geografia” (Notas do diário,16/05/2011). Dessa maneira, o empresário foi apresentando cada profissional que estava na sala, pareceu-me que o diretor tinha escolhido os melhores guias da agência para serem apresentados. Estes profissionais se mostraram bastante simpáticos, sorridentes e brincalhões, fiquei mais à vontade, senti que houve empatia entre mim e o grupo.

Depois fiz uma breve apresentação utilizando uma linguagem simples, objetiva e compreensível. Expliquei o objetivo geral, e destaquei que para ser realizada a investigação eu iria precisar da contribuição deles, pois teria que observar as suas atividades em cinco passeios. Também enfatizei que eles não ficassem preocupados com a minha presença em seu ambiente de trabalho, pois eu não iria atrapalhar nem criticar suas atividades, iria apenas acompanhá-los. Ficou acordado com o grupo que as atividades dos guias de turismo não seriam filmadas nem fotografadas, pois assim sendo eles poderiam não se sentir à vontade com os visitantes. Por razões éticas, ficou combinado preservar o anonimato dos guias de turismo,ou seja,na tese os guias não seriam identificados pelo seu próprio nome, mas sim por letras.

Em seguida entreguei o projeto de tese com quatro capítulos teóricos (eu iria me submeter ao exame de qualificação no início de junho de 2011), que passou de mão em mão entre todos que estavam na sala, e com muita atenção eles leram o SUMÁRIO. Uma guia de turismo falou: “Fico muito feliz em saber que alguém está se preocupando com a nossa classe profissional”. O diretor da empresa

acrescentou: “Será um trabalho original, acredito que é a primeira tese no Brasil sobre o guia de turismo” (Notas do diário, 16/05/2011). Então, depois dos elogios, perguntei quem teria disponibilidade para participar da pesquisa. No momento não tive outra opção a não ser escolher os seis guias que estavam presentes na reunião. E para minha satisfação todos aceitaram. Vale salientar que eu não os escolhi, eles se colocaram à disposição para contribuir com a pesquisa. Naquele dia eu não sei se os seis guias foram à reunião por vontade própria ou se foram escolhidos pelo patrão.

Indagada pelo diretor sobre quando iria começar a fazer os passeios, informei que só iria começar depois da qualificação do projeto, o que deveria acontecer em meados de junho de 2011. Expliquei-lhe que só então estaria com tempo disponível para me dedicar à pesquisa de campo, e que quando chegasse a Salvador iria solicitar à coordenação do doutorado uma carta de apresentação para oficializar a investigação. O diretor, entretanto, falou que não precisava de carta de apresentação, pois eu já estava aceita na empresa, e que eu já havia escolhido os seis guias e eles também haviam aceitado a proposta de participar da pesquisa. Agradei mais uma vez e disse que, por questão de formalidade, seria importante oficializar a entrada no campo. Depois de encerrar este assunto o diretor falou que eu já estava dispensada e que iria continuar a segunda parte da reunião só com os guias. A partir daí percebi que, do ponto de vista ético, eu não poderia participar das reuniões com a direção da empresa e estes profissionais. A princípio fiquei sem entender o que acontecia durante as reuniões que me impedia de estar presente, porém, algum tempo depois, em uma conversa informal, um guia me falou que o clima das reuniões era muito tenso e estressante, pois havia cobranças nas vendas dos passeios por parte da diretoria aos guias de turismo, gerando assim momentos de confusão.

3.2.4 O perfil dos guias de turismo da pesquisa

Como se vê adiante no quadro 5, os sujeitos da pesquisa são seis guias de turismo, sendo dois do sexo masculino e quatro do sexo feminino, um solteiro e os demais casados, com a faixa etária entre 28 a 50 anos, sendo só um com 50 anos, o que demonstra que o grupo pesquisado é considerado jovem. Todos os profissionais têm formação em curso técnico de guia de turismo pelo Serviço Nacional de

Aprendizagem Comercial de Alagoas – SENAC. O tempo de formação em Curso Técnico de Guia de Turismo varia entre 1 a 12 anos. Porém duas guias, além da formação em guia de turismo, apresentam curso superior em turismo. Os atores da pesquisa são prestadores de serviço, e antes de atuarem na empresa atuaram em outras agências de viagem. Os guias de turismo são prestadores de serviço, portanto, não têm nenhum vínculo empregatício com a organização.

Profissional	Escolaridade	Sexo	Tempo Formação	Tempo na Atual Empresa	Idade	Estado Civil
Guia A	Ensino Médio	Masc	1 ano	1 ano	28	Casado
Guia C	Ensino Médio	Fem	12 anos	10meses	50	Casada
Guia E	Ensino Sup.	Fem	11 anos	7 anos	35	Casada
Guia F	Ensino Médio	Fem	12 anos	7 anos	40	Solteira
Guia J	Ensino Sup.	Fem	11 anos	2 anos	34	Casada
Guia S	Ensino Médio	Masc	6 anos	1 ano	30	Casado

QUADRO 5 – Perfil dos guias de turismo

Fonte: A Autora (2011)

3.3 O CAMPO DA PESQUISA – 3ª FASE

Antes de começar com os passeios algumas questões me preocuparam: Como fazer o acompanhamento dos sujeitos? Será que eu vou poder interferir nas ações dos guias? Como sistematizar as informações coletadas? Quanto tempo de permanência no campo será necessário? Será que os sujeitos vão ficar inibidos com a minha presença? Algumas dúvidas foram sendo esclarecidas na minha vivência no próprio campo, outras foram solucionadas nos encontros com a orientadora do doutorado.

Em junho de 2011, após a qualificação, entreguei na agência a carta de apresentação da UFBA com um resumo do projeto de pesquisa. Fui recebida com muita simpatia pela coordenadora do setor de receptivo, que me levou à sala da

direção; o diretor leu a carta e falou que eu era muito bem vinda. Em seguida, fui apresentada às funcionárias do setor, seis pessoas, todas elas com formação superior em turismo. O diretor falou que eu era pesquisadora da UFBA e que iria acompanhar seis guias de turismo; ele informou à equipe do receptivo os nomes dos guias e disse: “A Valéria vai passar um bom tempo conosco, gostaria que não lhe faltasse nada. Ela irá sempre entrar em contato com o setor de receptivo e vocês ficarão responsáveis em passar a escala de serviço dos guias e outras informações de que ela necessitar” (Notas do diário 13/06/2011). Todas se colocaram a minha disposição. É importante lembrar que o setor de receptivo é de fundamental importância para a empresa, é o que dá apoio aos guias com relação à escala de trabalho, cronograma de passeios e aeroporto dentre outras atividades. O setor funciona de domingo a domingo. A coordenadora me perguntou quando queria começar a fazer os passeios e lhe respondi que o primeiro passeio que acontecesse com um dos guias que estava participando da investigação, iria acompanhá-lo. A coordenadora, então, falou que iria ver na escala de passeios e depois entraria em contato comigo.

Isso ocorreu depois de alguns dias, quando o setor de receptivo entrou em contato comigo para acompanhar um guia que iria levar um grupo de visitantes para conhecer a Foz Rio São Francisco, localizada no município de Coruripe. Desta vez fiz um passeio como etnógrafa; não carregava nada nas mãos, todos os objetos necessários para as anotações estavam na mochila que carregava nas costas. No dia deste passeio cheguei à agência no início da manhã, logo cedo, estava meio “desconfiada”, estava me situando no ambiente. O guia não havia chegado, mas tive a oportunidade de encontrar o responsável pela garagem dos ônibus e alguns motoristas. A partir desta época minha presença foi se tornando familiar. Passei todo o período do campo, chegando por volta das 05h ou 06h e só retornando às 18h, pelo menos duas ou três vezes por semana. Além dos funcionários da garagem, conheci também o pessoal do setor de receptivo (setor responsável pela programação e formatação das atividades do guia). Os passeios foram escolhidos acidentalmente; todas às vezes em que eu ia acompanhar um guia, entrava em contato com o setor de receptivo e com base em um cronograma eles me informavam os nomes dos guias e os passeios que estavam disponíveis naquele

dia. Todos os funcionários do setor de receptivo já tinham sido apresentados a mim e sabiam quem eram os guias que estavam à disposição da investigação.

Com o passar do tempo minha relação com o setor de receptivo se tornou corriqueira. Dessa maneira, todas as vezes, antes de fazer um passeio ou traslado com o guia, eu entrava em contato com o setor para saber qual era o guia e o seu destino. As funcionárias me atendiam com muita educação e presteza. Era uma relação bastante profissional. Meu contato com elas, na maioria das vezes, era por telefone e no início da noite, pois a formatação da escala de trabalho dependia dos passeios que os guias vendiam durante o dia. Algumas vezes, quando ligava para a agência, percebia pelo tom de voz o cansaço da funcionária. O trabalho do setor é tão extenso quanto o do guia. Mesmo parecendo cansada passava as informações com eficácia. Em algumas ocasiões a escala não estava pronta, então elas diziam: “Valéria ainda tem guia na rua, não fechamos a escala, ligue mais tarde” (Notas do diário, 09/07/2011). Algumas vezes, depois de me passarem a informação a escala era alterada, no entanto, entravam em contato comigo informando sobre a alteração. Era uma relação bastante formal. Não havia brincadeiras, nem questionamentos sobre a pesquisa, tratavam-me com respeito e demonstravam eficiência no trabalho. Apesar do grau de formalidade, sentia-me à vontade e entrava em contato com o setor sempre que precisava.

Com o objetivo de esquematizar todos os passeios e traslados realizados, no quadro a seguir sistematizei por meio de um cronograma todas as atividades que acompanhei com os guias de turismo no período de março a outubro de 2011.

Data	Passeio	Aeroporto	Guia	Quantidade Visitantes	Quantidade Hotel¹⁵
30/03/11	<i>City tour</i>	—	F	30	01
16/06/11	Foz do Rio São Francisco	—	S	40	08
17/06/11	Praia do Gunga	—	E	40	08

¹⁵Para facilitar a organização do quadro limitei-me a numerar os hotéis, não referindo-me a seus nomes.

20/06/11	Praia de Maragogi	—	A	30	08
23/06/11	Praia do Francês + city tour	—	J	40	10
27/06/11	Praia do Gunga	—	C	30	06
29/06/11		<i>Transfer-out</i>	C	05	02
30/06/11	Praia de Maragogi	—	J	30	04
05/07/11	Praia do Francês + city tour	—	S	40	07
06/07/11	Praia do Gunga	—	E	35	06
11/07/11	Praia de Paripueira	—	A	35	10
14/07/11	Praia de Maragogi	—	F	40	10
19/07/11	Praia do Gunga	—	S	50	08
22/07/11	Foz do Rio São Francisco	—	C	50	07
12/08/11		<i>Transfer-out</i>	A	30	08
		<i>Transfer-in</i>		10	10
16/08/11		<i>Transfer-out</i>	E	27	10
18/08/11		<i>Transfer-in</i>	F	06	07
19/08/11	Praia do Francês + city tour	—	E	50	10
30/08/11	Praia de Maragogi	—	J	40	07
01/09/11	Foz do Rio Francisco	—	J	27	06
02/09/11	Praia de Maragogi	—	C	22	08
07/09/11	Praia do Gunga	—	S	40	07

09/09/11	Praia do Francês + city tour	—	E	50	06
11/09/11	Dunas do Marapé	—	A	41	04
14/09/11	Praia do Gunga	—	A	45	05
21/09/11	Praia de Paripueira	—	C	32	07
22/09/11	—	<i>Transfer-in</i>	C	12	04
23/09/11	Praia do Francês + city tour	—	C	36	10
28/09/11	Praia de Maragogi	—	S	46	07
30/09/11	Praia do Francês + city tour	—	E	41	07
10/10/11	—	<i>Transfer-out</i> <i>Transfer-in</i>	E	06 15	03 03
12/10/11	Praia do Gunga	—	J	39	12
15/10/11	—	<i>Transfer-out</i> <i>Transfer-in</i>	S	12 18	06 03
16/10/11	—	<i>Transfer-out</i> <i>Transfer-in</i>	F	06	04
19/10/11	Praia de Maragogi		F	32	06
21/10/11	Paripueira	—	A	23	04
23/10/11	—	<i>Transfer-out</i> <i>Transfer-in</i>	J	36 02	10 04
24/10/11	Paripueira	—	F	41	07
25/10/11	Praia do Francês + city tour	—	F	42	06

QUADRO 6–Cronograma dos Passeios e Traslados

Fonte: A Autora (2011)

A seguir, no quadro 7, será apresentado o resumo do quadro 6, dando indicação da carga horária de convívio entre os guias de turismo e eu no campo da pesquisa.

Guias de Turismo	Passeios	Quantidade	Carga horária
F	<i>City tour</i> ¹⁶	1	4
	Maragogi	2	24
	Paripueira	1	12
	Francês	1	12
S	Foz São Francisco	1	12
	Francês/ <i>City tour</i>	1	12
	Gunga	2	24
	Maragogi	1	12
E	Gunga	2	24
	Francês/ <i>City tour</i>	3	36
A	Maragogi	1	12
	Paripueira	2	24
	Dunas do Marapé	1	12
	Gunga	1	12
J	Francês/ <i>City tour</i>	1	12
	Maragogi	2	24
	Foz São Francisco	1	12
	Gunga	1	12
C	Gunga	1	12
	Foz São Francisco	1	12
	Maragogi	1	12
	Paripueira	1	12
	Francês/ <i>City tour</i>	1	12
	Total de Passeios	30	352 horas
Guia de Turismo	<i>Transfer-in/transfer-out</i>	Quantidade	Carga Horária
F	<i>Transfer-in</i>	2	6
	<i>Transfer-out</i>	1	4
S	<i>Transfer-in</i>	1	4

¹⁶Primeiro passeio: teste.

	<i>Transfer-out</i>	1	4
E	<i>Transfer-in</i>	1	4
	<i>Transfer-out</i>	2	6
A	<i>Transfer-in</i>	1	4
	<i>Transfer-out</i>	1	4
J	<i>Transfer-in</i>	1	4
	<i>Transfer-out</i>	1	4
C	<i>Trasfer-in</i>	1	4
	<i>Trasfer-out</i>	1	4
	Total Transfers	14	52 horas

QUADRO 7 – Carga Horária Pesquisadora/Guia de Turismo

Fonte: A Autora (2011)

O quadro acima é uma demonstração do tempo de duração e do número de passeios e traslados em que estive com os guias de turismo no campo da pesquisa. A impossibilidade de cumprir uma jornada de trabalho tão longa quanto a dos guias fez com que eu só frequentasse, no máximo, três passeios por semana em tempo integral. Cada passeio tinha em média doze horas de duração; os guias saíam da agência no início da manhã e retornavam à noite, sua jornada de trabalho é bastante longa. Os traslados tinham duração, em média, de três a quatro horas, e todos foram realizados no período da tarde, de acordo com a escala de serviço dos guias que estavam sendo acompanhados. Foram sete meses de intensa observação participante.

Os espaços de observação foram bastante variados: passeios; ambientes da empresa (setor de receptivo, garagem, sala de reunião), hotéis (recepção), aeroporto (portão de embarque e desembarque, praça de alimentação, saguão) e dentro do próprio ônibus e barcos, mas foi nos locais dos passeios (restaurantes, bares, sala dos guias nos complexos de lazer, lojas de artesanatos) que passei a maior parte do tempo. Todos estes espaços foram extremamente informativos.

Além dos passeios e traslados, no final de novembro de 2011, a convite da diretoria da agência de receptivo, tive a oportunidade de acompanhar um curso de reciclagem realizado para os guias, motoristas e os demais funcionários da empresa. O evento aconteceu no período da noite no salão de reunião de um hotel quatro estrelas localizado em Maceió. No momento em que cheguei ao local do curso o diretor da agência me apresentou à instrutora como pesquisadora da UFBA,

informando que eu estava fazendo uma investigação sobre os guias de turismo. A instrutora me parabenizou pela iniciativa de fazer uma pesquisa sobre o profissional que é considerado um dos mais importantes na área do turismo.

3.3.1 Observação Participante

Nos primeiros passeios fui abordada pelos guias com algumas questões: perguntavam quando iria terminar o doutorado, se era alagoana, por que havia escolhido o profissional guia de turismo para a pesquisa. Sempre respondia as perguntas com simplicidade. Eles sempre demonstraram muita simpatia, que é uma de suas principais características.

Com o passar do tempo foi havendo uma maior aproximação entre mim e os guias de turismo, fui me acostumando com a rotina dos guias e eles com a minha presença em suas atividades. A cada dia fui ganhando a confiança deles. O interessante na pesquisa etnográfica é que chega um momento que o pesquisador passa a ser confidente do sujeito. Portanto, os diálogos e a observação da prática, além de contribuírem para a aproximação, permitiram uma melhor compreensão do dia a dia dos guias de turismo, levando-me à questão dos saberes. Muitas vezes eles desabafavam comigo sobre seus problemas pessoais, reclamavam dos colegas de trabalho, falavam sobre seus sonhos, desejos e as insatisfações da profissão. Eu era uma espécie de sombra, até porque não dava para me afastar, pois eles se movimentavam muito, e para compreender o seu cotidiano e sua relação com os visitantes era necessário estar próxima a eles. Vale lembrar que o guia é um profissional muito dinâmico. Durante a vivência em campo desenvolvi muitas conversas informais por considerá-las parte importante numa pesquisa etnográfica. Nas conversas fui procurando saber alguns assuntos: como o guia havia adquirido habilidade para vendas; o melhor momento para vender os passeios; como ocorrem as gradativas modificações na sua rotina de trabalho; como lidam com os imprevistos; a rotina de um grupo *charter* e a rotina de trabalho de um grupo regular; reflexão sobre o próprio trabalho. O registro desses assuntos foram realizados em folhas avulsas brancas, porque, como foram conversas durante os passeios, achei que o uso do gravador iria inibir os guias na presença dos visitantes, que sempre apareciam para pedir informações.

Em alguns passeios os guias das outras agências perguntavam: “Ela é estagiária de guia de turismo?” Os guias respondiam: “Não, ela é pesquisadora da UFBA e está fazendo uma investigação sobre a rotina dos guias de turismo”. E ainda diziam: “Seja bem vinda, estou à sua disposição no que precisar”. (Notas do diário, 27/06/2011). Os visitantes também tinham essa mesma percepção, em quase todos os passeios perguntavam se eu era estagiária. Todavia, com o passar do tempo, a minha presença se tornou comum entre eles, ao ponto de sentirem a minha falta quando eu precisava viajar a Salvador para reunião de orientação. Dessa forma, quando retornava ao campo eles diziam: “Sentimos a sua falta”, e sempre me indagavam: “Você está gostando dos passeios?” (Notas do diário, 19/08/2011)

Nos passeios, quando estávamos reunidos na sala do guia (espaço reservado para os guias nos complexos de lazer), havia muita descontração entre eles. Percebi que eles têm uma linguagem livre e solta. Eu procurava demonstrar muita naturalidade em todas as ações, divertia-me muito com os sujeitos. Eles me diziam: “Não vá colocar nada disso na sua tese, viu?”. (Notas do diário, 28/09/2011). Nesse sentido Cavedon e Flores-Pereira (2009, p. 155) salientam que “Os pesquisadores também são submetidos a certos ‘ritos de passagem’, considerados relevantes pelo grupo estudado e que irão determinar o tipo de relação estabelecida entre a comunidade e o pesquisador”.

Cabe destacar que nas situações de imprevistos eu tinha muita vontade de ajudá-los, às vezes pensava em interferir, mas logo me lembrava que estava na condição de uma observadora que deveria respeitar o espaço deles. Em acontecimentos complexos, em que percebia que o guia estava aflito para resolver o problema, surgia em mim um sentimento de impotência. Certa vez, no aeroporto,¹⁷ houve uma situação de imprevisto que me angustiou por não prestar ajuda ao Guia. Algumas vezes surgiam incertezas: será que eu posso dar alguma sugestão? Nesses momentos eles nunca me pediram sugestões, portanto, eu continuava na posição de investigadora que estava na dependência da suas iniciativas e não o inverso.

Durante o tempo de trabalho em campo a cada dia aumentava a confiança entre mim e os guias de turismo, ao ponto de alguns profissionais me solicitarem atividades que diziam respeito à função exclusivamente deles, como, por exemplo,

¹⁷ Essa ocorrência será comentada no capítulo 5.

várias vezes fui solicitada pela guia E para ir com o motorista em um determinado hotel buscar os visitantes para os passeios e embarques no aeroporto.

O primeiro passeio com a guia E foi diferente dos demais guias. Cheguei à agência, mas ela não se encontrava, então uma funcionária do setor de receptivo me entregou a ordem de serviço e falou que eu fosse ao primeiro hotel do roteiro com o motorista, pois a guia E estava me aguardando no local. Fui até a garagem e me encontrei com o motorista, que já estava me aguardando. Falei com ele que iríamos nos encontrar com a guia E no primeiro hotel. Saímos para o destino combinado, e chegando ao hotel entreguei a ordem de serviço à guia, a qual me agradeceu e, logo em seguida, começou a desempenhar sua função.

No terceiro passeio com a guia E cheguei à empresa no horário agendado, porém ela não estava. Em seguida entrou em contato comigo pelo telefone e disse: “Valéria, estou com um problema pessoal, não vai dar para eu ir ao primeiro hotel buscar os turistas para o passeio. Gostaria que você pegasse a ordem de serviço e fosse até o hotel fazer este favor para mim, depois me encontro com você no segundo hotel. Posso contar com você?” (Notas do diário, 19/08/2011).

Na primeira vez em que fui solicitada para desempenhar uma atividade do guia fiquei na dúvida se como pesquisadora e na posição de etnógrafa poderia desenvolver alguma função do sujeito da pesquisa, no entanto, encarei a situação com naturalidade e aceitei.

De tanto observar os guias desenvolvendo esta atividade acabei aprendendo tal prática. Chegava a recepção do determinado hotel e fazia o mesmo procedimento destes profissionais. Apresentava-me com o nome da agência de receptivo. O recepcionista ligava para o apartamento do hóspede e passava a ligação para mim; eu lhe explicava que era sobre o passeio e ficava aguardando o visitante na recepção. Agradecia ao pessoal da recepção e quando o hóspede chegava tratava-o com muita atenção e educação e conduzia-o até o ônibus e seguia com o motorista ao encontro da guia. Esta me dizia que ficava muito grata com a minha contribuição ao seu trabalho, e justificava-se dizendo que morava próximo do determinado hotel e, para não atrasar a programação devido ao trânsito, ela me pedia este favor.

O quarto encontro de observação era um embarque no aeroporto. Cheguei à agência e a guia mais uma vez me pediu um favor: para eu ir me encontrar com ela

no primeiro hotel da ordem de serviço. Fiquei meio sem jeito de dizer não, mas acabei indo, pois já havia aceitado outras vezes e havia dado certo. No quinto encontro de acompanhamento com a guia a situação se repetiu mais uma vez. Ela entrou em contato comigo e me pediu, por favor, que eu levasse a ordem de serviço para o primeiro hotel do cronograma que ela estaria me esperando no local. No sexto passeio com a guia a situação se repetiu mais uma vez. Estas situações se tornaram rotineiras e passei a tratá-las com naturalidade.

Durante estas experiências nunca aconteceu imprevisto e, se acontecesse, imediatamente entraria em contato com a guia ou com a própria agência. Nunca fui questionada pela recepção do hotel se eu era estagiária, ou uma nova guia de turismo contratada pela empresa.

Certa vez cheguei à agência para me encontrar com a guia C para irmos à praia do Francês com um grupo de visitantes e ela me perguntou se eu tinha um *modem* para emprestar, pois ela iria precisar conectar a *internet* durante o passeio e o dela não dava sinal neste local. Como minha residência ficava próxima à agência, na mesma hora em que ela me solicitou o *modem* fui até em casa buscar. A guia ficou me esperando e, a partir deste dia, em todos os passeios com a guia C costumava levar o *modem* para dar assistência a ela. Estes acontecimentos acima sinalizados referem-se à reciprocidade que o etnógrafo deve manter com os sujeitos da pesquisa, pois no campo estamos sempre negociando o dar e receber (MAUSS, 2003). Acredito que estas atitudes de colaboração nas atividades desses profissionais contribuíram ainda mais para a minha aceitação no grupo.

Embora afastada do campo, atualmente a relação pesquisadora-sujeito continua saudável. O campo me possibilitou novas amizades que cultivo até hoje. Depois da saída do terreno da pesquisa, esporadicamente recebo ligações dos guias dizendo: “Oi, Valéria! Tudo bem? Quando vai retornar aos passeios? A sua presença nos faz falta. Quando quiser passear nos procure. Se precisar de mais informações, estaremos por aqui”. No aeroporto, quando retorno de alguma viagem, é comum encontrar algum dos sujeitos no portão de desembarque esperando os visitantes. E quando eles me veem fazem grande alegria e me perguntam: “Como vai? Está retornando de Salvador? Tem alguém no aeroporto lhe esperando? Caso precise de carona estamos aqui”. Os guias me tratam com muito carinho e respeito. A diretoria da agência de receptivo também continua demonstrando muita atenção,

ela sempre faz contato para saber se eu estou precisando de algum material ou de mais passeios. Sempre recebo convites de eventos realizados por ela.

Diante desse contexto me sinto lisonjeada. Essas situações me fazem refletir que a pesquisa etnográfica possibilita ao pesquisador laços de amizade. Antes dessa experiência eu acreditava que o vínculo de relação iria ser concluído com o encerramento das investigações.

3.3.2 A relação da etnógrafa com os funcionários da agência

Além do setor de receptivo eu tinha uma relação direta com os motoristas, os quais eram descontraídos, brincalhões e gostavam de conversar. O meu primeiro contato quando chegava à agência era com eles. Havia uma grande quantidade de motoristas que se revezavam, seguiam também uma escala de trabalho. A cada passeio que fazia era um motorista diferente, e assim acabei conhecendo quase todos. Vivi momentos engraçados com estes profissionais. Nos primeiros dias no campo eles me perguntavam: “Você é estagiária de guia? Você é estagiária do setor de receptivo?” Eu respondia que nem uma coisa nem outra: “Sou pesquisadora e estou acompanhando a rotina de trabalho do guia”. (Notas do diário, 19/07/2011).

No próximo encontro eles faziam a mesma pergunta. Com o passar do tempo percebi que eles não compreendiam o que eu estava desenvolvendo, na percepção deles estava me preparando para assumir a função de guia, e me perguntavam: “Quando vai engrenar como guia?” Eu ficava me segurando para não sorrir. E dizia: “Qualquer dia desses engreno”. Surgiam ainda outras conversas banais, tais como: “Valéria você é alagoana? Você dirige? Você tem carro? Qual a marca do seu carro?” (Notas do diário, 16/08/2011). Sempre dava atenção aos motoristas e não os deixava sem respostas; percebi que eles se sentiam valorizados, incluídos. Eles desenvolviam um trabalho de fundamental importância no contexto de trabalho do guia. Vale destacar que não existe guia sem motorista. Como eram muitos motoristas, era difícil me encontrar com eles todas as semanas devido ao revezamento. Assim, quando me encontrava com algum que nunca mais tinha visto ele dizia: “Que bom revê-la! Pensei que você tivesse desistido da profissão de guia de turismo”. (Notas do diário, 09/09/2011). Certa vez, ao entrar num carro para ir ao

aeroporto, o motorista me cumprimentou e disse: “Você já está sendo considerada funcionária da empresa” (Notas do diário, 21/09/2011).

Com o passar do tempo fui conquistando a amizade e a confiança dos motoristas ao ponto de eles desabafarem seus dissabores comigo. Estávamos indo ao aeroporto para fazer um *transfer-out* quando o motorista comentou comigo que era motorista rodoviário, mas o salário que ele recebia era bem menor do que esta categoria, pois as agências de receptivo do Estado pagam como se eles fossem motoristas urbanos. Ele falou também que o setor de receptivo da empresa é muito desorganizado, às vezes ele ia ao hotel com o guia buscar passageiro para embarcar, no entanto o passageiro não havia nem chegado a Maceió. Minha convivência com estes profissionais era muito agradável. Todavia, eles me percebiam como uma guia de turismo que estava tentando um espaço na agência, cansei de dizer que era pesquisadora, todas as tentativas foram inválidas, eles não me viam com esta função. Ainda hoje, quando me encontro com alguns deles, eles dizem: “Está trabalhando em alguma agência? Que pena que você não engrenou como guia de turismo”.

3.3.3 Expectativas e dificuldades da etnógrafa

Com o passar do tempo fui percebendo que a atividade do guia não estava limitada aos passeios, mas são também responsáveis pelos traslados no aeroporto, porto e pelas vendas de passeios.

Antes de acompanhar os guias da pesquisa acreditava que este profissional era habilitado para contar a história de um destino, receber e conduzir pessoas, até porque eu já tinha experiência de viagens acompanhadas por guias de turismo quando muitas vezes saí do estado de Alagoas para conhecer outros lugares. Nessas viagens meu olhar passou despercebido sobre a questão da comercialização do guia, pois eu estava na condição de turista e o que me importava era ter um serviço de qualidade.

A partir dos acontecimentos observados a cada passeio, adquiri uma nova percepção da realidade desse profissional, e pude compreender que o guia é também um negociador. A imagem que tenho atualmente acerca do guia de turismo

é de um profissional que, além de narrar a história do destino, vende pacotes de turismo.

Durante as atividades de campo tive que me adaptar aos horários, alimentação, vestuários, enfim tive que me familiarizar com o contexto em que eu estava inserida. No início dos primeiros passeios foi muito difícil, pois não tenho o costume de acordar cedo. Dessa forma, devido aos horários dos passeios serem no início da manhã, e também por causa dos deslocamentos – os passeios são nos municípios de Alagoas, com exceção do *city tour* – e do número de visitantes e hotéis que o guia tinha que passar para buscar, tinha que acordar às 05h e chegar à agência às 06h. Quando o passeio dependia da tábua da maré eu tinha que chegar à empresa às 05:30h, e no final do dia retornava à agência às 18h e chegava em casa por volta das 18:30h ou 19h.

A beleza natural dos passeios – mar, falésias, lagunas, coqueirais, piscinas naturais, arrecifes, canaviais – é algo incomparável, inesquecível. Em alguns destinos havia o encontro do rio com o oceano, as águas do mar transparentes, com nuances que vão do verde claro ao azul turquesa: inconfundível. Não posso negar, os passeios foram encantadores, além de contar com a gastronomia e o clima agradável. Como dizia uma ex-secretária de turismo do Estado de Alagoas: “Deus que me perdoe, mas o paraíso é aqui”. Não é por acaso que Alagoas é conhecida por muitos pelo *slogan* “Alagoas, o paraíso das águas”. Por outro lado, os deslocamentos eram enfadonhos, em muitos passeios percorríamos 2h de estrada e, quando chegávamos ao destino, imediatamente embarcávamos num barco (escuna, catamarã) e passávamos em média de uma a duas horas de travessia. O trajeto ao longo do rio era acompanhado com músicas regionais de forró; de tanto ouvir, memorizei o roteiro musical. Era uma rotina muito dinâmica. Chegava em casa muito cansada, não conseguia fazer leituras, deixava para concluir as anotações no dia seguinte.

No início da pesquisa de campo fiz alguns passeios em dias consecutivos. No entanto, logo percebi que não iria aguentar o ritmo, então resolvi fazer de dois a três passeios por semana, alternados. Com esta nova rotina passei a dormir mais cedo, mas durante um bom tempo eu dormia e acordava cansada. Percebi que não tinha preparo físico para tantas andanças, subidas, descidas, muito tempo em pé e passos acelerados. Então, para aguentar o “pique” das atividades, fui medicada com

um complexo vitamínico, receitado com orientação médica. Praticamente em todos os passeios havia travessia de barco; a princípio fiquei com receio de ter enjoos, porém nunca tive nenhum sintoma. Algumas vezes, no passeio à Foz do Rio São Francisco, devido ao vento forte, o barco balançava muito, eu ficava um pouco receosa, mas logo me adaptei. Conforme Pina Cabral (1983, p. 327),

Tal como o rito de iniciação, o trabalho de campo é uma experiência total, profundamente marcante, dolorosa, individualizante. Ela retira o indivíduo do contexto habitual e previsível em que ele se encontrava para um contexto novo, imprevisível e, portanto, atemorizante.

Devido a minha exposição ao sol, calor, vento, ar condicionado do ônibus e maresia, passei a ter ressecamento na pele e nos cabelos, foi necessário adquirir o hábito de hidratar a pele todos os dias e em todas as semanas fazer hidratação nos cabelos.

Para estabelecer uma relação de confiança e deixar os guias à vontade no decorrer de suas atividades passei a usar uma linguagem igual à deles e mudei também o meu vestuário. Nos passeios eu usava bermuda, camiseta, boné, óculos escuros, mochila nas costas contendo bloqueador solar, óculos de grau, o diário de campo, repelente, caneta, celular, carteira, batom etc. Vestia-me com roupa parecida com o uniforme de trabalho dos sujeitos – eles usavam bermuda, camiseta com a logomarca da empresa, boné, carregavam mochila nas costas e uma prancheta com a ordem de serviços do dia nas mãos. Nos traslados do aeroporto eles usavam calça preta, terno preto, cabelos presos (para mulheres), as mulheres andavam maquiadas e os homens de barba feita. Eu também usava roupas formais, usava salto alto, certa vez cheguei à agência para acompanhar um guia num traslado ele falou: “Quase não a reconheci, você está outra”. (Notas do diário, 12/08/2011)

Eu não tinha o costume de usar repelente, mas no meu primeiro passeio à praia do Gunga fui picada por um inseto chamado “maruim”, conhecido pelos nativos da região como “mosquito pólvora”. Tive reação alérgica, a picada se transformou em um grande “furúnculo” na perna esquerda, e tive que ir a um dermatologista para ser medicada. Esse fato foi relevante, inclusive fisicamente, pois me deixou uma cicatriz na perna, mas mesmo assim continuei indo aos passeios. Os guias, ao me verem com curativo na perna, brincavam dizendo: “Os maruins não gostaram de

você” (Notas do diário, 16/08/2011). Durante os passeios estava todo o tempo com os guias de turismo, conversava, alimentava-me, ouvia e observava o cotidiano e as ações destes profissionais.

Meu horário de alimentação foi totalmente alterado. Passou a depender do horário em que o guia estava desocupado, então tomávamos café da manhã, almoçávamos e lanchávamos juntos. Passei a tomar café da manhã às 10h e almoçar por volta das 15h, isto é, dependia do destino em que estávamos e do tempo livre do sujeito da pesquisa. As refeições que eu fazia eram sempre sugeridas pelos guias, que já conheciam o cardápio. Durante os passeios de praia eu vivia me policiando para não engordar, pois havia muita comilança por parte destes profissionais. Tanto para os guias, quanto para mim, tudo era franqueado.

A partir de então, resolvi ter um acompanhamento alimentar com um nutrólogo, que me orientou uma dieta alimentar. Contudo, mesmo assim houve dias em que cheguei à minha casa com enxaqueca, vômito e dores no estômago, então foi importante eu procurar também um gastroenterologista, que me explicou que essas reações eram provenientes da mudança dos hábitos alimentares. Para que os sintomas não aparecessem, fui medicada a fim de evitar que esse mal-estar se repetisse sempre que fosse para o campo da pesquisa. Lembro-me também que durante as reuniões e os cursos de capacitação de que participei, realizados em um hotel de Maceió, era servida nos intervalos uma mesa farta de guloseimas deliciosas; era uma “tentação”, não dava para resistir. No traslado do aeroporto, ficávamos esperando o voo na praça de alimentação e, enquanto o voo não chegava, fazíamos um lanche. Nos últimos passeios eu já estava “saturada” da alimentação, tudo se tornou comum. Com o passar do tempo descobri que não tenho perfil para ser guia de turismo.

A falta de condições físicas para eu acompanhar uma jornada de trabalho que virava a madrugada trouxe-me certo afastamento em relação à realidade das atividades noturnas destes profissionais. Para mim, tornou-se impossível observar na íntegra esta demanda de trabalho tão longa. Muitas vezes ouvi perguntas como “Você não vai para o aeroporto nas madrugadas? Tenho sentido a sua falta” (Notas do diário, 12/08/2011). Tais perguntas demonstravam uma aceitação da minha presença no campo.

3.3.4 O processo de entrevista com os guias de turismo

Para compreender o objeto da investigação, além da observação participante utilizei o dispositivo entrevista para a coleta de dados. Usei a técnica de entrevista aberta com os seis guias que estava acompanhando. As questões da entrevista foram analisadas e revisadas pela orientadora. O objetivo era conhecer a história de vida, experiências de trabalho atual e anteriores, o percurso escolar. Algumas das perguntas que eu fazia aos entrevistados versavam sobre; a) o seu percurso escolar no ensino fundamental e médio, de modo a perceber quando e de que forma se deu a opção pelo curso de guia de turismo; b) a evolução profissional do guia de turismo na atual empresa; c) os conhecimentos que adquiriu com a prática profissional e se estes poderiam ter sido ensinados na sua formação profissional de guia de turismo; d) a identificação, pelo próprio guia, dos conhecimentos que tenha aprendido pela prática e que não poderiam ter sido aprendidos de outra forma.

As entrevistas aconteceram a partir do mês de novembro, quando encerrei as atividades do campo. Elas ocorreram em lugares diversos, menos nos locais dos passeios. Dei prioridade à disponibilidade de horário e local de preferência do entrevistado; entrava em contato com o guia, agendava a hora e lugar, respeitando a preferência deles. Uma entrevista aconteceu numa sala reservada em uma sorveteria; duas aconteceram em dias diferentes na sala de reunião da própria agência (aguardei os guias retornarem dos passeios); houve uma entrevista que a profissional me pediu para eu ir buscá-la no médico (ela estava com tendinite num dos braços), e em seguida fomos para um lugar reservado numa doceria. No entanto, houve uma guia que preferiu que eu fosse entrevistá-la em sua residência. Cinco entrevistas aconteceram no mês de novembro de 2011, e uma algum tempo depois, devido à demanda de trabalho da alta temporada, conforme demonstra o quadro abaixo.

Guia	Entrevista	Local
E	03/11/11	Sorveteria
J	08/11/11	Doceria

C	10/11/11	Residência do entrevistado
A	22/11/11	Agência de receptivo
S	25/11/11	Agência de receptivo
F	16/03/12	Agência de receptivo

QUADRO 8– Entrevistas**Fonte:** A Autora (2012)

A guia F só teve tempo disponível para ser entrevistado em março de 2012 e solicitou que fosse na própria empresa de receptivo. O questionário foi construído com 81 perguntas, o que demandou um maior tempo disponível dos guias. Foi utilizado como recurso o gravador; o tempo de gravação foi entre 60 e 120 minutos, e as informações foram posteriormente transcritas na íntegra. Os encontros foram individuais e em lugares reservados para que o entrevistado ficasse à vontade.

Os guias responderam algumas questões de maneira objetiva, em outras eles paravam para pensar, muitas vezes pediam para que eu repetisse a questão, ficavam um pouco em silêncio e depois respondiam.

3.4 DADOS E ESCRITA DA TESE

Durante o campo utilizei dois cadernos com encadernação em espiral, de tamanho médio, que se tornou o diário de campo. Comecei a fazer as anotações no primeiro deles no início do doutorado. Nele registrava as conversas com os orientadores, Prof. Dr. Telmo Caria e Profa. Dra. Vera Fartes, as reuniões com a coordenadora do SENAC e com a direção da empresa e os contatos telefônicos. Os registros no segundo diário foram iniciados a partir do primeiro passeio de que participei durante a investigação. No campo fazia as anotações das descrições observadas sem que os guias percebessem; não carregava nada nas mãos, o diário ficava dentro de uma mochila que eu levava às costas. Muitas vezes fazia as anotações dentro do próprio ônibus, quando os visitantes estavam descansando no retorno dos passeios a Maceió, quando o guia estava na cabine do motorista ou quando chegava em casa. O registro sobre a descrição da agência de receptivo obtive por meio da sua direção e através do *site* da empresa.

Lembro-me que durante o campo fazia alguns registros no diário de campo no horário da manhã, logo cedo quando chegava à agência. Sentava-me no setor de recepção, que sempre estava sem ninguém, e aproveitava este momento para fazer as anotações. Colocava na folha do diário, como cabeçalho, o nome do guia, o destino, a hora em que eu e o guia chegávamos à empresa, a data em questão. Quando o guia chegava eu perguntava quantos visitantes iriam participar do passeio ou do traslado, o nome e o número de hotel em que iríamos passar para buscá-los. O caderno de anotações estava presente em todos os momentos em que eu estava com o guia – passeios, aeroporto e cursos de capacitação.

A sistematização dos dados foi um trabalho exaustivo. Passei muitos dias organizando as informações. Depois de ter realizado todos os passeios e traslados, sistematizei as informações do campo utilizando o programa *Word*. Organizei tudo em Quadros, nos quais relacionava passo a passo o que foi observado no campo e, em seguida, passei a fazer quadro síntese dos fatos ocorridos. Com o decorrer do tempo estes registros se transformaram num volumoso diário de campo, em que todas as anotações foram de fundamental importância para a compreensão do campo.

Chegou um momento que eu estava provida de dados coletados durante o campo, e já havia explorado todas as fases: a definição do objeto de estudo; o acesso aos guias; a vivência no campo; as entrevistas com os guias e a sistematização dos dados. Dessa maneira, já estava munida de uma grande quantidade de informação sobre os guias de turismo e seu cotidiano de trabalho. Então tive que deixar o campo para começar uma nova etapa: a escrita da tese. Afastei-me totalmente do campo, e meu contato com os guias resumiu-se a algumas vezes, quando retornava de Salvador ou outros destinos e encontrava-me com algum deles no aeroporto. Meu contato com o diretor da empresa de receptivo era por telefone, pois a empresa nunca deixou de entrar em contato comigo para saber se eu estava precisando de algum apoio.

Quando me afastei do campo sistematizei as informações e em seguida repensei na problemática da pesquisa (objetivos e questões). Depois elaborei alguns assuntos de acordo com os objetivos e fui localizando-os no próprio texto utilizando diversas cores, com a ajuda do programa do computador *word*. Depois de organizadas as informações de campo, comecei a produção do relato etnográfico.

Confesso que foi uma atividade cansativa, no entanto, prazerosa. A leitura das informações do campo e a sua interpretação me ajudaram a definir as categorias teóricas. Durante o período desta escrita diversas vezes retornei aos escritos do campo, era um ir e vir constante. Alguns destes retornos me levavam a questionar algumas interpretações que fazia; em outras vezes era a confirmação do que eu estava analisando. É importante salientar que a análise dos dados, além de possibilitar a definição das categorias, permitiu a organização e estruturação dos capítulos da tese.

3.5 O PROCESSO DE APROXIMAÇÃO COM O CAMPO E COM O MÉTODO ETNOGRÁFICO

Com o estudo proposto neste trabalho pude ampliar o meu olhar a respeito do contexto de trabalho do guia de turismo. A estratégia metodológica usada estreitou a relação com estes profissionais e permitiu o meu entrosamento com o grupo pesquisado por meio de uma relação de confiança construída gradativamente a cada encontro. A interação foi a condição ímpar da pesquisa. Essa interação se prolongou no fluxo do tempo e na pluralidade dos passeios vivenciados cotidianamente. Apesar de o guia de turismo não ser meu par, através da observação aprendi a olhar o observado e conhecê-lo, e ao realizar este procedimento busquei me conhecer melhor. Foi necessário eu estar atenta a tudo que estava ao meu redor, perceber o ambiente e as interações e me apropriar nas várias dimensões possíveis. A descrição da pesquisa foi como um relato de experiência de vida, um processo minucioso que requereu reflexão, habilidade na descrição e clareza, de tal maneira que admitiu expressar em palavras, acontecimentos, comportamentos e contextos com vivências e experiências dos guias de turismo. Durante esta experiência desenvolvi a prática de descrever as situações, pessoas, ambientes, conversas informais, enfim, tudo o que envolvia os guias em diversos cenários vividos por eles.

Compreender os significados atribuídos pelos guias de turismo foi um aspecto importante. Entender como estes profissionais dão sentido às suas vidas, quais as suas expectativas, apropriar-me de suas perspectivas e elucidar a mobilização das situações em seu contexto de trabalho. Era necessário também perceber como os

guias interpretavam as suas experiências e de que maneira organizavam o contexto em que vivem.

A descoberta sobre o outro foi uma relação dinâmica que implicou reciprocidade entre mim e os guias de turismo. Para que houvesse tal interação foi necessário eu me colocar à disposição do grupo, entrar no campo desarmada, entregar-me, mobilizar meu modo de viver para compreender o outro. Com o passar do tempo a cada dia fui sendo mobilizada e motivada pela situação investigada. Dessa maneira, adquiri habilidades para participar do cotidiano do guia, daí então superei os obstáculos. A experiência de investigar o guia de turismo foi um aprendizado único. A pesquisa etnográfica estabeleceu um deslocamento, situando-me na cultura deste profissional por meio da minha participação efetiva no campo; aos poucos fui me adaptando aos novos costumes e logo fui aceita pelo grupo.

Os passeios turísticos realizados expressaram uma possibilidade de formação, um espaço de construção do conhecimento. Foram vários deslocamentos em diversos espaços durante um período significativo, foram passeios intensos e exaustivos, e me foi necessário superar o cansaço das viagens. Nestes passeios pude perceber os saberes e fazeres dos guias e de diversos turistas de diferentes origens. Os conhecimentos que os guias passavam sobre Alagoas contribuíram para eu aprender mais e a relembrar a história do estado. Foram verdadeiros passeios pelo conhecimento, pois no convívio com estes profissionais aprendi peculiaridades sobre a cultura do destino onde vivo, as quais, sem esta experiência, até hoje talvez eu não tivesse adquirido. Durante os passeios havia uma compreensão mútua entre mim e o guia. No campo produzi uma diversidade de olhares sobre os lugares e atividades turísticas desenvolvidas pelos guias de turismo. Meu olhar etnográfico deu visibilidade a ambientes de circulação transitória que acolheram os que estavam em trânsito, transformando a agência de receptivo, o interior dos ônibus, hotéis, aeroporto, restaurantes, barcos, complexos de lazer em importantes espaços de pesquisa. Minha presença entre os visitantes representou uma dualidade de papéis, sendo, às vezes, confundida com estagiária de guia de turismo, outras vezes sendo vista como visitante. Confesso que foi algo incomparável.

A etnografia permitiu-me refletir sobre as ações dos sujeitos investigados. As atividades da pesquisa me possibilitaram indagar e interpretar o complexo cotidiano

dos guias de turismo e a perceber os saberes profissionais mobilizados e recontextualizados em situação de trabalho.

Este estudo ofereceu contribuições bastante significativas; a produção do conhecimento por meio do método pesquisado trouxe para as áreas do Turismo e da Educação um arsenal de novas informações. Foi muito importante estar inserida num contexto de trabalho diferente daquele em que eu atuo. Esta pesquisa contribuiu para que eu aprendesse e para que houvesse a troca de novos conhecimentos. O exercício de ouvir e observar o outro foi fundamental para eu perceber as queixas, os sentimentos, insatisfações, momentos de alegria, enfim, participar do cotidiano destes profissionais, numa experiência que se mostrou grandiosa. A construção deste trabalho é resultado de uma atividade reflexiva, sistemática e contínua, na qual busquei respostas para várias indagações.

4 O TRABALHO DO GUIA DE TURISMO

Neste capítulo serão apresentados diversos cenários do dia a dia do guia de turismo e suas atribuições, levando em conta o conjunto de informações e experiências observadas durante a convivência com este profissional. As informações abordadas no texto não querem dizer que elas aconteçam com guias de turismo em todas as agências, mas aconteceram na empresa de receptivo em que os sujeitos da pesquisa atuam.

Aqui serão abordados temas mais específicos sobre as técnicas e procedimentos, ou seja, as questões práticas e específicas que o Guia de Turismo Regional desenvolve durante a sua rotina de trabalho, organização e imprevistos do trabalho.

É importante ressaltar que cada agência tem seu sistema de serviço e desenvolve as atividades de uma maneira específica de trabalho. Portanto, o estudo aqui exposto é baseado na observação e participação da pesquisadora durante sua convivência com o profissional da agência escolhida para esta pesquisa.

O guia de turismo é um profissional autônomo¹⁸, trabalha individualmente oferecendo às diversas agências o seu serviço sem vínculo empregatício com uma determinada agência de viagem (SENAC, 2002).

Dessa forma o guia de turismo é considerado um profissional autônomo que deve, portanto, estar devidamente cadastrado na EMBRATUR e deve ter registro na prefeitura municipal da cidade onde reside, para ser contribuinte do Imposto Sobre Serviços – ISS. O cadastro neste imposto permite que este profissional emita recibo como autônomo a cada serviço remunerado prestado à agência. É importante a assinatura de um contrato de prestação de serviço, entretanto, na prática poucas empresas fazem isso.

¹⁸ Segundo o dicionário jurídico Plácido da Silva (2009, p. 10), a palavra autônomo qualifica tudo o que possui autonomia ou independência, isto é, tudo quanto possa funcionar ou manter-se independentemente de outro fato ou ato.

Os guias não vinculados a agências, conforme Coriolano e Landim,

[...] operacionalizam e executam atividades de passeios, viagens, visitas, fazendo seus próprios roteiros e 'pacotes' turísticos, contatam meios de hospedagens, restaurantes e divulgam seus próprios serviços. Contratam transportes, quando necessário, e vendem seus pacotes guiando de forma independente das agências (2008, p.3).

Diante do cenário competitivo do turismo, as agências buscam novos produtos e tecnologias para oferecer o melhor aos turistas, uma vez que estes priorizam a qualidade nos serviços. Contudo, o grande diferencial competitivo entre as agências não está apenas no investimento em itens modernos e sofisticados, mas na capacidade do guia de turismo de exercer com habilidade e competência suas funções. Portanto, as agências sabem que a contratação de guias altamente capacitados é vantajoso para atender e satisfazer às exigências dos turistas. Vale salientar que na agência de receptivo onde atuam os guias de turismo desta investigação não havia guias amadores, todos os profissionais têm formação em Curso Técnico de Guia de Turismo. Este é um dos principais requisitos exigido pela empresa.

A agência conta com nove guias de turismo que atuam na baixa temporada. Durante a alta estação o número de profissionais contratados aumenta de acordo com a demanda turística, chegando à média de 30 profissionais, os quais são contratados temporariamente para dar apoio aos que já trabalham na empresa.

Para a admissão do guia de turismo na agência de receptivo é exigido o Cadastro Nacional atualizado, fluência em idioma estrangeiro, ser comunicativo, ter formação profissional em curso Técnico de Guia de Turismo, pelo menos na classificação de guia regional; não é necessário ser sindicalizado. A seleção para admissão desses profissionais é realizada por meio de um estágio com duração de 2 meses, para que eles compreendam o sistema de trabalho da agência. Ao final do estágio ele é avaliado com uma atividade prática de um *city tour* (passeio pela cidade), traslado aeroporto e passeio de praia, onde são observados critérios como desenvoltura, dinamicidade, conhecimento cultural, dicção, simpatia, dentre outros.

Para compreender o trabalho do guia de turismo é fundamental conhecer os termos e os procedimentos importantes da profissão. A seguir alguns procedimentos específicos desenvolvidos por este profissional:

- **By night:** São passeios realizados à noite. Geralmente são visitas a pontos turísticos com atrativos iluminados, ou a casas noturnas, shows, bares, restaurantes, teatro.
- **City tour (passeio pela cidade):** Podem ser com vista panorâmica, no entanto, sem paradas, ou um passeio pela cidade com paradas e visitas ao patrimônio cultural. Estas duas modalidades podem acontecer: uma com um grupo de visitante conduzido em ônibus, ou, quando privativo (grupo pequeno de máximo quatro pessoas), acontecem em veículos pequenos. Nos passeios com visitas a atrativos ou a pé, é fundamental que o guia esteja atento à segurança dos visitantes e estabeleça o tempo de duração do passeio, determinando em que momentos serão permitidas as paradas para compras, fotografias, toalete, alimentação e outros.
- **Check in (entrada):** Procedimento de entrada no hotel ou embarque realizado no aeroporto junto à companhia aérea.
- **Check out (saída):** Os procedimentos de saída do hotel começam pelo menos um dia antes; a recepção do hotel é informada pelo guia sobre a saída dos visitantes e combina os procedimentos de encerramento de contas.
- **Check list do veículo:** Relação com todos os equipamentos presentes no veículo.
- **Famtour:** É uma atividade de promoção que tem como objetivo familiarizar e encantar o distribuidor do produto turístico. Projeto turístico que consiste em convidar agentes de viagem para uma visita turística, a fim de que conheçam o local e saibam o que estão oferecendo ao cliente.
- **Opinários:** Questionários entregues a cada passageiro no retorno da viagem com o objetivo de avaliar o grau de satisfação do visitante
- **Passeio incluso:** Estão inseridos na programação da viagem. O preço já se encontra incluso e, por consequência disso, foi pago previamente.
- **Passeio opcional:** É qualquer atividade que não faz parte do pacote inicial adquirido pelo visitante nas agências, ou seja, são passeios que não estão previsto na programação. Geralmente são realizados quando a programação é livre. Os passeios opcionais incluem visita a atrativo, passeios de barco,

buggy, quadriciclo, entre outras opções. A participação em cada passeio é de livre escolha do visitante, que fará o pagamento do serviço ao guia ou à própria agência.

- **Paradas Técnicas:** São realizadas durante a viagem, cronometradas de acordo com a distância a ser percorrida.
- **Roteiro de viagem:** Relação e descrição detalhada dos locais onde o visitante deverá passar.
- **Receptivo:** Trabalho que consiste em receber grupos (ou até mesmo um único visitante) no aeroporto. A responsabilidade do guia é cuidar para que o visitante chegue ao destino com segurança, sem atraso, ou seja, sem problemas. O guia deve recepcionar o grupo trajado adequadamente com o uniforme da agência e com o crachá da Embratur em local visível. Antes de iniciar o receptivo ele já tem em mãos a ordem de serviço com as informações sobre cada pessoa que desembarcará no aeroporto: hotel onde o visitante se hospedará; horário de chegada; número do voo; tempo de estada; origem do visitante; roteiro que será distribuído sobre os atrativos turísticos da região.
- **Transfer in (traslado entrada):** Procedimento de conduzir o visitante desde o porto, aeroporto até o hotel ou centro de convenções, uma reunião ou qualquer outro local que esteja na programação do visitante. É uma atividade destinada especialmente ao Guia Regional, no entanto, é necessário que no percurso até o hotel este profissional tenha conhecimento específico do local levando em conta os hábitos e costumes da população da região.
- **Transfer out (traslado saída):** É a atividade inversa do *transfer in*, ou seja, levar os turistas para o aeroporto ou porto, portanto, é o último procedimento da programação. Dessa forma, tanto o traslado de entrada quanto o de saída são atividades mais simples que o receptivo. Muitas vezes os traslados são cortesias para os clientes de uma operadora de turismo.
- **Voucher (comprovante de pagamento):** Conhecido como cupom de viagem, documento em que se encontra a descrição dos serviços que o prestador realizará em favor de um visitante ou grupo.

4.1 O SISTEMA DE TRABALHO DO GUIA DE TURISMO

O sistema de trabalho da agência de receptivo onde atuam os sujeitos desta tese é dividido em equipes. Os guias de turismo trabalhavam em equipe de três grupos compostos por três pessoas, e se revezavam a cada semana da seguinte forma: enquanto um grupo estava responsável pelos passeios e *city tour*, outro estava realizando traslado no aeroporto e o outro grupo estava de folga ou dando apoio aos outros dois grupos. Cada grupo tem uma semana de folga ao mês no período de baixa estação. Todavia, na alta temporada os guias trabalhavam de domingo a domingo, inclusive nas madrugadas, nos traslados do aeroporto. Cada equipe tinha um coordenador. Este, antes de conduzir os passeios, costumava fazer reuniões a fim de discutir as providências preliminares das atividades do dia.

Os critérios de formação de equipe são dedicação e disponibilidade. Os guias não são obrigados a conduzir os visitantes no *by night*, sendo exceções a *famtour* ou um grupo fechado. Eles são os responsáveis em vender os eventos noturnos. As funções do coordenador de equipe são: organizar com o receptivo as questões da programação semanal; orientar sobre as novas regras ou até mesmo ordens dadas pela diretoria; ao chegar dos passeios organizar a escala do dia seguinte, ou seja, separar os hotéis que cada guia irá passar; organizar de acordo com a necessidade quantos e quais guias serão necessários para a escala de aeroporto do dia seguinte.

As reuniões da equipe acontecem a cada sexta-feira, antes de iniciar a semana de trabalho. O grupo de três guias se reúne no final da tarde e define a nova programação de passeios da semana e o traslado do aeroporto. A partir do que o coordenador com sua equipe decidem, o setor de receptivo é o responsável em formatar a escala de atividade dos profissionais. No trabalho em equipe o número de passageiros é dividido por igual, dando assim oportunidade a todos. Nos passeios e no aeroporto a renda é dividida entre os membros da equipe.

As reuniões entre a diretoria e os guias acontecem a cada dois meses, e dependendo da necessidade são organizadas reuniões extraordinárias. Além disso, todas as semanas são realizadas reunião da diretoria com cada líder de equipe, com o objetivo de discutir as vendas de passeios.

A agência de receptivo conta com um setor de qualidade que entra em contato diariamente com o turista para saber sobre a sua satisfação com relação aos

serviços prestados pela empresa, como também fiscaliza os pontos de apoio dos passeios e os complexos de lazer.

Para capacitar estes profissionais a agência patrocina cursos de línguas; atendimento ao cliente; vendas e promove algumas reciclagens, tais como *city tour*, passeios de praia, dentre outros. Estes cursos acontecem todos os anos e têm carga de 40h.

A programação das atividades de trabalho desenvolvidas pelos guias de turismo é elaborada pela equipe de guias da semana. Eles organizam a escala de serviços com o apoio do setor de receptivo, que planeja a ordem de serviço de acordo com as vendas realizadas pelos próprios guias nos traslados do aeroporto e durante os passeios. No Quadro 9 apresento as atividades destes profissionais:

Atividades
<i>Check- in/Aeroporto (boas vindas)</i>
Praia do Francês + <i>city tour</i>
Praia de Paripueira
Praia de Maragogi
Praia do Gunga
Praia de Duas Barras (Dunas de Marapé)
Foz do Rio São Francisco
<i>Check-out/ Aeroporto</i>

Quadro 9 – Passeios / Aeroporto
Fonte: Luck Receptivo, Maceió, 2011

Estas atividades do Quadro 9 não seguem sempre a sequência apresentada. Todas as semanas elas são alteradas de acordo com a demanda de visitantes e as vendas realizadas pelos guias. No Quadro 10, apresento a descrição dos passeios turísticos conduzidos pelos guias de turismo envolvidos nesta tese.

City Tour	
Principais Atrativos	Passeio panorâmico percorrendo os principais pontos turísticos de Maceió: praias urbanas de Maceió – Jatiúca, Ponta Verde e Pajuçara; o tradicional bairro de Jaraguá, com seu patrimônio histórico e cultural; centro da cidade; igrejas; praças; museus; mirante com vista panorâmica da cidade e visita ao centro de artesanato local.
Frequência	3 vezes por semana, saída pela manhã
Duração Aproximada	3 horas
Praia do Francês	
Principais Atrativos	Praia de águas verde-azuladas protegida em grande parte por uma barreira de recifes, além de possuir mar aberto ideal para surfistas. Opcional Passeio de barco que sai da praia com possibilidade de mergulho.
Frequência	3 vezes por semana
Duração Aproximada	7 horas
Praia do Gunga	
Principais Atrativos	Passeio de catamarã pela Lagoa do Roteiro (localizada no município da Barra de São Miguel), com suas paradisíacas paisagens, praia rodeada de imensos coqueirais e passeio de buggy para visitar as falésias de areia colorida. Opcional passeio de buggy e quadriciclo.
Frequência	3 vezes por semana
Duração Aproximada	8 horas
Praia de Duas Barras (Dunas de Marapé)	
Principais Atrativos	Duas Barras pertence ao município de Jequiá da Praia, no litoral Sul. Após uma rápida travessia de barco é possível desfrutar da beleza de uma praia de areia branca e fina protegida por

	arrecifes. Sua vasta vegetação é morada de animais e nativos da região. Opcional passeio de buggy com visita às dunas móveis e passeio ecológico de barco pelo rio Jequiá.
Frequência	2 vezes por semana
Duração Aproximada	9 horas

Passeio de Barco à Foz do Rio São Francisco

Principais atrativos	Passeio de barco com destino à Foz do Rio São Francisco, “o maior rio totalmente brasileiro”; as paisagens exóticas tornam cada espaço do roteiro admirável pela sua beleza. Dunas móveis e uma extensa praia de areias finas tornam uma das grandes atrações desta região. Por tratar de uma área de proteção ambiental, não há infraestrutura adequada na praia, apenas no barco.
Frequência	1 vez por semana
Duração aproximada	10 horas

Praia de Paripueira

Principais Atrativos	Passeio à praia de Paripueira no litoral norte. Conhecida por suas águas mansas e pouco profundas. Esta praia está situada dentro da Área de Preservação Ambiental Costa dos Corais e também preservação do peixe-boi marinho. Como principais atrativos, destacam-se as piscinas naturais, formadas entre bancos de corais com grande concentração de fauna marinha. Passeio de barco opcional, oferecido na praia, para visita às piscinas naturais, dependendo da maré.
Frequência	Depende da maré
Duração Aproximada	7 horas

Praia de Maragogi	
Principais Atrativos	O município de Maragogi possui praias dotadas de grande beleza. Localizado no extremo norte da costa dourada, destaca-se por suas galés (nome devido a antigas embarcações que ali naufragaram). Aproximadamente 6 km mar adentro, encontramos as piscinas naturais com vasta variedade de vista marinha, formando aquários naturais em meio a arrecifes de corais. Passeio opcional de catamarã até as galés, dependendo da maré.
Frequência	Depende da maré
Duração	
Aproximada	10 horas

Quadro 10 – Descrição dos passeios

Fonte: Luck Receptivo, Maceió, 2011

A descrição acima é uma síntese de cada passeio oferecido pela agência de receptivo aos visitantes. É importante salientar que os guias de turismo são os responsáveis pela venda desses passeios.

Para que o guia desenvolvesse suas atividades do dia a dia, era necessário ele ser organizado e possuísse uma “pasta do guia”, que era considerado o material que o profissional recebia da agência e lhe era necessário durante a realização do roteiro. Este material era acondicionado em uma pasta que estava com ele no decorrer de todo o roteiro, seja ele uma viagem, passeio, traslados. Durante o campo a pasta que o guia carregava tinha os seguintes itens: relação dos passageiros, roteiro de viagem, relação dos prestadores de serviços, ordem de serviço, opinários, dados dos passageiros, etiquetas para malas, dinheiro, dentre outros

Alguns materiais que o guia utilizava eram cedidos pela agência e outros eram do próprio profissional. Outros materiais importantes que faziam parte da rotina de trabalho do guia eram: microfone, caixa de primeiros socorros, material de entretenimento, guias turísticos, material de bordo, material de papelaria, lanterna.

4.2 CONTEÚDOS, TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS DO TRABALHO DO GUIA DE TURISMO

O trabalho do guia começava pela manhã, logo cedo, e não tinha hora para encerrar. Eram horas de intensa atividade nos hotéis, aeroporto, passeios de praia e *city tour*. Chegando à empresa o guia recebia a ordem de serviço no setor de receptivo. Neste documento constava toda a natureza do serviço: nome dos visitantes, nome do hotel e número do apartamento do hóspede, a precedência de cada passageiro, horário cronometrado para passar em cada hotel (o guia ficava atento aos horários para não atrasar a programação), o número de adultos e crianças que estavam no passeio, o tempo de permanência do visitante no destino, os horários a cumprir, itinerário, paradas a realizar. Depois que recebia a ordem de serviço o guia analisava atentamente todos os aspectos e as informações que seriam dadas ao grupo durante a viagem.

Ainda na agência o guia se dirigia para a garagem, localizada na própria empresa, para fazer o *check list*. Esta vistoria era realizada para evitar problemas que poderiam prejudicar o andamento da viagem. Os itens checados eram: equipamento de som, higienização do transporte, material de limpeza, microfone, arrumação do fio do microfone para que não batesse na cabeça do passageiro da poltrona abaixo, sistema de televisão, Cd e Dvd, material de serviço de bordo, poltronas, ar condicionado e luz, toailete a bordo.

No caso da viagem ter serviço do bordo (alimentação servida durante a viagem rodoviária), geralmente tratava-se de um lanche, composto de refrigerante, água, café, suco, etc. Este serviço era acomodado no fundo do ônibus. Vale a pena destacar que esse tipo de serviço de alimentação a bordo era difícil de acontecer. Depois de checar tudo, o guia seguia para o ônibus.

Ao entrar no ônibus, o guia informava ao motorista o perfil do grupo, passava-lhe as orientações e uma cópia da ordem de serviço. Quando acontecia de ter um grande número de hotéis para buscar turistas, para não atrasar a viagem o guia solicitava um carro de apoio, dividia o número de hotéis entre os dois condutores e marcava um ponto de encontro. Depois de realizada essa busca nos hotéis, o carro de apoio voltava à agência. Este era um momento ímpar na relação entre o guia e o motorista, pois era a partir daí que se estabelecia um plano de trabalho em que se

revelavam as dificuldades de cada um com relação ao roteiro determinado pela empresa.

O motorista era o grande parceiro de trabalho do guia de turismo. Eles formavam uma dupla em que a colaboração e compreensão mútua indicavam o sucesso da viagem. Entretanto, é importante ressaltar que o guia não poderia se esquecer de que a responsabilidade final pelas decisões era sempre dele, estando apenas a agência de receptivo acima de sua autoridade.

Quando saíam da agência, o guia e o motorista seguiam com destino aos hotéis; o guia levava em mãos a ordem de serviço que estava cronometrada com o horário para passar em cada hotel. Chegando ao hotel o guia se dirigia à recepção e, educadamente, se identificava e solicitava que o recepcionista entrasse em contato com o hóspede que constava na ordem de serviço. Em muitos casos, ao chegar ao hotel o visitante já se encontrava na porta ou na recepção, cumprindo o horário de apresentação estabelecido pela empresa de receptivo. Este era o momento de uma comunicação formal entre o guia e o visitante, os dois se apresentavam. Embora muitas vezes o guia já tivesse passado a noite trabalhando no aeroporto, nada impedia que essa apresentação fosse harmoniosa. Mesmo cansado de uma noite de trabalho o guia demonstrava uma aparência tranquila, sempre apresentava disposição para enfrentar mais um dia de serviço. É importante ressaltar que na apresentação pessoal (cabelo, roupa, calçado, o uso obrigatório do crachá do Ministério do Turismo, higiene pessoal), a simpatia e o bom humor eram alguns dos fatores determinantes neste primeiro contato com o turista. O motorista também se apresentava trajado adequadamente, transmitindo simpatia e bom humor.

Quando acontecia de o hóspede não estar no *lobby* nem no apartamento, o guia tinha permissão para procurá-lo no restaurante, piscina ou em outras áreas do hotel. Quando o guia não localizava o hóspede, havia uma tolerância de cinco minutos para aguardá-lo, e quando este não aparecia, o profissional deixava por escrito na recepção um comunicado registrando o não comparecimento do hóspede ao passeio, incluindo data e hora, seu nome e contato telefônico. Após tais providências retornava ao ônibus.

Retornando à agência no início da noite, o guia tomava banho, trocava o uniforme e começava mais uma etapa de trabalho: os traslados do aeroporto, que

duravam toda a noite até a madrugada. Muitas vezes este profissional saía do aeroporto, ia direto para a agência, e mais uma vez começava a jornada de trabalho dos passeios.

4.3 NO ÔNIBUS: ANTES DE CHEGAR AO DESTINO

4.3.1 Apresentação e movimentação

Depois que o guia passava em todos os pontos de embarque (hotéis) e os visitantes estavam devidamente acomodados, ainda com o ônibus parado, ele se posicionava no centro do corredor e junto à porta da cabina do motorista, com uma das mãos segurando o bagageiro superior e a outra o microfone. Nesta posição ele tinha uma visão global do grupo. Seu olhar nunca era cabisbaixo, era um olhar horizontal, firme, que lhe permitia perceber tudo o que estava acontecendo dentro do veículo. Mais uma vez ele cumprimentava o grupo e se apresentava com um sorriso no rosto e muita simpatia. Cabe ressaltar que cada profissional tinha característica própria de se apresentar e conduzir o passeio, ou seja, cada guia desenvolvia seu próprio estilo.

O guia dava uma série de informações e estabelecia regras que direcionavam a condução dos passageiros durante a viagem. Estes procedimentos eram: apresentação do guia e do motorista (dando as boas vindas, sempre com muita alegria); demonstração dos equipamentos utilizados no ônibus; informações gerais do roteiro a ser percorrido; orientações sobre a segurança do passageiro durante a viagem (utilização do cinto de segurança); orientação sobre algumas regras básicas de convivência, como, por exemplo, não fumar a bordo, respeitar os lugares reservados, cuidado nos degraus do ônibus, procurar estar no horário marcado no retorno dos passeios, apresentação sobre os filmes que provavelmente poderiam ser oferecidos durante o passeio.

Os passageiros também eram informados sobre as paradas técnicas e o horário de chegada ao destino e da quilometragem do percurso. Esses dados eram sempre comunicados pelo guia em termos de previsão, pois nunca se sabia dos imprevistos (congestionamento, obras na estrada, acidentes na rodovia, dentre outros). O guia combinava com o grupo o horário do retorno e dava orientações

sobre segurança, restaurante, sugestão de cardápio, tipo de serviço, fotografias. Ele também orientava sobre compras, passeios opcionais (barco, bugre, quadriciclo). No final da apresentação, o motorista era liberado para dar a partida no ônibus, dando início ao passeio.

Em todas as paradas era indispensável que o guia fizesse a lista de chamada dos passageiros; este procedimento era importante para que ele não esquecesse nenhum visitante.

Depois da partida do ônibus o guia passava quase toda a viagem se movimentando com o ônibus em trânsito, portanto, era de fundamental importância o cuidado com a movimentação dentro do veículo. Para a sua segurança e para evitar acidentes era necessário ele estar se apoiando em algum lugar. As suas mãos sempre estavam segurando no bagageiro superior ou nas costas das poltronas, com cuidado para não machucar a cabeça do passageiro. Quando estava parado no corredor servindo ou conversando com o visitante, este profissional ficava encostado ao banco da frente, pois caso houvesse uma freada ele se sustentaria, evitando cair. Os guias ficavam mais atentos em ônibus que tinham escadas, principalmente quando havia criança e idosos no grupo. Em se tratando de idosos, quando os guias percebiam, na ordem de serviço, que havia um idoso e seu ônibus era de andares, eles tinham autonomia para mudar o passageiro para outro ônibus que não tivesse este problema, pois algum descuido poderia ser fatal. Nas paradas, tanto na subida quanto na descida do visitante, os guias se posicionavam na porta do ônibus (do lado de fora) e a cada passageiro que descia eles davam a sua mão para auxiliá-lo. Seu rosto demonstrava satisfação e alegria ao desembarcar um visitante. Em todos os desembarques o guia era o primeiro a descer do veículo. Estas subidas e descidas em todos os hotéis e durante os passeios me deixavam muito cansada, pois para observar a rotina do guia, que é muito dinâmica, caso eu ficasse dentro do ônibus poderia perder alguma situação importante.

4.3.2 Entre a partida e o destino

Era comum que houvesse entretenimento durante o percurso. O objetivo da animação era descontrair e relaxar o visitante durante o longo trajeto até o local da programação, e, ao mesmo tempo, também era uma maneira de integrar o grupo.

Antes da viagem o guia planejava maneiras de distração para o grupo durante um certo período de tempo. Quando o percurso até o destino era de 2h o entretenimento durava em média 50 a 60min, e quando o percurso era de 1h a distração era em torno de 30min.

O entretenimento proposto pelos guias era uma dinâmica de interação de grupo. O guia solicitava que cada visitante se apresentasse e falasse alguma coisa de si mesmo. Esta apresentação provocava um clima de “quebra-gelo” que descontraía e não intimidava; os visitantes se apresentavam dizendo seu nome e cidade natal. Havia também bingos, gincanas, jogos de adivinhação e curiosidade, brindes (bombons, canetas, bonés).

O entretenimento dentro do ônibus não estava limitado às dinâmicas de interação e jogos. Incluía a exibição de filmes e músicas que tinham como objetivo agradar ao grupo. A descontração contava basicamente com a criatividade do guia em transformar um longo trecho num momento agradável.

Nesse sentido, as dinâmicas eram feitas em determinados momentos, quando os visitantes não estavam cansados, pois eles acordavam muito cedo e até chegar ao destino a ser visitado algumas vezes eles costumavam dormir no ônibus. O melhor momento para o entretenimento era quando todos estavam acordados. O entretenimento procurava incluir todo o grupo. Porém, quando as pessoas estavam entretidas entre si, ou apreciando a paisagem, ou até mesmo descansando, o guia costumava não interrompê-las. O guia convidava o visitante a participar da dinâmica, contudo, quando alguns não aceitavam o guia respeitava a vontade do visitante, evitando criar uma situação de constrangimento.

Durante alguns trechos do roteiro até o destino a ser visitado, o ônibus atravessava muitas cidades, algumas consideradas importantes destinos turísticos. Ao passar o guia fazia uma apresentação do município, levando em consideração os seguintes aspectos: atrativos turísticos, economia, política, história, personagens ilustres, população, dentre outros, focando o discurso em fatos relacionados com o turismo da região. Todavia, essa fala era feita de maneira interessante para prender a atenção dos visitantes (pelo menos da maioria). É importante destacar que cada guia tinha uma característica própria para contar a história de um destino, no entanto, ele sempre demonstrava conhecimento, estando capacitado a fazer isso utilizando um discurso seguro na sua apresentação.

As informações sobre as localidades turísticas apresentadas por estes profissionais eram adquiridas por meio de leituras e de atividades (visitas técnicas no local, trabalho de campo) realizadas durante o curso de formação profissional. Nesse sentido, o guia elaborava seu discurso pautado em fatos importantes que lhe permitiam contar a história. Assim, ele fazia um recorte dos assuntos, apropriava-se e criava um texto oral singular, de maneira que ficava registrada a sua marca pela capacidade de compreensão, identificação e explanação dos fatos, então ele contava a sua versão da história, tornando a sua fala encantadora, de maneira a atrair a atenção de todos.

Nos próximos itens será dado destaque especial ao passeio pela cidade de Maceió, passeios de praias e rios, realizados pelos guias de turismo da pesquisa. São eles: praia do Francês, praia do Gunga, praia de Maragogi, praia de Paripueira, Dunas do Marapé, Foz do Rio São Francisco e o circuito pela cidade de Maceió.

4.4 CHEGANDO AO DESTINO PRAIA

Quando chegava ao destino praia o guia era o primeiro a sair do ônibus e aguardava os visitantes descerem do veículo auxiliando com uma das mãos. Como já registrado anteriormente, seu olhar não era cabisbaixo e ele demonstrava sempre alegria. Em seguida ele conduzia o grupo do estacionamento até o local que seria o ponto de apoio. Este profissional sempre andava à frente dos visitantes. Em alguns destinos, como a praia de Paripueira, de Maragogi, Dunas do Marapé e a Foz do Rio São Francisco, os pontos de apoio eram complexos de lazer com infraestrutura de restaurante, bares, piscina, toaletes, espaço com redes, lojas de artesanato, espaço de lazer para crianças, lojas de produtos comestíveis da região, enfim, tudo para atender às expectativas do visitante. No entanto, na praia do Francês e na praia do Gunga o ponto de apoio eram restaurantes cadastrados pela agência de receptivo a fim de prestarem serviços ao turista.

Vale ressaltar que os visitantes ficavam maravilhados com a cor do mar e falavam: “Nunca vi cor igual, este estado é abençoado com sua beleza natural” (Notas do diário, 30/08/2011). Os turistas do Sul e Sudeste do Brasil ficavam encantados com a temperatura morna da água tanto dos rios quanto do

oceano, muitos passavam grande parte do tempo dentro do mar. A seguir, para efeito de ilustração, apresento o texto com a foto das praias e dos passeios.

4.4.1 Praia do Francês



Figura 2 - Vista Panorâmica da Praia do Francês

Fonte: <http://iuribarrosdefreitas.blogspot.com.br/2012/02/roubrasil.html>. Acesso em 03nov2012.

Iniciarei a descrição dos passeios pela Praia do Francês, que pertence ao município de Marechal Deodoro. A praia fica localizada à distância de 20 km da capital do Estado de Alagoas, Maceió. A cidade de Marechal Deodoro foi berço do proclamador da república, Deodoro da Fonseca, que ficou conhecido como o primeiro presidente do Brasil.

Neste destino o procedimento do guia era o seguinte: ele conduzia o grupo até o restaurante de apoio, dava ênfase à gastronomia local e deixava o visitante à vontade na sua opção. Porém, o seu discurso sempre influenciava o visitante, que sempre solicitava o cardápio sugerido pelo guia. Este falava com o grupo com voz alta e com firmeza, olhando para o grupo sem ficar de costas para eles. Solicitava ao visitante que antes de ir apreciar o mar e fazer o passeio opcional, já deixasse reservado o seu pedido de almoço, ressaltando que não se responsabilizava se o visitante fizesse a opção de almoço em outro restaurante que não fosse o

cadastrado pela agência de receptivo e a alimentação lhe fizesse mal. Com esse discurso o guia dava importância à qualidade do serviço do restaurante indicado pela agência. Em seguida ele se sentava numa mesa que logo era transformada em um escritório de negociações (este espaço era reservado pela gerência do restaurante), então ele começava a vender os passeios opcionais e os passeios para os próximos dias em que o visitante ficava hospedado na região. Em sua ordem de serviço, o guia tinha todos os dados do visitante, inclusive o tempo de permanência na cidade.

Ressalte-se que os passeios opcionais são atividades que não estavam inclusas no pacote inicial da programação vendida pela agência. A proposta do passeio opcional geralmente era lançada dentro do ônibus como uma conversa informal. Assim, ao chegar ao local cabia ao guia fazer o contato com o responsável pelos passeios opcionais, preservando assim a ética na relação entre o guia, o prestador de serviço e o turista. O responsável pelo passeio opcional explicava todos os detalhes (duração, roupa adequada, horário do retorno, orientação de segurança, preservação ambiental etc). Quando o passeio incluía mergulho com cilindro ou *snack*, geralmente o visitante era submetido a um teste. Ao sugerir um passeio opcional o guia informava sobre a adesão. Definindo-se as pessoas que iam participar do passeio opcional, o guia chamava a atenção para questões como segurança, preservação ambiental, duração do passeio, enfim, ele reforçava as orientações já ditas pelo responsável pelo passeio opcional.

Entretanto, nem sempre todos os visitantes compravam passeios opcionais, preferiam ficar tomando banho de sol e mar ou passeando pela orla. O guia não era obrigado a participar do passeio opcional, pois nestes passeios o grupo geralmente era conduzido por um prestador de serviço.

No passeio opcional da praia do Francês – um passeio de barco – fazia esta opção um número reduzido de visitantes, então o guia acomodava todos, deixando-os à vontade e permanecia no restaurante dando assistência aos demais que ficavam na praia. O profissional aproveitava este momento para cadastrar os passeios vendidos para os próximos dias, preenchia notas fiscais, fazia ligações para informar à agência de receptivo como estava o andamento do passeio. Contudo, o guia se acomodava em um local de maneira a lhe permitir alcance visual dos visitantes, e ficava atento para que tudo transcorresse como previsto. Este

procedimento acontecia também na hora da refeição. Durante as atividades o motorista do ônibus se acomodava numa outra mesa próxima à do guia.

Ao retornar do passeio opcional os visitantes se dirigiam às mesas do restaurante e solicitavam o almoço cujo pedido já havia sido realizado quando eles chegaram ao restaurante no início do passeio. O guia passava em todas as mesas dando assistência a todos, sempre demonstrando alegria, e algumas vezes brincava com alguns visitantes. Ao final do passeio, após os visitantes encerrarem suas contas no restaurante, o guia recebia sua comissão das refeições e dos passeios opcionais, o que era um procedimento comum a todos os passeios.

4.4.2 Praia do Gunga



Figura 3 – Vista panorâmica da Praia do Gunga

Fonte: <http://www.salvealagoas.com/2011/04/roteiro-com-pouco-roteiro-praia-do.html> Acesso em: 03nov2012.

A praia do Gunga pertence ao município da Barra de São Miguel, localizado a 39 km de Maceió. Conforme ilustração acima, a praia do Gunga fica situada em uma curva entre o Oceano Atlântico e a Lagoa do Roteiro. O extenso pontal de areia branca é coberto por um grande coqueiral e dispõe de banho de mar e de lagoa.

O procedimento do guia na praia do Gunga era semelhante ao da praia do Francês, no entanto, o que diferenciava era que para chegar neste destino era necessário fazer uma travessia de barco numa laguna que se encontra com o mar, é um dos atrativos turísticos da região. Depois que os visitantes desciam do ônibus imediatamente eram conduzidos até o local do embarque na escuna pelo guia, o qual, junto com os barqueiros, ajudava os turistas a subirem nesse novo transporte. O motorista do ônibus não participa da travessia, ficava no restaurante da marina aguardando o retorno do grupo.

Estando todos embarcados, o guia se posicionava encostado na cabina da escuna e com o microfone em uma das mãos informava sobre o local a ser visitado e os cuidados a serem tomados. Durante o trajeto o guia ia descrevendo os atrativos naturais (arrecifes, falésias, vegetação) por onde passava.

Chegando à praia do Gunga este profissional era o primeiro a desembarcar e, posicionado na saída do barco, auxiliava as pessoas a descerem, depois ele seguia na frente de todos até o restaurante cadastrado pela agência como ponto de apoio. Semelhante ao passeio da praia do Francês, o guia se sentava numa mesa que logo era transformada em escritório e fazia as negociações dos passeios opcionais (barco, *buggy* e quadriciclo) e dos passeios regulares que seriam realizados nos próximos dias. Como costumava acontecer, o guia não participava dos passeios opcionais, contudo, ele passava a lista dos visitantes para o responsável pelo serviço. Devido à oferta maior de passeios opcionais o guia fazia contatos com vários prestadores de serviços.

O almoço deste passeio não acontecia na praia do Gunga, mas no restaurante da marina, localizado no município onde o ônibus desembarcou o grupo. No horário do retorno todos caminhavam seguindo o guia até o local onde estava o barco. Contudo, o guia era o último a embarcar para auxiliar os visitantes a subirem na escuna. Depois que todos estão acomodados o guia colocava um CD musical (com músicas da região), com o objetivo de animar o grupo. O guia dançava forró e incentivava a todos, quem não sabia dançar ele ensinava, gerava um clima de descontração; os barqueiros aproveitavam a oportunidade para vender o CD que estava tocando. Quando o guia não estava dançando, ficava contando histórias e piadas engraçadas, o grupo se divertia bastante.

Chegando à marina o guia desembarcava e, a pé, conduzia o grupo ao restaurante. Depois do almoço retornávamos para Maceió.

4.4.3 Dunas de Marapé



Figura 4– Vista Panorâmica de Dunas de Marapé

Fonte:<http://maragogitur.blogspot.com.br/2012/06/complexo-ambiental-dunas-de-marape.html>
Acesso em: 03dez2012.

Dunas de Marapé é um complexo turístico que fica localizado no município de Jequiá da Praia, distante 60 km de Maceió. O município é banhado pelo Oceano Atlântico e por diversos rios e lagoas. É um destino excêntrico e de muita beleza natural, rodeado de praias selvagens, onde o rio Jequiá se encontra com o Oceano Atlântico. Os visitantes achavam bonitos os atrativos naturais do destino, principalmente as várias espécies de plantas e animais que habitam da região.

Neste passeio também havia travessia de barco; ao deixarem o ônibus o guia conduzia os visitantes à marina para que todos embarcassem com destino ao complexo de lazer de Dunas de Marapé. O percurso da travessia era curto. Depois do desembarque o grupo acompanhava o guia, que seguia à frente. Chegando ao complexo de lazer as pessoas eram recebidas pelo gerente com um coquetel de boas vindas. O guia conduzia a pé os visitantes para conhecerem o local, que é rico

em atrativos naturais (mar, rio, dunas móveis, falésias, fauna e flora). Como em todos os passeios, neste também existiam as negociações com os prestadores de serviços dos passeios opcionais, que neste destino era de buggy. Também neste passeio o guia não participa dos passeios opcionais, mas dava as orientações sobre segurança, preservação ambiental, horário do retorno, entre outros. O procedimento do guia neste destino era semelhante aos demais que já foram citados. O guia tratava os visitantes com presteza, transmitindo-lhes disposição e simpatia. No entanto, eles comentavam comigo sobre o cansaço da rotina de trabalho que lhe ocupava o dia todo.

4.4.4 Praia de Maragogi



Figura 5 – Vista Panorâmica da Praia de Maragogi

Fonte: <http://everaldodoblo.blogspot.com.br/2009/11/praiade-maragogi-alagoas-piscinas.html> Acesso em: 03nov2012.

O município de Maragogi fica localizado aproximadamente a 125 km de Maceió e de Recife, faz divisa com o Estado de Pernambuco, tornando fácil o acesso a partir dessas duas capitais do nordeste brasileiro. Situada no meio da Costa dos Corais, Maragogi fica no litoral norte de Alagoas, é considerado seu segundo polo turístico

depois de Maceió. O destino é conhecido por suas belezas naturais. O grande atrativo dos visitantes era o passeio opcional às piscinas naturais conhecidas como galés, que são formadas por recifes de corais distantes cerca de 6 km da costa. As manchas escuras destacadas na ilustração acima são os recifes de corais. O local é protegido pela Área de Proteção Ambiental – APA. Os visitantes eram orientados pelo guia a não tocar nos corais e não comprar pedaços deles na praia, pois a extração predatória é um problema em vários pontos da costa e tem mobilizado entidades estadual e municipal na luta pela sua preservação.

O passeio a Maragogi tinha um diferencial dos demais, o horário de saída de Maceió algumas vezes era de madrugada, pois além do longo percurso até chegar ao destino, com duração de duas horas, este passeio dependia da tábua das marés para a realização do passeio opcional às piscinas naturais. Para a sua realização a maré deveria estar baixa, e às vezes a maré fica baixa no início da manhã, por volta de 7h, outras vezes às 9h ou 10h, e o guia tinha que ter conhecimento sobre estas variações para então marcar o horário de saída da excursão.

O guia tinha um grande cuidado para que os visitantes não se atrasassem. Portanto, no dia anterior ao passeio ele avisava aos turistas o horário que iria passar no hotel, e se alguém tivesse dificuldade em se acordar ele orientava que o hóspede pedisse para a recepção do hotel acordar, pois qualquer atraso fazia os visitantes perderem o passeio. O próprio guia também estava atento ao horário de chegada à agência para pegar a ordem de serviço e passar as recomendações para o motorista, que também tinha que ser pontual.

No caminho ao destino, o guia explicava que no passeio às piscinas havia duas opções de mergulho: com cilindro ou *snack*, e que ao chegar a Maragogi os visitantes que tivessem interesse em mergulho com *snack* deveriam alugar o equipamento na operadora de mergulho que estava no local para atender ao grupo; e as pessoas que fossem fazer passeio com mergulho de cilindro teriam que fazer um teste com o instrutor da operadora. O guia também alertava que se alguém se interessasse por fotos subaquáticas somente aceitasse se o fotógrafo fosse credenciado pela empresa de mergulho.

Chegando ao complexo de lazer os visitantes eram recebidos com um coquetel de boas vindas e, logo após, o guia apresentava o grupo ao responsável pela operadora de mergulho e levava todos até o barco. Este passeio opcional era

de inteira responsabilidade da operadora de mergulho e da empresa prestadora de serviço de barco. A função do guia nesta situação era apenas de interlocutor entre os visitantes e os prestadores de serviço.

Portanto, quando estavam no barco as informações e as orientações com relação à segurança e até mesmo sobre os atrativos culturais do local passavam a ser exclusivamente da equipe de mergulhadores e do barqueiro; o guia acompanhava o grupo tão somente para dar apoio e não perdê-lo de vista a fim de evitar algum problema. Durante todo o passeio ele ficava no barco observando tudo o que estava acontecendo.

4.4.5 Praia de Paripueira

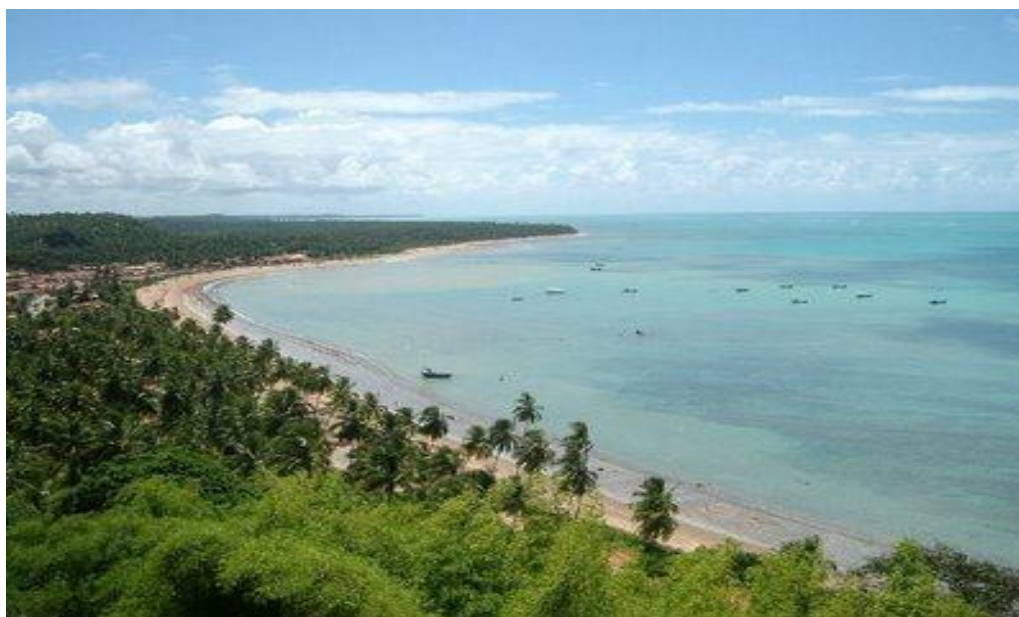


Figura 6 –Vista Panorâmica da Praia de Paripueira

Fonte: <http://fotosdealagoas.blogspot.com.br/2008/09/vita-area-da-praia-de-paripueira.html#.UJU8Mme2bbI> Acesso em: 03nov2012.

Paripueira é um município do Estado de Alagoas que faz parte da região metropolitana de Maceió, distante 36 km da capital de Alagoas. Além das piscinas naturais, um de seus principais atrativos, a cidade conta com um recanto ecológico onde está localizado o Parque Municipal Marinho de Preservação do Peixe-boi na América Latina. Neste passeio os visitantes ficavam maravilhados em mergulhar em piscinas naturais formadas por bancos de areia e recifes de corais que

transformavam o ambiente num aquário natural onde era possível apreciar a diversidade marinha, peixes, estrelas do mar, ouriços e outras espécies. Conforme ilustração acima, a região também é rica em coqueirais.

Devido aos passeios às piscinas naturais, este passeio também dependia da tábua da maré. Assim sendo, o guia mais uma vez segue o mesmo procedimento do passeio a Maragogi. O ponto de apoio era um complexo de lazer onde, além de lojas, restaurantes, bares, havia um espaço de apresentação de danças folclóricas, onde os bailarinos incentivavam os turistas a participar da dança. É importante registrar que este passeio fica situado dentro da área de Preservação Ambiental Costa dos Corais. Dessa forma, o guia chamava a atenção de todos sobre os cuidados com a preservação ambiental, solicitava que durante o passeio o visitante não desse alimento ao peixe-boi marinho nem jogasse lixo no mar.

4.4.6 Foz do Rio São Francisco



Figura 7 – Margem da Foz do Rio São Francisco

Fonte: <http://www.baixaki.com.br/papel-de-parede/33555-foz-do-rio-sao-francisco-alagoas.htm>
Acesso em: 03 dez 2012.

A Foz do Rio São Francisco é considerada um dos maiores atrativos turísticos do Estado de Alagoas. O Rio São Francisco faz divisa com o Estado de Alagoas e Sergipe. O pier que dá acesso ao passeio fica localizado no município de Piaçabuçu,

Alagoas, a 134 km de Maceió, de onde partem os barcos em passeio pela foz. O cenário é de indescritível beleza, revela o encontro do Rio São Francisco com o mar, é um verdadeiro museu a céu aberto, que expõe história e religiosidade em suas margens. Trata-se também de uma Área de Proteção Ambiental e abriga um rico ecossistema em mangues, mata atlântica, aves migratórias, tartarugas, dunas e coqueirais.

O deslocamento de Maceió para o município de Piaçabuçu, região onde fica localizada a Foz do Rio São Francisco, dura cerca de duas horas. Ao chegar ao complexo de lazer, o guia se apresentava ao responsável pelo barco que fazia o passeio e, como era comum em todos os passeios, fazia as negociações. Em seguida, comunicava que iria participar do passeio, porém, quem guiava o grupo era um informante mirim, ou seja, um guia mirim. Segundo o guia de turismo esses jovens, por serem nativos, conheciam minuciosamente a região.

O guia pedia a compreensão de todos e justifica que o fato de ele não conduzir o grupo não era porque ele não conhecesse a história da localidade, mas pelo fato de o guia mirim fazer parte de um projeto da prefeitura de Piaçabuçu juntamente com o governo do Estado de Alagoas.

Neste sentido, o projeto tem como objetivo formar crianças e adolescentes para atuarem como informantes de turismo para propagar a cultura local junto aos visitantes da cidade. Portanto, os guias mirins são capacitados para atender e munir o visitante de informações sobre os atrativos turísticos da localidade; eles são informantes voluntários e recebem gorjetas dos turistas, não recebem salário de nenhuma instituição.

No barco, o informante mirim conduzia o grupo contando a história do local. O guia de turismo se posicionava ao lado do informante. Depois de 1h e 30min de percurso, o barco atracava numa península de dunas móveis. O informante mirim continuava conduzindo o grupo para conhecer as dunas. O guia de turismo continuava no barco organizando algum trabalho burocrático e fazendo contatos com a agência de receptivo. Por se tratar de uma Área de Proteção Ambiental não há infraestrutura na praia, somente no barco. O tempo de permanência na península é, por determinação do Instituto Brasileiro de Meio Ambiente – IBAMA, de uma hora.

No retorno ao complexo de lazer, o guia mirim mais uma vez conduzia o grupo, no entanto, próximo à chegada ao complexo, o guia de turismo agradecia o trabalho do informante mirim e lembrava ao grupo que esse trabalho era voluntário, e que as pessoas que consideravam esse projeto importante que ficassem à vontade em dar uma contribuição ao informante. Depois do almoço todos retornavam ao ônibus com destino a Maceió. Este passeio, apesar de atrativo, era muito cansativo, pois além do deslocamento terrestre até Piaçabuçu ainda havia o percurso pelo Rio São Francisco. Era comum o grupo retornar a Maceió dormindo. O guia se acomodava na cabine do motorista, dava para perceber o cansaço em seu rosto.

4.5 CIRCUITO DE CIDADE



Figura 8 – Catedral Metropolitana de Maceió

Fonte: <http://alagoasbytonicavalcante.blogspot.com.br/2011/04/porto-e-av-fernandes-lima-maceio.html> Acesso em: 03 dez 2012.



Figura 9– Armazéns de Açúcar

Fonte:<http://www.cultura.al.gov.br/politicas-e-acoes/patrimonio-historico/bens-tombados/sitios-historicos/bairro-de-jaragua> Acesso em: 03 dez 2012.



Figura 10– Associação Comercial de Maceió

Fonte:<http://www.guilhermepitta.com/?p=1889> Acesso em: 10 nov 2012.

Os locais representados nas três figuras acima – 8, 9 e 10 – fazem parte dos monumentos históricos apresentados pelos guias durante o *city tour*. A ilustração 8 é a Catedral Metropolitana de Maceió, conhecida pelo nome da padroeira de Maceió: Nossa Senhora dos Prazeres. Fica localizada no centro da capital de Alagoas e é

considerada o principal reduto da devoção católica da cidade, recebendo todos os dias fiéis em missas diárias.

Na Figura 9 apresento os armazéns de açúcar de Jaraguá, bairro tombado pelo patrimônio histórico e arquitetônico de Alagoas. Representa o berço da história e desenvolvimento de Maceió. O cenário conserva a imponência de uma época através de seus armazéns, casario e igrejas. É um bucólico bairro que faz o visitante viajar no tempo.

A Figura 10 apresentada é o prédio da Associação Comercial de Maceió, localizado também no bairro histórico de Jaraguá, cenário da história política, econômica e cultural de Alagoas. Até os dias de hoje continua sendo uma das principais fontes de pesquisa sobre o desenvolvimento do Estado. Os visitantes sempre comentavam uns com os outros a imponência e magnitude do monumento. Vale salientar que os reestruturados bairros de Jaraguá e Centro preservam um conjunto arquitetônico, acervos e originalidade de uma época que retrata a história da cidade.

Em Maceió, devido ao problema de estacionamento e de congestionamento, o passeio pela cidade acontecia de forma panorâmica, diferente dos passeios de praia, em que os visitantes desciam, passavam o dia na praia e ainda faziam passeios opcionais. Por essa razão, quando havia no grupo visitante o interesse em descer para fazer uma visita guiada pelos monumentos e prédios históricos, o grupo, ou um visitante em particular, teria que contratar na agência um serviço privativo, o qual era realizado em um veículo pequeno com o número reduzido de pessoas. É importante registrar que este tipo de *city tour* privativo não era comum na agência.

O trabalho do guia no passeio pela cidade se diferenciava em alguns aspectos dos demais passeios de praia. Neste passeio não havia dinâmicas durante o percurso. No *city tour* o guia apresentava a cidade ao turista levando em conta os aspectos históricos e culturais e, dessa maneira, facilitava a localização dos visitantes no espaço urbano. Este passeio tinha duração de três horas.

No *city tour* o guia organizava o roteiro dos atrativos de maneira que fosse possível o visitante perceber as características significativas no local visitado. Os guias costumavam seguir um roteiro de caráter histórico, que permitia ao passageiro perceber e compreender a origem, o crescimento e a evolução da cidade de Maceió.

A organização do roteiro era feito de forma coerente e cronológica, com informações relevantes sobre a história, a política e economia local.

O guia fazia a explanação dos monumentos dentro do próprio ônibus, posicionando-se adequadamente, como já explanado em itens anteriores. No entanto, na maioria das vezes, com o intuito de não atrapalhar a visão dos passageiros, este profissional ficava no assento do passageiro da cabine do motorista e fazia sua explanação dentro da própria cabine, por meio do equipamento de som.

Com o veículo em movimento, o guia transmitia as informações numa linguagem simples e objetiva, sem termos técnicos, evitando confusões ou dúvidas, buscando as informações mais pertinentes. Ele evitava explicações que fossem meras legendas do que estava sendo visualizado pela janela do ônibus. Este profissional dizia o que precisa ser dito, fazendo com que o visitante compreendesse o que ele estava transmitindo.

O texto oral do guia era cronometrado de acordo com o momento em que o veículo estava passando pelo monumento, diferente do percurso dos passeios de praia, nos quais só havia paisagens de vegetação e não era necessária a fala cronometrada. Ao chegar próximo a uma igreja ou outro atrativo histórico ele pedia para o motorista diminuir a velocidade do ônibus. Quando havia possibilidade, o motorista parava e, de dentro do ônibus, o guia fazia a explanação que durava o tempo necessário para a visualização do atrativo. Neste passeio o grande desafio do guia era conseguir dosar, na medida certa, a quantidade de informação com o tempo disponível. Era tudo muito rápido, mas com coerência. Para finalizar o circuito de cidade havia uma parada para compras que durava 40 minutos. Nesta parada o guia deixava os visitantes circular sem interferências.

4.6 O RETORNO A MACEIÓ: VIAGEM DE VOLTA DOS PASSEIOS

Tanto os passeios de praia quanto o circuito de cidade têm os mesmos procedimentos referentes ao retorno a Maceió. O deslocamento de cada passeio tem no mínimo 60min de duração, com exceção de Maragogi, o passeio à Foz do Rio São Francisco e Dunas de Marapé, que têm duração de duas horas. Dessa maneira, no ônibus o guia de turismo dava as informações dos passeios dos

próximos dias, confirmava algumas vendas de passeios, oferecia ingressos de *shows* noturnos. Depois de passar todas as informações, em alguns casos o guia deixava o grupo descansando, em outros momentos ele consultava os visitantes se queriam assistir a um filme e, dependendo da sugestão das pessoas, ele atendia a solicitação e retornava à cabina do motorista. Nesse momento o guia costumava comentar com o motorista sobre o enfado de mais um dia de trabalho, e que muitas vezes não terminava por ali, pois ele teria que passar a noite no aeroporto embarcando e desembarcando visitantes. O que chamava atenção é que, mesmo cansado, o guia não perdia o bom humor e a simpatia, demonstrava estar preparado para mais uma jornada de trabalho.

Chegando a Maceió o guia despertava o grupo e informava que estava se dirigindo aos hotéis para desembarcá-los. O guia começava pelo sentido contrário (o último hotel do embarque seria o primeiro); antes de chegar aos hotéis ele fazia uma fala sinalizando os principais momentos do passeio com o objetivo de fixar nos visitantes lembranças agradáveis. Este discurso contemplava também o agradecimento e a contribuição de todos em nome da empresa de receptivo, enfatizando assim novos passeios pela agência. O guia de turismo também fazia agradecimentos ao motorista. Dessa forma, o guia e o motorista também recebiam agradecimentos do grupo. Depois de passar em todos os hotéis o guia retornava à agência. Nesse percurso o guia comentava com o motorista sobre as vendas que havia realizado, e sempre dizia se tinha sido bem sucedido ou não. O guia aproveitava o momento para reclamar daqueles visitantes que chegavam ao destino e consumiam pouco. Falava também sobre sua vida pessoal, eram assuntos banais.

4.7 O TRABALHO DE *TRANSFER* DO GUIA DE TURISMO

4.7.1 No aeroporto

As atividades do guia no aeroporto são um pouco semelhantes aos procedimentos das viagens rodoviárias. É importante ressaltar que, diferente do ônibus, em que é possível conviver com os atrasos, a aeronave não espera por ninguém. Este detalhe é fundamental nos procedimentos do trabalho do guia. Quando se fala em embarque aéreo não há justificativa de atraso por parte do

passageiro. Portanto, existe sempre um tempo de antecedência orientado pela agência para o visitante chegar ao aeroporto com muita antecedência.

As funções dos sujeitos da pesquisa em relação às viagens aéreas eram a de realizar os traslados de entrada e saída do visitante no destino. Os materiais do guia nos traslados do aeroporto eram: placa identificando nome da agência de receptivo; ordem de serviço com o nome dos passageiros que iriam embarcar ou desembarcar; nome do hotel; origem dos passageiros e informações sobre localizador do voo, escalas e conexões. É oportuno ressaltar que as funções de *transfer in* (traslado entrada) e *transfer out* (traslado saída) são exclusivamente do Guia Regional, e nesse sentido exige-se deste profissional, no traslado até o hotel, conhecimento específico do local, além dos hábitos e costumes da população residente no destino.

4.7.2 Procedimentos no desembarque do visitante (*Transfer in*)

O *transfer in* é o procedimento de acompanhar um visitante desde o aeroporto até o hotel. No *transfer in* os guias saíam da agência de receptivo com muita antecedência do horário de chegada do voo. Com o traje formal diferenciado dos passeios, ele trajava calça comprida e blazer preto, camisa de dentro verde (com a logomarca da empresa), sapato preto fechado e, como de costume, com o crachá da EMBRATUR. A mochila dos passeios de praia era substituída por uma pasta de mão contendo a ordem de serviço com todas as informações sobre o visitante, hotel e voo, além do *notebook*, que é um dos instrumentos de trabalho indispensável para o guia.

Chegava ao aeroporto, em média, com trinta minutos de antecedência. O Guia localizava o funcionário da empresa que ficava no serviço de apoio no aeroporto para dar aos guias toda assistência necessária. Em seguida, o guia checava se o voo estava confirmado, e se o voo estivesse com atraso ele ficava na praça de alimentação, onde ligava o computador e trabalhava cadastrando os passeios que ele havia vendido durante os passeios de praia. Em alguns casos, quando não tinha nada para cadastrar, o guia passava o tempo conversando com outros guias de outras agências, tratando de assuntos diversos.

Quando a aeronave aterrissava, o guia se dirigia ao portão de desembarque e, posicionado com uma placa nas mãos com o nome da agência em letras grandes,

ficava aguardando a saída dos passageiros. Assim que os visitantes começavam a passar no portão ele falava em voz alta com entonação: “Passageiros Luck Receptivo!” – esta frase era dita várias vezes até o último passageiro da aeronave sair. Dessa maneira, o passageiro se aproximava e ele, com um sorriso no rosto, pedia para que este aguardasse num canto ao lado, enquanto ele localizava as outras pessoas do grupo. Às vezes acontecia de o passageiro ficar meio perdido quando chegava ao portão, no entanto, o guia se aproximava e dizia: “O senhor ou a senhora comprou o receptivo pela Luck?” (Notas do diário, 12/08/2011). O passageiro mostrava o *voucher*, documento em que estava identificado o nome da agência de receptivo. Quando era da Luck ele pedia para o turista aguardar e, quando não, ele orientava o passageiro para a agência que iria fazer o receptivo do visitante. Algumas vezes aconteceu de o passageiro chegar e comprar o serviço de receptivo na hora do desembarque, então o guia primeiro checava na ordem de serviço se havia vaga no ônibus; quando sim, ele vendia o serviço ao passageiro.

Depois que todos os passageiros se apresentavam o guia reunia o grupo e dava as boas vindas, recolhia os *vouchers* de todos os passageiros se perguntava se algum passageiro precisava ir ao toalete. Depois solicitava que todos o acompanhassem até o ônibus. Chegando ao local, o motorista, juntamente com o funcionário de apoio, colocava as malas no bagageiro do ônibus. Quando o número de passageiro era muito grande o guia também desenvolvia esta atividade.

Depois que todos estavam acomodados no ônibus o guia se apresentava formalmente ao grupo, acolhendo-os com as devidas boas vindas e desejava que todos tivessem uma excelente estada durante o período em que permanecessem no Estado de Alagoas. É importante destacar que o aeroporto de Maceió fica localizado no município de Rio Largo, distante cerca de uma hora do centro da cidade. O percurso até os hotéis era um momento crucial para este profissional, pois era exigido pela agência de receptivo que ele vendesse 80% de passeios na chegada dos visitantes. Este era um momento singular para o guia, porém ele demonstrava muita desenvoltura, satisfação e firmeza em sua fala.

O guia começava o discurso falando sobre o que a cidade tinha de melhor a oferecer, explicava também sobre a gastronomia, economia, política, atrativos históricos e culturais, entre outras coisas. Em seguida o guia entregava a cada visitante a programação dos passeios da semana com os devidos valores, e

explicava que o *city tour* é um passeio que já estava incluso no pacote do receptivo. Neste momento o guia discorria sobre cada passeio usando muita criatividade e habilidade para convencer o turista a comprá-los. A fala do guia era com entusiasmo, ele falava como se estivesse vivendo o passeio, a mensagem transmitida despertava o interesse e aceitação do visitante, gerando expectativa no grupo. As informações eram pertinentes sobre os locais que estavam sendo apresentados.

Neste contexto, é importante destacar que a forma como cada profissional organizava seu discurso é particular, não existe maneira determinada considerada a mais certa. Portanto, cada guia utilizava uma maneira mais adequada às suas características pessoais, bem como aquela que se adaptava às características de cada grupo. O tempo do deslocamento do aeroporto até o hotel era o suficiente para o guia fazer uma explanação sobre o destino e sobre cada passeio. A maioria dos visitantes comprava passeios no traslado aeroporto – hotel.

Chegando ao hotel o guia se dirigia até a recepção e apresentava seu *rooming list* (lista com o nome dos hóspedes) para a conferência dos apartamentos dos hóspedes. Em seguida auxiliava os visitantes no *check in*, pois, dependendo do número de visitante num mesmo hotel, era necessária a organização e a liderança do guia sobre os turistas. Nesse momento todos queriam receber a chave do apartamento e o guia tinha muita cautela para que não houvesse tumulto. Depois de passar em todos os hotéis o guia retornava para a agência e seguia direto para o setor financeiro para prestar conta dos passeios vendidos durante o trajeto do aeroporto.

4.7.3 Procedimentos no embarque do visitante (*Transfer out*)

Assim como no *transfer in* (traslado entrada), os procedimentos de *transfer out* (traslado saída) são muito semelhantes. O guia recebia da agência a ordem de serviço com os nomes dos passageiros e dos devidos hotéis pelos quais ele deveria passar para buscar o visitante. No dia anterior à saída do hóspede, a agência de receptivo encaminhava um comunicado por escrito para o hotel com as informações do horário do voo e a hora em que o guia iria passar para pegar o visitante. No último passeio do visitante este profissional passava as informações necessárias e

lembrava ao passageiro os cuidados que ele teria para não se atrasar, pois o receptivo só espera até 10min.

O traje do guia nessa atividade era o mesmo do desembarque do visitante, já foi citado no item anterior. O guia, juntamente com o motorista, se deslocava da agência com destino aos hotéis com muita antecedência, a fim de chegarem ao aeroporto a tempo para evitar problemas e até mesmo a perda do voo. Chegando a cada hotel os hóspedes já se encontravam no *lobby* aguardando o guia. Foram poucos os casos em que visitantes ainda não se encontravam nesse local, no entanto, não causaram nenhum problema ao traslado. Era da responsabilidade do guia auxiliar os passageiros no *check-out* e na verificação final com a recepção de todos os detalhes da saída do hóspede. As bagagens dos visitantes eram colocadas no bagageiro do ônibus com o auxílio do mensageiro do hotel, e diversas vezes aconteceu também de o motorista do ônibus auxiliar nessa tarefa.

Após ter passado em todos os hotéis, o guia distribuía a cada visitante um opinário (formulário de avaliação do visitante), que tinha como objetivo avaliar o grau de satisfação do visitante com relação à programação. Esta avaliação incluía os seguintes itens: desempenho do guia e do motorista; pontualidade; qualidade de transporte utilizado; qualidade de serviços nos pontos de apoio; qualidade dos passeios (o que mais agradou e o que menos agradou). Depois o guia recolhia estes formulários, guardava-os em um envelope e fazia os agradecimentos pela presença e colaboração de todos em nome da empresa de receptivo. Abaixo segue a ilustração do opinário.

Sua opinião é				
IMPORTANTE!				
É através dela que poderemos otimizar o nosso atendimento para a sua maior satisfação. Preencha e devolva-o ao seu guia. Obrigado e Boa Viagem!				
1- Quanto aos traslados de chegada e saída	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
A) Desempenho do Guia	()	()	()	()
b) Desempenho do motorista	()	()	()	()

c) Pontualidade	()	()	()	()
d) Qualidade do transporte utilizado	()	()	()	()
Comentário ou sugestão_____				

2- Quanto aos passeios realizados	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
A) Desempenho do Guia	()	()	()	()
b) Desempenho do motorista	()	()	()	()
c) Pontualidade	()	()	()	()
d) Qualidade do transporte utilizado	()	()	()	()
e) Qualidade dos serviços nos pontos e apoio	()	()	()	()
Comentário ou sugestão_____				

3- Qual o passeio que mais agradou?_____				
4- Qual o passeio que menos agradou_____				
5- Informe se retornaria ou indicaria a nossa cidade () SIM () NÃO				
NOME:_____OPERADORA_____				
PERÍODO:___/___/___/___/___HOTEL:_____				
E-MAIL:_____				

QUADRO 11 – Opinário

Fonte: Luck Receptivo, 2011.

Chegando ao aeroporto o profissional tomava os cuidados necessários com relação às bagagens, pois eram todas de responsabilidade do guia. O motorista e o guia faziam uma vistoria no ônibus para ver se havia algum objeto esquecido. Em seguida o guia conduzia o grupo até o balcão das companhias aéreas e acompanhava o visitante até ele concluir o *check in*. Depois de concluída esta etapa sem problemas, o guia, mais uma vez, se despedia com muita alegria e pedindo aos visitantes que retornassem outras vezes a Maceió. Depois da despedida este profissional retornava ao ônibus com destino a Maceió.

4.8 REGRESSO À AGÊNCIA

Chegando à agência o guia fazia o relatório das atividades desenvolvidas. É importante salientar que o relatório elaborado pelo guia era entregue à agência no final de cada passeio e deveria conter a descrição de todos os fatos relevantes, tais como: incidentes, acidentes, imprevistos, problemas com os visitantes, com os fornecedores, transportes, dificuldades, dentre outras ocorrências durante o passeio, bem como a sua devida resolução. Na agência ele seguia para o setor de receptivo, onde entregava o relatório e os opinários dos visitantes. Havendo nestes opinários alguma reclamação com relação ao motorista ou ao guia estes eram chamados pela direção para esclarecer o que havia acontecido e a agência tomava as providências cabíveis. Se houvesse alguma reclamação sobre os pontos de apoio, a empresa entrava em contato com estes e sugeria ações para melhorar a qualidade do serviço e do atendimento.

Para que os visitantes tivessem um tratamento diferenciado e eficaz a participação do guia de turismo era de fundamental importância. Portanto, as atividades que as agências de receptivo desenvolvem são tão complexas quanto as que o guia de turismo exerce. Todavia, ele precisava adaptar-se aos grupos e a todas as situações com competência, habilidade e criatividade, pois cada visitante tem sua subjetividade que o difere dos outros. Além disso, há peculiaridades nos grupos de visitantes, como, por exemplo, as diferentes faixas etárias, etnias, profissões, religiões, entre outros aspectos. Este profissional deve estar preparado para recebê-los sem preferências e preconceitos. Embora o guia de turismo que preste serviço a uma agência tenha que seguir os roteiros elaborados e pacotes turísticos padronizados pela própria empresa, deverá ter autonomia para conduzir o grupo da melhor maneira possível a fim de atender o que foi prometido aos visitantes. Será necessário também que ele tenha uma relação de confiança na empresa que ele atua, assim se sentirá à vontade para atuar em benefício do turista.

5 IMPREVISTOS NAS ROTINAS DE TRABALHO: AUTONOMIA PROFISSIONAL E REFLEXIVIDADE DO GUIA DE TURISMO

Durante a escrita do capítulo anterior em que se relata o trabalho do guia de turismo, percebi alguns aspectos que levaram à inclusão deste presente capítulo na tese. A atuação do guia de turismo é uma atividade rotineira, e por isso mesmo me levou a pensar sobre sua atuação. Assim, duas noções relevantes emergiram: a autonomia e a reflexividade desse profissional, que se revelaram em diversas situações de imprevisto a que os guias tiveram que responder prontamente. É disto que passo a tratar em seguida.

A palavra autonomia apresenta sentidos diversos a partir do âmbito em que é empregada, seja político, social, filosófico, econômico. Desde a Grécia Antiga esse termo era aplicado como o ato de governar-se a si próprio. Autonomia é, portanto, poder exercido com absoluta independência pelo indivíduo.

O conceito de autonomia é complexo e perpassa cada momento histórico. É construído no contexto de diferentes características culturais, econômicas e políticas que representam as sociedades ao longo de seu percurso. Dessa forma, entende-se que o conceito de autonomia é construído historicamente e, dependendo do contexto, apresenta vários significados. Martins (2002), em seus estudos, indica possibilidades para desvelar o significado de autonomia no bojo do pensamento histórico, político e filosófico.

O discurso sobre autonomia tem aparecido na literatura acadêmica associado à questão da participação social ou associado à ideia da participação política. Segundo Martins (2002, p. 12), “A ideia de participação política e social é discutida geralmente no âmbito da teoria política, tendo sido largamente assimilada pelos teóricos da administração de empresas e escolas”. Dessa maneira, a questão sobre o exercício da autonomia está ligada à construção da democracia “[...] desde Rousseau, para quem o espírito inspirador do pensamento democrático sempre foi a liberdade entendida como autonomia” (MARTINS, 2002, p. 12).

Bobbio (2000) afirma não ser suficiente a participação e unanimidade dos cidadãos para o bom funcionamento da democracia; é importante que sejam

colocadas diante dos eleitores alternativas reais e condições de escolha entre uma e outra. E para a efetivação dessa condição, que sejam garantidos direitos: de liberdade de opinião; de expressão das próprias opiniões; de reunião; de associação – direitos que estão na gênese do estado liberal, são os direitos invioláveis do indivíduo.

A autonomia na perspectiva dos movimentos políticos desenvolveu-se em dois aspectos. Por um lado pelo liberalismo como ideal da burguesia, que legitima, por meio dele e da democracia, sua situação socioeconômica e suas aspirações políticas. Por outro, o socialismo, o sindicalismo e o anarquismo buscam soluções para os problemas econômicos e sociais originados pelo capitalismo (MARTINS, 2002).

Na perspectiva filosófica é importante ressaltar a noção de autonomia. Na visão de Castoriadis (1991, p. 130) a autonomia só é alcançada coletivamente, pois “[...] não podemos desejar a autonomia sem desejá-la para todos e sua realização só pode conceber-se como empreitada coletiva”.

Dessa forma, a autonomia é um processo dinâmico, tecido de maneira crescente no meio das relações entre indivíduo e relações sociais, ou seja, a autonomia é construída pela relação individual e coletiva. No indivíduo ela estabelece capacidades inatas, atitudes, desejos, autoconfiança, habilidades, motivação e outros. Quando se trata das relações sociais, a autonomia envolve mudanças nas relações de poder. Considera-se também a noção de autonomia do indivíduo como complexa, por ser ela dependente de condições culturais e sociais (MORIN, 2007). Para o sujeito ser ele mesmo é necessário ter uma linguagem, uma cultura, um saber, para que possa refletir de forma autônoma. Contudo, esta autonomia depende de uma educação, de uma cultura, de uma sociedade e do próprio intelecto do sujeito. Assim, acredito que a constituição da autonomia profissional passa pela subjetividade dos indivíduos.

Barroso (1996), ao tratar da questão da autonomia, assim se posiciona:

A autonomia é um conceito relacional (somos sempre autônomos de alguém ou de alguma coisa) pelo que a sua ação se exerce sempre num contexto de interdependência e num sistema de relações. A autonomia é também um conceito que exprime um certo grau de relatividade: somos autônomos: poderemos ser autônomos em relação a umas coisas e não em relação a outra. A autonomia é, por isso, uma maneira de gerir, orientar as diversas dependências em

que os indivíduos e os grupos se encontram no seu meio biológico ou social, de acordo com suas próprias leis (BARROSO, 1996, p. 17).

Diante desta citação, percebe-se a grande dimensão da autonomia e que o autor associa a autonomia à ideia de autogoverno, no qual os indivíduos se regulam por regras próprias.

A questão da autonomia profissional é um tema atual e complexo que remete à capacidade de o profissional ser independente. Portanto, entendo por autonomia profissional a independência que o profissional tem em relação a outras profissões para executar funções com o conhecimento técnico e científico, habilidades, atitudes e competência. Sobre isso Tardif (2000) argumenta:

Os conhecimentos profissionais exigem também autonomia e discernimento por parte dos profissionais, ou seja, não se trata somente de conhecimentos técnicos padronizados cujos modos operatórios são codificados e conhecidos de antemão, por exemplo, em forma de rotinas, de procedimentos ou mesmo de receitas. Ao contrário, os conhecimentos profissionais exigem sempre uma parcela de improvisação e de adaptação a situações novas e únicas que exigem do profissional reflexão e discernimento para que possa não só compreender o problema como também organizar e esclarecer os objetivos almejados e os meios a serem usados para atingi-los (TARDIF, 2000, p.7).

Considera-se ainda autonomia profissional a maneira como o indivíduo se torna presente em sua atuação profissional, principalmente no caso do guia de turismo, nas atribuições que ele tem para com o turista.

Segundo Contreras (2002),

A autonomia profissional significa, por último, um processo dinâmico de definição e constituição pessoal de quem somos como profissionais, e a consciência e realidade de que esta definição e constituição não pode ser realizada senão no seio da própria realidade profissional, que é o encontro com outras pessoas, seja em nosso compromisso de influir em seu processo de formação pessoal, seja na necessidade de definir ou contrastar com outras pessoas e outros setores o que essa formação deva ser (CONTRERAS, 2002, p. 214).

Assim, pode-se considerar a autonomia profissional do guia de turismo como uma importante discussão acadêmica, levando em consideração o aspecto da sua

relação com o turista, pares, prestadores de serviços, agência de receptivo e a sua atuação na sociedade.

Em relação a esse tema Caria argumenta que

[...] à autonomia profissional e à interacção social profissional-leigo, que o uso do conhecimento abstracto nas nossas sociedades tem uma historicidade própria que implica uma pluralidade de identificações e culturas profissionais que não excluem a racionalidade técnico - instrumental como realidade actual e que podem, ainda, assumir várias formas do uso do conhecimento (CARIA, 2005, p. 198).

Assim, compreende-se a autonomia como o direito de uma pessoa tomar decisões, uma independência moral e intelectual. A autonomia na profissão do guia de turismo significa utilizar conhecimentos, habilidades e competências e, a partir daí, tomar decisões e resoluções nas situações. Assim surge a questão: Que papel exercem a autonomia e a reflexividade desses profissionais em face das rotinas do cotidiano de suas atividades, representadas pelas normas e instruções para a execução do trabalho?

Diante das questões acima discutidas, serão apresentadas a seguir as situações inesperadas vividas pelos guias de turismo no seu cotidiano.

5.1 SITUAÇÕES DE IMPREVISTOS E INCERTEZAS NO CONTEXTO DE TRABALHO DO GUIA DE TURISMO

Os guias de turismo enfrentam situações de imprevisto no exercício de suas funções. Independente das formas como e das razões pelas quais os imprevistos aconteçam, na maior parte desses acontecimentos o guia é o responsável pela sua resolução. Muitas vezes a ocorrência dos imprevistos se dá em finais de semana, feriados, locais distantes da cidade, causando maiores problemas devido à distância. Contudo, podem ocorrer também acidentes e incidentes que necessitam do rápido posicionamento e de atitudes que demandam reflexão e conhecimentos técnicos, para os quais o guia de turismo tem que ser hábil no agir e na tomada de decisões. Sendo assim, em todas as circunstâncias cabe ao guia de turismo habilidades e competências necessárias à sua formação e à mobilização de seus

saberes. Dessa maneira, salienta Schön (1983, 49) que “[...] o nosso conhecimento é ordinariamente tácito, implícito nos nossos padrões de ação e no nosso sentido para aquilo com que estamos a lidar; parece correto dizer-se que o nosso conhecimento está em nossa ação”.

No dia a dia de trabalho dos guias muitas atividades acontecem sem transtornos. No entanto, nem tudo é sinônimo de tranquilidade. Para Schön (2000, p. 17) “Quando uma situação problemática é incerta, a solução técnica de problemas depende da construção anterior de um problema bem-delineado, o que não é, em si, uma tarefa técnica”. Os imprevistos, as dificuldades, as incertezas e os problemas surgem inesperadamente. Eles podem acontecer em qualquer programação, cabe ao guia encontrar soluções adequadas às necessidades da situação. Dessa forma, considero o imprevisto algo inevitável, inesperado, situações complexas, problemas que para solucioná-los o profissional necessita fazer o uso de saberes explícitos e práticos, a fim de encontrar as resoluções necessárias.

Por saberes práticos Malglaive entende que são saberes que resultam das ações de imprevistos e dificuldade; “[...] é muito menos estruturado e codificado do que o saber teórico, mas que permite dar conta de tudo” (2003, p.76-78). Os saberes práticos é a parte do saber que é constituída na “própria ação”. Assim, este saber é construído por meio de experiências do sujeito e pelo domínio de situações complexas. Tardif (2007, p.39) defende que os profissionais

[...] no exercício de suas funções e na prática de sua profissão, desenvolvem saberes específicos baseados em seu trabalho cotidiano e no conhecimento de seu meio. Esses saberes brotam da experiência e são por ela validados. Podemos chamá-los de experiências ou práticos.

Portanto, os imprevistos em situação de trabalho são momentos em que se podem observar a mobilizações de saberes, a reflexividade e a autonomia desses profissionais. Para Caria (2005)

A reflexividade profissional exige operações de tradução do conhecimento abstracto e científico, produzindo institucionalmente, associadas à epistemologia prática do profissional que tem que lidar, de modo autônomo e não determinado pela hierarquia acadêmica, com as exigências de contextos de interacção heterogêneos (CARIA, 2005, p. 198).

Dewey (1976, p. 105) atesta que

Os saberes da experiência resultam do pensamento reflexivo, o autor estabelece: a função do pensamento reflexivo é, por conseguinte, transformar uma situação de obscuridade, dúvida, conflito, distúrbio de algum gênero, numa situação clara, coerente, assentada, harmoniosa.

Portanto, a troca de saberes e experiências dos guias de turismo em suas relações contribuem também na construção de sua autonomia profissional.

5.2 ENFRENTANDO SITUAÇÃO DE IMPREVISTO

Os seis guias de turismo afirmaram terem vivido experiências de imprevistos que marcaram suas vidas. Todos falaram que as situações de imprevistos são comuns no contexto de trabalho. Os guias foram unânimes em dizer que quando não têm uma solução imediata para resolver a situação recorrem à agência.

Argumenta Schön (2000) que os problemas da prática do mundo real não se apresentam aos profissionais com estruturas bem delineadas, mas na forma de estruturas caóticas e indeterminadas, que este autor denominou de zonas indeterminadas da prática – a incerteza, a singularidade e os conflitos de valores – que escapam aos cânones da racionalidade técnica. Ou seja,

Quando os profissionais respondem a zonas indeterminadas da prática, sustentando uma conversação reflexiva com os materiais de suas situações, eles fazem parte do mundo prático e revelam, assim, os processos normalmente tácitos de construção de uma visão de mundo em que baseiam toda a sua prática (SCHÖN, 2000, p. 39).

Para o autor, o uso “aplicativo” do conhecimento teórico por si só não se mostra suficiente. Na opinião de Loureiro (2009, p. 240) “[...] nestes casos inesperados, de surpresa, os práticos fazem uso da arte, que é um tipo de saber assente na improvisação, na imaginação, na criatividade do prático”. Em vista disso, em situação de imprevisto no contexto de trabalho os guias fazem uso dos seus saberes de uma maneira dinâmica, restabelecendo-os. Assim, saberes e reflexão, ou diferentes tipos de reflexão, interpenetram-se num processo de reconstrução do

saber existente. Então, surge a questão: como os guias de turismo enfrentam as situações imprevistas no exercício de suas funções?

A fim de ilustrar este item serão apresentadas situações de imprevistos que foram observadas e registradas durante o cotidiano dos guias de turismo. Durante o campo da pesquisa os imprevistos eram constantes na rotina deste profissional e para solucioná-los eles mobilizavam saberes explícitos e saberes práticos.

Situação 1 - Os visitantes que ficaram para trás¹⁹

No aeroporto, guia F foi organizar os vouchers com a programação dos passeios, e percebeu que no meio havia uma ordem de serviço de check-out constando 6 visitantes em quatro hotéis. Então a guia ficou desesperada, sua expressão ficou totalmente mudada (pálida); o relógio marcava 13h e os visitantes que ela esqueceu iriam embarcar às 15h. O check-in teria que ser feito às 14h. A guia disse: “Como não percebi estes hóspedes? Eu olhei ficha por ficha, tenho que resolver isto o mais rápido possível senão os passageiros vão perder o voo”. Então ela tomou a decisão de ligar para o motorista do ônibus, porém ela não tinha o telefone dele e ele tinha ido almoçar num restaurante fora do aeroporto (o aeroporto de Maceió fica no município de Rio Largo, a 1h de Maceió). O tempo passava e ela ficava mais tensa, no entanto, não perdia o controle da situação. Ela ligou para a agência, contou ao pessoal do setor de receptivo o que estava acontecendo e disse: “Colocaram a ordem de serviço do check-out de propósito, no meio da programação dos passeios, isto foi uma pegadinha de mau gosto, estou precisando urgente de um carro para passar no hotel e ir buscar os visitantes que ficaram”. Mas todos os carros da empresa estavam no aeroporto, ocupados com passageiros que estavam chegando. Então o guia A lembrou que a guia S estava indo para o aeroporto para embarcar alguns visitantes, daí a guia F ligou para a guia S, mas o telefone dela não atendia, e a guia disse: “Eu tenho que resolver este problema em tempo, pois senão vou ter que arcar com o prejuízo”. Ela ligou para a agência e pediu que os funcionários

¹⁹ A partir daqui, as descrições e relatos de fatos, bem como os depoimentos dos sujeitos envolvidos na pesquisa serão destacados com itálico, para distingui-los do meu texto argumentativo e comentários. E nas transcrições das falas desses sujeitos será mantida a estrutura linguística original, informal, para preservação da sua espontaneidade e autenticidade.

também ficassem tentando falar com a guia S. A guia não parava de ligar até que conseguiu falar com a guia que estava indo para o aeroporto e contou o que estava acontecendo. A guia S falou que ainda estava passando nos hotéis para ir buscar os hóspedes da sua ordem de serviço, então a guia F deu os nomes dos hotéis e os hóspedes e pediu que ela viesse o mais rápido possível para o aeroporto, mas só que a guia S estava num carro pequeno e não iria caber a quantidade de mala, teria que ter um carro de apoio. Ao mesmo tempo, a guia F ligou para o diretor da empresa e contou o que estava acontecendo, ela falou que tinha conseguido o carro para levar os visitantes para o aeroporto, portanto, precisava de um carro de apoio para as malas, o que foi providenciado imediatamente. Depois que a guia tomou todas as providências necessárias fomos a três balcões de companhias aéreas, a guia conversou com o gerente das três companhias solicitando que eles fizessem o check-in dos funcionários e explicou o que estava acontecendo. Os gerentes atenderam aos pedidos. Contudo, eles deram um prazo para o embarque. A expressão da guia F era de muita tensão e expectativa. Depois de alguns minutos os visitantes chegaram ao aeroporto e a guia F disse: “Graças a Deus o problema foi solucionado”. (Notas do diário, 16/10/2011)

Caria afirma que

O ‘não esperado’ será aquilo que causa tensão e conflito latente no cotidiano, que exige improviso na prática, e do qual se tem consciência da prática. Mas para o qual se tende a não ter discurso racionalizador, porque não se tem uma posição determinada face à situação vivida, não esperada. (CARIA, 2011, p. 12)

De acordo com o contexto, este dia de trabalho foi muito tenso para a guia. Os guias que estavam no aeroporto foram solidários a ela. Nesse caso, a relação dos guias trouxe confiança para a guia F. Houve interação entre eles. A guia F, apesar de tensa, não perdeu o controle da situação, tomou decisões com lucidez. Ela também foi muito ágil em tudo o que resolvia. O que ela não admitia era ter esquecido os hóspedes no hotel. Ela lançou a culpa para o setor de receptivo da empresa. Esta situação demonstrou que a guia mobilizou conhecimento tácito para desempenhar as suas funções, como, por exemplo, quando a guia compartilhou, interagiu a situação de imprevisto que estava vivendo com os outros guias e com a agência de turismo. Outro exemplo está na habilidade da guia F em resolver o problema. A guia tem doze anos de profissão e me falou que já havia vividos outros

casos. Como diz Tardif (2007,p. 39), “Eles incorporam-se à experiência individual e coletiva sob a forma de *habitus* e de habilidade de saber-fazer e de saber ser”.

- **Reflexões da Guia**

[...] *Não fui eu que esqueci os visitantes do transfer-out. A colocação da ordem de serviço é que foi incorreta. Resolvi a situação entrando em contato com a empresa. E esta solucionou o caso colocando os hóspedes em um próximo veículo. Na hora do imprevisto tenho que agir em segundos, mas penso em fazer tudo com muita cautela, tenho que passar segurança para o cliente, que é o visitante, porque estou ali respondendo por mim, pela empresa e por todos que se encontram naquele momento. Naquele momento pensei em solucionar o problema.Vou continuar pensando da mesma forma: colocaram a ordem de serviço de maneira errada na minha pasta. Os guias dividem experiências e compartilham conhecimentos, nos imprevistos uns ajudam os outros”.*(Guia F, entrevista março 2012).

Situação 2 – Overbooking no ônibus

A guia E estava preocupada, pois o número de visitantes para o passeio estava passando da capacidade do ônibus, deu overbooking (termo usado quando há vendas de mais lugares do que comporta o local), então ela ligou várias vezes para a guia F, que iria também para o mesmo passeio com outro grupo, e pediu para A guia colocar alguns passageiros em seu ônibus. Toda esta negociação foi realizada antes de chegarmos ao 2º hotel. No entanto, o ônibus da guia F estava também completo. A guia E entrou em contato com o proprietário da agência para que ele providenciasse um carro pequeno que coubesse nove visitantes com um guia de apoio. Em poucos momentos tudo foi providenciado e a guia ficou tranquila. Ela reclamou ao diretor da empresa que houve um erro por parte da equipe do setor de receptivo em colocar uma quantidade maior do que a capacidade do ônibus. Ela falou também que a equipe do receptivo precisava ter mais atenção quando estivesse planejando a ordem de serviço do guia. (Notas do diário, 30/09/2011).

A guia ficou inquieta, mas não perdeu o controle da situação. Com muita desenvoltura e agilidade, e sem que os visitantes percebessem o problema, ela foi fazendo os contatos. Tudo foi resolvido com o ônibus em movimento. Chegamos a um determinado hotel e encontramos um carro pequeno com um guia de apoio. A guia E desceu do ônibus e passou para o guia uma lista com o nome dos hotéis e dos nove passageiros.

Depois do imprevisto ela comentou comigo: *“Cada guia procura aprender com as experiências e os imprevistos do outro. A agência também realiza cursos de capacitação. Convida professores e guias com muita experiência no mercado para ministrar estes cursos. Nestas situações penso em resolver o problema para que o visitante fique tranquilo”*. (Guia E, entrevista novembro 2011)

Situação 3 – E lá se foi a prótese dentária...

No passeio à praia de Paripueira uma visitante, tomando banho de mar, perdeu a prótese dentária, levada por uma onda forte. Não vimos a turista que perdeu a prótese dentária (ela não queria que ninguém a visse sem a prótese), só mesmo a sua filha é que foi pedir uma solução à guia C. A visitante queria naquele dia encontrar um protético para fazer sua prótese, pois ela iria a uma festa à noite. Então, a guia C imediatamente entrou em contato com um protético e o mesmo falou que atenderia a visitante. Percebo que esta situação desencadeou uma rede de contatos, informações e ações para resolver um problema. Apesar de haver uma rotina, uma prescrição, uma função, o guia revelou ser mais do que aquilo que a função indica. Trabalhar em rede servindo de mediador entre várias partes indica um saber que se manifesta em outros aspectos. A turista pediu que a guia C providenciasse um carro para levá-las até o hotel em Maceió. A guia C imediatamente fez o contato com o motorista do ônibus e este foi até o complexo de lazer em Paripueira buscar a visitante. A visitante pediu à guia que ninguém do ônibus ficasse sabendo do ocorrido. (Notas do diário, 21/09/2011).

Uma das situações mais comuns com a qual o guia se depara é com esquecimento ou perda de algum tipo objeto pelos visitantes. Esta situação sinaliza que o guia tem

percepção de quais são os problemas típicos que os visitantes criam, porém percebê-los não impede que eles aconteçam, apenas permite minimizá-los e saber melhor o que fazer quando acontece. A principal maneira de evitar esta situação era a precaução. Os guias viviam advertindo para que os turistas verificassem seus pertences pessoais. Geralmente a perda de objetos costumava trazer transtornos aos passageiros e aos guias. Neste passeio a guia C tomou as providências com muita tranquilidade. Em pouco tempo tudo estava solucionado. A única pessoa que demonstrou inquietação foi a filha da visitante, mas a própria guia a tranquilizou passando muita confiança. A guia me falou que tem em sua agenda o contato de alguns profissionais que possam atendê-la em momentos de imprevisto, e que não era a primeira vez que um visitante perdia a prótese dentária, ela já havia vivido outras experiências semelhantes. (Guia C).

- **A postura do guia diante de situação de imprevisto**

[...] *Eu aprendi a ser tranquila. Eu acho que quando você se estressa não consegue resolver o problema. A nossa vida no dia a dia é um estresse, então você tem que procurar ser pelo menos profissional, calmo, tranquilo, porque o turista não pode perceber sua inquietação. Percebo que neste fato há um princípio do conhecimento abstrato que organiza o modo de reagir a um imprevisto: ser garantia de segurança. A comparação com o avião, transcrita a seguir, é significativa porque dá conta de se reconhecerem como uma profissão de relação, que implica comunicar segurança ao outro. Continuando, a guia C disse: *É como um avião, você sabe que está caindo, mas você tem que passar tranquilidade, nem que por dentro você esteja "ai meu deus". O seu visitante não pode perceber que você é fraca. A partir do momento que você está ali na frente com o microfone na mão, é um líder e não pode fraquejar. Você tem que mostrar segurança. Se o turista não sentir segurança em você como é que ele vai se sentir seguro? É assim que eu tento conduzir minha vida. Não só profissionalmente, mas na minha vida amorosa e no meu cotidiano. Diante das situações de imprevisto sempre estamos aprendendo uns com os outros, mas é preciso ter humildade. Em se tratando dos imprevistos trocamos experiências também. No momento do imprevisto eu não penso, eu ajo, é tudo muito rápido, é preciso agilizar, temos que ser muito racionais.* (Guia C, entrevista novembro 2011)*

Situação 4 - A visitante inconveniente

Uma visitante havia comprado um passeio para a Praia do Gunga e só tinha pagado a metade do passeio, então, o guia A falou que ela só poderia fazer o passeio até a Barra de São Miguel (município onde fica localizado o píer). Porém a visitante não aceitou e se alterou, falou que iria chamar a polícia, que não queria ir para a praia do Gunga e que teria que almoçar no restaurante do píer (local onde todos os visitantes almoçam quando vão a este passeio). Cada vez a visitante se alterava, então ele ligou – ao contrário das outras situações, nesta o guia não parece ter autonomia para resolver, pois implica dinheiro e contrato com a agência – para o guia que havia vendido o passeio para ela, para que ele conversasse com ela também, mas nada convencia a turista. Então o guia A ligou para a agência contando a situação; a solução da agência foi que o guia dissesse à cliente que iria enviar um carro para pegá-la na Barra de São Miguel, mas ela disse que iria ficar passeando na cidade da Barra de São Miguel. O guia explicou: “Senhora, na cidade não há nada não para se ver, a senhora, se ficar aqui, vai ter que esperar nosso retorno até às 15h, e se almoçar no restaurante do píer vai pagar à parte”. Então, a turista, muito alterada, falou que não era louca, que já foi guia de turismo, que ele não precisava falar novamente sobre o almoço. Ela disse que ficaria na Barra de São Miguel e que iria processar o guia. No entanto, o guia A disse que ela ficasse à vontade e que se ela quisesse voltar para Maceió estava vindo um carro para buscá-la. Depois de todo o constrangimento o guia se dirigiu ao barco e fomos para a Praia do Gunga. Percebi que A ficou chateado, mas respirou fundo e continuou seu trabalho com muita calma. (Notas do diário, 14/09/2011)

Diante desta situação o guia A em nenhum momento se alterou. Com muita classe e educação foi conduzindo a situação com muita serenidade. Embora este acontecimento não tivesse sido causado por erro ou postura do guia, faz-se necessária a ação do profissional em situação de extrema tensão. “Quando um profissional reconhece uma situação como única não pode lidar com ela apenas aplicando técnicas derivadas de uma bagagem de conhecimento profissional”(SCHÖN, 2000, p. 17). Os guias que estavam no mesmo passeio comentaram sobre a experiência desagradável que o guia A passou. A guia F falou

que o guia A agiu com muita educação, e se fosse ela teria sido diferente, ela não teria tanta paciência.

- **A conduta do guia quando agredido verbalmente por um visitante**

[...] *Nos momentos que sou agredido verbalmente por visitante o único pensamento que tenho é que devo me conter sentimentalmente e tentar de forma bem natural não transparecer para os demais componentes da excursão que eu estava sendo ofendido. Depois chamo a pessoa à parte com o objetivo de solucionar o problema. No momento do imprevisto eu penso no visitante e na empresa, porque tudo que acontece de errado a agência culpa o guia. Eu penso no melhor para o visitante. Uma das minhas preocupações na hora do imprevisto é que o visitante não venha reclamar dos serviços. Penso em solucionar com o objetivo que tudo seja executado da melhor maneira. Está em primeiro lugar a satisfação do cliente. O guia no momento do imprevisto quer soluções. Ele tem que ser desenvolvido, desenrolado. Se assim não for, ele será culpado tanto pela empresa quanto pelo grupo de visitantes. Percebo que neste acontecimento há um princípio do conhecimento abstrato que organiza o saber do guia de turismo: centra-se na solução e não nas emoções do que é dito e como, ou nos culpados. Pelo que vem a seguir este princípio é de coletividade. Continuando, o guia A disse: *Para a minha prática profissional significou muito, no momento eu tive equilíbrio para lidar com a situação. Aprendemos com os imprevistos dos colegas. Assistimos sempre aos imprevistos dos outros guias. Os guias interagem seus conhecimentos e novas experiências com os colegas. Muitas coisas também são debatidas em reuniões, encontros do sindicato, eventos, e reuniões.* (Guia A, entrevista novembro 2011)*

Situação 5 – O passeio conturbado

Era um passeio à praia do Francês com um city tour incluso. O grupo era de quarenta e três pessoas. No entanto, vinte e três visitantes faziam parte de uma mesma família. Quando a guia J chegou ao hotel este grupo de 23 pessoas atrasou 30 minutos para entrar. No ônibus havia alguns visitantes, e a guia pediu desculpa a todos pelo atraso. O grupo de 23 pessoas entrou no ônibus com uma caixa de

cerveja (na agência não existe nenhum regulamento sobre a proibição de bebidas alcoólicas no ônibus). Estas pessoas se dividiram entre os assentos da frente e do fundo do ônibus. Quando o city tour começou alguns visitantes deste grupo de 23 pessoas falavam alto e ficavam em pé dentro do ônibus atrapalhando a visão dos outros passageiros e a explanação da guia. A guia J, com educação, pediu, por favor, que os visitantes se sentassem para que os outros pudessem ver os monumentos. Quando ela falava sobre alguma pessoa ilustre da cidade algumas pessoas começam a dizer piadas. Então, ela, com autoridade e firmeza, pediu que o grupo parasse com as brincadeiras, pois eles estavam atrapalhando o passeio dos outros visitantes. Quando chegou à praia do Francês a guia determinou o horário do retorno para às 15h. No entanto, o grupo de 23 pessoas discordou, causando o maior tumulto. Neste momento a guia estava tensa, dava para perceber em sua fisionomia. Quando a guia indicou o restaurante do ponto de apoio o grupo das 23 pessoas falou que a guia era muito esperta, estava querendo ganhar a comissão do consumo deles. A guia J falou: “Fiquem à vontade na escolha do restaurante”. O grupo de visitante bagunceiro foi direto à praia. Enquanto isto, o motorista comunicou à guia que iria colocar o ônibus para ser lavado, pois estava sujo de vômito. Alguns visitantes que não eram do grupo dos bagunceiros chamaram a guia e disseram que iriam cancelar todos os passeios que haviam comprado pela agência. A guia J pediu desculpas aos visitantes e disse que a empresa iria reparar os danos. A guia J entrou em contato com o diretor da empresa, contou o que estava acontecendo e solicitou que a agência enviasse um ônibus. Percebo que nesta situação a guia J reportou e fez a proposta para resolver a situação, mais uma vez teve autonomia, mas, ao mesmo tempo, a situação não pode ter sido nova. Saber como agir com grupos de visitantes que não têm objetivo de passeio pode ser um tipo de cliente que já se conhece de outra situação. Continuando, a guia J falou que no final do passeio era impossível juntar o grupo bagunceiro com os outros visitantes. Depois ela foi até a praia e falou com o grupo bagunceiro dizendo que para o conforto dele se para que o grupo pudesse aproveitar mais a praia, a empresa iria enviar um ônibus exclusivamente para buscar o grupo às 16h. No entanto, o grupo falou que não queria, iria voltar no mesmo ônibus que chegaram ao destino. A guia J, com firmeza, falou: “Então vocês vão ficar comportados, pois os outros visitantes e vocês precisam descansar no retorno e o barulho incomoda. Então, vamos retornar às 15h conforme ficou combinado”. No entanto, uma pessoa

do grupo falou: “Queríamos ver a sua atitude diante de um grupo que é a maioria no ônibus, mas como você tomou uma iniciativa vamos atendê-la”. Os outros passageiros ficaram revoltados e ameaçaram cancelar os passeios dos próximos dias. Depois a guia foi conversar com cada visitante, pedindo um voto de confiança. Percebo que neste fato há um princípio do saber ganhar confiança, que é um princípio geral para fidelizar clientes, parte do saber vender. Continuando, a Guia J agiu convencendo para eles não desistirem dos passeios, pois nos próximos passeios a empresa iria colocar o grupo que estava atrapalhando em outro ônibus especialmente para eles. A guia J conseguiu convencer os visitantes e não perdeu nenhum passeio. O grupo retornou a Maceió fazendo menos barulho. (Notas do diário, 23/06/2011)

Este passeio foi muito conturbado. As pessoas que estavam atrapalhando o passeio estavam dispersas e desinteressadas. Os visitantes queriam ser os donos da situação. A guia ficou muito tensa e teve que agir com autoridade, mas mesmo assim o grupo continuava fazendo algazarra. Argumenta Schön (2000, p.17): “[...] a incerteza, a singularidade e os conflitos de valores [...] escapam aos cânones da racionalidade técnica”. Então a profissional falou que se as pessoas não se comportassem ela iria parar o passeio. Apesar de tensa, ela demonstrou muita firmeza nas atitudes. A decisão de contatar a agência com o objetivo de separar o grupo foi muito bem pensada. No entanto, os turistas que estavam atrapalhando não poderiam se sentir discriminados. Então ela usou uma estratégia dizendo que para o conforto do grupo iria vir um ônibus exclusivamente para buscá-lo. Em alguns casos, a postura do Guia determinará a forma como será dado o andamento da situação. O guia é um profissional muito mais que um informante, é o responsável por tomar atitudes necessárias nas circunstâncias mais críticas.

No outro dia entrei em contato com a agência e perguntei pela guia J e fui informada que ela havia adoecido com o fato ocorrido. Procurei saber sobre o grupo bagunceiro e me informaram que a empresa, por precaução, havia providenciado um ônibus exclusivamente para o grupo, evitando assim problemas com outros visitantes. Alguns dias depois encontrei a guia e perguntei pela situação vivenciada.

- **Durante o passeio à praia do Francês a guia J viveu uma situação constrangedora com um grupo de visitante intransigente**

[...] *Sinceramente fiquei triste, porque antes do profissional vem o ser humano. Estava no grupo de 43 pessoas e eles eram vinte e três que se dividiram no ônibus. Uma parte ficou na frente e outra na parte de trás. Ficavam gritando, então tive que pedir várias vezes que eles fizessem silêncio. As pessoas que não faziam parte desse grupo queriam cancelar o passeio do dia seguinte. Quando cheguei à praia do Francês tomei a atitude de ligar para a agência e pedi outro carro para separar o grupo. Mas dizendo que iria separá-los eles iriam se sentir inferiores, já o outro grupo, se voltasse com eles, não iriam querer mais passear com a Luck. Esperei todos se acomodarem na praia e passei de cadeira em cadeira pedindo desculpas e prometendo que no dia seguinte eles não iriam conosco. (Guia J, entrevista novembro 2011).*

- **A reflexão da guia diante da situação**

[...] *Nesse dia deu vontade de não trabalhar mais, porque não foi a pressão de uma pessoa, foi de mais de quarenta pessoas. Tive que ouvir todos. Para uns uma desculpa, para outros outra desculpa. Todos sabiam que eu não tinha culpa, mas eu era a pessoa que eles podiam falar. Então, sempre se aproximava alguém. Quando pensava que estava tudo certo, aparecia um visitante para cancelar o passeio. Foi um dia tão estressante, que sinceramente eu pensei em desistir da profissão de guia de turismo. Contudo, com os imprevistos aprendemos a agir com coerência, tratando o grupo por igual e com determinação e educação. Percebo que nesta situação há um princípio de conhecimento abstrato de gestão política em face de conflitos entre grupos de visitantes sobre o que querem de um passeio. Continuando, a guia J disse: Na hora do imprevisto penso em controlar a situação, quando o ônibus quebra você tem que dar satisfação tanto ao visitante quanto à empresa. Trocamos sempre conhecimentos com outros guias quando temos oportunidade. (Guia J, entrevista novembro 2011).*

Situação 6 - A turista desagradável

Retornando do passeio da praia de Maragogi, o guia informou sobre o passeio do próximo dia (Foz do Rio São Francisco); ele falou da beleza natural do local, da gastronomia, do complexo de lazer, do passeio de catamarã até as dunas móveis etc. Porém, havia no grupo uma turista que discordava de tudo que o guia falava, prejudicando a imagem do passeio. A visitante dizia: “Eu já conheço este passeio e as coisas não são bem assim, deem um desconto no que ele está dizendo”. A turista falou mal de tudo o que o guia comentava sobre o destino. Porém, o guia levou tudo o que ela dizia na brincadeira, fez daquela situação um momento de descontração, o guia S, com muita habilidade, transformou o fato em piada. (Notas do diário, 28/09/2011)

Nesta situação o guia usou muito da criatividade, e teve muito controle e paciência. Na hora ele demonstrou muita descontração. No entanto, no caminho à agência o guia falou que no momento em que a turista estava atrapalhando a fala dele ele ficou com muita raiva, foi preciso ele ter muito equilíbrio para não atrapalhar o passeio do próximo dia. “Em situação de conflito e valores, não há fins claros que sejam consistentes em si e que possam guiar a seleção técnica dos meios” (SCHÖN, 2000, p. 17). Segundo o guia, a melhor maneira de colocar a turista no lugar dela foi transformar a situação em piada e passar as informações do passeio de uma maneira tranquila. A posição do guia neste caso não trouxe nenhum transtorno. O guia conseguiu resolver a situação complicada com criatividade, usando o seu saber experiencial. Este profissional mobilizou o conhecimento tácito e prático adquirido na experiência relacional. Achei muito interessante o guia transformar o momento desagradável em piada.

Os dados abaixo foram coletados em entrevistas e dão continuidade a situações acima apresentadas.

- **No momento em que o guia está contando uma história ou dando alguma informação e o visitante perturba ou discorda, como este profissional enfrenta a situação?**

Temos que ter uma estrutura muito boa, porque a história, como já está dizendo, é uma história e ela tem divergências de historiador para historiador. Então não é difícil alguém questionar alguma informação que você passou. Por isso o guia tem que ter sempre uma referência para se apoiar. Tenho aprendido muito pouco com os colegas de trabalho. Muita coisa a gente aprende no dia a dia. (Guia S, entrevista novembro 2011)

Para que não chame a atenção do cliente e não o faça crer que aquilo é um dano moral, eu faço que ele entenda que está com a razão e em um momento à parte eu o chamo e tento esclarecer da melhor forma possível que ele pode estar errado e tento provar-lhe com a real situação. (Guia A, entrevista novembro 2011)

Eu paro para escutá-lo e nunca digo que ele não tem razão, procuro dizer que aquilo que ele está falando é correto em outra situação e mostro a ele o outro lado. Percebo que neste relato há um princípio de estratégia de saber vender. (Guia J, entrevista novembro 2011)

Peço licença e digo que quando chegarmos ao local eu vou tirar a dúvida que ele tem, e continuo o assunto que eu estava falando. Se ele continuar perturbando mostro que não estou vendo, tento ignorá-lo [...]. Percebo neste fato há uma estratégia de ação em situação, um princípio de experiência que é formalizado. Continuando, a guia E disse: Vou até ele e mostro que ele realmente está incomodando e que há outras pessoas no passeio interessadas na história. (Guia E, entrevista novembro 2011)

Depende da perturbação. Se for uma pessoa idosa, a gente percebe que é como uma criança, se você não prende a atenção dela, ela vai tá sempre conversando com a amiguinha do lado. Percebo nesta fala há um princípio do saber prudencial na gestão de conflitos. Continuando, a guia C disse: Então a gente procura uma maneira, pede, por favor, para parar e tenta prender a atenção para que ela não perturbe. Como eu disse, é o jeitinho de falar, eu nunca peguei um grupo igual a

outro ou uma situação igual à outra. Você mesma presenciou aquela situação, em que aquele idoso perdeu a prótese dentária, são situações que você nunca imagina acontecer e acaba acontecendo. A pior situação é quando você perde alguém do grupo. (Guia C, novembro 2011)

De forma direta, concreta e de uma forma que ele possa relaxar e não se sentir atingido. (Guia F, entrevista março 2011).

O discurso dos guias nestas situações parece ser bem objetivo, eles procuram uma maneira mais adequada para chamar a atenção do visitante que está perturbando sem atrapalhar o andamento do passeio. O guia, de uma maneira maleável e criativa, não tira a razão do visitante para não perder o cliente. Nesse sentido, estes profissionais utilizam uma estratégia de saber vender.

5.3 PROBLEMAS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO

Neste item serão analisados dados coletados em entrevistas a respeito da opinião dos guias sobre como eles enfrentam as situações; que tipos de problemas surgem e como estes profissionais os solucionam.

Na vida pessoal e profissional, a reflexão é um elemento importante. Argumenta Schön (2000) que nos momentos de incertezas e conflitos o profissional necessita de abordagens flexíveis que permitam lidar com situações complexas.

- **O guia de turismo enfrentando a situação em que um visitante passa mal no passeio**

Inicialmente, é tentar solucionar o problema chamando as autoridades competentes, se for uma situação muito grave. Se, porventura, algum dano possa ser mediado a tempo, aviso a empresa responsável e tento solucionar o problema procurando um posto de auxílio. Percebo que nesta situação há um princípio de estratégia de como saber garantir a segurança do visitante. (Guia A, entrevista novembro 2011)

Nós tentamos saber o que está acontecendo com o turista, dependendo do lugar onde esteja encaminhamos para um posto médico, o que não é tarefa fácil, porque

geralmente nos lugares não tem médico. Então vemos o que está acontecendo com o passageiro e tentamos resolver. Quando é algo que não conseguimos resolver encaminhamos direto para a empresa. (Guia S, entrevista novembro 2011).

Primeiro vou cuidar do visitante. Se a situação for realmente emergencial, procuro socorro e depois aviso a agência. Se tiver mais de um guia na praia eu vou até o hospital com o cliente e o outro guia fica com o grupo. (Guia J, entrevista novembro 2011)

Nos casos de emergência, peço ajuda ao suporte da agência para enviar um carro, ou peço a equipe de apoio e vamos ao hospital mais próximo. Em alguns casos conseguimos resolver no local mesmo, em outros temos que seguir para Maceió. (Guia E, entrevista novembro 2011)

Procuro ligar para a empresa, procuro atendê-lo e depois levá-lo para uma clínica. (Guia C, entrevista novembro 2011)

Procuro logo um enfermeiro ou um médico no grupo ou em um local mais próximo. (Guia F, entrevista março 2012).

As respostas dos entrevistados demonstram que cada profissional tem uma forma de lidar com o problema. A maneira como cada sujeito se posiciona diante de situações de emergência demonstra que eles têm bom senso e tranquilidade na prestação de um socorro adequado. É importante ressaltar que para atuar como guia de turismo os profissionais têm que ter conhecimentos teóricos de primeiros socorros. No entanto, com firmeza e ordem eles buscam alternativas, como, por exemplo, o apoio da agência, chamam socorro especializado e procuram um médico entre os presentes.

- **Os guias de turismo solucionando os problemas que surgem durante a rotina de trabalho.**

Os problemas que mais surgem no dia a dia de um guia de turismo são os atrasos dos visitantes, quebra de contrato e também a questão do não cumprimento da programação de serviços. A única forma de solucionar esses problemas é amenizar ao máximo a situação e tentar fazer com que as pessoas não saiam prejudicadas. (Guia A, entrevista novembro 2011)

Não tem como dizer quais os problemas que surgem. Às vezes acontece uma

pequena bobagem que para a gente é algo pequeno, mas para o turista é uma coisa grande, então nós procuramos resolver o problema da maneira mais rápida possível. (Guia S, entrevista novembro 2011)

O passageiro quer fazer um passeio opcional, mas não tem dinheiro, pois não sabia desses passeios, só levou cartão de crédito e o local não aceita. Geralmente a gente se depara com esse tipo de problema, então a gente empresta o dinheiro. O guia sempre tem que ter dinheiro extra para não deixar o passageiro sem fazer aquilo que almeja. Percebo que neste relato há um princípio geral e abstrato do saber vender. (Guia J, entrevista novembro 2011)

Surgem vários. Um deles é o carro quebrar a caminho do aeroporto. Tenho que ser bem ágil para o passageiro não perder o voo. Ligo para a agência providenciar outro carro e, em último caso, coloco os passageiros num táxi. (Guia J, entrevista novembro 2011)

Varia muito. Um dia podem surgir vários e em outros dias não surgir nenhum. A gente tenta resolver da melhor forma possível. Sem se envolver emocionalmente ou tomar partido. Percebo que neste fato há um princípio do saber comunicar. (Guia C, entrevista novembro 2011)

Aparecem problemas com o ônibus, problema de limpeza e pontualidade que soluciona com disciplina. (Guia F, entrevista março 2011).

Conforme a fala dos guias, mais uma vez fica comprovado que as situações que fogem da rotina são constantes em seu cotidiano. Estes profissionais mobilizam vários tipos de saberes para darem conta das situações vividas. Assim, defende Loureiro (2009, p. 241) que “Os profissionais na sua atuação, da qual fazem parte tanto as situações de rotina como as zonas indeterminadas, gerem vários tipos de saberes e conhecimentos”.

5.4 OUTRAS SITUAÇÕES INESPERADAS

Situação 7 - A porta travada

Em um determinado hotel o guia S percebeu que estava faltando um casal de visitante com a filha, então o guia S se dirigiu à recepcionista e esta ligou para o

apartamento. O visitante falou que não estava conseguindo abrir a porta do apartamento (estava travada), então o visitante pediu que o guia fosse até o apartamento. Fomos até a porta do apartamento e encontramos outros funcionários do hotel tentando abrir a porta, mas todas as tentativas foram inválidas. O guia esperou 15min para que conseguissem abrir a porta. Porém, ninguém conseguiu. O casal estava muito nervoso com o que estava acontecendo. O guia falou que não poderia esperar mais, porque tinha uma programação a cumprir, ele já havia passado do tempo de tolerância. O guia explicou ao hóspede que se conseguissem abrir a porta, ele falasse com a gerência do hotel para levá-los até a Praia de Maragogi, pois neste caso o hotel era quem tinha que se responsabilizar com o problema que houve com o cliente. Percebo que neste acontecimento há um princípio do saber – quem responsabilizar –, que é um princípio do saber vender. O problema foi na porta do apartamento do hotel, então a responsabilidade não era da agência de receptivo, e sim do hotel. (Notas do diário, 28/09/2011)

O cotidiano do guia é constituído de atividades variadas, há uma gama de acontecimentos incertos, surpreendentes, desfavoráveis e inesperados. Estas situações exigem do guia sensatez, iniciativa própria, capacidade de negociação, habilidade. Os imprevistos acontecem e exigem mobilização de saberes destes profissionais. Diante das situações inesperadas cada guia reage de maneira diferente. No contexto apresentado o guia agiu com muita lucidez. Era um problema técnico na porta do apartamento que não dependia apenas da iniciativa dele, mas da administração do hotel.

Situação 8 - O traslado conturbado

Era um dia de domingo, o trânsito na orla de Maceió estava caótico. A atividade da guia J naquela tarde era um transfer-out. Ao chegar ao hotel o nome do hóspede que estava na ordem de serviço não tinha o mesmo sobrenome do que estava hospedado no hotel, então a guia J entrou em contato com a agência para saber se estava havendo algum engano, a agência pediu que a guia J pedisse à recepção

para entrar em contato com o hóspede para ver se estava havendo alguma troca de sobrenome. No entanto, o hóspede não foi localizado no hotel. A agência pediu que a guia J ficasse esperando o hóspede. A guia J estava muito estressada, pois além do congestionamento do trânsito ainda havia 2 hotéis para ir buscar outros hóspedes. Ela ligou para a agência e disse que não poderia esperar tanto, porque além dos hotéis que estava faltando passar, ela teria que buscar quatro hóspedes argentinos que estavam chegando no voo das 14:40h, e já eram 14:00. O recepcionista do hotel conseguiu localizar o hóspede que tinha o mesmo nome do que estava na ordem de serviço da guia, porém, o hóspede falou que não era ele. Saímos do hotel sem o hóspede e a guia estava cada vez mais estressada e preocupada, pois o trânsito estava congestionado, o aeroporto de Maceió fica localizado no município de Rio Largo que fica a uma hora de Maceió, o horário do voo que os visitantes iriam embarcar estava marcado para às 16:00, no entanto o check-in teria que ser feito com uma hora de antecedência. (Notas do diário, 23/10/2011)

Nesta situação, apesar de a guia J estar estressada, ela demonstrou determinação com relação à agência que pediu para ela esperar o hóspede. Ela decidiu não esperar o visitante. A guia tinha consciência de que se não chegasse a tempo ao aeroporto os visitantes perderiam o voo e a responsabilidade seria inteiramente dela. Este dilema obrigou a guia a tomar uma decisão que colocou em evidência sua autonomia profissional.

Situação 9 - O estrangeiro estressado

Chegando a um Hotel, a guia E disse: "Bom dia! Passageiros Luck Receptivo", então um casal de argentino da terceira idade se aproximou e disse: Boa tarde! A guia falou: Bom dia! O senhor. Argentino, irritado, falou: "Você está com 10 min de atraso, sua irresponsável, incompetente. Se foi ontem, quando eu vinha do aeroporto, não entendi nada que o guia falava, ele falava muito mal espanhol, quando é hoje você vem me buscar com atraso". A guia ficou ouvindo o desaforo do hóspede e depois disse: "Senhor, desculpe-me, mas devido a um congestionamento atrasamos 10min. (Em situação de trabalho tem-se sempre que ter uma explicação

para dar ao cliente). *O casal de argentino, com a cara fechada, entrou no ônibus e seguimos com destino aos demais hotéis.*(Notas do diário, 09/09/2011)

Em algumas ocasiões o guia enfrenta situações desagradáveis. Devido ao congestionamento do trânsito nem sempre ele cumpre com o horário exatamente combinado com o visitante. Nesta situação inesperada a guia em nenhum momento destratou o visitante, enfrentou a ocorrência com muita naturalidade. Mesmo recebendo desaforos não se estressou, demonstrou educação e justificou o atraso com muita serenidade, ela manteve uma postura firme. Tal procedimento baseia-se em sua capacidade de mobilizar saberes de experiências anteriores. Segundo os guias, no contexto de trabalho é comum que este profissional se depare com visitantes estressados. A atitude deles é sempre de controlar e solucionar a situação.

Situação 10 - O desembarque dos visitantes estrangeiros

No caminho de um transfer-in a guia J estava preocupada que não iria chegar a tempo ao aeroporto para receber quatro argentinos que estavam desembarcando. Então ela ligou para a agência e contou a situação e perguntou qual era o guia que estava naquele horário no aeroporto. O pessoal do receptivo da empresa falou que era o guia T, ela imediatamente ligou para o guia T e perguntou se o carro que ele estava cabia quatro passageiros argentinos. O guia T falou que sim, mas o problema é que ele não falava espanhol, então como iria passar as informações e vender os passeios aos argentinos? A guia orientou que ele falasse portunhol, que depois ela iria até o hotel oferecer os passeios aos quatro argentinos. O guia T aceitou a proposta. (Notas do diário, 10/10/2011).

Nesta situação a guia E utilizou a criatividade articulada com o seu saber experiencial. Este problema exigiu solução inédita formulada rapidamente pelo profissional. Diante destes acontecimentos problemáticos é importante que o guia

tenha consciência da natureza do problema, reflita, a fim de encontrar solução para eles.

Situação 11 - A travessia de catamarã

Chegamos ao píer do município da Barra de São Miguel às 08:30h. Havia alguns ônibus de outras empresas e três da Luck Receptivo. Estava tudo certo para os três grupos da Luck irem para a praia do Gunga no mesmo catamarã. No entanto, a administração do píer informou que iríamos em outra embarcação. Quando já estávamos no catamarã veio uma pessoa da administração do cais para informar que conosco iriam embarcar dois grupos de outra agência, e teríamos que esperar os outros grupos. A guia J não gostou, pois iria atrasar a programação, mas não pode fazer nada; ela passou a informação para o grupo e pediu desculpas pelo acontecimento. Todos aguardaram dentro do barco por 40min. Depois embarcaram no catamarã os dois grupos da outra empresa. Os guias combinaram que um só guia iria conduzir o trajeto na Lagoa Roteiro até chegar à praia do Gunga. (Notas do diário, 12/10/2011)

Nestas três situações acima a variável crítica é o tempo, sendo que ela é um dos maiores riscos do guia de turismo. O tempo, em toda a organização do trabalho, é decisivo. Nem sempre os guias têm o total controle da situação. Percebo que neste caso a guia J ficou na dependência da ação da administração do píer. O atraso foi inesperado. Não havia outra opção de embarcação e a única maneira foi a guia pedir desculpas ao grupo pelo atraso e aguardar. Estes profissionais vão mobilizando e gerindo os seus saberes diante das situações vivenciadas.

5.5 SITUAÇÃO INESPERADA QUE MARCOU O GUIA DE TURISMO EM SUA TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Conforme já abordado, os imprevistos são ocorrências que fogem da normalidade da rotina de trabalho do guia. O cotidiano deste profissional é dinâmico e imprevisível, ele aprende a lidar com os problemas a partir das experiências

vividas. Porém, nem sempre as soluções encontradas são as mais corretas ou adequadas. Acredito que a melhor maneira de enfrentar cada situação é vivenciá-la, pois cada uma delas tem sua peculiaridade. Dessa maneira, é a experiência que

Envolve toda nossa sensibilidade e modos de receber e responder a todas as condições que defrontamos na vida. Desse ponto de vista, o princípio de continuidade de experiência significa que toda e qualquer experiência toma algo das experiências passadas e modifica de algum modo as experiências subsequentes. (DEWEY, 1976, apud FARTES, 2000, p. 86)

Todavia, esta experiência só é possível de acontecer porque o guia está inserido em um contexto e daí interage com outros indivíduos, pois cada grupo, cada local possibilitará situações singulares e imprevisíveis. Não é possível prever o inevitável, ele acontece inesperadamente, porém a partir das experiências vividas tornará o guia um profissional capaz de se posicionar nas mais diversas situações. Para Caria (2010)

O incerto, o contingente e o complexo, que exigem o improviso e a percepção do risco em situação, apenas podem ser considerados quando o uso do conhecimento está subordinado à lógica da situação, orientada por procuras próprias e medida pela interação social. (CARIA, 2010, p. 176).

- **Os guias de turismo comentaram sobre a situação inesperada que mais marcou a sua trajetória profissional**

Certa vez, em uma excursão à Foz do Rio São Francisco, eu instruí os passageiros, informando-os até onde poderiam ir mergulhar e onde não poderiam. Porém, um dos turistas saiu do roteiro e acabou indo onde não podia e quase se afogou, só não chegou a falecer porque tinha pessoas junto a mim, que puderam retirá-lo da água. (Guia A, entrevista novembro 2011).

A passageira estava indo a um passeio de ônibus para Maragogi sem o cinto de segurança, quando houve um acidente e a turista, por não usar o cinto, levou uma forte pancada e faleceu. Este imprevisto me marcou bastante. De lá para cá eu

aprendi que tem que se andar com o cinto de segurança, pois ele evita muitas mortes, enfim. (Guia E, entrevista novembro 2011)

A visitante sofreu um acidente e tivemos que fazer a saída dela de ambulância. Esta situação me marcou bastante. Fiz o traslado de saída da visitante de ambulância, foi uma experiência muito diferente das demais que vivi. (Guia C, entrevista novembro 2011)

Havia um movimento de sem-terra nas principais saídas de Maceió. Tentei de todas as maneiras encontrar uma saída para chegar ao passeio, porém, todas as tentativas foram inválidas. O passeio se tornou inviável, então voltamos para o hotel. (Guia F, entrevista março 2012)

Foi quando um agente de viagens de São Paulo me ligou avisando que a irmã de um dos passageiros que estava fazendo o passeio no meu grupo tinha acabado de falecer. Para mim foi muito complicado passar essa informação ao passageiro. (Guia S, entrevista novembro 2011)

Diante dos imprevistos analisados em todo o capítulo, inclusive as desses itens, ficou evidente que o guia é um profissional que atua em um contexto marcado pela complexidade e pela imprevisibilidade de situações. Como líder de um grupo e tomador de decisão, de tanto conviver com situações inesperadas ele desenvolve um olhar que o capacita a refletir sobre os problemas e encontrar solução para enfrentar estas situações.

Contudo, no dia a dia profissional, além de todos os aspectos que envolvem sua própria condição enquanto ser humano inserido num ambiente social, também existem as exigências provenientes da tomada de decisão apropriada diante das situações inesperadas, sendo estas cada vez mais complexas, pois exige escolhas conscientes. Para lidar com estas situações é necessário o guia mobilizar e utilizar seus saberes profissionais transformando-os em ação. Estes saberes estão relacionados com os guias em diversas situações de trabalho.

Portanto, estas situações de imprevistos serão sempre caracterizadas pelas incertezas, singularidades e conflitos de valores (SCHÖN, 2000). Porém, através da reflexão, os guias encontram solução que lhes permitem enfrentar o problema. A solução destes problemas está associada às experiências acumuladas destes profissionais.

6 OS SABERES PROFISSIONAIS DO GUIA DE TURISMO EM SITUAÇÃO

Este capítulo é baseado nos dados que foram coletados nas entrevistas e na observação participante durante a pesquisa de campo. Dessa forma, serão analisados os saberes mobilizados deste profissional em situações de trabalho. Para melhor compreensão na primeira parte deste capítulo será apresentado o conceito de saberes, reflexividade, recontextualização do conhecimento a partir do olhar de teóricos como Tardif (2007); Caria (2005, 2010); Charlot (2005); Bondía (2002); Schön (1983,2000).

6.1 UMA REFLEXÃO SOBRE OS SABERES PROFISSIONAIS

A partir da década 1990 as pesquisas sobre saberes se difundiram amplamente. Para Tardif (2007), a noção de “saber” envolve os conhecimentos, as habilidades (ou aptidões) e as atitudes, ou seja, aquilo que muitas vezes foi chamado de “saber”, “saber-fazer” e “saber ser”.

Segundo o dicionário Aurélio, o termo “saber” significa “Ter conhecimento, ciência, informação”, como também “ter sabedoria, ser instruído em”. Ou seja, o termo “saber” está associado à dimensão do conhecimento, da habilidade e da competência, que podem ser desenvolvidos pela educação formal, ou pela atuação prática diante de qualquer situação (FERREIRA, 2008, p.719).

Nos últimos anos a questão dos saberes profissionais tem sido discutida na literatura referente à atuação e a formação de profissionais, pois se percebe cada vez mais a necessidade desses profissionais de apropriarem e/ou mobilizarem saberes que lhes permitam o

[...] confronto com situações complexas e singulares, cuja solução nem sempre é dada a princípio, mas que demandam soluções imediatas. [...] precisa dominar certas competências e saberes para agir individual e/ou coletivamente, a fim de fazer face às especificidades de seu trabalho. (BORGES; TARDIF, 2001, p. 15).

Tardif (2007) discute a epistemologia da prática enquanto estudo do conjunto de saberes utilizados pelos profissionais em seus contextos de atuação, para dar conta dos imprevistos e desafios que se colocam nas devidas situações.

O autor ainda considera que

[...] o saber profissional está, de um certo modo, na confluência entre várias fontes de saberes provenientes da história de vida individual, da sociedade, da instituição escolar, dos outros atores educativos, dos lugares de formação, etc. [...] (TARDIF, 2007, p.64).

Tardif (2007) elenca uma tipologia dos saberes profissionais: os conhecimentos transmitidos pelas instituições formadoras e destinados à formação científica dos profissionais formam os “saberes da formação profissional”. Outro grupo é constituído pelos “saberes disciplinares”, que são saberes das áreas de referência definidos e selecionados pela instituição universitária, por meio da formação inicial ou continuada e são apropriados pelo profissional. Correspondem aos saberes das diversas áreas do conhecimento, as disciplinas, sendo produto das relações culturais e sociais.

“Os saberes curriculares”, por sua vez, são aqueles definidos pela instituição escolar; são representados pelos programas escolares. Esses “saberes curriculares” nem sempre levam em conta as reais necessidades da sociedade na inserção desses saberes nos currículos.

O último componente referido por Tardif (2007) é o que caracteriza os “saberes experimentais ou práticos” que os profissionais desenvolvem. Esses nascem da experiência, interpretação e compreensão da sua prática e a ela se incorporam, individual e coletivamente, dando significado e norteando as suas decisões e ações, constituindo, assim, uma leitura dos outros por meio da sua prática.

Bernard Charlot dá ênfase em suas pesquisas à “relação com o saber”. Segundo Charlot (2005, p. 35), “A questão da relação com o saber não é nova”, como também “a questão da relação com o saber científico também não é nova”. Na concepção desse autor a análise da relação com o saber deve ser epistêmica e identitária. Nesse sentido, pode-se dizer que a relação estabelecida por um sujeito com o saber é uma forma de relação com o mundo, com ele mesmo e com os

outros. Charlot propõe em seus estudos a construção de uma sociologia do sujeito, o ser humano aberto ao mundo que não se reduz ao momento. Para ele o sociólogo deve estar perto da psicanálise. Isto se deve precisamente à ideia de que o desejo de um sujeito é o desejo do outro. Para os psicanalistas a relação com o saber é objeto de desejo, porém já para os sociólogos. Segundo Charlot (2005, p. 40) “O indivíduo é um sujeito indissociavelmente social e singular. E é como tal que deve estudar a sua relação com o saber”.

Charlot (2000) ainda discorre que o conhecimento depende da relação que os sujeitos desenvolvem. Nesse sentido, “A ideia de saber implica a ideia de sujeito, de atividade do sujeito, da relação do sujeito com ele mesmo e com os outros” (CHARLOT, 2005, p.37).

Altet (2001) considera que saber é aquilo que, para um determinado sujeito, é adquirido, construído, elaborado por meio da “experiência” ou do estudo. Entretanto, segundo o autor, é importante distinguir os conceitos de saber, conhecimento e informação, para um melhor entendimento do tema.

A informação é de ordem social e refere-se a assuntos externos ao sujeito; o conhecimento é de ordem pessoal e está integrado ao sujeito. No entanto, o saber situa-se entre o conhecimento e a experiência, ou seja, o saber é o elo entre o conhecimento e a informação, visto que esse se constrói na interação entre o conhecimento e a informação, entre o sujeito e o ambiente, na mediação e por meio dela (ALTET, 2001).

Segundo Hobold (2007), pode-se considerar o saber como algo apropriado por meio da fusão entre informação externa ao indivíduo e experiência pessoal. O saber torna-se incorporado quando aceito pelo próprio indivíduo. Para que haja a incorporação do saber, é necessário que haja a sua aceitação e a sua reelaboração. Dessa forma, a junção entre o saber existente e a nova informação resulta em outro saber, que o autor considera como um saber diferenciado ou reelaborado.

Bondía (2002, p. 27), em seus estudos, destaca a “experiência e o saber da experiência”. De acordo com ele, “A experiência e o saber que dela deriva são o que nos permite apropriar-nos de nossa própria vida”. Dessa forma, não se pode criar distinção entre esses conceitos, pois um depende do outro, e para existirem é necessário que caminhem juntos. Segundo Bondía (2002, p. 21), “A experiência é o que nos passa, o que nos acontece, o que nos toca. Não o que se passa, não o que acontece, ou o que toca”. Sendo assim, a experiência está relacionada com o

sujeito, e só se realiza por ele mesmo. Para Bondía o saber da experiência se constitui assim:

[...] é um saber particular, subjetivo, relativo, contingente pessoal. Se a experiência não é o que acontece, mas o que nos acontece, duas pessoas, ainda que enfrentem o mesmo acontecimento, não fazem a mesma experiência. O acontecimento é comum, mas a experiência é para cada qual sua, singular e de alguma maneira impossível de ser repetida. O saber da experiência é um saber que não pode separar-se do indivíduo concreto em que encarna (BONDÍA, 2002, p. 27).

Outro autor pesquisador sobre saberes é Malglaive (2003) que teoriza sobre as práticas de formação na sua relação com o saber profissional, sobre aquilo que se designa formação por aprendizagem, ou seja, discute os mecanismos que se associam à formação teórica à prática. Afirma Malglaive (2003, p. 56) que “[...] embora prefira usar o termo de competência, não me incomoda absolutamente nada falar de saberes profissionais, porque estes têm sempre conhecimentos teóricos, fundamentais e indispensáveis.” O autor dá ênfase ao “saber da ação”, que são os saberes que se adquirem no ‘fazer’.

No Brasil, os estudos sobre saberes profissionais ainda são recentes. No entanto, Maurice Tardif, professor e pesquisador da Faculdade de Ciência e Educação, Université Laval, se dedicou a caracterizar o significado de saberes profissionais.

Segundo o autor, uma das características dos saberes profissionais na perspectiva epistemológica da prática é que eles são temporais, ou seja, são utilizados e desenvolvidos no âmbito de uma carreira, isto é, de um processo de vida profissional de longo prazo do qual fazem parte as dimensões identitárias e de socialização profissional.

Os saberes profissionais são “eccléticos” e “sincréticos”, devido ao fato de os profissionais utilizarem muitas teorias e técnicas. Para Tardif (2007), os saberes são também plurais e heterogêneos, ou melhor, provêm da cultura pessoal do indivíduo, de sua história de vida, mas também de conhecimentos apropriados na universidade e daqueles originados de sua própria experiência de trabalho.

Dessa forma, essa pluralidade e heterogeneidade ressaltam a importância dos saberes da experiência que aparecem como núcleo fundamental do saber profissional, a partir do qual os profissionais tentam suas relações de exterioridade

com os saberes em relações de interioridade com a sua prática. Nesse sentido, entende-se que os saberes das experiências são formados por todos os demais saberes, no entanto retraduzidos, “polidos”, sujeitos às (in) certezas concebidas na prática e no vivido.

Conforme Therrien (1995), essa pluralidade de saberes que abrange os saberes da experiência é fundamental na competência profissional e é originado do cotidiano e do contexto vivenciado pelo profissional. Segundo o autor,

[...] esses saberes da experiência que se caracterizam por serem originados na prática cotidiana da profissão, sendo validados pela mesma, podem refletir tanto a dimensão da razão instrumental que implica num saber-fazer tais como habilidades e técnicas que orientam a postura do sujeito, como a dimensão da razão ou saber-agir tais como habilidades e técnicas que orientam a postura do sujeito como a dimensão do sujeito, com a dimensão da razão interativa que permite supor, julgar, decidir, modificar e adaptar de acordo com os condicionamentos de situações complexas (TERRIEN, 1995, p. 3).

No intuito de caracterizar os saberes profissionais, Tardif ressalta que esses são situados e personalizados, por isso seu estudo não pode ser limitado ao estudo da cognição ou do pensamento do indivíduo. Um profissional tem história de vida, é um ator social, têm emoções, um corpo, uma personalidade e uma cultura (ou culturas) e seus pensamentos e ações trazem as marcas dos contextos nos quais se inserem (TARDIF, 2007)

Carter (1990) define os saberes profissionais como saberes personalizados, pois os considera como saberes “incorporados”, “apropriados” e “subjetivados”. Desse modo, são saberes difíceis de serem separados dos indivíduos, de sua experiência e situação de trabalho.

Considerando que os saberes são também situados, os autores acima citados chamam atenção aos saberes construídos e utilizados em função de uma situação de trabalho, pois é nessa situação que eles ganham sentido. Diferente dos saberes universitários, os saberes profissionais são fixados e encerrados em situação de trabalho à qual devem atender.

Outra característica dos saberes profissionais é que o objeto de trabalho de muitos profissionais são seres humanos e, em função disso, os saberes desses profissionais trazem consigo as marcas de seu objeto de trabalho. Essa

característica reforça o propósito de estudar os saberes profissionais do guia de turismo, uma vez que os saberes desenvolvidos por esse profissional também trarão a marca dos turistas com ele envolvidos.

Para Tardif (2007) esse propósito provoca duas consequências relevantes quanto à prática profissional. Em primeiro lugar, os sujeitos têm a característica de existirem como seres humanos, mesmo pertencendo à coletividade e, dessa maneira, o trabalho do profissional deve atingi-lo como indivíduo. Em segundo lugar, os saberes profissionais permitem um componente ético e emocional, pois a prática profissional produz mudanças emocionais inesperadas em seu contexto de trabalho. As práticas profissionais envolvem emoções, provocam inquietações, surpresas e imprevistos no indivíduo, conduzindo-o muitas vezes a questionar sobre sua própria prática, suas intenções, seus valores e suas maneiras de fazer.

A partir da década de 1990 outras contribuições teóricas acerca dos saberes profissionais são encontradas nos trabalhos de investigadores da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e do Centro de Investigações Educativas da Universidade do Porto, em Portugal. Um grupo de pesquisadores passou a estudar esta temática aplicada a diversas categorias profissionais, dentre elas professores, médicos veterinários, assistentes sociais, psicólogos, economistas, dentre outros.

Esses pesquisadores, diante da questão de como os grupos profissionais, em seu contexto de trabalho, utilizam o conhecimento abstrato que lhes é transmitido por meio dos processos de formação universitária, passaram a discutir as relações sociais que estão inseridas na utilização do conhecimento, tendo como referência grupos profissionais com formação de nível superior. Por conhecimento abstrato Caria entende

[...] a informação-conteúdo contida em enunciados escritos e especializados (que podem ser objeto de expressão oral) e que possuem uma configuração que tradicionalmente tende a considerá-los como textos (ou representações gráficas) científicos, filosóficos, técnicos, ideológicos, literários etc. (CARIA, 2005, p. 22).

Ainda conforme Caria (2005), o objeto de estudo de seu grupo de pesquisa tem sido o “trabalho técnico-intelectual”, por este ser considerado o melhor caminho para analisar os sistemas de intermediações entre saberes e ciências comuns. Nas palavras desse autor,

Uma das expressões que melhor traduz a concepção do trabalho técnico-intelectual é a de intermediário do conhecimento. Com ela pretendemos assinalar o fato de estarmos em presença de grupos profissionais que devem o seu estatuto sócio-profissional e lugar ocupacional à posse de um curso superior cuja formação de base é de natureza científica, mas que não ocupam posições sociais relevantes na produção de conhecimento científico legítimo (CARIA, 2005, p. 17).

Nesta tese foram investigados os saberes profissionais do guia de turismo em seu contexto de trabalho. Para Caria (2005), o saber profissional

[...] começa por ser algo de tácito e implícito, sem que isso queira dizer que não seja possível ser coletivizado, objetivado, formalizado e explicitado, isto é, trata-se de um saber que deriva da consciência prática do fazer numa profissão e que se pode transformar no centro de operações sócio-cognitivas e sócio-culturais que buscam a recontextualização de conhecimento abstrato e a transferência de saberes entre contexto e trabalho. (CARIA, 2005, p. 14).

Assim, entende-se que toda profissão possui um saber que lhe é próprio, e a definição de uma área do saber próprio é um dos fatores que representa uma profissão. Portanto, o profissional da área de arquitetura, enfermagem e outras é o que ele aplica e domina de conhecimentos técnicos na sua prática. “Engenheiros civis, por exemplo, sabem como construir estradas adequadas para as condições de locais específicos. Eles servem dos seus conhecimentos de solo, materiais e tecnológicos de construção para definir declividades, superficiais e dimensões” (SCHÖN, 2000, p. 16). A definição de saber, nesse caso, é operacionalizável, e constitui-se numa gama de conhecimentos e habilidades próprios da profissão.

No entanto, há outras profissões que têm seu estatuto dependente das condições sociais, valorativas e históricas que envolvem seu ofício. Além disso, seus saberes só podem ser compreendidos se relacionados com as condições que estruturam seu trabalho. Nelas, o processo pode ser muito mais valioso que o produto. Os procedimentos técnicos e científicos estão na dependência de questões éticas, estéticas e políticas, seus resultados se constituem como produto de interações sociais, e o imprevisível e a incerteza são suas características permanentes. Não há uma segurança absoluta dos resultados e sua qualificação dependerá dos valores impregnados no contexto em que se instala.

Muitas vezes, o saber do guia de turismo parece estar limitado ao “como fazer”, ou melhor, aos procedimentos associados à condução dos visitantes e à transmissão de informações. Portanto, o resultado seria propagado como se todas as situações fossem iguais, porém, na realidade não é bem assim. No cotidiano desse profissional se encontram diferentes saberes que são utilizados a partir de cada função exercida por ele, já que “o saber está a serviço do trabalho” (TARDIF, 2007, p. 17). Dessa forma os saberes mobilizados por esses profissionais são recontextualizados em situação de trabalho. Diante do exposto, minha proposta é refinar a indagação: como os guias de turismo mobilizam seus saberes de experiência nas rotinas de trabalho?

O conceito de saber e de recontextualização do conhecimento é complexo e ainda é pouco difundido quando se trata de práticas profissionais. Muitos autores têm discutido a classificação desses saberes tentando adequá-los às situações de trabalho vividas por sujeitos de alguma área profissional. No entanto, o conceito de saber nesses campos constitui-se de conhecimentos, competências e habilidades próprios da profissão. Para cada contexto pode-se identificar perfis e características de diferentes situações.

No seu contexto de trabalho, o guia se depara com grupos e situações diferentes, fazendo com que ele construa novos conhecimentos, novas técnicas, ou seja, novos saberes. A mobilização desses saberes é fundamental para que haja recontextualização do conhecimento. Dessa maneira, tudo vai adquirindo novas formas e se recontextualizando.

6.2 A RECONTEXTUALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

As grandes transformações das últimas décadas demonstram um papel estratégico no que diz respeito ao conhecimento em diferentes extensões da vida em sociedade. A construção do conhecimento, a socialização, o uso do conhecimento e suas mudanças constituem processos socioculturais.

Conforme Caria,

O trabalho técnico-intelectual desenvolve-se numa relação bilateral e de fronteira entre os campos científicos e os campos da prática que usam a ciência, podendo o seu uso social ser tipificado como correspondendo a um trabalho de re-contextualização porque a

ciência é objeto de um processo de transposição intercontextual, necessitando readquirir nos contextos e campos da prática em que é usado um novo sentido contextual, dependente do processo de interação social e das relações sociais que desenvolvem entre especialistas e leigos (2002, p. 23).

Na concepção de Giddens (1991), a recontextualização do conhecimento está relacionada a uma transferência de formas de conhecimentos, determinantemente científicos, para contextos de uso em que a construção do conhecimento atenda os sentidos e as subjetividades dos sujeitos a partir do exercício de uma reflexividade baseada na possibilidade de fazer usos diferentes de regras e recursos.

Na opinião de Schön (2000) a recontextualização do conhecimento presume uma mudança no formato do conhecimento, passando de uma ideia informacional e produtivista para uma ideia de saber, ou melhor, de conhecimento enquanto processo em que o conhecimento está subordinado a uma epistemologia da prática.

Diante das concepções de cada autor, entendo que a recontextualização do conhecimento é a capacidade de adaptar e aplicar conhecimentos, a partir das necessidades e especificidades de cada contexto. Assim, tão relevante quanto a capacidade de construir novo conhecimento é a capacidade de recriar conhecimento, por meio de processos de aprendizado. Dessa maneira, é importante conhecer e compreender “os mecanismos endógenos de criação de ‘competências’ e de transformação de conhecimentos genéricos em específicos” (YOGUEL, 1998, p. 4). Portanto, a recontextualização do conhecimento se refere à transformação do conhecimento originário de seu campo de construção para a sua inserção em diversas condições, sejam elas escolares, profissionais, entre outras que lidam com os saberes.

Reportando-se para o guia de turismo, este profissional em contexto de trabalho reflete e transforma os conhecimentos adquiridos em sua formação escolar e em outras experiências vividas, adapta-os a sua realidade, de acordo com a necessidade que lhe é exigida no cotidiano com os visitantes, pares e prestadores de serviços. Os passeios turísticos foram instrumentos importantes no processo de construção do conhecimento. Os passeios representaram, além de um espaço de aprendizagem, a construção, mobilização e recontextualização dos saberes. Dessa maneira, o guia exerce sua autonomia adaptando seus conhecimentos profissionais

em situações de trabalho que requerem compreensão na tomada de decisões diante de problemas e imprevistos, como também na organização e definição de suas ações. Para que aconteça o processo de recontextualização, o guia de turismo reflete, analisa, argumenta, usa da criatividade; nesse sentido, tanto a autonomia como a reflexão sobre e na ação são considerados pressupostos dessa dinâmica.

6.3 A REFLEXIVIDADE DOS PROFISSIONAIS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO

A partir dos anos 1980 houve crescimento das pesquisas sobre a prática profissional por parte de estudiosos que investigam o tema em diversas áreas profissionais. Donald Schön (1983), em suas investigações, tem contribuído para os debates sobre a natureza dessa prática, que passou a ser compreendida como conhecimento produzido pelo profissional com base em situações nas quais existem incertezas, singularidades, complexidades e conflitos de valores. Ou seja, não se trata apenas de uma aplicação de teorias.

O termo “reflexivo” é utilizado para se referir ao estudo das teorias do conhecimento, adquirido por meio de atividades práticas. Nas últimas décadas as investigações sobre a prática reflexiva aumentaram e contribuíram para um maior esclarecimento do conceito. As palavras reflexão e reflexivo são personagens de pesquisas e debates no campo da educação. Portanto, termos como prática reflexiva (Schön) e pensamento reflexivo (Dewey) estão associados à investigação sobre as práticas profissionais.

Dewey é o pioneiro a considerar a reflexão como elemento indispensável no ato educativo. Se o sujeito não refletir sobre a experiência não há formação. Para Dewey (1976) a melhor maneira de se pensar é o que ele denomina de pensamento reflexivo, ou seja, o ato de pensar reflexivamente é a melhor maneira de pensar. Segundo esse educador o pensamento reflexivo objetiva a uma conclusão que deve nos levar a algum lugar. O pensamento origina-se no confronto com situações polêmicas, problemáticas, confusas ou de dúvida. Quando o sujeito se depara com situação de dificuldade, incerteza, perplexidade, busca caminhos para dar fim à situação, então ele começa a pensar e refletir sobre tal condição.

Dewey considera que o ato de pensar reflexivo é intelectual. Desta forma, um profissional é responsável por desenvolver, mediante suas práticas, a capacidade de reflexão. É nessa etapa que se configura em intelectual. Diante do exposto, entende-

se que o intelectual é aquele que pensa reflexivamente, e que sem experiência refletida não existe formação.

O conhecimento que se apresenta em situações do cotidiano é um conhecimento tácito, ou implícito. O profissional sabe que sabe, mas não sabe explicar o que sabe (Schön, 2000). Por conta disso, necessita se tornar explícito para que possa ser conhecido e avaliado. Nesta perspectiva, é necessário que o profissional se envolva em um processo de “reflexão sobre a ação”, no qual ele poderá descobrir se suas ações estão ligadas com suas crenças e compreensões pessoais, redefinir seus significados e produzir novos conhecimentos valendo-se dessas reflexões. Assim, Donald Schön sugere que

Quando aprendemos a fazer algo, estamos aptos a executar sequências fáceis de atividade, reconhecimento, decisão e ajuste sem ter, como se diz, ‘que pensar a respeito’. Nosso ato espontâneo de conhecer-na-ação geralmente nos permite dar conta de nossas tarefas. Todas as experiências agradáveis e desagradáveis contêm um elemento surpresa (SCHÖN, 2000 p. 32).

Para Schön (2000) a ação prática é gerada de conhecimentos. O autor defende que esses conhecimentos devem estar pautados por uma prática reflexiva. Schön propõe o ensino reflexivo. Em seu trabalho enfatiza a aprendizagem por meio do fazer. Não se pode ensinar ao estudante aquilo que é necessário ele saber, porém, pode-se instruir:

Ele tem que enxergar, por si próprio e a sua maneira, as relações entre meios e métodos empregados e resultados atingidos. Ninguém mais pode ver por ele, e ele não poderá ver apenas ‘falando-se’ a ele, mesmo que o falar correto possa guiar seu olhar e ajudá-lo a ver o que ele precisa ver (SCHÖN, 2000, p. 25)

Dessa forma, esse pesquisador propõe uma epistemologia da prática, tomando como ponto de partida a “reflexão-na-ação”. O conhecimento na ação está diretamente relacionado com o saber-fazer, é espontâneo e surge na ação, ou seja, é um conhecimento tácito. Donald Schön centra sua concepção no desenvolvimento de uma prática reflexiva, em três dimensões de reflexões sobre a prática: a “reflexão sobre a ação”; a “reflexão na ação” e a “reflexão sobre a reflexão na ação”.

A “reflexão sobre a ação” ocorre depois do acontecimento da prática. Consiste em pensarmos retrospectivamente sobre o que fizemos, almejando descobrir como nosso ato de “reflexão sobre a reflexão na ação” pode ter contribuído para um resultado inesperado. Isso ajuda o profissional a se desenvolver e construir sua forma pessoal de conhecer. A “reflexão-na-ação” ocorre na prática; consiste em refletirmos no meio da ação, sem interrompê-la. Nosso pensamento nos conduz a dar nova forma ao que estamos fazendo e no momento em que estamos fazendo, possibilitando interferir na situação e, desta forma, possibilitando a adoção de uma nova estratégia.

Schön (2000) explica que a formação do profissional reflexivo exige um pensar crítico sobre a prática e, durante o processo, exercita o desenvolvimento da capacidade de reestruturar estratégias de ação, colocando em prova uma nova compreensão do problema. Apesar da racionalidade técnica que ainda domina o espaço acadêmico, a capacidade criativa do ser humano ainda é um grande instrumento para a sua evolução.

Muitos profissionais, porém, têm seu estatuto dependente das condições sociais, valorativas e históricas que envolvem seu exercício. Além disso, seus saberes só podem ser compreendidos se relacionados com as condições que estruturam seu trabalho. Nelas, o processo pode ser muito mais valioso que o produto, os procedimentos técnicos e científicos estão na dependência de questões éticas, estéticas e políticas, seus resultados constituem produto de interações sociais e a imprevisibilidade e a incerteza são suas características permanentes.

Para elucidar o significado de guiar – ação do sujeito desta tese– investiguei a definição etimológica da palavra. Guiar é uma palavra oriunda do latim *guidāre* e significa orientar, dirigir, aconselhar, conduzir, encaminhar. O ato de guiar pode demonstrar tarefa simples para quem tem um ponto de vista simples, mas é uma função complexa. Para Morin (2007, p. 5) “A palavra complexidade só pode exprimir nosso incômodo, nossa confusão, nossa incapacidade para definir de modo simples, para nomear de maneira clara, para ordenar nossas ideias”. O termo “complexo” é oriundo do latim *complexus* e vincula-se ao que é confuso e complicado, incerto e em desordem. A complexidade tem por fundamento a negação da simplificação. Para um melhor entendimento sobre a questão da complexidade é preciso

compreendê-la a partir de onde surge a confusão, a incerteza, a desordem. Segundo Morin (2007), a complexidade

[...] surge, onde o pensamento simplificador falha, mas ela integra em si tudo o que põe ordem, clareza, distinção, precisão no conhecimento. Enquanto o pensamento simplificador desintegra a complexidade do real, o pensamento complexo integra o mais possível os modos simplificadores de pensar, mas recusa as consequências mutiladoras, redutoras, unidimensionais e, finalmente, ofuscantes de uma simplificação (MORIN, 2007, p. 6).

Existem vários tipos de condução, e essa complexidade também está associada à atividade que o guia de turismo exerce. Por conduzir pessoas e interagir com elas no seu cotidiano, sua relação com o visitante é uma relação direta, “[...] ele abre, desenvolve e encerra a viagem turística” (CANANI, 1999, p.105). Dessa maneira, é de fundamental importância que esse profissional estabeleça uma boa relação com o turista. Portanto, toda relação de um indivíduo com outro é uma relação complexa, e “Todo comportamento é extremamente complexo, todo campo de investigação é complexo e nele temos o pensamento como organizador do princípio da realidade” (BORBA, 2001, p. 36).

Por complexo afirma Morin:

[...] complexo diz respeito, por um lado ao mundo empírico à incerteza à incapacidade de ter certeza de tudo, de formular uma lei, de conceber uma ordem absoluta. Por outro lado diz respeito a alguma coisa de lógico, isto é, à incapacidade de evitar contradições. (MORIN, 2007, p. 68).

Assim, para Morin (2007) a complexidade está relacionada a confusão, a desordem, a contradição. Diante disso, o guia de turismo, em seu contexto de trabalho, depara-se com situações complexas, pois sua atuação é marcada por imprevistos, incertezas, o que gera a necessidade de reflexão, autonomia e determinação na tomada de decisão.

O guia de turismo é considerado o mediador, o intercâmbio, o interlocutor entre os visitantes e as empresas prestadoras de serviços turísticos²⁰. Nesse sentido, ele é mais que um mero informante, é um negociador, consolidador. Já nós “professores, somos mediadores entre os alunos e os saberes, entre instituição e

²⁰ Agências, hotéis, restaurantes.

instituinte” (BORBA, 2001, p.57). Borba (2001) remete a mediação à questão do saber:

Na relação formador-formando, o saber (com todos os dispositivos) é mediador, na relação aprendiz-saber, é o formador. O grupo é essencialmente mediador (daí a importância dos trabalhos em grupo), ‘conformador’, pois no ato educativo dá-se o encontro entre duas ou mais pessoas (BORBA, 2001, p. 60).

O conhecimento ocorre também pela mediação feita por outros sujeitos. Ainda sobre mediação, Charlot (2005) afirma que

É o sujeito que aprende (ninguém pode fazê-lo em seu lugar), mas ele só aprende pela mediação do outro (frente a frente ou indiretamente) e participando de uma atividade. Essa atividade e o objeto sobre o qual ela diz respeito apresentam especificidades que devem ser levadas em conta para compreender a relação com o saber e, ainda mais, compreender as relações com os saberes (CHARLOT, 2005, p. 45).

Assim, situo o guia de turismo neste contexto de complexidade, uma vez que em seu ambiente de trabalho mobiliza uma pluralidade de saberes. Esses saberes estão ligados a uma complexidade de acontecimentos que vem desde a sua formação familiar, escolar até a sua prática cotidiana, ou seja, foram construídos ao longo de sua vida. Para serem compreendidos, tais conhecimentos precisam ser analisados a partir de um olhar plural.

São inumeráveis os saberes que perpassam no decorrer da existência de um indivíduo. Contudo, estes saberes estão relacionados com a socialização do conhecimento, que é um dos exercícios primeiros de um profissional: compreender cotidianamente o “saber, O “saber ser” e o “saber fazer”. Conforme comentado anteriormente, em seu cotidiano o guia de turismo se depara com imprevistos, dificuldades, incertezas, problemas, fatos que surgem inesperadamente em qualquer momento da programação. Independente das razões pelas quais estes imprevistos aconteçam, esse profissional é o responsável por encontrar soluções adequadas para eles. Estes acontecimentos são inevitáveis e complexos, é necessário que o guia de turismo tome decisões e posicionamentos que demandam reflexão. Diante dos imprevistos e de situações-problema cabe a este profissional ter habilidade e competências, além da mobilização de saberes. Para Perrenound (1999),

competência é a capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiado em conhecimentos, porém sem se limitar a eles. Nesse sentido, o guia de turismo não foge desta realidade, pois em situação de trabalho este profissional tem que ser hábil e agir eficazmente na tomada de decisões. Em situação de imprevisto, em situação de trabalho, o guia faz uso de seus saberes de maneira dinâmica, restabelecendo-os. Dessa maneira, saberes e reflexão, interpenetram-se num processo de reconstrução do saber existente. Portanto, através dessas situações inesperadas o guia exercita uma prática reflexiva sobre e nas ações em que atua e por meio da autonomia este profissional torna-se mais preparado para lidar com novas situações de imprevisto.

6.4 CATEGORIAS TEÓRICAS DA PESQUISA

Para efeito de composição do quadro de referências foram selecionadas as seguintes categorias teóricas que dizem respeito ao referencial teórico da tese: saber profissional, recontextualização do conhecimento e reflexividade.

Para tratar estas categorias parti da questão: como os guias de turismo mobilizam seus saberes de experiência nas rotinas de trabalho? A questão do saber do guia de turismo não pode ser separada de outras dimensões de sua prática profissional. Assim, na compreensão de Tardif,

Todo saber implica um processo de aprendizagem e de formação; e, quanto mais desenvolvido, formalizado é um saber, como acontece com as ciências e os saberes contemporâneos, mais longo e complexo se torna o processo de aprendizagem, o qual, por sua vez, exige uma formalização e uma sistematização adequada. (TARDIF, 2007, p. 35)

Conforme explicitado anteriormente, a recontextualização do conhecimento é o resultado da tradução de um saber. O conhecimento adquirido pelo guia de turismo em seu curso de formação é adaptado para o contexto de trabalho.

A função de guiamento de visitante requer deste profissional a mobilização e utilização de saberes que atendam às necessidades da dinâmica das interações. Portanto, há mobilização e uso dos saberes no acompanhamento, interação e na comunicação de suas atividades.

A atividade do guia de turismo não somente mobiliza e utiliza saberes. Ela cria possibilidades de construção de saberes, nas interações que estabelecem com seus colegas de trabalho, com os prestadores de serviço e, principalmente, com o visitante.

Por meio da convivência durante o campo e utilizando a rotina do guia de turismo como instrumento para chegar à questão dos saberes, pude identificar saberes dos guias de turismo, como também observei sua dinâmica, ações, mobilizações e posicionamento diante dos problemas encontrados.

Os dados obtidos no campo, por meio dos dispositivos de coleta, apresentavam características distintas, mas que pretendiam chegar à compreensão de como os guias de turismo mobilizam e recontextualizam seus conhecimentos em situação de trabalho.

A pesquisa de campo permitiu constatar a existência, a partir da sistematização das práticas mobilizadas pelos guias, de três saberes fundamentais: Saber turístico; Saber comunicacional; Saber vender e negociar (comercializar). Estes saberes são compostos pelos seguintes elementos: textos orais, serviços turísticos locais, poder cultural sobre o turista, confiança, dependência, gosto pelo que faz, suporte escrito, constrangimento. O saber turístico e o saber vender estão interligados pelo saber comunicacional, que funciona como uma ponte entre os dois saberes

- **Saber Turístico**

- Textos orais
- Serviços turísticos locais
- Poder cultural sobre o turista

- **Saber Comunicacional**

- Confiança
- Dependência
- Gosto pelo que faz

- **Saber Vender e Negociar (comercializar)**
 - Suporte escrito (material publicitário)
 - Constrangimento

O fluxograma, a seguir, permite uma visualização desse processo:

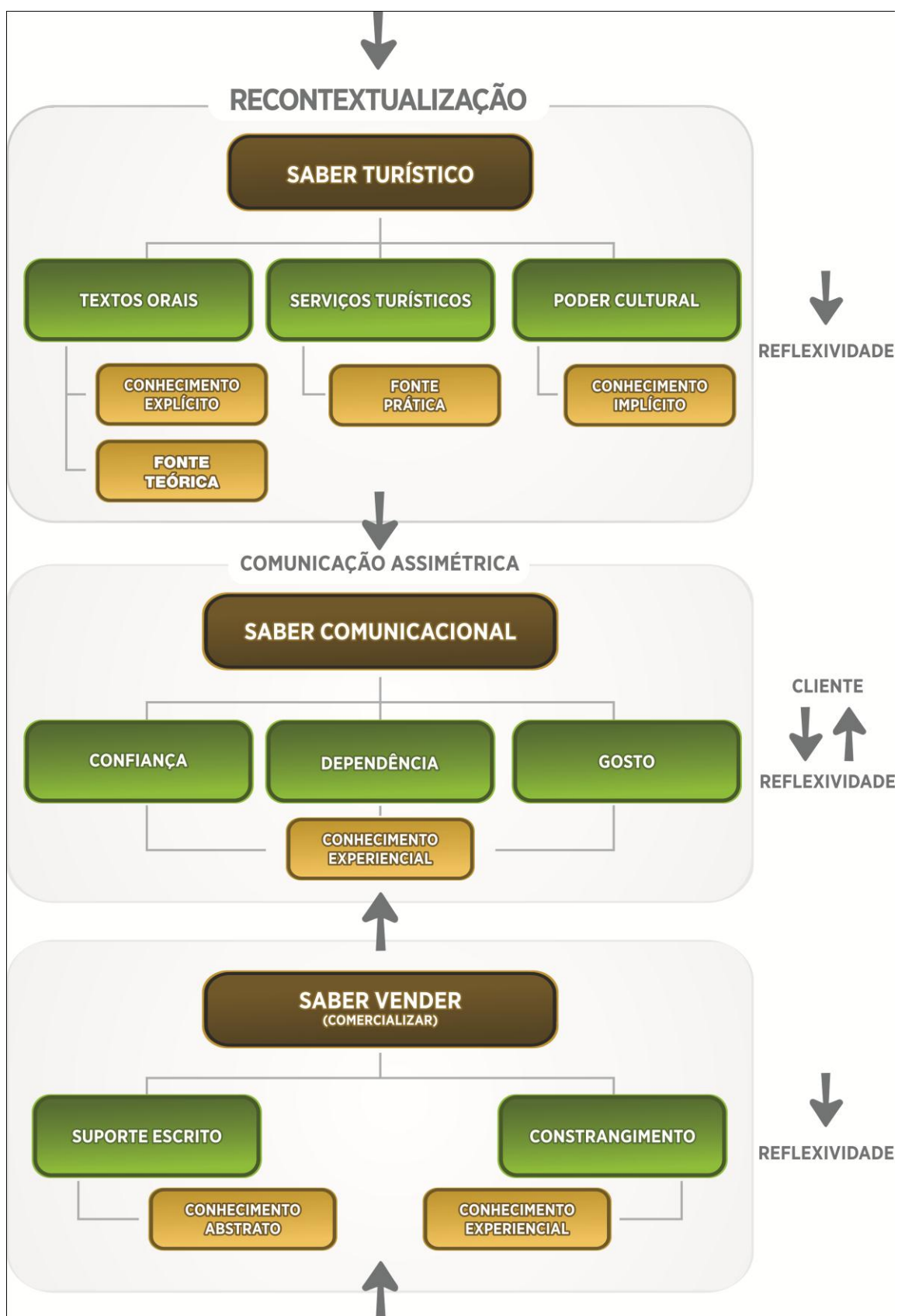


Figura 11– Fluxograma Explicativo dos Saberes: saber turístico, saber comunicacional e saber vender (comercializar).
Fonte: A Autora (2013)

6.5 CONHECIMENTO ABSTRATO E CONHECIMENTO IMPLÍCITO DO GUIA DE TURISMO

No fluxograma acima foram identificados conhecimentos abstratos e conhecimentos implícitos. Os conhecimentos abstratos são aqueles que os guias de turismo mobilizam para desempenharem seus textos orais, suportes promocionais escritos, relatórios dentre outros que fazem parte da sua função, adquiridos em sua formação técnica no curso de guiamento de turista.

Os conhecimentos implícitos são os adquiridos nas ações do dia a dia, ao longo de sua vida, ou em experiências anteriores nas outras empresas; os conhecimentos em outros cursos e suas relações com guias de outras empresas também podem ter contribuído. Em seguida, serão sinalizados conhecimentos abstratos e implícitos nos saberes observados no campo.

6.6 SABER TURÍSTICO

O fluxograma também ajuda a compreender o saber turístico, que é todo saber local. É o conhecimento do guia sobre os locais, os monumentos, as praias, as pessoas. Quando se fala de saber turístico, entendem-se também os textos de história, geografia, patrimônio cultural que o guia aprendeu em sua formação. Sobre este conhecimento este profissional reorganiza-o e transforma-o em textos orais na dependência dos textos escritos (conhecimento abstrato) aos quais ele teve acesso em sua formação. Esses conhecimentos são transformados pelo guia em discursos para o turista, num processo que chamamos de recontextualização do conhecimento explícito. Dessa maneira o guia reúne uma experiência acumulada.

Entretanto, o saber turístico não é apenas um saber disciplinar de cada disciplina que ele estudou, é o que ele organizou para a prática, reunindo ao mesmo tempo estes textos num saber local acerca dos melhores restaurantes, bares, compras, passeios, hotéis e da interação dele com os vários prestadores de serviço locais. Neste contexto o guia tem o conhecimento dos serviços turísticos locais. Portanto, aqui não se fala só de conhecimento abstrato e da reorganização do saber abstrato que são os textos orais, mas do saber turístico, que é muito mais do que tudo isto, é também todo o conhecimento local que ele tem, inclusive o conhecimento de pessoas e serviços que eles prestam e do padrão de qualidade que eles

entendem sobre esses serviços prestados. Na prática, o guia funciona como um controlador do padrão da qualidade desses serviços. O conhecimento que o guia tem sobre o local dá credibilidade ao visitante, faz com que os turistas comprem e usufruam dos produtos e pacotes turísticos apresentados por este profissional.

Assim, apropriado do conhecimento local, o guia tem o poder cultural sobre o local e sobre o visitante. O poder cultural sobre o turista e o saber sobre o turismo local são dois componentes considerados saber turístico: um tem fonte teórica e outro tem fonte prática e experiencial. Dessa maneira, o saber turístico é um saber que está relacionado à prática e à teoria. O saber profissional que não reúne prática e teoria não chega a ser um saber profissional.

6.6.1 Textos orais

Conforme já foi exposto no segundo capítulo desta tese, uma das funções do guia é transmitir informação a visitantes ou grupos. Para isso é necessário que este profissional seja capacitado, apresentando profundo conhecimento geral. Sua formação profissional deve ser fundamentada em conhecimentos culturais, históricos, geográficos, ambientais, dando-lhe condições para que o guia, quando estiver contando a história sobre um destino, não cometa enganos, nem distorça as informações. Tudo deve ser transmitido de maneira correta, as histórias não podem ser irreais. Sua comunicação deve ser eficiente. É importante ressaltar que a qualidade do seu trabalho está na maneira como ele se comunica, ou seja, o guia elabora seu próprio discurso baseado em conteúdo consistente, sem aumentar ou alterar os fatos históricos. É necessário também que tenha profundo conhecimento sobre o destino a ser visitado. Contudo, de acordo com a programação do passeio o guia elabora seu próprio enredo.

6.6.1.2 O guia de turismo e a construção dos seus textos orais

Em uma conversa informal os guias falaram sobre como elaboravam seu texto oral. Eis alguns recortes dessas falas:

Eu mesma criei o meu texto a partir do conteúdo que eu aprendi nas disciplinas. Guia F (Notas do diário, 18/08/2011)

Construo a partir do que eu aprendi nas aulas teóricas e com a experiência de outros guias que eu acompanhei quando era filmador. Guia S (Notas do diário, 07/09/2011)

Na disciplina Técnicas de Trabalho cada aluno era obrigado a fazer o seu roteiro. No dia a dia fui me aperfeiçoando por meio de leituras. Quando estou conduzindo um grupo falo o que eu acho que devo falar. Na aula prática do curso dava tempo de explicar tudo sobre os monumentos, mas no campo tive que diminuir o roteiro devido ao tempo. Guia E (Notas do diário, 16/06/2011)

No Curso de formação existe a disciplina Técnicas de Trabalho onde aprendemos a nos conduzir durante o passeio, mas os textos orais é o próprio guia quem constrói. Cada guia tem sua maneira de conduzir um grupo. Eu criei uma maneira a partir dos conhecimentos que eu obtive no material de história, geografia, mas a maneira que eu transmito as informações fui eu mesmo quem construí durante minha rotina. No curso não havia a disciplina de oratória. Porém, com os conhecimentos que adquiri em história e geografia elaborei a minha fala. Guia A (Notas do diário, 11/09/2011).

Eu conheço a história e a extensão da minha fala vai depender do perfil do passageiro. Eu prefiro elaborar minha fala de maneira mais descontraída. Fui construindo meu discurso no dia a dia a partir da experiência. A encenação foi construída por mim. Guia J (Notas do diário, 30/08/2011).

Quando comecei a trabalhar tive o estágio, então fui vendo como os outros guias faziam. Tem guia que trabalha com animação, outros que trabalham de maneira mais light, temos que criar a nossa maneira de trabalhar e formular nossa própria fala. Tive a orientação no curso de falar um trecho. Não é necessário que eu seja um “expert”, mas tenho que saber o necessário. Guia C (Notas do diário, 02/09/2011).

Diante dos dados acima, apreende-se que os guias mobilizam os saberes abstratos adquiridos em seu curso de formação, como, por exemplo, os textos

escritos, os conteúdos das disciplinas. Os saberes implícitos estão nas falas, na maneira como eles aprendem a formular o discurso por meio da convivência com seus pares. Dessa maneira, estes conhecimentos implícitos estão presentes no cotidiano do guia e são construídos no contexto de trabalho e reconstituídos pelo saber da experiência. Segundo Polanyi (1996, apud FARTES, 2000), há duas formas pelas quais o conhecimento é criado: uma, é representada pelo “conhecimento explícito”, aquele que pode ser expresso em palavras, números, em linguagem formal e sistemática, facilmente compartilhado e comunicado sob a forma de regras gerais, fórmulas científicas, procedimentos codificados ou princípios universais; a outra, representada pela parte menos visível, expressa pelo conhecimento pessoal, específico ao contexto, difícil de ser formulado e comunicado, processo que denominou como “conhecimento tácito”.

Assim, os guias mobilizam os saberes tácitos e explícitos e os recontextualizam em situações de trabalho. Diante das falas acima citadas, a recontextualização dos saberes permitiu aos guias a competência e a valorização dos conhecimentos para elaborarem seus discursos. Como afirma Pereira (2005, p. 164), “A recontextualização do conhecimento abstrato e implícito resulta na transformação de conhecimento disciplinar em interdisciplinar”. Reportando para o guia, este profissional se apropria da história ou de outros conhecimentos, reflete e a partir daí cria o seu próprio enredo.

6.6.2 Serviços turísticos locais e interação do guia com os prestadores de serviços

Em sua rotina de trabalho o guia se relaciona com muitos prestadores de serviços, tais como: bares e restaurantes (garçom, gerente, proprietário); hotéis (recepcionista, gerente, mensageiro); fotógrafos; filmadores; operadoras de mergulho; marinheiros; barqueiros; agentes de viagem, entre outros. São indivíduos que trabalham para atender e prestar serviço de qualidade aos visitantes sob a supervisão do guia de turismo. O guia exerce função de interlocutor, facilitador entre os prestadores de serviços e os visitantes. “No passeio à praia do Francês, a guia J falou que o turismo é como uma rede onde todos devem estar interligados e o guia tem que trabalhar sintonizado com os prestadores de serviço”. (Notas do diário, 23/06/2011). Nos lugares em que chegavam, os guias exerciam uma política de boa

vizinhança. Seu relacionamento com os prestadores de serviços era sempre harmonioso.

Dependendo da atividade que o guia esteja desenvolvendo ele sempre está interagindo com outros profissionais, sejam eles do contexto turístico ou não. A função do guia é também observar e, se necessário, interferir nos serviços contratados pela agência, fazendo assim com que estes funcionem a fim de atender as necessidades do grupo.

No restaurante da praia do Francês em alguns momentos o proprietário do restaurante apareceu para perguntar à guia E se estávamos precisando de alguma coisa. (Notas do diário, 19/08/2011)

Nesta situação o prestador de serviço demonstra ter preocupação em atender bem aos guias. Quando o guia chegava ao estabelecimento, tanto o proprietário quanto os garçons não deixavam faltar nada a este profissional.

Antes de chegarmos à Foz do Rio São Francisco a guia C telefonou para alguns prestadores de serviço que estavam no destino (proprietário de restaurante, barco, guia mirim etc.) e passou toda a informação sobre o número de visitantes, providenciou o almoço e o passeio de barco. (Notas do diário, 22/07/2011).

Fica evidente que a relação de guia entre prestadores de serviço é horizontal. O desenvolvimento das atividades de um depende do outro e vice-versa. A construção do diálogo (conhecimento implícito) deles é aberto e transparente, o que fortalece as relações de trabalho.

Na praia do Francês a guia F pediu que um garçom fosse comprar boldo do Chile para fazer um chá. O garçom saiu para comprar, porém não encontrou, então a guia F pediu para o guia A ir a um restaurante de um conhecido dele buscar o chá. Quando ele chegou com o boldo o garçom preparou o chá. (Notas do diário, 25/10/2011)

Neste caso, a comunicação entre guia e garçom foi realizada de forma adequada e com respeito mútuo, tendo resultado favorável no desenvolvimento de sua atividade.

Antes de chegar à praia de Paripueira a guia C entrou em contato com prestadores de serviços, ponto de apoio (complexo de lazer), para saber se iria haver passeio nas piscinas naturais e mergulho com cilindro. No entanto, eles informaram que não iria haver por causa da maré alta. (Notas do diário, 21/09/2011).

No contexto de trabalho a comunicação passa a ser um instrumento utilizado pelos profissionais e prestadores de serviços como um meio para realizar suas tarefas em equipe, mesmo porque o trabalho do guia fundamenta-se na integração coletiva entre seus integrantes.

A comunicação é o principal instrumento que possibilita o relacionamento, pois pressupõe uma interação entre os indivíduos, troca ou partilha de opinião, informações, bem como a expressão de sentimentos e emoções que se configuram em prática profissional.

6.7 SABER COMUNICACIONAL

Conforme explicitado na Figura 11, o saber comunicacional consiste na forma como o guia vê o cliente, baseia-se em como o guia pensa a interação com o visitante. O saber comunicacional é o ponto de encontro entre os dois saberes: o saber turístico e o saber vender. Tudo o que está com o visitante, tudo o que está no visitante, tudo o que é relação com o cliente e vice-versa tem a ver com o modo como o guia se comunica com o visitante para criar uma determinada imagem, para que ele tenha satisfação ou não tenha satisfação. Este saber está relacionado com o visitante, é a interação do guia com o turista.

O saber comunicacional é tudo o que vem da experiência, portanto, é um conhecimento implícito. O guia tem um poder cultural sobre o turista. Este saber é um poder sobre o cliente, é um saber cultural, é um poder cultural. O saber

comunicacional está associado também à criação de confiança, com o gosto do guia pela profissão e com a relação de dependência do visitante com o guia.

Este saber revela uma comunicação assimétrica entre o guia e o visitante; o guia tem uma relação de desigualdade (devido a sua formação profissional), de assimetria com os turistas, então o guia tem um poder legítimo sobre as pessoas. Há o constrangimento da agência, porém há o poder sobre o turista. Este poder cultural deriva da sua formação, do conhecimento local, do conhecimento que o guia tem sobre o turista.

6.7.1 Interação guia – visitante

Durante a rotina de trabalho o guia passa a maior parte do tempo interagindo com os visitantes. Para o grupo de turistas o guia desempenha papel de poder sobre o visitante, que espera e cobra dele orientações, atenção e cuidados necessários. Portanto, para uma boa interação, no primeiro contato com o grupo o guia normalmente realiza alguma atividade de integração que permita identificar o perfil dos visitantes, o que possibilita a este profissional perceber os diferentes tipos de pessoas e grupos.

“No passeio à Foz do Rio São Francisco o guia S teve muita dificuldade de interagir com os visitantes, pois eram pessoas que mal davam um sorriso; o próprio guia comentou comigo que há muito tempo não conduzia um grupo como aquele, de pessoas introvertidas e mal humoradas. Ele falou também que o guia tem que ter a percepção do grupo. Então, perguntei: “Como assim?” Ele me explicou que a primeira coisa que ele faz depois de se apresentar num passeio é lançar algo engraçado para o grupo, se houver *feedback* ele continua com as brincadeiras. No caso deste grupo, desde o início ele percebeu que os visitantes não eram espontâneos, então ele conduziu a viagem de acordo com o perfil do grupo. As atividades vão se desenvolvendo a partir da resposta do grupo, às vezes o grupo é tão introvertido, sério, que o guia não consegue que haja uma boa interação. Existem grupos mais exigentes e mais cultos que outros, e o guia tem que se adaptar a eles” (Notas do diário, 16/06/2011).

“Segundo este profissional, quando é um grupo que vem num voo charter (voo fretado) é bem melhor de conduzir, porque além das pessoas terem um

conhecimento prévio, ele acompanha o mesmo grupo a vários passeios, dessa forma ele acaba adquirindo afinidade. No entanto, quando se trata um grupo regular o guia tem que se adaptar a ele, pois a cada passeio é um grupo diferente, é uma tarefa difícil, mas que no dia a dia de trabalho acaba se acostumando”. (Notas do diário, 16/06/2011)

Portanto, diante do que foi exposto, embora os passeios tenham como objetivo o lazer, isto não quer dizer que todos os visitantes do grupo estejam motivados. Muitos indivíduos viajam com o objetivo de esquecer os problemas familiares (doenças, perdas, entre outros). Contudo, nem todos conseguem se desligar desses fatos.

A convivência com os visitantes não é tarefa fácil para o guia, pois muitas vezes o fato de o visitante estar no passeio com problemas pessoais dificulta o relacionamento dessa pessoa com os demais componentes do grupo. É importante ressaltar que, com exceção dos grupos fechados em que todos já se conhecem previamente, na maioria das vezes os passeios são formados por grupos regulares em que as pessoas não se conhecem entre si. Nestes casos, o Guia não sabe a intenção de cada um, ou seja, não conhece a índole do passageiro. Entretanto, ele, com muita cautela, toma uma série de atitudes e precauções para que um componente do grupo não venha a atrapalhar o andamento do passeio. O guia costuma se aproximar do visitante de maneira agradável.

Quanto mais experiente for o guia, mais percepção ele tem dos indivíduos que ele conduz (percebe pessoas agradáveis, sociáveis, tímidas, motivadas, antipáticas etc.). Contudo, em qualquer dos casos o guia será sempre o mediador. Analisar o perfil do grupo torna-se uma atividade complexa e que o guia precisa realizar em curto espaço de tempo, porém, com as experiências adquiridas em outros passeios esta observação se torna comum. No processo de interação a comunicação é de fundamental importância na rotina de trabalho do guia de turismo.

O contato inicial do guia com o visitante é sempre de aproximação. O momento interativo entre este profissional e o turista foi constatado na maioria das situações observadas nos passeios realizados durante o campo. A situação mais frequente é a de aproximação. O guia busca sempre aproximação com o visitante. O contato interativo é rotineiro.

No passeio à Foz do Rio São Francisco havia um visitante especial (síndrome de Down). A Guia J se aproximou dele, conversou, brincou, tirou fotos, o visitante se sentiu à vontade com a guia. (Notas do diário, 01/09/2011)

A atenção, a aproximação e a comunicação são os elementos ímpares dessa relação, pois implica dar espaço para que o visitante se sinta assistido e valorizado, tornando a relação mais humanizada.

No passeio à praia de Maragogi havia algumas crianças. A guia C demonstrou carisma pelas crianças, deu-lhes muita atenção e elas acabaram se apegando à guia, ao ponto de os pais comprarem outros passeios porque as crianças pediram para fazer outros passeios com ela. (Notas do diário, 02/09/2011)

A aproximação acontece quando o guia demonstra preocupação e interesse pelo visitante, ou seja, o guia percebe o visitante como pessoa e demonstra-lhe que está disposto a servi-lo e a dar-lhe assistência. Na maioria das vezes o visitante também se aproxima do guia, é uma relação recíproca.

No passeio à Foz do Rio São Francisco havia no grupo uma visitante que tinha se recuperado há pouco tempo de uma doença grave. A turista desabafou seus problemas com a guia J, que a ouviu com muito respeito. A visitante ficou dependente da guia nas mais simples atividades: tomar banho de sol e mar, alimentação. Percebi que a guia J teve um cuidado especial com a visitante, as duas se tornaram amigas e no mesmo dia a visitante convidou a guia para comemorar seu aniversário num restaurante com seus familiares. (Notas do diário, 01/09/2011).

Transcrevo a seguir a postura da guia J diante desta situação relativamente comum.

Este tipo de situação geralmente acontece comigo. Essa senhora se aproximou e me contou seus problemas pessoais porque ela confiou em mim. Como ela sabe

que guia é vendedor, ela me disse: “J eu quero passear, não me engane, sou uma paciente que já teve dois tumores graves, eu não posso levar sol e quero passear. Indique-me passeios em que não me exponha muito ao sol. Então, me preocupei em escolher bem os passeios para ela. Nós saímos para jantar, mas não fui no dia em ela me convidou, fui no dia que era seu aniversário. (Guia J, entrevista novembro 2011)

A aproximação acontece também quando a atenção do guia se dá para atender às necessidades e às expectativas do visitante diante da situação vivida. O guia demonstra estar sempre disponível ao turista.

No passeio à Foz do rio São Francisco percebi que o grupo se identificou com a guia J. Porém, nem sempre acontece isto nos passeios, pois existem grupos introvertidos e o guia tem que se desdobrar para que haja uma boa interação e muitas vezes não consegue. O grupo estava muito satisfeito com a condução da guia e ela estava muito à vontade com os visitantes. O grupo deu à guia uma gratificação em dinheiro, atitude que partiu do próprio grupo; a guia recebeu e agradeceu a todos. (Notas do diário, 01/09/2011).

A relação do guia com o visitante é complexa, em todos os passeios os grupos são diferentes, os guias têm que ter percepção do grupo para saber interagir, e isto geralmente acontece nas primeiras horas do passeio.

Na praia do Gunga, enquanto eu e a guia C estávamos conversando no restaurante, chegou um casal de visitante perguntando à guia se podia tomar banho de caiaque, porque eles não conheciam aquela praia e estavam com medo de se afogar, então a guia disse que eles podiam passear de caiaque, mas que tivessem atenção numa parte da praia bastante agitada. (Notas do diário, 27/06/2011)

Durante os passeios os visitantes ficam dependentes do guia, e depositam confiança nele. A guia demonstrou dedicação e atenção, além de atender as expectativas do visitante.

6.7.2 Interação guia – pares

Em seu cotidiano, o guia de turismo sempre se encontra com seus pares, seja profissionais da mesma agência em que ele presta serviço ou não. Estes encontros são momentos únicos em que o guia costuma interagir sobre problemas com visitantes, dúvidas, imprevistos, discutem sobre suas condições de trabalho, trocam informações sobre cursos, economia, política, sobre sua vida pessoal e sobre as experiências vividas no contexto de trabalho. Há socialização entre estes profissionais, eles refletem entre si, eles interagem com seus pares. Esta interação é fonte do conhecimento experiencial.

Embora a atividade desse profissional seja dinâmica e intensa, quando eles se encontram sempre têm um momento de descontração. Costumam conversar entre si utilizando um vocabulário livre e solto. Durante o período de observação e participação nos passeios e no aeroporto percebi muitos desses momentos.

Estávamos no aeroporto e o voo estava atrasado, no entanto, a guia F ficou conversando com o guia A (que também estava no aeroporto fazendo transfer-in) sobre assuntos da empresa e sobre a possibilidade de ela e os outros guias organizarem um city tour para fazerem uma reciclagem coletiva. O guia A achou ótima a ideia da guia F. Segundo ele, o problema era encontrar tempo para reunir todos, ou uma parte dos guias. Depois chegou ao aeroporto a guia E. Então, a guia F fez a mesma sugestão e a guia E aprovou a ideia. (Notas do diário, 18/08/11).

Percebe-se que eles se preocupam com reciclagem, e também trocam experiências de situações novas e desagradáveis. Naquele dia eles também comentaram sobre os novos cursos de guia que o SENAC - AL está realizando como, por exemplo, o curso de guia de Excursão Nacional. Muitos concordam em fazer, outros preferem ficar atuando somente como guia regional.

Na praia do Gunga as guias J e K conversaram sobre sua vida pessoal. A guia K falou que o filho dela tinha pedido para ela não ir trabalhar naquele dia, pois era Dia das Crianças e ele queria passear com a mãe. A guia fazia este comentário com

muito sentimento, falou que era separada e que o pai dá pouca atenção à criança, e que se pudesse não teria ido trabalhar neste dia para ficar com o filho. A guia J falou que havia comprado um brinquedo para dar de presente ao filho, e que gostaria muito de estar com o filho no Dia das Crianças, mas que só ia vê-lo à noite, quando chegasse a casa. (Notas do diário, 12/10/2011).

A amizade entre os guias se caracteriza pela reciprocidade equilibrada de sentimentos positivos e negativos e de atitude voltada para o bem-estar e a felicidade do outro.

No passeio à Praia de Maragogi, depois que a guia J acomodou o grupo no barco que iria à piscina natural, fomos para a sala dos guias, onde encontramos guias de outras agências. A guia era bem relacionada com todos, eles conversaram sobre seus passeios, imprevistos, situações conflitantes, além de comentarem sobre política, economia, copa de 2014, violência no Estado, cursos de capacitação. Nota-se que eles se mantêm informados. (Notas do diário, 30/08/2011).

Esses momentos de interações aconteciam quando os visitantes estavam nos passeios opcionais e quando os pares se encontravam no café da manhã ou durante o almoço. Muitas vezes aconteceram quando eles estavam com o escritório montado em algum ponto de apoio. Eles ficavam à vontade com a minha presença. A relação guia – pares acontecia rotineiramente. A presença da amizade entre os guias também integra aspectos que influenciam a relação interpessoal

Embarcamos para a Foz do Rio São Francisco. No percurso, a guia C, eu e outros guias tomamos café da manhã no barco. Durante período em que estávamos no barco os guias passaram a manhã trabalhando nas atividades de conferência de pagamentos com a lista de visitantes. (Notas do diário, 22/07/2011)

Os guias mantêm uma relação horizontal com seus pares. A interação entre os guias e os demais é desenvolvida nas práticas dos passeios e eles demonstram muita reciprocidade.

No complexo de lazer de Paripueira a guia F e outros guias comentaram que o café da manhã do complexo é um dos melhores de todos os passeios, pois além de ser farto, tem muita variedade e é de qualidade. O ambiente do complexo é também um dos mais tranquilos. Neste dia o café da manhã foi de muita descontração, os guias brincaram uns com os outros, um guia falou: “A gente trabalha muito e ganha pouco, porém se diverte muito”. Depois do café da manhã fomos para a sala dos guias, quase não apareceu visitante na sala. A guia estagiária fez massagens numa guia de outra agência. Outro guia aproveitou o momento para modelar as sobrancelhas. (Notas do diário, 24/10/2011)

Quando os visitantes estavam nos passeios opcionais os guias passavam a maior parte do tempo na sala do guia dos pontos de apoio interagindo com seus pares. Eles se relacionavam e construíam uma rede de comunicação com vistas a harmonizar as relações na busca por uma convivência saudável, a qual traz benefícios para todos.

6.7.3 A percepção do Guia de Turismo com relação ao visitante

No contexto de trabalho o guia está preocupado com a qualidade do próprio serviço que presta ao visitante, demonstrando sempre bom humor, simpatia, segurança, seriedade, dentre outras características importantes no serviço que está prestando. O olhar do guia com relação ao visitante é sempre de dedicação, ele está sempre solícito ao turista. O guia percebe o visitante como um indivíduo que depende dele, sua participação na vida do turista é fundamental e decisiva. Sua relação com o visitante é permeada por momentos de descobertas, emoções e de situações inesperadas, e em cada acontecimento sua presença é marcante.

Conversando com os guias, perguntei se no contexto de trabalho eles tinham percepção da reação do visitante diante das situações. O guia S disse: “A satisfação

do visitante é algo notável. Percebo a sua satisfação na hora que o passageiro responde ‘muito obrigado’ e me elogia”. (Notas do diário, 07/09/2011). O guia A, por sua vez, falou: “Em grande parte das vezes, sim. Como trabalhamos com discurso sobre história e geografia, eu percebo certa satisfação naqueles que buscam o que eu tenho a oferecer” (Notas do diário, 21/10/2011). A guia J argumentou: “Nos grupos geralmente tem um grupinho mais jovem que não quer ouvir história, só quer a curtidão do momento. A profissão de guia diz respeito a passar conhecimento e você tem que atender e compreender o outro. Tenho que compreender aquele que não quer história e atender aquele que quer. Então peço somente para que eles falem mais baixo para poder passar a história para quem quer ouvir. Eu me coloco no lugar do turista, conduzo o grupo como gostaria de ser conduzida”. (Notas do diário, 30/08/2011). A guia C faz o seguinte: ela costuma ficar caminhando dentro do ônibus até o seu final, daí então ela percebe as satisfações e insatisfações do visitante. (Notas do diário, 21/09/2011).

Para alguns guias os visitantes atualmente estão mais exigentes e participativos, no entanto, são diferentes dos turistas do passado, estão consumindo menos e alguns se interessam mais pelo lazer do que pela cultura. É importante ressaltar que o turismo em Alagoas é de sol e praia, não temos a tradição de museus. Os guias argumentam que o crescimento do segmento de viagens se dá devido à flexibilidade nas vendas de pacotes por parte das operadoras de viagem e pela popularização do turismo provocada pelo fenômeno da globalização. Este fenômeno mudou a atividade turística e surgiu um “novo” turista. Dessa maneira, estes fatores têm possibilitado oportunidades de lazer e viagem a todos.

Segundo a guia J, “Os guias de turismo devem acompanhar esta nova realidade e cada vez mais se aperfeiçoar para atender às exigências deste ‘novo’ turista. O ‘novo’ turista não quer apenas admirar e fotografar monumentos, muitos vêm colecionar experiências. Eles prestam atenção nas pessoas e nos costumes do local visitado, guardam lembranças mais por sensações vivenciadas do que por meio de registros fotográficos.” (Notas do diário, 12/10/2011).

Em alguns passeios era comum a presença de visitantes portadores de alguma deficiência, como, por exemplo, cadeirantes, deficientes visuais, pessoas com síndrome de *down*. O olhar do guia para estes visitantes era de muita

naturalidade, porém sempre dando o cuidado e o apoio necessários, fazendo assim com que o visitante se sentisse à vontade, sem causar constrangimento.

6.7.4 A percepção do turista com relação ao Guia de Turismo

A imagem do guia representa para o visitante o poder. O visitante confia no guia e passa a depender das ações deste profissional. Nos passeios o visitante esperava do guia orientação, atenção e dedicação. O turista percebe o guia como a representação do turismo, portanto, ele tem poder cultural sobre o turista. Durante sua estada no destino e durante todas as atividades em que o guia está envolvido ele é visto pelo turista como um porto seguro, um líder, ou seja, ele exerce poder sobre o turista. Porém, também há aqueles que têm o olhar crítico com relação às atitudes do guia. O visitante vê o destino com os olhos do guia, portanto, “Se os olhos do guia forem guiados com qualidade, verão o local de maneira positiva e guardarão sempre boas impressões e lembranças” (HINTZE, 2007, p. ix).

Assim, num determinado passeio uma visitante do Rio de Janeiro, proprietária de agência de viagem, que estava sentada ao meu lado no ônibus, fez elogios ao trabalho do guia: “Tenho muita experiência com guia de turismo, tenho agência de viagem, este guia se expressa muito bem, é seguro nas informações, ele fala com entusiasmo, percebo que ele ama o que faz”. (Notas do diário, 11/09/2011).

Entretanto, nem sempre o visitante tem esta mesma percepção favorável do guia. Numa conversa informal a guia C me falou: “Da mesma maneira que os visitantes ficam dependentes e confiantes no profissional e adquirem boa impressão dele, por outro lado, quando os guias não atendem as expectativas do turista, a imagem do guia para os visitantes fica distorcida e estes fazem reclamação do profissional na agência” (Notas do diário, 27/06/2011).

6.7.5 Outras situações de saber comunicacional observadas no campo.

No transfer-in a guia F falou sobre os passeios com muito encantamento, ela deixava transparecer que os passeios seriam os passeios do sonho de muitos que estavam ali. (Notas do diário, 18/08/2011).

No transfer-in o guia S divulgou a cidade de uma maneira bem diferente dos demais guias: ele dá as informações usando vocabulário regional, e com isto os visitantes se divertem. O guia explicou muito bem sobre a gastronomia, as belezas naturais, fez uma síntese da história de Alagoas e depois pediu que os visitantes prestassem atenção na programação que foi entregue no desembarque. Neste dia todos os visitantes compraram passeios. Em um dos hotéis em que entramos, um casal de visitantes que não fazia parte do grupo, mas viu na camisa do guia S o slogan “Passeios? Fale comigo”, se aproximou do guia e perguntou sobre passeios. E ele, da mesma maneira, falou com entusiasmo sobre os passeios e o casal comprou o passeio do dia seguinte. (Notas do diário, 15/10/2011).

No transfer-in o guia A falou sobre a economia, a política, a gastronomia e as belezas naturais do Estado de Alagoas. Em seguida ele explanou detalhadamente sobre cada passeio que estava na programação. O guia falou com muito entusiasmo, segurança e tranquilidade. Percebi que a cada fala do guia os visitantes ficavam interessados pelo passeio. (Notas do diário, 12/08/2011)

A comunicação era essencial nas atividades desenvolvidas pelos guias, sendo praticamente impossível a boa realização de suas funções sem esse domínio. Nas ilustrações acima observadas durante o campo percebe-se que o saber comunicacional é de fundamental importância entre os guias, prestadores de serviços, e os visitantes. Um dos principais elementos é o conteúdo que é passado para os visitantes, que varia desde a história do destino, gastronomia, política, economia, até segurança da cidade, entre outros assuntos. Ficou evidente que o guia utiliza estratégias para que sua comunicação seja compreendida por pessoas de diversas origens. Nessa comunicação o guia costumava utilizar um vocabulário composto de palavras típicas da região, o que fazia com que os visitantes se divertissem. Aliás, é pertinente observar que nesse tipo de comunicação não é necessário um vocabulário formal e rebuscado. O diálogo entre visitante e guia era de descontração. Cada profissional tinha uma maneira de passar as informações,

adaptava o tipo de linguagem às características de cada grupo. Porém, ele tomava precauções nessa adaptação para não cometer erros grosseiros de linguagem.

Ficou evidente também que a comunicação do guia é compreensível, objetiva e segura. O discurso do guia tinha um efeito de levar o turista a sonhar e se interessar pelos atrativos do destino. Por meio do saber comunicacional e do seu poder cultural o guia ganhava a confiança dos passageiros e acabava atingindo seu objetivo que era conquistar o grupo.

6.8 SABER VENDER E NEGOCIAR (COMERCIALIZAR)

Este saber consiste na capacidade do guia para comercializar os pacotes e produtos turísticos. O guia, durante seu trabalho, além de contar a história e acompanhar as pessoas passava grande parte do passeio negociando, ou seja, vendendo os passeios e *by night* (passeio noturno). Havia no guia uma grande expectativa em vender os passeios, e quando ele não atingia seu objetivo ficava preocupado, pois sua sobrevivência e sua permanência na empresa estavam intrinsecamente associadas a esta função. Para realizar as negociações, além da comunicação verbal, ele utilizava como suporte de apoio às vendas um *folder* (impresso publicitário).

No Brasil alguns autores definem o guia de turismo apontando algumas características específicas. Segundo Hintze (2007, p. IX), “O Guia de Turismo é o cicerone do turista, por meio dele é que este vê o Brasil”. Para Campos e Serpa (2010, p. 25) “É o profissional que articula a execução e controla os procedimentos ligados não somente ao lado burocrático dos roteiros, mas toda sua sistemática”. Souza e Corrêa (2000, p. 75) salientam que o guia de turismo é “[...] o profissional apto a prestar informações sobre o local visitado e assessorar o turista quando necessário”.

Todas as definições acima citadas pelos autores são importantes e fazem parte do perfil do guia de turismo. No entanto, no contexto de trabalho, a realidade é diferente, pois além dessas características encontradas na literatura especializada, este profissional apresenta um forte traço mercadológico no desenvolvimento de suas atividades. Dessa maneira, uma das funções principais do guia é ser um

vendedor de produtos turísticos. Em situações de trabalho é notório que o guia de turismo é um profissional que sobrevive das comissões que recebe, sua remuneração é através das atividades de vendas desempenhadas em sua rotina de trabalho.

Durante as observações e participação nos passeios pude compreender que não basta ser um guia que seja capacitado em conhecimento cultural, ele tem que ser um negociador, vendedor, articulador das vendas – dele e dos outros personagens que fazem parte da viagem como, por exemplo, fotógrafo, filmador, barqueiros, comerciantes e outros. A questão da venda está implícita na função aparentemente primordial do guia.

Para melhor exemplificar e ilustrar essa discussão serão expostos alguns acontecimentos que foram observados durante os passeios e que chamaram a atenção sobre a questão da capacidade de negociação deste profissional.

“No passeio de Paripueira um casal de turistas queria desistir de um passeio que havia comprado para a Foz do Rio São Francisco. A guia C perguntou por que eles queriam cancelar. Eles falaram que queriam ir para Porto de Galinhas (município de Pernambuco), mas a guia C conversou com ele e disse que o passeio à Foz do Rio São Francisco era algo incomparável, era um dos passeios mais cobiçados pelos visitantes, e que não havia paisagem tão linda quanto a que eles iriam conhecer, seria inesquecível. No entanto, o casal continuou dizendo que gostaria muito de conhecer Porto de Galinhas, porém, a guia C continuou insistindo que o passeio de Porto de Galinhas é praia. Segundo ela, praia é comum se ver, mas passear de barco no Rio São Francisco, considerado ‘um dos maiores rios do Brasil’ era uma oportunidade única e, se eles a perdessem talvez não tivessem outra, pois o Rio São Francisco está passando por um processo de transposição. Depois de alguns segundos os visitantes desistiram da ideia de ir a Porto de Galinhas e ainda compraram outro passeio para Maragogi”. (Notas do diário, 21/09/2011).

Nesses depoimentos os guias demonstram que as agências valorizam mais a questão das vendas do que o próprio conhecimento cultural do profissional. Para o guia de turismo há uma distorção na profissão por parte da agência de receptivo, porque está tirando a função cultural de levar a história ao visitante. No olhar deste

profissional, para a agência o guia de turismo é percebido como um vendedor e para se garantir na agência é necessário que ele tenha habilidades para vendas.

Entretanto, há pessoas que têm o conhecimento, porém não sabem vender, mas há o inverso: pessoas que sabem vender, mas não têm o conhecimento. Diante disso a agência não está pensando somente no vender. Para vender bem é preciso o guia ter o conhecimento do produto, do local que está vendendo, é necessário que saiba falar. Não é só uma técnica de venda, é ter conhecimento cultural que provém de seu curso de formação, e nesta atividade ele exerce poder cultural sobre o visitante.

Portanto, para atender às exigências da agência sobre a questão da negociação, ou seja, das vendas dos passeios, de acordo com os guias era necessário que este profissional tivesse em sua formação conhecimento sobre vendas e negociações. Para os próprios guias de turismo integrantes desta pesquisa a disciplina Técnicas de Vendas não existiu no curso de formação. A seguir serão demonstrados os dados coletados numa conversa informal realizada com os guias de turismo, quando lhes perguntei sobre diversas questões relacionadas a venda.

- **A disciplina Técnicas de Vendas no curso de formação de guia de turismo.**

Não, não tivemos nenhuma disciplina de vendas. Guia F (Notas do diário, 18/08/2011)

Não, deveria ter a disciplina Técnicas de Vendas. Guia S (Notas do diário, 07/09/2011)

Não. Guia E (Notas do diário, 16/08/2011)

Não. E em nenhum momento do curso o guia é tratado como um vendedor, eles não ensinam nenhuma técnica de vendas. Guia A (Notas do diário, 11/09/2011).

Não, não houve a disciplina Vendas. Guia J (Notas do diário, 30/08/2011).

Não. Guia C (Notas do diário, 02/09/2011).

Diante das falas dos guias, percebe-se que todos foram unânimes em dizer que não tiveram a disciplina Técnicas de Vendas. Isso demonstra que durante o curso de formação eles não tiveram nenhuma aprendizagem sobre vendas ou negociações. No entanto, no campo eles demonstravam muita habilidade quando desenvolviam tal função. Os guias de turismo desenvolveram o saber vender em seu próprio contexto de trabalho. A cada passeio ficou evidente que os guias exercem um poder cultural muito forte sobre os visitantes, a maioria dos turistas faz exatamente o que o guia sugere, orienta, indica, devido à confiança que tem nestes profissionais. Os visitantes passam a ser dependentes dos guias, confiam na opinião deles.

Os guias sugerem aquilo que beneficia os visitantes e que vai trazer retorno para os próprios guias. Há um interesse por trás das sugestões. Tudo isto é realizado com muita sutileza, sem constranger o visitante, nem fazendo-o se sentir pressionado. Alguns turistas confiavam tanto nos guias que até para uma simples compra de um picolé eles pediam orientação a este profissional.

- **Habilidade para vendas**

O guia tem que ter dom para vendas, a empresa não quer só o guia, ela quer um vendedor. Fui adquirindo habilidade no próprio campo de trabalho. Guia F (Notas do diário, 18/08/2011).

Eu particularmente já era filmador de passeios turísticos, então eu aprendi a vender através das minhas experiências nas filmagens. Quando o turista chega a Alagoas ele quer praia, eu vendo o que o visitante deseja, eu vendo sonhos. O guia é um realizador de sonhos. Cada guia tem um estilo próprio de trabalhar. Quando eu

terminei o meu curso de guia tive oportunidade de fazer estágio com os melhores guias do Estado, então, foi uma experiência grandiosa. Guia S (Notas do diário, 07/09/2011)

Antes de entrar no campo de trabalho eu já estava ciente que para um guia se manter numa empresa ele tem que ser um bom vendedor, pois antes de eu ser guia eu era filmadora de passeios, então percebia o trabalho do guia. No curso não havia a disciplina Vendas. Então fui no dia a dia desenvolvendo a atividade de vendas a partir do que eu observei quando filmava passeios. Guia E (Notas do diário, 16/08/2011)

Tive que aprender por causa da agência. Uma das exigências da agência é que o guia venda muitos passeios. As agências sobrevivem das vendas e eu sobrevivo das comissões do que eu vendo, e a empresa não é diferente, ela sobrevive dos passeios. Em nenhum momento durante o curso de formação ouvi falar em vendas, mas depois que comecei a trabalhar e percebi que o guia só permanece na empresa se ele for um bom vendedor, por conta própria investi em cursos básicos na área de vendas. A cada passeio que eu fazia fui ganhando experiência em vendas e hoje vendo com muita tranquilidade. Fui adquirindo esta habilidade durante o dia a dia de trabalho. Guia A(Notas do diário, 11/09/2011)

Embora o curso de formação não tenha tido a disciplina de vendas, quando vamos estagiar nas empresas a primeira coisa que vemos é um guia vendedor. Então, a partir daí começamos a observar ele vendendo, e acabamos adquirindo esta habilidade. Guia J (Notas do diário, 30/08/2011)

Adquiri habilidade de vendas no dia a dia com o público. Cada público é diferente do outro. Tive que aprender a vender por questão de sobrevivência, se eu não vender estou fora do mercado, você é cobrado por vendas. Guia C (Notas do diário, 02/09/2011)

Diante do exposto fica claro que nestas funções os guias mobilizam saberes adquiridos nas experiências de trabalho. Estes saberes estão associados, principalmente, aos saberes da experiência enquanto prática de saberes profissionais, cotidianos, construídos durante a prática dos guias. Portanto, estes saberes partem da experiência que estes profissionais viveram e aprenderam ao longo do tempo no contexto de trabalho e que é construído a partir de outros saberes.

Segundo Tardif (2007, p.109) “[...] a mobilização de vários conhecimentos e formas de saber-fazer diferentes torna o saber experiencial um saber heterogêneo, pois é adquirido a partir de fontes diversas, em lugares variados, em momentos diferentes: história de vida, carreira, experiência de trabalho”.

6.8.1 Suporte escrito – o *folder* como instrumento de promoção de vendas do Guia de Turismo

O guia de turismo, em sua negociação, além de utilizar o discurso verbal para vender um passeio ele apresentava ao turista um *folder* (impresso publicitário). “Os *folders* comunicam de forma objetiva e explicativa informações que divulgam produtos, ideias, projetos, ideologias etc.” (OLIVEIRA, 2009, p. 547). No Brasil o *folder* é conhecido como um tipo de impresso publicitário, seu formato é uma folha impressa dobrada, com comunicação visual e escrita com fins publicitários. O objetivo do *folder* é vender ao turista a ideia do destino que ele irá visitar. O *folder* é fonte do conhecimento abstrato.

No impresso utilizado pelo guia constavam as imagens dos passeios e outras informações pertinentes como, por exemplo, horários de voo, bagagens, restaurantes, telefones úteis, museus, teatros, igrejas, shoppings, artesanatos e o mapa do litoral de Alagoas. Enfim, o *folder* também informava sobre as condições gerais oferecidas pela agência de receptivo ao visitante. É importante destacar que este material publicitário era elaborado pela empresa de receptivo com o objetivo de promover os passeios disponibilizados por ela. Assim, pela percepção dos indivíduos os destinos são convertidos em pacotes simbólicos e difundidos pela mídia. Os coqueirais, o azul do mar, as jangadas são símbolos que representam o destino chamado Alagoas. Neste sentido, “As pessoas se deixam ficar presas a esse

olhar que então é visualmente objetificado ou capturado através de fotos, cartões-postais, filmes, modelos etc.”. (URRY, 2001, p. 18).

Durante a pesquisa de campo o guia utilizava essa ferramenta de comunicação para negociar os passeios e outros atrativos turísticos do Estado de Alagoas. É importante destacar que no contexto turístico um produto é preparado para ser percebido e vendido com a finalidade de satisfazer os desejos e as necessidades dos visitantes. No campo da pesquisa geralmente a demonstração desse material impresso acontecia quando o guia chegava ao complexo de lazer (ponto de apoio). Esse profissional tinha prévias informações sobre quantos passeios os visitantes haviam comprado e quais passeios eles não haviam comprado. Portanto, ele oferecia os passeios ao visitante e, à medida que falava, mostrava as ilustrações. Algumas vezes não era necessário o *folder*, o visitante era convencido a comprar o passeio só com a fala do guia, ou seja, com o seu poder cultural sobre o visitante. Porém, outras vezes o visitante não era persuadido de imediato, então este profissional apresentava as fotos dos passeios contidas no material impresso. Como destaca Canani (1999, p.95), “O guia de turismo é, sem dúvida, o melhor vendedor, via direta, para a agência. Através do atendimento que proporciona ao grupo com que trabalha”.

Nestas situações o discurso do guia demonstrava segurança, fazendo com que o visitante se sensibilizasse pelo encanto de sua comunicação e das imagens. Através do seu poder cultural esse profissional levava o visitante a compreender que iria realizar o passeio de seus sonhos. No campo os espaços físicos – como, por exemplo, complexos de lazer, barcos, espaço de artesanato, dentre outros –, estes são planejados e organizados para causar sensação de prazer no visitante. Conforme Urry (2001, p. 18), “Os lugares são escolhidos para serem contemplados porque existe uma expectativa, sobretudo através dos devaneios e da fantasia, em relação a prazeres intensos, seja em escala diferente, seja envolvendo sentidos diferentes daqueles com que habitualmente nos deparamos”.

No momento da negociação dos passeios o guia demonstrava estar capacitado de todas as informações acerca do destino e dos serviços prestados, ou seja, ele utilizava o saber turístico. Nesse caso, o guia não realizava somente a venda de um produto; ele orientava, aconselhava e, o mais importante, convencencia sobre qual o melhor destino, atendendo assim às expectativas do turista.

6.8.2 Constrangimento do guia de turismo

Na pesquisa de campo os guias comentavam sobre suas angústias, frustrações, desrespeito e da falta de reconhecimento da profissão. A atividade do guia é marcada por situações de conflitos, pois no cotidiano ele se defronta com turistas insatisfeitos, perda de objetos, extravio de bagagens, visitantes atrasados, perda de voo, assédio, além da insatisfação com relação às próprias condições de trabalho. Como afirma Canani (1999, p.93), “[...] o guia atua muitas vezes com poucos méritos devidamente reconhecidos pelas empresas”.

No passeio às piscinas naturais da praia de Maragogi tive a oportunidade de conversar com o guia A, que me falou das insatisfações do seu trabalho. Quando ele conversava demonstrava indignação. Segundo ele, “A profissão de guia é muito injusta, ele se sente explorado, não tem carteira assinada, não tem férias, nem feriado. Ele me falou que o guia não tem vida própria, não tem vida social, a vida do guia é banalizada. Além do mais ele só recebe pelo que trabalhar. O guia comentou também que ser guia é uma profissão que vicia. Perguntei a ele por que vicia. Ele falou que é pelo fato de todos os dias o guia ganhar dinheiro, e continuou: as agências ficam com 50% das comissões. Alguns anos atrás as comissões eram somente para o guia de Turismo, atualmente elas são divididas com a agência em que o profissional atua”. (Notas do diário, 20/06/2011).

Chimenti e Tavares constatam que este profissional “[...] precisa ter disponibilidade para deixar a vida particular cotidiana normal de lado para ‘viver’ a do turista” (2007, p. 36). Esta exigência acaba prejudicando a vida pessoal do guia de turismo. Embora demonstrando sentir-se angustiado com a situação, em nenhum momento o guia A falou em reivindicar à empresa seus direitos, pelo contrário, ele desabafou dizendo que ama a sua profissão. No entanto, falta reconhecimento por parte dos empresários e dos órgãos oficiais de turismo do Estado de Alagoas. “Essa profissão é muito desrespeitada”, afirmou o guia.

Num dos passeios a guia C “[...] comentou que a profissão de guia é muito injusta, é diferente das demais profissões, em que as pessoas adoecem e podem faltar, entrega um atestado e está tudo bem. Na profissão de guia não existe atestado que justifique a falta, o guia vai trabalhar doente, pois se não trabalhar perde o dia. O que mais a entristece é a falta de reconhecimento da agência, pois ela estava precisando deixar de fazer alguns passeios para ir ao médico, avisou na

empresa, porém, ela percebeu que o diretor da agência não gostou. No final da conversa a guia C falou que, apesar de tudo isto, se realiza com a profissão de guia de turismo”. (Notas do diário, 20/07/2011). Vê-se, pois, que por ser uma categoria profissional que não tem vínculo empregatício, já que os profissionais são prestadores de serviço, esta condição de trabalho gera instabilidade e insegurança para o guia.

Em uma determinada praia havia uma guia de outra agência que era formada em pedagogia e tinha pós-graduação em psicopedagogia. Ela me falou que se realiza como guia de turismo, mas que nas agências de viagem deveria haver um psicopedagogo para ouvir as dificuldades do profissional. Segundo ela, a profissão de guia não tem reconhecimento nenhum. O guia é um profissional autônomo, no entanto, ele vive em função da agência, não tem vida própria; enquanto ele está com saúde e pode trabalhar, tudo bem. Entretanto, quando o guia adoece e não pode ir trabalhar, a empresa ignora-o, deixa-o de lado e ele passa um bom tempo sem ser chamado para trabalhar. Os empresários não compreendem que o guia é um ser humano. (Notas do diário, 19/10/2011).

A falta de reconhecimento profissional é um ponto negativo e bastante salientado pelos guias. Esse sentimento estava presente entre os profissionais que, reunidos, muitas vezes reclamavam das pressões que recebiam da empresa com relação às vendas de passeios e da extensa carga horária de trabalho. Chimenti e Tavares (2007, p. 36) constatam que “ A jornada de um guia não se resume a oito ou dez horas diárias. Essa é, sem dúvida, uma função que, durante o exercício, ocupa as 24 horas do dia do profissional”. As atividades são cansativas e estressantes e não recebem o devido reconhecimento. Ratificando essas constatações, Krippendorf (2009, p. 52) sustenta que “[...] no setor turístico a maioria dos empregos não é atraente, a carga horária é extensa, a remuneração é inferior à média, e as opções profissionais são restritas e de pouco prestígio”.

Num *transfer-out* a guia J demonstrou estar muito estressada, ela falou que havia um mês que não tirava folga: “Tenho virado a noite no aeroporto fazendo traslado e pela manhã, passeios” (Notas do diário, 23/10/2011). Ela reclamou que falou com o setor de receptivo indicando que precisava de folga, porém sempre a convocavam para trabalhar. Ela falou que recentemente uma visitante havia perdido o voo por causa do setor de receptivo que não enviou a carta avisando que o carro

da empresa iria passar para levá-la ao aeroporto. No entanto, segundo a guia J, “Quando o setor de receptivo comete algum erro todos ficam calados, mas se for o guia que cometer alguma falha, ou até mesmo se não cometer e o erro for do receptivo, o guia que estiver conduzindo o grupo leva a culpa, é sempre o guia o responsável pelos erros e acertos, o guia não pode errar, o receptivo sim” (Notas do diário, 23/10/2011). Com estas situações a guia aparentava insatisfação pelas condições de trabalho.

Durante um passeio, “Estava conversando com a guia E quando ela atendeu uma ligação e depois ficou com a fisionomia triste, então perguntei o que havia acontecido. Ela disse que foi sobre um estorno que um visitante estava exigindo de um passeio que já estava incluso no pacote. Por mais que ela explicasse ao visitante que o *city tour* já estava inserido ao passeio, o turista não aceitava a justificativa. O visitante havia ligado para a agência dizendo que a guia não havia esclarecido nada, portanto, ele queria o estorno, então a reclamação sobrou para o guia”. (Notas do diário, 17/06/2011)

Durante o campo, tanto os sujeitos da pesquisa quanto os outros guias que estavam no contexto de trabalho, quando reunidos, costumavam reclamar da empresa e das insatisfações, principalmente com relação à exploração do profissional. “Uma guia de outra agência comentou que a mulher do proprietário era quem mandava em tudo e costumava humilhar o profissional. A guia falou que não aguentou trabalhar nessa empresa e pediu demissão. Os profissionais comentaram também que quando o empresário quer punir um guia deixa-o “colado”, termo do vocabulário do guia que significa que o guia não é chamado para prestar serviço. “Os guias também comentavam que o mercado de trabalho estava cada vez mais se fechando, pois tem muita gente atuando. As viagens se popularizaram, os visitantes chegam ao destino sem dinheiro, e muitos não compram passeios. Um guia, constrangido, falou que as empresas os obrigam a vender *by night* (*shows*, casas noturnas, etc.), mas nem sempre as pessoas compram as atividades noturnas, pois já têm gasto muito com os passeios de praia”. (Notas do diário, 24/10/2011)

No passeio à Foz do Rio São Francisco o guia S demonstrou estar insatisfeito com alguns procedimentos de trabalho referentes à agência. Ele reclamou das vezes em que foi solicitado de madrugada para ir a hotel resolver problema de turista que estava devendo os passeios. Muitas vezes ele teve que ir à delegacia

com o visitante. Neste dia percebi que o guia S tem um temperamento forte; a maneira como ele falava demonstrava estar nervoso, ele mesmo falou que é muito despachado no que diz: “Não tenho papas na língua, e quando quero dizer algo, digo até na frente do proprietário da agência e do turista”. No entanto, depois de todo o desabafo, o guia declarou abertamente que era apaixonado pela profissão de guia de turismo. Ele disse que faz o que gosta, está muito realizado e não se veem outra profissão senão a de guia de turismo. (Notas do diário, 16/06/2011).

Numa determinada praia conheci uma guia de turismo, a qual, angustiada, desabafou: “O guia era para ser um profissional para contar histórias de um destino e conduzir pessoas, mas para os empresários o guia tem que ser mais vendedor do que qualquer outra coisa, se não vender não fica na agência. Aqui no estado têm muitos guias especializados em história e geografia de Alagoas, hoje são até professores, no entanto, ficam “colados” (termo do vocabulário do guia quer dizer: “não é chamado para prestar serviço”), eles são excelentes historiadores, porém, não são bons vendedores. Ou seja, as agências não dão importância a estes profissionais, muitas vezes eu tenho que parar de contar a história para vender passeios. Estou cansada dessa profissão, mas ainda não consegui me libertar, comecei a investir num *buffet*, e quando as coisas estiverem bem eu vou deixar a profissão. O guia não tem vida própria, vive exclusivamente para a agência”. (Notas do diário, 28/09/2011).

Os guias percebem suas condições de trabalho, têm consciência de que são explorados, refletem sobre estas situações. Estes profissionais têm pensamento crítico sobre a sua prática e discutem sobre estas questões com seus pares. Estão sempre em busca de reconhecimento e respeito pela profissão. Durante o cotidiano suas reações eram de indignação, constrangimento e insatisfação com relação à empresa e alguns visitantes. A percepção do guia com relação à empresa ainda é de receio de fazer reivindicação e perder seu espaço no mercado.

Portanto, percebe-se que no contexto de trabalho do guia há constrangimento, mas há também poder do guia sobre as pessoas, sobre os serviços locais, sobre os visitantes. Assim o guia não é apenas um profissional explorado pela agência, que tem um trabalho constrangedor, ele tem os dois lados, o do constrangimento e do poder cultural.

6.9 – REFLEXIVIDADE DO GUIA DE TURISMO

Nesta tese o tema reflexividade foi argumentado pelos teóricos Schön (2000) e Dewey (1976). Na literatura deste capítulo Schön (2000) distingue três noções que integram o pensamento reflexivo: reflexão-na-ação, reflexão sobre a ação e reflexão sobre a reflexão na ação; estas três noções apresentam a iminência do profissional nas situações. Estas contribuições teóricas dão importância à ideia de que existem saberes procedentes da prática profissional, seja por meio das interações instituídas pelo profissional com as pessoas, seja pelas suas reflexões na busca de resposta para as suas ações do cotidiano. Portanto, aqui será abordada, especialmente, a reflexão do guia de turismo em seu cotidiano.

Transportando a ideia de reflexão em Schön para a prática do guia de turismo no que diz respeito ao saber turístico, saber comunicacional e saber vender/negociar, constata-se que nestes três saberes há reflexividade, porque os guias falam aquilo que sabem. Este profissional reflete e analisa o seu processo de trabalho tanto na ação como sobre ela. O contexto de trabalho do guia de turismo é um espaço de reflexões em que ele aprende por meio do fazer. A aprendizagem do guia é reflexiva quando ele acompanha os visitantes nos passeios, traslados e acaba desenvolvendo a interação entre este profissional, o visitante e os prestadores de serviço, tornando assim uma reflexão-na-ação recíproca. Nessa interação reflexiva que o guia sustenta criam-se novas situações de comunicação, confiança, dependência. Essa prática oportuniza um novo espaço de conhecimento, experiência, descoberta, criatividade e reflexão.

Nesse sentido, a prática reflexiva se caracteriza como sendo um elemento que proporciona ao guia de turismo uma autoavaliação sobre suas ações no cotidiano. Bondía (2002) diz que a experiência é algo que nos toca; dessa maneira, pode-se inferir que os guias de turismo, nas suas reflexões acerca de suas atividades, utilizam questões experienciais que permeiam suas práticas e assim sua prática reflexiva surge a partir das ações desenvolvidas no trabalho. Essa reflexão permite ao guia de turismo construir novos conhecimentos, os quais são reinvestidos na ação. Logo, um profissional reflexivo não se limita ao que aprendeu em seu curso de formação. Ele analisa seus objetivos, seus procedimentos e seus saberes. Reportando tais inferências para o guia de turismo no seu dia a dia, ele faz questionamentos, tenta compreender seus problemas, suas dificuldades, estabelece

objetivos, explicita suas expectativas e seus procedimentos. A prática reflexiva se traduz num trabalho que, para se tornar regular, exige uma postura e uma característica particular.

O guia reflete sobre sua própria relação com o saber, com as pessoas, com a empresa em que atua, com os visitantes, com seus pares, assim como reflete sobre sua maneira de agir diante das situações apresentadas. É necessário que este profissional reflita suas ações durante a sua execução, desenvolva elementos que o conduzam nas tomadas de decisões. O processo de tomada de decisão permeia toda a sua rotina. Dessa maneira, a reflexão traduz-se na capacidade de olhar para a prática como um momento de pensar, analisar, refletir criativamente sobre os caminhos de suas ações de modo a resolver problemas, construir e reconstruir suas funções em situações de trabalho.

A reflexão do guia sobre sua própria atuação profissional diante das várias situações que se apresentam no seu cotidiano de trabalho foi evidenciada em alguns momentos durante suas atividades. Os depoimentos aqui apresentados foram obtidos em conversa informal a partir das ações mobilizadas deste profissional em situações de trabalho.

A guia F discorreu: *"Eu reflito muito sobre meu trabalho, principalmente no critério de vendas, porque têm dias que eu vendo todos os passeios no aeroporto quando vou fazer o check-in, e tem outros dias que eu não vendo nenhum. Os clientes mudam durante a semana e com isto modificam as atividades, têm grupos que gostam de história e têm outros que não gostam, não prestam atenção a nada, mas eu percebo que isto vai de cliente para cliente. Então quando chega a noite que eu volto para casa reflito muito sobre estas coisas"*. (Notas do diário, 18/08/2011)

O guia S falou o seguinte: *"Reflico no final do dia sobre o que eu fiz de certo ou errado, às vezes eu cometo alguns erros, às vezes eu peço em algumas coisas. Muitas vezes a gente passa a informação de acordo com o estado de espírito"*. (Notas do diário, 07/09/2011)

A guia C comentou: *"Reflico a minha rotina de trabalho a partir do que vai ocorrer no dia a dia. Vai depender também do grupo que eu estou acompanhando, têm grupos mais dependentes, então tenho que refletir mais"*. (Notas do diário, 02/09/2011)

A guia E disse: *“No final do dia de trabalho reflito sobre o que eu fiz e o que eu devo melhorar. Penso em algo que eu falei e não era para ter falado.* (Notas do diário, 16/08/2011).

Diante do exposto ficou evidente que o guia reflete sobre suas próprias experiências. A prática reflexiva convida estes profissionais a criticarem as suas práticas à medida que refletem sozinhos ou com outras pessoas, na ação e sobre ela, acerca da sua prática profissional e das condições que dão forma às suas experiências profissionais. Contudo, a reflexão não é ensinada, porém pode ser aprendida. Aprende-se praticando e refletindo na ação e sobre a ação. Por meio da prática é possível sustentar e exercer o pensamento reflexivo, através de uma reflexão na interação recíproca entre o guia, o visitante e demais profissionais do contexto de trabalho.

7 REFLEXÕES (IN)CONCLUSIVAS

Neste estudo pretendi compreender como os guias de turismo mobilizam os saberes profissionais e os recontextualizam na prática profissional e que significados associam a tais conhecimentos. Na pretensão de atender ao objetivo do trabalho tomei como base as seguintes questões: A rotina de trabalho do guia de turismo lhe possibilita colocar em prática seus saberes adquiridos na vivência e na formação escolar? Como os guias de turismo mobilizam seus saberes de experiência nas rotinas de trabalho? Que papel exercem a autonomia e a reflexividade desses profissionais face às rotinas do cotidiano de suas atividades, representadas pelas normas e instruções para a execução do trabalho? Como os guias de turismo enfrentam as situações imprevistas no exercício de suas funções? Estes questionamentos permearam a elaboração dos dispositivos de coleta de dados, como também suas análises.

Com o intuito de responder a estas questões busquei contribuições de diversas áreas do conhecimento, dentre elas educação, turismo e sociologia, com abordagem etnográfica, por entender que os estudos dos saberes profissionais envolvem muitas referências teóricas. Dessa maneira, realizei uma aproximação com os autores que vêm tematizando a questão de modo a permitir a compreensão do tema estudado.

Por meio das entrevistas e da observação participante com os guias de turismo foi possível perceber e refletir sobre os saberes profissionais mobilizados e recontextualizados em situações de trabalho. Contudo, a fim de concluir as considerações dos resultados da investigação, as sintetizei em três categorias principais: recontextualização do conhecimento; conquista da autonomia; ação em situação de trabalho.

RECONTEXTUALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

No contexto de trabalho, o guia se depara com grupos e situações diferentes, fazendo com que ele construa novos conhecimentos, novas técnicas, ou seja, novos saberes. A mobilização desses saberes é fundamental para que haja recontextualização do conhecimento. Dessa maneira, tudo vai adquirindo novas

formas e se recontextualizando. Portanto, recontextualizar o conhecimento é a capacidade de adaptar e aplicar conhecimentos, a partir das necessidades e especificidades de cada contexto. Assim, tão relevante quanto a capacidade de construir novo conhecimento é a capacidade de recriar conhecimento, por meio de variados processos de aprendizado.

A recontextualização do conhecimento refere-se à transformação do conhecimento originário de seu campo de construção para a sua inserção em diversas outras condições, sejam elas escolares, profissionais e tantas outras que lidam com os saberes.

A pesquisa de campo constatou que no cotidiano dos guias de turismo estes encontram uma diversidade de saberes que é mobilizado a partir de cada função exercida por eles. Por meio dos relatos dos guias e da observação participante, foi possível perceber que os passeios turísticos e os traslados possibilitam aos guias mobilizarem e recontextualizam saberes.

ELABORAÇÃO DE TEXTOS ORAIS

Como se pode observar pela descrição da página (206), foi identificado que cada guia tem uma maneira própria de conduzir o grupo, e que eles elaboram seu próprio enredo baseado em conhecimentos adquiridos em seu curso de formação e com a convivência cotidiana de aprendizagem com seus pares. Os discursos dos guias são claros, adequados, coerentes e objetivos. Sua comunicação é eficaz. No contexto de trabalho a comunicação passa a ser um instrumento utilizado pelos guias, visitantes e prestadores de serviços como um meio para realizar suas tarefas em equipe, mesmo porque o trabalho do guia fundamenta-se na interação coletiva entre seus integrantes.

Os guias recontextualizam os saberes abstratos. Contudo, os saberes implícitos também foram identificados na rotina do guia e são construídos e constituídos pelo saber da experiência. Dessa maneira, em seu contexto de trabalho estes profissionais mobilizam saberes tácitos e explícitos e os recontextualizam em situação de trabalho. Diante das falas dos guias, constatei que a recontextualização dos saberes permitiu aos guias a competência e a valorização dos conhecimentos para construírem seus discursos. Assim, estes profissionais se apropriam da história,

geografia e de outros conhecimentos, refletem, argumentam, e a partir daí constroem o seu próprio enredo.

A INTERAÇÃO DO GUIA DE TURISMO COM OS VISITANTES, PARES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

O processo de recontextualização do conhecimento tem espaço também na relação dos guias de turismo com os visitantes, seus pares e os prestadores de serviços. Este aspecto é fundamental, já que a construção do conhecimento acontece por meio da troca de experiência. E quanto mais experiência tem o guia, mais percepção ele tem dos indivíduos que conduz. Contudo, o guia é sempre o mediador.

O momento interativo entre o guia e o visitante foi constatado na maioria das situações observadas nos passeios realizados. A situação mais frequente é de aproximação, atenção e comunicação, que são elementos ímpares dessa relação, pois implica dar lugar para que o visitante se sinta assistido, valorizado, tornando a relação mais humanizada, além de atender às necessidades e às expectativas do visitante diante das situações vividas. O visitante também se aproxima do guia, gerando uma relação recíproca.

Ficou evidente também que a relação do guia com o visitante é complexa, os grupos de visitantes se modificam a cada passeio, os guias têm que ter percepção do grupo para poder interagir, e isso acontece nas primeiras horas do passeio.

Uma atividade comum entre guias e pares é interagir com seus pares sobre sua vida pessoal e sobre as experiências vivenciadas no contexto de trabalho. Estes acontecimentos são momentos ímpares em que o guia costuma interagir sobre problemas com visitantes, dúvidas, imprevistos. Argumentam sobre suas condições de trabalho, trocam informações sobre cursos, economia, política, e experiências de situações novas e desagradáveis. Nesta interação os guias compartilham e mobilizam conhecimentos próprios, e estabelecem entre si uma relação de saber.

A amizade entre os guias de turismo foi outro aspecto caracterizado pela reciprocidade de sentimentos positivos e negativos e de atitudes voltadas para o bem - estar. A presença da amizade entre os guias, também integra aspectos que influenciam a relação interpessoal. Os guias mantêm uma relação horizontal com

seus pares. Eles se relacionam e constroem uma rede de comunicação com vistas a harmonizar as relações na busca por uma convivência saudável. A relação guia e pares acontecia em situações rotineiras.

Foi verificado também que os guias estão sempre interagindo com outros profissionais (fotógrafos, filmadores, operadores de mergulho, barqueiros, agentes de viagem, entre outros). Nos lugares aonde chegavam os guias exerciam uma política de boa vizinhança. Seu relacionamento com os prestadores de serviço era sempre harmonioso. A relação com os prestadores de serviços também é horizontal. O desenvolvimento das atividades de um depende do outro e vice-versa. A construção do diálogo deles é aberto e transparente, o que fortalece as relações de trabalho. A comunicação é o principal instrumento que possibilita o relacionamento, pois pressupõe uma interação entre os indivíduos, troca ou partilha de opinião, informações, bem como a expressão de sentimentos e emoções.

SABERES DA EXPERIÊNCIA

Os saberes dos guias de turismo são resultado também do uso de seus conhecimentos obtidos em vivências em outras agências, com outros profissionais, com seus pares, com os exemplos de trabalho do cotidiano, entre outros. Esses saberes provêm de várias fontes e de diferentes momentos da trajetória do profissional. Alguns destes saberes têm sua origem em experiências anteriores, ou seja, é um saber que não se limita às experiências da cada profissional ao longo de sua carreira. Em resumo, os saberes da experiência são provenientes de sua prática no cotidiano.

Portanto, é na prática cotidiana destes profissionais que estes saberes são mobilizados e recontextualizados no contexto de trabalho e são adaptados em situações diversas. Nesse sentido, os saberes da experiência ganham importância pelo que existe de praticidade e de dinamismo nas atividades dos guias de turismo. Esses saberes nascem da experiência, interpretação e compreensão de sua prática e a ele se incorporam, individual e coletivamente, dando significado e norteando as suas decisões e ações, constituindo, assim, uma leitura dos outros por meio de sua prática.

A COMERCIALIZAÇÃO DE PACOTES TURÍSTICOS

Os dados reunidos na pesquisa apontaram que, apesar de os guias terem habilidade para negociar passeios eles nunca tiveram no curso de formação a disciplina Técnica de Vendas ou outra disciplina que contemplasse esta prática. Os guias de turismo foram unânimes em suas falas ao dizerem que não tiveram nenhuma aprendizagem sobre vendas ou negociações. No entanto, no contexto de trabalho eles demonstravam muita habilidade e desenvoltura quando desempenhavam essa função.

O guia fazia o turista sonhar, desejar, ficar atraído com o encanto das belezas naturais. Ficou constatado que eles têm poder cultural sobre o visitante de maneira maleável, eles não impõem ao visitante, eles vendem com encantamento, não é nada forçado, é tudo muito espontâneo. No momento da negociação eles falam como se estivessem vivendo o passeio, gerando expectativa nos turistas, que acabam realizando a compra.

Por meio dos relatos foi possível evidenciar que eles adquiriram a habilidade para vendas no próprio contexto de trabalho. Alguns, antes de serem guia de turismo, atuaram como filmador de passeios, e a convivência com estes profissionais contribuiu para que eles adquirissem esta prática. Outros afirmaram que tiveram que aprender a vender com outros guias de turismo no dia a dia, por questão de sobrevivência e imposição da agência de receptivo, pois se esse profissional não atingir as vendas fica fora da empresa. Esta é uma questão que merece destaque: há uma pressão da agência sobre as vendas dos passeios. A função de vender é um fator crucial para a estabilidade do guia na agência.

Diante dos resultados ficou claro que nesta função os guias mobilizam saberes adquiridos nas experiências de trabalho. Estes saberes estão associados, principalmente, aos saberes da experiência enquanto prática de saberes profissionais, cotidianos, construídos durante a prática dos guias. Portanto, estes saberes partem da experiência que estes profissionais viveram e aprenderam ao longo do tempo no contexto de trabalho, e que são construídos com base em outros saberes. Assim, os guias mobilizam seus saberes e dão um sentido a sua prática no trabalho.

A CONQUISTA DA AUTONOMIA

A autonomia do guia de turismo corresponde à realização de ações por meio da utilização de habilidades, conhecimentos e atitudes para tomar decisões e resolver situações no contexto de trabalho. Foi constatado que a autonomia do guia é conquistada a cada situação vivenciada por este profissional e se manifesta pelas tomadas de decisões, postura, comportamento. Assim sendo, a autonomia do guia de turismo surge da sua prática, da sua experiência. Portanto, o conhecimento deste profissional, adquirido durante a sua formação escolar, além do conhecimento estabelecido pela sua vivência profissional, forma um “saber fazer” de guia de turismo que é próprio da profissão. E, a partir da reflexividade desse “saber fazer”, os guias estabelecem sua autonomia.

No contexto de trabalho do guia a autonomia se revelou como um valor conquistado e garantido no seu cotidiano profissional por meio das atitudes, posturas e ações. A autonomia do guia de turismo está relacionada às interações com seus pares, prestadores de serviço, bem como na relação com a agência de receptivo e nas interações estabelecidas com o visitante.

As situações de constrangimento também fazem parte do contexto de trabalho do guia de turismo. Eles percebem suas condições de trabalho, têm consciência de que são explorados, refletem sobre estas situações. Os guias de turismo demonstraram ter pensamento crítico sobre a sua prática e discutem sobre estas questões com seus pares. Estão sempre em busca de reconhecimento e respeito pela profissão. Ficou comprovado ainda que, apesar dessas circunstâncias, eles têm autonomia diante dos acontecimentos

Foi evidenciado também que a responsabilidade do guia de turismo interfere na sua consciência diante da necessidade de atenção e acompanhamento dos grupos de visitantes. Nas observações ficou registrado que os espaços nos quais os guias desenvolvem autonomia são encontrados nos próprios passeios e nos traslados. Foi notificado também que os momentos mais marcados pela autonomia foram nas situações de imprevistos, em que os guias agem de maneira deliberada e com disciplina.

Assim, o profissional que possui conhecimento assume um modo de pensar e agir crítico, possui os argumentos necessários para questionar, discutir, adquire uma visão mais ampla do mundo ao seu redor.

AGIR EM SITUAÇÃO DE TRABALHO

Ficou comprovado que a rotina de trabalho dos guias é marcada por imprevistos, incertezas e situações inesperadas. Diversas vezes a ocorrência dos imprevistos se dá em finais de semanas, feriados, locais distantes da cidade, causando maiores problemas devido à distância. Podem ocorrer também acidentes e incidentes que necessitam do rápido posicionamento e de atitudes que demandam reflexão e conhecimentos práticos. Em tais situações o guia de turismo tem que ser hábil no agir e na tomada de decisões. Sendo assim, em todas as circunstâncias cabe ao guia utilizar as habilidades e competências necessárias à sua formação e à mobilização de seus saberes.

É relevante assinalar que, independente da maneira e das razões pelas quais estas situações aconteçam, os guias são os responsáveis em encontrar soluções para elas. Elas acontecem em qualquer programação, cabe ao guia encontrar soluções adequadas às necessidades de cada situação em particular. Para solucionar os problemas, estes profissionais fazem uso dos saberes tácitos e práticos. Dessa maneira, os saberes práticos são constituídos na própria ação por meio de experiências do indivíduo e pelo domínio de situações complexas.

Portanto, os imprevistos em situação de trabalho foram momentos em que se pôde observar a mobilização de saberes, a reflexividade e a autonomia destes profissionais.

SOLUCIONANDO OS PROBLEMAS NO CONTEXTO DE TRABALHO

Os seis guias de turismo participantes desta pesquisa afirmaram terem vivido experiências de imprevistos que marcaram sua vida. Todos falaram que as situações de imprevistos, que fogem da rotina, são comuns no seu contexto de trabalho. Estes profissionais mobilizam vários tipos de saberes para darem conta desse tipo de ocorrência. Alguns disseram que no momento do imprevisto pensam

em solucionar o problema, e quando não há uma solução imediata para sua resolução recorrem à agência. Outros afirmaram que pensam no visitante e na empresa.

Foi constatado também que em situação de imprevisto no contexto de trabalho os guias fazem uso dos seus saberes de uma maneira dinâmica, restabelecendo-os. Dessa forma, saberes e reflexão, ou diferentes tipos de reflexão, interpenetram-se num processo de reconstrução do saber existente. Estes profissionais, no momento do imprevisto, encaram a situação com muita lucidez e firmeza. Por mais complexo que fosse o problema eles demonstravam estar no controle da situação, eles passavam segurança para o visitante. Eles também utilizam a criatividade articulada com o seu saber experiencial.

Evidenciou-se também que os guias de turismo, diante das situações inesperadas, estão sempre aprendendo com seus pares, eles trocam experiências e compartilham novos conhecimentos. Por meio das relações com os pares eles fornecem informações que possibilitam a solução dos problemas. Eles compartilham com seus colegas de profissão um saber prático sobre sua função.

Em situações de emergência ficou comprovado que a maneira como cada sujeito se posiciona diante de situações de emergência demonstra que eles têm bom senso e tranquilidade na prestação de um socorro adequado.

À guisa de conclusão eu diria que a realização deste trabalho foi muito difícil. Uma fase muito densa na construção do conhecimento, pois no Brasil há uma escassez de publicações, sobretudo no que diz respeito ao guia de turismo, principalmente em relação às temáticas relacionadas aos saberes profissionais deste sujeito. Foi necessário ter muita determinação, que para mim se tornou um desafio. Passei intensas horas de estudo, buscando conhecimento e convivendo com estes profissionais. Na construção desta tese utilizei a contribuição de autores de diversas áreas da educação, bibliografia esta que muito contribuiu para a minha trajetória investigativa, para que eu levantasse dados teóricos que fundamentassem a estruturação do estudo proposto. Sentia-me cada vez mais imersa no mundo do conhecimento. A cada capítulo realizado me sentia mais motivada. Os passeios turísticos se tornaram instrumento importante no processo de construção do conhecimento deste estudo. Os passeios representam, além de um espaço de aprendizagem, a construção, mobilização e recontextualização dos saberes. Com

este estudo espero contribuir na discussão mais ampla sobre a temática apresentada e possibilitar outros estudos.

REFERÊNCIAS

- ALTET, M. As competências do professor profissional: entre conhecimentos, esquemas de ação e adaptação saber analisar. In: PERRENOUD, L. et. (Org.). **Formando professores profissionais: quais estratégias? Quais competências?** 2. ed. rev. Porto Alegre: Artmed, 2001, p. 23-32.
- AMFORT – **Associação Mundial para a Formação Profissional Turística**. Disponível em: <<http://www.es/personalamfort/homepage.htm>> . 12/02/2011
- AMFORTH - **Associação Mundial para a Formação Profissional em turismo e Hotelaria**. Disponível em: <<http://www.amforht.org>> 12/02/2011
- ANDRÉ. Marli. **Etnografia da prática escolar**. Campinas, SP: Papyrus, 2008.
- ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil**. São Paulo: Aleph, 2002.
- ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da educação**. São Paulo: Moderna, 1996.
- ARDOINO, Jacques. **Psicologia da empresa: na universidade e na empresa**. São Paulo: Herder, 1971.
- AVENA, Biagio Mauricio. **Por uma pedagogia da viagem, do turismo e do acolhimento: itinerários pelos significados e contribuições das viagens à (trans) formação de si**. 2008, 516 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.
- BALL, S.J. Cidadania global, consumo e política educacional. In: SILVA, L.H. **A escola cidadã no contexto da globalização**. Petrópolis: Vozes, 1998, p. 121-137.
- BARBOSA, Joaquim G; HESS, Remi. **O diário de pesquisa: o estudante universitário e seu processo formativo**. Brasília: Liberlivro, 2010.
- BARBOSA, Joaquim Gonçalves. **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

BARBOSA, Joaquim Gonçalves; BARBOSA, Sílvia Maria Costa. Etnometodologia multirreferencial: contribuições teórico-epistemológicas para a formação do professor-pesquisador. **Revista Educação & Sociedade**. Ano 11, n. 18, p. 238-256. jul-dez. 2008.

BARROSO, J. (org.) **O estudo da escola**. Porto: Porto Editora, 1996.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001.

BECK, Ulrich. **Liberdade ou Capitalismo**. São Paulo: Editora UNESP, 2003.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

BOLLE, W. A ideia de formação na modernidade. In: GHIRALDELLI JR., Paulo (org.). **Infância, escola e modernidade**. São Paulo: Cortez, 1997.

BONDÍA, Jorge Larrosa. Notas sobre a experiência e o saber da experiência. **Revista Brasileira de Educação**, n. 19, jan/fev/mar/abr 2002.

BORBA, Sérgio da Costa. **Multirreferencialidade na formação do professor pesquisador**: da conformidade à complexidade. Maceió: EDUFAL, 2001.

_____. **Aspectos do conceito de multirreferencialidade nas ciências e nos espaços de formação**. In: BARBOSA J. G. (org.). Reflexões em torno da abordagem multirreferencial. São Carlos: EdFScar, 1998.

_____. **As Relações entre pesquisador e o objeto de pesquisa**. 2006.

Disponível em:

http://br.dir.groups.yahoo.com/group/edca19_formacaodeprofessores/message/26?threaded=1&var=1 >Acesso em 20/maio/2013.

BORGES, C. M. F; TARDIF, M. Apresentação do dossiê sobre saberes docentes. **Educação & Sociedade**, [s/l], ano 22, n. 74, p. 11-26, abril/2001.

BRASIL. Instituto Brasileiro do Turismo - EMBRATUR. **Decreto 946, de 1º de outubro de 1993. Lei 8.623, de 28 de janeiro de 1993.** Disponível em <<http://www.embratur.com.br>>. Acesso em 9/mar/2011

BRASIL. Instituto Brasileiro do Turismo - EMBRATUR. **Decreto 84.934 de 21 de julho de 1980.** Disponível em <<http://www.embratur.com.br>> Acesso em 9/mar/2011

BRASIL. Instituto Brasileiro do Turismo - EMBRATUR. **Lei 6.505 de 15 de dezembro de 1975.** Disponível em <<http://www.embratur.com.br>> Acesso em 9/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos. Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer o Técnico em Guia de Turismo. 2009.** Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. 9/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação. (MEC). **Parecer CNE/CEB n. 11/2008 de 12 de junho de 2008.** Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 9/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB.** Decreto Lei n. 5154 de 23 de julho de 2004. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 9/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Resolução Plano CNE/CP 3, de 18 de dezembro de 2002.** Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 10/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB.** Decreto Lei n. 9394 de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 10/mar/2011

BRASIL. Ministério da Educação. (MEC). **Projeto de Lei n. 1558-A/88.** Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 10/mar/2011

CAMBI, Franco. **História da Pedagogia.** São Paulo: UNESP, 1999.

CAMPOS, Fernando H.; SERPA, Esmeralda M. **Guia de Turismo: viagens técnicas e avaliações.** São Paulo: Érica, 2010.

CANANI, Ivone Selva Santos. Guia de Turismo: o mérito da profissão. **Revista Turismo em Análise**, v. 10, n. 1, p. 92-106, maio/1999.

CARIA, Telmo H. **O uso do método etnográfico no estudo do trabalho e do conhecimento profissional**. In: Torres Leonor e Palhares José (orgs.). Metodologias qualitativas da investigação em educação formação. Instituto de Educação da Universidade do Minho. Braga. 2011 (no prelo)

_____. A mobilização de conhecimento em situação de trabalho profissional. In: Sá, Maria Roseli e Fartes, Vera Lúcia. **Currículo, Formação e Saberes Profissionais: a (re) valorização epistemológica da experiência**. Salvador (BA): EDUFBA, 2010.

_____. **Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual (ASPTI)**. Coimbra: Almedina, 2005.

_____. Construção etnográfica do conhecimento em Ciências Sociais: reflexividades e fronteiras. In: Leonor Torres; José Palhares **em Ciências Sociais**. Porto: frontamento, 2002a .

_____. O trabalho na fronteira entre a ciência e o senso comum: acerca do trabalho profissional técnico-intelectual do especialista. Comunicação ao **7º. Congresso Luso-Afro Brasileiro de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, 2002b

_____. **A Cultura Profissional dos Professores: o uso do conhecimento em contexto de trabalho na conjuntura da reforma educativa dos anos 90**. Porto: Fundação Caloutre Gulbenkian/Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2000.

CARTER, K. Teachers` Knowledge and learning to teach. In: HOUSTON, W. R. **Handbook of research on teacher**. Nova York: Macmillon, 1990.

CARVALHO, Paulo Jorge. 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.

_____. **Condução de grupos Turísticos**. São Paulo: Chronos, 2003.

CASTORIADIS, C. **A instituição imaginária da sociedade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

CAVEDON, N.R. **O método etnográfico em estudos sobre a cultura organizacional**: implicações positivas e negativas, 1999. Disponível em: <[httpWWW.anpad.org.br](http://WWW.anpad.org.br)>. Acesso em: 14jun2012.

CAVEDON, N. R.; FLORES-PEREIRA, M. T. Os bastidores de um estudo etnográfico: trilhando os caminhos teórico-empíricos para desvendar as culturas organizacionais de uma livraria de *shopping Center*. In: **Cadernos Ebape**. Rio de Janeiro, v.7, n.1, p. 153-168, 2009.

CELESTE FILHO, Macioni. **A institucionalização do turismo como curso universitário (décadas 1920-1930)**.2002. 120 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. PUC/SP, 2002.

CHARLOT, Bernard. **Relação com o saber, formação de professores e globalização**: questões para a educação hoje. Porto Alegre: Artmed, 2005.

_____. **Da relação com o saber** - elementos para uma teoria. Porto Alegre: Artmed, 2000.

CHIMENTI, Silva; TAVARES, Adriana de M. **Guia de turismo**: o profissional e a profissão. São Paulo: Ed. SENAC, 2007.

CONTRERAS, José. **Autonomia dos professores**. São Paulo: Cortez, 2002.

CORDOVA, Rogério de Andrade. **Instituição, educação e autonomia**: na obra de Cornelius Castoriadis. Brasília: Plano Editora, 2004.

CORIOLANO, Luzia Neide; LANDIM, Julieta. Os serviços dos Guias de Turismo. In: CORIOLANO, Luzia Neide. **Turismo e Gestão da Cadeia Produtiva**. Fortaleza: Edição Demócrito Rocha, 2008.

COULON, A. **Etnometodologia**. Trad. Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.

DAHLES, H. The politics of tour guiding: image management in Indonesia. **Annals of tourism research**, v. 29, issue 3, p. 783-800, 2002.

DA MATTA, Roberto. O ofício do etnólogo, ou como ter 'antropological blues'. In: _____. **Relativando**: uma introdução à antropologia social. Rio de Janeiro: Rocco, 1987.

DE LA TORRE, Francisco. **Agência de Viagem e Transporte**. São Paulo: Roca, 2003.

DEWEY, John. **Como pensamos**. São Paulo: Nacional, 1976.

DURAND, T. Forms of incompetence. **FOURTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT**. Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

FARTES, Vera Lúcia Bueno. **Aquisição da qualificação**: a multidimensionalidade de um processo contínuo. 2000. 260f. Tese (Doutorado em 2000) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2000.

FERREIRA, B. H. **Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

FERREIRA, Raquel Marques Carriço. **Interacionismo e as percepções de compra experiência turística**. Universidade Nova de Lisboa. 2011. Disponível em <<http://www.bocc.ubi.pt>>. Acesso em 11/abr/2012.

FINO, C.N. A etnografia enquanto método: um modo de entender as culturas (escolares) locais. In: ESCALLIER, Christine; VERÍSSIMO, Nelson (Org). **Educação e Cultura**. Funchal: DCE – Universidade da Madeira, 2008.

FLEURY, A. C. C. E.; FLEURY M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

FLORES-PEREIRA, M.T. **Cultura organizacional, corpo artefato e embodiment: etnografia em uma livraria de shopping center**. 2007. 215f. Tese (Doutorado em 2007) – Faculdade de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

FURTANA, C. Turismo, autenticidade e cultura urbana: percurso teórico, com paragens breves em Évora e Coimbra. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 43, p. 11-46, 1995.

GADAMER, H.G. **Hermenêutica em retrospectiva**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

_____. **Verdade e Método**. Traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. Petrópolis: Vozes, 1999.

GEERTZ, Clifford. **Nova Luz sobre a antropologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

_____. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GIDDENS, Anthony. **Modernidade e identidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

_____. **As consequências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

GO, Frank M. A globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In: THEOBALD, William F. (org.). **Turismo global**. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

GONÇALVES FILHO, J. M. Problemas de método em Psicologia Social: algumas notas sobre a humilhação política e o pesquisador participante. In: BOCK, A. M. B (org). **Psicologia e Comunicação Social**. São Paulo: Cortez, 2003, p. 193-239.

GRANJA, Berta Pereira. **Assistente Social – Identidade e Saber**. 2008. 425 f. Tese (Doutorado em Ciências do Serviço Social) – Universidade de Trás-os-Montes e alto Douro. Faculdade de Ciências do Serviço Social, Porto, Portugal, 2008

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 2010.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna: uma perspectiva sobre as origens da**

mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1999.

HINTZE, Hélio. **Guia de Turismo: formação e perfil profissional.** São Paulo: Roca, 2007.

HOBOLD, M. S. A constituição dos saberes docentes: uma trajetória profissional. **Anais do Congresso Nacional de Educação.** Curitiba: PUCPR, 2007.

IANNI, O. **Enigmas da modernidade-mundo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo.** São Paulo: Pioneira, 2001.

Instituto de Hospitalidade Empresarial – IBHE. Disponível em: <<http://www.ibha.com.br>>. Acesso em 20/mar/2011

JOSSO, Marie-Christine. **Experiência de vida e formação.** São Paulo: Cortez 2004.

KAHLMAYER-MERTENS, Roberto S. **Heidegger & a Educação.** Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo: para uma compreensão do lazer e viagens.** São Paulo: Aleph, 2009.

KUAZAQUI, Edmir. **Marketing Turístico e de Hospitalidade.** Fonte de Empregabilidade e Desenvolvimento para o Brasil. São Paulo: Makron Books, 2000.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2007.

LAPASSADE, Georges. **As microssociologias.** Tradução de Lucio Didio. Brasília: Líder Livro, 2005.

LAPLANTINE, F. **Aprender Antropologia.** Porto Alegre: Brasiliense, 2003.

LOUREIRO, Armando. **O trabalho técnico-intelectual em educação de adulto: contribuição etnossociológica para a compreensão de uma ocupação educativa.** Portugal: Sururu Produções Culturais, 2009.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1996.

MACEDO, Roberto Sidnei. **Compreender/mediar a formação: o fundante da educação**. Salvador / Brasília: Líder Livro, 2010.

_____. **Um rigor outro sobre a qualidade na pesquisa qualitativa: educação e ciências humanas**. Salvador: EDUFBA, 2009.

_____. **Etnopesquisa crítica, etnopesquisa-formação**. Brasília: Líder Livro, 2006.

MALGLAIVE, Gerard. Formação e identidades profissionais: entre a teoria e a prática. In. CANÁRIO, Rui (org). **Formação e situações de trabalho**. Porto: Porto Editora, 2003.

MAMEDE, G. **Direito do Turismo: legislação específica aplicada**. São Paulo: Atlas, 2001.

MATIAS, Marlene. **Turismo: formação e profissionalização – 30 anos de história**. Barueri, SP: Manole, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1982.

MARTINS, Ângela Maria. Autonomia e educação: a trajetória de um conceito. **Cadernos de pesquisa**, n. 115, p.207-232, março/2002.

MARTINS, João Batista. Contribuições epistemológicas da abordagem multirreferencial para a compreensão dos fenômenos educacionais. **Revista Brasileira de Educação**. nº. 26, p. 85-94, 2004.

_____. Multirreferencialidade e educação. In: BARBOSA J. G.,(org.). **Reflexões em torno da abordagem multirreferencial**. São Carlos: EdUFSCar, 1998, p. 21-24.

MATTOS, Carmen. L. G. de. Aspectos básicos metodológicos e epistemológicos de etnografia em educação. **Seminário Investigação em Educação**. Rio de Janeiro, 2005.

_____, Carmen. L. G. de. **A abordagem etnográfica na investigação científica.** UERJ, 2001. Disponível em: <<http://www.ines.or.br>>. Acesso em 12jun2012.

MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia.** São Paulo: Cosac&Naify, 2003.

MEDA, André. **Etnografia na prática escolar.** Campinas, SP: Papyrus, 1995.

MICHALET, Charles Alberto. **Capitalismo mundial.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

MINAYO, Cecília Maria de Souza (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2010.

MORAES, Maria Cândida. A Formação do educador a partir da complexidade e da transdisciplinaridade. **Revista Diálogo.** v. 7, n. 22. Curitiba: Educ, set./dez,p.13-38. 2007.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo.** Porto Alegre: Salina, 2007.

MORTARI. **Antropologia cultural e multiculturalismo.** Florianópolis: UDESC: FAED: CEAD, 2005

OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização.** OMT – Organização Mundial de Turismo. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: <<http://www.world-tourismo.org>>. Acesso em 16/abr/2011.

OLIVEIRA, Derli Machado. Educação e Mercado: a codificação das práticas discursivas das universidades públicas. **Cadernos do CNLF**, vol. XIII, no. 04. Anais do XIII CNLF, p.205. Rio de Janeiro: CIFEFIL, 2009.

PEREIRA, Fernando. Os saberes profissionais-técnicos em associações e cooperativas agrárias. In: Telmo H. Cária. **Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual (ASPTI).** Coimbra: Almedina, 2005.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola.** Porto Alegre: Artmed, 1999.

PICAZO, Carlos. **Assistencia y guia a grupos turísticos.** Madrid: Sintesis, 1996.

PINA CABRAL, João de. Notas críticas sobre a observação participante no contexto da etnografia Portuguesa. **Análise Social**, vol. XIX (763, 1983 – 2º., 327 – 339).

PROENÇA, Wander de Lara. Contribuições do método da observação para pesquisas no campo religioso brasileiro. **Revista Antropos**, v. 2, p. 1-24:, 2003.

REJOWSKI, M. (org). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

RODRIGUES, Adyr A.B. (org). **Turismo e geografia: reflexões teóricas e enfoques regionais**. São Paulo: Hucitec, 1999.

_____. **Turismo e espaço: rumo a um conhecimento transdisciplinar**. São Paulo: Hucitec, 1996.

SCHÖN, Donald. **Educando o profissional reflexivo**. Por um novo design para o ensino e a aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2000.

_____. **The reflective practioner**. How professionals think in action. Nova York: Basic Books, 1983.

SCHULTZ, L.M.J; BRZEZINSKI, I. Estudo de caso tipo etnográfico aplicado em pesquisa infantil: uma possibilidade. In: BRZEZINSKI, I.; ABBUD, M.L.M.; OLIVEIRA, C.C. de (Orgs). **Percurso de pesquisa em educação**. IJUÍ: 2007, p. 81-100.

SENAC, DN. **Turismo no Brasil: um guia para o guia**. Coord: Alexandre Raposo et al. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002.

SILVA, Plácido da. **Vocabulário Jurídico**. São Paulo: Forense, 2009.

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

SOMMERNAN A. **Formação e transdisciplinaridade: uma pesquisa sobre emergências formativas do CETRANS**. 2003. 150f.Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação) – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Nova Lisboa e a Université François Rebelais de Tours Lisboa, 2003.

SOUSA, Leilane Barbosa de; BARROSO, Maria Graziela Teixeira. Pesquisa Etnográfica: evolução e contribuição para enfermagem. Escola Anna Nery. **Revista de Enfermagem**. Ano 2008. VOL 1, p.150-55 mar 2008.

SOUSA, Arminda M.; CORRÊA, Marcus V. M. **Turismo: conceitos, definições e siglas**. Manaus: Valer, 2000.

TARDIF, Maurice. **Saberes Docentes e Formação Profissional**. Petrópolis: Vozes, 2007.

_____. Saberes profissionais dos professores e conhecimentos universitários: elementos para uma epistemologia da prática profissional dos professores e suas conseqüências em relação à formação para o magistério. **Revista Brasileira de Educação**, n. 13. São Paulo: ANPED, p. 5-24, jan/fev/mar/abr- 2000.

TARDIF, M.; LESSARD, C.; LAHAYE, L. Esboço de uma problemática do saber docente. **Teoria & Educação**, Petrópolis, v. 1, n. 4, p. 1-15, 1991.

TERRIEN, J. Uma abordagem para o estudo do saber da experiência das práticas educativas. **Anais do 18ª ANPED**, Fortaleza, p. 1- 4, 1995.

TORRES, Carlos Alberto; BURBULES, Nicholas. **Globalização e educação: perspectivas críticas**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. A importância do turismo no mundo de hoje. In: **Revista aprendiz de lazer e turismo**. São Paulo: IPSIS, p. 8-12, 2007.

_____. A importância da educação para o turismo. In: LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo CE (orgs.). **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000, p. 243-255.

_____. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. São Paulo: Papirius, 1999.

_____. **Turismo básico**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1998.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel/ SESC, 2001.

VALLE, Ivete Agostine de. **O guia de turismo: conhecendo o passado e o presente**

da profissão. 2004. 94f. Dissertação (Mestrado em Turismo) Universidade Estadual Santa Cruz/Universidade Federal da Bahia-UESC/UFBA. Ilhéus, Bahia, 2004.

WAHAB, Salah-Eldin Abdel. **Introdução à Administração do Turismo**. São Paulo: Biblioteca Pioneira de administração e Negócios, 1991.

WHYTE, William Foote. **Sociedade de esquina**: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada. Rio de Janeiro: Zahar, 2005.

WINKIN, Y. **A nova comunicação**: da teoria ao trabalho de campo. Campinas, SP: Papyrus, 1998.

YOGUEL, Gabriel. Desarrollo del proceso de aprendizaje de las firmas: los espacios locales y las tramas productivas. In: _____. **Seminários de globalização e inovação localizada**. Mangaratiba: [s.d : s. n. , 1998].

APÊNDICES

APÊNDICEA – 1º. Roteiro de Entrevista



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

**TEMA: Os Saberes Profissionais do Guia de Turismo – Passeios
Turísticos em Perspectiva Etnográfica**

DOUTORANDA: Valéria Alves Montes
ORIENTADORA: Vera Lúcia Bueno Fartes

1º Roteiro de Entrevista - Guia de Turismo

- **Nome:**
- **Idade:**
- **Estado civil:**
- **Grau de instrução:**
- **Formação Profissional:**
- **Tempo de Formação de Guia de Turismo:**
- **Tempo de serviço na empresa:**

1-O que você achou de mais importante e menos importante na matriz curricular do seu curso de guia de turismo?

2- O curso tinha alguma disciplina de vendas?

3-Como você adquiriu habilidade para vendas?

4- Qual é o melhor momento para vender os passeios?

5- Faça uma análise comparativa. Analise o que você mais utiliza na atividade profissional daquilo que você aprendeu e do que não aprendeu no curso?

6- Descreva como eram as aulas do curso de guia de turismo.

7-Conte como a sua rotina de trabalho vai se modificando.

8- O que os guias aprendem com os colegas sobre conhecimento e imprevistos?

9- Como você constrói seus textos orais?

10- O que você pensa na hora do imprevisto?

11-Você observa as suas próprias rotinas de trabalho? Você tem percepção da rotina que desenvolve?

12- Distinguir a rotina de um grupo charter da rotina de trabalho de um grupo regular.

13- Qual a reflexividade que você tem do seu próprio trabalho?

14- O que você aprendeu no curso superior de turismo tem contribuído na atividade de guia?

APÊNDICE B – 2º. Roteiro de Entrevista



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

**TEMA: Os Saberes Profissionais do Guia de Turismo – Passeios Turísticos
em Perspectiva Etnográfica**

DOUTORANDA: Valéria Alves Montes
ORIENTADORA: Vera Lúcia Bueno Fartes

2º Roteiro de Entrevista

1 - Percurso acadêmico

1.1 - Descreva-me o seu percurso escolar no ensino fundamental e médio de modo a perceber quando e de que modo se deu a opção pelo seu Curso de Guia de Turismo.

- Quando é que começou a ter uma ideia do que gostaria de vir a fazer e em que circunstância ela surgiu?
- Os seus familiares mais chegados tiveram alguma intervenção ou influência na sua escolha. Como a receberam?
- Você sofreu influências ou intervenção (pessoas, amigos, mídia) para seguir a carreira de guia de turismo?
- Houve momentos marcantes positivos e/ou negativos no seu percurso escolar que o ajudaram a perceber as suas motivações acadêmicas e profissionais. Pode-me esclarecer?

- Quais as motivações que teve para ter optado pela formação guia de turismo. Como resumiria essas motivações?
- Como foi o início de sua carreira? Houve fatos que tenham marcado você?

1.2 - Em que medida o seu percurso no Curso Técnico de Guia de Turismo foi ao encontro do que esperava quando se matriculou no curso de Guia de Turismo?

- Quais eram as suas expectativas no início do curso para o futuro? Pode identificá-las com mais detalhes?
- Ao longo do Curso de Guia de Turismo, ou mesmo antes, formou a ideia de que havia atividades e tarefas que só uma pessoa com a sua formação disciplinar poderia desenvolver de modo profissional? Se não, explique. Se sim, pode dar-me dois exemplos?
- Descreva-me dois exemplos de algo muito relevante para a sua vida profissional que lhe tenha sido ensinado no seu Curso Técnico de Guia de Turismo.
- Descreva-me dois exemplos de algo completamente irrelevante para a sua vida profissional que lhe tenha sido ensinado no seu Curso Técnico de Guia de Turismo.
- Que análise crítica você faria hoje da formação profissional que recebeu no Curso de Guia de Turismo? O que você sugeriria aos dirigentes e aos professores?

1.3- Descreva-me as circunstâncias e as razões que o(a) levaram a decidir inscrever-se numa formação de curso superior em turismo.

2. Percurso profissional até a atual organização

2.1 - Descreva-me como é que decorreu a sua entrada no mercado de trabalho, após ter concluído o curso Técnico de Guia de Turismo.

- Quando começou a atuar como Guia de Turismo já tinha o curso de formação em Guia de Turismo?

- **[Se durante o curso desenvolveu algum trabalho]**O trabalho que realizou durante o curso foi remunerado ou não? Ou foi apenas voluntário, por sua iniciativa?
- Caso tenha feito estágio, se foi curricular ou profissional, e como é que foi o processo de escolha do local?
- Pelo que descreveu, que ideia fazia das possibilidades que tinha de encontrar emprego. Pode-me esclarecer?
- Quando estava a concluir o Curso Técnico de Guia de Turismo, tinha uma ideia sobre o trabalho e os tipos de empresas que seriam mais adequados ao seu primeiro emprego. Quais eram eles, na sua perspectiva?
- Como é que procurou emprego?

No caso de ter tido outro emprego, antes da atual organização

2.2-Descreva-me como conseguiu obter o seu primeiro emprego e o que é que lá fazia.

2.3- Descreva-me as circunstâncias e razões que o (a) levaram a deixar o seu primeiro emprego e o que sucedeu posteriormente em termos de procura/oferta de emprego para conseguir chegar a esta empresa.

- Que cargos e tarefas desempenhou ao longo do tempo nas organizações por onde passou?

3. Percurso profissional na atual empresa

3.1 - Descreva-me como foi o processo de recrutamento para obter emprego nesta empresa e o que começou a fazer.

- Como se deu o processo de admissão na atual empresa?
- Qual foi o tempo de espera de formação em Guia de Turismo e o seu primeiro contrato de trabalho?
- Antes de trabalhar na atual empresa, teve outros vínculos contratuais em outras agências? Se sim, indique outras empresas e vínculos.

3.2 - Descreva-me como tem sido a sua evolução profissional nesta empresa.

- Como é que você relaciona a evolução do seu vínculo contratual e condições de trabalho com a evolução das suas responsabilidades nesta organização?
- Sua satisfação profissional tem aumentado ou se tem apenas mantido? E por que razões?
- Como é a sua rotina de trabalho?
- Como é organizada a prática cotidiana de um passeio turístico?
- Você teria situações inovadoras, as quais tenham passado a fazer parte do seu desenvolvimento nas atividades do cotidiano?
- Como são organizadas as escalas de trabalho? Quais os critérios e quantas horas?
- No momento em que você está contando uma história ou dando alguma informação e o visitante perturba ou discorda de você, como você enfrenta a situação?
- Quando um visitante passa mal no passeio como você resolve a situação?

3.3- Com base na experiência que tem do modo como estas instituições funcionam, como é que compara as várias empresas que conhece ou conheceu? [ver caso a caso]

- Você utiliza conhecimentos adquiridos em outras experiências de trabalho, em sua atividade de trabalho atual? De que maneiras?
- Descreva como é desenvolvido o trabalho em equipe dos guias de turismo na atual empresa que você atua.
- Quais funções você exerce trabalhando em equipe na atual empresa?

4. Formação Complementar

4.1- Que cursos de formação foram propostos por si e que cursos de formação foram propostos pela(s) instituição(ões) em que trabalha(va)?

- A empresa costuma oferecer curso de capacitação?

- Quando começou a trabalhar na atual empresa passou por algum treinamento?
- Depois que começou a trabalhar como guia de turismo tem se capacitado?
- Nas formações propostas por si, quais foram as circunstâncias e razões que a levaram a propor essas formações?
- Nas formações propostas por si, que tipo de apoio teve da instituição em que trabalha?
- Nas formações propostas pela instituição em que trabalha, consegue identificar quais foram as circunstâncias que estiveram na base dessa(s) proposta(s)?
- Como você descreve e compara o empenho e o interesse manifestado pela instituição que trabalha na sua formação complementar e profissional? E na formação dos demais Guias de Turismo?
- Além da formação de Guia de Turismo, você tem outras formações? Se sim, Qual (is)?
- Tem previsto fazer alguma formação num futuro próximo? Qual? Se sim, trata-se de uma proposta sua ou da instituição em que trabalha atualmente?
- Além da língua portuguesa você fala outro idioma? Se sim, Qual? Onde aprendeu?

4.2- Descreva-me o impacto que esta(s) formação(ões) tem tido no seu trabalho, em termos qualitativos. Dê-me exemplos.

- Dê-me dois bons exemplos de formação complementar que tenha feito (descreva o que ocorreu e como foram). Quando seleciona estes como bons, por que o faz?
- Dê-me dois exemplos piores de formação complementar que tenha feito (descreva o que ocorreu e como foram). Quando seleciona estes como piores, por que o faz?
- Pode se dizer que, com o tempo, tem vindo a tirar mais partido da formação ou, pelo contrário, a sua importância e utilidade já foi maior, especialmente no início da sua carreira?
- Se pudesse propor um tema/ temas de formação, qual escolheria? De que tipo de temáticas ou disciplina sente mais falta?

5. Balanço Formação / Trabalho

5.1- Em que medida os conhecimentos que adquiriu com a prática profissional poderiam/deveriam ter sido ensinados na sua formação profissional de Guia de Turismo?

- Se não, explique a sua opinião. Se sim, que razões justificam não terem sido ensinados?
- Pode-me dar exemplos?
- Acha que esses conhecimentos poderiam ser oferecidos em cursos complementares? Isso seria vantajoso?
- Suas experiências ao longo da vida influenciaram no processo da realização de suas atividades de trabalho?
- Você costuma utilizar conhecimentos adquiridos na vida cotidiana em situações de trabalho?
- Você acha que, com mais experiências adquiridas, consegue mudar o jeito de perceber determinados aspectos no contexto de trabalho? Como isso ocorre?
- Em que medida o trabalho que realiza atualmente na empresa corresponde àquilo que você esperava vir a ser quando você concluiu a sua formação de guia de turismo?
- Em contexto de trabalho você percebe as reações (insatisfação, satisfação) do grupo que você conduz?
- Como você mobiliza os conhecimentos que adquiriu no curso de Guia de Turismo e realiza no contexto de trabalho?
- Sua experiência em atuar com os visitantes tem possibilitado a construção de novos saberes profissionais (conhecimentos, habilidades, atitudes)? Que tipo?
- Você tem autonomia na empresa para alterar ordem de serviço, roteiros turísticos, planejamento de passeios?
- No exercício de seu trabalho as suas experiências adquiridas em outros contextos (familiar, religioso, amigos, lazer, meios de comunicação, etc) interferem na sua prática profissional?
- Em média, quantos passeios você conduz durante um mês?
- Descreva uma situação de imprevisto que mais o(a) marcou na sua prática profissional de Guia de Turismo.
- Durante a sua rotina e trabalho que tipos de problema surgem? E como você os soluciona?

- Em uma situação de imprevisto para a qual você não tenha uma solução imediata, a quem ou a que meio você recorre?

5.2- Em que medida os conhecimentos que adquiriu com a formação complementar poderiam/deveriam ter sido ensinados na sua formação profissional de guia de turismo?

- Se não, explique a sua opinião. Se sim, que razões justificam não terem sido ensinados?
- Pode-me dar exemplos?
- Acha que esses conhecimentos poderiam ser oferecidos em cursos complementares? Isso seria vantajoso?
- Você sentiu falta, ou ainda sente, de conhecimentos específicos sobre guiamento de turismo? Se sim, quais?

5.3- Você consegue identificar conhecimentos que tenha aprendido pela prática e que não poderiam ter sido aprendidos de outra forma? Dê-me dois exemplos.

- O que é que esses conhecimentos têm de especial comparativamente com outros? Que qualidades têm? Que propriedades têm, para que só seja possível serem aprendidos pela prática?
- Em sua atuação profissional, você sentiu dificuldade em traduzir os conhecimentos que aprendeu na formação de guia de turismo em soluções práticas? Se sim, como foram superadas?

6. Balanço do Percurso Profissional

- Aquilo que me descreveu fazer ou ter feito ao longo da sua carreira corresponde àquilo que esperava quando iniciou a sua carreira? O que é que correspondeu? O que é que não correspondeu? Em que instituições e em que circunstâncias? Quais os motivos?
- Como você percebe o uso do seu trabalho pela empresa (o empregador)?
- Você percebe o uso da sua função? Você está exercendo a função ou está extrapolando a função? Como é que isso ocorre? Você tem uma percepção disso?
- Você se sente melhor hoje do que quando iniciou sua carreira? Dê exemplos que identifiquem essas diferenças.

- Você se sente realizado como Guia de Turismo?
- Se não tivesse a profissão que tem hoje, o que é que gostaria de ter sido?
- Em termos profissionais, como se imagina daqui a 10 anos? Onde e a fazer o quê?

7. Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia A)

- Em alguns passeios você e outros guias me falaram que a profissão de guia se torna vício. Você pode me explicar?
- Quando a rotina de trabalho é perturbada, como você enfrenta a situação? Que importância você dá a estas experiências para a construção de seus conhecimentos profissionais (conhecimentos, habilidades, competências, atitudes)?
- Percebi em um dos passeios que você foi agredido verbalmente por uma visitante. Como se sentiu? O que pensou naquele momento? O que a situação significou para a sua prática profissional?

Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia C)

- Há 12 anos você atua como Guia de Turismo. Como estes anos de experiência têm contribuído na construção de seus conhecimentos profissionais?
- Que significado você atribui a estes anos de experiência na sua prática profissional?

- Tenho percebido que a sua rotina de trabalho é conduzida com muita tranquilidade, até mesmo em situação de imprevisto. A que você atribui isto? Você sempre foi assim ou aprendeu a ser tranqüila?

Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia E)

- Em um dos passeios você me falou que não gosta de fazer *city tour*. Gostaria que você me explicasse por qual motivo.
- Algumas vezes você me falou que gostaria de mudar de profissão. O que leva você a pensar desta maneira? Que profissão você gostaria de ter seguido? E se a seguisse, que experiência levaria dessa que agora desenvolve para a outra?
- Você tem 11 anos de profissão de Guia de Turismo e trabalha na Luck Receptivo Maceió desde a sua fundação (7 anos). Que significado tiveram estes sete anos de experiência na Luck na construção dos seus conhecimentos profissionais?

Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia F)

- O que você pensou e o que aprendeu com o imprevisto do dia 16/10/11, quando chegou ao aeroporto e percebeu que havia uma ordem de serviço de *transfer-out* que você não realizou? O que você pensou naquele momento? Como resolveu o imprevisto? Como esta experiência contribuiu para a sua prática profissional?
- Que importância você dá a estas experiências na construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimentos, habilidades, atitudes)?
- Você costuma dizer que o guia é um formador de opinião. Para você, o que é ser formador de opinião? Dê exemplo de experiências que vivenciou nesse sentido.

Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia J)

- Durante um passeio à praia do Francês você viveu uma situação constrangedora com um grupo de visitantes intransigentes. Como se sentiu? Como você conduziu a situação?
- Depois deste acontecimento você refletiu sobre sua prática profissional? De que maneira esta situação contribuiu na construção dos seus conhecimentos profissionais?
- No passeio à Foz do Rio São Francisco percebi que uma visitante portadora de uma doença grave ficou totalmente dependente de você ao ponto de desabafar problemas e de convidá-la para jantar com ela e o filho. Este tipo de situação é comum acontecer? Qual sua postura diante destes fatos?

Durante alguns passeios presenciei algumas situações/ocorrências que considero importante, portanto, gostaria que você me explicasse que significado estas situações/ocorrências tiveram para você em relação à construção dos seus conhecimentos profissionais (conhecimento, habilidades, atitudes)? (Guia S)

- Durante o *transfer-in* e as viagens, percebi que você vende o passeio de uma maneira muito especial (com encantamento), você vende como se o estivesse vivendo. Como adquiriu este conhecimento?
- A cada passeio é um grupo de visitante diferente. No primeiro momento, como você faz para perceber as particularidades de cada grupo?
- Até que ponto as reuniões da empresa têm contribuído para o desenvolvimento da sua prática profissional?

APÊNDICE C – Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) participante:

Eu, **Valéria Alves Montes**, estudante do Doutorado em Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia – UFBA, estou realizando uma pesquisa cujo objetivo é compreender como os guias de turismo mobilizam seus saberes e os recontextualizam na prática profissional e quais significados associam a tais conhecimentos, sob a supervisão da Professora Vera Lúcia Bueno Fartes.

Sua participação envolve uma entrevista, que será gravada. Você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas em relação à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora pelo telefone (82) 9976-2932 e (82) 3231-3078 ou pelo e-mail valeriamontes@bol.com.br

Vera Lúcia Bueno Fartes
Orientadora

Valéria Alves Montes
Doutoranda
Matrícula: 210115634

Consinto em participar deste estudo e declaro estar ciente e concordar com as condições desta pesquisa. Autorizo assim a utilizar, para fins acadêmicos, as declarações feitas durante a pesquisa.

- () Identificando-me com meu próprio nome.
() Não identificando-me com meu próprio nome.

Local e data

APÊNDICE D – Solicitação de Acesso à Coordenação do SENAC

À Coordenação do Curso Técnico de Guia de Turismo do SENAC – AL

Meu nome é **Valéria Alves Montes**, sou aluna do doutorado em Educação da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Linha de Pesquisa: Currículo e (IN) Formação. Meu objeto de pesquisa é sobre o tema “Os Saberes Profissionais do Guia de Turismo”, e, conforme contato telefônico, solicito a V.Sa. um possível encontro no SENAC, conforme sua disposição, a fim de obter informações sobre a formação profissional do guia de turismo, com o objetivo de contribuir com a minha pesquisa.

Atenciosamente,

Valéria Alves Montes

Pesquisadora e doutoranda UFBA

ANEXO

ANEXO A – Carta de Apresentação



Universidade Federal da Bahia
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
Mestrado/doutorado

OF. n° 63/PPGE/11

Salvador, 08 junho de 2011

Prezado Senhor,

Apresentamos a V.Sa. **Valéria Alves Montes**, aluna do Doutorado em Educação, regularmente matriculada sob n° 210115634, para realizar a pesquisa de campo, desenvolvendo as seguintes atividades: acompanhar seis guias de turismo durante roteiro turístico realizados em Alagoas e aplicação de entrevistas com os profissionais dessa conceituada empresa.

Atenciosamente,

JOSÉ ALBERTINO C. LORDELO

COORDENADOR

Ilmo.Sr.

Alejandro Velásquez

Diretor da Luck Receptivo Maceió
