

ÁRTEMIS BARRETO DE CARVALHO

TEORIAS, TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA
FORMAÇÃO E ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO
GUIA DE TURISMO



Ártemis Barreto de Carvalho

**TEORIAS, TÉCNICAS E
TECNOLOGIAS PARA FORMAÇÃO E
ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO
GUIA DE TURISMO**

1ª edição



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sergipe

TEORIAS, TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA FORMAÇÃO E ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO

Ártemis Barreto de Carvalho

Editor Chefe: Igor Adriano de Oliveira Reis

Conselho editorial: EDIFS

Capa: Thiago Estácio

Arte final e diagramação: Thiago Estácio

Nenhuma parte desta obra pode ser reproduzida ou duplicada sem autorização expressa do autor e do editor.

@2016 by Ártemis Barreto de Carvalho

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C331t Carvalho, Ártemis Barreto de Carvalho
Teorias, técnicas e tecnologias para formação e atuação profissional do guia de turismo [recurso eletrônico] / Ártemis Barreto de Carvalho. – Aracaju: IFS, 2016.
202 p. : il.

Formato: e-book
ISBN 978-85-68801-46-8

1. Turismo – formação de guia. 2. Profissional de turismo - atuação.
I. Título.

CDU: 338.48

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Célia Aparecida Santos de Araújo
CRB 5/1030

IFS

Avenida Jorge Amado, 1551 - Loteamento Garcia Bairro Jardins - Aracaju / Sergipe.

CEP.: 49025-330 TEL: 55 (79) 3711-1437. E-mail: edifs@ifs.edu.br.

Publicado no Brasil – 2016



Ministério da Educação

**Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de Sergipe**

Presidente da República

Michel Temer

Ministro da Educação

Mendonça Filho

Secretário da Educação Profissional e Tecnológica

Marcos Antônio Viegas Filho

Reitor IFS

Ailton Ribeiro de Oliveira

Pró-reitora de Pesquisa e Extensão

Ruth Sales Gama de Andrade

DEDICATÓRIA

À minha mãe - Maria Elza Barreto Carvalho, exemplo de alegria, força, amor e inspiração.

À minha irmã - Edinézia Barreto Carvalho, madrinha da inserção do Turismo em minha vida.

Ao grande colega de profissão - Genilson Ramos Aragão, fonte de inspiração para que eu atuasse como Guia de Turismo.

Ao grande amigo - Valdício Almeida de Oliveira pelas valorosas contribuições nas construções e reconstruções textuais deste livro.

Ao parceiro - Paulo Sérgio Ferreira Barros - Coordenador Regional do CADASTUR/SE.

AGRADECIMENTOS

Aos colegas e amigos professores e administrativos do Instituto Federal de Sergipe - IFS, pelos incentivos e colaborações para a produção desta obra, que tenho certeza, será de grande valia para a formação e qualificação profissional dos nossos alunos e conseqüentemente para a melhoria da qualidade das nossas práticas docentes. Em especial a Prof^ª Dra. Mary Nadja Lima Santos, pela iniciativa de criar o curso Técnico em Guia de Turismo no IFS e ao Prof. Me. Jorgenaldo Calazans dos Santos, a quem tive a oportunidade de conviver como aluno e, agora, como colega de profissão.

Aos amigos da Rede Federal de Educação, Ministério da Educação e Ministério do Turismo pelas oportunidades de contribuir e crescer junto à Educação e a Formação Profissional do Guia de Turismo. Obrigado Paulo Wollinger, Daniela Carrelas, Romilda Campos, Maria Providencia, Germano Rangel, Renato Samuel, Alécio Trindade e Marcelo Feres.

A todos os meus alunos, acadêmicos dos cursos de qualificação e habilitação profissional em Guia de Turismo, razão desta obra, aos quais tenho a honra de intitulá-los como co-autores, em especial, ao aluno Josué Silva (*in memórian*) que ainda tão jovem, acometido por uma enfermidade, teve que lutar bravamente pela vida e pelos seus ideais, conquistando sua primeira e única diplomação, justamente como Guia de Turismo, porém, não resistindo ao chamado da natureza, viajou para o além. Tenho certeza que está no céu, guiando o sol, a lua, as estrelas e os cometas, pois, transformou-se em um “anjo guia”.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS, por sua função social de construir e reconstruir saberes teóricos, técnicos e tecnológicos para a formação e qualificação profissional de jovens e adultos, rumo ao mundo do trabalho. Assim como pelas excelentes oportunidades que tem dado aos docentes e administrativos para o aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional.

APRESENTAÇÃO

O turismo é uma atividade próspera que gera emprego, renda e desenvolvimento para a localidade na qual está sendo praticado. Porém, é necessário pensar não somente nos impactos positivos causados á localidade receptora, mas, principalmente, buscar minimizar os impactos negativos que esta atividade possa vir acarretar às destinações turísticas.

Neste sentido é mister entender que esse mercado é formado por uma cadeia produtiva que precisa se planejar para explorar o turismo de forma sustentável. Faz parte dessa cadeia diversos setores, tais quais: transporte, hospedagem, alimentação, entretenimento e agenciamento de viagens. É no agenciamento que encontramos o profissional que representa o elo entre o planejamento e a realização ou operacionalização dos roteiros a serem explorados turisticamente. Este chama-se Guia de Turismo. Ele é o profissional que recebe formação específica para desenvolver suas inúmeras atribuições com competências, habilidades e atitudes que o transformará no verdadeiro protagonista do Turismo.

Lamentavelmente a literatura que se ocupa dessa área pouco tem se debruçado a respeito da produção de material didático para a formação e atuação desse profissional, o que é de suma importância para um feliz desfecho das viagens; afinal, é ele quem combina uma ampla gama de atividades econômicas e serviços com o objetivo de atender às necessidades dos turistas despertando, inclusive, o desejo de voltar àquele local visitado.

Neste contexto, essa publicação como o próprio título já o descreve: “Teorias, Técnicas e Tecnologias para formação e atuação Profissional do Guia de Turismo”, vem contribuir de forma significativa e inovadora para o mercado turístico, uma vez que, trata dos fundamentos teóricos que envolvem a profissão de Guia de Turismo desde sua origem, debatendo sobre conceitos, perfis, atribuições, direitos e deveres deste profissional, perpas-

sando por discussões críticas sobre atuações coerentes com a realidade no panorama dos dias atuais tendo como base a legislação específica e correlata desta área para, por fim, questionar com ética a importância fenomenológica desse profissional para o desenvolvimento sustentável do Turismo.

A obra é, portanto, muito oportuna e seu grande diferencial está na quantidade de técnicas de guiamento apresentadas com detalhes, que envolvem mais de vinte áreas de aplicação, as quais virão a subsidiar a formação e o exercício do profissional, Guia de Turismo.

O assunto é, por demais envolvente, tendo em vista que foi elaborado por um profissional que tem uma vasta experiência na atividade e que ao longo dos anos foi experimentando, aperfeiçoando e acumulando as práticas vivenciadas com seus diversos passageiros para agora nos expor, de maneira bastante didática e altamente compreensiva. Esse conteúdo de técnicas de guiamento prende a atenção do leitor seja ele estudante ou já profissional no assunto.

É uma obra recomendável não somente para os alunos em formação para Guias de Turismo, mas também para todos aqueles que têm interesse na área de Turismo, uma vez que, este exerce um papel fundamental nas relações não somente entre pessoas como também entre nações. Este é um segmento que emprega um grande contingente de mão de obra que carece, cada vez mais, de especialistas na área.

Desejo-lhes uma boa leitura e excelente aplicação do seu conteúdo.

Edinézia Barreto Carvalho

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
------------------	----

PARTE 1

FUNDAMENTOS TEÓRICOS E FILOSÓFICOS DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO	14
---	----

Capítulo 1- PRESSUPOSTOS DA ORIGEM E EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL E DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO	15
---	----

1º Período – Pré-História ou Guiamento Primitivo.....17

2º Período - Idade Antiga ou Guiamento Empírico19

3º Período - Idade Média ou Guiamento Cristão 20

4º Período - Idade Moderna ou Guiamento Tecnicista 22

5º Período - Idade Contemporânea ou Guiamento Tecnológico... 26

Capítulo 2 - CONCEITOS E DEFINIÇÕES SOBRE GUIA DE TURISMO	29
--	----

Capítulo 3 - CONCEITOS E DEFINIÇÕES SOBRE CONDUTOR E MONITOR DE TURISMO	36
--	----

Capítulo 4 - RECONHECIMENTO E REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO	41
---	----

Capítulo 5 - REQUISITOS PARA O EXERCÍCIO LEGAL DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO	54
---	----

Capítulo 6 - FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DO GUIA DE TURISMO	65
--	----

Capítulo 7 - MERCADO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO	73
--	----

Instabilidade Financeira	75
Remuneração e Comissionamento.....	76
Capítulo 8 - ENTIDADES LIGADAS A PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO	79

PARTE 2

TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA A FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO GUIA DE TURISMO	83
--	-----------

Capítulo 09 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA HIGIENE E APRESENTAÇÃO PESSOAL EPROFISSIONAL	84
---	-----------

Capítulo 10 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ETIQUETA E MARKETING PESSOAL E PROFISSIONAL.....	88
---	-----------

Capítulo 11 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL	93
--	-----------

Comunicação Verbal	94
--------------------------	----

Comunicação Não-Verbal	96
------------------------------	----

Capítulo 12 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MANUSEIO DE EQUIPAMENTOS DE ÁUDIO E VÍDEO ..	98
---	-----------

Capítulo 13 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MANUTENÇÃO E PROPAGAÇÃO DA VOZ.....	101
--	------------

Capítulo 14 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRODUÇÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	103
---	------------

Capítulo 15 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA FOTOGRAFIA E FILMAGEM	113
--	------------

Capítulo 16 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE <i>TRANSFER-IN</i>.....	116
---	------------

Capítulo 17 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE <i>TRANSFER-OUT</i>.....	120
--	------------

Capítulo 18 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERAÇÕES DE CHECK-IN/OUT EM MEIOS DE TRANSPORTE E HOSPEDAGEM	124
<i>Check-in</i> em meios de hospedagem:	125
<i>Check-out</i> em meios de hospedagem:.....	126
<i>Check-in</i> em meios de transporte:.....	128
<i>Check-out</i> em meios de transporte:	129
Capítulo 19 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERAÇÕES DE CITY TOURS	130
Capítulo 20 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATUAÇÃO EM TERMINAIS DE PASSAGEIROS E MEIOS DE TRANSPORTE.....	136
Terminais rodoviários e transporte terrestre.	137
Terminais portuários e transporte aquaviário.	141
Terminais aeroportuários e transporte aéreo	144
Capítulo 21 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS.....	151
Capítulo 22	155
TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO.....	155
Capítulo 23 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA LOCALIZAÇÃO, DIRECIONAMENTO E COMUNICAÇÃO	162
Capítulo 24 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE VIAGENS E PASSEIOS TURÍSTICOS	167
Capítulo 25 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA INTERPRETAÇÃO E INTERAÇÃO CULTURAL	176

Capítulo 26 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO NATURAL E CULTURAL	180
Capítulo 27 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRESERVAÇÃO DA INTEGRIDADE FÍSICA E PSICOLÓGICA DE TURISTAS E NATIVOS	184
Equilíbrio a bordo do ônibus:	186
Capítulo 28 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRÁTICAS DE PRIMEIROS SOCORROS	188
Capítulo 29 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	192
Capítulo 30 - TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATUALIZAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL..	195
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	198

INTRODUÇÃO

O Guia de Turismo se configura como um dos profissionais mais complexos da cadeia produtiva do Turismo, uma vez que é ele quem recebe o turista e o assiste durante toda a sua permanência em um determinado destino turístico, o Guia de Turismo é o profissional encarregado da operacionalização de um planejamento estratégico de viagem que consiste em um roteiro previamente determinado, uma programação a ser cumprida em um dado espaço de tempo e que envolve uma gama de fornecedores, produtos e serviços turísticos, alguns estrategicamente contratados na concepção do

planejamento e outros a serem contratados no decorrer da operacionalização do roteiro e programação.

Assim, faz-se necessário entender a importância da formação e qualificação profissional deste profissional que em sua rotina de trabalho necessita dominar e aplicar teorias, técnicas e tecnologias para conduzir o seu cliente a uma determinada destinação ou atração turística, descrevendo o roteiro, interpretando o cenário, e, informando sobre os aspectos das mais variadas áreas de estudo e conhecimento. O Guia de Turismo discursa sobre os aspectos históricos, geográficos, arquitetônicos, econômicos, políticos, gastronômicos, esportivos, religioso, ambientais, biológicos, ecológicos, artísticos e culturais, tendo a responsabilidade de estar sempre muito bem informado e atualizado.

Para o bom desenvolvimento da atuação profissional, o Guia de Turismo necessita manter relações operacionais e comerciais com os mais diversos seguimentos de suporte à atividade turística, a exemplo dos meios de transporte e hospedagem, bares, restaurantes, casas noturnas, parques aquáticos e temáticos, agências de viagens, operadoras de Turismo, centros de Turismo, museus, teatros, em fim, com todo o universo do mercado do Turismo.

Nesse sentido, este livro tem como premissa contribuir para a formação cognitiva e instrumentalização técnica de acadêmicos e professores dos cursos de Guia de Turismo, bem como a todos os interessados pela arte de guiar pessoas em viagens e passeios turísticos. Ademais, pretende-se contribuir para amenizar a lacuna ainda existente na literatura brasileira sobre a profissão e o profissional Guia de Turismo.



**FUNDAMENTOS TEÓRICOS E
FILOSÓFICOS DA PROFISSÃO DE
GUIA DE TURISMO**

PRESSUPOSTOS DA ORIGEM E EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL E DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO

Afirmar cientificamente qual a origem do profissional e da profissão de Guia de Turismo não é tarefa fácil, uma vez que os estudos que tratam dessa profissão ainda são muito tímidos e quase não abordam a questão histórica, e, quando o fazem não se aprofundam na questão, limitando-se apenas ao marco temporal da contemporaneidade. Nesse sentido, após uma

profunda e cuidadosa pesquisa, apresenta-se a seguir, alguns pressupostos epistemológicos capazes de contribuir para o resgate da história da origem e evolução do guiamento da humanidade. Nessa perspectiva, com o intuito de decifrar a origem e evolução da profissão e do profissional Guia de Turismo, faz-se necessário buscar a etimologia do termo Guia de Turismo.

Segundo os etimólogos, o termo é formado pela junção de duas palavras ligadas por uma preposição, ou seja, “Guia” + “de” + “Turismo”. Recorrendo aos dicionários da Língua Portuguesa, tem-se que para a palavra “Guia” pode-se encontrar mais de 30 verbetes. Contudo, todos se referem à ação ou efeito de guiar, dirigir, indicar, conduzir, ensinar o caminho, ou a direção. A preposição “de” é classificada como essencial cuja função é estabelecer uma relação de posse. Em se tratando da palavra “Turismo”, pode-se encontrar definições derivadas da ação ou efeito de viajar, deslocar-se, locomover-se de um lugar para outro com objetivos diversificados.

Busca-se, assim, identificar de onde e como se originou a profissão e o profissional de Guia de Turismo. Etimologicamente, pode-se teorizar que como profissional, “o Guia” é o sujeito da profissão, um indivíduo, um humano, uma pessoa. Esse é descrito como aquele que guia, indica, conduz, ensina o caminho ou a direção de alguma coisa ou de algum lugar a outrem. Tratando-se como profissão “de Turismo” é possível dizer que se dedica, ocupa-se ou trabalha com viagem, locomoção, deslocamento de um lugar para outro se responsabilizando pelo caminho, roteiro e/ou programação a ser executados. Em síntese: Guia de Turismo é o indivíduo que se ocupa em acompanhar e conduzir pessoas em deslocamentos, viagens ou expedições planejadas.

Levando-se em consideração, a citada vertente etimológica, identifica-se singularidades entre a história da humanidade e da profissão de Guia de Turismo visto que, para os historiadores, as palavras condução, orientação, direção, deslocamento, caminho e viagem, são palavras-chave para o estudo da história da humanidade e os processos de civilização.

Porventura, a origem da profissão de Guia de Turismo seria tão antiga quanto a história da humanidade? Os estudos históricos registram que, desde os primórdios, ainda que intuitivamente, o homem sentiu a necessidade e desenvolveu a capacidade de se deslocar, viajar. Essa ação, possivelmente, ocorreu pelos seguintes motivos: inicialmente, para garantir a própria sobrevivência; em seguida, motivação para o desenvolvimento intelectual e espiritual, assim como pela necessidade de descobertas de novas terras para a conquista de novas civilizações; posteriormente, por questões políti-

cas e econômicas, criadas pela cultura do modelo capitalista de ter e poder; e, na contemporaneidade, como condição humana para o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento científico e tecnológico. Dessa forma, infere-se a resposta do questionamento apontado, pois o hábito de viajar para outras localidades por inúmeros motivos é um fenômeno antiquíssimo.

A história da humanidade é caracterizada pela ação humana sobre a terra e tudo que nela existe. Os historiadores relatam diversos tipos de acontecimentos históricos como descobertas, invenções, revoluções, conflitos, conquistas, guerras e catástrofes como os grandes feitos da humanidade. Há também a expansão do conhecimento humano sobre o mundo que o cerca e, ainda, as descobertas, conquistas, avanços e o desenvolvimento dos seres humanos. Isso possibilita entender o homem como um verdadeiro protagonista no processo de existência, na descoberta de novos horizontes e, sobretudo, na subsistência e avanço.

Acredita-se, entretanto, que o grande desafio das viagens do passado, do presente e do futuro foi, é, e será a necessidade de informação, comunicação, segurança e direcionamento estratégico para alcançar, com êxito, os objetivos traçados. Assim, é estabelecida a primeira referência, ou melhor, o ponto de partida para o levantamento de teorias acerca da origem e evolução da profissão e do profissional Guia de Turismo. Nesse contexto, apresentaremos a seguir, uma reflexão epistemológica sobre a origem e evolução da profissão e do profissional Guia de Turismo, tomando como referência alguns dos principais conquistas da humanidade. Para tal, não demarcaremos um marco temporal, mas sim, uma viagem pelos cinco períodos históricos definidos pelos historiadores como os principais espaços de tempo, percorridos pelo homem em seu processo civilizatório, ou seja, a Pré-história, a Idade Antiga, a Idade Média, a Idade Moderna e a Contemporânea.

1º Período – Pré-História ou Guiamento Primitivo

Reconhecido por muitos historiadores como o período que se inicia com o surgimento da humanidade na Terra até o desenvolvimento da escrita, há cerca de 4.000 anos a.C. Nesse estudo, podemos denominar esse período como o período do Guiamento Primitivo, uma vez que nele são

encontrados os primeiros indícios (explicitados no próximo parágrafo), os mais naturais e originais da prática humana em relação ao guiamento.

Em conformidade com as ideias de Netto (2005), os arqueólogos, na Pré-história, a era histórica mais antiga e extensa da humanidade foram encontrados os primeiros traços que evidenciam a necessidade humana de comunicação. Os povos primitivos, pois, criaram o hábito de fazer pinturas em cavernas e abrigos rochosos, utilizando materiais rudimentares, eram gravuras e sinais gráficos abstratos que representavam o cotidiano, as características dos grupos, a localização e direção.

Nessa perspectiva, é possível afirmar que as pinturas e gravuras rupestres, pela intencionalidade de mapeamento, sinalização e comunicação podem ser interpretadas como os primeiros registros da humanidade em relação à teoria da evolução das espécies, no que tange ao estudo da origem da profissão de Guia de Turismo, já que tal prática está presente e se faz necessária no guiamento até os dias atuais. Então, pode-se afirmar que as pinturas da caverna são os primórdios da prática de guiamento na humanidade.

Outra grande evidencia desse período é a história de um famoso geógrafo e historiador grego chamado Heródoto Halicarnasso, que por volta do ano 440 a.C., princípios do século V a.C., escreveu uma obra literária dividida em 9 livros denominada “Histórias”. Para alguns historiadores, essa foi a primeira obra a reunir os registros historiográficos da Grécia no mundo. Nessa, Heródoto registra nas escrituras a presença e colaboração dos próxenos em suas viagens e visitas de observação pela Grécia para a produção da referida obra literária.

Segundo Valle (2013, p.44) “Os próxenos eram funcionários públicos, magistrados e encarregados pelo governo grego para receber os estrangeiros, embaixadores, visitantes ilustres e os hóspedes oficiais para orientá-los e ajudá-los em nome do Estado”. Nesse contexto, em certa medida, pode-se encontrar similaridades em relação à atribuição dos próxenos da Pré-História e a função dos Guias de Turismo da contemporaneidade.

Ainda nesse período, registra-se que, por volta de 3.000 a.C., o Egito já atraía muitos visitantes para contemplação das pirâmides egípcias. Esses visitantes viajavam pelo Rio Nilo em embarcações ou por terra em carruagens. Na Grécia Antiga, existem registros de viagens organizadas para participação ou contemplação dos Jogos Olímpicos. Conforme Ignarra (2003), registra-se também que, nessa mesma época, durante o Império Romano, os nobres romanos viajavam longas distâncias para visitar tem-

plos ou cidades litorâneas para banhos medicinais. Eles chegavam a viajar cerca de 150 km por dia através da troca periódica dos cavalos que puxavam as carroças. Nesses postos de troca, surgiram as primeiras hospedarias de que se tem notícia.

Assim, é relevante reconhecer que foi na Pré-história que o homem começou a se deslocar e deixar registros em suas andanças. Destaca-se também que foram esses deslocamentos, até então de sobrevivência, que originaram as viagens voluntárias e de interesses particulares sobre as quais nasceram os primeiros registros historiográficos da humanidade, os quais serviram (e servem) como fonte de informações a pesquisadores e curiosos. Reflexionemos: os homens das cavernas não teriam sido os primeiros turistas da história? A obra de Heródoto, denominada “Histórias”, não seria a primeira produção literária sobre viagem da humanidade? Não teriam sido os próximos os antecessores da profissão de Guia de Turismo da atualidade?

2º Período - Idade Antiga ou Guiamento Empírico

Compreendido como o período que se inicia de 4000 a.C. e se estende até 476 d.C. Denominamos esse período histórico da humanidade como Guiamento Empírico, pois as evidências de guiamento nele encontradas dão conta que a prática baseava-se apenas na experiência e observação do próprio praticante sem levar em consideração teorias ou métodos científicos.

Para Zamora (1996), a maior referência desse período em relação ao estudo desse período é a história de Pausânias, estudioso geógrafo, arqueólogo e mitógrafo grego que viajou entre os anos de 143 e 175 d.C. por várias regiões da Europa a Ásia Menor estudando geografia, arqueologia e mitologia. Ainda segundo Zamora (1996), no ano de 176 d.C., Pausânias lançou a obra que é considerada o primeiro Guia Turístico da humanidade, denominado “Descrição da Grécia”. Essa obra foi dividida em 10 livros e se destinava a localizar geograficamente as cidades por onde ele passou, descrevendo-as historicamente e culturalmente. Há quem diga que a precisão de suas descrições foi comprovada por descobertas arqueológicas posteriores, muitas delas resultados de indicações dos seus livros.

Destaca-se que essa obra se transformou em uma das mais importantes fontes de informações para quem desejasse viajar, tanto que alguns historiadores acreditam que foi a partir dela que os romanos começaram a ver as viagens não somente como uma possibilidade de lazer, mas também como fonte de enriquecimento cultural e curiosidade histórica. Pausânias passou a prestar informações históricas e culturais, além de acompanhamento a quem visitava a Grécia.

Posto isso, foi a intencionalidade de Pausânias em escrever uma obra literária cujo conteúdo mapeia, relata e descreve elementos geográficos, históricos e culturais de diversas cidades gregas, cujo título “Descrição da Grécia” já suscitava relações com a atividade turística, que fez com que diversos estudiosos reconhecessem a obra de Pausânias como o primeiro Guia Turístico da humanidade, deixando a obra de Heródoto, apresentada anteriormente, sem importância na questão. Nesse livro, porém, salienta-se e há reconhecimento da importância de ambos os autores e respectivas obras como os primeiros registros literários usados como fontes de informações para quem necessita ou deseja viajar.

É importante esclarecer que o fato da obra de Pausânias ter contribuído para que os romanos passassem a conceber viagens para além do lazer e para o enriquecimento histórico e cultural, aliado a necessidade de ele acompanhar e prestar informações aos visitantes da Grécia. Isso conferiu a ele o título de primeiro Guia de Turismo da humanidade, sucessor dos próximos da Pré-História.

3º Período - Idade Média ou Guiamento Cristão

A abrangência desse período se inicia por volta do ano de 476 d.C. e se estende até o ano de 1453. Batizamo-lo como Período do Guiamento Cristão porque nele podemos encontrar evidências da prática do guiamento em forma de doutrina do cristianismo, que envolvia os princípios religiosos de fé, amor ao próximo e a igreja.

Segundo os teólogos, na tradição cristã, Jesus Cristo tinha para ajudá-lo em vida, cerca de 70 discípulos (palavra derivada do latim que significa aluno). Jesus elegeu, dentre os 70, 12 e os batizou como apóstolos (palavra derivada do grego que significa enviado, aquele que era mandado

para longe, mensageiro, embaixador). Segundo o evangelho, os apóstolos de Jesus, eram seus seguidores e viajavam para espalhar os ensinamentos Dele, pregar o evangelho e a ressurreição do Cristo.

Segundo as escrituras, no Novo Testamento da Bíblia Sagrada, Pedro era o líder dos apóstolos e recebeu de Jesus a missão de guiá-Lo nas andanças de pregação. Ademais, quando perseguido por Herodes, foi ele quem tentou proteger até a traição de Judas Iscariotes, revelando o caminho e o lugar onde Jesus se encontrava. No calvário, foi a Pedro que Jesus confiou a missão de continuar a obra depois que ele morresse. Pedro, nessas situações, foi o responsável pela fundação da Igreja de Roma, a Santa Sé, e considerado o primeiro papa da história.

Nesse contexto, é possível evidenciar que, no segmento religioso, com a passagem de Jesus Cristo na Terra, pode-se, também, identificar uma relação amistosa entre a missão dos apóstolos de Jesus e as atribuições desenvolvidas pelos atuais Guias de Turismo, no que diz respeito à missão de viajar, ser enviado para longe como mensageiro ou embaixador. Em palavras simplistas e simbólicas: há uma conexão entre a história da profissão com situações religiosas, a exemplo das incumbências dadas ao apóstolo Pedro.

Outra narrativa a ser observada é a história de Moisés, contada na Bíblia (no livro de Êxodo). Diz-se que Moisés foi escolhido por Deus para tirar o povo de Israel de dentro do Egito e conduzi-lo até a Terra Prometida, guiando-o através de um êxodo pelo deserto durante quarenta anos. Inicia-se com a famosa passagem em que Moisés abre o Mar Vermelho para possibilitar a travessia segura dos filhos de Israel. Moisés passou a ser reconhecido como um líder religioso, legislador e profeta mais importante do judaísmo, e igualmente reconhecido pelo Cristianismo e Islamismo, assim como em outras religiões. Entende-se que a missão recebida e cumprida por Moisés de conduzir e guiar o povo para aquela terra traz, essencialmente, as práticas de conduzir e guiar pessoas por um determinado caminho a fim de se chegar e usufruir de algum lugar prometido. Isso assemelha-se às funções de um Guia de Turismo.

Tendo sido Moisés reconhecido como o profeta mais importante do judaísmo, faz-se necessário entender que os profetas são importantes personagens da história da humanidade. Eles também podem ser mencionados para o estudo da origem e evolução da história da profissão de Guia de Turismo. Salienta-se que, algumas características podem ser apontadas entre o significado da palavra “profeta”, que significa “intérprete” ou “por-

ta-voz” e algumas atribuições do Guia de Turismo.

Rewjowski (2002) ressalta que, no decorrer da Idade Média, surge uma grande motivação entre os cristãos para desenvolver viagens de peregrinações religiosas, como o Caminho de Santiago e a peregrinação à Meca. Outra grande motivação dos cristãos para viajar foi a fim de participarem das Cruzadas, grandes expedições estimuladas pela Igreja Católica e organizadas pelos nobres cristãos para libertar a Terra Santa (Jerusalém) do domínio turco muçulmano. Contudo, a missão de acompanhar e guiar essas viagens era confiada aos “tutores” que eram padres católicos irlandeses. Esses tutores eram divididos em duas categorias, os chamados “periegetais”, que tinham como função principal orientar os viajantes ao redor de sítios visitados, e os “exegetais”, que tinham como função prestar orientação religiosa aos visitantes, eram especialistas e conselheiros em assuntos religiosos e de rituais.

Em conformidade com Ignarra (2003), no ano 1000, começaram a aparecer as grandes estradas por onde circulavam os comerciantes que transportavam suas mercadorias em animais de carga e as carruagens puxadas a cavalo conduzindo os peregrinos, mendigos, trovadores, monges e estudantes. Registra-se ainda, na Idade Média, o surgimento de um hábito das famílias nobres, de enviarem os filhos para estudarem nos grandes centros culturais da Europa. A missão de acompanhar e guiar tais jovens também era confiada aos “tutores” os quais deveriam discorrer sobre o esplendor das antigas civilizações greco-romanas, fornecendo-lhes informações e conhecimentos acerca da história, geografia e outras ciências. Assim sendo, podemos identificar a semelhança da função dos “tutores” da Idade Média com a função dos Guias de Turismo da atualidade.

4º Período - Idade Moderna ou Guiamento Técnico

Considerado o período que se inicia no ano de 1453 e se estende até 1789, atribui-se a esse o título de Período do Guiamento Técnico. Em tal período, pois, com a invenção da imprensa, as grandes viagens de descobertas e o desenvolvimento do modelo de produção capitalista, o guiamento passou a ser tratado como um recurso de produção baseado nos serviços de orientação e informação.

Historiadores reconhecem a Idade Moderna como o período em que a

humanidade se desenvolve socialmente, economicamente e politicamente. O homem descobre-se como um ser social e entende as vantagens de se organizar em grupo, criando assim, as estruturas sócio-políticas as quais determinados grupos descobrem, ocupam e exploram certas áreas e/ou regiões sob a influência de um líder, geralmente o mais velho, o mais experiente, de maior confiança e que tenha mais facilidade de comunicação.

Levando-se em consideração que o conhecimento, a sabedoria e as experiências que os mais velhos aglutinam ao longo do tempo são características que naturalmente os transformam em líderes, e, por conseguinte, adquirem capacidade para orientar, ensinar e influenciar; prerrogativas importantes para o perfil profissional de um Guia de Turismo. A ele cabe, dentre outras funções, organizar e liderar grupos, a fim de manter e garantir êxito ao interesse comum. Adicionalmente, outra importante referência teórica para o resgate da origem da profissão de Guia de Turismo é a sapiência e maestria acadêmica ou natural, típicas dos mais velhos. Foster (1993), por exemplo, afirma que, no século XV, os idosos romanos que se encarregavam de apresentar e explicar as antiguidades e curiosidades de Roma aos estrangeiros eram denominados de “cicerones” visto que detinham a mesma eloquência e método de ensino do famoso estadista, orador e filósofo romano, Marco Túlio Cícero. Assim, pode-se entender que o termo “cicerone” tenha sido a primeira nomenclatura romana para se definir a profissão de Guia de Turismo na Idade Moderna.

Segundo Ignarra (2003, p. 04):

Com o fim da Idade Média e o surgimento do capitalismo as viagens foram se propagando. Criaram-se vias de circulação ao longo de todo território europeu. Os séculos XV e XVI foram marcados pelas grandes navegações, essas viagens atravessavam os oceanos, levavam centenas de pessoas e duravam vários meses, teriam sido as percussoras dos grandes cruzeiros marítimos da atualidade. O surgimento das ferrovias no século XIX propiciou o deslocamento a distâncias maiores em períodos de tempo menores. (IGNARRA, 2003, p. 4)

Nesse sentido, estudiosos nomeiam a Idade Moderna como o período da criação da primeira embarcação dando origem à chamada Era das Grandes Navegações e Descobrimentos Marítimos. Registros históricos relatam que entre os séculos XV e XVI, os europeus, principalmente portugueses e espanhóis, lançaram-se nos oceanos Pacífico, Índico e Atlântico com dois objetivos principais: descobrir uma nova rota marítima para as Índias e encontrar novas terras. Porém, navegar nesse período era tarefa muito arriscada, especialmente quando se tratava de mares desconhecidos. Era muito comum o medo gerado pela falta de conhecimento e pela ima-

ginação da época. Muitos acreditavam que o mar pudesse ser habitado por monstros, enquanto outros tinham uma visão da terra como algo plano e, portanto, ao navegar para o “fim” a caravela poderia cair em um grande abismo. Naquela situação, planejar a viagem era de extrema importância. Assim, além de suprimentos alimentícios e instrumentos de navegação, as expedições se valiam da pessoa do comandante da embarcação, alguém que dotado de conhecimentos gerais, sabia se guiar através dos astros, interpretar a natureza, contextualizar a paisagem e seguir a sua intuição com coragem e determinação. Numa expedição, o comandante levava consigo marinheiros, soldados, padres, médicos, cozinheiros, escrivães para relatar os acontecimentos e uma pessoa de confiança que soubesse se guiar pelos sinais da natureza, ou seja, um mago.

É interessante explicar que os “magos” é um termo utilizado por civilizações passadas para denotar um sábio. Diz respeito, na verdade, a um homem com habilidades de ler e interpretar a natureza a fim de prever acontecimentos. Nos dias hodiernos, denota aquele que pratica magia ou ocultismo. Além disso, pode indicar também alguém que possui conhecimentos e habilidades superiores como, por exemplo, quando se diz que um músico é um “mago dos teclados”, pois toca com perfeição o instrumento musical. Sendo assim, pode-se afirmar que, na chamada Era das Grandes Navegações e Descobrimentos Marítimos, evidências sobre as teorias que possam remeter a história da profissão de Guia de Turismo poderiam ser encontradas. Essas atividades desenvolvidas pelos comandantes e escrivães das expedições, pois, apresentam características marcantes do guiamento – a exemplo da autoconfiança para comandar grupos, abrir ou descobrir novos caminhos, desbravar o desconhecido e registrar ocorrências. Diante dessas explicações, faz-se elementar o reconhecimento histórico para os navegadores portugueses como Vasco da Gama e Pedro Álvares Cabral. O reconhecimento, ainda, estende-se aos espanhóis Cristóvão Colombo e Américo Vespúcio, como mártires da origem da profissão de Guia de Turismo.

Há outro elemento ponderoso para o assunto em pleito: a célebre carta do descobrimento do Brasil. Essa foi escrita pelo escrivão Pero Vaz de Caminha em Porto Seguro, nos idos de 1500 para o rei D. Manuel I a fim de comunicar-lhe o descobrimento das novas terras. Ela é reconhecida pelos historiadores como o primeiro documento escrito da história do Brasil pelo fato de o escrivão registrar as primeiras impressões sobre a “nova terra” que, posteriormente, viria a ser chamada de Brasil. A carta apresenta dois

indícios importantes em relação à profissão de Guia de Turismo. De um lado, ela tem a importância de ser o registro documental do descobrimento ou da entrada do Brasil na história universal, constituindo, assim, uma espécie de certidão de nascimento do nosso país. Do outro, ela descreve o perfil dos habitantes da “nova terra” – os índios –, com riqueza de detalhes e valor histórico cultural como: a ausência de vestes, as danças e os bailes, a paisagem e as principais características dos elementos constantes da fauna e flora existentes, a presença de aves de diversas espécies, planícies com praias (rios e riachos também), montes com arvoredos, palmeiras e nascentes de água doce, entre outros. Em consequência disso, podemos reconhecer Pero Vaz de Caminha como o primeiro a descrever o nosso país e interpretá-lo de forma entusiasta e convidativa. Sintetizando: é possível compreender a carta como o primeiro guia turístico, e a descrição das novas terras como técnica utilizada pelo Guia de Turismo para promover destinações turísticas.

Outros acontecimentos acerca da história da humanidade nos remete aos conflitos, as guerras e a violência pelas quais os seres humanos já passaram, por questões econômicas, políticas e ideológicas. Segundo alguns historiadores, desde a Pré-História até os dias atuais, os conflitos foram importantes e necessários porque deles se estabeleciam a ordem e a soberania entre os povos. Enfatiza-se isso através das ideias do geógrafo e historiador grego Heródoto, que descreveu em um dos seus livros sobre conflitos, invasões e ataques entre civilizações, e, também, sobre a existência de indivíduos que guiavam exércitos em territórios inimigos, afirmando que a esses cabiam orientar os soldados em terrenos desconhecidos, servir de intérpretes, providenciar acomodações, comida e transporte para as tropas. Para tais indivíduos empregou-se o título de “guardiões”, pois a principal função era resguardar a integridade física das tropas de guerra e oferecer informações seguras para estratégias de ataque e defesa.

Diante das similaridades entre as atribuições dos guardiões de guerra do passado e as atividades dos Guias de Turismo do presente, pode-se dizer, presumivelmente, que foi na Idade Moderna, em meio a cenários e episódios de guerras, que as funções do guiamiento passaram a ser valorizadas e recompensadas.

5º Período - Idade Contemporânea ou Guiamento Tecnológico

Esse período compreende o ano de 1789 até os dias correntes. A ele, será atribuído a denominação de Período do Guiamento Tecnológico, uma vez que com o desenvolvimento científico, aprimoramento das técnicas de produção e os avanços das tecnologias da informação e comunicação – oriundos desse período – o guiamento se institucionalizou e se consagrou como fenômeno social, político, econômico e cultural.

De acordo com Rejowski (2002), a teoria mais aceita pelos estudiosos e teóricos da área de Turismo, em relação à origem e evolução do profissional e da profissão de Guia de Turismo, surge exatamente na Idade Contemporânea, quando o missionário inglês, membro da Igreja Batista, Thomas Cook, em 1841, organizou uma viagem partindo de Leicester para Loughborug, reunindo 570 pessoas para participar de um Congresso Antialcoólico. Em 1846, realizou uma viagem similar de Londres para Glasgow com 800 pessoas. O pioneirismo e a coragem de Cook de organizar as referidas viagens tomando todas as providências necessárias para o transporte, hospedagem e alimentação em nome de todos os passageiros durante todo período da viagem, o tornou o primeiro homem a promover a logística estrutural, financeira e operacional de uma viagem.

Cook ficou tão entusiasmado com o sucesso da sua ideia que, em 1851, deixou a batina e a Igreja para se tornar um empresário de viagens e Turismo, montando uma empresa para desenvolver um sistema de funções e serviços de assessoramento a viajantes, a “Thomas Cook and son” – a primeira agência de viagens do mundo–, transformando a produção, até então artesanal e amadora do Turismo, na moderna e reconhecida indústria mercantil que é hoje. Entende-se, então, que Cook além de se dedicar a estudar o roteiro, vias de acesso e meios de transporte, também se preocupava em mapear os atrativos e estudar a cultura dos lugares para onde destinava suas viagens, pois ele acompanhava os passageiros e prestava-lhes toda a assessoria necessária durante o percurso, fornecendo-lhes, inclusive, informações sobre os aspectos históricos, culturais, geográficos, naturais, sociais, econômicos e turísticos dos lugares para onde passava e/ou se destinava, fazendo surgir assim o serviço de guiamento turístico e, conseqüentemente a ocupação de acompanhar turistas. Por essas evi-

dências históricas, Tomaz Cook é mundialmente considerado o “Pai do Turismo Moderno”.

A genialidade e o pioneirismo de Thomaz Cook em empreender em um segmento até então não explorado economicamente e desconhecido como rentável e promissor, conferiu a ele o título de precursor do agenciamento e do guiamento turísticos. É fundamental salientar que, mundialmente, os estudiosos o reconhece como o primeiro “Agente de Viagem” e também o primeiro “Guia de Turismo” formalizados.

Acredita-se que, foi a partir do pioneirismo de Thomas Cook em criar uma logística de viagem que se começa a reconhecer a necessidade e a importância das atividades de acompanhar, orientar, informar, resguardar, e salvaguardar os que viajavam, com finalidades turísticas. Assim, segundo Leme (2010, p. 34):

No século XVIII iniciou-se a prática de viagens denominadas de *Grand Tour* cujo objetivo era explorar, descobrir e aprender com novas culturas. Inseridos nesta prática, destaca-se os guias de turismo que passaram a fornecer informações sobre os lugares visitados, roteiros de viagem e informações sobre a cultura local, como a língua, costumes e crenças. (LEME, 2010, p. 34)

Conquanto a ascensão tenha surgido no século XVII, a profissão de Guia de Turismo ganhou enfoque e se difundiu justamente com o desenvolvimento do Turismo no começo do século XIX, que apresentou novas formas, com as grandes viagens. Essas viagens, de cunho categoricamente diverso daquelas passadas na antiguidade, reuniram pessoas com desejo de explorar e descobrir e com necessidade de aprender e adquirir conhecer históricos e geográficos das localidades visitadas.

Assim, após estudo e levantamento historiográfico sobre a origem e a evolução do profissional e da profissão de Guia de Turismo, pode-se inferir que, como resultado desse construto teórico, entende-se que, historicamente, desde a Antiguidade, já existiam indivíduos com a função de guiar grupos e pessoas nos lugares a serem visitados. O objetivo da condução, no entanto, oscilava de acordo com a situação. Os guias poderiam acompanhar os grupos de forma similar ao *city tour* atual, mas também poderiam ter como objetivo dar orientações religiosas, ou guiar exércitos em território inimigo. Sabe-se, consoante as ideias de Rejowski (2002), que durante a Idade Média, os guias tinham como principal função fornecer informações sobre abrigos para viajantes, principalmente em peregrinação. Nesse sentido, o Turismo é uma atividade que já vem sendo praticada desde as civilizações antigas, porém, só mais recentemente passou a ser reconheci-

da como um segmento econômico.

Pode-se entender, portanto, que a profissão do Guia de Turismo é o resultado combinado de características diversas engendradas em uma só pessoa, tais quais: conhecimentos capazes de identificar e reconhecer caminhos seguros, sabedoria que se traduz em informações precisas e confiáveis sobre as diversas áreas de conhecimento, comunicação que lhe permita entender e se fazer entender em sua língua materna ou outros idiomas, e eloquência para estabelecer uma comunicação clara e objetiva. Assim, torna-se evidente a importância e o significado do Guia de Turismo para o desenvolvimento da atividade turística.

As principais conquistas da profissão de Guia de Turismo na contemporaneidade são: possuir conceitos e definições próprias, ser reconhecida e regulamentada por lei federal, possuir requisitos específicos para o exercício legal, desenvolver um perfil próprio, estabelecer funções e atribuições bem definidas, ter direitos e deveres legalizados, conquistar um mercado institucionalizado para atuação, constituir entidades e associações de classe, possuir cursos para formação e qualificação profissional com diretrizes curriculares específicas, e, por fim, dispor de técnicas e tecnologias específicas para o exercício profissional.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES SOBRE GUIA DE TURISMO

Conforme estudado no capítulo anterior, muitos são os pressupostos capazes de revelar a verdadeira origem e evolução da profissão de Guia de Turismo. Com esse entendimento, diversos são os entendimentos teóricos e filosóficos capazes de conceituar e definir o Guia de Turismo. Todavia, o importante é reunir tais concepções, identificar suas singularidades e considerar as especificidades para, a partir disso, entender e/ou conceber uma

definição própria.

Para tanto, deve-se levar em consideração que o conceito é uma interpretação que pode ser constantemente criada, contestada, acrescentada, modificada e recriada. Já a definição é fruto do estudo de vários conceitos, capaz de oferecer o estabelecimento de limites entre eles, hierarquizando e normatizando as singularidades para apresentar uma versão definitiva, científica, que deve ser aceita como verdade universal, pelo menos até que se prove cientificamente o contrário.

Conceituar e/ou definir o Guia de Turismo, tem sido um exercício que vem sendo praticado há muito tempo, pelos atores que atuam na área de atuação desse profissional, mas muitas são as controvérsias identificadas no mundo acadêmico, científico e jurídico. Para Leme (2010, p. 20), por exemplo:

O conceito formal de guia de turismo, suas funções e profissionalização tornaram-se, na contemporaneidade, importante pauta a ser discutido na academia, principalmente na área de Turismo. A preocupação com este profissional nasce conjuntamente com a preocupação com um novo turismo, mais profissionalizado e rentável. (LEME, 2010, p. 20)

Nesse sentido, significa dizer que, para o autor supracitado, os estudos conceituais acerca da profissão e do profissional Guia de Turismo é uma tarefa a ser desenvolvida pelos estudiosos/pesquisadores da área acadêmica do Turismo, não devendo ser tarefa do mercado produtivo, como tem sido feito. Por outro lado, a OMT - Organização Mundial do Turismo (2003), entende que:

Os conceitos de Turismo e da sua cadeia produtiva podem ser estudados por diversas perspectivas e disciplinas, dada a complexidade das relações entre os elementos que o formam. Existe ainda um debate aberto para se chegar a um conceito único e padrão que reflita uma definição universal. (OMT, 2003, p. 22)

Levando-se em consideração que o Guia de Turismo faz parte da cadeia produtiva do Turismo, entende-se que, para a OMT, os conceitos para a definição do Guia de Turismo ainda se encontram em construção, visto que as pesquisas e os estudos acadêmicos realizados para tal fim, ainda se demonstram tímidos, uma vez que não conseguem abranger o universo dos conhecimentos que compreende o perfil cognitivo desse profissional. Apresentam-se a seguir, nesse entendimento, alguns conceitos propostos pela academia para o Guia de Turismo:

Para Ferreira (1988 p. 333), o Guia de Turismo é “uma pessoa ou profissional que acompanha turistas e viajantes, chamando-lhes a atenção para o caminho por onde seguem e dando informações sobre ele e sobre as

obras de arte, edificações ou coisas importantes com que vão se deparando”. Assim, nesse conceito, a profissionalização não é fator determinante para conceituar o Guia de Turismo. Porém, o autor explicita que acompanhar e prestar informações sobre os atrativos turísticos de um determinado roteiro previamente estabelecido são princípios conceituais para o Guia de Turismo. Ferreira (1988), também, deixa claro que tais atividades não se restringem para os turistas, mas se estende para os viajantes em geral. Ao analisar, tal conceito, pode-se entender que se trata de um conceito empirista posto que o autor subjugua a necessidade de formação profissional para ser Guia de Turismo, o que não corresponde a Lei Federal nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.

Há outro entendimento para Guia de Turismo. Este é de Raposo, Capella e Santos (2004, p. 10):

[...] um especialista em relações públicas, alguém com facilidade para aprender línguas estrangeiras, boa cultura geral, profundo conhecimento do lugar onde vive e uma tremenda habilidade para descascar abacaxis, não importando onde e como eles se manifestem. O Guia de Turismo moderno tem que ter capacidade de decisão e liderança, criatividade, desembaraço, disciplina, firmeza, flexibilidade, iniciativa, paciência, simpatia e sociabilidade, entre uma infinidade de outras qualidades, congênicas e adquiridas. (RAPOSO; CAPELLA; SANTOS, 2004, p.10)

Em Raposo, Capela e Santos (2004), o conceito atribuído ao Guia de Turismo é apresentado como um “especialista em relações públicas”. Acredita-se que os autores estavam se referindo a um profissional que domine a arte de saber se comunicar e que, em determinadas circunstâncias, precise se comunicar em outros idiomas. Os autores enfatizam a erudição e o bairrismo, assim como a capacidade de resolver problemas, e desenvolver diversas qualidades proativas. Ao analisar o supracitado conceito, pode-se perceber que os autores apresentam um conceito generalista para o Guia de Turismo. Eles, pois, inserem nele generalidades pertinentes ao perfil desejável para um excelente Guia de Turismo.

Picazo (1996, p. 9), afirma que o Guia de Turismo 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, de um profissional, em definitivo, que torna possível que nos sintamos como em nossa própria casa no interior de um arranha-céu hoteleiro ou de uma cabana africana. (PICAZO, 1996, p. 9)

Picazo, ao conceituar o Guia de Turismo, reconhece esse profissional como aquele que além de acompanhar e orientar turistas sabe interpretar

paisagens e dar vida aos atrativos visitados, e, ainda, desenvolver atividades para entreter os passageiros e encurtar as distâncias de uma viagem rodoviária.

Campos e Serpa (2010, p. 25), enfatiza que:

Ao Guia de Turismo, cabe não somente conduzir pelos cominhos mais interessantes e de paisagem mais encantadora, mas toda a preocupação com a segurança de seus clientes e a certeza de que o roteiro está de acordo com a condição dos participantes. É prática desse profissional monitorar de maneira sutil a disposição do turista a fim de motivar ou acalmar, administrando seu próprio trabalho entre o lado técnico de responsabilidade como representante *in loco* da Agência de Viagens e seu cuidado com o lado humano dos clientes e suas tão diversas necessidades. (CAMPOS; SERPA, 2005, p. 25)

Em Campos e Serpa, o Guia de Turismo é conceituado como um profissional que conduz, com segurança, seus clientes pelos roteiros e caminhos com as paisagens mais encantadoras, monitorando a condição física e a disposição psicológica dos participantes e/ou turistas por ele conduzidos. Nesse conceito, ainda, o autor enfatiza a responsabilidade técnica que o Guia de Turismo assume perante a agência de viagem para a qual ele está trabalhando, por ter que cumprir o programa de viagem programado e atender as expectativas dos clientes. Considerando os argumentos utilizados para conceituar Guia de Turismos pelos citados autores, entende-se que trata-se de um conceito vanguardista, que tenta articular relações entre o homem e a técnica.

Para Hintze (2007, p. 148), o Guia de Turismo é:

O cicerone do turista, por meio dele é que este “vê” o Brasil. Se os olhos do turista forem guiados com qualidade, verão o local de maneira positiva e guardarão sempre ótimas impressões e lembranças. E se não voltarem àquele local, certamente continuarão viajando e conhecendo outras localidades, culturas, costumes; em contra partida, se forem mal guiados, os olhos do turista se entristecerão e perderão o brilho não enxergando assim as belezas de nosso país. (HINTZE, 2007, p. 148)

Ao conceituar o Guia de Turismo, Hintze utiliza-se do termo histórico “cicerone”, que já fora estudado no capítulo anterior e compreendido como sinônimo de eloquência e método de transmitir informações e/ou conhecimentos. O autor, usando metáforas, enfatiza o poder e a responsabilidade que o Guia de Turismo tem em relação a transmitir ou não uma imagem positiva e atrativa do seu país aos turistas guiados por ele. Com isso, o autor responsabiliza o Guia de Turismo pela promoção da destinação turística visitada. Analisando as premissas que embasam o conceito de Hintze, identifica-se que ele apresentou um conceito mercadológico, quando atribui ao Guia de Turismo os princípios do discurso político de

formador de opiniões.

De certa forma, um conceito similar parece ser apresentado quando pelo professor J. M. Carvalho de Oliveira, do Instituto de Novas Profissões, em Lisboa, citado por Raposo, Capela e Santos (2004, p. 10), quando ele afirma que o Guia de Turismo é:

Um verdadeiro embaixador de seu país, para uma impressão geral favorável ou negativa, e desempenha um papel muito importante na memória global que o visitante estrangeiro leva de volta ao seu país de origem. [...] o guia funciona como um intérprete do seu país, na medida em que ensina ao visitante estrangeiro (ou ao seu compatriota) a ver o país para além daquilo que os olhos alcançam (...). Ou seja, o guia-intérprete, “interpreta” o seu país e a sua realidade. O guia vê com os olhos do visitante estrangeiro, mas fala com a alma e o conhecimento do seu país. (OLIVEIRA apud CAPELA & SANTOS, 2004, p. 10)

Ao intitular o Guia de Turismo como “embaixador”, percebe-se uma promoção hierárquica feita pelo professor. Esse, pois, menciona aquele como o mais importante representante diplomático de um estado em relação a outro. No entanto, isso pode ser perigoso visto que a atuação profissional é limitada e regulada a uma série de instâncias pública e privada, as quais o profissional pode responder administrativamente, civilmente e criminalmente.

Do ponto de vista internacional, uma definição aceita para o Guia de Turismo é dada pela *ATM - Association of Tour Managers* e pela *EFTGA - European Federation of Tourist Guide Associations*. Segundo essas, o Guia de Turismo é:

A pessoa responsável pela condução de grupos ou indivíduos, para outros países ou dentro de seu país de origem, ao redor de monumentos, lugares e museus de uma cidade ou região, para interpretar de uma maneira inspiradora e divertida, na linguagem de escolha do turista, os patrimônios cultural e natural. (AP & WONG, 2001, p. 558)

A *APGT - Professional Tour Guide Association of San Antonio*, em 1997, definiu o Guia de Turismo como “a pessoa que deve reunir uma efetiva combinação de entusiasmo, conhecimentos e qualidades pessoais, além de possuir um alto padrão de conduta ética para liderar grupos a lugares importantes, enquanto proporciona interpretação e comentários sobre o local visitado”.

Do ponto de vista jurídico, alguns dispositivos legais, provenientes da legislação brasileira que tratam de aspectos diretamente relacionados ao profissional Guia de Turismo, apresentam alguns conceitos/definições para o Guia de Turismo. Assim, a Lei Federal nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo, bem como o

Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993, que regulamenta a referida lei, preconizaram, a época das suas publicações, que o Guia de Turismo é:

O profissional que, devidamente cadastrado na EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, nos termos da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. (LEI/EMBRATUR nº 8.623/93)

A Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, que estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo, em seu Artigo 2º e parágrafo único, apresenta um conceito/definição mais atualizado para o Guia de Turismo, que é este:

O profissional que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas.

É condição para o exercício da atividade de guia de turismo o cadastro no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur. (PORTARIA/MTur. nº 27/2014)

Para o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do Ministério da Educação, criado em 2008 para a organização e orientação da oferta nacional de cursos técnicos, na edição de 2008, o Guia de Turismo é:

O profissional que orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresenta ao visitante, opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utiliza instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural. (CNTT/MEC, 2008, p. 61)

Diante da análise dos diversos conceitos e definições apresentados, pode-se concluir que, em uma visão crítica, o conceito/definição de Guia de Turismo não está padronizado ainda, em virtude das controvérsias expostas pelos diversos autores. Todavia, há alguns elementos conceituais, presentes em várias obras, que se completam. Esses podem colaborar para a construção de uma proposta mais uniformizada sobre o conceito/definição da profissão em questão. Assim, partindo desse entendimento, nesse livro é apresentado uma proposta conceitual para o Guia de Turismo concebendo-o como um profissional liberal, com profissão reconhecida e regulamentada por lei, e que, ao estar devidamente cadastrado no Ministério do Turismo, ocupe-se das atividades de acompanhar, orientar e transmitir

informações de interesse turístico sobre as diversas áreas de conhecimento para viajantes e turistas em viagens, passeios e visitas.

Ademais, nas discussões acerca dos conceitos e das definições do profissional Guia de Turismo, cabe salientar que, entre os teóricos da Língua Portuguesa e os do Turismo, discute-se uma definição técnica para os termos “Guia de Turismo” e “Guia Turístico”. Nessa perspectiva, para os teóricos do Turismo, o termo “Guia de Turismo” desrespeita ao profissional, ou seja, o indivíduo humano que exerce a profissão de Guia de Turismo. Enquanto que o termo “Guia Turístico”, tecnicamente, refere-se ao material físico, impresso, a publicação literária, cujo conteúdo oferece informações, orientações e dicas sobre roteiros e programas de viagem e atrativos turísticos, a exemplo do “Guia Quatro Rodas”, publicado anualmente pela editora Abril.

Outra discussão trata de questões de Linguística ou de Literatura que se refere a variação de gênero do termo guia (contemplado na nomenclatura Guia de Turismo). Alguns estudiosos de tais áreas, pois, elucidam que o termo deve ser empregado apenas no masculino, por causa das cargas semânticas atribuídas ao vocábulo. Sintetizando: a forma correta para a variante padrão da Língua Portuguesa é “o Guia de Turismo” já que, segundo esses estudiosos, a norma padrão “a guia” é um documento de recolhimento de impostos ou de encaminhamento de algum procedimento administrativo.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES SOBRE CONDUTOR E MONITOR DE TURISMO

Discutidos os conceitos e definições da profissão de Guia de Turismo, faz-se necessário conhecer os conceitos e as definições das profissões de “Condutor de Turismo” e “Monitor de Turismo” uma vez que, muito embora tratam-se de profissões distintas, muitos empreendedores e consumidores do mercado turístico ainda não saibam distingui-las adequadamente,

o que tem causado uma sobreposição aos conceitos e consequentemente as funções e atribuições a serem desempenhadas por “Guias de Turismo”, “Condutores de Turismo” e “Monitores de Turismo”.

Na área de Turismo, muitos são os setores e profissionais que atuam direta ou indiretamente como prestadores de serviços. No setor de guiamento turístico, o Guia de Turismo é um dos principais profissionais que atua, pois conforme estudado no capítulo anterior, é ele o responsável pela operacionalização de roteiros e programas de viagens turísticas planejados e organizados por agências e/ou operadoras de Turismo, porém ele não é o único já que em diversas destinações turísticas pode-se encontrar diversos indivíduos que se ocupam do guiamento para sobreviver. Esses, pois, costumam atuar colaborativamente com o Guia de Turismo.

Historicamente, muitas foram as nomenclaturas empregadas para designar a profissão destes indivíduos que se ocupavam do guiamento, a exemplo de: “condutores de visitantes”, “informantes turísticos”, “agentes turísticos”, “operadores turísticos”, “monitores locais”, “condutores locais”, “mateiros”, “piloteiros” e até “pirangueiros”. A ocupação básica desses indivíduos é conduzir, monitorar e prestar informações a viajantes e turistas em visitas exploratórias no interior de equipamentos, empreendimentos ou atrativos técnico-científicos de interesse turísticos (a exemplo de: igrejas, capelas, museus, memoriais, galerias de arte, usinas, fábricas, parques aquáticos ou temáticos, dentre outros) ou ainda nos limites territoriais de sítios históricos ou naturais (a exemplo de centros históricos, unidades de conservações, parques nacionais, dentre outros).

Como se pôde observar, a atuação destes indivíduos se restringe a uma determinada destinação turística e ainda a um atrativo específico existente nela. Isso já os difere do profissional Guia de Turismo que pode atuar em diversas destinações e atrativos turísticos, inclusive, acompanhando, monitorando e auxiliando os turistas em suas mais diversas necessidades durante os deslocamentos entre essas destinações ou mesmo entre os seus domicílios e essas destinações/atrações.

Nesse contexto, cabe ressaltar que a profissão de Guia de Turismo é reconhecida e regulamentada por lei federal, assegurando o exercício profissional de forma exclusiva aos devidamente capacitados e legalmente autorizados pelo Ministério do Turismo. Isso, entretanto, não ocorre com as ocupações supramencionadas, embora algumas já se encontrem reconhecidas por entidades ou organismos ligados ao Turismo.

Assim, o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

(ICMBio), foi o primeiro organismo a reconhecer uma dessas ocupações, na ocasião, a de “Condutor de Visitantes”, assim por meio da Instrução Normativa nº 08, de 18 de setembro de 2008, o ICMBio estabeleceu normas e procedimentos para a prestação de serviços vinculados à visitação e ao turismo em Unidades de Conservação Federais por Condutores de Visitantes. Em seu Art. 2º a Instrução Normativa considera Condutor de Visitantes:

(...) a pessoa cadastrada pelo órgão gestor da unidade de conservação, que recebeu capacitação específica e que é responsável pela condução em segurança de grupos de visitantes aos locais permitidos, desenvolvendo atividades interpretativas sobre o ambiente natural e cultural visitado, além de poder contribuir para o monitoramento dos impactos socioambientais nos sítios de visitação. (INSTRUÇÃO NORMATIVA ICMBio nº 08/2008)

Posteriormente, por ocasião da elaboração do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), criado pelo Ministério da Educação (MEC) em 2008, verificou-se a existência de uma quantidade excessiva de nomenclaturas usadas para designar diversas ocupações desenvolvidas por indivíduos que atuavam em atividades do guiamento. Em 2010, uma ação conjunta do Ministério da Educação com o Ministério do Turismo, Ministério do Meio Ambiente, Ministério da Pesca e do Trabalho e Emprego, buscou adequar as diversas nomenclaturas encontradas aos termos “Condutor de Turismo” e “Monitor de Turismo” para designar esses indivíduos. Em 2011, o Comitê Gestor da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), codificou a ocupação de “Condutor de Turismo”, código nº (5115) e as funções de “Condutor de Turismo de Aventura” e “Condutor de Turismo de Pesca” como da família do “Condutor de Turismo”.

Nesse sentido, como instância regulatória dos prestadores de serviços turísticos, o Ministério do Turismo publicou, na Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, a primeira menção sobre “Condutores de Visitantes” e “Monitores de Turismo”, institucionalizando tais nomenclaturas e atividades ocupacionais. Assim, o Artigo 8º dessa portaria estabelece que:

A atividade de guia de turismo não se confunde com o exercício das atividades de condutor de visitantes em unidades de conservação federais, estaduais ou municipais e de monitor de turismo.

§ 1º Nos termos da legislação pertinente, considera-se condutor de visitantes em unidades de conservação o profissional que recebe capacitação específica para atuar em determinada unidade, cadastrado no órgão gestor, e com a atribuição de conduzir visitantes em espaços naturais e/ou áreas legalmente protegidas, apresentando conhecimentos ecológicos vivenciais, específicos da localidade em que atua, estando permitido conduzir apenas nos limites desta área.

§ 2º Considera-se monitor de turismo a pessoa que atua na condução e monitoramento de visitantes e turistas em locais de interesse cultural existentes no município, tais como museus, monumentos e prédios históricos, desenvolvendo atividades interpretativas fundamentadas na história e memória local, contribuindo para a valorização e conservação do patrimônio histórico existente, não sendo permitido ao monitor de turismo a condução de visitantes fora dos limites do respectivo local.

§ 3º A necessidade ou obrigatoriedade de acompanhamento de condutor durante visitas deverá ser verificada pelo guia de turismo que se deslocar com o grupo de turistas a uma determinada unidade de conservação. (PORTARIA MTur. nº 27/2014)

Com a publicação da Portaria supracitada, o Ministério do Turismo esclarece que as atividades desenvolvidas pelos Guias de Turismo não podem ser confundidas com as desenvolvidas pelos “Condutores de Visitantes” e “Monitores de Turismo”, pois conforme explicado anteriormente, embora pertençam ao mesmo segmento turístico trata-se de profissões distintas e como tais possuem especificidades.

Segundo a Portaria nº 27/14, considera-se “Condutor de Visitantes”, o profissional devidamente capacitado e autorizado pelo órgão gestor da área ou atrativo específico para atuar na condução e monitoramento de visitantes e turistas em unidades de conservação e atrativos naturais legalmente protegidos por lei. Ele tem como atribuições: conduzir com segurança, respeito e ética, obedecer ao plano de manejo das unidades de conservação visitadas, informar sobre os diversos aspectos ecológicos e naturais de interesse turístico, promover uma experiência positiva do visitante com a localidade em que atua, e contribuir para a valorização e conservação do patrimônio natural.

No que se refere ao “Monitor de Turismo”, ainda de acordo com a Portaria nº 27/14, considera-se o profissional que devidamente capacitado e autorizado pelo órgão gestor da área ou monumento específico atue na condução e no monitoramento de visitantes e turistas em locais de interesse cultural tais como museus, monumentos e edificações históricas, informando sobre a história, cultura e significados desses locais para a comunidade local e, assim, contribuindo para a valorização e conservação do patrimônio histórico e cultural.

A Portaria nº 27/14, ressalta que a necessidade de contratação de “Condutores de Visitantes” e/ou “Monitores de Turismo”, durante a operacionalização de um roteiro ou programa de viagem, cabe ao Guia de Turismo responsável pela execução da viagem. Ele, pois, é o responsável direto pelos viajantes e turistas a serem guiados.

Ressalta-se que uma das principais características do Condutor ou Monitor de Turismo é ser, geralmente, um integrante do entorno ou da localidade onde atua, um “nativo”, um representante legal do lugar. Por esse motivo, muitos Condutores e Monitores de Turismo desenvolvem outra atividade profissional diretamente ligada a área em que atua no Turismo, como por exemplo: extrativistas, pescadores, agricultores ou pecuaristas. Portanto, eles devem deter técnicas e conhecimentos vivenciais do meio biológico e cultural da localidade, e isso difere de forma significativa dos demais sujeitos da cadeia produtiva do Turismo, assim devem ser sempre contratados, pois sua presença certamente enriquecerá o guiamento local.

Outro informe de suma importância é o fato de o Ministério da Educação ter estabelecido que, a formação dos Condutores e Monitores de Turismo, dar-se-ia através da educação profissional, por meio de cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores. Esses são também conhecidos como cursos de qualificação profissional ou de aprendizagem. Eles são ofertados como cursos livres, ou seja, não formais e não sujeitos as diretrizes curriculares nacionais. Por isso, não exigem nível de escolaridade (e quando há exigência nunca mais que o nível fundamental). Os cursos de qualificação profissional conduzem a certificação profissional, isto é, quando aprovados, os egressos recebem Certificado de Qualificação Profissional. A carga horária de um curso varia entre 150 e 300 horas.

É imprescindível que os cursos de formação inicial e continuada não sejam confundidos com os cursos técnicos. Esses são formais e como tais são regulamentados pelo Ministério da Educação, possuem diretrizes curriculares, exigem o nível médio como nível de escolaridade mínima e a carga horária varia entre 800 e 1.200 horas, a depender da área profissional. Aqueles conduzem a diplomação profissional, ou seja, os egressos aprovados recebem Diploma de Formação Profissional.

RECONHECIMENTO E REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO

Involuntariamente, a humanidade, desde os primórdios, passou a criar e desenvolver diversos tipos de necessidades inerentes à sobrevivência e evolução da espécie. Com o desenvolvimento do homem em sociedade, essas necessidades passaram a ser organizadas, e grupos de indivíduos passaram a se dedicar à produção de técnicas e tecnologias específicas para

que as carências fossem supridas. Com o passar do tempo, tais atividades passaram a ser cada vez mais executadas, aperfeiçoadas e valorizadas, transformando-se, assim, em um forte mecanismo de produção, ou seja, mão de obra baseada na habilidade humana, que passam a ser tratadas como “ocupação”.

Nesse contexto, pode-se entender que ocupação é uma atividade laboral exercida por um indivíduo a fim de atender as próprias necessidades ou de outros indivíduos em troca de uma recompensa (geralmente, financeira). Para desempenhar tal ocupação, o indivíduo não necessita ter instrução ou formação especializada, e nem deixa de se inserir no chamado “mundo produtivo do trabalho” como empregado ou trabalhador.

Assim, objetivando identificar as ocupações existentes no Brasil, para fins de classificação, uniformização e codificação administrativa, O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), criou em 1977, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que se tornou institucionalizada por meio da Portaria Ministerial nº 397, de 9 de outubro de 2002. Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego, até o ano de 2014, já havia sido identificado, classificado e codificado, cerca de 2.558 ocupações no Brasil.

Assinala-se que as ocupações classificadas pela CBO passam a ser formalizadas como profissão, e, por isso, recebem um código identificador. É por meio desse código que o trabalhador pode obter registro em sua carteira de trabalho, para usufruir dos benefícios e programas sociais do governo, como por exemplo, o benefício da previdência social, o seguro desemprego, e o abono salarial. Ademais, tal código possibilita ao trabalhador: cadastrar-se no Programa de Integração Social (PIS), consultar vagas de emprego no Sistema Nacional de Emprego, (SINE), participar de programas de qualificação e reciclagem, dentre outros benefícios.

Diante do exposto, Chimenti (2007, p. 159), informa que “no Brasil, a profissão de Guia de Turismo foi reconhecida como ocupação já na elaboração da primeira versão da Classificação Brasileira de Ocupações, em 1982”. Com isso, pode-se entender que, no Brasil, a profissão de Guia de Turismo, inicialmente, teve origem como uma ocupação que foi cadastrada pela CBO com o seguinte código identificador: 5114 (cinco mil cento e quatorze). Contudo, segundo o Ministério do Trabalho e Emprego, nem todas as ocupações reconhecidas como profissão pela Classificação Brasileira de Ocupações são profissões regulamentadas por lei, uma vez que a competência da CBO limita-se a ordem administrativa das profissões e não se estende as relações de trabalho.

É relevante observar que, no contexto brasileiro, poucas são as profissões regulamentadas. De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), somente três em cada cem profissões são regulamentadas no país, ou seja, apenas 68 profissões têm leis específicas para regulamentá-las. O número equivale a apenas 2,8% do total de 2.558 ocupações/profissões catalogadas pela Classificação Brasileira de Ocupações. Dentre essas profissões reconhecidas e regulamentadas no Brasil, pode-se citar a de Guia de Turismo, sobre a qual versa esse livro.

Dessarte, as profissões regulamentadas são aquelas regidas por legislação própria que prevê as funções e atribuições da profissão, estabelece direitos e deveres para os profissionais, e regula as relações de trabalho entre empregados e empregadores, além dos requisitos necessários para o exercício da profissão. Portanto, assegura-se que, uma profissão é reconhecida quando uma Lei Federal especifica o conjunto de funções e atribuições inerentes a ela; e, certifica-se de que, uma profissão é regulamentada quando uma Lei Federal condiciona a sua prática funcional a determinados profissionais que possuam formação específica e atendam a determinados requisitos.

No Brasil, uma profissão pode ser reconhecida e/ou regulamentada. Para tal reconhecimento e/ou regulamentação, faz-se necessário que um parlamentar elabore um projeto de lei. Esse deverá ser submetido para apreciação pelas autoridades de diversas instâncias jurídicas, podendo ou não chegar ao Congresso Nacional. Caso chegue ao Congresso, os Deputados e Senadores analisarão e votação sobre a legitimidade sociocultural e legalidade constitucional da proposta apresentada para que, se aprovado, seja sancionado pela Presidência da República como Lei Federal. Convém ressaltar que o Presidente da República poderá sancionar o referido projeto de lei na íntegra, ou seja, com todos os artigos, parágrafos, incisos e epígrafes constantes no projeto ou poderá o sancionar parcialmente, vetando algumas seções conforme preconiza o parágrafo 1º do Artigo 66 da Constituição Federal:

Art. 66. A Casa na qual tenha sido concluída a votação enviará o projeto de lei ao Presidente da República, que, aquiescendo, o sancionará.

§ 1º Se o Presidente da República considerar o projeto, no todo ou em parte, inconstitucional ou contrário ao interesse público, vetá-lo-á total ou parcialmente, no prazo de quinze dias úteis, contados da data do recebimento, e comunicará, dentro de quarenta e oito horas, ao Presidente do Senado Federal os motivos do veto. (CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL/88)

Nesse sentido, em janeiro de 1989, o Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo (MICT) por meio do Instituto Brasileiro do Turismo (EMBRATUR), encaminhou ao Congresso Nacional o Projeto de Lei nº 3.759/89, propondo o reconhecimento e a regulamentação da profissão de Guia de Turismo. Passados 4 anos, em 28 de janeiro de 1993, o Presidente da República Itamar Franco transforma o Projeto de Lei nº 3.759/89 na Lei nº 8.623/93 sancionando-a através da sua publicação no Diário Oficial da União nº 189, de 29 de janeiro de 1993, Seção 1, página 1229. Nessa mesma ocasião, o Presidente Itamar Franco comunicou ao Presidente do Senado Federal que o Projeto de Lei nº 3.759/89 havia sido vetado parcialmente tendo 08 dos 16 artigos apresentados vetados por ele por entender serem esses inconstitucional ou contrários ao interesse público, conforme lhe autoriza o parágrafo 1º do Artigo 66 da Constituição Federal.

O presidente Itamar Franco, envia ao Presidente do Senado Federal a Mensagem de Veto nº 53, de 28 de janeiro de 1993, documento que apresenta os artigos e parágrafos vetados no Projeto de Lei nº 3.759/89 e as razões pelas quais esses foram vetados. Ressalta-se que a Mensagem de Veto supracitada também foi publicada no Diário Oficial da União nº 189, de 29 de janeiro de 1993, Seção 1, página 1259.

Em 1º de outubro de 1993, foi publicado no Diário Oficial da União nº 189, de 04 de outubro de 1993, Seção I, página 147, o Decreto nº 946 que “regulamentou a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão do Guia de Turismo e dá outras providências”. Assim sendo, pode-se entender que os dispositivos legais de reconhecimento e regulamentação da profissão de Guia de Turismo são: a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993 que “dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências” e o Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993, que “regulamentou a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993”. Juridicamente, as leis por natureza são sumárias ou abstratas e, por conseguinte, precisam ser regulamentadas por decretos. Esses devem explicar aquelas, prever as situações que elas deverão ser aplicadas e como aplicá-las. Porém, em conformidade com as ideias Bayard Boiteux (2003, p. 15), os dispositivos legais devem resguardar o ordenamento jurídico.

A despeito disso, importa saber que, na ordem hierárquica, a constituição é a base de toda a ordenação jurídica, superior a todas as leis, que não podem contrariá-la, sob pena de serem inconstitucionais. Lei inconstitucional não se cumpre, pois não obriga nem desobriga ninguém, porque não tem validade. A lei, por sua vez, é superior ao decreto, que não pode contrariá-la, sob pena de ser ilegal e não ter validade. O decreto, por seu turno, é superior à portaria ou ato normativo similar. (BOITEUX, 2003, p. 15)

Nesse contexto, ao analisar a Lei nº 8.623/93, regulamentada pelo Decreto nº 946/93 encontra-se coerências e incoerências em relação à hierarquia jurídica normativa. Acredita-se que tais antíteses tenham sido o motivo gerador de questões polêmicas entre o mercado operacional do Turismo, a atuação profissional dos Guias de Turismo, e as entidades da categoria. Pelo exposto, será apresentado a seguir uma análise crítica acerca desses dois principais dispositivos que reconhecem e regulamentam a profissão de Guia de Turismo no Brasil.

A Lei nº 8.623/93, conclama no Artigo 1º que: “O exercício da profissão de Guia de Turismo, no território nacional, é regulado pela presente Lei”. Em seu inteiro teor e legitimidade de ser, esse artigo anuncia que a referida lei tem como finalidade regulamentar o exercício da profissão de Guia de Turismo em todo o território brasileiro. Em outras palavras, os artigos, parágrafos, incisos e alíneas constantes nessa lei legislam sobre o exercício da profissão de Guia de Turismo no Brasil e, por conseguinte, o Decreto nº 946/93 regulamenta a referida lei dando-lhe legitimidade. No Artigo 2º da mesma lei, o profissional Guia de Turismo é definido e a ele é estabelecido esta condição para a atuação profissional:

Art. 2º

É considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais internacionais ou especializadas. (LEI/MICT/EMBRATUR nº 8.623/93)

Em conformidade com a citação acima, é possível afirmar que Guia de Turismo é todo o indivíduo que devidamente qualificado e cadastrado na Embratur assume funções e desenvolve atribuições referentes à recepção, hospedagem, alimentação e passeios para viajantes e turistas nacional ou internacionalmente. Em tempo, convém salientar que, com a criação do Ministério do Turismo, por meio do Decreto nº 4.898/03, o presidente da República daquele ano, Luiz Inácio Lula da Silva, transferiu as competências de Cadastro, Classificação e Fiscalização da Embratur para o Ministério do Turismo.

Ressalta-se que, o Decreto nº 946/93, no artigo 1º transcreve literalmente a redação do artigo 2º da Lei nº 8.623/93, regulamentando fielmente a definição e a condição de atuação profissional do Guia de Turismo descrita na lei. Assim, a profissão de Guia de Turismo passou a ser regulamentada, posto que a lei e o decreto mencionados, igualmente, definiram

a formação profissional e a condição de ser cadastrado como os requisitos necessários para que o Guia de Turismo exerça sua profissão legalmente.

A propósito, o artigo em estudo, – o artigo 2º da Lei nº 8.623/93 –, teria um parágrafo único, mas esse foi vetado. No entanto, recorrendo a Mensagem de Veto nº 53/93, pode-se encontrar o seu teor e a razão do veto, a saber:

Parágrafo único - As atividades mencionadas no **caput** deste artigo poderão, no caso de extinção da EMBRATUR, ser exercidas pelo órgão nacional de turismo competente.

Razões do veto: A disposição revela-se inócua. Caso se materializasse a hipótese de extinção da EMBRATUR, ela teria de ocorrer mediante lei, que especificaria as regras aplicáveis. (MENSAGEM DE VETO, nº 53/93)

Na realidade, o parágrafo propunha que, no caso da extinção do Instituto Brasileiro de Turismo, a função de cadastramento dos Guias de Turismo para o efetivo exercício da profissão fosse transferida para outro órgão nacional de Turismo competente. Todavia, o veto considera tal observação desnecessária, pois na eminência de extinção da Embratur, cuja criação foi em 1966 por meio do Decreto-Lei 55, tal procedimento aconteceria através de uma lei que, para extingui-la, teria de garantir a continuidade das atividades por ela exercida, para que a extinção não implicasse em prejuízo à sociedade.

O artigo 3º da Lei nº 8.623/93, estabelece três critérios específicos para o exercício da profissão de Guia de Turismo, mas ele foi vetado em sua totalidade. Cita-se subsequentemente tal artigo para análise e reflexão.

Art.3º - O exercício da profissão de Guia de Turismo é privativo dos:

Que tenham tido registro na EMBRATUR, como Guia de Turismo, até a data da publicação desta Lei;

Portadores de diploma de curso superior de turismo, expedido por estabelecimento de ensino reconhecido e no qual tenham cursado cadeira especializada na formação de Guia de Turismo;

Portadores de diploma de 2º grau que sejam aprovados em cursos de Guia de Turismo, homologados pelo Conselho de Educação competente. (PROJETO DE LEI/MICT/EMBRATUR nº 3.759/89)

Razões do veto: Desde a promulgação da Carta de 1988 – que de certa forma acentuou o princípio da liberdade de trabalho e de exercício profissional – tem

sido diretriz do Exercício Federal o respeito a esse postulado, que o artigo ora vetado restringe. (MENSAGEM DE VETO, nº 53/93)

Entende-se, portanto, que o artigo previa restringir o exercício da profissão de Guia de Turismo aos indivíduos que tivessem “registro na Embratur como Guia de Turismo até a data da publicação dessa Lei” uma vez que a prática da Embratur de cadastrar os prestadores de serviços turísticos já era desenvolvida anteriormente à data da Lei nº 8.623/93 e, segundo determinações CRFB/88 Título II, Capítulo I, Artigo 5º, Inciso XXXVI, que dispõe isto: “nenhuma lei deve retroagir para prejudicar o cidadão”. Além disso, o artigo também restringia o exercício da profissão aos “portadores de diploma de curso superior em Turismo, expedido por estabelecimento de ensino reconhecido e no qual tenham cursado cadeira especializada na formação de Guia de Turismo”, ou seja, aos diplomados de nível superior em Turismo, egressos de instituições reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) e que, em seu itinerário formativo de curso, constasse disciplinas específicas de formação profissional em Guia de Turismo. O artigo, por fim, restringia o exercício da profissão de Guia de Turismo, aos “portadores de diploma de 2º grau que sejam aprovados em cursos de Guia de Turismo, homologados pelo Conselho de Educação competente”, isto é, aos que possuísem o 2º grau completo, atual ensino médio, e tivessem sido aprovados em curso de formação profissional de Guia de Turismo. Esses naquela época, poderiam ser ofertado em diversos níveis da educação profissional.

Na Mensagem de Veto nº 53/93, o relator expressa que resguardar o princípio da liberdade de trabalho e de exercício profissional é dever do poder executivo, uma vez que tal princípio encontra-se previsto na Constituição Brasileira, o que faria do artigo inconstitucional.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus

bens. (CRFB/88/ Título II)

Nessa perspectiva, chama-se atenção para o postulado na Lei nº 8.623/93, em seu Artigo 1º, ao anunciar a regulamentação do exercício profissional de Guia de Turismo e o Artigo 2º, que define quem é o Guia de Turismo, estabelecendo a condição para o exercício legal da profissão, como a formação profissional e o cadastramento no Ministério do Turismo. Posto isso, o inciso II do Artigo 5º da Constituição conclama que “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”, e o inciso XIII do mesmo artigo determina ser “livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer” circunstanciam as razões do veto, tornando-o sem efeito.

Sobre o veto do Artigo 3º da Lei nº 8.623/93, o Decreto nº 946/93, não fez nenhuma menção específica acerca da questão, mas, nos artigos 3º, 5º e 6º o decreto estabelece as condições e os critérios necessários para os interessados no cadastramento junto a antiga Embratur, o atual Ministério do Turismo, para o exercício da profissão de Guia de Turismo. Esses artigos serão estudados no próximo capítulo deste livro, o qual se encontra intitulado como “Requisitos para o exercício da profissão de Guia de Turismo”.

O Artigo 4º da Lei nº 8.623/93, também foi vetado, e, por consequência disso, os artigos 6º, 7º e 8º também foram por serem aquiescentes dele. Esses artigos estabeleciam classificações por categoria e âmbito de atuação profissional. Assim, transcrita a redação original do Artigo 4º e a razão do veto, têm-se:

Art. 4º - Fica estabelecido que os Guias de Turismo terão classificação de acordo com curso específico que determinará sua categoria e seu âmbito de atuação, conforme se segue:

Guia local (limite do município);

Guia de excursão regional (limite do Estado);

Guia de excursão nacional (limite do País);

Guia de excursão internacional Cone Sul (limite da América do Sul);

Guia de excursão internacional (além das fronteiras da América do Sul);

Guia especializado.

Parágrafo único. Os guias de Turismo, credenciados pela EMBRATUR como de “excursão nacional” até a vigência desta Lei, terão a sua classificação alterada para “Internacional Cone Sul. (PROJETO DE LEI/MICT/EMBRATUR nº 3.759/89)

Razões do Veto: referem-se estes artigos a categorias de profissionais segundo os cursos realizados. O veto ao art. 3º, que trata dessa correlação, repercute sobre tais dispositivos, impondo-se a negativa de sanção dos mesmos. (MENSAGEM DE VETO, nº 53/93)

A classificação preterida pelo Artigo 4º da Lei nº 8.623/93 implicava classificar os Guias de Turismo em seis categorias específicas: Guia Local, Guia de Excursão Regional, Guia de Excursão Nacional, Guia de Excursão Internacional Cone Sul, Guia de Excursão Internacional e Guia Especializado. Essas seriam respaldadas por cursos de formação profissional específicos e âmbito geográfico de atuação profissional. O artigo previa, assim, que: os Guias de Turismo Local, somente poderiam exercer a profissão dentro dos estritos limites geográficos de um município; os classificados como Guia de Turismo Estadual, somente poderiam atuar dentro dos estritos limites geográficos de um estado; os classificados como Guia de Turismo Nacional, somente poderiam atuar até os estritos limites geográficos do Brasil; os classificados como Guia de Turismo Internacional Cone Sul, poderiam atuar dentro dos limites geográficos da América do Sul; os classificados como Guia de Turismo Internacional, somente poderia atuar além das fronteiras da América do Sul; e os classificados como Guia de Turismo Especializado, somente poderiam atuar no interior dos ambientes para os quais receberam formação profissional.

Percebe-se na mensagem do veto que o artigo não foi sancionado por restringir, geograficamente, limites para a atuação do profissional Guia de Turismo. Isso fere os princípios previstos na Constituição Brasileira: os de liberdade de trabalho, e o de exercício profissional. Também por prevê o exercício da profissão além das fronteiras do país, o que não é de competência da legislação brasileira, uma vez que, cada nação possui autonomia política e jurídica.

O parágrafo único do mesmo artigo propunha que os Guias de Turismo que, até a data da promulgação da Lei nº 8.623/93, já estivessem credenciados pela Embratur na categoria de “Guia de Excursão Nacional” tivessem a categoria alterada para a “Guia de Excursão Internacional Cone Sul”. Por um lado, a prática de credenciamento e classificação por categorias que limitavam a atuação profissional do Guia de Turismo a determinados estritos geográficas era uma prática da Embratur, antes do reconhecimento

e regulamentação da profissão. Por outro, a proposta do referido parágrafo, parece esdrúxula, pois é possível entender que retiraria a atuação do profissional do Brasil e o exportaria para o exterior.

Art. 6º - A Embratur manterá um Cadastro Nacional dos Guias de Turismo regionalizado com base em acordos de cooperação técnica firmados com os órgãos estaduais e/ou municipais de turismo, os quais só poderão exercer suas atividades de acordo com sua classificação e âmbito de atuação conforme o art. 4º desta Lei. (PROJETO DE LEI/MICT/EMBRATUR nº 3.759/89)

Razões do veto: Ao estabelecer um cadastro que relacionará Guias de Turismo cujas atividades devem circunscrever-se à classificação e ao âmbito definidos no art. 4º, o qual acabo de vetar, o art. 6º torna-se impraticável e não prescinde do veto que ora oponho. (MENSAGEM DE VETO, nº 53/93)

Nota-se que, o Artigo 6º da Lei nº 8.623/93 propunha que a Embratur, como órgão responsável pelo cadastramento dos Guias de Turismo de todo o país, elege-se como sua representante legal, em cada estado da federação, os órgãos estaduais e/ou municipais de Turismo. O artigo previa, também, que os Guias de Turismo somente poderiam exercer a profissão de acordo com a classificação e o âmbito de atuação previstos no artigo 4º da supracitada lei. Por designar a Embratur para proceder o cadastramento dos Guias de Turismo em todo o território nacional através dos órgãos de Turismo dos estados e municípios, entende-se que o artigo 6º não deveria ser vetado. Esse procedimento, pois, já havia sido legitimado pela mesma lei quando, no artigo 1º, ela define quem é o profissional Guia de Turismo e prevê o cadastramento como pré-requisito para o exercício profissional. Porém, quando o artigo 6º condiciona o exercício da profissão a classificação e ao âmbito geográfico de atuação, anteriormente propostos pelo Artigo 4º que fora vetado, por analogia, o artigo 6º também foi vetado. Art. 7º. As pessoas ou grupos de excursões provenientes dos diversos Estados brasileiros, ou de outros países, acompanhados do Guia de excursão nacional, utilizarão Guias de Turismo locais ou regionais cadastrados na EMBRATUR, em cada Estado que for visitado.

Art. 8º. Deferido o cadastro, a EMBRATUR expedirá ao interessado crachá de identificação, de modelo único para todo o território nacional contendo nome, fotografia, âmbito de atuação e categoria para a qual o Guia de Turismo estará habilitado a exercer a profissão. (PROJETO DE LEI/MICT/EMBRATUR nº 3.759/89)

Razões do Veto: referem-se estes artigos a categorias de profissionais segundo os cursos realizados. O veto ao art. 3º, que trata dessa correlação, repercute sobre tais dispositivos, impondo-se a negativa de sanção dos mesmos. (MENSAGEM DE VETO, nº 53/93)

Em se tratando do Artigo 7º da referida lei, esse propunha que todos os viajantes e turistas brasileiros e estrangeiros, mesmo estando acompanhados do Guia de Turismo de Excursão Nacional, teriam que utilizar Guias de Turismo Locais ou Regionais cadastrados na Embratur em cada estado que fosse visitar. Em outras palavras: o artigo estabelecera que qualquer turista que desejasse conhecer, visitar ou explorar qualquer das unidades federativas do Brasil, seriam obrigados a contratar os serviços dos Guias de Turismo Locais ou Regionais, independentemente de estarem ou não já acompanhados do Guia de Excursão. Acertadamente, o artigo foi vetado por também contrariar o princípio da liberdade de ir e vir, conforme anunciado anteriormente.

No que diz respeito ao Artigo 8º da mesma lei, ele tratava do cadastramento dos Guias de Turismo no formato de crachá de identificação, em modelo único para todo o território nacional, e especificando os dados nele contidos, a exemplo de nome, fotografia, âmbito de atuação e categoria para a qual o Guia de Turismo estaria habilitado a exercer a profissão. Com o veto dos artigos 4º e 7º que preconizavam exatamente a classificação dos Guias de Turismo por categorias, estabelecendo critérios geográficos para delimitar o âmbito de atuação profissional, o veto a esse artigo se tornou imprescindível, uma vez que não havendo categorias, não haveria necessidade de especificação dessas no crachá de identificação emitido pela Embratur.

Vale destacar que, contrariando o veto dos artigos 4º, 7º e 8º da Lei nº 8.623/93, o Decreto nº 946/93, no Artigo 4º, condiciona o cadastramento dos Guias de Turismo junto a Embratur a classes profissionais que estabelecem limites geográficos para a atuação profissional deles, restringindo profissões a espaços geográficos:

Art. 4º. Conforme a especialidade de sua formação profissional e das atividades desempenhadas, comprovadas perante a EMBRATUR os guias de turismo serão cadastrados em uma ou mais das seguintes classes:

I - Guia Regional - quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação, para visita a seus atrativos turísticos;

II - Guia de Excursão Nacional - quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas, durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada nos países da América do Sul, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa necessárias à fiel execução do programa;

III - **Guia de Excursão Internacional** - quando realizarem as atividades referidas no inciso II, deste artigo, para os demais países do mundo;

IV - **Guia Especializado em Atrativo Turístico** - quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade da federação para qual o profissional se submeteu à formação profissional específica. (DECRETO/MICT/EMBRATUR nº 946/93)

Nesse contexto, há de se questionar sobre a legalidade e legitimidade da questão. Por acaso pode um artigo que foi vetado em determinada lei, por ser inconstitucional, ter o conteúdo publicado no decreto que se diz regulamentar tal lei? Convenhamos que a hierarquia jurídica entre a constituição e a lei foi respeitada, mas porque entre o decreto e a lei não houve respeito? Como pode um decreto querer ser superior a uma lei, ou a uma constituição?

Nesse sentido, identifica-se que o Decreto nº 946/93, ao restabelecer classificações profissionais para os Guias de Turismo delimitando a área de atuação profissional para o mesmo, ignorou a negativa de sanção do Artigo 4º da Lei 8.623/93, infringindo, portanto, a hierarquia jurídica. Evidencia-se que para Bayard (2003, p. 45) “a lei, por sua vez, é superior ao decreto, que não pode contrariá-la, sob pena de ser ilegal e não ter validade”. Sendo assim, pode-se afirmar que a classificação profissional apresentada no Decreto nº 946/93 não tem validade. Com isso, fica ululante que a atuação profissional dos Guias de Turismo deve abranger todo o território nacional pelo fato de não existir impedimento legal para restringi-la, e, conforme preconiza a Constituição Brasileira “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”. Essa reflexão torna-se, ainda, mais legítima ao lembrar que, os princípios de liberdade de trabalho e de exercício profissional encontram-se assegurados na Constituição Federal. Dessarte, Pinto (1989, p. 33) afirma que “a Constituição Federal é a lei máxima do país. Nenhuma outra lei pode se sobrepor a ela, sob pena de nulidade”.

Em suma, salienta-se que, no segmento do Turismo, até o ano de 2012, a profissão de Guia de Turismo era a única profissão reconhecida e regulamentada, quando a presidenta Dilma Rousseff sancionou a Lei nº 12.591, de 19 de janeiro de 2012. Essa lei reconheceu a profissão de Turismólogo, mas existe grande polêmica acerca de tal legislação, pois alguns dos artigos que tratavam da regulamentação da profissão também foram vetados. Portanto, é possível entender que a Lei nº 12.591, de 19 de janeiro de 2012

reconhece, mas não regulamenta a profissão de Turismólogo. Isso possibilita afirmar que, no segmento turístico, a profissão de Guia de Turismo ainda é a primeira profissão do segmento do Turismo reconhecida e regulamentada já que a profissão de Turismólogo foi reconhecida; no entanto, não regulamentada.

REQUISITOS PARA O EXERCÍCIO LEGAL DA PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO

Em conformidade com as discussões do capítulo anterior, profissões regulamentadas são aquelas cuja lei estabeleça ou delega poderes aos conselhos profissionais de classe a fim de determinar critérios sobre o exercício profissional delas. Nesse sentido, a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo. Assim sendo, é

o principal dispositivo legal que regulamenta a profissão e estabelece os critérios para o exercício profissional, além de especificar as atividades inerentes à profissão. Isso é fundamentado nas descrições dos Artigos 1º e 2º subsequentes:

Artigo 1º

O exercício da profissão de Guia de Turismo, no território nacional, é regulado pela presente Lei.

Artigo 2º

É considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais internacionais ou especializadas. (LEI/EMBRATUR nº 8.623/93)

Enfatiza-se que, por meio dos artigos supracitados, a Lei nº 8.623/93 estabelece que no Brasil, o exercício legal da profissão de Guia de Turismo está condicionado ao cadastro do profissional interessado no Instituto Brasileiro de Turismo. Porém, essa lei não determina as condições, exigências ou requisitos necessários para o tal cadastro. Contudo, com a publicação do Decreto nº 946/93, (que se propõe exatamente a regulamentar a Lei nº 8.623/93) são estabelecidos nos artigos 3º, 5º e 6º as condições, exigências e requisitos necessários para o cadastramento de Guias de Turismo interessados em exercer legalmente a profissão.

Com o passar do tempo, em consequência da dinâmica das políticas públicas e das rupturas sociais, a Embratur resolve publicar as Deliberações Normativas nº 426 e 427, ambas de 04 de outubro de 2001. Em se tratando da temática em questão, a Deliberação Normativa nº 426/2001 editou normas disciplinando a operacionalização do cadastramento e classificação dos Guias de Turismo no que diz respeito à formação profissional deles. Ressalta-se que essa Deliberação Normativa estabelece os critérios para a formação profissional do Guia de Turismo.

Com a criação do Ministério do Turismo pela Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, o presidente da República em tal período, Luiz Inácio Lula da Silva, por meio do Decreto nº 4.898, publicado no Diário Oficial da União nº 4.898, de 26 de novembro de 2003, Seção I, página 04, transfere as competências de Cadastro, Classificação e Fiscalização da Embratur para o Ministério do Turismo. Posto isso, afirma-se segundo dados do

Ministério do Turismo:

Até 2002, o cadastro oficial dos prestadores de serviços turísticos era de Responsabilidade do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), por meio do Sistema Automático de Gerenciamento dos Prestadores de Serviços Turísticos (SAGET). A partir de 2003, essa responsabilidade foi transferida para o Ministério do Turismo (MTUR) e, em 2006, para promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos, foi implantado o CADASTUR, Sistema de Cadastro Oficial dos Empreendimentos, Equipamentos e Profissionais do setor de Turismo no Brasil. (PORTARIA/MTur. nº 22/13).

Nesse contexto, desde o ano de 2006, o cadastramento dos interessados em exercer legalmente a profissão de Guia de Turismo passou a ser de competência do Ministério do Turismo por meio do Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), sistema criado pelo Ministério do Turismo para identificação, cadastramento e classificação dos prestadores de serviços turísticos. Assim, o Ministério do Turismo publicou a Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, a qual atualiza e estabelece os novos requisitos e critérios para o referido cadastramento. No Capítulo III dessa Portaria, cujo título é “Do Exercício Regular da Atividade”, ou seja, do exercício legal da profissão de Guia de Turismo, apresenta-se nos Artigos 10 e 11 a seguinte redação:

Art. 10. O exercício regular da atividade de Guia de Turismo depende de prévia realização de curso técnico de formação profissional e de cadastro junto ao Ministério do Turismo, nos termos do art. 2º, desta Portaria.

Art. 11. O interessado que solicitar cadastro junto ao Ministério do Turismo será classificado na categoria de Guia de Turismo para a qual estiver habilitado, desde que comprovada esta condição, mediante apresentação de certificado ou diploma de conclusão de curso específico de educação profissional de nível técnico.

Parágrafo único. O curso específico de educação profissional de nível técnico deverá respeitar a carga horária mínima definida em normativos do Ministério da Educação e seus órgãos representativos nos Estados. (PORTARIA/MTur. nº 27/14)

Desse modo, é possível dizer que, para o exercício legal da profissão de Guia de Turismo, os interessados deverão possuir formação profissional de nível médio como Técnico em Guia de Turismo e ser cadastrado no Ministério do Turismo. Na verdade, o cadastramento que, anteriormente, era realizado pela Embratur já exigia formação profissional em Guia de Turismo, mas essa empresa não estabelecia que essa formação deveria ser técnica de nível médio. Nesse sentido, foi o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, lançado em 2008, pelo Ministério da Educação quem padronizou o tipo de formação profissional para o Guia de Turismo como o “téc-

nico de nível médio”, corroborado com a Portaria nº 27/14 do Ministério do Turismo que passou a exigir tal nível de formação profissional para o credenciamento e exercício legal da profissão.

Vale ressaltar que, a delimitação do nível de formação profissional do Guia de Turismo como técnico de nível médio se deu por ocasião na gestão do Ministro de Estado do Turismo interino, Márcio Favilla Lucca de Paula, a pedido do Ministro da Educação, Fernando Haddad. Aquele transferiu a apreciação, no mérito, dos Planos de Cursos referentes à formação profissional do Guia de Turismo para esse através da Portaria Mtur nº 07, de 07 de janeiro de 2005.

Com a publicação da portaria supracitada, a formação e o exercício profissional de Guia de Turismo passaram a ser subordinadas a duas instâncias regulatórias, a saber: a Formação Profissional, de competência do Ministério da Educação (MEC) e o Exercício Profissional, cuja regulamentação já era e continua sendo de competência do Ministério do Turismo (MTUR) à luz do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Diante do exposto, em 09 de julho de 2008, foi publicada no Diário Oficial da União a Resolução nº 03, por César Callegari, que dispõe sobre a instituição e implantação do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio nas redes públicas e privadas de Educação Profissional. A partir de então, a formação profissional do Guia de Turismo passou a integrar o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio, pertencendo ao Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer os quais constam as diretrizes curriculares nacionais para a formação profissional do Guia de Turismo. Então, para se cadastrar no Ministério do Turismo e poder exercer legalmente a profissão de Guia de Turismo, em primeiro lugar, o candidato deverá possuir diploma de Técnico em Guia de Turismo, emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, e, ainda, deverá atender aos demais requisitos estabelecidos pelo Ministério do Turismo, e previstos na Portaria nº 27/2014.

Na Seção I, intitulada “Do Cadastro”, o Artigo 14 da portaria apresenta uma nova redação para o Artigo 5º do Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993 como também para os Artigos 2º, 3º e 5º da Deliberação Normativa nº 426, de 04 de outubro de 2001, em relação aos requisitos atualmente necessários para o cadastramento dos interessados em exercer legalmente a profissão de Guia de Turismo. A saber:

Art. 14. Para o cadastro, o interessado deverá cumprir, além das exigências previstas em ato próprio do Ministério do Turismo, os seguintes requisitos:

- I - ser brasileiro habilitado para o exercício da atividade profissional;
- II - ser estrangeiro residente no Brasil, com ensino médio ou equiparado concluído e habilitado para o exercício da atividade profissional no País;
- III - ser maior de dezoito anos;
- IV - ser eleitor e estar em dia com as obrigações eleitorais, quando for o caso;
- V - ser reservista e estar em dia com as obrigações militares, no caso de requerente do sexo masculino menor de 45 anos, quando for caso;
- VI - ter concluído curso técnico de formação profissional de guia de turismo, em instituição reconhecida pelos órgãos competentes de ensino, na categoria para a qual estiver solicitando o cadastramento;
- VII - apresentar, no momento da renovação do cadastro, cópia dos comprovantes de recolhimento da contribuição sindical, correspondentes ao período de validade da credencial a ser renovada;
- VIII - apresentar uma foto 3x4 recente e com plano de fundo contrastando com a roupa e a cor da pele;
- IX - no caso de estrangeiro residente no país e habilitado para o exercício da atividade profissional, apresentar o RNE (Registro Nacional de Estrangeiro) expedido pela Polícia Federal;
- X - apresentar comprovante de residência;
- XI - apresentar cópia de diploma de curso de idioma, ou comprovante de exame de proficiência ou atestado de fluência, em pelo menos uma língua estrangeira para os que pretendam o cadastramento na categoria de guia de turismo excursão internacional, fornecidos por instituição de ensino reconhecida pela autoridade competente. (PORTARIA/MTur. nº 27/2014)

Nessa perspectiva, pelos critérios estabelecidos pelo Ministério do Turismo através da Portaria nº 27/2014, faz-se necessário que o interessado seja brasileiro ou estrangeiro que resida legalmente no país, e que tenha formação comprovada como Técnico em Guia de Turismo. Ademais, está prevista a necessidade do interessado ser maior de idade uma vez que para exercer a profissão, o Guia de Turismo deverá estar enquadrado nos direitos e deveres civis previstos na Constituição, como por exemplo: os deveres no que tange à questão eleitoral e situação militar, comprovar residência fixa para registro do domicílio, e fornecer uma fotografia nas dimensões

especificadas para ilustração da credencial de regularidade e identificação profissional.

Salienta-se que o cadastramento tem prazo de validade, que, até o ano de 2013, era de 3 (três) anos, mas que, a partir de 2014, passou a ser 5 (cinco) anos contados a começar da data do cadastro ou da última renovação. Ao passar esses anos, o Guia de Turismo deverá buscar o recredenciamento junto ao Ministério do Turismo para continuar exercendo a profissão legalmente. Nessa ocasião, ele deverá apresentar comprovação de que está em dia com as obrigações sindicais. Adicionalmente, conforme preconiza o Artigo 15 da Portaria 27/2014, o interessado que desejar incluir no cadastro outros idiomas (além da língua materna) por ele falados fluentemente, e que contribuem para o exercício da profissão, deverá comprovar a fluência por meio de certificação emitida por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Art. 15. O Guia de Turismo deverá possuir grau de conhecimento suficiente na língua estrangeira que incluir em seu cadastro, para a adequada condução de grupo de pessoas, com bom grau de compreensão e expressão oral.

§ 1º Para cada idioma incluído no cadastro, o guia apresentará certificado de conclusão de curso do referido idioma, comprovante de exame de proficiência ou atestado de fluência emitido por instituição competente.(PORTARIA/MTur. nº 27/2014)

No entanto, é importante deixar claro que, dominar outros idiomas (além da língua materna) não é condição para o cadastramento e exercício profissional do Guia de Turismo. Isso será contundentemente discutido em um próximo capítulo desse livro, o qual explanará que, na atuação profissional do Guia de Turismo, tal domínio linguístico consiste em um diferencial de mercado capaz de abrir novos horizontes e possibilidades de mercado, demandas e ganhos econômicos.

Concernentemente à documentação para solicitar formalmente o pedido do cadastro inicial, o interessado deverá comparecer pessoalmente no órgão oficial de Turismo do estado onde reside, outorgado pelo Ministério do Turismo presente nas 26 Unidades da Federação e no Distrito Federal, munido dos seguintes documentos exigidos pelo Cadastur:

- Cópia e original de documento que contenha o número do cadastro de pessoa física - CPF;
- Cópia e original de documento que contenha o número do registro da

identidade - RG;

- Cópia do comprovante de residência, preferencialmente uma conta de água ou de energia ou, ainda, de telefone;
- Cópia e original do Título de Eleitor e comprovante de votação da última eleição;
- Cópia e original do documento que comprove estar em dia com as obrigações militares, para pessoas do sexo masculino;
- Cópia e original do diploma de conclusão de Curso Técnico de Formação Profissional em Guia de Turismo, reconhecido pelo Ministério da Educação;
- 01 foto tamanho 3x4 recente com plano de fundo contrastando com roupa e cor da pele;
- Cópias e originais de Certificados de conclusão de cursos de idiomas ou comprovante de exame de proficiência ou atestado de fluência emitido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação;
- Cópia e original do Registro Nacional de Estrangeiro expedido pela Polícia Federal e dentro do prazo de validade, quando o interessado for estrangeiro;
- Ficha de Cadastro disponibilizada pelo próprio Ministério do Turismo, devidamente preenchida e assinada;
- Termo de Responsabilidade disponibilizado pelo próprio Ministério do Turismo, devidamente datado e assinado.

Ressalta-se que a obrigatoriedade de apresentação dos documentos originais é para comprovação da legitimidade das cópias que seguirão no processo para o Ministério do Turismo. Assim, após tal comprovação, os documentos serão devolvidos. Enfatiza-se, no entanto, que, se as cópias estiverem autenticadas em cartório, não será preciso à apresentação dos originais. Os documentos supracitados atendem ao único critério deter-

minado pelo Ministério do Turismo para o cadastramento obrigatório ao exercício legal da profissão de Guia de Turismo. Por essa razão, não há necessidade de nenhum exame de comprovação de competência técnica e/ou habilidade profissional, como ocorre em outras profissões regulamentadas. Essa ausência de exame para comprovação de competência técnica para o exercício da profissão de Guia de Turismo suscita reflexões que precisa ser discutidas pelo Ministério do Turismo, pelas seguintes razões: a prática profissional não condizente com os preceitos arbitrados pela legislação vigente, o não cumprimento das normas de segurança das atividades desenvolvidas, e, ainda, a falta de habilidade técnica ou tecnológica para a condução do guiamento poderão trazer disfunções e prejuízos físicos, psicológicos e financeiros irreparáveis tanto aos consumidores dos serviços, quanto às comunidades receptoras das destinações turísticas.

Conforme previsto no Artigo 16 da Portaria nº 27/2014, atendidos os requisitos documentais já descritos, é de competência do Ministério do Turismo o cadastramento do profissional no Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos. Ele deverá emitir um certificado contendo o número de cadastro de regularidade, autenticidade e legitimidade do Guia de Turismo. Informa-se que o Ministério do Turismo emitirá também a credencial de regularidade e identificação profissional para o exercício legal da profissão de Guia de Turismo, que possui validade em todo o território nacional.

Art. 16. O Ministério do Turismo fornecerá ao interessado, após o cumprimento das exigências para o cadastro, o respectivo certificado de cadastro e o crachá de identificação profissional, em modelo único, válido em todo o território nacional, contendo nome, filiação, número do cadastro e da cédula de identidade, fotografia, idiomas, categoria e âmbito de atuação prevista em seu curso de formação.

§ 1º Nos casos em que o Guia de Turismo devidamente cadastrado junto ao Ministério do Turismo não receber seu crachá de identificação profissional em tempo hábil, é permitido o exercício da atividade desde que esteja portando um certificado de cadastro válido.

§ 2º Ao Guia de Turismo que possuir crachá de identificação profissional emitido pelo Ministério do Turismo é vedada a atuação portando apenas o certificado de cadastro.

§ 3º O Guia de Turismo com cadastro suspenso ou cancelado deverá devolver seu crachá de identificação profissional ao Ministério do Turismo ou ao órgão delegado responsável pelo cadastro.

(PORTARIA/MTur. nº 27/2014)

Vale ressaltar que a legislação não utiliza o termo “credencial” para se referir ao documento de credenciamento profissional do Guia de Turismo, aplicando o termo “crachá” o que, certamente, deve-se ao fato de a credencial ter formato parecido e, inclusive, ser utilizado como “crachá” para identificação do profissional. Todavia, convém salientar que o termo “credencial” é melhor aplicado para tal situação, pois legitima a condição de legalidade do exercício profissional do portador autorizado.

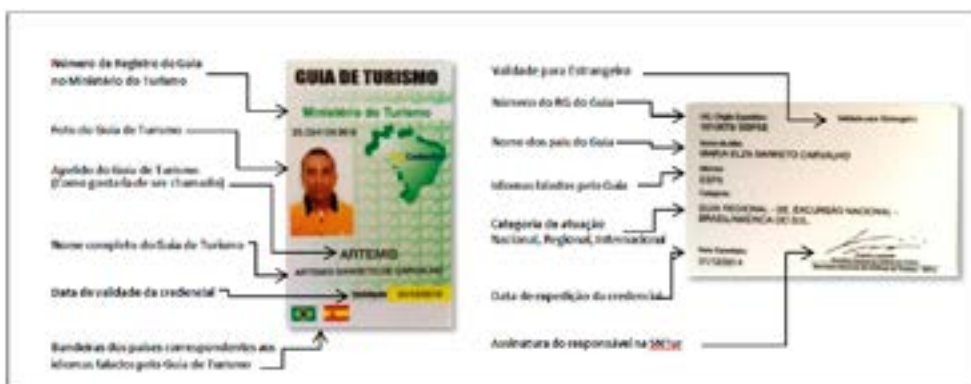
Segundo o Ministério do Turismo, a homologação do requerimento de cadastro e consequente emissão do Certificado de Cadastro e da Credencial de legalidade e identificação profissional serão realizadas após a análise e aprovação da documentação exigida pelo órgão oficial de Turismo da unidade federativa onde o interessado solicitou o requerimento. Contudo, o Cadastur possui este sistema informatizado digital (www.cadastur.turismo.gov.br). Nesse o interessado poderá acessá-lo e emitir o certificado antes do recebimento da credencial de legalidade e identificação profissional. Nesse caso, é facultado ao interessado o uso temporário do certificado para o início do exercício profissional.



Certificado de credenciamento profissional de Guia de Turismo.

É relevante citar que a credencial de regularidade e identificação profissional, emitida pelo Ministério do Turismo, traz diversas informações de identificação e enquadramento profissional. Conforme será exemplifi-

cado a seguir, o anverso da credencial apresenta o número de registro do profissional junto ao Ministério do Turismo, a foto de identificação, nome completo do profissional e o apelido (entende-se por apelido o nome que gostaria de ser tratado profissionalmente), a data de validade do cadastro, e os idiomas falados pelo profissional. No verso, a credencial exibe a data de validade do cadastro para os profissionais com nacionalidade estrangeira (que obedecerá a validade do Registro Nacional de Estrangeiro), o número do RG e órgão expedidor, o nome completo da mãe, as categorias de atuação profissional, a data de expedição da credencial, e a assinatura do Secretário Nacional de Políticas de Turismo.



Carteira de credenciamento profissional de Guia de Turismo

Quanto à renovação do cadastro de Guia de Turismo, essa deverá ser feita por meio de requerimento cujo formulário é disponibilizado na página do Cadastur e entregue diretamente ao Órgão Oficial de Turismo do Estado do solicitante. Após a solicitação de renovação, o Guia de Turismo terá até 30 dias para entregar o novo Termo de Responsabilidade devidamente assinado, juntamente com a documentação exigida. Depois da homologação do pedido, em até 30 dias, o Ministério do Turismo expedirá um novo certificado e uma nova credencial, ambos com o mesmo número de credenciamento anterior, mas com novo prazo de validade. Portanto, é importante estar sempre com o cadastro atualizado, ou seja, dentro do prazo de validade. Logo, faz-se necessário que o Guia de Turismo esteja sempre atento para não correr o risco de exercer a profissão com o cadastro fora da validade. Aconselha-se, assim, antecipar o pedido de renovação do cadastro, que pode ser feito até 90 dias antes da data de término da validade. Adverte-se que: conforme previsto na Lei nº 8.623/93, no Decreto nº 946/93, e na

Portaria nº 27/14, se o Guia de Turismo for pego exercendo a profissão sem o devido cadastramento ou com ele fora da validade, estará sujeito a estas sanções: receberá advertência e/ou cancelamento do cadastro.

Aponta-se, ainda, como requisito para o exercício legal da profissão os dados do Guia de Turismo atualizados no Cadastur, sempre que necessário. Nesse sentido, a referida atualização incide em dois pontos específicos: alteração ou inclusão. As alterações devem ocorrer quando houver alguma mudança nas informações já existentes no cadastro como mudança de endereço ou de número de telefone. As inclusões referem-se à necessidade de incluir novas informações ainda não constantes no cadastro, como por exemplo, um novo idioma falado, uma nova especialização, ou ainda mudança na categoria profissional.

FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DO GUIA DE TURISMO

Agora que já se conhece o perfil profissional do Guia de Turismo, ou seja, o conjunto de características pessoais e conhecimentos técnico-científicos necessários para o desempenho da profissão a contento das expectativas do mercado de produção e consumo do Turismo, faz-se necessário conhecer as funções e atribuições profissionais a ele confiadas. De maneira geral, entende-se por “função” a posição, o cargo que um determinado profissional ocupa em uma determinada área produtiva, a qual requer

competência científica e atitudes pessoais para alcançar resultados positivos. Enquanto que “atribuição” é o conjunto organizado e hierarquizado de atividades técnicas a serem desempenhadas para que o profissional cumpra a função.

Sumariamente, pode-se dizer que o Guia de Turismo é um profissional polivalente, pois ele assume várias funções. Em outras palavras: entende-se que ele é multifuncional. Não obstante, para desempenhar as diversas funções com eficiência e eficácia, na jornada diária de trabalho, ele desenvolve um conjunto de atividades, que podem ser definidas como atribuições das mais variadas áreas de conhecimento e complexidade técnico-operacional.

Como a profissão de Guia de Turismo possui legislação própria, na redação dos dispositivos legais que tratam do reconhecimento e da regulamentação da profissão, é possível encontrar artigos, alíneas e parágrafos que descrevem algumas das funções e atribuições do Guia de Turismo. Assim, de acordo com o Artigo 5º da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, do Artigo 2º do Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993, e do Artigo 9º da Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, são atribuições destinadas para o Guia de Turismo.

I - acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional (LEI EMBRATUR nº 8.623/1993).

II - acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil (LEI EMBRATUR nº 8.623/1993).

III - promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários (LEI EMBRATUR nº 8.623/1993);

IV - quando possível, acessar todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal (DECRETO EMBRATUR nº 946/1993);

V - 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 (DECRETO EMBRATUR nº 946/1993);

VI - portar, privativamente, a credencial de Guia de Turismo emitida pelo Ministério do Turismo, em local visível, de maneira que possibilite a verificação de seu nome, idiomas para os quais possui compreensão, a categoria em que se encontra cadastrado e a validade de sua credencial (PORTARIA MTur. nº 27/2014).

De acordo com os conceitos apresentados de (funções) e (atribuições), pode-se entender que os descritos nas alíneas I e II: “acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional” e “acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil” são inferidos como funções do profissional Guia de Turismo.

Pode-se entender, ainda, que o previsto nas alíneas III e IV: “promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários” e “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 respectivo terminal” sejam funções dos empregados dos respectivos terminais de passageiros e das transportadoras contratadas. Contudo, poderão também ser desempenhadas pelo Guia de Turismo, caso haja necessidade.

É útil explicitar que, diferentemente das alíneas III e IV, a alínea V estabelece uma atribuição importante ao Guia de Turismo quando prevê a necessidade de ele “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”. Essa prerrogativa se faz necessária tanto ao conduzir grupos os pessoas, porque uma das atribuições do Guia de Turismo consiste em acompanhar, orientar e transmitir informações a viajantes e turistas em passeios e ou visitas aos atrativos turísticos ou de interesse turístico; como também, quando ele não estiver conduzindo grupos ou pessoas, pois se trata de um profissional da informação e comunicação, e, por conseguinte, ele deve se manter bem informado acerca de programações artísticas, culturais e científicas, e conhecer os espaços e empreendimentos sobre a infraestrutura, produtos e serviços disponíveis.

Similarmente à alínea V, a alínea VI estabelece uma atribuição para o Guia de Turismo, ou melhor, um dever a ser cumprido sob pena de ele ser penalizado: “portar, privativamente, a credencial de Guia de Turismo emitida pelo Ministério do Turismo, em local visível, de maneira que possibilite a verificação de seu nome, idiomas para os quais possui compreensão, a categoria em que se encontra cadastrado e a validade de sua credencial”. Esse procedimento, durante o exercício da profissão, facilitará a visibilidade da identificação profissional e dos dados nela constantes, legitimando,

assim, a legalidade profissional para desempenhar as funções e atribuições.

É interessante frisar que o parágrafo único do Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993, e o parágrafo 1º do Artigo 9º da Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, chamam atenção para o que preconizam as alíneas III, IV e V supracitados em relação a: acessar terminais de passageiros, os veículos de transporte, e ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico.

A forma e o horário dos acessos a que se referem às alíneas III, IV e V deverão ser objeto de prévio acordo entre o Guia de Turismo e os responsáveis pelos empreendimentos, empresas ou equipamentos (DECRETO EMBRATUR nº 946/1993 e PORTARIA MTur. nº 27/2014).

Entende-se, portanto, que apesar de previsto na legislação, o acesso do Guia de Turismo, estando ou não conduzindo grupos ou pessoas individuais, nas áreas restritas dos terminais de passageiros, assim como no interior dos meios de transporte e ainda nos empreendimentos de interesse turísticos, dar-se-á mediante autorização das autoridades competentes ou responsáveis por tais extensões, que poderão autorizar ou não, e, ainda, estabelecerão pelo fato de se tratar de áreas restritas e/ou de segurança e/ou particular, a forma e o horário, se houver necessidade.

Ainda referente as atribuições dos Guias de Turismo, o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), lançado em 2008 pelo Ministério da Educação, com a finalidade de desenvolver e valorizar a educação profissional por meio da organização e orientação da oferta nacional de cursos técnicos, em sua versão 2014, apresenta as seguintes atribuições para o Guia de Turismo:

- **Orientar, assistir e conduzir** pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação;
- **Informar** sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista;
- **Apresentar** ao visitante, opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante;
- **Utilizar** instrumentos de comunicação, localização, técnicas de

condução, de interpretação ambiental e cultural (CNCT/MEC, 2008)

Infere-se, então, que, no entendimento do Ministério da Educação, as principais atribuições dos Guias de Turismo contemplam as mesmas atribuições descritas no Decreto nº 946/93 e na Portaria nº 27/2014. Aditivamente, têm-se: ética profissional, respeito ao ambiente, à cultura e à legislação no desempenho das atribuições do Guia de Turismo. O catálogo também descreve os tipos de informação que o profissional deverá transmitir aos guiados, os quais são: socioculturais, históricas, ambientais, geográficas e quaisquer outras de interesse do turista. Esse catálogo ainda apresenta mais duas outras atribuições para o Guia de Turismo: a primeira, “apresentar ao visitante, opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante”; e, a segunda, “utilizar instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural”.

O Programa de Certificação Profissional e Formação Inicial e Continuada (CERTIFIC), por meio do Programa Interinstitucional de Certificação Profissional em Guia de Turismo, realizou em julho de 2012, na cidade de Florianópolis, Santa Carina, uma oficina para discussão e elaboração de um projeto experimental para certificação de saberes e competências do Guia de Turismo. Diversos professores da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica participaram dessa oficina. Na ocasião, foram levantadas estas atribuições mínimas desenvolvidas pelos Guias de Turismo no exercício profissional:

- **Informar e interpretar** aspectos do ambiente dando significância a temas, personagens, fatos e paisagens abordados, considerando o perfil do visitante.
- **Comunicar-se** com desenvoltura cordialidade e liderança.
- **Supervisionar** serviços e equipamentos do produto turístico.
- **Promover e conduzir** a interação dos turistas, com o espaço visitado e a comunidade receptora.
- **Orientar e assistir** ao visitante em situações rotineiras, imprevistas e adversas.

- **Planejar e ofertar** opções de produtos, serviços e atividades, considerando as especificidades dos sítios e do perfil do visitante (CERTIFIC/IFSC, 2012).

Nesse contexto, o Programa de Certificação Profissional e Formação Inicial e Continuada corrobora com as atribuições definidas na legislação pertinente para os Guias de Turismo e no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos. Outrossim, a Rede Certific entende que estas também são atribuições do Guia de Turismo: saber se comunicar com desenvoltura e cordialidade, monitorar a qualidade dos produtos e serviços a serem consumidos pelos guiados, promover a interação entre os turistas e deles com a comunidade receptora, e orientar e assistir os viajantes e turistas em situações imprevistas e/ou adversas.

Diante do universo de funções e atribuições imputadas ao Guia de Turismo, pode-se dizer que, da cadeia produtiva do Turismo, ele é o profissional que agrega o maior número de funções e atribuições. Ao analisar o desempenho profissional dele, convém reconhecer a capacidade de: mapear uma área geográfica de interesse turístico, identificar e selecionar produtos, serviços e atrativos turísticos necessários para atrair, receber e satisfazer as necessidades de viajantes e turistas. Nessa perspectiva, em seu exercício profissional, a ele cabe:

- **Direcionar oferta-demanda:** o Guia de Turismo conhece a região, os atrativos disponíveis e sabe exatamente como explorá-los; assim, consegue direcioná-los e/ou adequá-los para os diversos tipos e perfis de turistas. Isso é extremamente importante tendo em vista que a satisfação do turista está diretamente relacionada ao atendimento da expectativa dele.
- **Otimizar o tempo disponível:** o Guia de Turismo sabe com precisão o que deve ser explorado, quando explorar e como praticar tal ação. Ele conhece os caminhos para chegar até os atrativos e os encontra com maestria. Por isso, não se perde tempo sem saber o que fazer, quando e como fazer, pedindo informações, seguindo placas e arriscando se valerá a pena.
- **Controlar do tempo de exploração:** o Guia de Turismo sabe adequar o tempo de permanência necessário em cada tipo de atrativo para que o turista possa consumi-lo suficientemente ao atendimento da sua expectativa. Essa atribuição deve contemplar a contextualização e os

registros fotográficos e cinematográficos do atrativo, e ainda abranger, quando for o caso, o aproveitamento do atrativo propriamente dito, ou seja, o consumo.

- **Equacionar a relação custo x benefício:** o Guia de Turismo tem os melhores preços e as melhores condições de pagamento em relação ao binômio custo benefício, pois o exercício profissional, naturalmente, confere-lhe demandas regulares que promovem e facilitam boas parcerias comerciais com fornecedores de diversos seguimentos do turismo.
- **Promover qualidade, conforto e segurança:** o Guia de Turismo é um representante legal do Ministério do Turismo. Por causa disso, ele estará sempre zelando pela qualidade dos seus serviços, assim como dos serviços dos seus parceiros comerciais. Esta qualidade deve atender aos padrões mínimos de conforto e segurança previstos no Código de Defesa do Consumidor, sob pena de responder civil ou judicialmente a possíveis danos físicos ou morais causados aos clientes, os turistas;
- **Oferecer informações confiáveis:** o Guia de Turismo é um profissional capacitado e qualificado para, dentre outras atribuições, prestar informações das diversas áreas de conhecimentos que sejam de interesse turístico. Nesse sentido, o Guia de Turismo estará sempre munido de informações fidedignas sobre o passado, o presente, e o futuro acerca dos aspectos históricos, geográficos, ecológicos, culturais, políticos, econômicos, sociais e turísticos.
- **Proporcionar um melhor aproveitamento da viagem:** com a assessoria do Guia de Turismo, a viagem turística ganha dimensões que superam as expectativas do turista, sentidos que agregam valor ao fenômeno de viajar e, sobretudo, características que possibilitam o intercâmbio sociocultural favorável tanto para os turistas que visitam a região quanto para as comunidades receptoras.
- **Dar sentido à viagem:** o Guia de Turismo indica os atrativos de acordo com o perfil e o interesse do turista, leva-os a eles e os apresenta, descrevendo-os e interpretando-os por meio de uma contextualização técnica sobre os aspectos históricos, geográficos, artísticos, culturais, ecológicos, sociais e científicos. Assim, objetiva-se resignar o sentido, o significado e a importância dele no contexto turístico. Nesse sentido, o Guia de Turismo contribui para a satisfação, senão para a superação da expectativa do turista, agrega valor ao atrativo e colabora para a experiência turística ser positiva e proveitosa.
- **Promover integração e entretenimento:** o Guia de Turismo, seja nos

deslocamentos, nos meios de hospedagem ou nos destinos visitados é um agente da animação e do entretenimento, pois pensando em tornar a viagem em momentos de alegria, descontração e lazer, ele promove diversas atividades recreativas e, com isso, ele encurta distâncias, promove as relações sociais e interage com os participantes da viagem.

- **Divulgar o turismo brasileiro:** o Guia de Turismo, involuntariamente, ao desenvolver o exercício profissional, estará promovendo direta e indiretamente os destinos e atrativos turísticos do nosso país, pelo mais eficiente meio de promoção comercial – a propaganda boca a boca. Um turista satisfeito, possivelmente, recomenda o roteiro aos familiares e amigos, gerando demandas para os destinos turísticos brasileiros. Isso funciona como uma espécie de engrenagem para que cada parte tem um papel fundamental: chegar ao resultado esperado e juntos alcançar o objetivo.

Tendo em vista a quantidade de funções e atribuições que o Guia de Turismo desenvolve em sua jornada diária de trabalho, faz-se necessário que ele utilize diversas técnicas e de uma série de tecnologias, das mais variadas naturezas, a fim de atender as expectativas dos passageiros, no decorrer das operacionalizações de visitas, viagens e passeios turísticos.

Nessa vertente, o Guia de Turismo foi apresentado como um profissional de multifunções e multiatribuições. Na segunda parte desse livro, serão apresentadas 22 áreas de desenvolvimento funcional do Guia de Turismo e, para cada uma delas, será disponibilizado um conjunto de técnicas e tecnologias consideradas importantes para o bom desempenho do exercício profissional.

MERCADO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO

O Turismo é uma das maiores atividades econômicas do mundo. Ele é considerado um fenômeno político, econômico e social, caracterizado pela necessidade humana de se deslocar de uma dada localidade para outra a fim de conhecer lugares, pessoas e culturas diferentes, buscando, assim, de vivenciar momentos aprazíveis e memoráveis. A atividade turística é

composta por fornecedores, consumidores, produtos e serviços turísticos, os quais constituem o chamado “produto turístico”. Esse é composto pela oferta de produtos e serviços de uma determinada localidade como: meios de transporte e hospedagem, agências e operadoras de Turismo, bares e restaurantes, parques aquáticos e temáticos, casas de espetáculos, Guias de Turismo e todos os atrativos naturais e culturais, materiais e imateriais possíveis de serem contemplados por turistas. Nesse sentido, o Guia de Turismo, que tem como papel – receber, prestar assistência, conduzir e oferecer informações aos viajantes e turistas –, integra o produto turístico, por ser um elemento da cadeia produtiva do Turismo, como vimos em capítulos anteriores.

O Guia de Turismo é um profissional liberal, ou seja, tem profissão regulamentada por lei e por isso executa um trabalho técnico/científico, sem vínculo empregatício e com liberdade de atuação, mas com total responsabilidade pelos resultados. Ressalta-se que, contratantes ou clientes não devem interferir na forma de atuar do Guia de Turismo, pois ele tem autonomia funcional e responde administrativamente, civilmente e criminalmente por sua conduta profissional. Além de liberal, também é um profissional autônomo, ou seja, trabalha sem vínculo empregatício, mas pode receber ordens e orientações dos contratantes dos serviços sejam esses intermediadores ou consumidores finais.

Levando-se em consideração a natureza e as particularidades legais da profissão, o Guia de Turismo poderá optar por estes três tipos distintos de vínculo de trabalho no mercado de atuação profissional do Turismo:

Com vínculo empregatício privado: sendo contratado por agências e operadoras de turismo que são empresas institucionalizadas e que necessitam em seu efetivo de Guias de Turismo para atuarem na comercialização e operacionalização de passeios e viagens de Turismo. Neste caso, o Guia de Turismo deverá ser contratado com carteira de trabalho assinada, salário fixo e gozar de todos os direitos previstos pela Consolidação das Leis Trabalhistas.

Com vínculo empregatício público: sendo aprovado em concursos públicos promovidos pelas instâncias federal, estadual ou municipal para o preenchimento de cargos em organismos ou secretarias ligados direto ou indiretamente ao Turismo.

Sem vínculo empregatício: enquanto autônomo, o Guia de Turismo poderá trabalhar por conta própria, ou seja, como prestador de serviços eventuais e não habituais a organismos ou empresas dos diversos segui-

mentos ou diretamente aos consumidores finais dos serviços. Vale destacar que, atuando como autônomo, o Guia de Turismo deverá se preocupar em contribuir mensalmente com a Previdência Social para ter direito as prerrogativas da previdência social, inclusive, de aposentadoria por tempo de serviço.

As Relações de trabalho entre os Guias de Turismo e os contratantes dos seus serviços, sejam pessoas físicas ou jurídicas, devem ser formalizadas por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou de um Contrato de Prestação de Serviço, que deverão explicitar os serviços a serem prestados, a remuneração, bem como os direitos e deveres de ambas as partes à luz da legislação pertinente.

Instabilidade Financeira

Normalmente, os Guias de Turismo optam em trabalhar como autônomos. Isso acontece por causa da possibilidade e facilidade de prestar serviços a diversas empresas e organismos de segmentos diversificados, sem ter com isso, que restringir possibilidades. Essa prática do mercado turístico é conhecida como “*freelancer*”.

Trabalhar como autônomo reserva surpresas positivas e negativas. Dentre as positivas, pode-se citar a liberdade de o próprio profissional planejar os dias e horários de trabalho, negociar acerca do valor da remuneração em cada serviço que for prestar, ganhos financeiros mais elevados, e não se submeter à hierarquia empresarial. Já em relação às surpresas negativas, é possível mencionar a falta de estabilidade financeira porque a remuneração será diretamente proporcional ao número de serviços prestados no mês, e a perda de alguns benefícios trabalhistas como: férias remuneradas, 13º salário e seguro desemprego.

Ao atuar como autônomo, ainda, o Guia de Turismo deverá atentar para a sazonalidade do mercado turístico, pois como sazonal ele apresenta um descompasso em relação à oferta e ao consumo do produto em determinados meses do ano. No Brasil, chama-se de alta estação do Turismo, os meses de dezembro, janeiro, fevereiro, junho e julho, em virtude dos movimentos no mercado de consumo de produtos e serviços turísticos. Além desses meses, também é profícuo considerar os períodos de feriados

prolongados e de eventos programados. Nos meses de março, abril, maio, agosto, setembro, outubro e novembro há uma queda considerável no consumo do produto turístico. Por isso, chama-se de baixa estação.

Atento aos meses de baixa e alta estações, o Guia de Turismo autônomo, deve desprender esforços e energias para desenvolver o maior número possível de serviços nos meses de alta estação com o intuito de criar um fundo de reserva financeiro para cobrir os meses de baixa estação.

Remuneração e Comissionamento

No Brasil, atuando com vínculo empregatício em empresas privadas ou organismos públicos, o Guia de Turismo pode conseguir um salário mensal entre R\$ 1.000,00 (um mil reais) a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Atuando como autônomo, um profissional experiente e que, atue em uma região turística, juntando a sua remuneração com as comissões e gorjetas, pode conseguir uma remuneração mensal de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Enquanto profissional autônomo, o Guia de Turismo poderá negociar livremente com o contratante os valores dos serviços por ele prestados. No entanto, para nivelar esses valores, os Sindicatos Estaduais de Guia de Turismo, que atuam em cada unidade da federação brasileira, costumam criar uma tabela de referência com os valores a serem cobrados pelos Guias de Turismo em cada tipo de serviços a ser prestado.

Apesar de alguns serviços serem comuns a todas as capitais e algumas cidades do interior dos estados brasileiros, como os *transfer's in/out* e o *city tour*, há variação de preços de cidade para cidade, pois a cotação é feita pelo grau de complexidade técnico-operacional em relação às distâncias a serem percorridas, às condições do trânsito local, ao tempo de duração do serviço, ao número de pessoas a serem atendidas, à segurança urbana e, ao idioma a ser falado. Assim, o valor a ser cobrado por um Guia de Turismo que irá realizar um *transfer* ou um *city tour* em Aracaju/SE, certamente, será diferente do valor a ser cobrado por um Guia de Turismo que irá realizar os mesmos serviços no Rio de Janeiro/RJ.

Além dos serviços supracitados, os Guias de Turismo também realizam outros tipos de serviços como: viagens, excursões, passeios e visitas em todos os estados brasileiros. Para viagens e excursões, as tabelas

criadas pelos sindicatos costumam apresentar um determinado valor de referência para cada dia de serviço. Os valores dessas diárias costumam variar de acordo com o tipo de serviço que o Guia de Turismo irá realizar. Nesse caso, o valor da diária para serviço de guiamento de excursões que não envolvem pernoite será diferente do valor da diária para serviço de guiamento de viagens turísticas que envolvem pernoite. Geralmente, as tabelas também preveem um percentual específico para ser acrescido no valor do serviço contratado, caso ele se estenda ao turno da noite ou pela madrugada. Da mesma forma, criou-se um percentual financeiro para quando o Guia de Turismo precisar se comunicar em idioma diferente do idioma materno.

Ressalta-se que tais valores e percentuais constantes nas tabelas dos sindicatos estaduais dos Guias de Turismo não incidem em uma regra a ser obedecida ou cumprida pelos sindicalizados, ou pelos Guias de Turismo em geral. Trata-se apenas de uma recomendação, uma referência para balizar o mercado e as negociações entre fornecedor e consumidor do produto turístico. Portanto, ao pensar na hegemonia da categoria, é importante que os Guias de Turismo procurem seguir os valores de referência recomendados pelos sindicatos de origem para disciplinar o mercado e a categoria.

A prática de comissionamento é muito comum no mercado produtivo do Turismo. Atualmente, aliás, o Turismo é considerado o seguimento que mais tem movimentado a política de comissionamento nas transações comerciais. Nesse sentido, o Guia de Turismo é um agente legal da atividade pelo fato de ele participar direta e indiretamente dessa prática.

No Turismo, a política de comissionamento é fruto da parceria comercial existente entre empresas e prestadores de serviços do seguimento turístico. Tal parceria é caracterizada como uma recompensa (na maioria das vezes financeira) oferecida por uma empresa ou um prestador de serviço com função de intermediador para a venda de um produto ou contratação de um serviço. O valor financeiro dessa recompensa corresponde, geralmente, a um percentual que varia entre 5% e 20% do valor total dos produtos e/ou serviços que foram intermediados.

Assim, como as agências de viagens e operadoras de Turismo intermediam produtos e serviços turísticos para os clientes, o Guia de Turismo, na prática profissional de operacionalização de visitas e viagens turísticas também costuma fazê-los, por exemplo em: passeios opcionais, serviços de alimentação, entradas em museus e galerias, casas de shows e espetá-

culos, dentre outras. Nesse caso, o Guia de Turismo é agente ativo dessa política, cabendo a ele ser comissionado.

De um lado, quando o Guia de Turismo estiver trabalhando para uma agência ou operadora de turismo, é comum que essas sugiram ou imponham a ele uma participação no valor das comissões recebidas. Por outro lado, por uma questão de parceria e amistosidade, é comum que os Guias de Turismo repassem parte das comissões recebidas aos demais integrantes da tripulação que estiverem operacionalizando o trabalho com ele, a exemplo dos motoristas e condutores e dos monitores de Turismo.

Concernentemente à questão da ética profissional no guiamento, um bom exemplo pode ser identificado e refletido no filme “Falando Grego”, uma comédia romântica de Donald Petrie, o mesmo diretor de “Miss Simpatia” e de “Como Perder um homem em 10 dias”. O filme “Falando Grego” foi lançado em 2009 e relata a história de uma americana de origem grega que atua como Guia de Turismo na Grécia. A personagem enfrenta uma série de situações adversas (infraestrutura nos meios de transporte e hospedagem, inter-relação pessoal entre os turistas, e a falta de ética de um colega de profissão) para o cumprimento do roteiro turístico, em uma excursão rodoviária. Por essas razões, recomenda-se que acadêmicos e profissionais do guiamento assistam ao filme e aprendam com ele práticas de boa conduta e ética profissional.

ENTIDADES LIGADAS A PROFISSÃO DE GUIA DE TURISMO

As entidades profissionais são instituições criadas e organizadas pela iniciativa coletiva de um determinado grupo de profissionais das diversas áreas e seguimentos produtivos. Essas entidades têm por objetivo representar a classe profissional pertencente, em situações e questões de interesse comum que necessitem de uma representação institucionalizada para reivindicações, negociações e dissídios coletivos e/ou individuais.

As entidades profissionais devem possuir natureza política e cultural. Essas são independentes do Estado, tanto para sustentação econômica quanto para afirmação institucional. Assim, para criar uma entidade profissional é necessário que a classe profissional, realmente esteja unida e determinada, pois muitas são as dificuldades iniciais para mantê-la economicamente e torná-la útil para os seus associados. Segundo o Ministério do Turismo (MTur, 2014), o Brasil possui cerca de 12 mil Guias de Turismo certificados pelo Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) exercendo a atividade profissional no mercado produtivo do Turismo. A congregação desses profissionais formam uma categoria profissional que necessita de representação e representatividade política, econômica e social. Nesse sentido, a categoria profissional de Guias de Turismo, assim como diversas outras categorias, possui entidades organizadas e legalmente constituídas para representá-la e defender os interesses comuns dos seus associados e/ou sindicalizados.

Nos dias hodiernos, os profissionais Guias de Turismo contam com três organismos institucionalizados de representação da categoria, são eles: a Federação Nacional dos Guias de Turismo (FENAGTUR), a Associação Brasileira dos Guias de Turismo (ABGTUR), e os Sindicatos Estaduais dos Guias de Turismo (SINGTUR).

É importante esclarecer que a Federação Nacional dos Guias de Turismo foi constituída para fins de estudo, coordenação, defesa e representação legal dos interesses dos Guias de Turismo do Brasil. Atualmente, a Federação Nacional dos Guias de Turismo tem sede e representação legal em Brasília, no Distrito Federal, e representação na maioria dos Estados brasileiros. As representações são exercidas por meio dos sindicatos estaduais, que são constituídos por um presidente, um tesoureiro, quatro conselheiros e diversos associados. A diretoria executiva nacional da Federação Nacional dos Guias de Turismo é o órgão máximo de decisão administrativa e está composta por 01 presidente, 01 vice-presidente secretário, 01 suplente do secretário, 01 vice-presidente tesoureiro, 01 suplente do tesoureiro, 03 conselheiros fiscais e 03 suplentes do conselho fiscal. Ressalta-se que, a escolha dos membros da diretoria é realizada por meio de chapas formadas por Guias de Turismo de qualquer estado brasileiro, mediante eleição com voto secreto para eleger apenas uma equipe administrativa. No que concerne ao tempo, a gestão de cada chapa tem duração de 03 anos consecutivos e ininterruptos, podendo todos ou parte dos membros de uma diretoria se reelegerem.

Já a Associação Brasileira dos Guias de Turismo, foi fundada em 21 de agosto de 1999, em Curitiba, no Paraná, onde tem sede até os dias atuais. A associação é uma entidade legalmente constituída e registrada com amplitude nacional e independente da Federação Nacional dos Guias de Turismo. Segundo o estatuto, a finalidade dessa entidade é fazer cumprir a Lei 8.623, de 28 de janeiro de 1993 e o Decreto 946, de 01 de outubro de 1993, além de outros dispositivos legais que respaldem os interesses da classe. Ademais, contribuir para a valorização do profissional Guia de Turismo. A diretoria executiva nacional da ABGTUR é composta por 01 presidente, 01 vice-presidente, 01 secretário, 01 tesoureiro, 01 conselheiro fiscal, 01 conselheiro deliberativo e 01 conselheiro de ética. A escolha dos membros da diretoria também é realizada por meio de eleição, o voto é secreto e a gestão tem duração de 03 anos consecutivos, podendo todos ou parte dos membros de uma diretoria também ser reeleitos.

No que diz respeito aos Sindicatos Estaduais de Guias de Turismo, é elementar informar que são representantes legais da Federação Nacional dos Guias de Turismo e estão presentes em quase todos os estados da federação brasileira. Eles devem ser legalmente registrados no Ministério do Trabalho e Emprego e tem como missão representar os Guias de Turismo perante as autoridades administrativas e judiciárias. Os Sindicatos Estaduais de Guias de Turismo têm como objetivos: defender os interesses gerais da classe e/ou dos associados individualmente; lutar pela melhoria das condições de trabalho e da remuneração da classe; intermediar as relações entre os Guias de Turismo e os representantes dos organismos público e privado; estabelecer piso salarial e acordos trabalhistas; e, promover a formação continuada da classe.

Anualmente, a Federação Nacional dos Guias de Turismo em parceria com o Ministério do Turismo, Secretarias Estaduais de Turismo e Sindicatos Estaduais de Guias de Turismo, realiza o Congresso Brasileiro de Guias de Turismo (CBGTUR), evento de caráter técnico-científico promovido para congregar a classe de Guia de Turismo e os demais atores do turismo. Esse evento é itinerante e, desde a primeira edição, realizada em 1980, na cidade de São Luis, Maranhão, vem sendo realizado na capital de uma das unidades da federação brasileira. Isso efetivamente, tem promovido intercâmbio cultural e atualização socioeconômica entre os participantes. O evento, pois, costuma reunir profissionais, estudantes, pesquisadores, empresários e gestores municipais, estaduais e federais.

Torna-se inclito relatar que, durante o evento, são discutidos temas re-

levantes para o Turismo brasileiro, como por exemplo: a Política Nacional de Turismo, o fortalecimento da classe, a ética, a fiscalização, a qualidade, a responsabilidade socioambiental, a segurança, entre outros. De modo consequente, as discussões proporcionam o intercâmbio de importantes informações entre o público envolvido. Cada edição do evento elege uma temática sobre a qual versarão palestras, mesas-redondas, minicursos e visitas-técnicas. Contudo, o evento, ainda, não contempla um espaço para as comunicações científicas como apresentação, defesa e publicação de artigos e pôsteres científicos.

Em síntese, cabe ressaltar o profissional Guia de Turismo passa a ser homenageado com o Projeto de Lei nº 886/2002, de autoria do Vereador Otávio Leite, do Rio de Janeiro, que propôs a institucionalização do dia 10 de maio de cada ano como o Dia Nacional do Guia de Turismo. O projeto foi sancionado pelo Prefeito César Maia, também do Rio de Janeiro, transformando-se na Lei Federal nº 3.562/2003. Assim, o Guia de Turismo passou a ter no Calendário de Datas Comemorativas do Brasil, um dia em sua homenagem, dedicado a valorização e respeito ao profissional.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA A FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO GUIA DE TURISMO



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA HIGIENE E APRESENTAÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL

A atividade turística pertence ao mercado de prestação de serviço. Isso significa dizer que a maior parte dos profissionais desse neste seguimento são prestadores de serviços que atuam em agenciamento, transportadoras, hospedagem, restauração, diversão ou no guiamento de viagens turísticas. Assim, todos os seguimentos de atuação profissional da área de turismo são reconhecidos pela sociedade como áreas elitizadas, pois exi-

gem boa apresentação, charme, elegância, simpatia e boa desenvoltura nas mais diversas áreas de conhecimento e produção.

O Guia de Turismo não fica fora dessa regra pelo fato de ele ser o profissional que presta serviços aos turistas desde a sua chegada a uma destinação turística até a saída desta, isso quando não o acompanha desde a sua cidade de origem. Por isso, da cadeia produtiva do turismo, o Guia de Turismo é o profissional mais completo porque costuma desenvolver diversos tipos de operações em diversos ambientes, com uma gama de prestadores e consumidores do produto turístico. Ademais, o Guia de Turismo é uma espécie de embaixador do turismo, ou seja, aquele que oficialmente representa, defende e responde pelo turismo em qualquer dia, hora e lugar. Logo, a sua aparência física e pessoal são indispensáveis para o seu reconhecimento social e profissional. Nesse sentido, apresentamos a seguir, algumas técnicas e tecnologias importantes para a higiene e apresentação pessoal do Guia de Turismo.

- **Cabelos:** O cabelo é a moldura do seu rosto, e, por tal razão, muito pode contribuir para a sua aparência pessoal. Portanto, apresente-se sempre com os cabelos limpos, penteados e cheirosos. Caso sejam cumpridos, mantenha-os presos para evitar que os fios voem entre os seus passageiros, por se tratar de uma ação inconveniente e anti-higiênica. No entanto, é essencial que eles não chamem mais a atenção dos passageiros do que você mesmo.
- **Barba, bigode e cavanhaque:** O uso destes deve ser evitado. Porém, quando usá-los devem mantê-los bem aparados, limpos e desenhados. A sociedade, pois, costuma associar o uso desses como falta de higiene, descuido pessoal ou ainda descomprometimento profissional.
- **Unhas:** Tanto para os homens quanto para as mulheres, as unhas devem estar cortadas, lixadas e limpas. Esses cuidados além de fazerem parte da estética, evitam o acúmulo de bactérias, fungos e microorganismos que provocam doenças oportunistas. As mulheres, quando forem pintar as unhas, devem optar por cores calmas e fáceis de combinar com os acessórios e adornos. Ressalta-se que o uso de cores fortes como preta, vermelha e roxa, pode ser mal interpretado pelos passageiros.
- **Odores:** Evite que partes do corpo mais propícias a exalarem

odores indesejados como axilas, pés e boca, prejudiquem o seu bom desempenho profissional visto que tais graveolências comprometem o bom relacionamento interpessoal. Esses além de serem considerados falta grave de higiene podem prejudicar a aproximação e interação do Guia de Turismo com os passageiros – condição básica do trabalho.

- **Roupas:** Procure sempre usar roupas adequadas a cada tipo de roteiro que irá desenvolver. Opte sempre por roupas compostas com braços e pernas cobertos ou semi-cobertos, evitando decotes exagerados, barrigas à mostra ou roupas coladas no corpo. Em caso de visitas exploratórias em atrativos e/ou ambientes propícios ao uso de uma vestimenta mais descontraída, escolha camisas ou blusas compostas, isto é, evite camisetas ou decotes exagerados e use bermudas até o joelho e não muito justas. Por fim, em se tratando de roupas de banho, use a discrição selecionando sempre peças compostas como maiôs e sungões. Para todas as peças da sua vestimenta, prefira as cores escuras que são mais elegantes e sujam menos.
- **Calçados:** Independente do gênero (tanto para homens quanto para mulheres) é imprescindível o uso sapatos fechados, que vistam os pés sem deixar nenhuma parte exposta. Isso, garantir-lhe-á conforto, segurança e elegância em sua jornada de trabalho. Destaca-se que, apesar de seguir uma programação previamente planejada, pode-se acontecer incidentes. Lembre-se: rotina não é uma característica da profissão do Guia de Turismo. Partindo desse princípio, as mulheres devem evitar o uso de salto alto, a fim de prevenir-se do cansaço, do inchaço, do desconforto nas pernas e nos pés, e, adicionalmente, da possibilidade de acarretar acidentes no decorrer das suas atividades.
- **Fardamentos ou uniformes:** Quando a empresa contratante dos serviços do Guia de Turismo fornecer uniforme para ser utilizado durante a prestação dos seus serviços, o Guia de Turismo deverá acatá-lo uma vez que enquanto contratado passará a ser um representante formal da referida empresa contratante, a quem deverá respeito e ética profissional. Uniformes são excelentes para melhor identificar o Guia, padronizar os serviços da empresa e possibilitar economia no uso de roupas particulares.
- **Adornos:** Podem ser usados, mas devem ser discretos em tamanho,

quantidade e cores para não retirar a atenção dos passageiros. Ademais, os acessórios não devem comprometer a imagem do Guia de Turismo perante os seus passageiros. Esses em certa medida, podem julgar como vulgar, colocando em dúvida o caráter ou a capacidade profissional.

- **Tatuagens e piercings:** Quando estiver em exercício profissional, não devem ficar à mostra e nem apresentadas de forma exibicionista, em virtude de a sociedade costumar discriminar os adeptos dessa prática em relação ao seu caráter e personalidade. Por essa razão, é importante evitar o uso ou a exposição.
- **Chapéus, bonés e óculos escuros:** São acessórios que podem ser usados, porém, com certa cautela e cuidados. No que concerne aos chapéus e bonés, eles devem ser utilizados para proteger o rosto do sol, assim, não devem ser usados em locais cobertos e fechados e, ainda, não devem ser usados à noite e nunca usados com a aba de proteção do sol voltada para o lado ou para trás, pois tais posições podem comprometer a imagem do seu usuário. No que diz respeito aos óculos escuros ou com lentes *transitions*, nunca devem ser usados em meio a um processo de comunicação em que eles venham a encobrir os olhos do Guia de Turismo, pois podem comprometer a segurança das informações por ele prestadas, assim, para assegurar a transparência e a verdade do que fala, o Guia de Turismo deverá ter o cuidado de falar olhando nos olhos dos seus passageiros.
- **Maquiagens e perfumes:** Devem ser discretos e apropriados para cada ocasião. Em vista disso, pela manhã deve-se optar por maquiagens simples e em cores brandas. Os perfumes devem ser florais e pouco agressivos. À noite, pode-se optar por uma maquiagem mais forte com cores mais marcantes, mas sem chamar muito atenção como o vermelho, roxo e preto. Os perfumes podem ser mais incorporados como os amadeirados. Nunca use perfumes fortes antes das refeições porque o cheiro costuma provocar sensação de enjôo em você e principalmente nos que estiverem ao seu redor. Posto isso, aconselha-se: o ideal é usar perfumes trinta minutos antes ou depois das refeições.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ETIQUETA E MARKETING PESSOAL E PROFISSIONAL

Historicamente, o reconhecimento sociocultural e econômico de diversas profissões veem estabelecendo um conjunto de valores, normas e comportamentos para os profissionais que atuam ou pretendem atuar no universo dessas. Trata-se de padrões comportamentais que estão engendrados na sociedade que os concebeu e cobra a aplicação tanto por questões de ética, quanto de estética variando de acordo com as especificidades de

cada área de atuação cuja visão é o desenvolvimento e reconhecimento do indivíduo que deseja ascender profissionalmente e, ainda, torná-lo mais eficiente e eficaz.

Nessa perspectiva, será apresentado a seguir, algumas técnicas e tecnologias indispensáveis para o Guia de Turismo trabalhar a sua etiqueta e o seu *marketing* pessoal e profissional.

- Elegância, simpatia, charme e postura são pré-requisitos fundamentais para o *marketing* profissional do Guia de Turismo. Nesse sentido, é essencial que, a cada dia, procure desenvolver tais características para que resultados positivos sejam alcançados na carreira profissional.
- Para fomentar outros trabalhos, mantenha sempre em mãos os seus cartões de visita. Neles disponibilize os seus contatos de telefone, e-mail e rede social. Dessa forma, você estará promovendo novos contatos sociais e profissionais de forma prática, elegante e segura. Ter cartões de visita à mão, além de ser uma questão de etiqueta, por causar uma boa impressão para quem recebe, também promove o *marketing* pessoal e profissional.
- Seja sempre pontual. A pontualidade, pois, é um termômetro capaz de medir o grau do seu profissionalismo. Quando se é pontual, a liderança e o respeito são mantidos para com os passageiros. Em adição, salienta-se que o cumprimento dos horários estabelecidos é um dos principais fatores para que a operacionalização de roteiro e/ou programação de uma viagem turística sejam cumpridos com sucesso. Por conseguinte, possivelmente, a pontualidade do Guia de Turismo vai induzir aos passageiros para que eles também sejam pontuais. É interessante informar que o ideal para o Guia de Turismo é estar sempre, pelo menos, quinze minutos antes dos horários programados.
- Na prática profissional, não se comunique com os passageiros usando apelidos e/ou gírias, mesmo que algum deles se apresente e/ou peça para ser chamado por algum tipo de apelido, ou se comunique com você fazendo uso de gírias. Enfatiza-se que apelidos e gírias são discriminados e costumam ser interpretados como deselegantes. A sociedade costuma marginalizar quem os usam. À vista disso, a prática a partir dessa forma de comunicação compromete a postura profissional do Guia de Turismo.

- Os pronomes de tratamento são fundamentais para estabelecer uma relação respeitosa, amistosa e entusiasta do Guia de Turismo com os passageiros e parceiros profissionais. Desse modo, escolha usar: Senhor, Senhora, Senhorita, dentre outros.
- Para facilitar a sua identificação e legitimidade de atuação profissional, quando estiver em serviço, mantenha a sua credencial de Guia de Turismo emitida pelo Ministério do Turismo fixada em sua roupa ou pendurada em seu pescoço de modo a estar sempre em local visível aos seus passageiros. Quando não estiver com a credencial, recomenda-se ter em mãos o certificado Cadastur como Guia de Turismo. Atente-se para o prazo de validade de ambos os documentos.
- Não contrariando as especificidades da profissão, acompanhe a moda em relação aos trajes, adornos e acessórios. A sociedade, pois, acompanha-a e valoriza quem a prestigia.
- Seja atencioso e prestativo com os passageiros. Busque sempre elogiá-los e procure ajudá-los sempre, independentemente da situação. Seja cordial, praticando as palavras mágicas, como por exemplo: Por favor, Com licença, Obrigado, Desculpe, Sinto muito, dentre outras.
- Crie momentos de energia, reflexão e emoção promovendo místicas, dinâmicas e entretenimentos falando de vida, alegria, amor e felicidade. Assim, você estará provocando sensações de contentamento, prazer e satisfação aos passageiros.
- Seja educado e cordial com os passageiros, cumprimente-os: pela manhã, com um alegre e energizante “bom dia”; à tarde, com um saudável e contagiante “boa tarde”; e, à noite, com um calmo e fraterno “boa noite”. Essas palavras são milagrosas por serem capazes de armar e desarmar o espírito de qualquer pessoa, e, além disso, sugerem retribuição.
- Tenha etiqueta à mesa, evite arrastar as cadeiras e sente-se elegantemente na cadeira. Mantenha a coluna ereta e evite curvar-se à mesa. Lembre-se que são os talheres e os copos que devem ir à boca. Nunca posicione cotovelos ou braços em cima da mesa, deixe-os livres e apoie apenas o

antebraço nas bordas da mesa.

- Saiba identificar e manusear corretamente talheres, copos e taças de acordo com os tipos de alimento e bebidas que serão consumidas. Lembre-se: durante as refeições os guardanapos de papel devem ser mantidos em cima da mesa, ao lado direito do prato. Os guardanapos de pano devem ser colocados sob o colo. Ambos devem ter pelo menos uma dobra. O uso desses deve ser sempre nas abas internas, evitando que o sujo fique à mostra.
- Ao fazer refeições, consuma os alimentos obedecendo ao protocolo alimentar: no café da manhã, comece pelas frutas, sucos e frios, em seguida, vá para os pratos salgados quentes ou frios e, por fim, os doces, bolos e biscoitos; no almoço e no jantar, inicie pelo prato de entrada, seguido pelo prato principal e seus guarnições, e, finalmente, serve-se da sobremesa.
- Jamais utilize palitos para espalitar os dentes, pois além de agredirem a gengiva, esses foram criados para auxiliar os talheres como pegadores descartáveis de petiscos. Para remover os resíduos alimentares acumulados entre os dentes utilize fitas ou fios dentais. Contudo, tais objetos não devem ser utilizados em público, quando houver necessidade, use-os apenas no banheiro.
- Se um talher ou guardanapo cair no chão, não se arvore em apanhá-lo ou reutilizá-lo. Chame o garçom e comunique o fato. Ele, discretamente, encarregar-se-á de apanhá-lo e recolhê-lo, substituindo-o por outro imediatamente.
- Ao acompanhar seus passageiros em estabelecimentos de alimentação, esteja sempre atento as suas necessidades e aos serviços dos garçons e, quando necessário, auxilie-os em relação a pedidos, tempo de espera, conferência de contas e quitação das despesas. Quando necessário, recorra ao *maître*, gerente ou responsável pelo estabelecimento.
- Durante as refeições – seja um café da manhã, almoço ou jantar – seja atencioso. Visite as mesas dos passageiros procurando saber se está tudo bem, se estão sendo bem servidos ou se falta algo. Caso os passageiros

reclamem, procure o *maître* ou gerente da casa e exponha a situação buscando encontrar alguma forma para contornar ou solucionar a questão.

- Quando estiver em serviço assuma uma postura profissional, posicionando-se elegantemente. Em pé, mantenha-se ereto, com um ou os dois braços para trás, em posição de prontidão e nunca de forma relaxada. Quando estiver sentado, assuma uma postura correta, e não descontraída. Sente-se mantendo a coluna ereta e as pernas levemente flexionadas para trás ou cruzadas.
- Tenha iniciativa, pró-atividade e atitude. O Guia de Turismo é quem faz acontecer, seja uma viagem, uma refeição, um passeio ou uma simples visita. Ele é o promotor da atividade turística e as habilidades dele serão sempre reconhecidas pelos turistas como o diferencial profissional. Por isso, faça acontecer!
- Elabore um questionário simples e direto para avaliar a sua prática profissional, e ao final do seu trabalho, aplique-o para os passageiros. Eles, certamente, são os melhores avaliadores da sua capacidade humana, profissional e técnica. Isso, significativamente, contribuirá para que você possa estar sempre aprimorando o seu desempenho. Tal prática será interpretada pelos passageiros como uma estratégia de *marketing* pessoal e profissional.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL

Comunicação é uma palavra derivada do termo latino “communica-re”, que segundo o dicionário de Michaelis, significa “partilhar, participar algo, tornar comum”. Nessa lógica, é possível entender comunicação como o meio pelo qual um elemento se utiliza para transmitir uma mensagem a outro elemento. Assim, é possível compreender que é por meio da comuni-

cação que os seres humanos e os animais partilham diferentes informações entre si, tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade. Para Pombo (2010), a comunicação não é uma prática exclusiva dos seres humanos. Ela está presente entre todos os elementos da natureza cabe-nos identificá-los, interpretá-los e assim estabelecer meios de comunicação.

Os processos comunicacionais são desenvolvidos por três elementos básicos: o elemento emissor, o receptor e o meio ou canal pelo qual a mensagem será enviada. As mensagens podem ser codificadas por sistemas de sinais (sons, linguagem, gestos, cores e indícios), os canais de comunicação são diversificados (fala, papel, telefone, rádio, televisão, computador, dentre outros). Quando a comunicação se realiza por meio de uma linguagem falada ou escrita, denomina-se **comunicação verbal**, forma de comunicação exclusiva dos seres humanos e a mais importante nas sociedades humanas. As outras formas de comunicação que recorrem a sistemas de sinais não-linguísticos, como gestos, expressões faciais e imagens, são denominadas **comunicação não-verbal**.

A comunicação é uma das principais ferramentas de trabalho que o Guia de Turismo deve saber usar, pois é através dela que ele se apresenta, desenvolve o seu trabalho de informação e orientação, entende as aspirações, sonhos e desejos dos seus guiados, e, ainda, faz-se entender, compreender, valer o trabalho. Em exercício profissional, o Guia de Turismo deverá fazer uso da comunicação verbal, assim como da comunicação não-verbal. Pelo exposto, a seguir, serão apresentadas algumas técnicas e sugeridas tecnologias essenciais para a boa comunicação verbal e não-verbal do Guia de Turismo em trabalho.

Comunicação Verbal

- A comunicação verbal compreende os recursos linguísticos da fala e da escrita capazes de promover comunicação e entendimento entre as pessoas. No exercício profissional do Guia de Turismo a prática cotidiana será baseada na comunicação verbal falada. Segundo Pombo (2010), a dicção e a oratória são importantes recursos da comunicação verbal. Entende-se por dicção a maneira de articular e pronunciar as palavras de forma correta tornando a mensagem expressa mais compreensível. Considera-se a oratória como a arte da comunicação por meio de técnicas

que tornem a expressão de ideias do locutor mais adequada e entendível, com o objetivo de informar, influenciar ou trazer entretenimento a um público alvo. Sendo assim, recomenda-se aprofundamento cognitivo, teórico e, especialmente, prático em cursos específicos de dicção e oratória.

- Fale pausadamente, pronunciando todas as letras das palavras e todas as acentuações e pontuações das frases. Isso, indubitavelmente, facilita o entendimento por parte dos guiados. Esses entenderão e acompanharão o raciocínio textual. Para uma melhor desenvoltura na articulação das palavras é recomendado relaxar os músculos da face com exercícios como sorrir, gargalhar e alongar através do exercício da mastigação por um período médio de dez segundos ou comprimir os músculos da face durante dez segundos também.
- Policie-se quanto ao uso da Língua Portuguesa, pois ela é a nossa língua materna e por isso deve ser usada corretamente. O Guia de Turismo que comete desvios da variação padrão da Língua Portuguesa pode ser discriminado pelos seus passageiros. Pombo (2010) adverte que: tropeçar no português pode prejudicar a carreira de qualquer profissional. Por isso, recomenda-se estudar a gramática, exercitar o uso adequado do português, falar bastante procurando identificar e corrigir possíveis erros gramaticais. Quanto a isso, exemplifica-se uma boa técnica: a combinação com um amigo para que o observe usando a Língua Portuguesa e corrija-a quando necessário for. Em outras palavras, uma avaliação por outro profissional que possua mais experiência com o assunto em questão.
- Ao se comunicar em idioma estrangeiro, procure dominar o idioma para entender e se fazer entender, não cometa “absurdos” atropelando o idioma, pois apesar de algumas línguas serem bem parecidas com o português, há muitas diferenças de significados. Procure cursos de idiomas e avance na profissão, investir em formação continuada é essencial para o seu aprimoramento.
- Nas contextualizações, não seja prolixo, tente ao máximo ser conciso. A arte de contextualizar corresponde à prática de descrever algo, interpretando de forma objetiva para atribuir significado, importância e

valor, sem cansar ou estressar o ouvinte.

- No exercício profissional, não use gírias, modismos, palavrões ou jargões. Essas formas de expressões, pois, poderão trazer ruídos de interpretação da mensagem e podem denegrir a sua imagem.

Comunicação Não-Verbal

- A comunicação não-verbal compreende a todos os demais recursos não linguísticos capazes de promover comunicação. Dessarte, é possível afirmar que o ser humano pode se comunicar de diversas formas, maneiras e comportamentos.
- Como Guia de Turismo, estabeleça uma excelente comunicação não-verbal com os seus contratantes e/ou guiados. Inicie, por exemplo, pela apresentação pessoal e pela forma como trabalha o *marketing* profissional pelo fato de eles servirem de canais de comunicação não-verbal identificados e apreciados por todos. Para saber como melhor se apresentar e promover sua imagem pessoal e profissional, recorra aos dois primeiros capítulos da Parte II desta obra.
- Ao se comunicar com os guiados, mesmo usando a linguagem falada, procure enfatizar a sua fala através de gestos corporais e expressões faciais, fazendo movimentos ordenados e explicativos com os braços as mãos sobre o que está falando. Faça o mesmo com as expressões faciais movimentando os olhos, articulando bem a boca e a testa. Tais procedimentos vão contribuir bastante para que os guiados atentem, entendam e compreendam o seu discurso.
- Um bom exemplo sobre o uso da comunicação não-verbal atrelada a comunicação verbal pode ser encontrado nos profissionais da comunicação televisiva, cinematográfica e teatral. Por esse motivo, assista e analise os telejornais e perceba como há concisão e harmonia nos recursos audiovisuais, combinando voz, gestos e posturas dos apresentadores. Em suma, eles dizem muito em pouco tempo e com maestria.

- Assista bons filmes no cinema ou em casa, observando os diálogos, os gestos e a movimentação dos atores, as expressões faciais, tom e ritmo da voz. Seguem algumas sugestões: “O Advogado do Diabo”, “Casablanca”, “O Poderoso Chefão I”, “D. Juan de Marco”, “Cinema Paradiso”. Adicionalmente, com o objetivo de analisar a expressão corporal, os melhores exemplos são as obras cinematográficas de Charles Chaplin – o inesquecível Carlitos. Essas são as maiores referências do cinema mudo.
- Para exercitar a sua capacidade de comunicação e expressão não-verbal, em frente ao espelho, leia notícias de jornal como se fosse um locutor de rádio ou televisão. Interprete algumas canções, poemas e sonetos, dando-lhes sentimentos. Avise aos familiares que “não ficou maluco” e que é apenas um exercício para saborear as palavras e expressar sentimentos por meio delas. Posteriormente, procure filmar e gravar esse exercício para ouvi-lo e/ou assisti-lo, analisando a voz, gestos, olhar e postura corporal. Interrompa as partes que não gostou e faça novas apresentações até desenvolver a sua capacidade de comunicar-se com expressão e sentimento.
- Procure sempre exercitar o seu corpo, ou seja, pratique exercícios físicos ou algum esporte. Eles são excelentes para eliminar as tensões do corpo. Cante e dance à vontade ou faça um curso de dança ou de teatro. Decerto, todas essas práticas ajudam a redescobrir e ter controle sobre o próprio corpo. Isso contribuirá superlativamente para o desenvolvimento de expressões corporal e facial.
- Por fim, raros são os Guias de Turismo que sabem se comunicar através da Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). No entanto, os deficientes auditivos também viajam. Portanto, é muito importante que o Guia de Turismo seja capaz de se comunicar nessa linguagem. Preconiza-se para que o Guia de Turismo torne-se um exímio profissional da comunicação, assim, recomenda-se que o mesmo faça cursos de capacitação profissional em Libras. O conhecimento adquirido, além de lhe permitir a atender a esse tipo de público, estará contribuindo para o seu diferencial de mercado.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MANUSEIO DE EQUIPAMENTOS DE ÁUDIO E VÍDEO

Como na maioria das vezes, o Guia de Turismo presta serviço para grupos de turistas, o microfone é uma tecnologia de comunicação de grande importância para ele. A função dele é reproduzir a voz, projetando-a em escalas de volume. Isso possibilita que todos os integrantes de um grupo possam ouvir e compreender o seu discurso. No mercado, existem diversos tipos de microfones profissionais, semi-profissionais e amadores,

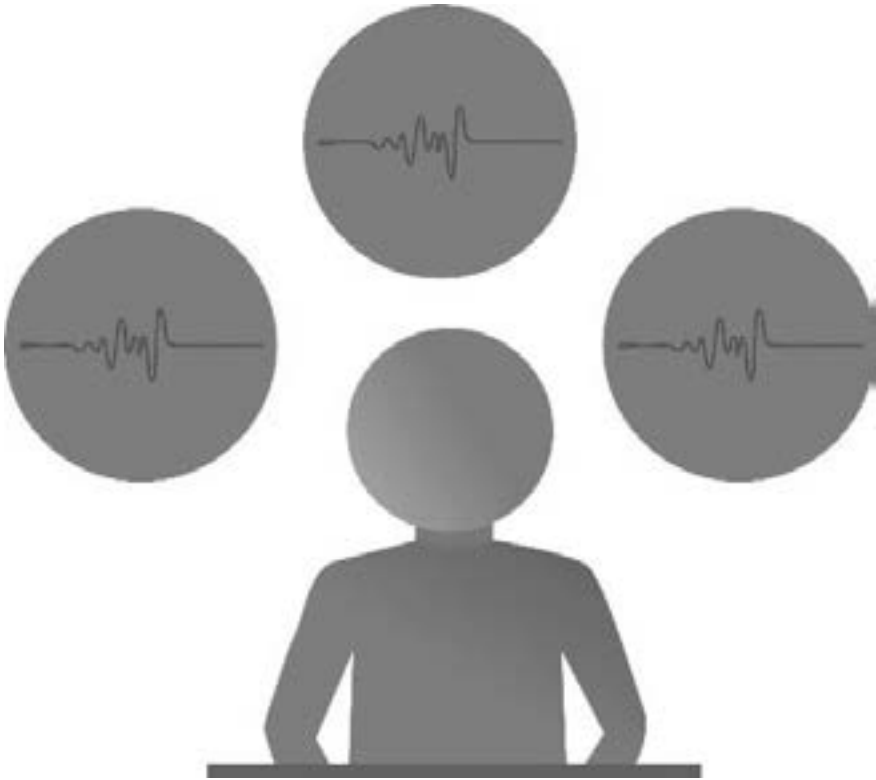
distinguidos assim por sua potência e qualidade de captação e reprodução do som. Em relação aos modelos, os três mais comuns são: o microfone tradicional, ou seja, o de mão; o microfone ouricular, que tem como característica não ocupar as mãos do comunicador, sendo o mesmo posicionado no rosto ao lado da boca, preso por um suporte que é fixado nas orelhas do usuário; e o microfone de lapela que também não ocupa as mãos do comunicador, ficando preso na gola ou lapela da roupa do usuário. Todos podem funcionar com ou sem o uso de fios.

É interessante esclarecer que não existe uma indicação do melhor ou pior tipo ou modelo de microfone para a prática profissional do Guia de Turismo. O importante é que tal instrumento seja capaz de atender a necessidade de propagação do som para que todos possam ouvir bem o discurso do Guia. Entretanto, é necessário que o Guia de Turismo conheça e saiba manusear bem essa tecnologia. Isto posto, serão disponibilizadas, a seguir, algumas técnicas importantes para o uso de todos os tipos e modelos de microfones.

- Pegue o microfone de mão, abraçando-o com todos os dedos e o segure com firmeza. Quando o microfone for com fio, nunca se deve dobrar a sua fiação, por causa da possibilidade de rompimentos. Esses, eventualmente, provocarão falhas ou interrupção no funcionamento.
- Em geral, o microfone deverá ser posicionado a uma distância de cinco a dez centímetros da boca do seu usuário, caso contrário, há distorções na captura e propagação da voz do usuário.
- O microfone de mão deverá ser posicionado na frente da boca, e não ao lado dela. Os movimentos feitos pela cabeça deverão ser acompanhados pelo microfone, proporcionando uma melhor qualidade para a captura e propagação da voz.
- Nunca direcione ou aproxime o microfone para as saídas dos alto-falantes, pois ele provocará um ruído agudo e demasiadamente alto – a microfonia – que causa incômodo extremo e ensurdecedor.
- Independentemente do tipo e modelo, nunca deixe o microfone sofrer quedas ou pancadas porque os microfones possuem um cristal que

captura a voz para ser projetada pelo equipamento de som. Esse, por ser muito sensível e frágil, não suporta impactos. Logo, o cristal poderá ser facilmente danificado ocasionando a quebra do microfone.

- Ao falar no microfone, use um pouco mais de volume e intensidade do que numa conversa comum. No entanto, não será preciso gritar já que o equipamento de som ampliará e equalizará a voz do falante em volume e qualidade proporcionais ao tipo de ambiente em que ele estiver sendo usado.
- Havendo necessidade de tossir ou espirrar durante a locução, recomenda-se afastar o microfone ou projetar a cabeça para o lado contrário dele. Tal procedimento evitará uma descarga no som, o que, aliás, poderá ser interpretado como falta de educação, caso aconteça.
- Nem sempre os meios de transporte possuem microfone e quando possuem, muitas vezes ele não está em bom estado de conservação. Isso dificultará bastante a comunicação do Guia de Turismo com os passageiros. Por isso, invista em seu material de trabalho, tenha o seu próprio microfone.
- Prefira microfones sem fio já que eles oferecerão maior mobilidade dentro e fora dos meios de transporte e, ainda, oferecerão maior segurança. Quando trabalhar com microfones com fio, dê preferência ao de maior metragem de fio ou providencie extensões.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MANUTENÇÃO E PROPAGAÇÃO DA VOZ

Os meios de transporte nem sempre dispõem de microfones ou sistema de som ambiente para facilitar o trabalho do Guia de Turismo, e mesmo quando dispõem, pode acontecer de não estarem funcionando a contento. O mesmo acontece em estabelecimentos turísticos fechados, bem como nos atrativos turísticos que se encontram ao ar livre.

Nesse sentido, é comum que o Guia de Turismo, em seu dia a dia, faça uso da palavra para informar, contextualizar e/ou orientar os guiados sem

contar com recursos tecnológicos para auxiliá-lo na comunicação, sendo necessário, então, que ele utilize algumas técnicas para desenvolver o trabalho falando, sendo ouvido e entendido por todos do seu grupo. Nesse contexto, serão mencionadas a seguir algumas técnicas para propagação da voz, sem o auxílio de microfones ou similares.

- Quando estiver trabalhando, o Guia de Turismo nunca deverá ingerir bebidas geladas e/ou resfriadas; por consequência, optará sempre por bebidas em temperatura ambiente. O gelo, pois, agride as cordas vocais podendo provocar alterações em sua voz ou a própria perda temporária dela. Isso resultaria em um grande prejuízo para o Guia de Turismo, uma vez que a voz é um dos seus principais recursos de trabalho.
- Quando o meio de transporte não dispuser de microfone, o Guia de Turismo deverá se posicionar no centro do veículo e falar projetando a sua voz para ambos os lados, contribuindo para a propagação do som nas duas direções. Adicionalmente, será preciso oferecer calmamente atenção para todos os passageiros, com foco no olhar deles a fim de deter a atenção dos mesmos e com isso facilitar a comunicação.
- Estando em veículos pequenos, o Guia de Turismo deverá se posicionar no banco traseiro do transporte, a fim de contribuir para um direcionamento melhor da voz. Dessa maneira, ele proporcionará melhor comunicação e interagirá mais perfeitamente com os passageiros.
- Para falar em ambientes abertos e sem o auxílio do microfone, o Guia de Turismo deverá procurar identificar a direção da corrente de ar, com o intuito de posicionar o grupo frente a ela. Em seguida, ele, ainda, posicionar-se-á de frente para o grupo, pois a passagem da corrente de ar propagará a sua voz colaborando para que todos do grupo possam ouvi-lo.
- Em nenhuma circunstância, o Guia de Turismo deverá recorrer ao uso de apitos, sirenes, alarmes, buzinas, megafones ou outras tecnologias similares. Essas, deveras, são inconvenientes na prática do guiamento, por serem interpretadas como abusivas, agressivas e autoritárias.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRODUÇÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS

O sistema produtivo do turismo criou diversos tipos de documentos, a saber: ordem de serviço, *check list*, *voucher*, *rooming list*, mapa de assentos, contrato de prestação de serviços, termo de responsabilidade, registro de ocorrência, boletim de ocorrência, livro caixa, questionário de avaliação sobre o agenciamento e o guiamento da viagem, bem como o relatório técnico da viagem. Eles foram elaborados para facilitar os trâmites e as

comunicações entre fornecedores, intermediadores, contratantes e prestadores de serviços. Notabiliza-se que esses documentos são muito utilizados pelos Guias de Turismo pelo fato de eles lidarem diretamente com o agenciamento e a operacionalização de programas de viagem.

É fundamental apontar que a maioria desses documentos possui denominação na língua que é mais difundida no mundo – a Língua Inglesa. Isso resulta pelo simples fato da atividade turística ser universal e, de modo consequente, requerer a universalidade nos processos operacionais, ou seja, acesso e comunicação de todos os povos aos procedimentos de planejamento, organização, promoção, comercialização e operacionalização dos produtos e serviços turísticos.

Nessa acepção, objetiva-se instruir o Guia de Turismo sobre os principais documentos do agenciamento e da operacionalização do turismo. Tais documentos supracitados serão conceituados e descritos em posição de Serviço: corresponde a um documento produzido pelas agências e operadoras de Turismo, descrevendo os serviços que deverão ser executados pelos prestadores de serviços por elas contratados, dentre estes o Guia de Turismo. Nesse documento, deverá constar dados referentes ao tipo de produto e/ou serviço contratado por um ou mais passageiros, como por exemplo: a identificação das empresas contratante e contratada, endereços e canais de comunicação, nome dos responsáveis pelos produtos e/ou serviços contratados, número total e identificação dos beneficiários, tipo de produto e/ou serviços contratados, itens pertinentes inclusos e não inclusos, data e hora para a prestação do serviço ou entrega dos produtos e, afinal, valores e condições de pagamento. A ordem de serviço é o documento balizador para o Guia de Turismo ter as informações necessárias para a prestação do serviço dele junto as empresas que o contratam.

- **Check list:** a “lista de checagem” (tradução para a Língua Portuguesa), no sistema turístico, é um documento produzido pelas agências e operadoras de turismo. Trata-se de uma lista para conferência dos dados dos passageiros que adquiriram e receberão um serviço específico ou um produto determinado.

No que diz respeito ao guiamento, será nesse documento que o Guia de Turismo poderá consultar os nomes e outros dados dos passageiros que receberão um determinado serviço a ser prestado por ele. Nele deverá conter: o nome completo dos passageiros participantes da atividade (prenome e sobrenome), o número e o órgão emissor das

carteiras de identidades de todos os passageiros, o número do cadastro de pessoa física deles, telefones e/ou e-mails de contato, data de nascimento e outras informações pessoais de caráter relevante sobre os referidos passageiros. Explana-se ainda que, para operacionalizar qualquer tipo de serviço, o Guia de Turismo deverá ter em mãos o *check list* dos passageiros para os quais ele irá trabalhar. O Guia de Turismo, com a posse de tal documento, portanto, poderá ter o controle do grupo e desenvolver diversos procedimentos técnicos operacionais como: a chamada nos embarques e desembarques, *check-in* e *check-out* nos meios de transporte e hospedagem, identificação nominal e documental dos passageiros, e, sobretudo, os canais de comunicação com eles.

É de suma importância informar que o *check list* é um documento confeccionado e disponibilizado pela empresa, órgão ou entidade contratante do Guia de Turismo. No entanto, caso tal documento não seja fornecido pela entidade responsável, o Guia de Turismo poderá produzi-lo, preferencialmente, antes do início da viagem ou passeio e, em conjunto com a empresa contratante. O *check list*, seguramente, contribui para maior segurança e organização nos diversos procedimentos técnicos operacionais que serão executados pelo Guia de Turismo durante a viagem ou o passeio.

- **Voucher:** a palavra *voucher*, traduzida para a Língua Portuguesa, significa garantia, comprovante ou atestado. No mercado do agenciamento de viagem, o *voucher* é um documento financeiro, uma espécie de título monetário ou promissória, pois representa a garantia de um valor a ser pago pelo contratante de um determinado produto e/ou serviço ao prestador de tal trabalho. Os *vouchers*, comumente, circulam entre agências e operadoras de turismo, assim como delas para os demais fornecedores de produtos e serviços turísticos, os quais ao fornecerem os produtos e/ou prestarem os serviços constantes no documento, valem-se dele como comprovante do consumo do produto ou prestação do serviço contratado para cobrar e receber o valor monetário que lhes corresponde. No *voucher* deve conter: as credenciais da empresa contratante e da empresa contratada, a especificação dos serviços a serem prestados e/ou dos produtos a serem consumidos, data e o horário do consumo, e o número de consumidores e em algumas situações os nomes deles. Em exercício profissional, ao longo de uma viagem ou passeio, o Guia de Turismo é o responsável pelo monitoramento da prestação

desses serviços e/ou disponibilidade desses produtos em relação às especificações descritas no documentos e, além disso, responsabilizar-se-á pelo repasse dos *vouchers* aos respectivos fornecedores.

- **Rooming list:** o termo significa, na Língua Portuguesa, lista de quartos. No mercado do Turismo, esse documento é muito utilizando nas relações comerciais entre agências de viagem, operadoras turísticas e meios de hospedagem. A função do rooming list é organizar a distribuição dos passageiros/hóspedes por unidade habitacional contratada em um determinado tipo de meio de hospedagem. Nesse documento deve constar: a relação dos nomes dos passageiros distribuídos entre as unidades habitacionais a serem ocupadas, a configuração das unidades habitacionais (solteiro, duas, três ou quatro pessoas), os tipos de camas (solteiro e/ou casal), a categoria das unidades habitacionais (simples, luxo, suíte), e as possíveis especificidades do grupo ou da unidade habitacional.

Concernente aos serviços de *check-in* e *check-out* nos meios de hospedagem, o Guia de Turismo necessitará do *rooming list*, geralmente confeccionado e disponibilizado pela empresa contratante do profissional em questão. Contudo, caso o referido documento não tiver sido produzido ou disponibilizado, o Guia de Turismo poderá produzi-lo, preferencialmente, antes da chegada no meio de hospedagem. Esse documento, por certo, contribuirá para maior segurança, organização e conforto para o Guia de Turismo desenvolver os procedimentos de entrada e saída de passageiros nos meios de hospedagem.

- **Mapa de Assentos:** consiste em um documento que serve para organizar a distribuição dos assentos disponíveis nos meios de transporte contratados para prestação de serviços. No mapa de assentos deve constar a relação nominal dos passageiros distribuídos nos assentos a serem ocupados durante a realização da viagem ou passeio. Para os serviços de *check-in* e *check-out* nos meios de transporte, o Guia de Turismo deve seguir o mapa de assentos, geralmente confeccionado e disponibilizado pela empresa contratante do Guia de Turismo. Todavia, se o documento mencionado não tiver sido produzido, o Guia de Turismo poderá produzi-lo, preferencialmente, antes do início da viagem ou passeio. Esse documento, sem dúvida, contribuirá para maior conforto dos passageiros e segurança no trabalho do Guia de Turismo.

- **Contrato de Prestação de Serviço:** trata-se de um documento de valor jurídico que deve estabelecer a natureza, as características e as condições contratuais dos serviços de guiamento ora contratados por uma pessoa física e/ou jurídica. Esse é uma garantia para o Guia de Turismo, enquanto profissional autônomo e liberal, que atua em um segmento muito dinâmico e que requer muita responsabilidade; por esse motivo, deve se precaver de problemas relacionados às relações de trabalho entre si e o contratante dos seus serviços. Sendo assim, na condição de o contratante não oferecer tal contrato, o Guia de Turismo deverá redigi-lo a fim de formalizar sua relação de trabalho com o seu contratante, bem como as responsabilidades de cada um e os acordos financeiros firmados para prestação do seu serviço.

O contrato de prestação de serviço deve ser iniciado com a apresentação e qualificação das partes envolvidas, ou seja, da empresa ou pessoa que está contratando o Guia de Turismo, enquanto contratante, e do próprio Guia de Turismo como contratado. Em seguida, o contrato deve descrever a natureza do serviço a ser executado (tipo de serviço, período de realização, quantidade de beneficiários dos serviços, idiomas falados, roteiro, programação, produtos e serviços inclusos e opcionais). Logo após, o contrato deve apresentar os valores do serviço, tipo de moeda e condições de pagamento. Por fim, o contrato deve conter local, data e assinaturas do contratante e contratado, se possível é importante que outras duas pessoas também assinem como testemunhas.

- **Termo de Responsabilidade:** é um documento que pode ser manuscrito pelo próprio interessado no qual ele manifeste a vontade e, de forma adicional, assuma a responsabilidade perante tal decisão. Reafirma-se que o Guia de Turismo é o executor de roteiros e programações de viagens ou passeios turísticos, que são sempre planejados, organizados, divulgados e comercializados por agências de viagem e/ou operadoras turísticas. Porém, nem sempre, o turista que adquiriu uma referida viagem ou passeio desejará seguir o roteiro ou a programação prevista no pacote, optando assim por fazer outras atividades particulares no decorrer de uma viagem ou passeio. Em situações como essa, o Guia de Turismo não pode, nem tampouco deve obrigar o turista seguir a programação prevista no roteiro, mas precisará se precaver e se resguardar da responsabilidade perante o passageiro e a opção de ele deixar o grupo. É, nesse contexto, que o Guia de Turismo deverá

recorrer ao termo de responsabilidade. Para tal fim, o Guia de Turismo deverá solicitar ao passageiro que pretende se desligar do grupo, que por meio do termo de responsabilidade documente o fato, date e assine o documento. Destaca-se que, agindo dessa forma, o profissional estará isento de qualquer responsabilidade sobre aquele passageiro no período em que ele se ausentou do grupo.

- **Registro de Ocorrência:** corresponde a um documento legítimo e de valor jurídico que deve apresentar e qualificar o relator da ocorrência. Nesse contexto, o Guia de Turismo responsável pela operacionalização da viagem ou passeio turístico, relatar a ocorrência, ou seja, descrever o acontecimento com o maior número possível de detalhes relacionados a ele. Esse documento deverá ser datado e assinado por todos os envolvidos e, inclusive, pelo próprio Guia de Turismo. O registro de ocorrência é usado em virtude de na execução de um roteiro ou de uma programação, o Guia de Turismo poder se deparar com determinadas situações que possam prejudicar a operacionalização do roteiro ou programação propostos pela agência de viagem ou operadora turística. Nessas circunstâncias, será necessário que o Guia de Turismo precise alterar parte do roteiro ou da programação. Além do incidente presumível anteriormente citado, é possível, que no decorrer de uma viagem ou de um passeio, ocorra algum problema entre os passageiros ou relacionado aos fornecedores, produtos ou serviços contratados. Em ambos os casos, far-se-á necessário que o Guia de Turismo possa contornar e/ou resolver a situação com maestria e, ainda, registre a ocorrência. Outro elemento ponderoso acerca desse documento é o fato da possibilidade de ele ser elaborado pelo próprio Guia de Turismo na cena da ocorrência ou fora dela, digitando-o ou o escrevendo a próprio punho.
- **Boletim de Ocorrência:** Refere-se a um documento utilizado pelas Polícias Federal, Civil e Militar, bem como pelo corpo de bombeiros e pela guarda municipal cuja finalidade é registrar e notificar perante as autoridades competentes ocorrências criminais ou juridicamente relevantes. Vale ressaltar que, é a partir do boletim de ocorrência que se pode instaurar inquérito policial para apuração criminal. No decorrer do exercício profissional, eventualmente, o Guia de Turismo poderá se deparar com ocorrências dessa natureza, sendo ele mesmo ou algum dos seus passageiros o autor ou a vítima. Nessas situações, será necessário o

registro de um boletim de ocorrência, o qual só poderá ser produzido pelo poder público, através de uma delegacia de polícia civil ou militar tanto presencialmente quanto, a depender do tipo de ocorrência, virtualmente por meio da internet.

- **Livro Caixa:** entende-se como um documento contábil no qual o Guia de Turismo desenvolverá por meio de um gerenciador financeiro – denominado “livro caixa” – o controle e registro financeiro no decorrer de seu trabalho. Nesse documento, o Guia de Turismo deve registrar todos os recebimentos e pagamentos oriundos da própria viagem e de cada evento financeiro opcional que ocorrer. Tais registros devem conter um histórico, ou seja, descrição sucinta da origem das entradas e saídas financeiras com os respectivos valores monetários e o saldo de caixa que nunca deve ser negativo. No que concerne à fabricação, o livro caixa pode ser produzido pelo próprio Guia de Turismo, adquirindo-o em papelarias e casas especializadas ou, ainda, baixando-o pela internet.

Em termos de informação, exprime-se que a operacionalização de uma viagem ou um passeio turístico é consequência de uma logística complexa contratada pelos corretores de Turismo, ou seja, pelas agências e operadoras turísticas; executadas pelos fornecedores de produtos e serviços turísticos; e, consumidos pelos consumidores do turismo, os turistas. De modo consequente, a logística do turismo desenvolve diversas operações financeiras, algumas delas são realizadas antes, outras depois e a maior parte durante ou logo após o término do consumo dos serviços ou produtos contratados. Nesse seguimento, é o Guia de Turismo que, dentre outras atividades, executa operações financeiras de recebimentos e pagamentos entre fornecedores e consumidores de produtos e serviços turísticos, sendo essencial que ele saiba controlar e registrar esse movimento.

- **Questionários de avaliação “Agenciamento da viagem”:** Pensando em identificar erros e acertos provenientes do planejamento, divulgação, comercialização e realização de um serviço prestado ou produto consumido em um passeio ou uma viagem turística, faz-se necessário buscar saber junto aos usuários/consumidores desses o grau de satisfação e/ou insatisfação deles em relação à qualidade de tais serviços e/ou produtos. No sistema produtivo do turismo, uma prática eficiente para tal é a elaboração e aplicação de questionários junto aos passageiros

para posterior tabulação e interpretação dos dados levantados. Por essa razão, agências de viagem e operadoras turísticas costumam produzir e solicitar aos Guias de Turismo que os apliquem.

O questionário deve ser elaborado com poucas perguntas. Essas devem ser objetivas a fim de facilitar o preenchimento e possibilitar a participação de maior número de passageiros, embora a participação deles deva ser opcional. As perguntas devem demandar sobre os diversos aspectos relacionados: à qualidade, ao conforto, à segurança, ao desempenho e custo benefício dos meios de transporte e hospedagem, aos restaurantes, aos serviços de bordo, aos atrativos turísticos, aos passeios programados, bem como aos serviços opcionais, aos motoristas, aos Guias de Turismo e aos condutores de turismo.

Quando se tratar de uma viagem itinerante e que envolva um período de mais de cinco dias, o questionário pode ser aplicado periodicamente a cada dois ou três dias. Após a aplicação, o Guia de Turismo deve recolhê-lo e guardá-lo para posteriormente devolvê-lo a empresa contratante dos serviços que, por conseguinte, deverá tabular e analisar os dados. Esse procedimento jamais deverá ser feito em meio aos passageiros. Acentua-se que é elegante e se configura como estratégia importante de *marketing* elaborar e enviar um documento coletivo de retorno aos passageiros sobre os pareceres da avaliação, agradecendo os possíveis elogios e observando os aspectos de melhorias identificados.

- **Questionários de avaliação “Guiamento da viagem”:** Igualmente à avaliação da agência de viagem e/ou da operadora turística, o Guia de Turismo deverá elaborar e aplicar um questionário de avaliação sobre a sua atuação profissional. Nesse ele deverá questionar os passageiros acerca da apresentação, postura, ética, comprometimento, conhecimento, eficiência, atenção, simpatia, dentre outros aspectos de relevância. O questionário deve ser aplicado momentos antes do término dos serviços com o propósito de o passageiro ter demonstração plena da capacidade profissional do Guia de Turismo.

Frisa-se que nos questionários nunca se deve pedir a identificação do passageiro, pois isso poderá inibi-lo e comprometer a fidelidade das informações. Outro aspecto considerável é que tal qual o questionário a ser elaborado para agência e operadora, este deve conter poucas perguntas, sendo a maioria objetivas cuja finalidade é a simplificação do preenchimento dele pelos passageiros e, ainda, a possibilidade da

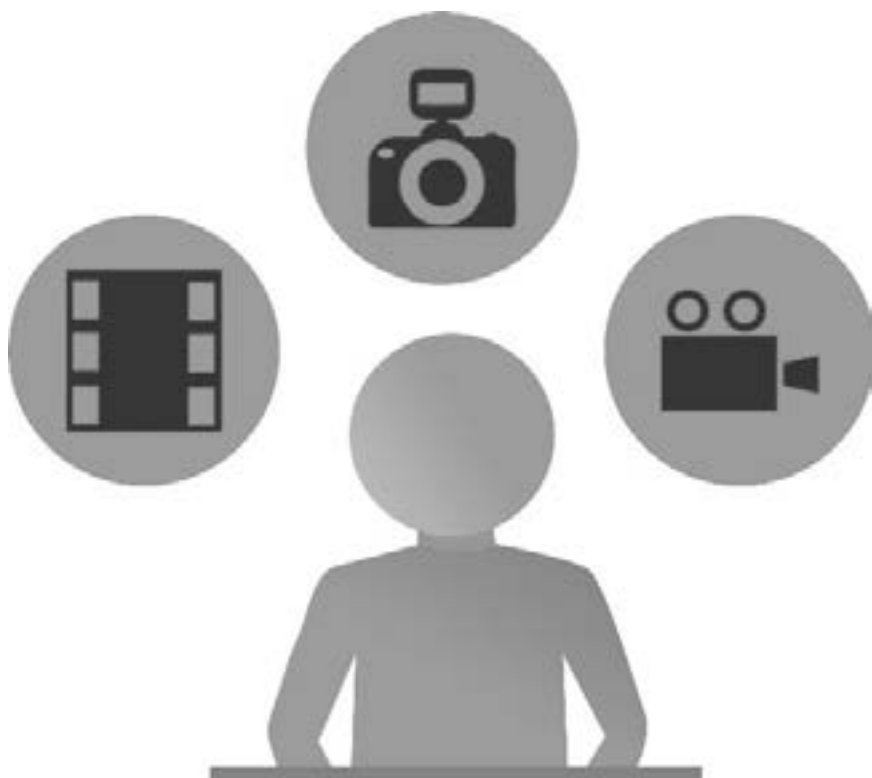
participação do maior número possível de passageiros, apesar dessa participação não ser obrigatória. Depois da aplicação, o Guia de Turismo deverá recolher os questionários e guardá-los para a futura tabulação e análise dos dados. É elegante e se configura como uma estratégia importante de marketing, elaborar e enviar um documento coletivo de retorno aos passageiros e ao seu contratante agradecendo os possíveis elogios e observando os aspectos de melhorias identificados.

- **Relatório Técnico da Viagem:** configura-se como um documento acessório de viagem elaborado exclusivamente pelo Guia de Turismo a pedido ou não do seu contratante. Nele o Guia de Turismo deverá descrever de forma sucinta, mas com objetividade uma espécie de histórico ou memorial da viagem com relatos do dia a dia, da atuação profissional em relação à operacionalização do roteiro e da programação de viagem pré-estabelecidos. E, ainda, apontará: possíveis inconsistências, comportamento dos fornecedores em relação aos acordos e parcerias estabelecidos, a qualidade da prestação dos serviços e dos produtos contratados (meios de transporte e hospedagem, restaurantes, serviço de bordo, atrativos turísticos, opcionais, Guias de Turismo e condutores locais) – destacando possíveis pontos fortes e fracos evidenciados – comportamento e relacionamento com e entre os passageiros e possíveis prestadores de serviços contratados.

Ao final, o profissional poderá apresentar sugestões para possíveis melhorias na elaboração do roteiro, programação, contratação de prestadores de serviços e fornecedores de produtos. Assim, pois, colaborará para a melhoria da qualidade da empresa. Ressalta-se que para a produção do relatório de viagem, o Guia de Turismo deverá adotar o roteiro e a programação da viagem ou passeio como elementos condutores do relato, seguindo a cronologia dos acontecimentos.

- **Observação:** O Guia de Turismo terá acesso a todos esses documentos e a sua prática profissional requer a manipulação de alguns dados e informações dos passageiros. Todavia, essas informações pessoais dos passageiros que estão contidas nos documentos de viagem, tais quais os meios de contato, data de nascimento, número do cadastro de identidade (CI) ou cadastro de pessoa física (CPF), dentre outras, são sigilosas e confidenciais. Por isso, não será permitido que o Guia de Turismo as divulgue ao grupo, tampouco as repasse, mesmo a pedido

individual de algum integrante. Assim sendo, tais documentos devem ser zelados e mantidos em poder exclusivo do Guia, evitando que o sigilo dessas informações sejam violados e/ou usados para fins indesejados e/ou ilícitos. Isso, inevitavelmente, poderá motivar a abertura de ações judiciais contra o Guia de Turismo por conduta ilegal, antiética.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA FOTOGRAFIA E FILMAGEM

Na prática profissional, o Guia de Turismo, além de desenvolver funções e atribuições inerentes a operacionalização de roteiros e programas de viagem, também, acaba por desenvolver atividades que vão além da sua formação específica, a exemplo de operar equipamentos de fotografias e filmagens dos seus passageiros que sempre o requisita para fotografar e/ou filmar a sua visita em determinados lugares, atrativos ou acontecimentos. O problema é falta de capacitação de alguns para tal procedimento, visto

que, os cursos de formação profissional em Guia de Turismo não costumam abranger técnicas específicas para tal. Por outro lado, o número de equipamentos tecnológicos dotados de recursos para tal fim vem crescendo a cada dia.

Nesse sentido, o Guia de Turismo acaba se deparando com uma diversidade de equipamentos tecnológicos, cada um com funções e especificidades cada vez maiores. Pensando nisso, a seguir, serão abordadas algumas técnicas básicas de fotografia e filmagem, bem como orientações para auxiliar o Guia de Turismo a lidar com tais tecnologias.

- **Equipamentos profissionais:** os equipamentos profissionais de fotografia e filmagens devem ser operados por profissionais da área, o que não é o caso do Guia de Turismo, assim, caso seja solicitado a manusear um desses não se sinta constrangido se não saber manuseá-lo, devendo manter a simpatia e não ter vergonha de pedir algumas explicações sobre o manuseio à(o) dona(o) do equipamento e, de modo gentil, atender a solicitação do passageiro.
- **Equipamentos amadores:** os equipamentos amadores ou básicos são os mais utilizados pelos turistas em suas viagens, pois, com o advento da tecnologia informatizada, as máquinas de fotografar e filmar convencionais tornarem-se obsoletas uma vez que tais funções tornaram-se recursos dos diversos equipamentos tecnológicos de informação e comunicação, a exemplo dos *ipods*, *ipads*, *iphones*, *smartphones* e *tablets* os quais devem ser familiares para o Guia de Turismo.
- **Posição da foto:** seja qual for o equipamento, a depender da extensão do cenário e do que se quer realmente fotografar, existe a possibilidade de se optar pelo formato de retrato na horizontal ou vertical. Na horizontal, a foto terá uma extensão maior para os lados direito e esquerdo da paisagem em relação ao que se deseja fotografar. Na vertical para cima e para baixo da paisagem, também em relação ao que se deseja fotografar. Contudo, para efeitos de composição de álbuns de fotografias, recomenda-se optar pelo formato de retrato na horizontal.
- **Na hora do clique:** muitas pessoas perdem algumas fotos em pressionar o botão ou o ícone de disparo uma só vez. Desse jeito, pode resultar

em fotos sem foco, sem nitidez nem definição na imagem. Para evitar tais indesejados, pressione o botão ou o ícone de disparo até a metade, a maioria dos equipamentos costuma avisar com um sinal sonoro ou luminoso que o alvo está focado. Quando isso ocorrer, prossiga pressionando o botão e terá seu registro com nitidez. Para ter certeza da qualidade do registro fotográfico, recomenda-se repetir o processo mais de uma vez. Conseqüentemente, não perderá aquele momento bom com e, talvez, com oportunidade única.

- **Melhores ângulos:** é muito desagradável visualizar fotos em que partes indesejáveis do corpo, objeto ou imagem fotografados foram cortadas. Isso acontece pela falta de enquadramento na foto. Para uma fotografia sair bem enquadrada é importante que o elemento a ser fotografado esteja centralizado no visor do equipamento fotográfico. Na maioria das câmeras, há como visualizar a opção de enquadramento na tela por meio do símbolo do jogo da velha, ou seja, linhas na horizontal e vertical que facilitam centralizar a pessoa ou a imagem na câmera.
- **Influência da luz:** em ambientes fechados, há variações na iluminação, a depender dos tipos de lâmpadas disponíveis. Geralmente, as câmeras mais modernas possuem ajuste para cada tipo de luz. Logo, deixá-la no modo “auto” é mais recomendado porque nesse modo a câmara, automaticamente, é regulada e se adéqua a luminosidade existente para garantir uma fotografia mais clara e nítida. Em ambientes abertos, conta-se com a luz natural. Desse modo, é imprescindível observar o melhor posicionamento para que não se fique de frente para a luz e nem na sombra dela. Não se preocupe na hipótese de o dia estar nublado, pois a foto vai ficar com o ar de suavidade. O uso do flash do equipamento fotográfico vai de acordo com a necessidade ou não de iluminar o elemento ou a paisagem a ser registrado.
- **Aperfeiçoamento:** investir em áreas profissionais correlatas a sua é uma ação profícua. Então, fazer um curso básico de fotografia, proporcionará ao Guia de Turismo uma série de conhecimentos, técnicas e estratégias para se tornar um “fotógrafo profissional”, ou seja, tirar fotos espetaculares dos passageiros. Eles, nitidamente, ficarão muito gratos com a eficiência para um pedido simplista. Releva-se que os cursos de fotografia costumam ser rápidos e relativamente baratos.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE *TRANSFER-IN*

Transfer-in é uma palavra de origem inglesa que, na Língua Portuguesa, significa “transferência para dentro”. No setor produtivo do Turismo, *transfer-in* corresponde ao serviço de transporte turístico com motorista qualificado e Guia de Turismo capacitado para identificar e receber o passageiro que contratou esse serviço

e que aportará em um terminal de transporte de passageiros de uma dada localidade, que pode ser: rodoviário, aéreo, marítimo ou ferroviário. É útil comunicar que o serviço de *transfer-in* oferece ao passageiro: a condução e as bagagens desde o respectivo terminal de chegada até o seu local de hospedagem e auxílio nos procedimentos para entrada no meio de hospedagem, se houver necessidade. No decorrer do percurso entre o terminal de passageiros e o local de hospedagem, o Guia de Turismo deve acolher o passageiro, *a priori*, com as boas-vindas à cidade e/ou ao estado, contextualizando sobre os principais aspectos históricos, culturais, geográficos e naturais; e, *a posteriori*, oferecendo os roteiros, produtos e serviços disponíveis na localidade.

Tendo em consideração a operacionalização de um *transfer-in*, o Guia de Turismo deverá desenvolver as seguintes técnicas:

- Inicialmente, é preciso obter, as informações preliminares sobre o serviço, ou seja, a ordem de serviço – documento, geralmente disponibilizado por quem contrata o seu serviço, no qual deverá conter a quantidade de passageiros que irá receber, bem como a identificação dos mesmos, a cidade de origem, a língua materna, o terminal de passageiros onde desembarcarão, o dia e horário do desembarque, o local de hospedagem, o meio de transporte a ser utilizado, assim como sua capacidade de carga e os recursos tecnológicos disponíveis, por fim, o nome e o telefone do motorista que conduzirá o transporte. A partir destas informações, o Guia de Turismo conjuntamente com o motorista deve traçar um roteiro rodoviário geograficamente viável para conduzi-los do terminal de chegada até o endereço de hospedagem de cada passageiro. Eles precisam estar atentos à administração do tempo, uma vez que, quem chega de uma viagem, habitualmente, chega cansado e necessita descansar.
- No dia de realização do serviço, é importante fazer contato com o contratante para checar se houve alguma alteração nas informações obtidas inicialmente. Em seguida, combinar com o motorista um ponto de encontro. É primordial chegar com pelo menos trinta minutos de antecedência do horário de início do serviço. No terminal, o Guia de Turismo deve identificar e, principalmente, localizar os serviços disponíveis, tais como: banheiros, caixas eletrônicos, lanchonetes, dentre outros.

- Com a chegada dos passageiros, o Guia de Turismo deverá se posicionar em local de fácil visibilidade para quem está desembarcando. No que diz respeito ao reconhecimento, menciona-se, a depender de como os passageiros foram orientados para a identificação do Guia de Turismo na chegada do terminal, duas opções: a primeira, o Guia de Turismo deverá estar munido de uma placa com a identificação dos passageiros ou da agência/operadora responsável pelo serviço; a segunda, a placa terá informações dele mesmo, como o seu nome. Geralmente, os próprios passageiros se manifestam ao Guia de Turismo, que, conquanto, deverá recepcioná-los, acolhê-los e orientá-los a aguardar em um ponto estratégico até que todos sejam identificados e o grupo esteja completo.
- Caso algum passageiro constante do *check-list* não seja identificado, o Guia de Turismo deverá comunicar aos demais passageiros sobre a situação e solicitá-los determinado tempo para tomada das providências cabíveis. Logo depois, procurar o balcão de atendimento da empresa transportadora, se identificar como Guia de Turismo e solicitar auxílio acerca da situação, buscando saber se o passageiro embarcou no seu local de origem, a possibilidade de ele ter ficado em alguma parada técnica, escala ou conexão. Após averiguar o que ocorreu, o Guia de Turismo deverá notificar a empresa que lhe contratou sobre o ocorrido e, finalmente, dar continuidade ao serviço com os demais passageiros.
- Para iniciar o serviço, o Guia de Turismo deverá, antes de tudo, apresentar-se e desejar as boas-vindas aos passageiros à cidade e ao estado, saber como se foram de viagem e informar sobre os serviços disponíveis no terminal e, se for o caso, determinar um tempo para o uso desses – sugere-se algo em torno de quinze a vinte minutos. Posteriormente, ele deverá anunciar o embarque e conduzi-los até o meio de transporte que fará o deslocamento. No transporte, auxiliado pelo motorista, o Guia de Turismo deverá monitorar e auxiliar os passageiros a acomodar suas bagagens. É válido que, na organização dos pertences, leve-se em consideração a sequência lógica dos possíveis desembarques nos meios de hospedagem.
- Antes do início do deslocamento, o Guia de Turismo deverá: checar a segurança na acomodação das bagagens de mão evitando que estas

caiam do compartimento destinado e elas na cabeça dos passageiros, apresentar o motorista e a agência/operadora responsável pela prestação dos serviços receptivos e solicitar o uso do cinto de segurança – justificando ser obrigatório pela legislação brasileira –, informar sobre o roteiro do *transfe-in* em relação à distância a ser percorrida (vias e meios de acesso) e, o tempo estimado de duração do procedimento como também o horário previsto para a conclusão do serviço.

- Durante o deslocamento, o Guia de Turismo deverá fornecer aos passageiros informações técnicas básicas sobre a cidade, tais quais: área territorial, clima, população, economia de subsistência, dentre outras que julgar necessárias.
- Ainda, durante o deslocamento, o Guia de Turismo deverá recolher e/ou distribuir junto aos passageiros possíveis documentos de viagem como *vouchers* para serem repassados para a agência/operadora de turismo receptiva e prospectos de passeios. Aproveitando essa oportunidade para divulgar os roteiros turísticos receptivos disponíveis, especificando a periodicidade de realização de cada passeio, duração, tipos de atrativos envolvidos, bem como os preços comercializados e as condições de pagamento.
- Ao chegar aos meios de hospedagem, o Guia de Turismo deverá assessorar o desembarque dos passageiros, auxiliando-os com as bagagens e conduzindo-os até a recepção para os procedimentos de *check-in* no empreendimento. É pertinente salientar que o Guia de Turismo somente deverá deixar o meio de hospedagem quando tiver certeza que o *check-in* foi ou será realizado sem transtornos.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE *TRANSFER-OUT*

Transfer-out é uma palavra de origem inglesa que, na Língua Portuguesa, significa “transferência para fora”. No setor produtivo do Turismo, *transfer-out* equivale ao serviço de transporte turístico com motorista qualificado e Guia de Turismo capacitado para identificar e recepcionar o passageiro contratante desse serviço para transportá-lo do local onde estiver hospedado até o terminal

de transporte de passageiros onde irá embarcar; esse poderá ser: rodoviário, aéreo, marítimo ou ferroviário. Frequentemente, será em um desses terminais que o passageiro embarcará para iniciar a viagem de volta para o seu estado e/ou cidade de origem. O passageiro tem como direitos nesse serviço: assistência em relação ao encerramento das contas geradas no meio de hospedagem, despacho de bagagens e auxílio nos procedimentos para o embarque no terminal de passageiros. E como obrigações: não se atrasar em relação ao horário estabelecido para a prestação do serviço, quitar as contas extras geradas no meio de transporte, estar de posse dos documentos necessários para o seu embarque no meio de transporte e seguir as normas e procedimentos do terminal de passageiros e da empresa transportadora.

No tocante à operacionalização de um *transfer-out*, o Guia de Turismo deverá praticar as técnicas postostas:

- A princípio, será preciso conseguir, junto ao contratante, as informações preliminares sobre o serviço, quer dizer, a ordem de serviço – documento em cujo conteúdo estará disponível a quantidade de passageiros que serão atendidos, os nomes, o terminal de onde embarcarão, o idioma que eles falam, o dia e horário do embarque, o meio de transporte que será utilizado para o *transfer-out*, as tecnologias disponíveis no transporte, bem como sua capacidade de carga e, por fim, o nome e o número de telefone do motorista que conduzirá o transporte no *transfer-out*. Com tais informações, o Guia de Turismo, juntamente com o motorista, semelhantemente às instruções do *transfer-in*, deverá estabelecer um roteiro rodoviário geograficamente viável e seguro para acesso aos meios de hospedagem e ao terminal de passageiros, otimizando o tempo do percurso. As empresas de transporte de passageiros, pois, estabelecem horários determinados para chegadas e partidas que devem ser respeitados pelos usuários dos serviços. Em caso de desrespeito dos referidos horários, seus usuários poderão perder o direito de embarque no dia e horário previstos, além de terem que assumir possíveis prejuízos financeiros.
- Na véspera do dia da realização do serviço, é favorável contatar o contratante do serviço para averiguar se alguma informação, outrora transmitida, foi modificada para, em tempo hábil, receber novas

orientações. Outro procedimento básico é combinar com o motorista um ponto de encontro para o início da prestação do serviço (relembra-se: chegar com pelo menos dez ou vinte minutos de antecedência do horário agendado com os passageiros). Nos meios de hospedagem, na condição de o Guia de Turismo não encontrar os passageiros que receberão o serviço na recepção, ele deverá se identificar e solicitar auxílio do setor para localizá-los nas dependências do empreendimento, como: unidades habitacionais, restaurantes, piscinas, dentre outros.

- Caso os passageiros não sejam localizados, o Guia de Turismo deverá comunicar imediatamente ao contratante. Esse, portanto, orientá-lo-á sobre possíveis providências. Na hipótese de ter que deixar os passageiros que não foram localizados, o Guia de Turismo deverá elaborar um registro de ocorrência e solicitar a algum recepcionista do meio de hospedagem para assiná-lo. Assim, constitui-se uma prova documental e de valor jurídico sobre o fiel cumprimento do trabalho em local, data e horário marcados. É perceptível que tal técnica está em correspondência com a aplicada no *transfer-in*.
- Conforme orientação proposta no *transfer-in*, ao encontrar os passageiros, o Guia de Turismo deverá se apresentar e, educadamente, sondar se houve algum problema com o *check-out* no meio de hospedagem, em caso positivo, contribuir para o seu esclarecimento e/ou solução. Em seguida, prontamente, conduzi-los-á até o transporte e auxiliá-los-á para a acomodação das bagagens, questionando se algo foi esquecido nas dependências do meio de hospedagem, provavelmente, os documentos de viagem como passagem e documentos de identificação. Com prontidão, ele terminará esse momento, promovendo a acomodação dos passageiros no transporte.
- À bordo, o Guia de Turismo deverá agir, na conduta com os passageiros nessa etapa, de modo igual ao processo instruído no *transfer-in*. Isto é, ele verificará a segurança na acomodação das bagagens de mão, apresentará o motorista e a agência ou operadora turística responsável pela prestação dos serviços receptivos, solicitará e demonstrará o uso do cinto de segurança, por se tratar de um equipamento obrigatório pela legislação brasileira e, por fim, informará sobre o roteiro do *transfer-out* em relação a distância a ser percorrida, o tempo estimado de duração e o

horário previsto para o encerramento total do serviço.

- No decorrer do deslocamento, identicamente à técnica do *transfer-in*, o Guia de Turismo deverá recolher e/ou distribuir possíveis documentos de viagem como *vouchers*, passagens e outros. Aditivamente, o Guia de Turismo fará uma pequena pesquisa verbal ou por meio de questionários sobre o grau de satisfação e/ou insatisfação dos passageiros em relação à vinda deles na cidade/estado e, também, acerca da qualidade dos produtos, serviços e equipamentos contratados.
- Similarmente ao método do *transfer-in*, no momento da chegada ao terminal, o Guia de Turismo deverá colaborar no desembarque dos passageiros, auxiliando-os com as bagagens e conduzindo-os até o balcão de *check-in* da empresa transportadora para os procedimentos de embarque no meio de transporte. O profissional deixará o meio de hospedagem apenas quando tiver convicção de que o *check-in* foi ou será realizado sem contrariedades.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERAÇÕES DE CHECK-IN/OUT EM MEIOS DE TRANSPORTE E HOSPEDAGEM

Ao se refletir sobre esse tema, é indispensável compreender o sentido dos termos que sustentam o capítulo. Na Língua Portuguesa, *check-in* significa checagem de entrada e *check-out* checagem de saída. Nas opera-

ções do Turismo, diz respeito ao conjunto de procedimentos para entrada ou saída monitorada de passageiros em algum tipo de empreendimento turístico para início ou término da prestação de algum tipo de serviço e/ou consumo de algum produto. Tais procedimentos são muito utilizados nos meios de transporte, hospedagem, alimentação ou diversão. É plausível ponderar que, para a prática dos procedimentos que envolvem um *check-in* ou um *check-out* bem-sucedidos, especificamente nos meios de transporte e de hospedagem, há técnicas específicas e essenciais. Por isso, adiante algumas técnicas serão apresentadas, e algumas tecnologias ressaltadas, com a finalidade de elas poderem contribuir para a prática de *check-in* e/ou *check-out*.

Check-in em meios de hospedagem:

- Inicialmente, o Guia de Turismo, para a prática de *check-in* de hóspedes nos meios de hospedagem (estejam eles em grupo ou não), deverá orientá-los para que aguardem no *hall* ou sala de espera da recepção do meio de hospedagem. Assim, evitar-se-á tumultos e atropelos no *check-in*.
- Apenas o Guia de Turismo deverá se dirigir à recepção do hotel, munido do *rooming list* do grupo para início dos procedimentos de *check-in* que consiste em conferência do número, categoria e configuração dos apartamentos contratados, do período de estada, regime de hospedagem e, quando negociado, política de gratuidade. Depois disso feito, ele solicitará as fichas de cadastro de hóspedes e pedirá aos guiados que as preencham. Enquanto isso, ele procurará na recepção orientações em relação: aos horários de café da manhã, do funcionamento das áreas de lazer, voltagem da corrente elétrica, e, ainda, existência e política de uso do frigobar e de cofres. Ele, finalmente, recolherá as fichas de cadastro de hóspedes dos guiados e as entregará na recepção que deverá fornecer as chaves das unidades habitacionais. Todavia, antes de o responsável entregar as chaves e encaminhar os guiados aos aposentos, é imprescindível que o Guia de Turismo socialize as informações sobre o funcionamento do meio de hospedagem.
- O Guia de Turismo, sempre que possível (e antecipadamente), poderá solicitar ao meio de hospedagem o envio da ficha de cadastro de

hóspedes, com o objetivo de agilizar os procedimentos de *check-in* no meio de hospedagem. Dessa forma, haverá possibilidade de, no decorrer da viagem, ele solicitar aos passageiros que as preenchem, de sorte que evitaria perdas de tempo na chegada do equipamento de hospedagem.

- O Guia de Turismo, antes da entrega das chaves das unidades habitacionais, deverá registrar no *rooming list* o número de todas que serão ocupadas pelo grupo que ele tem estado conduzindo e, além disso, comunicar a todos os passageiros o número da unidade habitacional, orientando-os sobre os procedimentos para contatá-lo pelo interfone. Ele, também, colocar-se-á à disposição para qualquer eventualidade.
- O Guia de Turismo, ao iniciar o *check-in*, deverá estabelecer o critério de atender prioritariamente passageiros com: deficiência de locomoção ou mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e passageiros com criança de colo. Isso, pois, cumpre a legislação vigente que garante o direito de prioridade desses passageiros.
- Após o *check-in*, é possível que alguns passageiros manifestem algum tipo de insatisfação com a acomodação e, por esse motivo, solicitem a troca da acomodação. Prevendo tal situação, recomenda-se que o Guia de Turismo permaneça na recepção, pelo menos, mais quinze minutos depois do *check-in*. Em se configurando a situação anunciada, ele analisará o caso e, a depender das circunstâncias, deverá interferir junto ao meio de hospedagem para a solução ou contorno do problema. No caso de troca da unidade habitacional, ele atentará para a atualização do *rooming list* sobre tal alteração.

Check-out em meios de hospedagem:

- O Guia de Turismo deverá solicitar na recepção que, na véspera da saída do grupo, seja emitido e enviado para as unidades habitacionais uma parcial da conta de consumo dos hóspedes. Isso, pois, agilizará os procedimentos de fechamento de contas no tocante à conferência e pagamento das despesas particulares geradas pelos hóspedes no decorrer do período de estada no meio de hospedagem, e, além do mais, possibilitará que o passageiro confira com antecedência os cálculos

do consumo. Se houver divergência ele poderá solicitar as correções devidas sem pressa (que causa tumultos) e, sobretudo, sem comprometer o horário de saída do grupo do hotel.

- Quando o *check-out* estiver agendado para o período da manhã, possíveis atrasos de algum passageiro serão evitados se o Guia de Turismo solicitar à recepção que desperte todas as unidades habitacionais ocupadas pelo grupo. Para isso, é essencial estabelecer um horário que anteceda em pelo menos 2 horas do horário marcado para o *check-out* do grupo.
- O Guia de Turismo deverá comunicar com antecedência à recepção do meio de hospedagem o dia e horário da saída do grupo, a depender do número de passageiros e do horário do *check-out*, ou seja, se os grupos forem formados por mais de 25 passageiros e com saída entre as 22:00h e as 08:00h. Assim, ele contribuirá para que o *check-out* transcorra com melhor eficiência e eficácia, visto que, nesses horários os meios de hospedagem costumam reduzir o efetivo da recepção.
- O Guia de Turismo deverá reconfirmar com a transportadora (e/ou o motorista do meio de transporte que transportará o grupo) o dia, horário e local da saída, solicitando que o transporte esteja com pelo menos 1 hora de antecedência do horário marcado e com o transporte em condições de realizar o serviço, seja esse um *transfer-out* ou uma viagem rodoviária. Isso evitará possíveis atrasos no dia da prestação do serviço.
- O Guia de Turismo, para os procedimentos do *check-out*, deverá se apresentar na recepção do meio de hospedagem munido do *check list* e do *rooming list* do grupo para: acompanhar o fechamento da conta de extras de cada unidade habitacional e a quitação dos ocupantes, monitorar a chegada na recepção e a saída para o meio de transporte de todas as bagagens, controlar o tempo para o cumprimento do horário marcado para saída do meio de hospedagem, auxiliar possíveis dúvidas dos passageiros em relação ao consumo e o lançamento dos extras, intermediar possíveis divergências entre os passageiros e a recepção e, por fim, anunciar e conduzir o embarque dos passageiros no meio de transporte.

- O Guia de Turismo deverá trabalhar conjuntamente com o motorista do meio de transporte, no que concerne à acomodação das bagagens que serão transportadas nos bagageiros (além das bagagens de mão), a fim de evitar possíveis incidentes como perdas, extravios e danos físicos.

Check-in em meios de transporte:

- O Guia de Turismo, para realizar o *check-in* dos passageiros em um meio de transporte, deverá ter em mãos o *checklist* de passageiros, posicionar-se ao lado da entrada do meio de transporte e anunciá-lo, solicitando aos passageiros que se organizem em fila indiana e que mantenham em mãos documento de identidade ou equivalente com foto (em bom estado de conservação). O ato do *check-in* consiste na conferência individual dos dados pessoais de todos os passageiros constantes no *check list* do serviço a ser prestado. Assim sendo, ele deverá gentilmente abordar cada passageiro e conferir o nome completo e o número do registro de identificação (disponível na carteira de identidade ou habilitação) estão condizentes com os disponibilizados no *check list* de serviço do Guia. Ele, ainda, deverá conferir se a foto do documento de identificação corresponde ao portador.
- Reitera-se que, ao iniciar o *check-in*, o Guia de Turismo deverá estabelecer o critério de atender prioritariamente os seguintes passageiros: com deficiência ou mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e passageiros com criança de colo. Isso respeitará a legislação que está em vigor e proporcionará maior segurança e comodidade a eles.
- O Guia de Turismo, quando se tratar de *check-in* para o início de uma viagem rodoviária ou aquaviária na qual os passageiros tenham assentos numerados e bagagens de mão para serem acomodadas, estrategicamente, deverá setorizar o *check-in* por grupos de passageiros de acordo com a localização dos seus assentos. Ou seja, os passageiros com assentos localizados do meio para o fundo do meio de transporte deverão ser os primeiros a embarcarem a fim de evitar tumultos no corredor do meio de transporte e lentidão na identificação e acomodação dos passageiros em seus assentos.

Check-out em meios de transporte:

- O Guia de Turismo, para realizar o *check-out* de passageiros em um meio de transporte, deverá anunciar o desembarque, preferencialmente 10 minutos antes da realização, orientando-os para não esquecer os pertences pessoais a bordo do meio de transporte.
- O Guia de Turismo, quando o meio de transporte for rodoviário, deverá orientar aos passageiros para antes do desembarque retornarem o encosto das poltronas para a posição vertical, o que contribuirá para o conforto do passageiro que se encontra na poltrona traseira. Ele, também, deverá orientar para que os passageiros fechem as cortinas das janelas, a fim de contribuir com a manutenção da temperatura ambiente e promover a segurança de todos, pois com as cortinas fechadas, evita-se que os pertences deixados no interior do veículo possam ficar à mostra e sejam cobiçados por terceiros.
- O Guia de Turismo, ao contrário dos procedimentos do *check-in*, ao anunciar o *check-out*, deverá orientar passageiros com deficiência de locomoção ou mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e aqueles com criança de colo, que sejam os últimos a desembarcarem, tal procedimento assegurará maior segurança e comodidade aos referidos.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERAÇÕES DE CITY TOURS

Ao analisar a definição da expressão *city tour*, é possível afirmar que, trata-se de um termo técnico proveniente da Língua Inglesa que, na Língua Portuguesa, significa passeio turístico por uma cidade. Em outras palavras, um passeio turístico geralmente realizado em uma determinada cidade para apresentar os principais atrativos relacionados ao Turismo existentes nela. Essa excursão possui roteiro e programação predeterminados e tem como objetivo promover o acolhimento e a ambientação do turista na localidade

por meio de visitas contemplativas e exploratórias, monitoradas por Guias de Turismo que transmitirão informações e, adicionalmente, promoverão o envolvimento dos visitantes com a comunidade receptora através de pequenas relações sociais e comerciais. No decorrer do roteiro e da programação, o profissional costuma oferecer informações acerca da história, geografia, cultura, ecologia, economia, gastronomia e serviços em geral. É elementar destacar que o *city tour* é considerado o passeio mais completo e complexo que o Guia de Turismo operacionaliza. Logo, para realizá-lo se faz necessário que ele domine algumas técnicas operacionais, como as seguintes:

- Assim como nos serviços de *transfer in/out*, para operacionalizar um *city tour* o Guia de Turismo necessitará da ordem de serviço, uma vez que é nela que o mesmo poderá encontrar as informações preliminares sobre o serviço a ser executado (a quantidade de passageiros que receberá o serviço, os nomes deles, o perfil do grupo, o local de hospedagem, isto é, o endereço onde deverão ser apanhados, o dia e horário do serviço, o transporte a ser utilizado, nome e o número do telefone do motorista, e, por fim, fazer a relação entre o número de passageiros participantes e o número de assentos disponíveis no transporte.
- No dia da prestação do serviço é importante que o Guia de Turismo possa checar com o contratante do serviço se houve alguma alteração nas informações obtidas anteriormente, em seguida combinar com o motorista um ponto de encontro para juntos irem pegar e/ou recepcionar os passageiros nos locais determinados. Quando se tratar de um único local para embarque de todos os passageiros, adverte-se sobre a relevância em chegar, no mínimo, 20 minutos antes do horário agendado com os passageiros para se ter um embarque mais confortável e seguro.
- Antes de embarcar os passageiros no meio de transporte para início do passeio, o Guia de Turismo deverá examinar o meio de transporte em relação à limpeza, higienização do banheiro, funcionamento do microfone, sistema de climatização e repassar com o motorista do transporte o roteiro a ser percorrido no *city tour*.
- O Guia de Turismo, antes de iniciar o *city tour*, deverá auxiliar no

embarque e na acomodação de possíveis bagagens de mão. Em seguida, acompanhará a acomodação dos passageiros nos assentos, solicitando-lhes que usem o cinto de segurança, justificando-lhes ser obrigatório em virtude da legislação brasileira. Ele, ainda, apresentará o motorista e desejará as boas-vindas aos passageiros à cidade e ao estado, perguntará se algum deles já conhece a cidade (em caso positivo buscar saber quando esteve pela última vez). Isso possibilitará ao profissional saber qual o grau de familiarização do grupo com a cidade.

- Antes de iniciar o *city tour*, o Guia de Turismo deverá descrever tecnicamente o roteiro do passeio (as vias e os meios de deslocamento), o resumo dos principais atrativos a serem contemplados no roteiro (ruas, avenidas, pontes ou viadutos importantes, orlas, praias, praças, parques, museus, igrejas, centros de artesanato, mercados municipais, centros comerciais e *shoppings centers*), o total de quilômetros a serem percorridos, o tempo médio de duração do passeio, as paradas técnicas e/ou exploratórias previstas no roteiro, e o horário previsto de término do passeio. Esse procedimento auxiliará o passageiro com o planejamento em relação ao passeio e ao atendimento das necessidades e expectativas dele.
- O Guia de Turismo, após as informações técnicas, deverá iniciar o passeio localizando o passageiro no tempo e no espaço, quer dizer, informando-lhe o nome do estado, a etimologia e o gentílico, a área geográfica, os limites ao norte, ao sul, ao leste e ao oeste, a população, a economia de subsistência, os municípios mais relevantes economicamente e turisticamente. Em um segundo momento, ele, também, deverá apresentando-lhe as principais características sobre ela (a base de informações poderá ser a mesma aplicada para o estado).
- Por se tratar de um passeio turístico que tem por objetivo apresentar os atrativos e a dinâmica socioeconômica e cultural de uma cidade, a maior parte das informações e contextualização ocorre a bordo de um meio de transporte. Assim, o *city tour* deverá ser operacionalizado com o transporte a uma velocidade média de 30 ou 40 km/h, sendo necessário que o Guia de Turismo combine e monitore tal velocidade com o motorista do transporte, possibilitando maior visibilidade e compreensão dos passageiros em relação ao que estará sendo apresentado ao longo do roteiro.

- Ao longo do roteiro de um *city tour*, o Guia de Turismo deverá apresentar, descrever e contextualizar os atrativos turísticos existentes no roteiro e fora dele, interpretando-os, de maneira a promover familiarização entre o passageiro, o destino e a comunidade local. Nesse sentido, ressalta-se que a contextualização e interpretação citadas deverão versar sobre os aspectos históricos, geográficos, ecológicos, culturais, artísticos, econômicos e sociais de relevância turística da cidade na qual o passeio está sendo realizado.
- O Guia de Turismo deverá prestar as informações necessárias quando indicar algum tipo de atrativo, equipamento, empreendimento, produto ou serviço turístico ou de interesse turístico (quer sejam público ou privado e possuam normas estabelecidas para a sua visita, exploração ou consumo), de forma a torná-los acessíveis aos passageiros interessados. Ademais, ele preocupar-se-á em adquirir informes sobre: os dias e horários de funcionamento, os valores cobrados, o acervo, as especificidades, e as vias e meios de acesso a eles.
- Em se tratando de ônibus e micro-ônibus, o Guia de Turismo poderá desenvolver o *city tour* tanto na cabine de comando - sentado ao lado do motorista - quanto na nave central - junto aos passageiros. Se ele optar pela primeira hipótese, terá maior facilidade em orientar o motorista em relação ao trânsito local e ao roteiro a ser percorrido e, também, em contextualizar o roteiro já que terá melhor visibilidade do cenário. No entanto, ele perderá a oportunidade de estar frente a frente com os passageiros, o que contribuiria para a empatia, destreza e comunicação.
- O Guia de Turismo, ao contextualizar um determinado atrativo turístico (estando posicionado de frente para os seus passageiros), deverá observar uma inversão de localização que haverá entre ele e os passageiros: o lado direito dele corresponderá ao lado esquerdo dos passageiros, em contrapartida, o lado esquerdo dele corresponderá ao lado direito dos passageiros. Nesse entendimento, para apontar um atrativo indicando a localização perante os passageiros, ele deverá considerar a posição dos passageiros em relação ao atrativo.
- A bordo do meio de transporte, e, em movimento, sempre que o Guia

de Turismo for apresentar um atrativo turístico físico, ou seja, uma edificação, um marco histórico, cultural, natural ou outros, que será contemplado pelo roteiro, faz-se necessário que a contextualização deste atrativo ocorra momentos antes de se chegar a ele ou no decorrer da passagem do mesmo, nunca após a sua passagem, pois o passageiro necessitará de informações prévias para melhor identificá-lo e reconhecer o sentido e a importância do mesmo no contexto socioeconômico e cultural da localidade, da região ou do país.

- Quando houver paradas com desembarque para visitas exploratórias, o Guia de Turismo deverá estabelecer um tempo determinado para tal ação, agendando local e horário específicos para os passageiros se reapresentarem e o passeio prosseguir. Salienta-se que, para se resguardar, no caso de ter que deixar algum passageiro no meio do roteiro por descumprimento do horário estabelecido, o Guia de Turismo deverá determinar esta regra: os passageiros que não estiverem presentes no local e horário determinados estarão automaticamente desligados da atividade.
- O Guia de Turismo, em paradas com desembarque para visita a atrativos turísticos, deverá orientar os passageiros a obedecerem à metodologia de visitação seguinte: primeiro, ele contextualiza o atrativo; em seguida, os passageiros terão um tempo determinado para contemplação, fotos e filmagens do atrativo e/ou para usufruir das facilidades disponíveis no local. Esse tipo de metodologia serve para evitar a dispersão do grupo e a consequente perda da explanação do Guia de Turismo sobre o atrativo, a qual é o grande diferencial da visita turística guiada. Porém, essa metodologia somente funcionará se o Guia de Turismo estabelecê-la previamente com os passageiros.
- Na perspectiva de promover um momento de descontração e fixação das informações prestadas ao longo do passeio, recomenda-se que no retorno de *city tours*, o Guia de Turismo promova uma sabatina com os passageiros, questionando-os sobre os diversos aspectos abordados durante o passeio e, preferencialmente premiando aqueles que responderem corretamente. Para evitar transtornos é importante que o Guia de Turismo elabore anteriormente as perguntas e estabeleça critérios para participação dos passageiros, como por exemplo, sorteio de poltronas ou do nome de

alguns passageiros. Ressalta-se que a participação em tal atividade deve ser voluntária por parte dos passageiros.

- O Guia de Turismo, com o objetivo de entreter os passageiros no retorno de um *city tour*, poderá surpreendê-los, desenvolvendo as habilidades artísticas que ele deve possuir: cantando músicas locais, recitando poemas e/ou poesias regionais ao ainda declamando o hino da cidade e/ou o estado onde o passeio foi realizado. Tal atitude fará com que o Guia de Turismo possa demonstrar amor e carinho por sua terra nativa ou que escolheu para viver.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATUAÇÃO EM TERMINAIS DE PASSAGEIROS E MEIOS DE TRANSPORTE

A atuação do Guia de Turismo nos terminais rodoviários, ferroviários, portuários e aeroportuários, na maioria das vezes restringe-se ao acompanhamento dos procedimentos de embarque e desembarque dos passageiros por ele guiados aos modais de transporte, contudo, tais procedimentos

devem seguir rigorosamente as regulamentações estabelecidas pelos referidos terminais, bem como pelas empresas transportadoras que possuem pessoal capacitado para executá-los. Vale ressaltar que, durante o período de permanência dos passageiros nas dependências dos citados terminais, o Guia de Turismo deverá prestar-lhes assistência em relação a possíveis necessidades e eventualidades.

Nos meios de transporte, além dos procedimentos de embarque e desembarque, o Guia de Turismo deve atentar para o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos por lei para a operação de cada tipo de transporte, os quais devem ser rigorosamente seguidos pelos seus tripulantes e usuários a fim de garantir segurança no deslocamento, evitando imprevistos, contratempos, acidentes e, até, desastres. Não obstante, nem sempre os responsáveis pelas operações de alguns meios de transporte se preocupam em obedecer tais normas e procedimentos concernentes à tripulação e usuários, o que, certamente, poderia evitar as situações mencionadas acima.

Diante disso, o Guia de Turismo deverá conhecer as normas e procedimentos operacionais dos modais de transporte para se somar à tripulação de bordo destes na perspectiva de garantir o cumprimento de tais normas e procedimentos tanto por parte dos usuários como dos próprios tripulantes, sob pena de, em caso de imprevistos, contratempos, acidentes ou desastres ocasionados pelo descumprimento das citadas normas e procedimento, o Guia de Turismo venha a ser processado por negligência, imprudência ou imperícia.

Nesse contexto, apresenta-se a seguir algumas técnicas e tecnologias importantes para a atuação do Guia de Turismo nos diversos terminais de passageiros e a bordo de alguns modais de transporte.

Terminais rodoviários e transporte terrestre.

- Os terminais rodoviários estão se modernizando a cada dia, muitos deles já contam com uma moderna infraestrutura capaz de oferecer diversos tipos de serviços além dos necessários para os embarques e desembarques de passageiros, são serviços de guarda-volumes, achados e perdidos, taxi, informações turísticas, alimentação, sanitários tradicionais e adaptados, caixas eletrônicos, juizado de menores,

polícias civil e militar, além de câmeras de monitoramento e segurança, sistema de som, painéis eletrônicos que informam sobre partidas e chegadas, dentre outros. Nesse sentido, o Guia de Turismo deverá atuar em parceria com os funcionários do terminal rodoviário e das empresas transportadoras a fim de auxiliar os passageiros, por ele guiados, nos procedimentos de embarque e/ou desembarque no automóvel. Também caberá ao Guia de Turismo, se esforçar para auxiliar os seus passageiros em outras necessidades que, por ventura, surjam na ocasião.

- Nos procedimentos de embarque, o Guia de Turismo deverá atentar-se para que nenhum passageiro perca o horário de apresentação no terminal para *check-in* junto a empresa transportadora, pois caso ocorra atraso as consequências serão muito desagradáveis. Ressalta-se que, as empresas transportadoras estabelecem que os passageiros que se atrasarem perdem o direito de viajar naquele dia, horário e itinerário, tendo ainda que arcar com as despesas de remarcação da viagem que vão depender do tipo de tarifa aplicada no ato da compra da passagem.
- Quando o meio de transporte rodoviário for fretado, o Guia de Turismo, antes de iniciar o embarque dos passageiros no veículo, deverá se apresentar à tripulação dele e, discretamente, procurar saber se a documentação do veículo, tripulação e viagem encontram-se a bordo e dentro da validade para executar o serviço. Além disso, verificará se o veículo dispõe de condições favoráveis para realização de tal atividade.
- Em si tratando de uma excursão ou passeio turístico no qual o Guia de Turismo estará acompanhando os passageiros a bordo do transporte, o Guia de Turismo, no ato do embarque dos passageiros, deverá: identificar e informar o número total de assentos disponíveis e o número de assentos ocupados, apresentar e identificar a ordem numérica dos assentos e a localização desses em relação à janela e corredor, observando que os assentos com números pares geralmente estão dispostos no corredor e os com números ímpares na janela, e, por fim, orientar e monitorar a acomodação dos passageiros em seus devidos assentos.
- Antes do início do seu deslocamento, o Guia de Turismo deverá apresentar o meio de transporte em relação ao tipo (ônibus, micro-ônibus ou *sprinter*), empresa fabricante e ano de fabricação. Tais procedimentos

atestarão o profissionalismo do Guia de Turismo e transmitirão segurança aos passageiros.

- O Guia de Turismo deverá informar sobre a existência (se houver) de porta bagagem de mão, localizá-lo e solicitar a acomodação de todas as bagagens levadas a bordo no devido compartimento, evitando o acúmulo destas em espaços indevidos. Dessa forma, os passageiros terão maior conforto e segurança durante o deslocamento e balizamentos do transporte.
- O Guia de Turismo deverá informar aos passageiros que as bagagens e os pertences trazidos a bordo do meio de transporte não serão de responsabilidade da empresa transportadora, tampouco dele. Portanto, recomendar que eles cuidem da segurança dos pertences.
- Em relação às bagagens a serem transportadas no bagageiro, o Guia de Turismo, deverá informar que as transportadoras terrestres costumam delimitar para cada passageiro o peso para bagagem em até 30 quilos e as dimensões em até um metro e 30 centímetros. Isso garantirá a segurança operacional do meio de transporte e o conforto de todos dos passageiros.
- O Guia de Turismo deverá auxiliar o motorista a etiquetar e acomodar as bagagens dos passageiros no bagageiro. Essa prática serve para o controle e a segurança das bagagens, uma vez que despachadas, entregues e, sobretudo, etiquetadas pelo motorista, a responsabilidade sobre elas passa a ser da empresa transportadora. Vale ressaltar que a etiquetagem serve, inclusive, para facilitar os procedimentos de identificação e devolução delas aos proprietários.
- O Guia de Turismo deverá informar sobre a possibilidade de reclinção dos encostos das poltronas, demonstrando os procedimentos para recliná-las e, ainda, alertará acerca da necessidade de retorná-las à posição vertical em todas as paradas para embarque e desembarque, a fim de garantir maior conforto e segurança aos demais passageiros.
- O Guia de Turismo deverá apresentar os corrimãos, descanso para pernas, porta copos e bolsão para guardar pequenos pertences pessoais

(caso existam), identificando e demonstrando os procedimentos para o uso de tais utensílios. Isso oferecerá comodidade e segurança no decorrer da viagem e/ou passeios, durante os deslocamentos e balizamentos do meio de transporte.

- O Guia de Turismo deverá informar aos passageiros sobre o sistema de áudio e vídeo disponível no veículo, restringindo o manuseio desse à tripulação e, também, proibindo o uso de equipamentos sonoros particulares sem o auxílio do fone de ouvido. Ele, por fim, orientará os passageiros a manterem os telefones celulares e outros dispositivos móveis na função *vibracall* e que, ao atender a uma ligação eles deverão falar em baixo tom em virtude de a conversa não ser pública, logo, não é do interesse dos demais passageiros. O cumprimento dessa orientação garantirá a tranquilidade e o interesse comum de cada passageiro ao longo da viagem ou do passeio.
- O Guia de Turismo deverá identificar e, principalmente, apresentar aos passageiros as saídas de emergência localizadas nas janelas e/ou no teto do veículo. É essencial que ele simule os procedimentos para o acionamento de tais saídas pois havendo necessidade os passageiros saberão como usá-las.
- O Guia de Turismo deverá informar sobre a disponibilidade (se houver) de banheiro a bordo, localizando-o e indicando o uso das tecnologias lá disponíveis como: vaso sanitário, descarga, lavatório, torneira, sabão, papel higiênico, papel toalha e lixeira. Tais tecnologias além de serem necessárias, oferecem conforto e bem-estar a todos.
- Se for o caso, o Guia de Turismo deverá anunciar que o veículo é climatizado, solicitando que nos desembarques os passageiros fechem as cortinas a fim de se conservar a temperatura ambiente que, acredita-se ser, agradável para todos.
- O Guia de Turismo deverá informar sobre a existência (se houver) de frigobar, cafeteira e forno micro-ondas restringindo o uso desses pela tripulação de bordo que anunciará os dias e horários programados para a realização do serviço de alimentos e bebidas.

- Em conformidade com a Lei 9.503, promulgada em 23 de setembro de 1997, o Guia de Turismo deverá informar que, em cumprimento ao Código Brasileiro de Trânsito, far-se-á obrigatório o uso do cinto de segurança durante todo o percurso de viagem. Ele, aditivamente, identificará o cinto e demonstrará os procedimentos para afivelá-lo e desafivelá-lo.
- O Guia de Turismo também deverá informar que, de acordo com a Constituição Federal, Lei 9.294, de 15 de julho de 1996, é proibido o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou similares em ambientes coletivos fechados, privado ou público. Proibindo, de forma elegante, o consumo destes dentro do veículo.
- Nos procedimentos de desembarque, o Guia de Turismo deverá lembrar os passageiros em relação ao não esquecimento de bagagens de mão ou pertences pessoais no interior do transporte, bem como auxiliar a restituição das bagagens do bagageiro atentando para não haver esquecimentos, tampouco extravio das mesmas.

Terminais portuários e transporte aquaviário.

- No Brasil, segundo a Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 8.033, de 27 de junho de 2013, a exploração de embarque e desembarque de passageiros nos meios de transporte aquaviário pode ser desenvolvida tanto pelos terminais portuários, quanto pelas instalações portuárias. Porém, ambos devem seguir as regulamentações da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Anta). Nesse sentido, em sua atuação profissional, o Guia de Turismo, irá se deparar com diversos tipos de terminais e instalações portuárias, no entanto, caberá ao Guia de Turismo, deter conhecimento, habilidade e competência para saber atuar de forma colaborativa com os respectivos responsáveis pelos terminais e/ou instalações portuárias no sentido de auxiliar seus passageiros nos procedimentos de embarque e/ou desembarque nas embarcações. Também caberá ao Guia de Turismo, se esforçar para auxiliar os seus passageiros em outras necessidades que, por ventura, surjam na ocasião.

- Nos procedimentos de embarque, o Guia de Turismo deverá atentar-se para que nenhum passageiro perca o horário de apresentação no terminal/ instalação portuária para *check-in* junto a empresa transportadora, pois caso ocorra atraso as consequências poderão ser muito desagradáveis. Ressalta-se que, a maioria das empresas transportadoras aquaviárias, assim como as rodoviárias, também costuma estabelecer que os passageiros que não comparecerem no dia, local e horário determinados para o embarque e início da prestação do serviço, podem perder o direito do mesmo.
- Quando o meio de transporte aquaviário for fretado, o Guia de Turismo, antes de iniciar o embarque dos passageiros na embarcação, deverá se apresentar à tripulação dela e, discretamente, procurar saber se a documentação da embarcação, tripulação e da viagem encontram-se a bordo e se atendem as especificações exigidas pela Capitania dos Portos e dentro do prazo de validade estabelecido. Além disso, verificará, sumariamente, se a embarcação dispõe de condições favoráveis para a navegação.
- Em si tratando de uma excursão ou passeio turístico no qual o Guia de Turismo estará acompanhando os passageiros a bordo da embarcação ou seja responsável por eles, o Guia de Turismo, no ato do embarque dos passageiros, deverá: identificar a capacidade permitida de passageiros e tripulantes e a lotação da embarcação, se existem coletes salva-vidas em quantidade suficiente para a lotação da embarcação, se existe extintores de incêndio em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, comunicar aos passageiros o número total de ocupantes da embarcação, e, por fim, orientar e monitorar a acomodação dos passageiros dentro da embarcação. Tais procedimentos atestarão o profissionalismo do Guia de Turismo e transmitirão segurança aos passageiros.
- O Guia de Turismo deverá indicar a localização dos coletes salva-vidas na embarcação e, caso a embarcação seja de pequeno ou médio porte, informará sobre a obrigatoriedade do uso dos coletes salva-vidas para todos os tripulantes e passageiros da embarcação, independentemente de eles saberem ou não nadar. Por último, demonstrará os procedimentos para vestir o colete de forma correta e segura.

- O Guia de Turismo também deverá informar que, de acordo com a Constituição Federal, Lei 9.294, de 15 de julho de 1996, é proibido o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou similares em ambientes coletivos fechados, privado ou público. Proibindo, de forma elegante, o consumo destes a bordo da embarcação.
- Se houver, informar sobre a existência de porta bagagem de mão, localizá-lo e solicitar a acomodação das bagagens lavadas a bordo no referido compartimento de forma se ter maior conforto e segurança durante a navegação.
- Informar aos passageiros que as bagagens e os pertences trazidos a bordo do meio de transporte não são de responsabilidade da empresa transportadora, tampouco do Guia de Turismo, recomendando aos mesmos que cuidem da segurança das suas bagagens ou pertences de mão.
- O Guia de Turismo deverá informar aos passageiros sobre o sistema de áudio e vídeo disponível na embarcação, restringindo o manuseio desse à tripulação e, também, proibindo o uso de equipamentos sonoros particulares sem o auxílio do fone de ouvido. Ele, por fim, orientará os passageiros a manterem os telefones celulares e outros dispositivos móveis na função *vibracall* e que, ao atender a uma ligação eles deverão falar em baixo tom em virtude de a conversa não ser pública, logo, não é do interesse dos demais passageiros. O cumprimento dessa orientação garantirá a tranquilidade e o interesse comum de cada passageiro ao longo da viagem ou do passeio.
- O Guia de Turismo deverá informar sobre a disponibilidade (se houver) de banheiro a bordo, localizando-o e indicando o uso das tecnologias lá disponíveis como: vaso sanitário, descarga, lavatório, torneira, sabão, papel higiênico, papel toalha e lixeira. Tais tecnologias além de serem necessárias, oferecem conforto e bem-estar a todos.
- O Guia de Turismo deverá informar sobre a existência (se houver) de frigobar, cafeteira e forno micro-ondas restringindo o uso desses pela tripulação de bordo que anunciará os horários programados para a

realização do serviço de alimentos e bebidas.

- Se houver paradas para banhos e/ou mergulhos, o Guia de Turismo procurará junto à tripulação informação acerca das condições de desembarque e de banhos, no que diz respeito à existência de pedras e a profundidade. Ele, finalmente, informará aos passageiros sobre o cuidado no desembarque e reforçará a necessidade do uso do colete salva-vidas.
- Nos procedimentos de desembarque, o Guia de Turismo deverá lembrar os passageiros em relação ao não esquecimento de bagagens de mão ou pertences pessoais no interior do transporte, bem como auxiliar a restituição das bagagens do passageiro atentando para não haver esquecimentos, tampouco extravio das mesmas.

Terminais aeroportuários e transporte aéreo

- O Guia de Turismo poderá e deverá atuar em parceria com os profissionais responsáveis, auxiliando os guiados em relação a demandas individuais ou coletivas. Ressalta-se que, a maioria dos terminais aeroportuários brasileiros são administrados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), a qual, por questões de segurança, coordena todos os procedimentos de embarque e desembarque e os realizam conjuntamente com as tripulações de terra e de bordo das empresas aéreas que exploram a aviação civil brasileira.
- O Guia de Turismo deverá atentar-se para que nenhum passageiro perca a hora de apresentação para *check-in* no aeroporto, pois caso ocorra atraso as consequências serão muito desagradáveis. Ressalta-se que, para as viagens domésticas, ou seja, nacionais, as empresas transportadoras aéreas estabelecem que os passageiros deverão se apresentar no aeroporto (mais especificamente, no balcão da empresa transportadora com, no mínimo, uma hora de antecedência para as providências de *check-in*, sob pena de perda do direito de viajar naquele dia, horário e voo, tendo ainda que arcar com as despesas de remarcação da viagem que vão depender

do tipo de tarifa aplicada no ato da compra da passagem.

- **Aeroportos e terminais:** em virtude do grande número de voos e passageiros diários, em alguns estados existe mais de um aeroporto e/ou mais de um terminal de embarque e desembarque. Esses identificados por nomes e números. Assim, em um mesmo aeroporto poderá existir dois ou mais terminais, a saber os: do Rio de Janeiro, de São Paulo, de Brasília e de Belo Horizonte. Em suma, far-se-á necessário muita atenção para não errar em relação ao terminal destinado em cada viagem. Nesse sentido, o Guia de Turismo deverá estar atento em relação ao aeroporto e ao terminal de embarque e/ou desembarque previstos em cada viagem que estará atuando a fim de orientar ou reorientar os passageiros por ele guiados.
- O Guia de Turismo deverá estar atento e manter os passageiros atentos para os procedimentos de *check-in* das empresas aéreas. Esses são realizados em dois momentos e horários determinados: o primeiro, no balcão da empresa para despacho de documentos e bagagens; o segundo, na sala de embarque para conferência do documento de identificação e recolhimento do cartão de embarque para acesso à aeronave e início da viagem. Pressupondo-se, por exemplo, que um voo estivesse marcado para as 15h, o *check-in* no balcão da empresa aérea seria realizado às 14h e o *check-in* da sala de embarque teria início às 14h30min e a decolagem às 15h, conforme previsto.
- **Salas de embarque e desembarque:** os aeroportos possuem salas específicas para embarque e desembarque de passageiros, estas são restritas aos que irão embarcar ou desembarcar. Aos que irão embarcar, o acesso à sala de embarque é feito mediante procedimento da Infraero e, em determinados casos, da Polícia Federal no sentido de conferência da documentação pessoal e da viagem, vistoria das bagagens de mão em relação às dimensões permitidas e do conteúdo dessas, a revista do próprio passageiro em relação ao porte de produtos proibidos, tais quais entorpecentes, arma branca, dentre outros. Aos que irão desembarcar, é nesta sala que a restituição das bagagens de porão é procedida. Cabe ao Guia de Turismo, acompanhar e auxiliar os passageiros por ele guiados nos referidos procedimentos de embarque e desembarque, prezando sempre pelo conforto e comodidade dos mesmos.

- **Portões de embarque e desembarque:** são as portas por onde os passageiros poderão ter acesso à aeronave que irão viajar. Esses estarão localizados na sala de embarque e serão identificados por letras ou letras e números. Em razão de estratégias logísticas da aviação, poderá acontecer de um determinado voo anunciar que o embarque acontecerá por um portão e, antes do embarque, esse ser alterado em virtude da necessidade de reposicionamento da aeronave no pátio. O Guia de Turismo precisará estar atento para isso, a fim de auxiliar os passageiros. Destaca-se que: o anúncio dos portões de embarque de cada voo será informado e, constantemente, atualizado pelas telas de informações da Infraero espalhadas pelo aeroporto, inclusive dentro das salas de embarque e desembarque.
- **Pontes de embarque:** além dos portões de embarque, os aeroportos mais modernos dispõem de pontes aéreas de ligação entre o terminal de passageiros e a aeronave. Isso oferece maior segurança e conforto aos viajantes. No entanto, nem sempre o portão de embarque está localizado em frente à ponte de acesso para a aeronave. Então, poderá existir um portão de embarque para acesso a um corredor que conduzirá o passageiro para a ponte de embarque do voo. Nesse caso, é importante que o Guia de Turismo esteja atento as orientações da tripulação de terra da empresa transportadora para orientar e/ou conduzir o seu grupo até a aeronave que realizará o voo.
- Todas as empresas transportadoras aéreas possuem mais de um tipo de modelo de aeronaves. Essas são diferentes em tamanho, capacidade de carga e autonomia de voo. Assim, a depender das dimensões de cada aeronave, poderá haver uma variação no quantitativo de assentos disponíveis, de configuração desses na aeronave (por exemplo: duas fileiras contendo dois ou três assentos cada ou, ainda, três fileiras contendo três assentos cada, geralmente decodificados da seguinte forma, 1A, 1B, 1C, 1D, 1E e 1F). Vale ressaltar que a referência numérica corresponde à fileira e as letras à localização da poltrona na aeronave que pode ser janela, meio e corredor. A leitura deve obedecer ao alfabeto fonético internacional. Logo, tem-se que o assento “1a” corresponde a 1 alfa, “2b” a 2 bravo e assim sucessivamente. Nesse sentido, é importante que, havendo necessidade, o Guia de Turismo colabore com a tripulação

da aeronave em relação à identificação dos assentos e acomodação dos seus passageiros.

- Levando-se em consideração que no transporte aéreo os deslocamentos (voos) entre os aeroportos das diversas cidades são denominados de “trechos”, o roteiro de uma viagem aérea pode ser constituído por um ou vários “trechos” entre a cidade onde se inicia uma viagem e a que se conclui a mesma. Assim, uma viagem aérea que se inicia na cidade de Aracaju e tem com destino a cidade de São Paulo, pode ser realizada por um só trecho (chamado de voo direto) ou por mais de um trecho, ou seja, com paradas em outras cidades como Salvador e Rio de Janeiro, antes de chegar ao seu destino, nesse caso, na cidade de São Paulo. Nesse sentido, a cada viagem aérea, o Guia de Turismo deverá observar nos documentos de viagem e reconfirmar com a tripulação da transportadora aérea que realizará o voo a quantidade de “trechos” previstos entre a cidade de partida e a de chegada do seu roteiro de viagem e repassar tais informações aos seus passageiros, mantendo-os bem informados.
- As paradas realizadas pelas transportadoras aéreas entre a cidade de partida e a de chegada de um determinado roteiro de viagem, nas quais os passageiros que continuam a viagem não necessitam desembarcar da aeronave são chamadas de “escalas” e servem para embarque e desembarque de outros passageiros, e, também, para o meio de transporte receber algum tipo de manutenção técnica (mecânica, elétrica, eletrônica, fuselagem, ferragens, lataria, pneus, acessórios, higiene e limpeza) ou de reabastecimento (combustível, água, alimentos e bebidas). Ademais, é normal a troca da tripulação ou de parte dela (pilotos e comissários). Nesse procedimento operacional, o Guia de Turismo deverá estar atento as recomendações da tripulação de bordo, seguir e fazer seus passageiros seguirem as referidas recomendações.
- No percurso de uma viagem aérea também é habitual a prática de paradas programadas em determinadas cidades para alguns passageiros trocarem de aeronave para, então, chegarem aos seus destinos. Na aviação, geralmente, monta-se um roteiro de viagem combinando voos operados por uma mesma empresa aérea e horários compatíveis. Essa prática da aviação aérea civil denomina-se “conexão”. O Guia de Turismo, em viagens aéreas nas quais o roteiro de viagem incluirá conexões, deverá

estar atento e, juntamente com a tripulação da aeronave, auxiliará os seus passageiros com relação aos procedimentos para trocas de aeronave nos aeroportos programados.

- **Estar em trânsito:** termo utilizado por passageiros e tripulantes para caracterizar que os eles estão em viagem entre duas localidades, geralmente entre uma cidade de origem e outra de destino. Estar em trânsito compreende também todos os procedimentos desenvolvidos pela transportadora e/ou pelo condutor do meio de transporte para se chegar ao destino planejado (a começar pelo deslocamento), incluindo paradas técnicas ou exploratórias, “escalas” e “conexões”, chegando até à pernoites em meio ao caminho (quando for o caso).
- **Embarque e desembarque remotos:** nas operações aeroportuárias de embarque e desembarque de passageiros, alguns aeroportos, a depender do movimento, poderão realizar o chamado embarque ou desembarque “remoto”. Essa operação é caracterizada quando faltar pontes disponíveis para a aeronave estacionar no terminal de passageiros do aeroporto, sendo necessário que ela seja estacionada no pátio de manobras (também conhecido como aeródromo do aeroporto, que fica a certa distância do terminal de passageiros). Assim, o deslocamento dos passageiros entre o terminal e a aeronave é realizado com o auxílio de um transporte terrestre, geralmente operado pela Infraero. Nesses casos, o Guia de Turismo deverá promover meios de colaboração para que os seus passageiros não se percam e nem atrasem o voo.
- **Bagagem de mão:** são aquelas transportadas pelos passageiros a bordo do avião. Apesar de elas não serem despachadas, deverão obedecer às regras seguintes com relação ao peso e às dimensões: a soma das dimensões (altura, largura e comprimento) não poderá ultrapassar 115 cm, incluindo rodas, alças e bolsos externos, as medidas máximas para cada dimensão são de 23 x 40 x 55 cm; e o peso não deverá exceder 55 kg. Destarte, bagagens de mão em desacordo a tais especificações serão despachadas como bagagem de porão. menciona-se, afinal, a importância de o Guia de Turismo informar aos guiados que a responsabilidade da bagagem de mão e dos pertences pessoais trazidos a bordo da aeronave é somente do proprietário dela. A tripulação do voo e a empresa transportadora, portanto, ficarão desobrigadas de qualquer ônus, e o Guia de Turismo

deverá auxiliar os passageiros quanto a responsabilidade deles.

- **Bagagem de porão:** são aquelas entregues pelos passageiros no ato do *check-in* à empresa aérea que irá registrá-las ou despachá-las. Essas bagagens são transportadas no compartimento de carga da aeronave e a responsabilidade sobre elas será da empresa aérea. Apesar de não existir dimensões específicas, as bagagens de porão não devem ultrapassar o peso de 23 kg por passageiro. Os passageiros que tiverem bagagens com peso acima do permitido deverão pagar determinado valor à empresa aérea pelo peso excessivo. Relata-se que cada empresa aérea possui a própria política de excesso de bagagem. Essa, geralmente, corresponde a um valor fixo por quilo ou um percentual entre 5 a 10% do valor máximo do roteiro ou trecho de viagem, por quilo excedido. Outro aspecto elementar a ser exposto é que pelo fato de a responsabilidade da bagagem de porão ser da empresa aérea, em caso de danos, extravios ou perdas de bagagens de algum dos guiados, o Guia de Turismo deverá acionar a empresa aérea transportadora e comunicar imediatamente o fato, inclusive, registrando-o, em formulário próprio o ocorrido e notificando à Agência Nacional do Transporte Aéreo (Anac) que está presente em todos os aeroportos brasileiros.
- **Restituição de Bagagens:** geralmente, a restituição das bagagens despachadas no *check-in* é feita por esteiras rolantes no saguão de desembarque do aeroporto, as quais são numeradas e o número da esteira de devolução de cada voo é anunciado pela tripulação da aeronave. Porém, em caso de dúvida o Guia de Turismo deverá atentar-se para os anúncios eletrônicos das esteiras, que anunciam o nome da empresa aérea ou a sua sigla, o número do voo e a cidade de onde o voo procede. Há possibilidade de a tripulação anunciar o número de uma esteira e, posteriormente, por questões operacionais ou de logística, existir a troca dela. Nessa situação, o Guia de Turismo deverá estar atento para identificar a esteira correta e auxiliar os passageiros com a identificação e com a restituição das suas bagagens. Esclarece-se, ainda, que as esteiras de restituição de bagagem costumam atender simultaneamente mais de um voo. Por esse motivo, é trivial que exista uma alternância dos anúncios distintos. Logo, far-se-á necessário que os passageiros e o Guia de Turismo acompanhem a sequência dos anúncios a fim de identificar o voo correto.

- O Guia de Turismo poderá ser isento de qualquer responsabilidade jurídica sobre eventuais desconfortos, acidentes ou tragédias que aconteçam no transporte aéreo, pois é comum que todos os equipamentos e procedimentos de conforto e segurança dos passageiros sejam demonstrados e monitorados pela tripulação de bordo da própria empresa transportadora. Ainda assim, estando a bordo, ele deverá se apresentar aos tripulantes e se colocar à disposição para auxiliá-los em caso de possíveis necessidades.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Oferecer alimentos e bebidas a bordo dos meios de transporte é uma prática antiga e muito utilizada nos meios de transporte. Conhecido como serviço de bordo, ele pode ser restrito apenas a alimentos, ou seja, comidas sólidas como: sanduíches, biscoitos, salgadinhos, docinhos, frutas, dentre outros; ou apenas a bebidas, tais como: água, refrigerantes, sucos, cervejas, vinhos, entre outras. Na atividade turística, esse serviço costuma oferecer tanto alimentos, quanto bebidas. Essa prática é de grande importância e

costuma ser aplicada como uma estratégia de *marketing* para as agências de viagens e transportadoras turísticas, que encontram em tal tipo de serviço mais uma oportunidade de surpreender os passageiros.

Outro fator constante é que o serviço de alimentos e bebidas prestado a bordo dos meios de transporte, pode ser gratuito ou cobrado e, geralmente, faz-se presente nos três principais modais de transporte (terrestre, aéreo e aquático). Além disso, esse serviço ajuda criar um clima amistoso e de contentamento entre passageiros e tripulantes, e, ainda, pode entreter os passageiros com uma atividade prazerosa e compensadora. Nesse sentido, o serviço de bordo contribui para o encurtamento das distâncias de uma viagem e para a conquista da atenção dos passageiros, evitando que eles se preocupem com riscos ou perigos imagináveis da estrada, navegação ou voo.

Ainda convém lembrar que, embora esse serviço não seja uma função do Guia de Turismo, está dentre as atribuições assumidas por ele. Em determinados meios de transporte, e em algumas operações turísticas como viagens, passeios rodoviários e aquaviários, por exemplo, pode ser ele quem preste o serviço de aquisição, acondicionamento, conservação e distribuição dos itens que serão servidos. Ressalta-se, porém, que manipulação e/ou preparação dos produtos a serem servidos não se configuram enquanto atribuições desse profissional.

Em vista dos argumentos apresentados, é de suma importância que o Guia de Turismo domine e aplique algumas técnicas, bem como se utilize de determinadas tecnologias na execução dessa tarefa. Portanto, essas serão disponibilizadas a seguir, com o propósito de informá-lo e, singularmente, contribuir com o desempenho dos métodos.

- O Guia de Turismo isentar-se-á de maiores responsabilidades, em se tratando de possíveis danos à saúde dos passageiros, se fiscalizar o serviço de bordo. Esse, pois, deverá ser composto por produtos industrializados, sejam alimentos ou bebidas, e, também, deverão ter embalagens individuais com orientações do fabricante em relação ao acondicionamento e prazo de validade.
- O Guia de Turismo, quando as bebidas forem servidas em copos, optará por copos descartáveis rígidos e mais longos que os convencionais como os de 300 mililitros, por serem mais seguros e confortáveis. Ele servirá apenas dois terços da capacidade do copo, evitando possíveis acidentes como o entorno da bebida.

- O Guia de Turismo deverá servir as bebidas frias em temperatura ambiente e, se for o caso, adicionará o gelo para resfriá-las. Assim, será possível atender a todos os gostos. Concernentemente às bebidas gasosas, ele adicionará o gelo somente após ter colocado a bebida no copo, pois evitará que o gás seja eliminado pelo choque térmico. Nessa situação, por ser mais higiênico e adequado, ele pegará o gelo com o pegador específico do tal fragmento sólido.
- O Guia de Turismo, ao servir bebidas quentes em copos descartáveis, deverá usar dois copos: um dentro do outro e entre eles um guardanapo de papel, que deverá ficar passando dos copos e ser dobrado para fora – uma espécie de babador. Isso possibilitará maior segurança, higiene e, ainda, prevenirá possíveis acidentes.
- O Guia de Turismo, ao abrir refrigerantes ou bebidas gaseificadas, deverá ter cuidado com o gás, pois esse poderá provocar pequenas explosões e isso, possivelmente, causa incidentes. Nesse sentido, recomenda-se abri-los devagar e com pequenas pausas a fim de deixar a pressão do gás se dissipar lentamente.
- O Guia de Turismo, antes de iniciar o serviço de alimentos e bebidas, anunciará o conteúdo aos passageiros, informando quais as opções de comidas e/ou bebidas disponíveis. Isso evitará que ele necessite repetir tais informações a cada passageiro no momento de servi-los.
- O Guia de Turismo, se o serviço de alimentos e bebidas for a bordo de ônibus, deverá servir iniciado pelas poltronas da frente (das fileiras da frente para as de trás) para que a reposição dos componentes possa ser efetuada com maior brevidade. O frigobar e a cafeteira da maioria dos ônibus, pois, localizam-se na parte do fundo. Para tal serviço, ele usará bandejas, cestos de vime, suportes ou similares, pelo fato de esses serem mais firmes e seguros, proporcionando, assim, maior conforto e evitando possíveis acidentes.
- O Guia de Turismo, quando for servir alimentos e/ou bebidas aos passageiros, deverá usar uma toca na cabeça a fim de evitar que fios de cabelo possam cair no alimento ou na bebida, e luvas nas mãos para

evitar possíveis contaminações. Trata-se, na verdade, de ações dessujas.

- O Guia de Turismo, ao realizar a entrega das comidas e bebidas do serviço de bordo, deverá servir primeiro as mulheres. Afirma-se que, por questões de etiqueta protocolar, as mulheres têm prioridade no atendimento. Em seguida, ele servirá os homens. Orienta-se que, em ônibus, ele sirva os passageiros por jogo de poltronas, mas sem fugir da regra de servir primeiro as mulheres.
- O Guia de Turismo, quando o serviço de bordo for composto por alimentos e bebidas, deverá servir os alimentos primeiramente, e, depois, as bebidas. Dessa forma, ele estará contribuindo para a saúde dos passageiros já que esse cuidado lhes possibilita uma melhor digestão. Isso, ainda, evitará o incômodo de ele ter que ir ao banheiro repetidas vezes por ingestão demasiada de líquidos.
- O Guia de Turismo, por questão de segurança e conforto, deverá realizar o serviço de bordo rodoviário, preferencialmente, em trechos mais lineares da estrada. Logo, ele deverá informar ao motorista para que haja contribuição: mantendo a estabilidade do veículo, evitando curvas e desvios acentuados, e freadas bruscas. Lembre-se: os motoristas deverão ser servidos antes ou depois dos passageiros e, de forma alguma, com o veículo em movimento.
- O Guia de Turismo deverá recolher e descartar imediatamente o lixo produzido (embalagens, papéis e sobras de alimentos e bebidas) durante o serviço de bordo em locais apropriados. Assim, promove-se a higiene, evita-se a proliferação de fungos e/ou bactérias e contribui-se para o não aparecimento de formigas e baratas no veículo.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO

A atividade turística pode ser definida como uma prática de contemplação, conhecimento, lazer e entretenimento. Ao se reflexionar sobre essa ideia, considera-se que uma pessoa que se propõe a participar de uma viagem ou de um passeio turístico estará, muitas vezes, dispondo-se a participar de uma atividade repleta de experiências lúdicas e positivas. Nesse contexto, a procura de uma empresa e profissionais especializados em pla-

nejar, organizar e operacionalizar a viagem reflete diretamente na expectativa do passageiro em estar contratando a realização do sonho que jamais poderá ser frustrado.

Da mesma maneira que o serviço de alimentos e bebidas, as atividades de lazer e entretenimento realizadas a bordo dos meios de transporte também ajudam a criar um clima amistoso e de contentamento entre passageiros e tripulantes, além de entreter os passageiros com expectativas positivas e compensadoras. Nesse sentido, o serviço de lazer e entretenimento também contribui para o encurtamento das distâncias de uma viagem, assim como para prender a atenção dos passageiros evitando que estes se preocupem com riscos e perigos imagináveis da estrada, navegação e vôo. Contudo, o serviço de lazer e entretenimento, também não compõe uma função, mas sim uma atribuição para o Guia de Turismo, por isso é de suma importância que o Guia de Turismo domine e aplique algumas técnicas na execução desta tarefa, as quais estão disponibilizadas a seguir.

- O Guia de Turismo responsável pela viagem/grupo manipulará exclusivamente os equipamentos tecnológicos de áudio e vídeo disponibilizados pelos meios de transporte. Isso, no tocante à organização desses dispositivos, manterá a ordem da viagem.
- O Guia de Turismo deverá regular o equipamento de som do meio de transporte em volume brando a fim de que o silêncio e o respeito mútuo sejam resguardados entre passageiros. Comumente, esse regulamento é chamado “som ambiente” – um volume que seja ouvido sem incomodar aqueles que desejam dormir ou conversar.
- Recomenda-se que o Guia de Turismo faça o uso da música pelo fato de ela ser uma tecnologia importante para promoção de lazer e entretenimento aos passageiros, principalmente quando se trata de viagens rodoviárias, pois nessas o tempo de permanência, a bordo do meio de transporte, é vasto geralmente. Porém, é de fundamental importância que ele saiba direcionar o ritmo musical ao perfil do grupo e ao momento da viagem. Sugere-se que: ao amanhecer, ao anoitecer, no início da viagem e após as refeições ou lanches ele opte por músicas instrumentais, orquestradas e MPB; em momentos de descontração, ele selecione o *pop-rock*, o forró, o sertanejo, o axé, o samba-canção ou o pagode, e evite o *rock* ou samba por serem ritmos que excitam os ânimos e provocam agitação e euforia.

- Indica-se, ainda, que o Guia de Turismo faça o uso de filmes, documentários e shows porque esses, também, são excelentes tecnologias para promoção de lazer e entretenimento para os passageiros. Reafirma-se a importância que ele terá para direcionar o gênero cinematográfico ao perfil do grupo, tempo de projeção e momento da viagem. Propõe-se que: ao amanhecer, ao anoitecer, no início da viagem e após as refeições ou lanches, ele prefira os gêneros musical, romântico, infantil ou documentário; em momentos de descontração, ele escolha os gêneros aventura, ação e comédia romântica e que não utilize os gêneros suspense, terror ou comédia de humor negro, pois são gêneros que excitam os ânimos. É indispensável que o profissional esteja atento ao tempo de projeção de filmes, shows ou documentários e, essencialmente, identifique se a duração é compatível com o período disponível do trecho da viagem dedicado à atividade. Caso não seja, ele evitará projetá-los por causa da possibilidade de os passageiros sentirem-se frustrados por assistirem ao início de uma projeção do interesse deles e, no decorrer dessa, serem impossibilitados de lhe assistirem até o final.
- O Guia de Turismo, com o objetivo de oferecer um serviço mais qualitativo aos passageiros, deverá criar o seu próprio acervo musical e cinematográfico. Assim, ele selecionará um conjunto de músicas dos diversos cantores e ritmos musicais, filmes, documentários e shows que sejam considerados adequados para o entretenimento na prática profissional. Essa seleção deverá ser gravada em CD e *pen drive* porque não há certeza do tipo de tecnologia para a reprodução dos áudios e/ou vídeos que o meio de transporte terá disponível.
- O Guia de Turismo deverá ser cauteloso, se realizar atividades lúdicas com os passageiros. Essas, pois, poderão causar polêmicas e desentendimentos entre todos. Logo, é requerido do profissional algumas técnicas: não propor uma atividade lúdica desconhecida pelo grupo, planejar bem a atividade antes de realizá-la, estabelecer minuciosamente as regras e os critérios da atividade para os casos de empates e/ou desempates, apresentar a premiação para o(a) vencedor(a) da atividade a fim de motivar a participação de todos, não impor a participação daqueles que se recusam a envolver-se na atividade, e prezar pela segurança de todas as pessoas. Levando-se em conta o que foi observado, serão apontadas, de modo subsequente, algumas alternativas de atividades para lazer e

entretenimento de grupos em viagem:

Quebra gelo: consiste em uma atividade lúdica muito importante para o início de passeios e viagens cujo objetivo é promover interação e amistosidade entre os participantes. Ela, pois, trata da apresentação de cada passageiro e do relato das suas expectativas perante o passeio ou a viagem, podendo ser realizados em ambientes abertos ou fechados. Destaca-se que, para realizar essa atividade, o Guia de Turismo não necessitará de nenhum material específico. Ele deverá apenas anunciá-la e organizar uma sequência lógica para participação de cada passageiro, solicitando que cada um se apresente anunciando o nome, naturalidade, os *hobbies* e o que espera do passeio ou viagem. É importante, ainda, que ele monitore o andamento das apresentações, e, se possível, interfira ressaltando respostas inusitadas e identificando a recorrência de respostas parecidas com relação aos *hobbies* e/ou expectativas da atividade turística. Observa-se que, para a realização dessa atividade a bordo de um transporte rodoviário, ele poderá optar por seguir a sequência lógica da configuração dos assentos, e os passageiros deverão falar à viva voz, ou seja, sem o auxílio de microfones, já que esse deverá ser usado pelo monitor da atividade que, em momentos oportunos, enfatizará as falas deles.

Bingo interativo: é uma atividade lúdica de entretenimento muito interessante, pois os participantes poderão participar sentados, logo, é excelente para viagens rodoviárias. Para fazer um bingo, o Guia de Turismo deverá: dispor do material (as pedras e cartelas com as devidas indicações alfanuméricas), distribuir uma cartela para cada participante, e estabelecer as regras da atividade, ou seja, o critério para ganhar o prêmio, como por exemplo: o vencedor será quem primeiro conseguir preencher a cartela completa ou aquele(a) que primeiro conseguir preencher uma linha ou uma coluna da cartela. Posteriormente, ele deverá apresentar os critérios para desempates, como por exemplo: em caso de empate, o ganhador será quem tiver o número de maior valor na cartela. Ele, por fim, deverá iniciar a atividade sorteando as pedras e divulgando a combinação alfanumérica de cada uma delas, até um ganhador se anunciar.

Eleições Miss x Mister: diz respeito a uma atividade de entretenimento com potencial de elevar a autoestima dos passageiros. Porém, essa

somente deverá ser realizada na volta de uma viagem rodoviária cuja duração foi igual ou superior a dois dias em virtude de esse tempo mínimo ser, em certa medida, suficiente para que os passageiros possam se conhecer e identificarem características particulares entre si. Para a prática da atividade em questão, o Guia de Turismo deverá confeccionar cédulas de votação para eleição e faixa de papel constando, por exemplo, as seguintes categorias: elegância, simpatia, comunicação e solidariedade. Ademais, ele precisará ter um recipiente para armazenar as cédulas, e canetas para a votação. Ao iniciá-la, é interessante que ele enalteça os passageiros, dizendo que no grupo estão presentes diversas pessoas com as características supracitadas, e que, por essa razão, gostaria de eleger e premiar, democraticamente, o homem e a mulher que mais se destacou na equipe. Em se tratando dos procedimentos para a execução, ele deverá distribuir as cédulas e solicitar que cada passageiro vote em alguém do grupo para eleger o representante das categorias já mencionadas, e, em seguida, dobre-a e a devolva. Para ajudar na identificação de cada passageiro com relação ao nome e a feição, ele deverá fazer uma chamada nominal, solicitando que cada participante se identifique (erguendo o braço). Depois disso feito, ele deverá recolher as cédulas de votação e, em seguida, iniciará a apuração, contando por meio das cédulas as categorias e os nomes votados. Nesse momento, ele poderá pedir para um voluntário contabilizar a apuração. Ao final desta, ele deverá apresentar os eleitos por categoria e, ainda, mencionar o número total de votos que cada um recebeu. Por último, ele entregará a premiação e/ou a faixa de eleito.

Amigo secreto: atividade de lazer muito conhecida e, inclusive, bem-sucedida se aplicada corretamente. Essa consiste na distribuição de lembranças entre todos os participantes, porém, a dinâmica é dividida em duas etapas e momentos distintos, mas que se completam. Para organizar e realizar um amigo secreto, o Guia de Turismo deverá providenciar pedaços de papel do mesmo tamanho, contendo em cada um deles o nome de diferentes participantes e, depois, dobrá-los igualmente.

Na primeira etapa, o Guia de Turismo deverá: apresentar a brincadeira, e, preferencialmente, determinar um valor mínimo para a aquisição das lembranças – estabelecendo o tipo dessas (por exemplo, um artesanato da região visitada), embaralhar os papéis (já dobrados uniformemente) com o nome dos participantes, e solicitar que cada participante retire um e o

abra para conhecer quem é o “amigo secreto” que deverá ser mantido em total sigilo. Caso um passageiro retire o próprio nome nessa fase, o papel deverá ser devolvido e outro deverá ser retirado pelo mesmo integrante da atividade.

Na segunda etapa, que acontecerá em um momento vندو، – tempo suficiente para os participantes adquirirem as lembranças do “amigo secreto” –, o Guia de Turismo deverá: reunir os passageiros, e solicitar que um deles inicie a brincadeira, revelando o “amigo secreto” (através das principais características desse). Esclarece-se que, ao passo que cada componente, for revelado deverá receber a lembrança e dar sequência à brincadeira, com os mesmos procedimentos até que o último seja revelado. Observa-se, ainda que, caso a sequência seja quebrada, ele deverá convidar outro passageiro, que ainda não tenha revelado o “amigo secreto” para dar continuidade.

Gincana surpresa: equivale a uma competição saudável, esportiva e muito engraçada que envolve a colaboração, o inusitado e a sorte. Ela poderá ser realizada em diferentes locais (abertos e fechados). Para realizá-la, o Guia de Turismo necessitará de dois recipientes (podem ser dois sacos plásticos) para armazenar objetos. No que concerne ao desenvolvimento dessa atividade, ele deverá: inicialmente, dividir os passageiros em duas equipes; em seguida, eleger um líder para cada equipe e solicitar que esse a nomeie. Após isso, ele deverá apresentar a brincadeira em forma de uma gincana na qual cada equipe terá que apresentar a maior quantidade possível de seis objetos escolhidos por ele. Assim sendo, ganhará a competição recreativa a equipe que apresentar a maior quantidade do maior número de objetos solicitados. Ele, também, deverá estabelecer que os líderes serão os responsáveis pela coleta e devolução desses objetos entre os participantes das equipes.

É importante informar que o Guia de Turismo deverá iniciar a brincadeira revelando o primeiro objeto. Depois da revelação, ele estabelecerá um tempo para a coleta dos líderes nas respectivas equipes e, ao término desse tempo, ele contará a quantidade de objetos conseguidos por cada grupo. Em seguida, o Guia de Turismo revelará o segundo objeto e repetirá a mesma operação até o último dos seis objetos. Aconselha-se que a solicitação seja de objetos inusitados para quem está em uma viagem, de fácil identificação e de pouco valor financeiro, como por exemplo: cartão de crédito de algum supermercado, carimbo pessoal, livro didático, dentre

outros. É válido lembrar que, dentro de um ônibus ou de um micro-ônibus, por natureza da configuração das poltronas, as equipes já estarão montadas em cada lado dos jogos de poltronas.

Qual é a música?: corresponde a uma atividade de lazer bastante interessante, alegre e divertida, que exige raciocínio rápido e conhecimento musical apurado, pois desafiará os passageiros a descobrirem, por meio de pistas, músicas secretas selecionadas pelo Guia de Turismo. Essa brincadeira poderá ser realizada em ambientes abertos ou fechados. Para organizá-la e desenvolvê-la, ele deverá escolher, em média, 10 músicas de cantores e ritmos variados. Para cada música escolhida, ele escreverá em um papel: uma palavra contida na letra, o nome do compositor da canção, e o nome do cantor da música. Tais informações servirão de pistas para a condução da dinâmica. Assim, a atividade será iniciada quando ele apresentá-la, e estabelecer as normas: informar que todos os passageiros poderão participar; o levantar do braço será o comando para participação; as pistas serão dadas na medida em que seja identificado o grau de dificuldade do grupo para descobrir cada música secreta, (na seguinte ordem: palavra-chave da letra, compositor da canção, cantor da música e título da música); e a(o) campeã(o) da atividade será o componente que desvendar o maior número de músicas dentre as dez definidas. Ressalva-se: ao revelar a palavra que deverá conter na música selecionada, os passageiros poderão arriscar quantas vezes quiserem cantando músicas que contenham a palavra mencionada, e, além disso, somente à medida que o repertório dos passageiros terminar, ele revelará as demais pistas até que a música seja descoberta ou não. Se essa não for desvendada, ele, então, confessá-la-á através da interpretação de um trecho, explicitando a palavra-chave usada como a primeira pista da dinâmica.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA LOCALIZAÇÃO, DIRECIONAMENTO E COMUNICAÇÃO

Dentre as funções do profissional Guia de Turismo, encontra-se a de informar sobre os diversos tipos de atrativos turísticos existentes em um determinado estado e/ou município e indicar os disponíveis a serem visitados turisticamente, bem como conduzir pessoas ou grupos de pessoas e estes atrativos ou reconduzi-los destes. Esta atribuição requer muita responsabilidade e conhecimento técnico do Guia de Turismo, uma vez que

estes atrativos turísticos tanto podem se encontrar em perímetro urbano, quanto em zona rural, com fácil ou difícil acesso.

Nesse sentido, o ideal seria que o Guia de Turismo conhecesse todos os atrativos turísticos do Brasil e dominasse as vias e condições de acesso para cada um deles, assim correria menos risco de expor os seus passageiros a contratempos de percurso ou riscos operacionais. Ainda assim, isso não garantiria uma atuação perfeita visto que os elementos que compõem a vida urbana e rural são dinâmicos e podem alterar o ambiente tanto pela vontade humana, quanto pelos próprios fenômenos da natureza. Por isso, apresenta-se a seguir algumas técnicas e tecnologias capazes de contribuir para a atuação do Guia de Turismo na condução de pessoas a atrativos turísticos urbanos e rurais, sempre que necessitar de auxílio para localizar-se, direcionar-se e comunicar-se em campo.

- O Guia de Turismo deverá sempre ter consigo mapas rodoviários de estradas e turísticos, guias turísticos da região, estado ou cidade (na qual a atividade será realizada). Esses recursos, embora tornem-se desatualizados com o tempo, são excelentes fontes de informação sobre localização geográfica e direcionamento para a prática de acesso e operação turística.
- Outra estratégia que pode trazer bons resultados é o Guia de Turismo dispor de algum dispositivo tecnológico móvel que possua acesso à internet como *ipods*, *ipads*, *iphones*, *smartphones* e *tablets*, por meio dos quais poderá fazer e receber ligações via internet ou ainda acessar páginas específicas de informações turísticas através da “*world wide web*” ou seja, rede de alcance mundial de computadores.
- Ainda por meio dos citados dispositivos móveis, o Guia de Turismo também poderá acessar e consultar o “*global positioning system*” mais conhecido como GPS, sistema de navegação por satélite, este é capaz de enviar informações sobre a posição de algo em qualquer lugar e horário, independentemente das condições climáticas. Além de navegar no “*google earth*” um programa informatizado que tem como função reproduzir mapas bidimensionais e imagens de satélites, sendo capaz de identificar e localizar estados, cidades, edificações e paisagens naturais em qualquer parte da superfície do planeta. Contudo, atentar-se para

a versão e a conexão que está sendo utilizada porque há possibilidade de a informação não ser atualizada e, além disso, a conexão da rede se desconectar rapidamente, o que comprometerá a veracidade e/ou conclusão da informação.

- Além de dispor dos dispositivos móveis supramencionados, vale ressaltar a necessidade do Guia de Turismo cuidar para manter as baterias dos mesmos sempre carregadas e nunca deixar de ter um ou mais carregadores portáteis com carga, assim, mesmo que seja necessário o uso destes equipamentos por um maior período sem conectá-los à corrente elétrica, isso não causará a interrupção do seu uso pelo esgotamento da carga das suas baterias.
- O Guia de Turismo, também poderá recorrer a terceiros para obter informações complementares e esclarecimentos sobre suas possíveis dúvidas, no entanto, deverá ter o cuidado de recorrer apenas a pessoas institucionalizadas, tais como: funcionários de órgãos do serviço público ou privado, informantes dos organismos de informações turísticas, agentes policiais e motoristas de ônibus ou de táxi, pois esses poderão dar referências com maior precisão, segurança e credibilidade.
- O Guia de Turismo deverá conhecer, interpretar e utilizar a sinalização gráfica rodoviária brasileira pelo fato de ela ser uma fonte segura de informação sobre localização e direcionamento em campo. Todavia, vale ressaltar que em alguns estados da federação brasileira, tais placas são insuficientes e/ou ineficientes já que elas não estão dispostas em quantidades suficientes para atender as diversas necessidades de localização e direcionamento do público, e, adicionalmente, é possível afirmar que, por vezes, as informações nelas contidas não são fidedignas. Informa-se, nesse contexto, que a sinalização gráfica rodoviária a qual foi criada para auxiliar motoristas e transeuntes se divide em: as de regulamentação – que estabelecem as obrigações, proibições e limitações no que se refere ao uso das vias rodoviárias brasileiras; as de advertência – que apresentam recomendações sobre possíveis perigos e riscos ao longo das rodovias; e, as de indicação – que orientam sobre destinos e distâncias, serviços auxiliares, educação no trânsito e atrativos turísticos.

- O Guia de Turismo, ao contextualizar um atrativo turístico para os passageiros, e estiver falando de frente para eles, deverá observar que haverá uma inversão de posicionamento: o lado direito daquele corresponderá ao lado esquerdo destes, e o lado esquerdo daquele corresponderá ao lado direito destes. Logo, para apontar um atrativo indicando a localização perante os passageiros, ele não deverá levar em consideração a posição em que ele está, e sim, a posição dos guiados com relação ao atrativo.
- O Guia de Turismo, ao falar em ambientes abertos, objetivando o favorecimento e a ampliação da visibilidade dos passageiros, deverá procurar se posicionar na frente, e, ainda, buscar ficar em um nível de maior altura deles. Isso fará com que eles possam melhor visualizá-lo e, provavelmente, observá-lo com mais atenção. Assim, ele também irá direcionar a visão e atenção para todos os passageiros, evitando focar a atenção para uns em detrimento de outros.
- Ao contextualizar sobre algum atrativo turístico estando a bordo de um meio de transporte e este estiver em movimento, faz-se necessário que o Guia de Turismo o contextualize momentos antes de se chegar a ele ou no decorrer da passagem, mas nunca após a passagem. O passageiro, pois, necessitará de informações prévias para melhor identificá-lo, apreciá-lo e reconhecer o sentido e a importância desse no contexto socioeconômico e cultural da localidade.
- Ao orientar alguém para fazer um determinado roteiro, o Guia de Turismo deverá atentar-se para o fato de que esse alguém pode não ser daquela localidade. Por isso, ele necessitará transmitir informações mais precisas, usando técnicas cartográficas como: “direita”, “esquerda”, “sul”, “norte”, “leste” e “oeste”. Para dimensionar a distância, ele usará a escala de “metros” ou “quilômetros”, pois essas facilitam a compreensão da distância. Assim, ao orientar alguém, ele utilizará sempre frases como: “na primeira esquina, dobre à esquerda”, “no primeiro semáforo, entre à direita”, “no terceiro quebra-molas, faça o retorno”, “no viaduto entre à esquerda”, “dobre à esquerda daqui a um quilômetro”, “daqui a duzentos metros entre à esquerda”, etc.

- O Guia de Turismo, em roteiros que envolvam caminhadas por locais públicos e movimentados (centros comerciais, praças, terminais de passageiros, dentre outros), poderá usar diversos tipos de estratégias de identificação como uma bandeira erguida por um pequeno mastro ou uma pequena placa a ser erguida com as suas próprias mãos. Isso contribuirá para que os passageiros visualizem melhor o guia e o acompanhe.
- O Guia de Turismo, para facilitar a comunicação e promover a integração e socialização dos participantes de uma viagem, poderá adotar uma rede social como canal virtual para publicação de textos, fotos e vídeos sobre o passeio. A exemplo do *WhatsApp*, que além de ser um aplicativo comum aos dispositivos móveis, oferece diversos meios de comunicação como mensagem de texto, áudio, imagem e vídeo. Essa rede, também, processa a comunicação em tempo real, acusa o envio e o recebimento de mensagens e o acesso do destinatário ao conteúdo enviado. Isso, indubitavelmente, é de grande valia nos processos de comunicação virtual.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DE VIAGENS E PASSEIOS TURÍSTICOS

Além de *transfers* e *city tours*, o Guia de Turismo também tem como função a operacionalização de viagens e passeios turísticos, cumprindo roteiros, itinerários e programas turísticos elaborados por agentes e operadores de Turismo. As viagens turísticas, também conhecidas como excursões, são viagens realizadas dentro dos limites de um país ou para fora dele, com

duração de dois a quinze dias, envolvendo uma ou mais modalidades de transporte, hospedagem, alimentação e passeios turísticos, monitoradas e contextualizadas por Guias de Turismo e, quando necessário, auxiliadas por condutores locais. Em contrapartida, os passeios turísticos são visitas em atrativos de interesse turístico, localizados no entorno de um centro urbano ou rural, com duração de um dia, envolvendo uma ou mais modalidades de transporte e alimentação, monitorados e contextualizados por Guias de Turismo e, quando necessário, auxiliados por condutores locais.

Para desenvolver a função de operacionalizar viagens e/ou passeios turísticos, além de diversas técnicas gerais, o Guia de Turismo necessitará de técnicas, tecnologias e conhecimentos específicos para desenvolver com êxito as diversas atribuições inerentes a tal função. Por essa razão, serão mencionadas nesse capítulo, algumas técnicas e tecnologias para a operacionalização de viagens e/ou passeios turísticos.

- O Guia de Turismo, na véspera da viagem, deverá verificar se está de posse de alguns documentos indispensáveis a sua conduta profissional, como: a carteira de identidade, carteira de habilitação, cartões de movimentação bancária, carteira do plano de saúde e a credencial de Guia de Turismo. Esses documentos são essenciais para a identificação e acesso a diversos tipos de serviços.
- As viagens e os passeios turísticos, geralmente se iniciam com os procedimentos já estudados de *check-in* em meios de transporte, assim o Guia de Turismo poderá identificar e conhecer o grupo, promover a integração e descobrir o perfil desse. Em seguida, se faz necessário que o Guia de Turismo explique sobre o roteiro e a programação da viagem ou do passeio, assim como também sobre os equipamentos e procedimentos de conforto e segurança existente no meio de transporte.
- O Guia de Turismo, em operacionalização de viagens e passeios turísticos em ônibus ou micro-ônibus, rotineiramente costuma posicionar-se em pé, de frente para os passageiros, a fim de melhor desenvolver o serviço de informação, comunicação e atendimento aos passageiros. Logo, o risco de acidentes é eminente. Nesse sentido, para garantir a integridade física, ele deverá: encostar-se na base de uma das poltronas, posicionar-se com as pernas ligeiramente abertas, projetar o peso do corpo para trás,

com uma das mãos segurar no corrimão do transporte e com a outra segurar o microfone.

- O Guia de Turismo deverá evitar precisões ao informar dados que (por natureza) poderão gerar polêmicas ou contradições, como: distância entre estados ou cidades, tempo de duração da viagem, horário de chegada em determinado lugar, população de dado país, estado ou município, dentre outros. Nesse sentido, recomenda-se ele usar, antes da informação, estes termos: “cerca de”, “aproximadamente”, “em média”, “por volta de” e “algo em torno de”. Assim, é importante se pronunciar conforme o seguinte exemplo: esta viagem de Aracaju a Maceió compreende uma distância de aproximadamente 280 km, que serão percorridos a uma velocidade média de 80 km/h, o tempo de duração da viagem está estimada em cerca de 4 h, o horário de chegada em Maceió será por volta das 17 h.
- O Guia de Turismo, ao se aproximar de uma cidade (seja a de destino do grupo ou apenas outra de passagem para o destino final), deverá ressaltar aos passageiros informações de relevância sobre essas, como: nome, etimologia, gentílico, padroeira, população, economia de subsistência, clima, temperatura, altitude, e, também, os aspectos históricos, geográficos, culturais, sociais, gastronômicos e econômicos julgados de interesse turístico.
- O Guia de Turismo, para melhor desenvolver os procedimentos operacionais de embarque e desembarque de passageiros (nos meios de transporte), poderá adotar alguns “comandos” a serem executados entre os tripulantes, e da tripulação para os passageiros de uma determinada viagem e/ou passeio, são alguns exemplos: “Tripulação, preparar para o embarque!” (que comanda o início dos procedimentos operacionais para o embarque dos passageiros no meio de transporte), “Tripulação, embarque autorizado!” (que libera o embarque dos passageiros no meio de transporte), “Tripulação, *check* de portas!” (que promove e anuncia o fechamento das portas do meio de transporte, para o início do deslocamento), “Tripulação, partida autorizada!” (que permite o início do deslocamento do meio de transporte). “Tripulação, preparar para o desembarque!” (que solicita o início dos procedimentos operacionais

para o desembarque dos passageiros do meio de transporte). “Tripulação, desembarque autorizado!” (que possibilita o desembarque dos passageiros do meio de transporte).

- O Guia de Turismo, com a finalidade de proporcionar maior conforto e segurança aos passageiros em embarques e desembarques (nos meios de transporte), deverá auxiliá-los, ou seja, oferecer-lhes a mão como apoio. Esse procedimento costuma ser interpretado como um gesto de carinho, atenção e cuidado.
- O Guia de Turismo deverá ter a habilidade de monitorar presenças e ausências dos seus passageiros em cada parada exploratória. No decorrer de um passeio ou de uma viagem, pois, poderá existir um número bem expressivo de embarques e desembarques de passageiros nos meios de transporte. Sendo assim, ele poderá dispor de duas técnicas de conferência dos passageiros: a primeira, a chamada nominal – que consiste em conferir os passageiros através do check list, isto é, chamando o nome de cada um; e a segunda, a contagem progressiva – que consiste em contar os passageiros um a um para a verificação com o número total dos integrantes do grupo.
- Destaca-se que, sobre a primeira técnica, esta costuma ser cansativas e enfadonhas, pois gasta-se muita energia e perde-se muito tempo em ter que ler e/ou ouvir o nome completo de todos os passageiros a cada embarque realizado. Desse modo, recomenda-se que o Guia de Turismo não chamar o nome completo dos passageiros, mas sim, o prenome e último sobrenome já que isso se convencionou como técnica no mercado operacional do Turismo.
- Já sobre a segunda técnica, ao conferir os passageiros por contagem progressiva, o Guia de Turismo não deverá apontar com um dedo e nem para a face dos passageiros. Ele deverá usar dois dedos e apontá-los para o ombro do passageiro. Esse procedimento ganha técnica operacional e não será considerado agressivo, ameaçador, autoritário ou petulante pelos guiados.
- O Guia de Turismo, quando for necessário reunir (em ambientes abertos ou fechados) o grupo para apresentar ou explicar sobre algo, não deverá posicioná-lo em local que possa prejudicar o fluxo de passagem das pessoas que transitam cotidianamente, como: corredores, escadas,

calçadas, frente de portas, entradas e saídas de pessoas. Além disso, ao transitar por corredores e/ou escadas, independente da direção, ele e os seus passageiros deverão transitar sempre pelo lado direito. Assim, pode-se evitar choques com as pessoas que virão no sentido contrário.

- Nas paradas para visitas exploratórias a atrativos turísticos, o Guia de Turismo, deverá estabelecer e comunicar ao grupo uma metodologia de trabalho que determine a ordem das atividades a serem desenvolvidas, a exemplo de: primeiro, ele fará a contextualização do atrativo e, em seguida, ele estabelecerá e disponibilizará um tempo determinado para o atendimento das atividades particulares dos passageiros no atrativo (registros fotográficos, filmagens, compras, dentre outras). Isso tende garantir que a visita seja mais proveitosa, pois os turistas poderão receber as informações pertinentes ao atrativo, terão tempo específico para explorá-lo e, ainda, atender as necessidades particulares de forma organizada e disciplinada.
- Geralmente, não há muito tempo para que um grupo de turistas possa fazer sem pressa uma refeição, em trânsito ou em meio a visitas exploratórias. O Guia de Turismo, portanto, deverá optar por restaurantes que ofereçam serviços de *buffet* ou rodízio, por serem mais rápidos e costumarem atender melhor, uma vez que já contam com um cardápio previamente elaborado e pronto para ser servido. Contudo, se o grupo dispuser de pelo menos 2 horas para a refeição, ele poderá escolher restaurantes com serviço *a la carte*.
- Conforme preconizado anteriormente, durante as refeições do grupo, (café da manhã, almoço ou jantar), o Guia de Turismo, deverá visitar as mesas dos passageiros procurando saber se está tudo bem, se estão sendo bem servidos ou se falta algo. Caso os passageiros reclamem, procure o *maitre* ou gerente da casa e exponha a situação buscando encontrar alguma forma para contornar ou solucionar a questão.
- Quando passageiros e tripulantes fizerem refeições no mesmo restaurante, horário e ambiente físico, a tripulação, inclusive o Guia de Turismo, deve procurar sentar-se à parte dos passageiros, preferencialmente, em uma localização que permita que o Guia de Turismo possa observar os

serviços prestados pelo restaurante aos seus passageiros. Assim, o Guia de Turismo poderá identificar falhas e contribuir para a qualidade dos serviços prestados.

- O Guia de Turismo deverá evitar fazer refeições ou lanches pesados e/ou comer comidas a base de maionese ou creme de leite. Esses alimentos contribuirão para a perda de grande parte da disposição, afetando, assim, o desempenho e agilidade do profissional. Adicionalmente, propiciará o risco de uma indisposição alimentar, comprometendo a continuidade ou qualidade do trabalho.
- Durante sua jornada de trabalho, sob nenhuma circunstância, o Guia de Turismo deverá fazer uso de bebidas alcoólicas. No entanto, em diversas ocasiões (por uma questão de empatia, educação ou solidariedade), os passageiros, presumivelmente, oferecer-lhe-ão e, inclusive, poderão até insistir para que ele compartilhe daquele momento. Ele, porém, em hipótese alguma, deverá aceitá-la. Nessas situações, ele deverá ser educado e elegante, agradecendo e explicando o seu comprometimento profissional e moral perante os demais passageiros, os fornecedores e a sua própria consciência.
- O Guia de Turismo, antes de contratar opcionais, necessitará verificar se o prestador de serviço e/ou a empresa prestadora do serviço ou fabricante do produto é idônea e, ainda, se tem experiência no segmento a ser contratado. Em se tratando da contratação de outros Guias de Turismo e/ou Condutores de Turismo, é fundamental que ele exija o cadastro desses em órgãos competentes.
- O Guia de Turismo, antes de contratar um serviço ou um produto como opcional, deverá receber os valores correspondentes, pois caso algum passageiro desista do contratado, ele não se comprometerá com o fornecedor. Se isso não for cumprido, poderá lhe trazer prejuízos. Ressalta-se que, ele deverá ter ainda mais cuidado quando se tratar de serviços de alimentos, que podem ser altamente perecíveis e produzidos em quantidades específicas para atender ao número de comedores determinado pelo Guia de Turismo.
- O Guia de Turismo, quando indicar aos passageiros algum tipo de

atrativo, equipamento, empreendimento, produto ou serviço turístico, (sejam públicos ou privados), deverá se preocupar em informar sobre as regras de acesso e aproveitamento desses. Em outras palavras, ele comunicará acerca dos dias e horários de funcionamento, dos valores e formas de pagamento, do tipo de acervo, dentre outras informações pertinentes.

- O Guia de Turismo, para demonstrar a honradez do seu trabalho, deverá: diariamente, cumprir a programação estabelecida; ao final de cada dia, informar o cumprimento da programação prevista para aquele dia, e anunciar o roteiro e a programação do dia seguinte para os passageiros, motoristas e demais tripulantes. A realização dessas ações contribuirá para que todos se organizem com relação às atividades planejadas no tocante a vestuários e acessórios adequados, horários agendados para início da programação. Isso evitará possíveis transtornos.
- O Guia de Turismo deverá solicitar e arquivar recibos e/ou notas fiscais dos serviços prestados ou produtos adquiridos, em todas as operações econômicas efetuadas por ele em nome do grupo/agência/operadora. Esses documentos, pois, deverão ser apresentados ao seu contratante para comprovação e legitimidade das despesas realizadas durante a viagem ou o passeio, e os valores monetários resultantes de tais operações deverão ser lançados na contabilidade da viagem, por meio do livro caixa a ser apresentado na prestação de contas da viagem ou do passeio.
- O Guia de Turismo costuma ser admirado pelo fato de ele protagonizar a operacionalização de um passeio ou de uma viagem turística e, por essa razão, poderá despertar o interesse afetivo de alguns passageiros mais carentes. Em consequência disso, haverá possibilidade de alguns se declararem ao longo do passeio ou da viagem. Todavia, ele não deverá envolver-se de modo íntimo; educadamente, ele explicará a inconveniência perante os demais passageiros, e fornecedores.
- O Guia de Turismo orientará o motorista para não acatar pedidos pessoais dos passageiros, no que diz respeito a paradas não previstas no roteiro ou itinerário da programação. Entretanto, ele instrui-lo-á para que o passageiro procure e consulte o Guia de Turismo, o qual salvaguardando

o interesse comum e o planejamento do passeio e/ou da viagem saberá o que fazer.

- O Guia de Turismo, em nenhuma circunstância, oferecerá ou permitirá que pessoas estranhas (que não façam parte da tripulação e nem do grupo de turistas) tenham acesso ao meio de transporte e/ou sigam viagem nesse. Enfatiza-se que os serviços contratados por um grupo, tornam-se para esse, privativos, restritos e exclusivos.
- O Guia de Turismo, em um passeio ou em uma viagem (independentemente do meio de transporte), deverá manter os passageiros informados sobre as condições operacionais (sejam do meio de transporte, da tripulação, das vias de acesso ou dos possíveis fenômenos sociais e/ou naturais). Isso, principalmente, quando tais condições vierem colocar em risco o fiel cumprimento do roteiro e/ou da programação e/ou, ainda, da integridade física ou psicológica dos passageiros. Destaca-se que esse procedimento se configura como um direito do passageiro e uma obrigação da tripulação de bordo.
- O Guia de Turismo, por ter profissão reconhecida por lei e estar legalmente em exercício profissional (conforme já estudado nesta obra), responderá integralmente ou solidariamente a qualquer atitude ilícita que pratique ou que porventura participe direta ou indiretamente. Por isso, ele não deverá descumprir leis ou ser omissivo/negligente a aplicação delas, sob pena de responder civil e criminalmente as autoridades competentes.
- O Guia de Turismo, se houver necessidade, procurará assistência e auxílio de parceiros para resolver ou encaminhar possíveis problemas. Ele, pois, trabalha em parceria com outros profissionais: os integrantes da tripulação, os parceiros comerciais ou representantes, autoridades locais (os guardas municipais, polícia militar, civil e federal), segurança particular, e, ainda, profissionais liberais.
- O Guia de Turismo, quando for operacionalizar um passeio para um atrativo que dependa do nível do mar para ser realizado com maior aproveitamento (como por exemplo, piscinas naturais e coroas ou bancadas de areia), deverá consultar a tábua das marés (quer dizer, o horário da maré baixa no dia programado) para identificar qual o melhor

horário para a realização do passeio. Para isso, ele deverá: acessar o site da Marinha do Brasil, informar a cidade ou estado onde será realizado o passeio, e obterá a informação desejada.

- O Guia de Turismo, em dias nublados (com ou sem chuva/frio), dará preferência a passeios e visitas em cidades históricas ou lugares fechados como: museus, igrejas, cafés, feiras, exposições, galerias de arte, *shoppings centers*, teatros ou cinemas. As cidades históricas, pois, resguardam um ar bucólico e vanguardista que se harmoniza com climas amenos. Além disso, a chuva não atrapalha a visita dos acervos pelo fato de esses serem cobertos, protegidos e, ainda, demandarem tempo para visitação e contextualização, por causa da quantidade de peças e informações de interesse turístico.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA INTERPRETAÇÃO E INTERAÇÃO CULTURAL

No exercício da atividade, o Guia de Turismo costuma apresentar e contextualizar os cenários e atrativos turísticos dos locais visitados para os passageiros, porém, os turistas contemporâneos não se contentam apenas em ver, observar ou assistir, pois, estando na cena dos fatos e acontecimentos, em meio aos bens materiais e imateriais, com todos os sentidos (o olhar, o ouvir, o cheirar, o tocar, o sentir e o degustar) aguçados e dis-

poníveis para uma experiência nova e prazerosa, os turistas da atualidade, com efeito, desejam se envolver, participar, experimentar e vivenciar uma experiência turística positiva.

Nessa perspectiva, o Guia de Turismo é o principal agente de ligação entre os visitantes e os nativos locais. Logo, para além de apresentar e contextualizar, ele precisa interpretar os cenários e atrativos das destinações turísticas, ou seja, explicar o significado destes para a comunidade local, e, promover a interação cultural entre visitantes e nativos, ou seja, possibilitar a troca de experiências, costumes, tradições e linguagens entre os mesmos.

Assim, serão apresentadas a seguir algumas técnicas e tecnologias para interpretação de cenários e atrativos turísticos, bem como para a interação entre turistas e nativos locais. Com isso, acredita-se estar contribuir para que o Guia de Turismo possa possibilitar que seus passageiros deixem de ser sujeitos passivos e passem a ser sujeitos ativos na experiência turística.

- O Guia de Turismo, sempre que possível e oportuno, fará o guiamento caracterizado de algum personagem ou personalidade de referência da localidade visitada. Por exemplo, se ele estiver na região nordeste poderá se caracterizar de cangaceiro; contudo, caso ele esteja na região sul do país poderá se caracterizar de gaúcho. Essa prática funcionará como estratégia excelente para a interpretação cultural, o intercâmbio dos passageiros com a cultura local/regional, e, em adição, proporcionará fotos e filmagens interessantes para a recordação.
- O Guia de Turismo procurará ter conhecimento sobre as datas dos feriados locais das cidades de destino ou passagem de um roteiro turístico porque isso poderá evitar possíveis transtornos operacionais, em virtude de um feriado mudar a vida comercial e a dinâmica social da comunidade receptora. Por outro lado, a depender do tipo de feriado e manifestações alusivas a data, ele poderá aproveitar a oportunidade para envolver o público nas comemorações e festividades locais, promovendo, assim, o intercâmbio sociocultural entre o turista e a comunidade receptora.
- O Guia de Turismo criará diversas oportunidades de interação dos passageiros com o cotidiano da comunidade receptora local, e, também,

oferecerá uma visita a feira de abastecimento de hortifrutigranjeiro da localidade. As feiras livres, pois, são verdadeiras vitrines de exposição e experimentação da cultura e gastronomia de uma cidade, município ou região.

- O Guia de Turismo, quando visitar um centro ou feira de artesanatos (conjuntamente com um grupo de guiados), procurará envolver os passageiros em atividades de confecção, acabamento ou pintura das peças artesanais, ou seja, incitará neles a curiosidade, por exemplo, em pôr as mãos na argila para modelar um pote. Essa experiência jamais sairá da sua memória e se transformará em uma lembrança imaterial da viagem.
- O Guia de Turismo, quando um determinado atrativo turístico for provido de placa com informações inerentes a esse, deverá fazer uso de tais informações para completar a contextualização sobre o atrativo. Para tal procedimento, ele poderá envolver um dos passageiros, solicitando-lhe que faça a leitura das escrituras da placa em voz alta para todos do grupo, e, para concluir, ele deverá fazer a interpretação do referido atrativo. Lembre-se: placas são fontes seguras de informação, orientação e contextualização.
- O Guia de Turismo apresentará os atrativos descrevendo e interpretando os elementos que os compõem. Isso facilitará a compreensão dos passageiros sobre o significado, importância e valor histórico-cultural, e, fortuitamente, poderá gerar no visitante sentimentos de respeito, admiração e identidade.
- O Guia de Turismo, para facilitar o entendimento dos passageiros sobre determinados atrativos turísticos (quando estiver contextualizando sobre esses), poderá fazer correlações entre o que está sendo apresentado e o que já é conhecido. Esses encadeamentos poderão ser por similaridade ou por discrepâncias. Assim, por exemplo, em si tratando de correlações por similaridade, ao informar sobre o samba (gênero musical típico do Estado do Rio de Janeiro), o Guia de Turismo poderá correlacioná-lo com o Frevo (gênero musical característico do Estado de Pernambuco). Ambos, pois, são manifestações culturais que fazem parte da identidade

dos nativos dos respectivos estados. Já em si tratando das correlações por discrepância, ao informar sobre a altitude de uma cidade em relação ao nível do mar, o Guia de Turismo poderá usar como referência a altitude da cidade de origem dos passageiros para demonstrar a possível discrepância da mesma em relação a altitude da cidade visita visitada, assim, por exemplo, ao informar a altitude da cidade de Garanhuns/PE para passageiros naturais do Estado de Sergipe, correlacione-a com a altitude da cidade de Aracaju/SE, pois essas são extremas: a primeira está a cerca de 850 metros de altitude em relação ao nível do mar, enquanto a segunda, encontra-se a apenas 3 metros.

- O Guia de Turismo, para saídas opcionais noturnas, deverá indicar empreendimentos regionais que ofereçam *shows* folclóricos, músicas, danças, comidas e bebidas típicas, e que, preferencialmente, o público não seja apenas de turistas para que os visitantes possam interagir com os nativos.
- O Guia de Turismo, ao contextualizar sobre algum elemento material regional, procurará ilustrá-lo, oferecendo uma amostra para os passageiros, podendo essa ser tocada por todos ou até experimentada (no caso de uma fruta ou ingrediente considerado matéria prima de alguma comida típica, por exemplo). Dessa maneira, ele dará maior sentido ao seu trabalho e proporcionará uma experiência turística positiva ao visitante.
- O Guia de Turismo deverá, sempre que possível, oferecer o maior número possível de referências bibliográficas e/ou endereços eletrônicos das informações por ele transmitidas aos seus passageiros durante uma viagem ou passeio turístico. Isso transmitirá confiança aos passageiros e possibilitará que os mesmos possam adquirir novos conhecimentos.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO NATURAL E CULTURAL

Tendo em vista que o patrimônio natural e cultural de uma destinação turística é formado pelo conjunto de todos os bens naturais e culturais, materiais e imateriais produzidos historicamente pela natureza e pelo homem, cujo interesse e valor são relevantes para o reconhecimento e a legitimidade da identidade de um povo, é obrigação de todos nós, preservarmos, conservarmos e protegermos todos os elementos na expectativa de contri-

buirmos para um mundo melhor e de deixar um legado às futuras gerações.

No que concerne aos bens pertencentes ao patrimônio natural e que são mais explorados pela atividade turística são praias marítimas e fluviais, lagos, lagoas, ilhas, cascatas, cachoeiras, dunas, montanhas, grutas, cavernas e biomas em geral. Em se tratando do patrimônio cultural, os bens mais explorados pela atividade turística subdividem-se em: material, composto por casas, museus, igrejas, castelos, praças, pontes, trapiches, pinturas, esculturas, artesanatos; e, imaterial, composto por literatura, música, dança, folclore, linguagem, crenças e costumes.

Afirma-se que a atividade turística é, naturalmente, impactante, por isso o que se propõe nesse tópico é minimizar os impactos causados pela exploração da atividade turística nos bens pertencentes ao patrimônio natural e cultural. A figura principal da exploração dos atrativos turísticos é o Guia de Turismo. Dessa maneira, ele deverá assumir a condição de educador ambiental e cultural.

As técnicas de trabalho que serão apresentadas a seguir, objetivam o favorecimento de práticas de educação ambiental e cultural no exercício profissional de um Guia de Turismo, e, conseqüentemente, incitam a reflexões acerca da proteção aos patrimônios natural e cultural.

- O Guia de Turismo, antes de iniciar uma visita em atrativos naturais ou culturais, deverá fazer uma explanação sobre os fundamentos da Educação Ambiental e Cultural, enquanto patrimônios que necessitam de conservação para não desaparecerem do planeta. Então, ele precisará sensibilizar os passageiros sobre a necessidade de se preservar tais riquezas, com o intuito de fomentar a sustentabilidade e contribuir para que as futuras gerações também possam conhecê-los e desfrutá-los.
- O Guia de Turismo, em visitas a esses atrativos, deverá procurar informações sobre as regras para uso dos *flashes* das câmeras fotográficas, pois estes têm se tornado um dos grandes agressores das pinturas centenárias dos diversos tipos de peças que compõem o patrimônio cultural. Ele somente autorizará o uso dos *flashes* se permitido pela administração do atrativo turístico ou do estabelecimento visitado. Caso algum passageiro descumpra as orientações, deverá ser chamado à parte e sensibilizado a reconhecer o erro. Em caso de reincidência, ele poderá registrar a ocorrência perante o grupo e as autoridades competentes para as providências cabíveis.

- O Guia de Turismo orientará os passageiros por ele guiados para que, na euforia de eles fazerem poses para fotos de recordação, eles possam ser prudentes. Logo, eles não deverão subir, sentar ou fazer quaisquer ações que possam danificar os monumentos históricos e culturais (escultura, bustos ou estátuas). Esses fazem parte do patrimônio cultural local e precisam ser preservados, pois outros turistas de diferentes gerações merecem contemplá-los e fotografá-los também.
- O Guia de Turismo, em visitas exploratórias a atrativos naturais pertencentes a biomas, recomendará aos passageiros para não tocarem nas espécies que o compõe e, também, proibirá a retirada de qualquer elemento que faça parte desse. Caso algum passageiro desobedeça as orientações, deverá ser chamado à parte e sensibilizado a reaver o erro. Caso contrário, ele poderá registrar a ocorrência perante o grupo e as autoridades competentes para as providencias cabíveis.
- O Guia de Turismo, nos mananciais onde é permitida a prática de banhos, orientará os passageiros para que eles não usem bronzeadores e pedirá para que eles optem por protetores solares que não saiam na água. Isso, pois, contribuirá para a não poluição das nascentes.
- O Guia de Turismo, em visitas aos atrativos culturais inerentes ao patrimônio imaterial, deverá esclarecer os passageiros sobre o respeito à cultura da comunidade receptora (independentemente do tipo ou da forma de manifestação dessa) deixando claro que seu envolvimento com a mesma é opcional e não obrigatória.
- O Guia de Turismo, no decorrer das visitas e atividades turísticas nos ambientes naturais e culturais, deverá intensificar a atenção com relação às orientações e monitoramento sobre o lixo produzido ou encontrado nos atrativos turísticos desses ambientes. O lixo, pois, deverá ser recolhido e depositado nas lixeiras específicas, respeitando a prática da coleta seletiva. Em ocasiões desse tipo, será importante ele entregar a cada passageiro um saco para o armazenamento do lixo produzido e/ou encontrado no roteiro a ser explorado, e, para incentivar a coleta seletiva, ele poderá designar: sacos brancos, para os resíduos inorgânicos; e, sacos pretos, para os orgânicos.

- Como visto anteriormente, o Guia de Turismo é um profissional generalista, pois atua em todas as modalidades turísticas. No entanto, a responsabilidade e a ética profissional são atributos precípuos. Em face disso, é imprescindível que ele identifique a necessidade de consultar ou contratar especialistas em operações que ele não se sinta seguro ou capaz de realizá-las sozinho, com a finalidade de ele não comprometer a integridade física e psicológica dos passageiros, ainda, não cometer atos ilícitos contra a localidade, por consequência ter que respondê-los civilmente e/ou criminalmente e/ou administrativamente.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRESERVAÇÃO DA INTEGRIDADE FÍSICA E PSICOLÓGICA DE TURISTAS E NATIVOS

É de conhecimento de muitos que a atividade turística se caracteriza pelo querer das pessoas em viajar para adquirirem conhecimentos sobre: culturas diferentes, crenças distintas e tradições desconhecidas, países, estados, municípios, cidades e comunidades dotados de alguma infraes-

trutura para recebê-las e atendê-las. Em meio a estes lados o mercado de intermediação, produção de produtos e prestação de serviços.

Pode-se mencionar, por exemplo, que a prática turística está repleta de relações sociais, políticas, econômicas, pessoais e interpessoais e, adicionalmente, que a experiência turística necessita de respeito, consideração, disciplina e ética. Nesse sentido, é possível afirmar que turistas estão vulneráveis às diferenças e especificidades socioeconômicas, políticas e culturais dos lugares que eles visitam, podendo sofrer prejuízos ou ocasioná-los às comunidades receptoras.

Ainda convém lembrar que o Guia de Turismo tem papel fundamental de intermediar e facilitar o intercâmbio cultural entre os turistas e as comunidades nativas, defendendo a integridade física e psicológica de ambos.

Dado o exposto, a seguir, serão explanadas algumas técnicas e, além disso, serão indicadas tecnologias. Essas, portanto, suscitarão a preservação da integridade física e psicológica dos turistas e das comunidades receptoras.

- Paradas para embarques e desembarques: o Guia de Turismo deverá estabelecer com o condutor do meio de transporte que as paradas para embarques e desembarques de passageiros acontecerão na frente do atrativo ou estabelecimento ao qual se destina o grupo. Assim, pois, evitarão travessias de ruas ou avenidas e promoverá o conforto, a segurança e a integridade física do passageiro.
- Embarques e desembarques: deverão acontecer com auxílio manual do Guia de Turismo que deverá observar e informar sobre possíveis vãos ou escadas entre o transporte e a plataforma e/ou passeio público. Isso, além de oferecer apoio, aconchego e gentileza para os passageiros, evitará possíveis acidentes.
- Travessia de ruas e avenidas: deverá ser conduzida pelo Guia de Turismo que usará sempre a faixa de pedestres, o semáforo, e, na ausência desses, ele precisará parar o trânsito para procedê-la. Para tal intervenção, ele deverá se posicionar de frente para o sentido da via, juntar o grupo e aguardar o momento em que o fluxo de veículos diminuirá para que, com margem de segurança, possa paralisar o trânsito sinalizando com as mãos até que todos os passageiros tenham atravessado.

- **Abastecimento de combustível:** o Guia de Turismo poderá combinar com o condutor do transporte um local seguro e com opções de banheiros e lanchonete para que os passageiros possam aguardar com segurança o abastecimento, pois nenhum meio de transporte deve ser abastecido com os passageiros a bordo, por questões de segurança.
- **Serviços de balsas:** o Guia de Turismo, antes do embarque do transporte rodoviário na balsa, precisará desembarcar os passageiros e acompanhá-los em segurança para o local destinado de travessia para eles. As travessias dos meios de transporte em balsas, independentemente das dimensões da balsa ou dos meios de transporte terrestre, não devem ser feitas com os passageiros dentro do veículo.
- **Meios de transporte:** o Guia de Turismo, qualquer que seja o modal, deverá estar atento às condições legais do meio de transporte e do operador desse para a operação de transporte de passageiros, tais como: a documentação legal do meio de transporte e do operador, o estado de conservação do meio de transporte, as condições físicas e psicológicas do operador, e os sistemas e equipamentos de segurança para os passageiros. Vale ressaltar que os sistemas e equipamentos de segurança devem ser apresentados aos passageiros quanto à localização e à utilização.

Equilíbrio a bordo do ônibus:

- **Vestuário e acessórios dos passageiros:** o Guia de Turismo, a depender do roteiro e programação, deverá recomendar o uso de trajes adequados para cada tipo de roteiro a ser explorado como: tipo de roupas, calçados, trajes de banho, bonés, chapéus ou viseiras, óculos escuros, e, também, produtos para proteção da pele como: protetor solar, protetor labial, repelentes, dentre outros.
- **Capacidade de carga:** o Guia de Turismo, quando fizer uso de qualquer tipo de empreendimento turístico, procurará saber qual a lotação máxima autorizada pelos órgãos competentes para a utilização do equipamento, recurso, produto ou serviço, e a quantidade de usuários que se encontram presentes naquele momento. Em caso de sobrecarga, ele deverá retirar os

passageiros e denunciará o fato às autoridades competentes.

- Atividades de aventura: o segmento de Turismo de aventura oferece diversos tipos de atividades de caráter esportivo e recreativo como: mergulho, montanhismo, cavernismo, safári, canoagem, parapente, arvorismo, cavalgada, tirolesa, canionismo, *rafting*, *rapel*, *mountain bike*, *bungee jumping*, *boia-cross*, *trekking* e *kayak*. Porém, essas atividades demandam equipamentos específicos e que obedecem as especificações técnicas e as normas de segurança elaboradas e normatizadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e devem ser conduzidas por profissionais capacitados e/ou especialistas na atividade. Assim, antes de contratar tais atividades, caberá ao Guia de Turismo: conhecer as referidas especificações técnicas, bem como as normas de segurança especificadas para cada atividade no intuito de identificá-las e/ou exigi-las aos operadores das atividades, sob pena de ser responsabilizado por possíveis acidentes ou incidentes que poderão ocorrer.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA PRÁTICAS DE PRIMEIROS SOCORROS

Apesar de não ser um profissional específico da área da saúde, o Guia de Turismo, necessita de conhecimentos básicos relacionados à manutenção e/ou restauração da saúde e bem-estar, uma vez que o Guia de Turismo é um prestador de serviços que se ocupa de acompanhar e conduzir pessoas em viagens, passeios e visitas turísticas, as quais se submetem ao novo, diferente e desconhecido. Por isso, em situações adversas, típicas de uma viagem, como exposição ao calor, frio, altitudes ou determinados alimen-

tos, é comum que essas pessoas não se sintam bem e necessitem de auxílio. Por outro lado, vivemos expostos a riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes, os quais podem vitimar qualquer indivíduo, o qual, imediatamente, necessitará de ajuda.

Nesse sentido, em ambos os casos é preciso que o Guia de Turismo esteja apto a auxiliar os passageiros, desenvolvendo os primeiros procedimentos de socorro antes mesmo do atendimento e tratamento especializados de um médico. Em virtude das situações hipotéticas mencionadas, e, principalmente, pela necessidade de ele ser capaz de auxiliar seus passageiros nessas ocorrências, serão disponibilizadas abaixo algumas técnicas e tecnologias para a prática dos primeiros socorros.

- O Guia de Turismo, ao iniciar uma viagem, deverá identificar quais passageiros possuem plano de saúde e/ou seguro viagem. Isso, pois, facilitará a atuação por saber a quem recorrer em caso de urgências ou emergências. Ressalta-se que o ideal é que todos os passageiros de uma viagem, por mais próxima que essa seja, estejam cobertos por um seguro viagem (mesmo que esses tenham plano de saúde particular), pois se trata de dois tipos distintos de cobertura: o plano de saúde, cobre as necessidades médicas e hospitalares do assegurado e, inclusive, muitas vezes a cobertura limita-se a determinada área geográfica prevista pelo plano; e o seguro viagem, compromete-se a prestar socorro médico, odontológico, hospitalar e farmacêutico a viajantes em qualquer lugar do planeta e, além disso, auxílio especializado e cobertura de determinadas despesas inerentes a possíveis imprevistos de viagem.
- O Guia de Turismo deverá ter a disposição uma maleta de primeiros socorros contendo os itens básicos para o socorro a um acidentado, como por exemplo: curativos, úteis para cobrir e proteger pequenos ferimentos; hastes de algodão flexíveis, para limpar feridas e retirar corpos estranhos dos olhos; algodão, para desinfetar o ferimento; fita de esparadrapo, para fixar gaze e ataduras; atadura elástica, para cobrir ferimentos grandes ou dar firmeza em caso de lesões internas; compressa de gaze, para limpeza de ferimentos e confecção de curativos; bolsa térmica de gel quente-fria reutilizável, para aliviar os sintomas causados por lesões, febre, cólicas, dores, picadas de insetos, queimaduras leves e inflamação da pele; água oxigenada, para desinfecção; termômetro e luvas de látex descartáveis. É essencial que, antes de ele usar qualquer item, deverá verificar a data

de validade desse.

- É primordial que o Guia de Turismo compre a própria maleta de primeiros socorros. Os meios de transporte e hospedagem, pois, nem sempre a possui e/ou disponibiliza-a. Ademais, há casos que a possui, mas essa não contém todos os itens necessários e/ou estão em condições de uso.
- Os balanços do ônibus, as turbulências dos voos e o remanso da navegação poderão gerar mal-estar ao passageiro. Logo, ele poderá se sentir enjoado. Caso isso ocorra, o Guia de Turismo mantê-lo-á sentado e orientá-lo-á a relaxar, manter a cabeça apoiada no encosto do assento, fechar os olhos, respirar fundo e, quando possível, aconselhá-lo-á a ingerir algum alimento com sal (por exemplo, amendoim torrado ou batata frita). Se não houver sal, outra possibilidade é o sumo de limão. Se os sintomas persistirem, o ideal será procurar auxílio médico.
- O Guia de Turismo, quando um passageiro apresentar algum tipo de patologia clínica, procurará saber: se ele sofre de tal moléstia, o que ele faz quando essa se manifesta, qual o medicamento que ele costuma usar e se tem tal medicamento com ele naquele momento. Em coerência com as respostas obtidas, procurará auxiliá-lo da melhor maneira possível tomando as devidas providências. Caso a situação não seja normalizada, buscará atendimento médico.
- O Guia de Turismo, se um passageiro ferir-se e, em decorrência disso, perder sangue, tentará estancar o ferimento com uma atadura ou um pano limpo, pressionando-os levemente sobre a parte do corpo machucada por alguns minutos até que o sangue estanque. Em seguida, procurará imediatamente auxílio médico. Adverte-se: durante esse procedimento, ele deverá evitar contato direto com o sangue do acidentado. Por isso, usará sempre luvas descartáveis.
- O Guia de Turismo, em situações em que um passageiro leve alguma pancada que o arremesse ao chão, deverá ser cauteloso ao removê-lo. O ideal é chamar serviço médico especializado, mantendo-o imobilizado na mesma posição em que caiu, pois movimentá-lo poderá agravar o caso

trazendo complicações ao tratamento ou até mesmo deixando sequelas.

- O Guia de Turismo, caso algum passageiro apresente sintomas de intoxicação alimentar, deverá procurar deixá-lo vomitar e evacuar quantas vezes ele desejar. Depois, procurará acalmá-lo e deixá-lo de repouso. É salutar hidratá-lo com a ingestão de bastante líquidos (água, água de coco e sucos de frutas naturais ou alguma bebida isotônica), na mesma quantidade do vômito. Isso, pois, garantirá o equilíbrio eletrolítico do corpo e evitará um quadro de desidratação. Caso a situação não se normalize, o atendimento médico far-se-á obrigatório.
- O Guia de Turismo, se houver possibilidade (antes de iniciar uma viagem mais longa), deverá identificar, conjuntamente com a agência ou operadora responsável pela viagem, os passageiros que têm algum tipo de problema de saúde e quais os medicamentos que eles costumam usar e as respectivas dosagens. Ele, ainda, deverá atentar-se para não constranger nenhum guiado. Por isso, esse procedimento deverá ser feito por meio da aplicação de um questionário previamente elaborado. Assim, salvaguardar-se-á a privacidade/intimidade daqueles que estão sujeitos a tais processos.
- O Guia de Turismo deverá ter sachês de chá de erva-cidreira, erva-doce e boldo. Esses, pois, são excelentes remédios naturais muito procurados e consumidos por turistas durante uma viagem ou um passeio turístico para aliviar determinadas enfermidades ou mal-estar.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Pela própria natureza da profissão, o Guia de Turismo costuma trabalhar com pessoas de diferentes perfis, concernente: à idade, à profissão, ao credo, à condição social e financeira ou a ideologias. Por isso, é possível que durante uma viagem, passeio ou visita turística o Guia de Turismo se depare com situações de desentendimentos e/ou conflitos entre: os passageiros, a tripulação da viagem, ou até mesmo os turistas e ele. Essas situações, em certa medida, podem ser entendidas como normais, porém o

ideal é que elas não aconteçam ou, ao ocorrerem, logo sejam contornadas.

Entretanto, é imprescindível que todos se conscientizem de que tais situações exigirão muita calma, cautela e profissionalismo. Desse modo, serão apontadas a seguir, algumas técnicas para que o Guia de Turismo não provoque situações de conflito entre os passageiros ou, ainda, possa promover a mediação e a reversão de desentendimentos e conflitos causados entre eles.

- O Guia de Turismo deverá procurar não causar ou se envolver em conflitos com os passageiros. Contudo, caso algum desentendimento aconteça, ele deverá ser educado e sensato, ou seja, não deverá elevar o tom de voz. Ele, na verdade, precisará suavizar as possíveis discórdias com descrição e inteligência cognitiva e emocional.
- O Guia de Turismo, em situações de conflito entre dois ou mais passageiros, não deverá enfrentá-los. Ele os ouvirá e usará as expressões opinativas “entendo” e “compreendo” para apaziguar os ânimos, em seguida, tentará contornar a situação justificando que não foi para aquele fim que eles investiram em uma viagem de Turismo.
- Se o Guia de Turismo em uma viagem ou passeio não conseguir convencer os envolvidos em um conflito a resolverem o problema e, caso esses estejam comprometendo a tranquilidade, segurança e o bom andamento do roteiro ou da programação executada, deverá documentar o fato no Registro de Ocorrência e buscará apoio das autoridades competentes locais para o desligamento dos envolvidos nas atividades da viagem.
- O Guia de Turismo chamará em particular para advertir o passageiro que, em qualquer situação, ocorrência ou imprevisto se estressar, e, por esse motivo, exaltar-se com palavrões ou gestos obscenos para outro passageiro ou, talvez, para qualquer integrante da tripulação da viagem. Destaca-se que, momentaneamente, é importante deixá-lo desabafar sem retrucá-lo até que ele se acalme. O Guia de Turismo, após a advertência, informar-lhe-á que, em caso de incidência, serão tomadas as providências cabíveis para o desligamento da viagem.

- Em relação a necessidade de possíveis alterações do roteiro e/ou programação de viagem, o Guia de Turismo nunca deverá oferecer alternativas para que os passageiros venham a decidir algo que seja de interesse de todos, principalmente, alegando que a maioria decide. Isso, pois, dividirá as opiniões e poderá incitar conflitos entre alguns passageiros. O ideal é que o Guia de Turismo, levando em consideração o perfil do grupo e as condições operacionais, decida junto à tripulação a melhor alternativa e comunique ao grupo a decisão de forma coerente e profissional.



TÉCNICAS E TECNOLOGIAS PARA ATUALIZAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

Os profissionais de Turismo necessitam de atualizações constantes e aperfeiçoamentos diários em relação ao fazer. Pois, sendo a atividade turística muito dinâmica e universal, renova-se dia a dia. São roteiros, atrativos, empreendimentos, produtos e serviços turísticos sendo criados e recriados diariamente, sempre na perspectiva de oferecer o novo com eficiência e eficácia necessárias para o atendimento das necessidades dos exigentes

consumidores do Turismo, os turistas.

O Guia de Turismo não foge dessa regra, pois enquanto profissional da informação e comunicação, precisará não apenas estar atualizado, mas, e, sobretudo, estar à frente do tempo para saber lidar com a dinâmica do fenômeno turístico e dos fenômenos sociais. Nessa perspectiva, serão disponibilizadas a seguir técnicas e tecnologias para atualização e aperfeiçoamento profissional do Guia de Turismo.

- O Guia de Turismo deverá adotar e praticar a pesquisa como método de busca e os livros e a Internet como fontes de informação e comunicação. Porém, em si tratando de internet, deverá, sempre, optar por sites governamentais ou de referência no segmento turístico a fim de garantir a fidedignidade das informações resultantes das pesquisas realizadas.
- O Guia de Turismo deverá criar o hábito de ler jornais e revistas, ouvir rádios e assistir aos telejornais ou aos programas informativos e de interesse turístico, produzidos pela imprensa local e nacional. Essas, pois, são excelentes fontes de informações atualizadas e seguras.
- O Guia de Turismo deverá manter-se bem informado sobre a programação de eventos artísticos e culturais da cidade ou das localidades com as quais irá trabalhar, pois esses eventos são, por natureza, excelentes opcionais para os turistas que estão em visita na cidade.
- O Guia de Turismo deverá, se houver possibilidade, adquirir um serviço de televisão por assinatura. Esse possui pacotes de canais fechados com programação diversificada de diversos segmentos, inclusive de Turismo, e com maiores opções de programas locais. Isso possibilitará acesso a diversos tipos de informações que servirão para o aprimoramento da atuação profissional.
- O Guia de Turismo deverá, sempre que possível, participar de eventos, palestras, oficinas, cursos ou minicursos específicos da área de Turismo ou de áreas correlatas. Isso contribuirá para que ele seja um profissional atualizado e que investe na formação continuada.
- O Guia de Turismo deverá, sempre que possível, fazer cursos de

idiomas, pois sem se comunicar em outros idiomas, ou seja, limitado ao idioma materno, o Guia de Turismo se limitará a exercer o seu trabalho apenas ao público brasileiro, deixando de atender um público bastante interessante e potencial de se trabalhar, a exemplos dos argentinos, americanos, franceses e japoneses.

- O Guia de Turismo poderá também aprender e se atualizar com os passageiros por ele guiados. Eles são fontes vivas de informação e experiências sobre os diversos aspectos ligados direta e indiretamente ao Turismo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: Fundamentos e Dimensões**. São Paulo: Ática, 1995

AP, J. & WONG, K. K. F. **Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems**. *Tourism Management*, 22. p. 551-563. 2001.

BÍBLIA, Português. **A Bíblia Sagrada: Antigo e Novo Testamento**. Tradução de João Ferreira de Almeida. Edição revisada e atualizada no Brasil. Brasília: Sociedade Bíblia do Brasil, 1969.

BOITEUX, Bayard do Couto. **Legislação de Turismo: tópicos de direito aplicados ao turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos**. Brasília, 2008.

_____. MEC. SETEC. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos**. Brasília, 2012.

_____. **Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o Parágrafo 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências.

_____. **Resolução nº 16, de 05/10/1999, do Ministério de Educação**. Dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional de nível técnico. Brasília, 2002.

_____. **Lei nº 8.623/93**. Dispõe sobre a Profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012

_____. **Decreto nº 946/93**. Regulamenta a Lei nº 8.623/93, que dispõe sobre a Profissão de Guia de Turismo. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012.

_____. **Deliberação normativa nº 426/01**. Dispõe sobre normas e procedimentos para cadastramento de Guia de Turismo. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012.

..... **Deliberação normativa nº 427/01.** Dispõe sobre os critérios para apreciação dos planos de curso para formação profissional de Guia de Turismo . Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012.

..... **Decreto nº 4.898/03.** Transfere competências de cadastro, classificação e fiscalização da Empresa Brasileira de Turismo-EMBRATURpara o Ministério do Turismo-MTur. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012.

..... **Deliberação normativa nº 425/01.** Aprova o pagamento dos serviços como condição indispensável à análise, pela EMBRATUR e sãs Regionais, nos processos de credenciamento, cadastro, classificação e habilitação a obtenção de estímulos financeiros. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 15/02/2012.

..... **Portaria/MTur nº 07/05.** Dispõe sobre a apreciação, no mérito, dos Planos de Cursos referentes à formação profissional de Guia de Turismo. Disponível em <http://www.planalto.gov.br> Acesso em 19/02/2012

..... **Lei nº 9.394/96.** Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996.

..... **Resolução nº 03/2008.** Dispõe sobre a instituição e implantação do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio - CNCT. Brasília, 2008.

..... **Portaria nº 870.** Aprova em extrato o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio, elaborado pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação. Brasília, 2008.

..... **Resolução nº03/2009.** Institucionaliza o Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica - SISTEC. Brasília, 2009.

..... **Portaria nº 1.082/2009.** Cria a Rede Nacional de Certificação Profissional e Formação Inicial e Continuada - CERTIFIC. Brasília, 2009.

..... **Portaria/MTur nº 311/2013.** Institui a forma e os procedimentos de fiscalização dos prestadores de serviços turísticos. Brasília, 2013.

..... **Portaria/MTur nº 27/2014.** Estabelece requisitos e

critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo. Brasília, 2014.

_____. **Instrução Normativa/ICMBio nº 08/2008**. Estabelece normas e procedimentos para a prestação de serviços vinculados à visitação e ao turismo em Unidades de Conservação Federais por condutores de visitante. 2008.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível: < <http://www.planalto.gov.br> >. Acesso em 21.04.2014.

CAMPOS, Fernando Henrique; SERPA, Esmeralda Macedo. **Guia de Turismo: viagens técnicas e avaliação**. 1ª Ed. São Paulo, Érica 2010.

CANANI, Ivone Selva Santos. **Guia de turismo: o mérito da profissão**. Turismo em Análise. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 92-106, maio 1999.

CARDOSO, Rodrigo Eduardo Rocha; GUZMAN, Sócrates Jacobo Moquete. **Guia de turismo: qualificação, legalização e penalização das infrações e irregularidade no exercício da profissão**. 2011.

CARVALHO, Ártemis Barreto de. **O Guia de Turismo com indutor da educação ambiental**. Monografia de Especialização. Universidade Tiradentes. Aracaju, 2004.

_____, Ártemis Barreto de. **WebQuest no Facebook: uma experiência no curso técnico em guia de turismo do IFS usando uma rede social como ambiente de ensino-aprendizagem on line**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Sergipe. São Cristóvão, 2013.

CHIMENTI, Sílvia; TAVARES, Adriana de Menezes. **Guia de Turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo. Editora Senac, São Paulo, 2007.

CRISÓSTOMO, Francisco Roberto. **Turismo e Hotelaria**. São Paulo: DCL, 2004.

CUNHA, Leila Cristina de Souza. **Manual do Guia de Turismo de**

Mato Grosso – Referências teóricas e práticas. Cuiabá: CEFET/MT, 2003.

DIAS, Genebaldo Freire. **40 contribuições pessoais para a sustentabilidade.** São Paulo: Gaia, 2005.

FOSTER, Douglas. **Viagens e Turismo: Manual de Gestão.** Portugal : CETOP, 1993.

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

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

LEME, Fernanda B. Maciel. **Guias de Turismo de Salvador: Olhares Sobre a Profissão e Reflexões Sobre o Papel do Guia como Sujeito na Cidade.** Revista de Cultura e Turismo. São Paulo, Ano 04, n. 2, p. 19-37, jun. 2010.

MIRANDA, Simão de. **101 atividades recreativas para grupos em viagens de turismo,** Campinas, SP: Papirus, 2001.

NETTO, Panosso A. **Filosofia do Turismo: Teoria e Epistemologia.** São Paulo: Aleph, 2005.

PACIEVITCH, Thais. **Série profissões: o guia de turismo.** InfoEscola - navegando e aprendendo. Disponível em <http://www.infoescola.com/profissoes/guia-de-turismo>. Acesso em 15/02/2013.

PORTAL BRASIL PROFISSÕES. **O Guia de Turismo.** Disponível em <http://www.brasilprofissoes.com.br/profissao/guia-turistico/?busca>

PICAZO, Carlos, **Asistencia y guia a grupos turísticos.** Madrid: Síntesis, 1996.

PINTO, Luiz Ferreira. **Comentários à Constituição Brasileira.** São

Paulo: Saraiva, 1989.

RAPOSO, Alexandre; CAPELA, Márcia; SANTOS, Cláudia Cardoso dos. **Turismo no Brasil: Um Guia de Turismo para o guia**. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004.

REJOWSKI, Miriam; SOLHA, Karina Toledo. **Turismo em um Cenário de Mudanças**. In: **Turismo no Percurso do Tempo**. Miriam Rejowski (org.). São Paulo: Aleph, 2002.

TAVARES, Adriana de Menezes. **City tour**. São Paulo: Aleph, 2002. – (Coleção ABC do Turismo).

VALLE. I. **A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro**. Dissertação de mestrado. Universidade Estadual de Santa Cruz. Ilhéus, 2013.

ZAMORA, C. P. **Asistencia y guia a grupos turísticos**. Madrid: Síntesis, 1996.

PICAZO, Carlos, *Asistencia y guia a grupos turísticos*. Madrid: Síntesis, 1996.

SILVA, Wilza Karen de Oliveira; FREITAS, Claudia. **Antecedentes Históricos do Turismo**. Revista Pretexto. Belo Horizonte, Vol 04. nº 1. 2003.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**. Decreto-Lei 5.452 de 01 de maio de 1943 e alterações.

BRASIL. **Constituição Federal** de 05 de outubro de 1988 e suas alterações.

Artemis Barreto de Carvalho

É Guia de Turismo Regional e Nacional/América do Sul, cadastrado no Ministério do Turismo com mais de 20 anos de atuação no mercado. É Guia de Turismo especializado em cidades históricas, atrativos ecológicos e terceira idade. Empresariou o Turismo sergipano por 13 anos, atuando como Agente de Viagens e Guia de Turismo. Graduado em Turismo pela UNIT/SE, cujo Trabalho de Conclusão de Curso versou sobre a importância do Guia de Turismo para o desenvolvimento do Turismo Receptivo. Especialista em Educação Ambiental pela UNIT/SE, sua Monografia de Conclusão de Curso apresentou o Guia de Turismo como Educador Ambiental. Mestre em Educação pela UFS/SE, onde defendeu em sua Dissertação uma metodologia digital com tecnologia virtual para a formação de Guias de Turismo. Participou da produção do Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos do Ministério da Educação, elaborando os referenciais curriculares para formação profissional do Guia de Turismo. Participou da construção do Projeto Piloto para Reconhecimento de Saberes do Programa CERTIFIC, para o perfil Guia de Turismo. Participou da construção do Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Agenciamento e Guiamento de Viagens e Operações Turísticas, e coordenou a construção do Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Guia de Turismo do IFS. Atuou como instrutor do SENAC/SE e do SEBRAE/SE na formação profissional de Guias de Turismo. Ministrou curso de reciclagem para os Guias de Turismo de Sergipe. Foi Coordenador e é docente do Curso Técnico em Guia de Turismo do Instituto Federal de Sergipe – IFS, onde ministra, dentre outras, as disciplinas Teorias e Técnicas do Guiamento Regional e Nacional, nas quais responde pelas visitas e viagens técnicas de formação profissional do acadêmico em Guia de Turismo.