

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

CARINA VASCONCELLOS ABREU

O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA FACULDADE SENAC PORTO
ALEGRE/RS (2012 – 2015)

Porto Alegre
2015

CARINA VASCONCELLOS ABREU

O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA FACULDADE SENAC PORTO
ALEGRE/RS (2012 – 2015)

Tese apresentada como requisito para a obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Dra. Maria Helena Câmara Bastos

Porto Alegre
2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A162c Abreu, Carina Vasconcellos

O curso técnico em guia de turismo na Faculdade Senac Porto Alegre/RS (2012 – 2015) / Carina Vasconcellos Abreu. – Porto Alegre, 2015.

264 f.

Tese (Doutorado em Educação) – Escola de Humanidades, PUCRS.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Helena Câmara Bastos

1. Turismo. 2. Turismo – Formação Profissional. 3. Educação Profissional. 4. Competência - Desenvolvimento. I. Bastos, Maria Helena Câmara. II. Título.

CDD 380.8

Ficha Catalográfica elaborada por Loiva Duarte Novak – CRB10/2079

CARINA VASCONCELLOS ABREU

O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA FACULDADE SENAC PORTO
ALEGRE/RS (2012 – 2015)

Tese apresentada como requisito para a
obtenção do grau de Doutor pelo Programa
de Pós-Graduação em Educação da
Escola de Humanidades da Pontifícia
Universidade Católica do Rio Grande do
Sul.

Aprovada em: 16 de dezembro de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Marcia Maria Cappellano dos Santos - UCS

Prof. Dr. Antônio Carlos Castrogiovanni - PUCRS

Prof. Dra. Miriam Pires Corrêa de Lacerda - PUCRS

Prof. Dra. Maria Helena Câmara Bastos – PUCRS (Orientadora)

Porto Alegre
2015

Dedico este trabalho a minha família,
fonte de apoio e inspiração permanentes.

AGRADECIMENTOS

Durante os quatros anos de elaboração deste trabalho, recebi apoio de diversas pessoas, a quem eu gostaria de agradecer neste momento, iniciando pela minha orientadora, Prof. Dra. Maria Helena Câmara Bastos, com quem pude estabelecer uma relação muito agradável de respeito e parceria, obrigada por abraçar esta viagem comigo!

Aos colegas e professores do PPG em Educação da PUCRS, sempre dispostos a colaborar, trocar experiências e crescermos juntos. Aos amigos e familiares que compreenderam as ausências e me incentivaram sempre a continuar, obrigada!

A minha irmã, Letícia, minha eterna revisora e companheira, obrigada pela leitura e correção carinhosas. Ao meu esposo Gustavo, por compreender, respeitar e apoiar durante todo este curso. Aos meus pais, Claudio e Joana, por tudo que fizeram e deixaram de fazer para que eu tivesse acesso a esse nível de formação, meu eterno agradecimento!

RESUMO

O guia de turismo é o profissional responsável pela condução, orientação e apoio aos indivíduos ou grupos de turistas durante a execução de suas viagens. Esta profissão foi regulamentada em 1993 e desde 2001 conta com obrigatoriedade da formação técnica para seu exercício, entretanto, até o momento, este curso não foi objeto de uma pesquisa de maior profundidade. Assim, o objetivo geral da presente pesquisa foi analisar a formação do profissional guia de turismo a partir do estudo de caso de uma unidade do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), pioneira nesta formação no Brasil. Foi assim selecionado o Plano de Curso executado entre 2012 e 2015 do curso técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre como objeto. O primeiro objetivo específico buscou apresentar o contexto da regulamentação da profissão de guia de turismo e sua respectiva formação no Brasil nos vários âmbitos. O segundo objetivo foi analisar o perfil de guias de turismo registrados no RS e suas percepções sobre a formação e a inserção neste mercado, de forma a traçar contexto de análise. A partir da coleta de dados, que contou com 117 respondentes, foi possível registrar que os guias, em sua maioria, atuam de forma autônoma, realizam suas atualizações a partir de pesquisas também autônomas, além de priorizarem cursos de idiomas. Percebe-se uma profissão em crescimento, considerando que a maioria dos respondentes concluiu o curso nos últimos 5 anos. Quanto à forma de acesso destes profissionais ao mercado de trabalho, quase 70% dos respondentes registrou um ingresso de forma positiva, o que nos faz concluir que há demanda de profissionais. Buscou-se também analisar o currículo de curso demandado na legislação brasileira, a partir da Deliberação Normativa nº 427, de 2001, que dispõe sobre o formato do curso e seu detalhamento, comparativamente ao Plano de Curso objeto de estudo. Ambos refletem limitações de atuação percebidas já na regulamentação da profissão, demonstrando dificuldades em descrever competências do guia de turismo, carecendo de atualização e redirecionamento. Quanto aos egressos do Plano de Curso objeto deste estudo, foram questionados 27,7% do total de 36 egressos. De forma geral, estes egressos demonstram perfil e forma de acesso ao mercado similares aos seus colegas egressos de outros cursos do Estado. Ao analisarmos suas percepções sobre a aquisição de competências para o exercício da profissão, baseadas nas competências previstas no Plano de Curso estudado, os egressos da instituição estudada percebem-se mais

preparados do que seus colegas das outras instituições, o que demonstra que o curso se sobressai em relação a outras ofertas do mercado, inclusive em relação a fluência em idiomas, carência que foi discutida em vários momentos desta pesquisa. Ao concluir a análise podemos apontar elementos que aprimorariam o desenvolvimento do currículo como competência relativa à pesquisa em meios diversos, com a capacidade crítica para a seleção de informações pertinentes; competência de mediação cultural; desenvolvimento interpessoal; iniciativa empreendedora; além da utilização das viagens técnicas como situações de aprendizagem catalisadoras de todos os elementos das várias disciplinas.

Palavras-chave: Formação Técnica; Guia de Turismo; Currículo; Educação por competências; Educação em Turismo.

ABSTRACT

Tourist guide is the professional in charge of leading, orienting and supporting individual tourists or tourist groups during their traveling. This profession was regulated in 1993, and since 2001 technical training is mandatory for its practice. Even though, to the present moment this course has not been thoroughly researched. So the general objective of this research is to analyze the tourist guide training, starting from a case study about a unit of the Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC (National Service for Commercial Learning), which pioneered in this training in Brazil. Therefore the Course Plan effective from 2012 to 2015 for the technical course on Tourist Guide offered by Faculdade Senac Porto Alegre (Senac Porto Alegre College) was selected as the object to this study. The first specific objective here is to present the context in which the tourist guide profession and its training in Brazil on several levels were regulated. The second objective was to analyze profiles from tourist guides registered in the State of Rio Grande do Sul and their perceptions about their training and entry in the local market, in order to establish an analysis context. Data collection, which reached 117 respondents, allowed us to register that most guides work as free lancers and get updated by doing their own research. Also, they give priority to language courses. A growing profession is noticed, considering that most respondents finished their courses in the last five years. In what concerns these professionals' entry in the labor market, almost 70% of respondents registered a positive entry, which points out that there is a demand for professionals. The curriculum demanded by Brazilian law, established by Normative Act N. 427, which dates from 2001 and establishes the course outlines and its details, was also analyzed, as compared to the Course Plan studied. They both reflect restrains already seen in the profession regulation, showing both difficulties in describing the tourist guide competences, and a need for updating and redirecting. In what concerns the former students from the Course Plan studied here, 27.7% of a total of 36 former students were asked. In overall these former students are similar in their profiles and entry in the market as compared to their colleagues from other courses in this State. Analyzing their perceptions about the competence acquisition for their work based on the competences foreseen in the studied Course Plan, the former students from the studied institution see themselves as better prepared than their colleagues from other institutions. This shows that this course stands out as compared to other choices offered in the local market, also in

what concerns fluency in foreign languages, which is a shortage discussed at several points of this research. This analysis allows us to point out skills that would improve the development of the curriculum, such as the competence related to research in several means, with a critical ability to select relevant information; competence in cultural mediation; interpersonal development; entrepreneurship; besides the use of technical travels as learning situations that gather all elements from several lectures.

Key-words: Technical Training; Tourist Guide; Curriculum; Competence Education; Tourism Education.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Página inicial de busca de guias de turismo no CADASTUR	25
Figura 2 -	Exemplo de Cadastro de Guia de Turismo	26
Quadro 1 -	Detalhamento de coleta com Guias de Turismo do RS ...	27
Quadro 2 -	Envio efetivo de questionários para os Guias de Turismo do RS	28
Quadro 3 -	Evolução do turismo no Brasil	62
Gráfico 1 -	Participação do Turismo na Economia Brasileira (Em U\$S Bilhões)	66
Figura 3 -	Mapa do Fluxo Turístico Internacional para o Brasil – Ano 2011	67
Gráfico 2 -	Estoque de Ocupações Formais nas Atividades Características do Turismo (em milhões)	67
Figura 4 -	Estradas de Ferro do RS em 1898	70
Figura 5 -	Linhas férreas no RS em 1984	72
Figura 6 -	Pórtico de entrada da Exposição Centenário Farroupilha	73
Quadro 4 -	Volume anual de passageiros em transporte ferroviário no RS	75
Quadro 5 -	Principais periódicos Internacionais	84
Quadro 6 -	Periódicos no Brasil	85
Quadro 7 -	Eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos	93
Figura 7 -	Alguns Cursos Superiores de Turismo criados na década de 1970 no Brasil	97
Quadro 8 -	Eixo de Turismo e Hospitalidade do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia	98
Quadro 9 -	Cursos Tecnológicos em Turismo no Brasil	99
Quadro 10 -	Cursos de Bacharelado em Turismo no Brasil	100
Quadro 11 -	Programas de Pós-graduação em Turismo no Brasil	101
Gráfico 3 -	Forma de trabalho dos Guias de Turismo do RS	115
Gráfico 4 -	Forma de trabalho dos guias egressos do currículo estudado	117
Quadro 12 -	Instituições de ensino dos respondentes	118
Gráfico 5 -	Período de conclusão da formação de Guia de Turismo no RS	119
Quadro 13 -	Habilitação dos guias de turismo no RS	119
Gráfico 6 -	Habilitação dos respondentes do RS	120
Gráfico 7 -	Como os guias de turismo do RS se atualizam	121
Quadro 14 -	Habilitação em idiomas dos guias de turismo do RS	125
Quadro 15 -	Processo de ingresso no mercado de trabalho dos guias egressos do Senac	127
Quadro 16 -	Bases Tecnológicas do curso de guia de turismo	142
Quadro 17 -	Categoria de competências relativas à mediação cultural	144
Quadro 18 -	Categoria de competências relativas à comunicação	145
Quadro 19 -	Categoria de competências relativas ao planejamento e gerenciamento de viagens	146
Quadro 20 -	Categoria de competência relativa a primeiros socorros .	147

Quadro 21 -	Categoria de competências relativas ao relacionamento com os clientes	147
Quadro 22 –	Categoria de competências dissociadas	148
Quadro 23 –	Categoria de competências relativas a outras profissões	149
Gráfico 8 -	Visão geral da avaliação das competências	151
Quadro 24 -	Camada com índices entre 70% e 89% de competências plenamente desenvolvidas	152
Quadro 25 -	Camada com índices entre 50% e 69% de competências plenamente desenvolvidas	154
Quadro 26 -	Camada com índice menor que 50% de competências desenvolvidas	156
Quadro 27 -	Competências com maior volume de avaliação como parcialmente desenvolvidas	158
Quadro 28 -	Competência com maior índice de “Insuficientemente Desenvolvida”	159
Quadro 29 -	Comparação entre Deliberação Normativa nº427 e Módulos I e II	162
Quadro 30 -	Unidades curriculares do Módulo III	163
Quadro 31 -	Detalhamento Disciplina Técnicas de Comunicação	164
Quadro 32 -	Detalhamento Disciplina Relações Interpessoais no Trabalho	167
Quadro 33 -	Detalhamento Disciplina Primeiros Socorros	168
Quadro 34 -	Detalhamento Disciplina Legislação Turística	169
Quadro 35 -	Detalhamento Disciplina Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente	170
Quadro 36 -	Primeiro grupo de análise	174
Quadro 37 -	Segundo grupo de análise	174
Quadro 38 -	Terceiro grupo de análise	175
Quadro 39 -	Detalhamento de disciplina de Geografia aplicada ao Turismo do RS	181
Quadro 40 -	Detalhamento de disciplina de Geografia aplicada ao Turismo BR	181
Quadro 41 -	Detalhamento de disciplina de História Aplicada ao Turismo no âmbito regional	182
Quadro 42 -	Detalhamento de disciplina de História Aplicada ao Turismo BR	182
Quadro 43 -	Detalhamento de disciplina de História da Arte Aplicada ao Turismo RS	184
Quadro 44 -	Detalhamento de disciplina de História da Arte Aplicada ao Turismo BR	184
Quadro 45 -	Detalhamento de disciplina de Manifestações da Cultura Popular I	185
Quadro 46 –	Detalhamento de disciplina de Manifestações da Cultura Popular II	185
Quadro 47 –	Competências dissociadas das unidades curriculares	186

LISTA DE SIGLAS

AIT - Alliance Internationale de Tourisme
CBO - Cadastro Brasileiro de Ocupações
CFE - Conselho Federal de Educação
CPF - Cadastro de pessoa física
FSPOA - Faculdade Senac Porto Alegre
LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MTur - Ministério do Turismo
OMT - Organização Mundial do Turismo
PUCRS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RS – Rio Grande do Sul
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SINDEGTUR RS - Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Rio Grande do Sul
UAM - Universidade Autónoma de Madrid
UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNIFA - Instituto Universitario Francisco de Asis
UNILASALLE - Centro Universitário La Salle
UNISINOS - Universidade do Vale dos Sinos
USP - Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	ITINERÁRIO DE VIAGEM	18
1.1.1	Objetivos da Pesquisa	18
1.1.2	Pressupostos Metodológicos	19
1.1.3	Coleta de Dados em Instituições de Ensino no Exterior	21
1.1.4	Coleta com Guias de Turismo do RS	24
1.1.5	Coleta com Guias de Turismo Egressos do Plano de Curso 2012	28
1.1.6	Coleta com Docentes da Faculdade Senac Porto Alegre	29
1.2	METODOLOGIA DE ANÁLISE DE DADOS	30
2	DISCUSSÕES TEÓRICAS	33
2.1	TEORIAS SOBRE CURRÍCULO	33
2.1.1	Evolução do conceito de Currículo	34
2.1.2	O currículo no século XXI	37
2.1.3	Formas de organização do currículo	41
2.2	EDUCAÇÃO POR COMPETÊNCIAS	42
3	TURISMO: HISTÓRICO E ATUALIDADE	53
3.1	HISTÓRIA DO TURISMO NO MUNDO	54
3.2	HISTÓRIA DO TURISMO NO BRASIL	61
3.3	HISTÓRIA DO TURISMO NO RS	69
4	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL	77
4.1	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO	81
4.1.1	A contribuição do SENAC na formação profissional em turismo	85
4.2	CURSOS TÉCNICOS	91
4.3	CURSOS SUPERIORES	95
4.3.1	Os Tecnólogos	98
4.3.2	Os Bacharelados	99
4.4	CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE	103
5	O GUIA DE TURISMO	105
5.1	PERFIL DOS GUIAS DE TURISMO DO RS	114
5.2	INSERÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO NO MERCADO DO RS	125
5.2.1	Estágios e experiências durante a formação	128
5.2.2	Atuação pregressa no turismo	130
5.2.3	Indicação	132
5.2.4	Empreendedores na área	134
5.2.5	Idiomas como diferencial	135
5.2.6	Competição com “guias piratas”	136
5.2.7	Resistência do mercado aos novatos	138
5.2.6	Desenvolvimento turístico nas regiões	141
5.3	COMPETÊNCIAS PREVISTAS NO PLANO DE CURSO	141
5.4	ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO SOBRE AS COMPETÊNCIAS PREVISTAS NO PLANO DE CURSO	150
5.4.1	Categoria de Competências Plenamente Desenvolvidas	152

5.4.2	Categorias de Competências Parcialmente e Insuficientemente Desenvolvidas	157
5.5	UNIDADES CURRICULARES	160
5.5.1	Organização dos Módulos	161
5.5.2	Comunicação	163
5.5.3	Relações Interpessoais no Trabalho	166
5.5.4	Primeiros Socorros	168
5.5.5	Legislação Turística	169
5.5.6	Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente	170
5.5.7	Teorias, técnicas e práticas profissionais	171
5.5.8	Geografia Aplicada ao Turismo	180
5.5.9	História Aplicada ao Turismo	181
5.5.10	História da Arte Aplicada ao Turismo	183
5.5.11	Manifestações da Cultura Popular	184
5.6	MATERIAL DIDÁTICO DISPONÍVEL	187
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	191
	REFERÊNCIAS	197
	APÊNDICE A - Produção sobre Guia de Turismo	207
	APÊNDICE B – Questionário com as instituições de ensino no exterior	212
	APÊNDICE C – Questionário com Guias de Turismo do RS	214
	APÊNDICE D – Questionário para Guias de Turismo Egressos do Plano de Curso 2012	218
	APÊNDICE E – Roteiro de Entrevista para Docentes do Curso	222
	APÊNDICE F – Respostas dos Guias do RS sobre inserção no mercado de trabalho	223
	ANEXO A – Autorização de pesquisa Faculdade Senac Porto Alegre	228
	ANEXO B – Plano de Curso Guia de Turismo 2012 FSPOA	231
	ANEXO C – Autorização de pesquisa Prof Andrea Cogan	254
	ANEXO D – Autorização de pesquisa Prof. Wagner Azevedo Pedroso	256
	ANEXO E – Autorização de pesquisa Prof. Mariana Almeida Hoff	258
	ANEXO F - Cursos Técnicos do Eixo de Turismo e Hospitalidade	260

1 INTRODUÇÃO

O turismo, considerado enquanto fenômeno, consiste em um elaborado e complexo processo, abarcando aspectos culturais, sociais, políticos e econômicos que envolvem desde a escolha do que visitar até o usufruto da viagem em si. Desse processo participam diversos fatores relativos à realização pessoal e social, podendo tratar-se de motivação econômica, cultural, ecológica e científica, que ditam a escolha dos destinos. Compreende também os aspectos concernentes aos serviços utilizados e a todas as partes do sistema produtivo, como a permanência, os meios de transporte e o alojamento, a alimentação e passeios. O próprio objetivo da viagem em si enquanto aspecto subjetivo dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento histórico-humanístico, profissional ou de expansão de negócios faz parte deste fenômeno.

Dentre as diversas atividades do sistema turístico, está a do guia de turismo, que atua no fim da cadeia produtiva, já que cabe a ele a execução do roteiro criado pela operadora turística e vendido por uma agência de viagens. O profissional atua na viagem propriamente dita e é sua responsabilidade a qualidade desta execução. É um engano, recorrente no Brasil, tratar o profissional por “guia turístico”, termo que designa publicações destinadas a orientar sobre regiões, cidades e atrações turísticas, como livros, manuais, revistas, folhetos e mapas.

A profissão guia de turismo é ainda bastante recente no Brasil, assim como sua formação. Os primeiros cursos técnicos surgiram na década de 1960 e a regulamentação da profissão só ocorreu em 1993. Ainda assim, é a única profissão regulamentada do segmento de turismo no Brasil.

Talvez esta seja a primeira de muitas confusões relativas à função do guia de turismo, como aquele que, tal uma enciclopédia, se limita a oferecer informações sobre um destino. Engano este muito comum inclusive dos alunos que buscam a formação técnica. Entretanto, a função exige que o profissional lide com todos os aspectos administrativos da execução da viagem, além de atuar como mediador cultural entre visitante e visitado.

Outra situação relativa à profissão é a desvalorização desta formação no Brasil, comum a muitos cursos técnicos, preteridos em função da valorização do ensino superior e da ampliação da facilidade de seu acesso, seja pelas mudanças na economia, seja pelo aumento da oferta de cursos. Em relação à profissão de guia, há

no mercado um grande número de profissionais sem habilitação atuando livremente, já que a fiscalização é praticamente nula.

A profissão de guia de turismo foi reconhecida em 1986 e regulamentada em 1993, o que exigiu que, para o desempenho da atividade, o profissional passe por curso próprio de formação, também regulamentado, e se registre junto ao governo para exercê-la legalmente. O padrão da formação mantém-se o mesmo desde então, apesar das diferentes mudanças do mercado de trabalho e das exigências de um novo tipo de turista e turismo.

Parte dos alunos egressos dos cursos de formação relatam dificuldade de entrar no mercado de trabalho, e uma hipótese para isso é que o curso esteja em descompasso com o que o mercado busca. Há um volume de profissionais de outras áreas, ou sem formação, ocupando parte do mercado. Uma das hipóteses para que estas pessoas permaneçam sem a habilitação apropriada, além de falta de fiscalização, é relativa aos altos custos do curso. Além de tratar-se de um curso com mínimo de 800 horas, envolve obrigatoriamente a realização de viagens de simulação de guiamento. As características das viagens, que incluem até mesmo percurso aéreo, são delimitadas pela legislação relativa ao curso, o que encarece bastante sua execução, aumentando as taxas para os estudantes.

Outra característica marcante desta profissão é o trabalho autônomo. Considerando que o guia atuaria apenas nas execuções de viagens geralmente em finais de semana, feriados prolongados e férias, não se torna interessante para agências de viagem e operadoras turísticas manter o profissional assalariado, pagando-o enquanto está ocioso. Muitos trabalham como guias paralelamente a outras atividades profissionais em função da sazonalidade da oferta de trabalho. Há também uma parcela de profissionais que realizam a formação objetivando aliar sua formação inicial à atividade de guia, como pedagogos, historiadores, biólogos, geólogos e turismólogos, por exemplo.

Esta foi a opção desta autora, que realizou primeiro a graduação em turismo e após estar atuando na área, sentiu a necessidade de complementar a formação com o curso técnico, já que havia assumido uma equipe de guias de turismo na Secretaria Municipal de Turismo de Porto Alegre. Apesar de ter atuado pouco com grupos comerciais, tive bastante experiência em conduzir grupos de alunos, aliando a atividade como professora e instrutora a roteiros na capital. Em 2011, ingressei na Faculdade Senac Porto Alegre (FSPOA) como docente em cursos de formação inicial,

e de 2012 a 2014, atuei como professora no curso técnico em guia de turismo, o que me instigou como pesquisadora.

A percepção que tive como aluna me deu a oportunidade de agregar a visão do outro lado. Pude perceber possibilidades de melhoria no currículo, dificuldades recorrentes dos alunos, a escassez de professores com formação e experiência na área. Outra situação bastante relatada por egressos é a dificuldade de ingressar no mercado e a insegurança em atuarem sozinhos. Ao buscar elucidar estas questões, percebem-se muito poucas pesquisas na área.

A produção acadêmica sobre esta profissão e sua formação é ainda bastante escassa, contando com poucos artigos e publicações. Em pesquisa na Biblioteca Digital Brasileira¹, foram identificadas 08 dissertações de mestrado que envolviam, de alguma forma, o trabalho do guia de turismo, e nenhuma tese de doutorado foi localizada. Destas 08 dissertações, apenas 3 tratavam especificamente sobre a profissão e formação do guia de turismo, com registros entre 2003 e 2007. As pesquisas mais relevantes para o presente trabalho são “*A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro*”, de Ivete Agostini de Valle (2003) e “*Características e competências do guia de turismo regional do Rio Grande do Sul*”, de Sabrina Gomes Dias (2004).

Valle (2003) divide sua pesquisa em três capítulos, sendo que o primeiro aborda o surgimento do guia de turismo no mundo e suas tipologias em diferentes países. O segundo capítulo trata das diferenças entre a formação de guias ideal e a real, além de abordar os instrumentos que regulam a profissão. O último capítulo trata do novo turismo no contexto da pós-modernidade e das alternativas de adaptação do perfil de guia de turismo para atender às novas demandas. Conclui que o guia é aquele que faz a adequação entre o turista e a comunidade visitada e, para que isso aconteça de forma satisfatória, é necessário que ele tenha pleno conhecimento de ambas as partes, para garantir a sintonia entre elas. Deve também deter conhecimentos culturais e ambientais profundos da localidade que está representando, assim como dos turistas, seu local de origem, seu comportamento e interesses.

Já a dissertação de Dias (2004) faz um recorte dos guias de turismo no Rio Grande do Sul. Também inicia com o surgimento da profissão, mas com o foco neste Estado. A autora fez entrevistas com guias de turismo e com agentes de viagem sobre

¹Pesquisa na Biblioteca Digital Brasileira, disponível em: <<http://bdtd.ibict.br/>>, acesso em 17 de janeiro de 2014. Relação completa das dissertações identificadas disponível no **APÊNDICE A**.

quais deviam ser as características e competências dos guias, analisando de forma comparativa a formação e as expectativas dos agentes. Com sua pesquisa, constata a falta de clareza na organização do turismo sobre o real papel do guia de turismo, seja por parte do guia, seja por parte das agências de viagem, principais empregadores desses profissionais.

As discrepâncias entre a função do guia de turismo e as expectativas do mercado em que se insere estão presentes também em sua formação. No Brasil, a formação que qualifica um profissional a se registrar como guia de turismo é o curso técnico em guia de turismo, com tempo médio de três semestres, e seu pré-requisito é a conclusão do ensino médio. Sabe-se que em outros países, onde a profissão é regulamentada pelo governo, a formação é compatível com um curso de graduação, como por exemplo, em Portugal e na Argentina. Se a profissão exige conhecimentos ambientais e culturais profundos, como apresenta Valle (2003), será que a formação técnica supre esta necessidade? Os cursos atuais estão qualificando seus egressos para atuarem como mediadores culturais, além de administradores da execução de viagens? Como se dá a inserção destes egressos no mercado de trabalho? São questões ainda pouquíssimo discutidas no âmbito acadêmico e que podem oferecer subsídios importantes para o aprimoramento da formação e dos profissionais em questão.

Assim, a presente pesquisa busca realizar um estudo de maior profundidade sobre a formação do profissional guia de turismo e, para isso, foi escolhida uma das instituições de ensino brasileiras mais tradicionais no ensino técnico, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), criado em 1946. A unidade selecionada foi a Faculdade Senac Porto Alegre², onde a autora atua como docente desde 2011. A próxima seção apresentará o itinerário de viagem desta pesquisa, com seus objetivos e metodologias utilizadas para atender a cada um deles.

O segundo capítulo oferece os pressupostos teóricos sobre estudos relativos ao currículo que embasarão a análise do objeto, bem como a discussão teórica sobre a metodologia de ensino por competências adotada pelo Senac, também presente de forma transversal em diversos aspectos da formação.

O terceiro capítulo aborda o contexto histórico do desenvolvimento do turismo no mundo, no Brasil e especificamente no Rio Grande do Sul. O capítulo seguinte

² A autorização de pesquisa da instituição se encontra no **Anexo A**.

aborda o contexto da educação profissional no Brasil, e na sequência, os diferentes níveis de formação profissional em turismo, do técnico a pós-graduação.

O último capítulo inicia com o perfil de guia de turismo no RS e sua inserção no mercado de trabalho, o padrão de curso exigido pela legislação brasileira comparado a aspectos do plano de curso da FSPOA como competências, unidades curriculares e bibliografia utilizada. O trabalho é concluído retomando os seus objetivos e principais dados encontrados, sugerindo pontos de melhoria e inovações.

1.1 ITINERÁRIO DE VIAGEM

Toda pesquisa acadêmica pressupõe um caminho científico a seguir, bem como toda viagem de excursão prevê um itinerário. Assim, esta seção se destina a explicar o trajeto desta pesquisa, suas diferentes coletas e instrumentos usados.

1.1.1 Objetivos da Pesquisa

O objetivo geral da pesquisa é analisar a formação do profissional guia de turismo relativa ao Plano de Curso 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre.

A pesquisa terá como objetivos específicos:

- a) Apresentar o contexto da regulamentação da profissão de guia de turismo e sua respectiva formação no Brasil;
- b) Analisar o currículo de curso demandado na legislação brasileira em relação as competências desenvolvidas e a matriz curricular proposta;
- c) Avaliar o Plano de Curso Técnico em Guia de Turismo 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre em relação as competências previstas, e a adequação da matriz curricular e bibliografia utilizada;
- d) Analisar a percepção dos guias de turismo registrados no Estado do Rio Grande do Sul sobre sua formação profissional e sua posterior inserção no mercado de trabalho, traçando contexto de análise e, por fim,
- e) Analisar o perfil de egresso do Plano de Curso 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre e sua inserção na área.

Considera-se que o desenvolvimento de cada etapa permitirá atender ao objetivo geral da tese, com condições de indicar sugestões e necessidades de

melhoria. Para cumprir todas estas etapas, foram traçadas as estratégias metodológicas descritas a seguir.

1.1.2 Pressupostos Metodológicos

A presente pesquisa caracteriza-se por um estudo de caso com coleta de dados de fontes variadas, tanto qualitativos quanto quantitativos, e suas formas de coleta serão descritas mais adiante.

Em uma pesquisa qualitativa, a amostragem é relativa, pois não obedece necessariamente a critérios estatísticos. A preocupação maior não é com a generalização, mas sim com o aprofundamento, a abrangência e a diversidade no processo de compreensão do caso específico (MINAYO, 2010). Neste trabalho, em função da ausência de informações detalhadas sobre o perfil de formação dos profissionais da área, foi necessário também realizar coleta e análise de dados qualitativos, para servirem de apoio a este aprofundamento buscado. Um dos métodos utilizados em investigações qualitativas é o próprio estudo de caso.

Os autores Bogdan e Biklen (1994) caracterizam o estudo de caso como a observação e análise detalhada de um contexto ou indivíduo, ou ainda de um acontecimento específico. Yin (2005) considera que este método é utilizado em situações diversas para contribuir para o conhecimento de fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos ou de grupo. As estratégias utilizadas visam descrever e analisar estes contextos específicos, considerando diferentes pontos de vista ou fontes de percepção, a partir de observações e entrevistas sistemáticas.

Considerando que esta pesquisa tem como objeto um curso de uma instituição específica, a escolha do método se justifica, ao buscar diversas perspectivas para analisar esta formação. Serão buscadas informações sobre a legislação brasileira aplicada, o contexto do mercado de trabalho de guias de turismo no RS, além das perspectivas de egressos e docentes do curso. Este estudo aprofundado pode contribuir para propor melhorias e aperfeiçoamento da formação.

Assim, define-se como caso, o curso técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre e seus componentes: legislação e contexto de mercado que lhe dão origem; metodologia de educação por competências adotada pela instituição; currículo previsto e perfil de egresso esperado contextualizado com o

perfil de profissionais encontrados no mercado; perfil, planejamento e atuação docentes; bibliografias utilizadas durante o curso.

Para atender ao primeiro objetivo, identificar o contexto da regulamentação da profissão de guia de turismo e sua respectiva formação no Brasil, foi realizado levantamento do que já foi registrado a respeito na bibliografia e documentação disponível. A análise do currículo de curso demandado na legislação brasileira será a partir da Deliberação Normativa nº 427 de outubro de 2001 (BRASIL, 2001b), que dispõe sobre o currículo de cursos técnicos em Guia de Turismo e, posteriormente comparado ao currículo adotado pela Faculdade Senac de Porto Alegre³, utilizando a metodologia de pesquisa documental, aliada aos conceitos referentes à educação por competências, a qual a instituição é adepta, e o referencial sobre currículos, que podem ser encontrados no próximo capítulo.

A pesquisa bibliográfica “é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites” (FONSECA, 2002, p. 32). Qualquer trabalho científico inicia-se com esta etapa, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Em relação às pesquisas em nível de pós-graduação no Brasil sobre o tema, os resultados demonstraram poucos trabalhos realizados sobre a profissão de guia de turismo. A autora organizou uma tabela com os dados encontrados que podem ser consultados no Apêndice A.

Nesta tese, como já referido, foi necessário utilizar a pesquisa documental, pois considerando que se trata de uma profissão e curso regulamentados, foi indispensável analisar documentos relativos à legislação. Para Fonseca (2002), a pesquisa documental é similar a bibliográfica, e muitas vezes é difícil distingui-las. A principal diferença é que a pesquisa documental recorre a fontes sem tratamento analítico como estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, entre outros. Assim, este procedimento também se aplica à análise do plano de curso objeto de pesquisa e de seus elementos.

Novamente de acordo com Yin (2005), a preparação da coleta de dados pode ser considerada uma atividade complexa e difícil. Se não for realizada adequadamente, põe em risco a qualidade de todo o trabalho de investigação. Para este trabalho, foram desenvolvidos diferentes instrumentos de coleta, de acordo com

³ O referido plano de curso a ser analisado foi cedido pela instituição para este estudo e está disponível na íntegra no **Anexo B**.

as necessidades de cada grupo e situação. Nas seções a seguir, cada uma destas etapas serão detalhadas.

1.1.3 Coleta de Dados em Instituições de Ensino no Exterior

Considerando que cada país delibera de forma autônoma sobre as exigências e registros das profissões exercidas em seu território, a autora buscou investigar diferentes panoramas e contextos em que o curso de guia se desenvolveu, de forma a ampliar a percepção para a análise do curso objeto de estudo. Esta coleta buscou investigar os elementos relativos ao plano de curso da mesma formação em instituições de ensino no exterior. Foram elencados quatro países para esta investigação.

Espanha e Portugal foram selecionados pela proximidade cultural com o Rio Grande do Sul, em função da formação histórica do Estado, e também por serem considerados expoentes no desenvolvimento de suas políticas públicas e mercado profissional de turismo.

Uruguai e Argentina, por sua vez, foram selecionados pela mesma proximidade cultural, mas também pela sua situação fronteiriça com o Rio Grande do Sul, o que implica um fluxo contínuo de excursões entre as regiões, além de projetos de roteiros compartilhados, e a facilidade de encontro e compartilhamento de informações entre profissionais.

Escolhidos os países, foi então definido o primeiro critério de escolha das instituições de ensino em si. A primeira escolha foi buscar nestes países as universidades que possuem convênio de colaboração ou intercâmbio com a PUCRS, por considerar que estas instituições já teriam um histórico de relacionamento e poderiam ser mais receptivas ao contato. A pesquisa foi feita no portal on line da PUCRS, na seção relativa ao Programa de Mobilidade Acadêmica⁴.

Naquele momento, o cadastro apresentava duas universidades na Argentina, dez localizadas na Espanha, onze situadas em Portugal e apenas uma no Uruguai. Procedeu-se então à busca no site de cada instituição por cursos que oferecessem

⁴ A lista completa está disponível na seção de Mobilidade Acadêmica do site da instituição em: <<http://www3.pucrs.br/portal/page/portal/pma/capa/out/universidades-out>>. A busca foi realizada em 19 de janeiro de 2015.

formação de guia de turismo, independentemente do nível de ensino, sendo descartadas aquelas que não a ofereciam em seu catálogo de cursos.

Dentre as dez listadas na Espanha, foi possível identificar três que ofertam o curso:

- a) Grado en Turismo, na Facultad de Ciencias Económicas e Empresariales, da Universidade Autónoma de Madrid (UAM);
- b) Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas, na Escuela de Hotelería y Turismo, da CETT, instituição vinculada à Universidade de Barcelona;
- c) Grado en Turismo, na Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, da Universidad de Jaén.

Em Portugal, foram identificadas várias faculdades de Turismo, entretanto apenas uma apresentava como habilitação a formação de guia de turismo. O curso é denominado Licenciatura em Turismo, Lazer e Património, na Faculdade de Letras, da Universidade de Coimbra. Na Europa, então, a autora optou por contatar as quatro instituições citadas. Destas, apenas a CETT não oferecia o contato direto do coordenador do curso, sendo necessário enviar e-mail ao contato geral da instituição para obtê-lo.

As buscas pelo curso de Guia de Turismo nas universidades conveniadas da PUCRS na Argentina e no Uruguai foram infrutíferas, obrigando a autora a buscar instituições de outra forma. Foi realizada então uma pesquisa pelo site de buscas Google, utilizando os termos “formação”, “guia de turismo” e o nome de cada país.

No Uruguai a busca foi mais demorada, resultando em apenas uma instituição encontrada. O curso é chamado Licenciatura em Turismo e apresenta uma saída intermediária com o título de Guía de Turismo Universitario após dois anos de curso, do Instituto Universitario Francisco de Asis (UNIFA), localizado em Maldonado. Segundo o site da UNIFA, este é o único curso de formação com este título no país.

A mesma busca na Argentina se mostrou mais bem sucedida, e foi possível identificar as seguintes instituições:

- a) Guía Universitario de Turismo, na Facultad de Turismo, da Universidade Nacional de Comahue, localizada na Patagônia Argentina;
- b) Guía de Turismo, da CESYT, localizada em Buenos Aires;
- c) Guía en Turismo, no Instituto de Ciencia Y Tecnología, da Universidad de La Punta, localizada em Buenos Aires;

d) Guía de Turismo, no Instituto Superior Perito Moreno, do Grupo Educativo Perito Moreno, também em Buenos Aires.

Nenhuma destas instituições, com exceção da Universidade Nacional de Comahue, oferecia contato direto da coordenação do curso, portanto, o primeiro contato foi para buscar os dados e o e-mail do coordenador de cada um para envio do questionário. Severino (2010) define questionário como

Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. (SEVERINO, 2010, p. 125)

Pode ser elaborado a partir de questões fechadas ou abertas no primeiro caso, as opções de resposta são pré-definidas pelo pesquisador, e no segundo, é oferecido espaço para texto livre de resposta ao pesquisado. No caso desta coleta, o formulário foi enviado anexo ao e-mail, em arquivo de editoração de texto padrão.

O questionário com as instituições de ensino no exterior (APÊNDICE B) foi elaborado buscando identificar aspectos relativos ao plano de curso, a metodologia de ensino e organização e à execução do curso. Foi também solicitada a avaliação das competências previstas no Plano de Curso do Técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre, objetivando buscar diferentes pontos de vista sobre o plano. As questões em sua maioria foram abertas, pois o objetivo era justamente buscar informações qualitativas e aprofundadas.

Apenas para a Universidade de Coimbra foi utilizado o formulário em português, enviado no dia 29 de janeiro de 2015, o primeiro a ser enviado. Como a maioria destes respondentes utiliza o idioma espanhol, a autora solicitou apoio de uma tradutora profissional de espanhol e mestranda em Educação para elaborar uma versão do formulário, e assim diminuir possíveis barreiras de compreensão. Foi enviado e-mail a todos os pesquisados de língua espanhola em 02 de fevereiro de 2015. A este envio, apenas a Universidade Autónoma de Madrid (UAM) respondeu que não dispõe do módulo relativo ao curso de guia em sua unidade. Não houve nenhum outro retorno.

A pesquisa foi enviada novamente em 09 de março e 08 de abril de 2015, sem nenhuma resposta. A falta de retorno e o limite de prazo obrigaram a autora a desistir desta coleta, que poderia ser bastante rica. A mesma proposta pode ser retomada em um momento futuro.

1.1.4 Coleta com Guias de Turismo do RS

Em função de não existir pesquisa atualizada sobre a formação na área e a inserção de profissionais no mercado do Rio Grande do Sul, se fez necessária uma coleta de dados, de forma a contextualizar o perfil do egresso de curso da FSPOA. Foram selecionados para esta coleta os guias de turismo registrados no RS com cadastro ativo no site do Cadastur, do Ministério do Turismo (MTur). Este é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo. É executado pelo MTur em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação. Há prestadores de serviço com cadastro obrigatório ou opcional, entretanto o guia de turismo se enquadra como obrigatório (CADASTUR, 2015).

Os dados se tornam acessíveis para busca por categoria de prestador de serviço, com autorização do responsável pela inscrição registrada em documento próprio do MTur. No caso de guia de turismo, a pesquisa pode ser delimitada por diversos filtros, como nome, cadastro de pessoa física (CPF), unidade da Federação em que está registrado, cidade e bairro. Além disso, é possível filtrar por categoria de registro, como Nacional ou Regional, e idiomas de domínio registrados. É importante ressaltar que o MTur exige documentação comprobatória de todos estes dados e o guia assina um termo de autorização de divulgação.

Na figura a seguir é possível visualizar a aparência do sistema.

Figura 1: Página inicial de busca de guias de turismo no CADASTUR

Cadastur
Fazendo o turismo legal.

como se cadastrar | prestadores | certificados | manuais | cnae | reclamações

usuário: [] senha: [] ENTRAR
 novo usuário | mudar minha senha | esqueci minha senha

pesquisa de prestadores

Consulte os prestadores de serviços turísticos com cadastro regular e os serviços que oferecem:

Atividade: Guia de Turismo

Nome: []

CPF: []

UF: [-Selecione-]

Localidade: [-Selecione-]

Bairro: [-Selecione-]

Tipo Categoria

<input type="checkbox"/>	Tipo Categoria
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - AC
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - AL
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - AM
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - AP
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - BA
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - CE
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - DF
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - ES
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - GO
<input type="checkbox"/>	Guia Regional - MA

Lingua Estrangeira

<input type="checkbox"/>	Tipo de Língua Estrangeira
<input type="checkbox"/>	Alemão
<input type="checkbox"/>	Árabe
<input type="checkbox"/>	Búlgaro
<input type="checkbox"/>	Catalão
<input type="checkbox"/>	Coreano
<input type="checkbox"/>	Dinamarquês
<input type="checkbox"/>	Espanhol
<input type="checkbox"/>	Esperanto
<input type="checkbox"/>	Finlandês
<input type="checkbox"/>	Francês

Limpar campos | Pesquisar | << Voltar

Fonte: CADASTUR, 2015.

Nesta pesquisa, o único filtro utilizado foi a unidade da federação, sendo selecionado o Rio Grande do Sul. A consulta foi realizada em 20 de janeiro de 2015 e resultou em 859 cadastros encontrados. Como a inserção de novos guias ou a renovação de cadastro pode ser realizada a qualquer momento pelo MTur, para fins de controle, a autora optou por incluir na pesquisa apenas os guias encontrados nesse dia.

A busca gera páginas de 12 cadastros cada, identificados pelo CPF e primeiro nome do guia. A ordem em que aparecem é aleatória e se altera a cada nova busca. O objetivo desta aleatoriedade, segundo o MTur, é não privilegiar profissionais, como por exemplo uma lista por ordem alfabética. Clicando no nome, o site remete ao cadastro individual, conforme pode ser visualizado na figura abaixo. Para fins de exemplo, a autora utiliza a página do seu próprio cadastro.

Figura 2: Exemplo de Cadastro de Guia de Turismo

The screenshot shows the 'pesquisa de prestadores' (search for providers) page on the CADASTUR website. At the top, there is a navigation bar with links: 'como se cadastrar', 'prestadores', 'certificados', 'manuais', 'cnae', and 'reclamações'. To the right, there are input fields for 'usuário' and 'senha', with an 'ENTRAR' button and links for 'novo usuário', 'mudar minha senha', and 'esqueci minha senha'.

The main content area is titled 'pesquisa de prestadores' and includes the instruction: 'Consulte os prestadores de serviços turísticos com cadastro regular e os serviços que oferecem:'. Below this is a profile card for 'Dados Profissional'.

Dados Profissional

Nome:	CARINA VASCONCELLOS ABREU	Uf:	Rio Grande do Sul
Certificado:	23.018553.96-7	Cidade:	Porto Alegre
Telefone:	(51)8140-3783	Bairro:	Centro
		Email:	CARINA.ABREU@TERRA.COM.BR
		Website:	

To the right of the profile information is a thumbnail image of a 'CERTIFICADO DE CADASTRO' (Registration Certificate).

Serviços

Segmentos Turísticos: O Guia de Turismo Não é Especialista em Nenhum dos Segmentos Acima Citados

Atendimento em Línguas: Espanhol, Inglês

Below the services section is a portrait photo of Carina Vasconcellos Abreu. At the bottom right of the profile card is a '<< Voltar' button.

Fonte: CADASTUR, 2015.

Como é possível perceber, ficam disponíveis os dados pessoais e de contato, e à direita deles, é possível acessar a cópia do certificado do profissional. Em seguida, aparecem os segmentos de especialização e idiomas em que o profissional atende, além do português. Por último, é disponibilizada a foto que consta em sua credencial emitida pelo MTur.

Para envio do questionário, a pesquisadora optou pelo contato por e-mail, assim, foi necessário acessar cada um dos cadastros para coletar nome e contato de e-mail, que foram utilizados para montar uma planilha de controle. Dos 859, foram excluídos o cadastro da própria autora, e os dos alunos da FSPOA que realizaram sua formação no plano de curso pesquisado, restando 830 guias a consultar. Esta medida foi necessária para não gerar duplicidade com a coleta realizada diretamente com os egressos, que será caracterizada na próxima seção.

Este questionário buscou dados sobre percepções quanto à formação realizada, o meio de ingresso no mercado de trabalho e as formas de pesquisa ou atualização profissional (APÊNDICE C), além de análise das competências, tal como

no questionário anterior. Para que houvesse maior fidedignidade nos resultados, optou-se por uma coleta de maior volume de pesquisados. A necessidade de tratamento de um maior volume de informações e a importância de elas poderem ser comparadas, levaram a pesquisadora a formular um questionário com a maioria das questões fechadas, com uma ou múltiplas escolhas e ordenação de importância.

Optou-se por um formulário de pesquisa on line, a partir da plataforma Jotform⁵, que permite a construção de formulários completamente personalizados. Em cada questão é possível definir o tipo de resposta aceita, e inclusive se as questões são ou não obrigatórias para o envio. O acesso por parte do pesquisado é feito por um link, e após o preenchimento, o site emite uma mensagem também personalizada de agradecimento pelo envio. Cada formulário preenchido fica armazenado na plataforma, e uma cópia de segurança é enviada ao e-mail da pesquisadora. Após a coleta ter sido concluída, a plataforma permite importar os dados completos, organizados em planilha, ou seja, elimina toda a etapa de tabulação das informações e previne possíveis problemas de preenchimento ou digitação.

Dessa forma, em 20 de janeiro de 2015 foram enviados e-mails aos 830 guias de turismo, com um texto de apresentação e contatos da autora e o link de acesso à pesquisa. Destes 830, 115 e-mails retornaram por endereço incorreto e 06 responderam informando que realizaram o curso mas não exercem a profissão, e por isso não se sentem aptos a responder, reduzindo o total de possíveis respondentes para 709. Abaixo, o resumo do fluxo de informação:

Quadro 1 – Detalhamento de coleta com guias de turismo do RS

Total de cadastros encontrados	859
Cadastros de egressos da FSPOA excluídos	- 29
E-mails retornados por erro de endereço	- 115
Cadastros excluídos pelo não exercício da profissão	- 06
Total de Possíveis Respondentes Considerados	709

Fonte: a Autora, 2015.

Foi estabelecida a meta de 15% de respondentes, ou seja, 106 questionários preenchidos. O primeiro envio, em 21 de janeiro de 2015, resultou em 91 questionários em um período de 10 dias, o que representou 12,83%. Os questionários respondidos foram registrados na planilha de controle, possibilitando a exclusão de seus e-mails no novo envio.

⁵ Disponível em: <www.jotform.com>.

Em 30 de janeiro de 2015, foi feito novo envio de e-mail com o link da pesquisa, e a coleta foi realizada até o dia 23 de março, resultando em mais 26 questionários preenchidos e totalizando 117 questionários respondidos. Registra-se ainda que 3 guias responderam o e-mail recusando-se a participar da pesquisa. A amostra então representa 16,5% dos respondentes, o que foi considerado suficiente para esta pesquisa.

Quadro 2 – Envio efetivo de questionários para os Guias de Turismo do RS

Total de Possíveis Respondentes Considerados	709
Não respondeu	- 589
Recusou responder	- 03
Respondidos	117

Fonte: a Autora, 2015.

Após terminada esta coleta, prosseguiu-se para a coleta com os alunos egressos do plano de curso em estudo.

1.1.5 Coleta com Guias de Turismo Egressos do Plano de Curso 2012

Para identificar o perfil de egresso do currículo em vigor e sua inserção na área, foi feita coleta de dados também via questionário on line, enviado por e-mail, a todos os ex-alunos da instituição formados neste plano de curso (APÊNDICE D). O questionário busca identificar as mesmas questões enviadas aos guias do Estado, justamente objetivando a comparação de dados.

A instituição, por normas internas, não cedeu o cadastro de contato de alunos. Assim, foi feita uma solicitação interna de envio do formulário elaborado pela autora via ferramenta de e-mail marketing da Faculdade. A solicitação foi feita à Diretoria da Faculdade em 19 de janeiro de 2015 e encaminhada ao Núcleo de Educação Profissional do Diretório Regional do Rio Grande do Sul para aprovação. A pesquisa foi aprovada em 26 de fevereiro e encaminhada à equipe de Comunicação da Faculdade, responsável pelo uso da ferramenta de e-mail marketing.

O primeiro e-mail com o link da pesquisa foi enviado em 12 de maio de 2015 para um total de 36 egressos deste plano de curso. Destes, cinco e-mails retornaram por erro de endereço e duas respostas foram obtidas. No dia 13 de julho de 2015, o mesmo e-mail foi novamente enviado, obtendo dois respondentes. Entretanto, esses dois já haviam respondido no primeiro grupo, obrigando a autora a descartá-los.

A ferramenta de envio da instituição permite receber relatório relativo da efetividade do contato por e-mail. O relatório demonstrou que a maioria dos e-mails (mais de 85%) não foi sequer lido pelo destinatário. É possível que tenha sido confundido com uma propaganda da instituição.

Em função da falta de retorno e do tempo para conclusão do trabalho, a autora optou por entrar em contato diretamente com os alunos egressos com quem manteve contato após a conclusão do curso, mesmo sabendo que esta escolha por conveniência pode, de certa forma, limitar os resultados obtidos.

Assim, o link da pesquisa foi enviado em mensagens individuais para 17 ex-alunos em 10 de agosto de 2015 e as respostas foram recebidas até 23 de agosto de 2015. O resultado deste período de coleta foram 8 questionários, que somados com os dois já coletados, representam um percentual de 27,7% do total de 36 egressos deste plano de curso, o que foi considerada uma amostra representativa. Alguns destes últimos participantes comentaram não terem recebido ou notado o e-mail enviado pela instituição.

1.1.6 Coleta com Docentes da Faculdade Senac Porto Alegre

Buscando atender ao objetivo de avaliar os elementos do plano de curso foi realizada também coleta com docentes do curso. O critério de escolha dos docentes do quadro foi a permanência por mais de três semestres, tempo de acompanhar o processo completo de uma turma de Técnico em Guia de Turismo. Este recorte reduziu a coleta a quatro profissionais, chamados pela instituição de Orientadores de Educação Profissional.

Considerando que a autora trabalhou e permanece colega destes profissionais, o contato foi bem recebido. Entretanto, em função da extinção do curso na unidade, a possibilidade de agendamento com todos os docentes ficou difícil, em função de suas transferências para outras unidades do Senac. Foi possível entrevistar três docentes apenas.

Foram agendadas entrevistas semiestruturadas individuais (APÊNDICE E). As questões elaboradas objetivaram identificar o uso da metodologia de educação por competências preconizada e investigar a percepção dos docentes sobre os desafios e possibilidades de melhorias do plano de curso em questão.

As entrevistas foram realizadas individualmente, na própria instituição, de forma a se encaixar no tempo livre dos docentes. A entrevista com a Prof. Andrea Cogan foi realizada em 15 de abril; com o Prof. Wagner Azevedo Pedroso ocorreu em 24 de abril; e a Prof. Mariana Almeida Hoff concedeu entrevista no dia 27 do mesmo mês. Todos aceitaram divulgar sua participação, conforme registrado nos formulários de autorização (ANEXOS C, D, E).

A Prof. Andrea Cogan foi contratada como docente na Faculdade Senac Porto Alegre em 2012 e permanece atuando no curso de Guia de Turismo, embora atualmente esteja lotada na Unidade Passo D'Areia, nas unidades de Manifestações da Cultura Popular I e II, além de Relacionamento Interpessoal. É graduada em Ciências Sociais pela PUCRS, possui Especialização em Organização de Arquivos pela Universidade de São Paulo (USP) e Especialização em Museologia e Patrimônio Cultural pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É Mestre em Memória Social e Bens Culturais pelo Centro Universitário La Salle (UNILASALLE).

O Prof. Wagner Azevedo Pedroso foi contratado pela Faculdade Senac Porto Alegre em 2013 e atua nas unidades curriculares de História e História da Arte do segundo e terceiro semestres do curso. É graduado em História pela Universidade do Vale dos Sinos (UNISINOS) e Mestre em História pela UFRGS.

A Prof. Mariana Almeida Hoff foi contratada no início de 2014 pela Faculdade Senac Porto Alegre e atualmente é Coordenadora do Técnico em Guia de Turismo EAD da Unidade Senac EAD, embora permaneça atuando na última turma de guia de turismo da FSPOA. É docente das unidades de Teoria e Técnica Profissional e Prática Profissional dos três semestres do curso. É Bacharel em Turismo pela PUCRS e Guia de Turismo de Excursão Nacional pelo Senac Gravataí⁶.

Realizadas as coletas, prosseguiu-se para a análise dos dados obtidos, conforme a metodologia de análise textual discursiva descrita a seguir.

1.2 METODOLOGIA DE ANÁLISE DE DADOS

A metodologia de análise de dados escolhida foi a Análise Textual Discursiva. A referida metodologia é uma pesquisa qualitativa que pretende aprofundar a

⁶ A unidade Senac Gravataí não oferece mais este curso técnico.

compreensão dos fenômenos que investiga a partir de uma análise rigorosa e criteriosa desse tipo de informação. Segundo Moraes:

[...] a análise textual discursiva pode ser compreendida como um processo auto-organizado de construção de compreensão em que novos entendimentos emergem a partir de uma sequência recursiva de três componentes: a desconstrução dos textos do "corpus", a unitarização; o estabelecimento de relações entre os elementos unitários, a categorização; o captar o emergente em que a nova compreensão é comunicada e validada. (MORAES, 2007 p. 12).

Este método de análise, segundo Moraes (2007), tem sua pretensão em um sentido hermenêutico, de construção e reconstrução de compreensões sociais e culturais relativas ao fenômeno que investiga. Seu olhar interpretativo tende a se produzir desde o interior do fenômeno, assumindo o desafio de produzir sentidos mais distantes, complexos e aprofundados.

Segundo Moraes (2007), a análise textual discursiva parte de um conjunto de pressupostos em relação à leitura dos textos examinados. Os materiais constituem um conjunto de significantes, e o pesquisador atribui a eles significados a partir de seus conhecimentos, intenções e teorias. A emergência e comunicação desses novos sentidos e significados são os objetivos da análise.

O autor explica que algumas leituras e interpretações podem ser compartilhadas entre diferentes leitores, com relativa facilidade. É o que denomina de leituras do manifesto ou do explícito. Em contrapartida, há também a leitura do latente ou implícito, considerada aquele tipo de interpretação mais exigente e aprofundada, mais difícil de ser compartilhada por diferentes leitores.

O primeiro processo previsto por este método é a desmontagem dos textos, realizando a sua desconstrução e unitarização. Na perspectiva de Moraes (2007), a partir da desconstrução do texto surgem as unidades de análise ou categorias.

A categorização, além de reunir elementos semelhantes, também implica nomear e definir as categorias, cada vez com maior precisão, na medida em que vão sendo construídas (MORAES, 2007, p. 23).

A partir destas categorias, é realizada a unitarização do texto, que consiste na sua fragmentação, de forma que cada unidade assuma um significado, o mais completo possível, em si mesmo. A partir desta fragmentação, é possível estabelecer unidades de análise, mais explícitas ou implícitas, conforme o que é oferecido pelo material e o que é interpretado pelo autor da pesquisa.

Com estas categorias, serão produzidas as descrições e interpretações necessárias ao exercício de expressar novas compreensões possibilitadas pela análise. Após, inicia-se um processo de explicitação de relações entre elas no sentido de construção de novas compreensões. Este processo de estabelecer relações e reunir semelhantes é o segundo momento da análise. O terceiro momento no processo de análise é a comunicação das novas compreensões atingidas, um exercício de explicitação das novas estruturas emergentes da análise.

Concluindo a descrição sobre a metodologia de análise textual discursiva, trata-se de construir uma nova compreensão de um fenômeno como um ciclo, que se inicia com a desconstrução dos materiais textuais reunidos, seguida de um movimento intuitivo de reconstrução que permita a emergência de novos entendimentos, encerrando com a explicitação das novas compreensões atingidas na análise.

De forma a embasar teoricamente todo este caminho de pesquisa, a seguir estão os referenciais teóricos que serão utilizados.

2 DISCUSSÕES TEÓRICAS

As discussões teóricas deste capítulo buscam embasar a análise de um curso e centram-se em teorias relativas à análise de currículo e na metodologia de educação por competências adotada pela instituição. Assim, as sessões a seguir buscam apresentar as principais discussões teóricas nestes tópicos, sem a pretensão de esgotá-las, mas trazendo o recorte necessário à análise crítica do objeto de estudo.

2.1 TEORIAS SOBRE CURRÍCULO

O que se entende atualmente por currículo? O currículo é cotidianamente tratado como sinônimo de conhecimento, entretanto é bem mais complexo que isso. Moreira (1997) considera que há dois sentidos mais usuais da definição de currículo: conhecimento escolar e experiência de aprendizagem. No primeiro sentido, o currículo é visto como o conhecimento tratado de maneira pedagógica e didática pela escola e que deve ser aprendido e aplicado pelo aluno. O autor considera que este é também o sentido dominante ao longo dos tempos. O segundo sentido, de experiência de aprendizagem, surge no século XVIII, e tem uma maior preocupação com a atividade do aluno, ao invés de focar no conhecimento. O currículo nesta perspectiva será o conjunto de experiências a serem vividas por este aluno sob orientação da escola.

O currículo é sempre o resultado de uma seleção “de um universo mais amplo de conhecimentos e saberes seleciona-se aquela parte que vai constituir, precisamente, o currículo” (SILVA, 2011, p. 15). Para o autor, o currículo está vitalmente envolvido naquilo que somos e naquilo que nos tornamos, na nossa identidade e subjetividade.

Segundo Eynng (2012), justamente por se tratar de uma seleção inserida em um determinado momento histórico-social, a história do currículo pode se confundir com a história da escola, ou neste caso, de uma profissão.

Moreira (1997) também argumenta que o currículo é um instrumento utilizado por diferentes sociedades para desenvolver processos de conservação, transformação e renovação dos conhecimentos historicamente acumulados, objetivando socializar as crianças e os jovens segundo os valores tidos como desejáveis por aquele grupo.

O currículo busca modificar pessoas, já que pensa além do que será ensinado, no que a pessoa formada deve se tornar. Ou seja, a partir do que a pessoa deve ser para ser considerada o profissional ideal, é que se define o que ela deve saber ou deve ser ensinada a fazer, assim formando o currículo. Para além disso, qual é o tipo de ser humano que se deseja? Para cada modelo de ser humano, teremos um modelo correspondente de currículo. Além de uma questão de conhecimento, o currículo é uma questão de identidade. Selecionar uma ou outra identidade como ideal pressupõe uma operação de poder, dentro de um contexto histórico, social e cultural.

Em seguida apresentaremos alguns exemplos dos diversos entendimentos que se sucederam a respeito de currículo.

2.1.1 Evolução do conceito de Currículo

Um dos primeiros escritos a respeito de uma teoria do currículo foi o de Bobbitt em 1918. O discurso do autor o especifica como registro de objetivos, procedimentos e métodos para a obtenção de resultados e trata os estudantes como um produto fabril, inspirado na administração científica de Taylor.

Para Silva (2011), a preocupação com o que ensinar já aparecia em *A Didactica Magna*⁷, de Comênio. O próprio uso da palavra currículo emerge da preocupação com a organização e o método da educação. O termo surge para designar o campo de estudos em função das condições relativas à educação de massas nos Estados Unidos.

Estão entre essas condições: a formação de uma burocracia estatal encarregada dos negócios ligados à educação; o estabelecimento da educação como um objeto próprio de estudo científico; a extensão da educação escolarizada em níveis cada vez mais altos a segmentos cada vez maiores da população; as preocupações com a manutenção de uma identidade nacional, como resultado das sucessivas ondas de imigração; o processo de crescente industrialização e urbanização. (SILVA, 2011, p. 22)

É o momento em que a educação precisa ser pensada em larga escala, e é nesse contexto que Bobbitt (1918) apresenta sua proposta: que a escola funcionasse como qualquer outra empresa comercial ou industrial. Os objetivos da escola deveriam se basear nas habilidades necessárias para se exercer as ocupações

⁷Comênio (1592-1670), pensador tcheco, é considerado o primeiro grande nome da moderna história da educação. Sua obra mais importante, *A Didactica Magna*, marca o início da sistematização da pedagogia e da didática no Ocidente.

profissionais da vida adulta, tendo como palavras-chave a eficiência e a mensuração de resultados.

O autor propunha que a tarefa de estabelecer um currículo consistia em mapear as habilidades necessárias, desenvolver o currículo que permitisse que estas habilidades fossem desenvolvidas e, por último, estabelecer instrumentos que medissem se elas foram realmente aprendidas. Suas ideias são amplamente utilizadas e consolidadas com a publicação do livro de Ralph Tyler, em 1949. O autor acrescenta ao modelo de Bobbitt elementos de psicologia e as disciplinas acadêmicas.

O pensamento e a estrutura educacionais tradicionais só passam a ser questionados nos anos de 1960 e todo o seu contexto efervescente. O movimento de crítica à educação tradicional e renovação da teoria educacional explodiu em vários locais ao mesmo tempo. Moreira (1997) considera que foi apenas nos anos 1970 que se abriram novas perspectivas para os estudiosos do campo do currículo, com o surgimento desta abordagem crítica, superando o caráter técnico e prescritivo que até então era dominante.

Para Silva (2011), os modelos tradicionais restringiam-se à atividade técnica de como fazer o currículo, enquanto para as teorias críticas, o importante é compreender o que o currículo faz e qual seu papel nas desigualdades e injustiças sociais. A educação é assim associada a ideologias.

Fazendo um apanhado histórico, Silva (2011) registra que já na década de 1970 Althusser⁸ argumentava que o capitalismo enquanto modelo persistia, pois havia mecanismos para reproduzi-lo a partir de aparelhos repressivos de estado, como a polícia e o judiciário, e de aparelhos ideológicos, como a religião, a mídia, a escola e a família. O autor considera que o currículo é a forma de selecionar conteúdo e assim induzir a manutenção da ordem vigente.

Seguindo na cronologia, Silva aponta que será a partir do estudo de Bowles e Gintis (1976)⁹, que se dará a ideia de correspondência, ou seja, a educação para a manutenção de classes focada nas relações interpessoais. À classe trabalhadora seriam ensinadas a obediência, confiabilidade, pontualidade e assiduidade. Com a

⁸ Louis Althusser (1918 – 1990), filósofo francês de origem argelina. Sobre Althusser, ver: BERNARDINO, Paulo Augusto B. **Estado e Educação em Louis Althusser: Implicações nos processos de produção e reprodução social do conhecimento**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2010. Dissertação (Mestrado em Educação).

⁹ *Schooling in Capitalist America: Educational Reform na the contradictions of economic life*.

classe que ocuparia os cargos mais altos da hierarquia ocupacional seriam trabalhadas questões como a capacidade de comandar e formular planos, além de autonomia. Assim, os autores propõem que não é o conteúdo, e sim a reprodução das relações, ao corresponder as relações nos ambientes de trabalho, que contribui para a manutenção do capitalismo.

Silva (2011) ainda aponta como elemento importante o trabalho dos franceses Bourdieu e Passeron (1970)¹⁰ que tratam de outro aspecto, a dominação cultural. Propõem que, ao tratar de cultura apenas como a representativa da classe dominante, produz-se um domínio simbólico que também serve para diferenciar classes. Sua relação com a escola e a educação se dá justamente pela exclusão, ao formar seu currículo baseado na cultura dominante. As crianças das classes dominantes serão educadas em seu “código” nativo, enquanto para as crianças da classe dominada aquilo se torna indecifrável e alheio, impedindo seu usufruto.

Moreira (2003) aponta que neste período também iniciam as discussões sobre o conceito de currículo oculto, que oferece uma maior compreensão da prática curricular. O autor entende o conceito a partir de Apple¹¹ (1994), crítico da época, como normas e valores que permanecem implícitos, mas efetivamente transmitidos pelas escolas, embora não costumem ser mencionados como objetivos. Este aprendizado incidental poderia contribuir mais para a socialização do aluno do que o conteúdo ensinado no curso. Para Apple (1994), é necessário considerar seriamente a intensidade do envolvimento da educação com o mundo real e suas alternantes e desiguais relações de poder. Considera que as diretrizes, práticas e teorias envolvidas na educação são intrinsecamente éticas e políticas.

A partir desta percepção, apreende-se que há fatores mais complexos do que a visão reducionista que tratava apenas da manutenção de privilégios de classes e grupos dominantes. Neste contexto, as contradições, os conflitos e as resistências passam a desempenhar papel de maior relevo.

Paulo Freire (1987) não dedicou uma obra específica ao currículo, entretanto sua preocupação fundamental sobre o que significa conhecer muito se relaciona com a questão “o que ensinar”. Em *Pedagogia do Oprimido* (lançado em 1970), a crítica

¹⁰ ***La Reproduction: Éléments pour une théorie du système d'enseignement.***

¹¹ Em 1982, a obra de Michael W. Apple é publicada no Brasil intitulada *Ideologia e Currículo*, pela Editora Brasiliense. Esse será o primeiro volume de uma trilogia. A ele seguiram-se *Educação e Poder* (1989) e *Teachers and Texts* (1986), assim como uma série de coletâneas que ampliaram sua problemática original.

de Freire ao currículo está sintetizada no que ele chama de “educação bancária”. Freire argumenta que esta educação trata o conhecimento como um ato de depósito, sendo constituído de informações e fatos simplesmente transferidos do professor ao aluno. Para ele, o currículo tradicional pressupunha que o conhecimento existia fora e independente das pessoas envolvidas no ato pedagógico e desligado da situação existencial destas pessoas. O professor assumia papel ativo, enquanto o aluno se limitava a recepção passiva.

Freire propõe o oposto, como uma “educação problematizadora”, em que o conhecimento é sempre o conhecimento de alguma coisa. Conhecer envolve fundamentalmente tornar este objeto presente para a consciência. O que diferencia Freire, dos autores já mencionados aqui, é que além de criticar o currículo existente, ele propõe como deve ser estabelecido um currículo que atenda a sua ideia de educação e pedagogia. Na perspectiva do autor, é a própria experiência dos educandos que se torna a fonte de temas que vão constituir o conteúdo do currículo dos programas de educação de adultos. Ele os chama de “temas significativos” ou “temas geradores”.

Nesta perspectiva, é importante ainda citar a noção para Freire de cultura, ou culturas. Ao invés de tratar da separação entre cultura erudita e popular, de classe dominante ou dominada, assume a cultura como tudo o que é resultado do trabalho humano. Considera assim que a noção de “cultura popular” tem seu espaço legítimo no currículo.

Moreira (1997) acredita que, enquanto a década de 1980 testemunhou o desenvolvimento de novas formas de entender as conexões entre currículo e relações de poder, a década de 1990 expande e reestrutura este trabalho, dando origem a uma nova visão.

2.1.2 O currículo no século XXI

Para Moreira (1997), a teorização educacional contemporânea apresenta uma renovada preocupação com o conteúdo e a natureza do conhecimento, embora com uma ênfase transformada. Para ele, esta é uma influência do pós-modernismo, direcionado a um conjunto de condições sociais que estão reorganizando questões sociais, culturais e geográficas, além de produzir novas formas de crítica cultural.

Analisam-se as questões de significado, identidade e política sob novo prisma; acentua-se o caráter socialmente construído da linguagem; passa-se a interpretar os objetos culturais como textos. Dentre tais objetos inclui-se o currículo, passível de ser concebido e interpretado como um todo significativo, como um *texto*, como um instrumento privilegiado de construção de identidades e subjetividades. (MOREIRA, 1997, p. 15).

Esta nova visão passa a trabalhar com três perspectivas de currículo: o formal, o em ação e o oculto. O primeiro é relativo aos planos, às propostas registradas, ou seja, aos textos referidos por Moreira. O segundo se refere ao que de fato acontece nas escolas e nas salas de aula, por isso considerado em ação. O currículo oculto irá abarcar as normas e regras não explicitadas, mas que governam as relações que se estabelecem em sala de aula.

Eyang (2012) reflete que uma das questões que preocupam os pesquisadores é a distância entre a intenção descrita no chamado currículo formal e a realidade do currículo em ação, ou seja, a dificuldade de transformar as aspirações e ideias em operações reais.

Moreira (1997) considera que o discurso crítico e pensamento pós-moderno acabam configurando dois paradigmas, com semelhanças e diferenças, mas que podem se aproximar. A utilização de ideias pós-modernas pode expandir e consolidar a tendência do discurso moderno de integrar sua análise crítica a algum tipo de intervenção na realidade. Crê também que o pensamento pós-moderno em educação alarga o questionamento do pensamento curricular moderno sobre a definição de conhecimento escolar.

Moreira (1997) e Silva (2011) enfatizam características que denotam rupturas da teorização pós-moderna com o modernismo. Alertam que o foco do pós-modernismo nas narrativas parciais e locais não deveria impedir a percepção do sentido da dinâmica social global. Questionam a preocupação em excesso com o discurso e o texto. A estas preocupações, Giroux (1993) acrescenta:

Precisamos de teorias que expressem e articulem a diferença, mas precisamos também compreender como as relações nas quais as diferenças são constituídas operam como parte de um conjunto mais amplo de práticas sociais, políticas e culturais (GIROUX, 1993, p. 53).

Ao mencionar a diferença, Giroux (1993) reflete a apreensão também presente para Silva (2011) do excesso de preocupação do pós-modernismo em celebrar as diferenças, passível de obscurecer as estruturas sociais concretas. Ambos

recomendam não reduzir o mundo concreto real à textualidade e considerar um contexto mais amplo de práticas sociais.

Moreira (1997) acrescenta ainda um fator que considera relevante na tentativa de articulação entre a teoria crítica e o pensamento pós-moderno: a preservação, tanto na prática quanto na teoria, da visão de futuro e da utopia. O autor defende que a adoção de uma visão de futuro é capaz de iluminar uma maior integração dos dois paradigmas. O autor entende da seguinte forma o conceito de utopia:

Como nova epistemologia, a utopia recusa o fechamento do horizonte de expectativas e de possibilidades e procura criar alternativas; como nova psicologia, a utopia recusa a subjetividade associada ao conformismo e procura estimular a vontade de lutar por alternativas. (MOREIRA, 1997, p. 22).

Para o autor, ambos partem do que chama de uma arqueologia do presente, em que se quer escavar sobre o que não foi feito e compreender por que não foi feito. Busca as experiências subalternas, valorizando e reconhecendo a existência de diversas formas de conhecimento válido e verdadeiro. Esta nova epistemologia está caracterizada por quatro teses:

- a) todo conhecimento científico da natureza é conhecimento da sociedade e vice-versa, superando a diferença entre ciências naturais e ciências sociais;
- b) todo conhecimento é simultaneamente local e total;
- c) todo conhecimento é autoconhecimento, já que em função dos avanços da microfísica, da química e da biologia, dilui-se a fronteira entre sujeito e objeto, uma vez que permite considerar o objeto como a continuação do sujeito por outros meios;
- d) todo conhecimento científico visa constituir-se em senso comum.

Conclui que, para a educação atuar a favor de um mundo social mais justo, é necessário orientar o trabalho pedagógico com base

[...] em uma visão de futuro, em uma perspectiva utópica que desafie os limites do estabelecido, que afrente o real, que esboce um novo horizonte de possibilidades. Julgo que essa perspectiva reforça o caráter político da educação e revaloriza o papel da escola e do currículo no desenvolvimento de um projeto de transformação da ordem social (MOREIRA, 1997, p. 25).

Assim, a preocupação no pensamento curricular é com a articulação entre a linguagem da crítica e a linguagem da possibilidade. Propõe a reorganização do currículo, visando à compreensão profunda da realidade existente, considerando as novas concepções de conhecimento e de ciência, e se compromete com a aceitação

e o diálogo referente às diferenças e culturas não-hegemônicas, além da construção da democracia.

Em última instância, podemos resumir as considerações sobre currículo da seguinte forma:

O currículo não é um elemento inocente e neutro de transmissão desinteressada do conhecimento social. O currículo está implicado em relações de poder, o currículo transmite visões sociais particulares e interessadas, o currículo produz identidades individuais e sociais particulares. O currículo não é um elemento transcendente e atemporal – ele tem uma história, vinculada a formas específicas e contingentes de organização da sociedade e da educação. (MOREIRA; TADEU, 1994, p. 14).

Os estudos a respeito do currículo também abarcam as suas formas de organização, abordadas na próxima seção.

2.1.3 Formas de organização do currículo

A organização do currículo será definida a partir das concepções que adota enquanto referencial teórico. Para Saviani (2005), a organização curricular pode ser entendida como um conjunto de atividades desenvolvidas distribuídas nos componentes curriculares ou matérias, em suas respectivas cargas horárias, no que comumente é chamado de “grade curricular”. Isto inclui os programas, que apresentam os conteúdos básicos de cada componente, e as recomendações de organização do trabalho pedagógico para seu desenvolvimento. Para o autor, o currículo, desta forma, compreende não só a seleção de conteúdo, mas também os recursos e métodos pedagógicos que devem ser empregados.

Eyng (2012) analisa a definição de Saviani como tradicional ou clássica. Considera que estudos mais recentes analisam a organização curricular em duas linhas, a que chama de currículo linear e currículo integrado, que para a autora reproduzem as concepções teóricas que os moldam, as teorias reprodutoras e transformadoras, respectivamente.

O currículo linear é configurado na lógica de linha de montagem, as disciplinas são apresentadas sequencialmente, adotam-se pré-requisitos para sua realização. Apresenta nítida separação entre disciplinas consideradas teóricas e práticas, “[...]”

sem preocupações na organização dos nexos *intra e inter* disciplinares” (EYNG, 2012, p. 71¹²).

Este tipo de currículo organiza-se a partir das matérias ou disciplinas, fragmentando a realidade e enfatizando o conhecimento acadêmico, como uma enciclopédia. Sua lógica é descrita por Freire (1987) como a já citada “educação bancária”, em que o foco é no depósito de dados sem contextualização, vinculado ao pressuposto de reprodução de informações.

Neste sentido, o conhecimento é considerado como um produto pronto para consumo do aluno, enfatizando processos de memorização. Já se encontra estruturado e construído externamente ao aprendente, e as atividades são guiadas por um professor ou roteiro. Eyng (2012) aponta que este tipo de organização do currículo pode ser encontrado em escolas tradicionais e tecnicistas, pautadas pela perpetuação das condições sociais.

Em contrapartida, Eyng (2012) reflete que o currículo dito integrado tem sua ênfase na produção de saberes interdisciplinares e no pensamento reflexivo, a partir da construção de aprendizagem significativa pelo sujeito, possibilitando uma educação emancipatória. Promove a inter-relação entre teoria e prática no processo formativo e considera o conhecimento como processo, e não como produto acabado.

A autora analisa que esta forma de organização do currículo pressupõe a utilização de modelos de pensamento superiores ou mais complexos do que a simples memorização. “[...] ocorre uma interação significativa entre sujeito-objeto, em virtude do pensamento do sujeito que interage, possibilitando a construção do conhecimento e a aprendizagem significativa.” (EYNG, 2012, p. 73).

Neste caso, os conteúdos selecionados para a reflexão no processo de formação são os considerados nucleares em cada área de conhecimento e detêm atualidade. A autora considera que a elaboração e execução deste formato de organização curricular ainda são desafios à educação em diversos níveis.

É a partir destes pressupostos relativos à teoria do currículo que se pretende analisar o Plano de Curso 2012 do Curso Técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre, que concluirá suas últimas turmas em de 2015. Devido à adoção pela instituição da metodologia de educação por competências, esta será o tema da próxima seção.

¹² Grifos da própria autora.

2.2. EDUCAÇÃO POR COMPETÊNCIAS

Segundo Ramos (2002), a lógica de educação por competências é oficialmente integrada à reforma educacional brasileira com a aprovação da nova Lei de Diretrizes e Bases (1996), que atende tanto a educação básica quanto a profissional. No ano seguinte, o Decreto nº 2.208, de 17 de abril, dispõe especificamente sobre a reforma da educação profissional. O Decreto refere-se à noção de competência quando determina que, dentre os parâmetros estabelecidos pelas diretrizes curriculares, deverão constar as habilidades e competências básicas de cada área profissional.

O documento também prevê que essas competências seriam identificadas a partir de pesquisas de perfil próprias de cada área, além de ouvir os interessados, como empregados e empregadores, e os professores.

Um perfil profissional, então, seria definido por três classes de competências: competências básicas – desenvolvidas na educação básica –, competências profissionais gerais – voltadas para o exercício de diversas atividades dentro de uma área profissional, independentemente de habilitação específica – e competências profissionais específicas, próprias de uma habilitação (RAMOS, 2002, p. 150).

As competências profissionais específicas são estabelecidas de modo a formar três níveis de documentação. No primeiro, estão as Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, que delimitam o que é mandatório no perfil de competências acompanhado das cargas horárias mínimas. No nível intermediário, estão os Referenciais Curriculares Nacionais, que apresentam as matrizes referenciais de competências em detalhes com o propósito de subsidiar instituições de ensino no planejamento e na elaboração de cursos.

No último nível considerado, estão os planos de curso das próprias instituições, elaborados de forma a constar justificativa e objetivos, requisitos de acesso, perfil profissional de conclusão, organização curricular, critérios de aproveitamento de competências, critérios de avaliação, recursos físicos e humanos, certificados etc. Ramos (2002) considera que o recorte feito para cada curso por vezes pode ser muito amplo, formando um curso generalista demais, e, em outros casos, o recorte pode ser estreito demais, limitando sua evolução ou atualização.

Apesar de os aspectos cognitivos do trabalho não constituírem um campo de estudo específico, este conhecimento é geralmente valorizado e reconhecido pelo

mercado. Para Stroobants (1997), a organização do trabalho permite essa separação entre o saber, sendo a concepção de métodos, e o fazer, como a execução das tarefas. O autor explica que, na década de 1970, pesquisas revelaram o desconhecimento do *savoir-faire*, ou seja, “ser capaz de”, por parte dos trabalhadores, levando à desqualificação dominante no período. Este quadro muda radicalmente no início da década seguinte - o trabalhador assume o papel de um operador especializado, e os termos “saber” e “competência” ressurgem ressignificados.

O *savoir-faire*, muito estudado nos anos 1984-1985, comporta primeiramente os saberes empíricos, práticos, as antigas manhas do ofício, a habilidade, o golpe de vista, em oposição aos saberes dos engenheiros, aos métodos prescritos pelo taylorismo. (ROPÉ; TANGUY, 1997, p. 140.)

Esse chamado *savoir-faire* inclui também os saberes mais específicos, em que a experiência profissional permite até mesmo antecipar as reações e necessidades de seu meio de trabalho. O domínio deste tipo de experiência não se pode automatizar - seja qual for a função, perpassa a lógica da operação, avançando ao ponto de resolver problemas e até mesmo antecipá-los. Outras importantes aptidões também enriquecem as competências como saberes sociais, relativos ao saber-ser, e à capacidade de se comunicar, saber-agir e saber transformar.

A competência é inseparável da ação, refere-se aos recursos que um indivíduo tem para assumir uma determinada função ou atividade. Os conhecimentos, capacidades e aptidões que habilitam a tomada de decisão e a execução em tudo relativo ao ofício em questão só poderão ser apreciados e avaliados em ação, ou seja, em uma situação dada, real ou simulada. Segundo Ropé e Tanguy (1997), a noção de competência tem caráter polimorfo, pois é usada com conceitos cruzados conforme os diferentes lugares e os diferentes interesses envolvidos.

A noção tem sido usada como substituta das conotações de saberes e conhecimentos na esfera educativa ou de qualificação quando relativa ao trabalho. Para Ropé e Tanguy (1997), a troca da palavra ou termo, neste caso, não consiste em um modismo. Os autores defendem que possui um caráter extensivo e duradouro, refletindo uma mudança da sociedade que ressignifica uma palavra conforme a necessidade da época, tornando-se um testemunho de determinado período. A modificação semântica expressa uma mudança de práticas sociais.

Não se poderia desconhecer que uma pedagogia fundada nos objetivos e nas competências parece particularmente adaptada às novas exigências sociais de avaliação, prática amplamente reivindicada na década de 1980, e que requer a execução de procedimentos de padronização e de técnicas fundadas na avaliação. (ROPE; TANGUY, 1997, p. 20).

Ramos (2002) considera que o deslocamento de conceito de qualificação para competência não ocorreu apenas no plano teórico ou nas políticas educacionais e de trabalho. Considera-as como uma complexa rede de relações que disputam a hegemonia dentre as diferentes concepções de mundo.

Para Tanguy (1997), a mudança de conceito no final dos anos 1980, no caso da França, parte de uma política pública de redefinição de conteúdos de ensino, em vez das reformas estruturais priorizadas até então. O foco nos conteúdos provocou mudanças, entre elas a importância dada aos conhecimentos por todos os meios sociais, a ideia de que a transmissão de conhecimentos não se dá exclusivamente pela escola. Traz também a institucionalização da formação contínua, em oposição à lógica de qualificação, considerada como a obtenção de diploma ou título perene.

Este movimento de discussão de conteúdos, até então de domínio docente, dessacraliza o saber de duas formas: por valorizar outros espaços de saber além da escola, e também por admitir que podem ocorrer divergências na própria definição do saber, o que garante maior abertura. Tanto esta nova abertura quanto o reconhecimento de espaços como empresas, por exemplo, na participação da formação profissional, estabelecem uma nova condição de parceria escola-empresa (TANGUY, 1997).

À medida que o trabalho industrial se tornou mais complexo, a formação do homem em sua totalidade tornou-se tema de debates, conferindo importância sociológica ao termo qualificação. Para Ramos (2002), o processo de formação considera o desenvolvimento do indivíduo como ser global, buscando proporcionar o desenvolvimento de todas as suas potencialidades. A tendência à universalização das técnicas básicas entre diferentes tipos de indústria gera a necessidade de que os trabalhadores dominem diversos conhecimentos, de forma a poder se desenvolver em qualquer tipo de trabalho.

Ramos (2002) afirma que neste ponto a aprendizagem não podia mais ocorrer exclusivamente no ambiente de trabalho. À medida que as técnicas de um processo produtivo se aprimoram, são condensadas em um tipo de ofício, surgindo as profissões, voltadas à operação ou à intelectualidade. As profissões passam a ser

classificadas de acordo com seu nível de complexidade, delimitando assim o nível de escolaridade necessário para desenvolver-se a formação de cada uma.

Para Ramos (2002), nesta primeira fase, o termo qualificação era utilizado tanto para identificar as características e o perfil que determinada função exigia, quanto para definir a formação para adequar-se a este perfil, associando-se tanto ao processo quanto ao produto. Aponta que as mudanças de organização do trabalho, inclusive em função das novas tecnologias, que ocorrem no início da década de 1980, apresentam as seguintes características:

[...] flexibilização da produção e reestruturação das ocupações; integração de setores da produção; multifuncionalidade e polivalência dos trabalhadores; valorização dos saberes dos trabalhadores não ligados ao trabalho prescrito ou ao conhecimento formalizado (RAMOS, 2002, p. 37-38).

A necessidade das empresas de oferecerem formação relativa às inovações tecnológicas e à organização da produção vem da própria competitividade de mercado. Entretanto, a formação na empresa enfrenta dificuldades de execução, como a compatibilização com as jornadas de trabalho, por exemplo. Segundo Ramos (2002), um dos obstáculos externos à formação profissional são as políticas educacionais que justamente pouco atentam às demandas de avanços tecnológicos. Aponta inclusive que, muitas vezes, oferecem formação com currículos rígidos e conteúdos ultrapassados.

A estruturação de um sistema de competência profissional é indicada como capaz de demarcar uma esfera de cooperação entre as organizações, na qual se definem os elementos requeridos pelo mercado em matéria de educação profissional. Ao mesmo tempo, em relação aos conteúdos da formação, o sistema de competência poderia orientar e renovar as políticas e as ações educacionais, gerando parâmetros permanentemente renováveis (RAMOS, 2002, p. 74).

A autora defende que o sistema por competências pode ser uma forma de manter em permanente atualização a formação e propõe a participação ativa dos sindicatos de trabalhadores, objetivando o uso da formação como instrumento nas políticas de empregabilidade. Dentre as vantagens deste formato, para o governo, estão ampliar a oferta de formação a comunidades carentes, e elevar a qualidade e pertinência dos cursos. Ramos (2002) considera que uma das motivações para a adoção do sistema de competências está na

[...] necessidade de reformar e modernizar as instituições de formação profissional, utilizando-se a competência profissional para sair de uma estrutura baseada na oferta, em direção a outra mais vinculada às demandas do mercado de trabalho (RAMOS, 2002, p. 76-77).

Este novo formato gera mudança entre professores, alunos e família, conectando e alternando as experiências entre escola e empresas. No caso francês, tanto especialistas teóricos da educação quanto representantes dos meios profissionais são convidados a definir uma nova orientação à reforma de conteúdos de ensino. Este processo aproximou os vários atores, além de validar princípios em diversos contextos.

A redefinição de conteúdos se justifica na medida em que se necessita produzir sentido aos saberes previstos na educação formal. É importante ressaltar que junto à ênfase atribuída às competências, há também uma adaptação relativa à avaliação, considerando que as competências são as exigências mínimas para um determinado período de ensino ou ciclo de formação.

Küller e Rodrigo (2013) consideram que a competência sempre se manifesta em um comportamento ou ação, por isso a descrição da mesma no plano de curso deve sempre indicar um fazer observável, seja manual, intelectual, relacional, artístico, etc. Os autores complementam que se não for possível identificar facilmente esta ação ou comportamento a observar, é necessário rever a escrita da competência, colocando a situação de aprendizagem em evidência. É preciso ainda avaliar se na descrição da competência são requeridos conhecimento, habilidade e atitude, considerando que sua definição deve implicar o desenvolvimento integrado de cada uma.

Tendo desenvolvido a descrição adequada das competências, a próxima etapa será a elaboração das situações de aprendizagem previstas. Para os autores,

[...] situação de aprendizagem é um conjunto organizado e articulado de ações do aluno, em geral propostas e orientadas pelo educador, que visam à construção de um determinado conhecimento ou ao desenvolvimento de uma ou mais competências (KÜLLER, RODRIGO, 2013, p. 71).

Em uma situação de aprendizagem, é exigido do aluno que exerça os conhecimentos já adquiridos, transformando-os e desenvolvendo a competência à medida que a situação se desenrola. Conforme já referido na seção anterior, é justamente o oposto da chamada “educação bancária”, já que torna o aprendizado significativo e interiorizado a partir da experiência da situação desenvolvida.

Küller e Rodrigo (2013) ainda especificam que, para elaborar situações de aprendizagem para a educação profissional, pode-se usar como referências as próprias situações profissionais que envolvem o exercício das competências, de forma real ou simulada. Isto exige uma organização que preveja as orientações, as condições e os recursos necessários ao desenvolvimento da situação imaginada. Durante o processo, o papel do docente será coordenar e acompanhar, podendo inclusive proporcionar formas coletivas e autogestionadas, buscando desenvolver a autonomia dos discentes.

Para Ropé e Tanguy (1997), a avaliação passa a ser um momento estratégico da atividade pedagógica, tornando-se uma forma de verificar o desenvolvimento de determinada competência a partir de situações e tarefas específicas relativas. Avalia a performance do estudante e não somente o domínio de conteúdo.

Neste novo conceito, a avaliação se torna integrada ao ato de ensino, como forma de controle contínuo. A avaliação não oferece dados somente sobre os conhecimentos dos alunos, mas também sobre a eficácia do método e o funcionamento do sistema de ensino. Isto provoca tensão entre os vários atores envolvidos, disputando formas deste controle, se a avaliação deve ser padronizada pelo estado ou realizada de forma mais qualitativa pelos docentes. De uma forma ou outra, para os autores, o desenvolvimento das práticas de avaliação também permite avaliar a eficácia do serviço de ensino prestado, e assim, melhorá-lo.

Küller e Rodrigo (2013) acrescentam que o processo de avaliação da experiência e do desempenho na situação de aprendizagem também pode ser desenvolvido pelos alunos a partir de reflexão individual, discussão em pequenos grupos ou reuniões. Para os autores, após este processo, é o momento de acessar outras referências teóricas ou práticas relacionadas à competência em desenvolvimento, permitindo que os discentes possam ampliar sua percepção, observar diferentes formas de resolução da situação e, assim, elaborar uma síntese de todo o processo.

As Diretrizes Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico no Brasil definem que competências “são as modalidades estruturais da inteligência, ou melhor, ações e operações que utilizamos para estabelecer relações com e entre objetos, situações, fenômenos e pessoas que desejamos conhecer” (INEP, 1999, p. 07). Esta perspectiva coloca a competência no plano da cognição. As competências seriam assim os esquemas mentais responsáveis pela interação entre os saberes

prévios de um indivíduo e os saberes formalizados. Os primeiros são construídos a partir das experiências de vida, e os saberes formalizados seriam aqueles advindos da escola ou de cursos formais. Esta definição é considerada ainda no âmbito da educação básica, que fará parte dos saberes prévios usados para a educação profissional, por exemplo.

Este conceito de construção do conhecimento é oriundo da teoria de Piaget (1983)¹³ denominada Construtivismo. Considera que o sujeito, ao se deparar com situações desconhecidas ou desafiadoras, passa por um desequilíbrio, obrigando-o a reorganizar seu pensamento em um nível mais elevado. Esse seria um processo recorrente, conduzindo a um crescimento indefinido dos conhecimentos.

Um dos teóricos responsáveis pela defesa da pedagogia das competências, Phillipe Perrenoud¹⁴(1999) ressalta que esta abordagem não rejeita nem conteúdos, nem disciplinas. Propõe, no entanto, uma continuidade, ao invés da compartimentação e segmentação do currículo, além de um processo de avaliação que contribua para a aquisição de competências e que não se limite à obtenção de aprovação em exames.

Tal como defendem Ropé e Tanguy (1997), a principal mudança proposta diz respeito à seleção de currículo, em vez de basear-se em conteúdos e ciências, e seria baseada na seleção de práticas ou condutas esperadas. Ou seja, seria o desenvolvimento das competências que gerenciariam os conhecimentos disciplinares. Para o autor, a aprendizagem ocorreria por meio do pensamento reflexivo, que se instaura quando o sujeito desenvolve respostas originais para resolver problemas novos. Nesta situação, o pensamento reflexivo seria a tomada de consciência do obstáculo e do limite dos conhecimentos que se tem até então, e da necessidade de elaborar novas construções de conhecimento para enfrentar o desafio.

Nesta perspectiva, os conhecimentos assumem o papel de recursos para identificar e resolver problemas, preparar e tomar decisões, adquirindo um sentido intimamente ligado às competências desenvolvidas. Para Perrenoud (1999), os métodos de ensino deveriam confrontar o aluno regularmente com problemas

¹³ Sobre Piaget, ver: PIAGET, Jean; CAIXEIRO, Nathanael C. **A epistemologia genética; sabedoria e ilusões da filosofia; problemas de psicologia genética**. Abril SA, Cultural e industrial, 1983.

¹⁴ Sobre Perrenoud, ver: FERREIRA, Isabella Fernanda. **Os ciclos de aprendizagem em Perrenoud: uma análise teórico-crítica**. 2013. Tese (Doutorado em Educação) - UNESP: Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara. UNESP, Araraquara, 2013.

numerosos, complexos e realistas. Ao professor caberia conduzir projetos, propondo situações que se tornem significativas e mobilizadoras para os alunos, tornando-os o centro da ação pedagógica.

Para Ramos (2011), o método exige atenção prioritária no planejamento do currículo, representado por um conjunto contextualizado de situações-meio, voltado para o desenvolvimento de competências supostamente requeridas pelo processo produtivo e pela prática da referida profissão. Para a autora,

[...] quando se tenta nomear, classificar, repertoriar competências, acrescentando-se ao verbo *saber* ou à locução *ser capaz de*, uma expressão que caracteriza uma ação ou um conjunto de ações, o que se designa é, na verdade, uma atividade e não a competência. A competência é o que subjaz, o que estrutura ou o que sustenta a atividade (RAMOS, 2011, p. 22)¹⁵.

A autora ainda considera que este é um problema intrínseco à formulação de uma pedagogia das competências.

Ropé e Tanguy (1997) afirmam que os programas e currículos montados para o ensino geral e profissional apresentam a noção de competências em cada etapa, além de explicitação de tarefas ou atividades em que essas competências poderiam se materializar e assim ser verificadas. A necessidade desta lista de tarefas elementares denota a impossibilidade de apresentar uma definição que se baste em função da dificuldade de torná-lo abstrato.

Citando o caso da França, os autores defendem que o ensino técnico e profissionalizante seria o mais adequado para realizar uma experimentação da pedagogia por competências, e seus argumentos iniciam justamente considerando o processo de integração natural desta formação entre os três grupos participantes: o aprendiz, o formador e o empregador, demonstrando o interesse em aproximar a formação das necessidades do mercado.

Esta mesma integração, segundo os autores, está também presente na necessidade de validação e inserção no mercado. Ou seja, o mercado valida a formação ao identificar em seus egressos as competências, e não só os saberes, necessários ao desempenho da função. Em contrapartida, é o mercado que irá subsidiar quais competências precisam ser construídas ao longo da formação. Para Stroobants (1997), o *savoir-faire* não parece poder ser adquirido senão no local de

¹⁵ Grifo do próprio autor.

trabalho, a partir da experiência prática. Nessa lógica, a organização se torna também um mecanismo qualificante, já que mobiliza competências.

Ropé e Tanguy (1997) consideram que a própria necessidade de operação em situações reais do mercado de trabalho, exige a conexão entre os saberes e a prática. Assim, é da própria natureza da educação profissional a integração de saberes. Por último, argumentam também que os professores deste padrão de ensino mantêm uma relação dessacralizada com o saber, diferentemente de professores do ensino superior, voltados a disciplinas academicamente construídas. Depreende-se que, na opinião dos autores, aqueles docentes estariam mais sensibilizados para a imediata utilização de suas matérias.

As definições de competências necessárias a determinadas funções entram assim em consonância, entre a descrição de atividades profissionais e seus registros no mercado de trabalho, e a descrição de diplomas emitidos pelas instituições de ensino. No âmbito do mercado, estão presentes na legislação e documentos oficiais nacionais, como o Cadastro Brasileiro de Ocupações (CBO), e são discutidas por sindicatos e órgãos de classe. Já nas instituições de ensino, a descrição nos registros de diploma são o ponto de partida para o estabelecimento do Plano de Curso, ou seja, o currículo do curso.

Ropé e Tanguy (1997) afirmam que o padrão de descrição do plano de curso inicia pela competência global visada, seguido pelas capacidades implicadas nessa competência global. Após, as capacidades e competências terminais e, por último, os saberes associados.

Quer dizer que esse método pressupõe a existência de um domínio de referência que se deixa representar como um conjunto finito de elementos que podem ser descritos. Ele pressupõe igualmente que relações de implicação podem ser estabelecidas entre realizar uma tarefa, dispor da competência idônea e saber realizar essa tarefa, [...] (ROPÉ; TANGUY, 1997, p. 49).

Os autores consideram que esta descrição constitui um quadro com a relação entre o referencial do emprego e o referencial do diploma, deixando ao professor a responsabilidade de estruturar suas ações, transformando listas em um todo integrado, sintetizando os saberes nos atos de transmissão e de aquisição de conhecimento. Presume-se que o professor fará isso por conta própria, sem instrumentalizá-lo.

Para Keller, Franciscone e Teixeira (2011), oferecer uma proposta educacional que atenda às necessidades e expectativas do contexto social atual, e promover o desenvolvimento de competências é um importante desafio que os sistemas educacionais estão enfrentando. Os autores defendem que os processos de aprendizagem devem promover a ação reflexiva, tal como defende Perrenoud (1999), possibilitando aos alunos serem agentes conscientes de seu papel social, além de comprometidos com a transformação da realidade. Para eles,

[...] a pedagogia da competência converte o currículo, neste caso visto como meio, em um processo de ensino e aprendizagem integral e integrador, identificado com diferentes concepções ideológicas e permeado por saberes pessoais, escolares, acadêmicos e profissionais, que impactam nas diferentes situações e experiências de vida do trabalhador (KELLER; FRANCISCONE; TEIXEIRA, 2011, p. 84).

Os autores analisam o uso da educação para competência pelo SENAC/RS e avaliam que o bom ensino deve estimular não só a adaptação dos trabalhadores às novas demandas do mercado, mas também estimular a percepção e a consciência de que o trabalho está inserido em um cenário social, político e econômico. Consideram que a competência não é simples acúmulo de conhecimentos e habilidades, mas que ela é que articula, dosa e pondera constantemente esses recursos diversos, sendo o resultado de sua integração, e o seu uso para administrar situações complexas (LE BOTERF, 2003).

Le Boterf (2003) define que o que se espera de um profissional é que saiba administrar uma situação profissional complexa. Este profissional não sabe antecipadamente o que será preciso fazer ou como. Ele precisará criar, reconstruir e inovar, compondo na hora o que é necessário para lidar com a situação. Para o autor, o bom profissional precisa saber agir com pertinência ou saber julgar uma situação; saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional; saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos; saber transpor ou se adaptar; saber aprender e aprender a aprender; e, por último, saber envolver-se.

O aprender a aprender constitui um dos fatores principais para a constante atualização de um profissional, pressupõe que saiba tirar lições de suas experiências e que transforme sua prática profissional em uma oportunidade de criação de saber. O indivíduo sabe corrigir suas ações, mas também altera as premissas que embasam suas estratégias de ação, ou seja, corrige também a teoria ou lógica subjacente que serviu de fundamento as suas ações (DELORS, 1996, 2013).

Segundo Wittaczic (2007), as atuais propostas curriculares brasileiras, para a educação básica e para a educação profissional, têm como princípio o ensino por competência. A autora considera, neste contexto, o aluno como construtor do conhecimento, é o sujeito que aprende, questiona, pesquisa, cria e aprende, se tornando o centro do processo de aprendizagem. O professor assume o papel de facilitador, orientador e mediador do conhecimento. Nesta perspectiva, a avaliação é um processo formativo, buscando avaliar as competências propostas no perfil do curso.

Conforme apontam as orientações do MEC, o desenvolvimento de competências supõe uma metodologia de ensino que integre atividades, projetos e exercícios que instiguem no aluno desafios, proporcionem pesquisas e favoreçam o desenvolvimento de competências (WITTACZIC, 2007).

Assim, este capítulo objetivou apresentar alguns dos pressupostos teóricos relativos à análise de currículos e à metodologia de educação por competências, visando embasar a análise de nosso objeto. O próximo capítulo visa contextualizar o fenômeno do turismo, para então analisarmos as formações profissionais na área.

3 TURISMO: HISTÓRICO E ATUALIDADE

O turismo, por ser um tema de pesquisa relativamente novo, apresenta divergências sobre seus conceitos, histórico e evolução. Nesta pesquisa, será feito um recorte deste tema amplo, buscando priorizar o contexto do profissional guia de turismo.

Panosso Netto, Noguero e Jäger (2011) fazem um estudo crítico sobre o desenvolvimento das teorias a respeito do turismo. Consideram que esta área ainda não foi capaz de construir marcos conceituais estáveis, por dificuldade em abarcar todo o volume crescente de observações. Os autores consideram que muito se escreve sobre os impactos do turismo, entretanto questões relativas ao significado de viajar e o valor do turismo são pouco abordados.

Apontam também como problema a centralização dos trabalhos em idioma inglês, omitindo pesquisas importantes realizadas em outros idiomas, e registram que muitas das teorias do turismo consideradas oriundas dos anos 1970 são na realidade baseadas em pesquisas anteriores de autores europeus que publicaram em suas diversas línguas maternas. Atribuem este fato à falta de visão histórica do conhecimento produzido na área de turismo. Apontam pesquisas realizadas a partir de 1874 já tratavam do fenômeno.

Esta lacuna ou falta de memória coletiva, para os autores, impede o acúmulo de conhecimentos, o que implica na ausência de crítica e análise. Apontam também como entrave ao desenvolvimento teórico do turismo as indefinições conceituais, a fragmentação do conhecimento produzido, o preconceito de pesquisadores de outros campos de estudo, além da fraqueza na sustentação de argumentos devido a qualidade da formação dos pesquisadores da área (PANOSSO NETTO, NOGUERO, JÄGER, 2011).

Apesar das dificuldades em definir turismo, um dos trabalhos mais respeitados no Brasil é o de Mário Beni (1997), que conceitua turismo como:

[...] um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica, que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, e de expansão de negócios. Esse consumo é feito por meio de roteiros interativos espontâneos ou dirigidos, compreendendo a compra de bens e serviços da oferta original e diferencial das atrações e dos equipamentos a ela agregados, em mercados globais com produtos de qualidade e competitivos. (BENI, 1997, p. 37).

O autor traz aspectos relativos à realização pessoal, motivação, e subjetivação justamente por tratar-se tanto de um produto com aspectos materiais quanto uma experiência baseada em sonhos e expectativas. Assim como é um complexo processo de decisão sobre o destino e os atrativos, é também um intrincado trabalho realizado entre diversos segmentos do turismo para que se cumpram tanto os elementos práticos quanto vivências esperadas pelo visitante.

Tudo isso ocorre dentro de um contexto político, social, cultural, ecológico e econômico passível de sofrer impactos e causar impactos, tanto nos viajantes, quanto nos viajados e em seus locais de moradia. Por isso mesmo, é ainda um conceito e uma área de pesquisa em plena elaboração.

Para contextualizar o leitor, a seguir será apresentado um panorama com a história do turismo no mundo, no Brasil e até chegarmos ao núcleo do Rio Grande do Sul, onde se localiza nosso objeto de pesquisa. Ainda neste capítulo será tratado o atual mercado de turismo no Estado e suas perspectivas para guias de turismo.

3.1 HISTÓRIA DO TURISMO NO MUNDO

Segundo Raposo (2004), o historiador grego Heródoto, em 440 a.C., já citava o trabalho do guia profissional em sua famosa *História*. O autor cita também que as principais atividades do guia da época caracterizavam-se por orientar soldados em terreno desconhecido, servir de intérprete, arranjar acomodações, alimentação e transporte para os seus clientes. Funções estas muito semelhantes às do guia de turismo atual.

O turismo, semelhante ao que conhecemos hoje, teria surgido na Europa no século XIX. Segundo Fuster (1974), o inglês Thomas Cook teria sido um dos principais precursores do turismo na modernidade, ao realizar a primeira viagem coletiva

organizada em 1841. Mas o deslocamento de pessoas com objetivo de conhecimento e lazer é registrado já na época da descoberta da América por Cristóvão Colombo, em 1492. Notadamente, essas viagens eram realizadas pela elite da sociedade, devido ao seu altíssimo custo.

Para Rejowski (2002), com o Renascimento foi favorecido o desejo de explorar e descobrir, estimulando deslocamentos pela necessidade de aprender e adquirir cultura. Em torno de 1670, há registro de alemães, poloneses, dinamarqueses, holandeses e ingleses se dirigindo à França com estes objetivos.

Eram propostos dois circuitos: o *petit tour*, Paris e sudoeste da França, e o *grand tour*, que compreendia também o sul, o sudeste e a Borgonha. Daí surgiu a expressão fazer o *grand tour*, que começou a ser utilizado na Inglaterra nos séculos XVII e XVIII. (REJOWSKI, 2002, p. 36).

Entre os séculos XVI e XIX, os *Grand Tours* ficaram muito conhecidos, realizados principalmente por jovens de famílias abastadas acompanhados de tutores ou professores. Estes tutores assumiam um papel muito similar aos guias atuais, agindo como intérpretes e conselheiros sobre a forma de se comportar em determinada região. Os roteiros duravam entre dois e oito anos e visitavam países europeus como França, Itália e Alemanha, e, em alguns casos, se estendiam a Espanha, Portugal e Grécia. O objetivo principal dos *Grand Tours* foi a promoção da educação e cultura de seus participantes (JAFARI, 2000) e, segundo Rejowski (2002), a educação dos nobres não era considerada completa, a menos que eles passassem de um a três anos viajando pela Europa.

Já no final do século XVII, o tema das grandes viagens como forma de experiência e aprendizado aparece na literatura, como *As aventuras de Telêmaco* (1699), escrita pelo Bispo François Salignac de La Mothe Fénelon¹⁶. O objetivo da narrativa, dividida em dezoito livros, foi educar o Duque de Borgonha, neto de Luís XIV, segundo na linha de sucessão.

Mais tarde, a prática de viagens de experiência educativa será defendida na obra do filósofo Jean-Jacques Rousseau¹⁷, intitulada *Emílio* (1762), considerada uma espécie de tratado da pedagogia natural. Rousseau (1999) considera que a educação deve permitir a formação do ser humano tal como ele é na sua natureza. Para isso, propõe três tipos de educação:

¹⁶Nascido na França em 1651 e falecido em 1715.

¹⁷Nascido em 1712 e falecido em 1778, o filósofo suíço será um dos fundadores do pensamento político moderno. Suas contribuições foram em diversas áreas, como política, literatura, música e educação.

[...] a educação que vem da natureza (desenvolvimento das faculdades e órgãos); a educação que vem dos homens (usos desse desenvolvimento); a educação que vem das coisas (a experiência pessoal sobre os objetos) (MARTINEAU, 2010, p. 165).

Para Rousseau (1999), a criança deve ser ativa durante seu processo de aprendizagem, devem-se fornecer as ferramentas necessárias para que ela possa conhecer por si mesma, a partir do processo de observação e experimentação. A obra *Emílio*, cujo título refere-se ao personagem fictício, divide-se em cinco partes, sendo que cada uma delas trata de uma maneira particular da aprendizagem da criança e de uma fase específica do seu desenvolvimento. A quinta parte, ou Livro V, que compreende dos vinte aos vinte e cinco anos, é chamada pelo autor de idade da sabedoria. Trata da educação política de Emílio e sua inserção na ordem civil, discorrendo também sobre a educação feminina.

A formação do aprendiz, nessa última etapa descrita por Rousseau, se dará por meio de viagens a outros países, e será exigido um estudo mais aprofundado dessas culturas e lições de direito político, justamente nas regiões consideradas berço da civilização ocidental. Trata-se de viagens de exploração, observação e experimentação, tal qual os *Grand Tours*.

Não viajamos, pois, como passageiros, mas como viajantes. Não pensamos somente nos dois extremos, mas também no intervalo que os separa. A própria viagem é um prazer para nós. [...] Observa-se todo o lugar, volta-se para a direita e para esquerda, observa-se tudo que é agradável; pode-se parar nos lugares interessantes. Se eu vir um rio, margeio-o; um bosque cerrado, caminho sob sua sombra; uma gruta, visito-a; uma pedreira, examino seus minerais (ROUSSEAU, 1999, p. 576-577).

Neste tipo de viagem, o preceptor ou professor assumia o papel de guia e mediador cultural, apoiando e assessorando seu pupilo. Eram viagens bastante dispendiosas e poucos podiam realizá-las. Entretanto, à medida que a tecnologia de transportes se desenvolve, possibilita maiores deslocamentos em menos tempo, o que gradualmente diminui os custos, abrindo espaço para viagens para outras camadas sociais.

Considera-se que Thomas Cook, um pastor batista inglês, tenha sido o primeiro a comercializar os roteiros turísticos em maior escala, tendo sua primeira excursão organizada em 1841 dentro da própria Inglaterra. Por organizar viagens em grupos, Cook podia negociar melhores tarifas, além de oferecer a segurança de seu acompanhamento durante as excursões. É assim chamado de pioneiro no ramo de

agenciamento de viagens e guia de turismo moderno, sendo um formato de viagem ainda muito utilizado.

O advento da bicicleta, popularizada em fins do século XIX, deu maior autossuficiência de locomoção a muitas pessoas, permitindo que o homem fosse dono de seu próprio transporte, podendo ir a toda parte, em grupo ou sozinho. Segundo Gastal e Castro (2008), ciclistas começaram a cortar o território dos países europeus e até a empreender viagens e excursões mais longas. Esse deslocamento em massa demandava tantas e tão variadas informações e reserva de alojamentos, mapas de caminhos e proteção de toda ordem, que na França, em 1890, foi fundado um clube para os turistas em bicicleta. Assim surgiu o Touring Club da França, o mais antigo do mundo.

Os Touring Clubs se transformaram em clubes de fomento e proteção ao turista em automóvel, acompanhando seu crescimento. Entre alguns dos mais antigos Touring Clubs, estão: o Touring Club Italiano, em 1894; o Deutscher Touring Club, em 1900; o Touring Club Royal de Belgique, em 1895; o The Automobile Association, na Inglaterra, em 1905; e o Touring Club Argentino, em 1907. A proliferação dos Touring Clubs como clubes de turismo se deve a uma política de reciprocidade de serviços, necessária para facilitar os deslocamentos dos viajantes que percorressem estados e nações estranhos à sua residência. Isso significava que qualquer sócio do Touring, de qualquer parte do mundo, teria assistência no Brasil, como se fora um sócio local. Da mesma forma, os brasileiros sócios do Touring, em viagem ao exterior, gozavam de ampla proteção e assistência dos clubes (GASTAL, CASTRO, 2008).

Em 1898 foi fundada uma entidade mundial para congregar os Touring Clubs do mundo: a Alliance Internationale de Tourisme - AIT, com sede em Genebra, Suíça. A organização reuniu os Touring Clubes de cinco continentes, que representavam muitos milhões de associados. Segundo Gastal e Castro (2008), a Alliance Internationale de Tourisme é uma atuante entidade universal promotora do Turismo como meio de comunhão internacional, progresso da humanidade e paz entre as nações. Também realiza importantes estudos de natureza técnica que visam o aperfeiçoamento do Turismo.

Entretanto, a partir do século XX, mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, o turismo teve maior desenvolvimento, como consequência da produtividade empresarial, do aumento do poder de compra das pessoas, além do desenvolvimento de tecnologia em transportes.

O novo modelo industrial trouxe também uma mecanização do trabalho. A monotonia do cotidiano, o estresse, o esgotamento físico e psíquico fizeram surgir nos indivíduos uma necessidade de se desfazer temporariamente das condições normais de trabalho e reconstituir as forças físicas e mentais. O tempo livre, nesse período, foi aumentado devido à legislação que previa a redução dos horários de trabalho e passou a ser totalmente preenchido pelo lazer (KRIPPENDORF, 1989).

Os três fatores: facilidades de transporte, aumento da renda e do tempo livre da população deram início ao chamado turismo de massa, no começo da década de 1950. É provavelmente deste período que surge a expressão “a indústria sem chaminé”, se referindo ao turismo como uma atividade que não poluiria como o modelo de produção em ênfase nesta época. De fato, o turismo não produz fumaça como a indústria, entretanto há diversos impactos muito mais complexos, mas que ainda não eram previstos ou estudados no período. Por sua própria natureza, o turismo busca ambientes e sociedades singulares e frágeis, gerando consequências ambientais e sociais adversas que acabam por neutralizar este benefício econômico.

O turismo de massa caracterizou-se por viagens econômicas com todos os serviços inclusos, em forma de pacotes, organizados por agência de viagem ou operadora turística, ocasionando um crescimento vertiginoso. Também chamado de *boom* turístico¹⁸, o fenômeno pode ser verificado nas estatísticas realizadas pela Organização Mundial do Turismo (OMT) no Brasil. O estudo registra a cifra de 25 milhões de entradas internacionais em 1950, aumentando sucessivamente e chegando a 198 milhões de pessoas em 1973 (REJOWSKI, 2002). Ou seja, em um período de 23 anos, o fluxo de visitantes internacionais sextuplicou.

Em um plano ideal, o turismo deveria gerar apenas impactos positivos na área de destino e para os seus residentes, como melhoria nas condições econômicas, promoção da cultura local, preservação da tradição e proteção de recursos ambientais. Segundo Mercer, na obra *Turismo Global* (2002), compreende-se que o turismo surge sob milhares de aspectos e pode ter consequências sociais, ambientais, econômicas e políticas boas e más, dependendo de seu tamanho e forma, da medida

¹⁸ O chamado *boom* do turismo refere-se a um período de massificação possibilitado por fatores como estabilidade política, consolidação da classe média, avanços tecnológicos na comunicação e transportes, gerando um crescimento considerável do turismo no período de 1950 a 1973. Segundo Rejowski (1996), em 1950 a Organização Mundial de Turismo registrou 25 milhões de chegadas internacionais, com crescimento sucessivo, chegando a 198 milhões em 1973.

em que seu crescimento é ou não controlado e da perspectiva de quem o está analisando.

Os primeiros estudos sobre essas consequências trataram dos aspectos econômicos, já que era o mais fácil de quantificar e mensurar. Segundo Archer e Cooper (2002), além dessas razões, havia a esperança de demonstrar o benefício econômico líquido que o turismo implicava na sociedade de destino, e supunha-se que a renda gerada pela atividade turística poderia compensar qualquer impacto negativo.

O *boom* do turismo ocasionou sua exploração desenfreada e, muitas vezes, pouco responsável perante o meio ambiente em um sentido amplo. Percebeu-se a necessidade de satisfazer não só o visitante e o empresário, mas também o residente da localidade de destino (REJOWSKI, 2002).

Já nos anos 1980, começaram a surgir alternativas para o turismo em contraponto à exploração desenfreada. Procurou-se aplicar o conceito de capacidade de carga a fim de limitar a quantidade de turistas de cada local, diminuindo os impactos.

Os novos turistas, ou chamados pós-turistas, estão ditando as regras de condução no cenário turístico atual. O que faz um turista escolher este destino e não aquele é a possibilidade de satisfação de suas necessidades e a presunção da qualidade do serviço que lhe será oferecido.

A expressão pós-turista é uma referência à pós-modernidade. Segundo Urry:

A pós-modernidade envolve uma dissolução das fronteiras, não apenas entre a alta e a baixa culturas, mas também entre diferentes formas culturais, tais como o turismo, a arte, a educação, a fotografia, a televisão, a música, o esporte, as compras e a arquitetura (URRY, 2001, p. 117-118).

Segundo o autor, a era da comunicação de massa transformou o olhar do turista. Barreto (2000) apresenta dados da década de 1980 que demonstram que as preferências de turistas eram organizadas pela seguinte ordem de importância: 88% gastar dinheiro, 60% ver belezas naturais, 44% conhecer um novo lugar, e apenas 48% compreender a cultura local. Na década seguinte, a mesma pesquisa registra grandes mudanças nas prioridades de interesse de turistas: 88% compreender a cultura, 73% ver as belezas naturais, 72% perceber novas perspectivas de vida, 57% visitar um novo lugar. Segundo Barreto (2000), esta procura por cultura tem levado a um crescimento do turismo urbano e, dentro deste, a uma procura por turismo

histórico, artístico e cultural, fomentando também oportunidades para os profissionais que trabalham com a mediação cultural, como os guias de turismo.

Seguindo esta linha, na década de 1990, o conceito de sustentabilidade surgiu aplicado ao turismo, sendo definido por Swarbrooke (2000, p. 3) como “[...] desenvolvimento que satisfaz nossas necessidades hoje, sem comprometer a capacidade das pessoas satisfazerem as suas no futuro”.

Em 1º de outubro de 1999, a Organização Mundial do Turismo (OMT¹⁹), representantes do setor turístico mundial, delegados de estados, territórios, empresas, instituições e organismos se reuniram na Assembleia Geral em Santiago do Chile, e proclamam os princípios do Código Ético Mundial para o Turismo. Os princípios são:

- a) contribuição do turismo para o entendimento e respeito mútuo entre homens e a sociedade;
- b) o turismo, instrumento de desenvolvimento pessoal e coletivo;
- c) o turismo, fator de desenvolvimento sustentável;
- d) o turismo, fator de aproveitamento e enriquecimento do patrimônio cultural da humanidade;
- e) o turismo, atividade benéfica para os países e as comunidades de destino;
- f) obrigações dos agentes do desenvolvimento turístico;
- g) direito ao turismo;
- h) liberdade de deslocamento turístico;
- i) direito dos trabalhadores e dos empresários do setor turístico;
- j) aplicação dos princípios do código ético mundial para o turismo.

São princípios voltados para uma maior valorização dos destinos turísticos e de suas comunidades, buscando a promoção do respeito à cultura e ao patrimônio locais, além da sustentabilidade de desenvolvimento.

Susana Gastal (2004), em seu artigo *Da prática à teoria: pensando o turismo*, cita que a teorização quanto ao fenômeno turístico no mundo foi disseminada apenas nos anos 1990, quando vários núcleos universitários passaram a olhá-lo nas suas implicações também socioculturais e, assim, como objeto de reflexão acadêmica e pesquisa qualitativa. Este é o mesmo período das publicações de Jafari e Tribe, que corroboram o quanto recentes são esses estudos.

¹⁹ A instituição denominada World Tourism Organization (WTO) foi criada em 27 de setembro de 1970, data em que desde 1980 se comemora o Dia Internacional do Turismo.

Após este breve contexto sobre o desenvolvimento do turismo no mundo, veremos a seguir dados sobre a história do turismo no Brasil, e em seguida, o seu crescimento no Rio Grande do Sul.

3.2 HISTÓRIA DO TURISMO NO BRASIL

A institucionalização do turismo no Brasil foi se estruturando lentamente. Pode-se considerar que o turismo enquanto fenômeno social começou na década de 1920, com a criação da Sociedade Brasileira de Turismo, em 1923, que depois se tornaria o Touring Club²⁰. A entidade era voltada aos poucos proprietários de automóveis dos anos 1920 e foi a primeira a se preocupar com o turismo nacional. Até o fim da década de 1940, o Brasil apresentava muitos problemas de transporte, relacionados não somente aos equipamentos, mas, principalmente, pela inexistência de infraestrutura.

Segundo Hallal (2010), o desenvolvimento da atividade turística começou a ser discutido no final dos anos 1940, no período do governo Getúlio Vargas (1930-1945), quando o Brasil entrou em um processo de transição do modelo agroexportador para o urbano industrial. Para Vargas, o governo poderia e deveria retomar o crescimento independentemente da economia mundial. Os primeiros sinais de uma ação mais ampla e sistemática foram durante a década de 1950, com a criação de órgãos e instituições normativas e executivas.

A década de 1950 foi o período mais propício para o desenvolvimento do capitalismo no Brasil, comandado pela indústria, com repercussão nos demais setores e na produção das cidades. Isto se atribuiu, em grande parte ao Plano de Metas 1956-1961, um programa governamental de desenvolvimento, apoiado em investimentos públicos e privados nas áreas de infra-estrutura, indústrias básicas e de bens de consumo duráveis, recursos humanos [...] (CAVALCANTI e HORA, 2002, p.56).

Na década de 1950, a hotelaria nacional já era de razoável proporção e concentrava-se nas capitais do país. As companhias aéreas aumentaram suas frotas. As agências de viagens brasileiras começaram a se organizar, criando associações regionais e participando de eventos internacionais. Em 1953, um grupo de 14

²⁰O Touring Club teve grande importância no desenvolvimento do turismo no Rio Grande do Sul, conforme será comentado na próxima seção. Sobre o tema, ver: GASTAL, Susana; CASTRO, Marta Nogueira. A construção do campo do Turismo: o papel do Touring Club no Rio Grande do Sul. In: CANDIDO, Luciane Aparecida; ZOTTIS, Alexandra Marcella (org.). **Turismo: Múltiplas Abordagens**. Novo Hamburgo, Feevale, 2008, p. 30-41.

agências fundou a ABAV – Associação Brasileira dos Agentes de Viagens no Rio de Janeiro, buscando consolidar e incentivar o turismo nacional, posteriormente estruturada em outros estados da Federação (SOLHA, 2002).

O Decreto n°. 44.863, de novembro de 1958, instituiu, no governo de Juscelino Kubitschek, a COMBRATUR - Comissão Brasileira de Turismo, vinculada à Presidência da República. Teria por finalidade coordenar, planejar e supervisionar a execução da Política Nacional de Turismo, com o objetivo de facilitar o crescente aproveitamento das possibilidades do país, no que respeita ao turismo interno e internacional (FERRAZ, 2000). Este decreto trouxe a primeira referência às diretrizes de uma política nacional de turismo. Esta Comissão, no entanto, não possuía estrutura que lhe permitisse realizar todas as atividades que lhe eram atribuídas, sendo, portanto, extinta em 1961.

Rejowski (2002) apresenta um interessante histórico do desenvolvimento do turismo no Brasil, afirma que é um fenômeno recente, e que as condições que possibilitaram sua plena evolução se inserem na história nacional ao longo da criação de toda uma infraestrutura de transportes, da implantação de meios de hospedagem e alimentação e da organização de serviços urbanos que, posteriormente, atenderiam também a viajantes e turistas.

Quadro 3 - Evolução do turismo no Brasil

Período	Data	Descrição
Primórdios	séculos XVII e XIX	dos ranchos que atendiam aos tropeiros às viagens anuais dos senhores do café à Europa
Primeiras manifestações	1900 a 1949	das estações de cura e dos cassinos, ao início do uso de automóveis nas viagens
Expansão e organização	1950 a 1969	ampliação e melhoria da infraestrutura de transportes e turística até a organização da atividade por associações e elaboração de políticas específicas
Do sonho à decepção	1970 a 1989	do intenso crescimento e das perspectivas otimistas à estagnação e decadência, fruto de crises econômicas cíclicas
Retomada	1990 a 2000	crescimento do mercado interno, grandes investimentos em diferentes setores e surgimento de novos segmentos de mercado
Período atual	século XXI	após a crise provocada pelos atentados terroristas de 2001 e ampliação dos conflitos no Oriente Médio e Ásia Central, o turismo cresceu significativamente até a nova crise econômico-financeira internacional de 2008/2009

Fonte: REJOWSKI, 2002, p. 118.

É possível perceber no quadro que há direta influência entre as fases já vistas de desenvolvimento do turismo no mundo e o turismo no Brasil, o que ocorre no exterior provavelmente tem ressonância no país. No período chamado de Expansão

e organização pela autora, o Decreto-lei nº 55, de 18 de novembro de 1966, define a política nacional de turismo, instituindo um sistema nacional de turismo com a criação do CNTur e da Embratur.

O crescimento do setor turístico no mundo e as perspectivas de uma atividade econômica promissora estimularam a criação de um órgão público que pudesse atender às necessidades urgentes do setor. Desse modo, em 1966, criou-se a Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR, sediada no Rio de Janeiro, o Conselho Nacional de Turismo – CNTUR, e começou a ser discutida a necessidade de se traçarem as diretrizes de uma Política Nacional de Turismo.

A EMBRATUR, conforme o Decreto-lei 60.224/67, deveria “estudar e propor ao CNTUR os atos normativos necessários à promoção da política nacional de turismo e, bem assim, aqueles que digam respeito ao seu funcionamento”. Ao CNTUR caberia formular as diretrizes para uma política nacional de turismo. Em 1967, por meio de decretos-lei, foi criado o Sistema Nacional de Turismo, constituído pela EMBRATUR, pelo CNTUR e pelo Ministério das Relações Exteriores (HALAL, 2010).

O crescimento do turismo brasileiro, na década de 1990, ocorreu graças aos seguintes fatores: maior estabilidade política; estabilidade econômico-financeira; a abertura comercial e financeira trouxe para o Brasil investimentos nas diversas áreas da economia; o setor privado passou a investir em novos projetos relacionados a lazer, hospitalidade e turismo; a partir de 1995/1996, surgiram diversos cursos superiores de turismo, hotelaria, lazer, eventos e gastronomia para suprir a demanda de qualificação profissional; a infraestrutura aeroportuária cresceu; o redirecionamento das estratégias de promoção internacional do país, voltadas a promover a diversidade natural e cultural; a segmentação do lazer e turismo²¹ atingiu camadas cada vez maiores da população.

Em 1993, foi criado o Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, cuja Secretaria Nacional de Turismo e Serviços teve como seu único titular Caio Luiz de Carvalho, com a incumbência de planejar as ações do setor, enquanto a EMBRATUR tinha como tarefa executar tais ações. Permanece na condução do Ministério de 1992

²¹Segmentação de mercado é o processo de dividir um mercado em grupos de compradores potenciais que tenham semelhantes necessidades e desejos, percepções de valores ou comportamentos de compra. No caso do turismo, o motivo da viagem é um dos principais meios para segmentar o mercado: descanso ou férias; negócios e compras; desportivo; ecológico; rural; de aventura; religioso; cultural; científico; gastronômico; estudantil; de congressos, convenções, encontros e similares; familiar e de amigos; de saúde ou médico-terapêutico.

a 1995 quando assume como Presidente da EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo (1995 – 2002).

Em 1994, foi instituído o Plano Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT. O governo Itamar Franco (dezembro de 1992 a janeiro de 1995) decide instaurar uma organização a partir do desenvolvimento dos municípios, a partir de uma proposta de descentralização.

Segundo Hallal (2010), no governo de Fernando Henrique Cardoso (1995 a 2003), o turismo é pensado como um setor estratégico, capaz de gerar renda e emprego. O governo de FHC lança, em 1996, sob a responsabilidade do MICT – Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo e da EMBRATUR, a “Política Nacional de Turismo”. Essa política possuía, como principal objetivo, promover e incrementar o turismo para o desenvolvimento socioeconômico do país.

O Ministério do Turismo, criado em 2003, dá início a uma nova fase de investimentos no turismo brasileiro, e assume a maioria das funções da Embratur, cabendo ao Instituto, dali em diante, apenas a divulgação do Brasil no exterior. Assume também a responsabilidade da Embratur de cadastramento e fiscalização de atividades turísticas, incluindo o cadastramento de guias de turismo.

Uma das propostas de regulamentação e capacitação de serviços turísticos realizadas pelo Ministério de Turismo é o desenvolvimento do CADASTUR, que consiste em um banco de informações de referência nacional, o Sistema de Cadastro Oficial dos Empreendimentos, Equipamentos e Profissionais do setor do turismo. O Ministério do Turismo, desde o Decreto nº4.898, de 26 de novembro de 2003, já havia assumido a responsabilidade de cadastramento oficial de prestadores de serviços, antes de incumbência da EMBRATUR. Em 2006, lançou o CADASTUR, que segundo o Ministério do Turismo, objetiva promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços do turismo no Brasil. Argumenta que este cadastro é uma fonte de informações para o planejamento de políticas públicas, além de uma fonte de consulta para o mercado turístico, tanto empresas quanto consumidores finais²². Para o profissional guia de turismo, este cadastramento é obrigatório e deve ser renovado a cada dois anos, pois permite a solicitação do crachá de identificação profissional e a consequente atuação profissional legalizada.

²² O cadastro é realizado pelo site www.cadastur.turismo.gov.br.

Em 2008, a Lei do Turismo nº 11.771 estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, definindo as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico e disciplinando a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos.

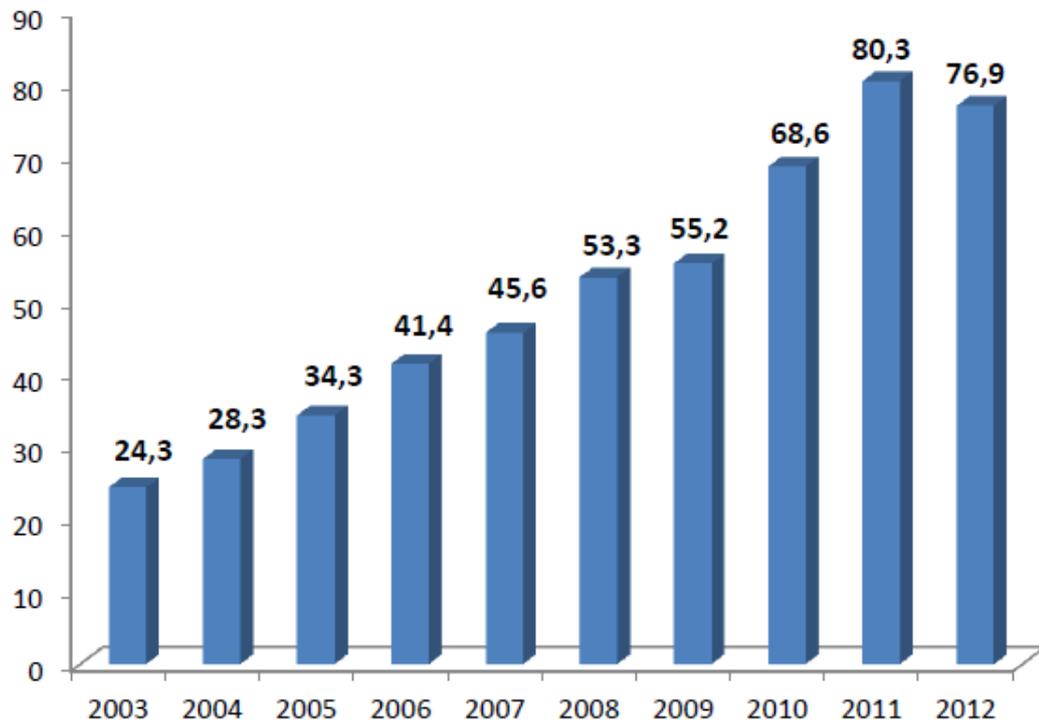
Em agosto de 2013 é lançado o Plano Nacional de Turismo 2013 (PNT) – 2016, antecedendo o período dos grandes eventos esportivos: a Copa das Confederações, a Copa do Mundo FIFA 2014 e a Olimpíada de 2016, no Rio de Janeiro. Segundo o Ministro do Turismo, Gastão Vieira, o desempenho do Brasil como anfitrião desses encontros será decisivo para realizar a meta do Plano de transformar o Brasil no terceiro maior PIB turístico do mundo até 2022.

O plano define as contribuições do setor para o desenvolvimento econômico, social, e a erradicação da pobreza. Tem como insumo básico o *Documento Referencial - Turismo no Brasil 2011/2014* e enfatiza, no âmbito da gestão, as diretrizes que devem nortear o desenvolvimento do turismo brasileiro, como a participação e diálogo com a sociedade; a geração de oportunidades de emprego e empreendedorismo; o incentivo à inovação e ao conhecimento; e a regionalização como abordagem territorial e institucional para o planejamento. O documento destaca a segurança jurídica, como fator preponderante para a construção de um ambiente favorável, que viabilize as iniciativas e os investimentos no setor por parte dos empreendedores nacionais e estrangeiros, além da sustentabilidade como fator transversal.

Dentre os principais objetivos do plano, estão incentivar o brasileiro a viajar pelo país; incrementar a geração de divisas e a chegada de turistas estrangeiros; melhorar a qualidade e aumentar a competitividade do turismo brasileiro; e preparar o turismo brasileiro para os megaeventos. O documento agrega, ainda, um amplo conjunto de informações e dados que norteiam as ações compartilhadas pelo Ministério do Turismo e a cadeia produtiva do setor, em favor do turismo brasileiro.

Um dos primeiros dados apresentados pelo documento é a participação do turismo na economia brasileira, que já representa 3,7% do Produto Interno Bruto – PIB. De 2003 a 2009, o setor cresceu 32,4%, enquanto a economia brasileira apresentou expansão de 24,6% (MTUR, 2012). O gráfico a seguir demonstra o crescimento da geração de renda do turismo ano a ano em pesquisa elaborada pelo World Travel & Tourism Council – WTTC (2013), apresentado pelo PNT.

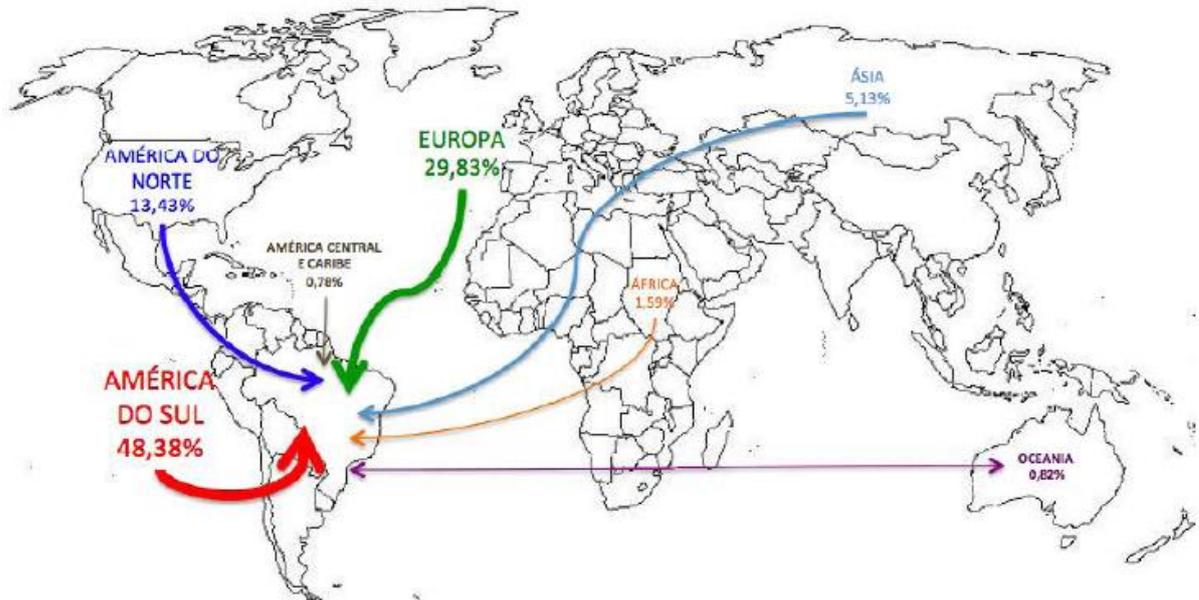
Gráfico 1 - Participação do Turismo na Economia Brasileira (em US\$ Bilhões)



Fonte: Plano Nacional de Turismo, 2013, p. 07.

Outra informação que pode ilustrar o cenário atual do turismo no país são os registros de chegadas internacionais de turistas. Eles não têm se alterado substancialmente em relação aos anos anteriores, mas atingiram o maior patamar já registrado – foram 5,8 milhões de chegadas em 2012. Em 2011 o crescimento foi de 5,3%, sendo que 70% dos turistas estrangeiros ingressaram por via aérea, 27% por via terrestre, 3% por via marítima e 1% por via fluvial. Em relação às chegadas de turistas internacionais ao Brasil por continente, verifica-se que o maior mercado emissor é o sul-americano, com geração de quase a metade de todo o volume de turistas estrangeiros (48,38%). A Europa, com 29,83%, e a América do Norte, com 13,43%, são os dois outros emissores com participação expressiva no mercado brasileiro. Vale ressaltar que a Ásia (com 5,13%) tem pouca representatividade, apesar do crescimento econômico da China, Índia e Indonésia.

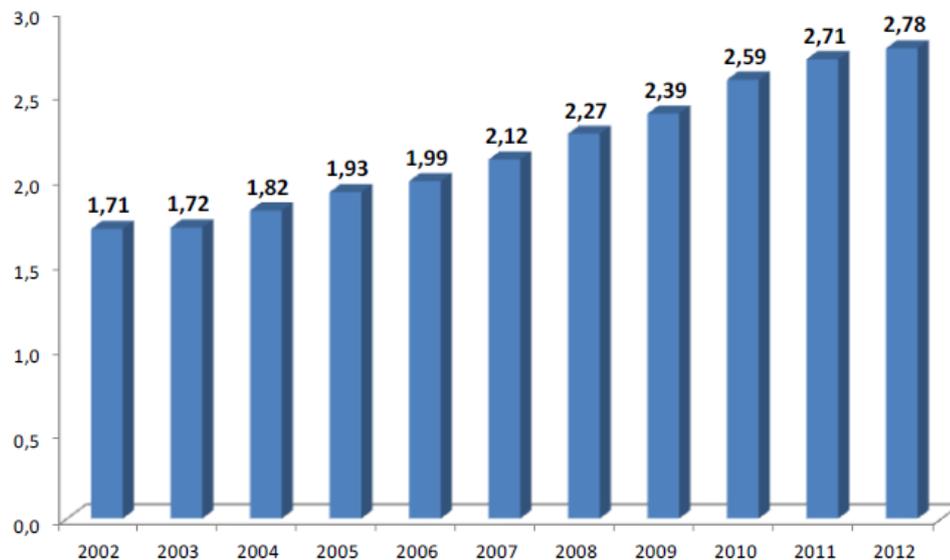
Figura 3 – Mapa do Fluxo Turístico Internacional para o Brasil – Ano 2011



Fonte: MINISTÉRIO DO TURISMO, 2013, p. 18.

Sobre o mercado de trabalho na área, dados interessantes apresentados pelo PNT referem-se à geração de empregos diretos e indiretos. A WTTC (2012) descreve que em 2011 foram gerados 7,65 milhões de empregos e em 2012, 8,04 milhões, que representaram, respectivamente, 7,8% e 8,3% do total de empregos gerados no país. Para o ano de 2013, estima-se um crescimento de 3,8%. No gráfico a seguir pode ser observada uma constante evolução nas ocupações formais nas atividades características do turismo.

Gráfico 2 - Estoque de Ocupações Formais nas Atividades Características do Turismo (em milhões)



Fonte: MTUR, 2013, p. 07.

Quanto ao perfil do trabalhador no turismo, a Confederação Nacional do Comércio apresenta, com base no CAGED²³, que é um setor “jovem” no mercado de trabalho. Do total de trabalhadores atualmente empregados no setor (3,3 milhões), 17,9% são trabalhadores de 18 a 24 anos – na média total do mercado de trabalho esta proporção é de 16,5%. Mais da metade dos trabalhadores do setor (50,4%) tem entre 30 e 49 anos.

Em função da sazonalidade da atividade, a mesma pesquisa calcula que no verão de 2014, 34,1 mil vagas temporárias seriam abertas na área de Hospitalidade e Turismo com salário médio de admissão de mil reais (CNC, 2014). Os segmentos de bares e restaurantes e os meios de hospedagem são uma excelente porta de entrada no setor, especialmente para trabalhadores jovens, uma vez que o nível de qualificação exigido não é elevado, o que corrobora a informação anterior sobre o perfil dos trabalhadores.

Entretanto, em função da mudança econômica que se seguiu, vários segmentos do turismo registraram queda média de 3,7% em seus faturamentos. Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2014 e os do mesmo período de 2015, houve queda de 2,3% em agências de viagem, 5,7% em transporte aéreo, 9,2% em operadoras turísticas, 11,9% em turismo receptivo e 12,2% nas organizadoras de eventos. Neste período, as empresas que registraram aumento de faturamento foram os parques e atrações turísticas (2,8%) e meios de hospedagem (0,8%) (MINISTÉRIO DO TURISMO; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2015).

Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2013), em 2007, 41,6% dos trabalhadores do segmento possuía pelo menos o ensino médio completo. Em 2013 percebe-se um grande avanço, contando com 56,1% dos profissionais com este nível de estudos. Apesar do rápido crescimento, o setor ainda fica abaixo da média do mercado em geral, em que 66% das pessoas têm o ensino médio concluído. O estudo contabiliza atualmente que apenas 7% dos profissionais possui ensino superior completo.

²³ O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED foi criado pelo Governo Federal, através da Lei nº 4.923/65, que instituiu o registro permanente de admissões e dispensa de empregados, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. Este Cadastro Geral serve como base para a elaboração de estudos, pesquisas, projetos e programas ligados ao mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que subsidia a tomada de decisões para ações governamentais. É utilizado, ainda, pelo Programa de Seguro-Desemprego, para conferir os dados referentes aos vínculos trabalhistas, além de outros programas sociais.

Este padrão de escolaridade se reflete nos salários do setor, considerados bastante baixos. Segundo o estudo, a remuneração tem crescido na proporção da busca por qualificação. Nos últimos seis anos, os salários no setor cresceram 17,7%, já descontada a inflação, o que corresponde a 1,4% acima da média geral do mercado. O segmento de transportes aéreos e marítimos oferece os melhores valores médios.

Estes dados nos permitem ter uma ideia geral do setor, entretanto há diversas atividades ligadas ao turismo que são tradicionalmente informais, como é o caso do guia de turismo. A maioria dos profissionais trabalha de forma autônoma, e muitos não assinam sequer contrato de prestação de serviço. Há ainda um grau alto de informalidade e confiança apenas no acordo verbal feito em cada atividade. Mesmo os novos guias acabam se inserindo nesta cultura de poucos registros legais, o que também dificulta a realização de pesquisas estatísticas deste segmento no Brasil.

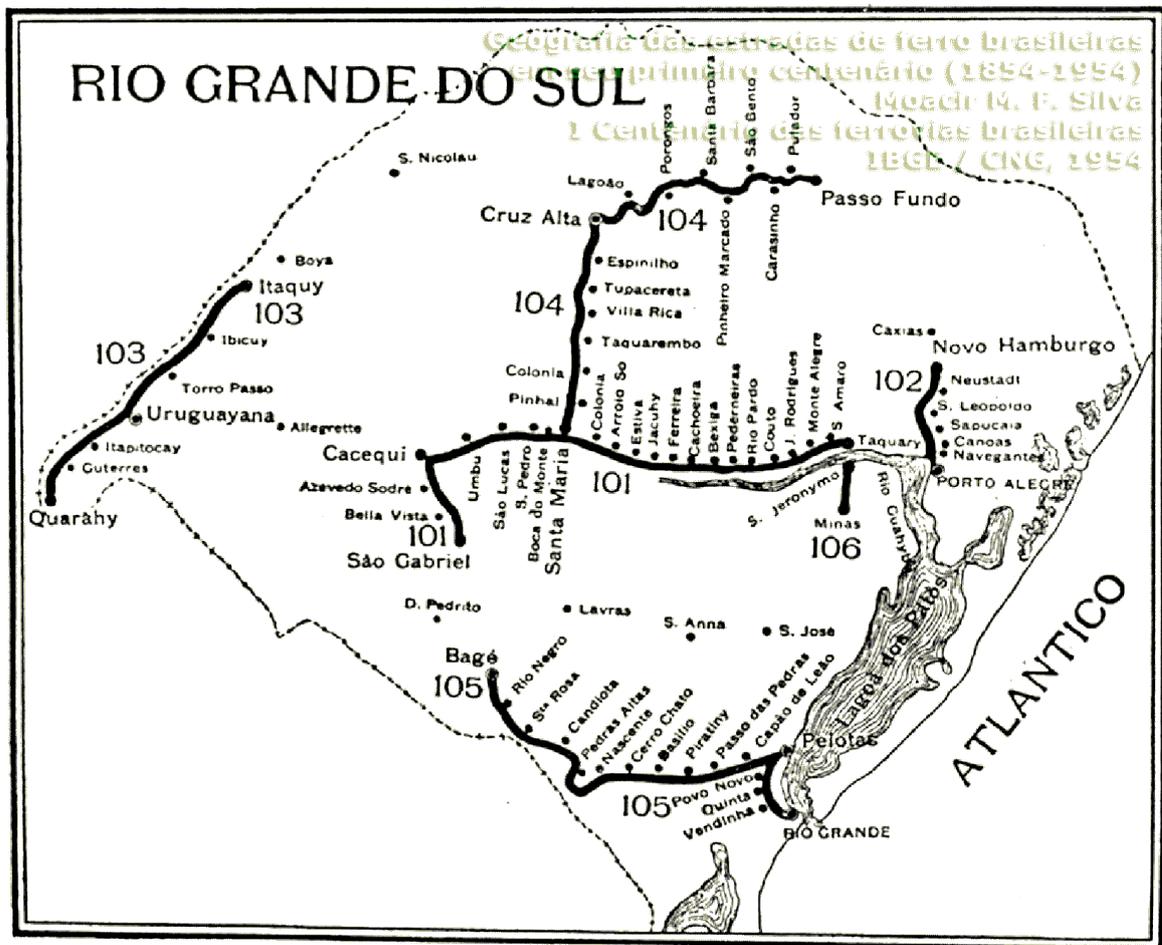
3.3 HISTÓRIA DO TURISMO NO RS

Gastal e Castro (2008) consideram que a história do Turismo no Rio Grande do Sul ainda está por ser construída. As autoras citam que há apenas o livro *Turismo no RS: 50 anos de pioneirismo no Brasil*, trabalho muito mais voltado para crônicas de vivências pessoais de seus autores sobre o tema do que para a pesquisa científica.

Segundo Goidanich (1993), o RS teve o início do desenvolvimento do turismo vinculado à expansão da malha ferroviária. A viagem de trem permitia o deslocamento muito mais rápido do que as carroças e mais acessível do que carros particulares, oferecendo até certo conforto com vagões-leito e alimentação, tornando-se bastante utilizada para lazer e visita a familiares.

O primeiro trem circulou em 1874, entre Porto Alegre e São Leopoldo. Em 1884, a estrada de ferro chegou a Santa Maria e, em 1900, a Bagé, na fronteira com o Uruguai. Em 1905, galgou a serra, até Caxias do Sul. E em 1907, alcançou Uruguaiana, estabelecendo conexão com o ferrocarril argentino que levava de Libres a Buenos Aires. Em 1910, o trem chegou a Santana do Livramento e em 1931 a Jaguarão (GOIDANICH, 1993). No mapa abaixo é possível discernir as primeiras ferrovias e seus trajetos.

Figura 4 - Estradas de Ferro do RS em 1898



Fonte: SILVA, 1954.

O primeiro balneário a receber a via férrea foi o Cassino, em 1880, próximo a Rio Grande, no mapa acima. Segundo Goidanich (1993), foi a primeira via férrea com o objetivo de viagem especificamente turística e o primeiro balneário a contar com condições razoáveis de conforto e casas de moradia.

Na década de 1920, já estavam acessíveis as viagens de trem para o Rio de Janeiro e São Paulo, bem como Montevideu e Buenos Aires. Em função da proximidade com as capitais platinas, as viagens eram frequentes

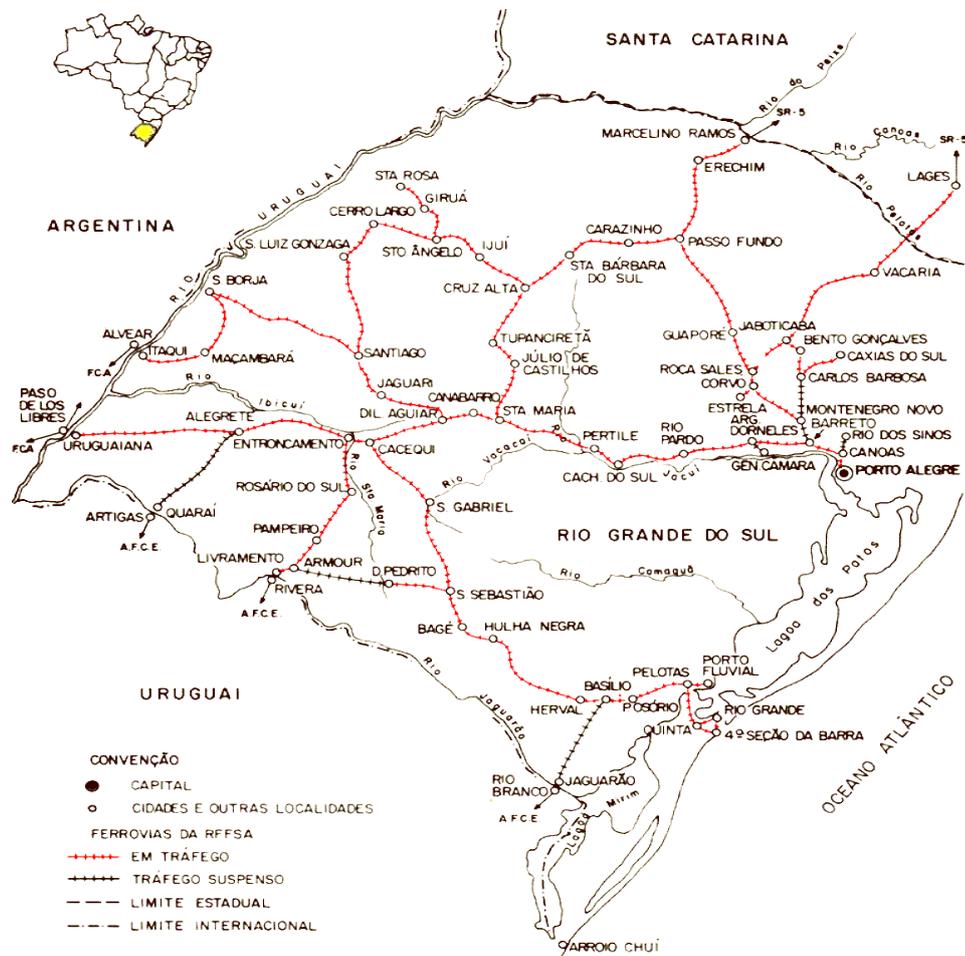
As duas capitais platinas eram a meta preferencial da nossa gente e seu banho anual de civilização, pois vivíamos, então, quase afastados da corte e muito mais próximos do Prata, cuja influência fazia-se sentir em nossos usos e costumes. Por obra e graça dessa influência, foi que se plantou a semente do turismo no Rio Grande do Sul (GOIDANICH, 1993, p. 18).

Na mesma década de 1920, iniciam os hábitos de veraneio e banhos nos balneários da Zona Sul de Porto Alegre e na orla da cidade de Guaíba, desenvolvendo

as praias locais. Apenas a alta sociedade tinha condições de viajar até a orla marítima, pois a viagem era feita de carreta puxada a bois e levavam-se dias para a chegada as praias de Cidreira ou Quintão. Mais adiante, com a chegada dos automóveis, logo após o fim da Primeira Guerra Mundial, as viagens se tornaram mais rápidas e frequentes, embora ainda precisassem enfrentar as dificuldades da estrada. Dessa forma, se desenvolveram os balneários de Quintão, Cidreira, Tramandaí, Capão da Canoa e Torres. A viação férrea estende-se também neste período para Gramado e Canela, e logo suas estâncias passam a ser procuradas por visitantes atraídos pelas paisagens e clima ameno.

É neste período que se consolida um fenômeno turístico característico do RS, o veraneio, que persiste até hoje. É ainda bastante frequente os moradores de grandes cidades manterem uma residência de verão nos balneários do Estado e da orla de Santa Catarina, perpetuando o hábito de veraneiar, como é chamado. Abaixo é possível visualizar as rotas das linhas férreas já em seu declínio em 1984, já que atualmente as poucas linhas férreas ainda em operação atuam com cargas e não mais com passageiros.

Figura 5 - Linhas férreas no RS em 1984



Fonte: GEIPOT, 1985.

A hotelaria iniciou seu desenvolvimento em diversas cidades na orla e na serra para atender a esta demanda de visitantes. Não se pode também deixar de mencionar que foi neste período a fundação da VARIG – Viação Aérea Riograndense²⁴, que se tornou a primeira companhia aérea brasileira.

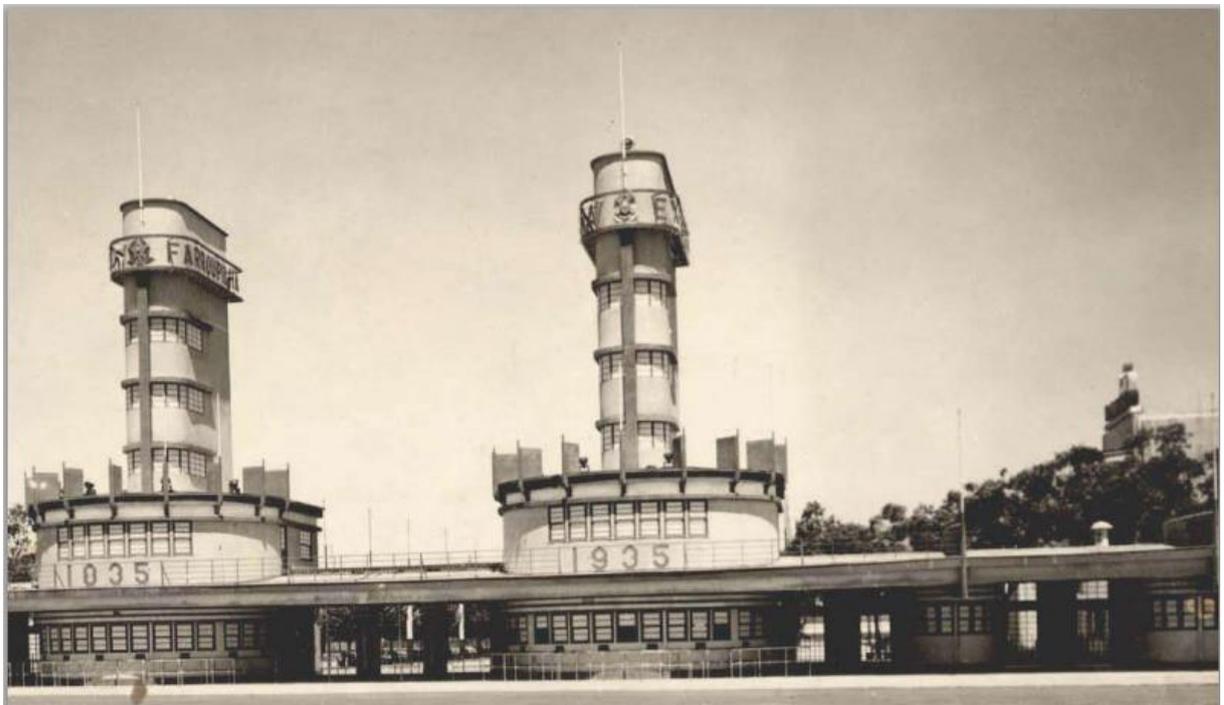
A década de 1930 foi marcada pela realização das primeiras edições da Festa da Uva, em Caxias do Sul, e pela abertura ao tráfego da faixa de cimento Porto Alegre - São Leopoldo, em 1930, a primeira e, por muito tempo, a única rodovia do Estado. Na mesma década, surge no estado o Touring Club,

O Touring foi criado em 1935, com o objetivo de atender, a exemplo dos congêneres nacionais e estrangeiros, seus associados quando em viagem de carro por outras localidades. O Touring já nasceu, portanto, como uma entidade a serviço do Turismo e, nesta condição, encarregou-se de produzir e distribuir mapas e sinalizar as estradas [...]. (GASTAL; CASTRO, 2008, p. 33).

²⁴Sobre a VARIG, ver: BETING, Gianfranco. **Varig: eterna pioneira**. 2ª. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2012.

Em 1935, com os festejos do centenário da Revolução Farroupilha (1835/1845), em Porto Alegre, foi planejada uma grande exposição. A área até então chamada de Várzea da Redenção foi preparada para sediar os pavilhões do evento, posteriormente se tornando o Parque Farroupilha²⁵. Com a aproximação do grande evento, empresários fundadores do Touring Club do Rio Grande do Sul o nomearam a entidade responsável pela recepção, assistência e informações turísticas aos visitantes. Foi montado um estande no pórtico de entrada, tal como costuma ser feito atualmente em grandes eventos na cidade.

Figura 6 - Pórtico de entrada da Exposição Centenário Farroupilha



Fonte: MUSEU JOAQUIM JOSÉ FELIZARDO, 2008.

Após o final do evento, o centro de informações aos visitantes foi transferido para a sede do Touring Club do Rio Grande do Sul, primeiro na sede da Rua dos Andradas e depois na Avenida João Pessoa. O Touring Club

²⁵A exposição contou com 3.000 expositores nacionais e internacionais, sendo que destes, 950 eram indústrias. A exposição durou de 15 a 30 de setembro de 1935, foram instaurados feriados forenses no período e até mesmo as férias escolares foram realizadas de 20 a 30 de setembro desse ano em função da mobilização para o evento. Os pavilhões foram desmontados a partir de janeiro do ano seguinte (MUSEU JOAQUIM JOSÉ FELIZARDO, 2008).

[...] passou a atender anualmente um número considerável de associados de outros Estados e estrangeiros, num trabalho de alta valia e sem quaisquer ônus, quer para os usuários, quer para os cofres públicos. Esse atendimento, que se caracterizava pela dedicação, pela autoridade técnica e pela experiência, continuava nas sedes e nos bureaux de turismo que o Touring mantinha em cidades-chave do Turismo gaúcho, como Caxias do Sul, São Leopoldo, Novo Hamburgo, Pelotas, Rio Grande, Uruguaiana, Bagé, Santa Maria, Livramento, São Gabriel, Cruz Alta e no Chuí, no extremo meridional do Brasil (GASTAL; CASTRO, 2008, p. 39).

A partir da criação do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER), o primeiro do país, em agosto de 1937, é marcado o início dos investimentos em rodovias no Estado. A primeira construção foi a que liga São Leopoldo a São Sebastião do Caí, iniciando o rápido desenvolvimento da malha rodoviária, o que posteriormente será um dos fatores para o declínio das vias férreas.

O período da Segunda Guerra Mundial impacta diretamente no turismo do RS, pois em função do racionamento da gasolina, o trânsito viário fica impraticável, assim como a navegação de cabotagem, além da crise econômica provocada pela guerra. Entretanto, ainda no final da década de 1940, é elaborada a Lei nº 997, a primeira legislação sobre turismo no Estado, sendo a primeira do país, promulgada em 23 de janeiro de 1950.

A Lei estabelece a criação do Conselho Estadual de Turismo (CET) e o Serviço Estadual de Turismo (SETUR). Fica evidente no texto do documento que o entendimento sobre turismo estava limitado à prática de veraneio, citando espaços de “real interesse turístico” como estações balneárias, hidrominerais, climáticas ou de repouso. O documento registra que seria finalidade do SETUR: organizar, orientar, difundir, fomentar e fiscalizar o turismo nas áreas antes referidas. O RS foi pioneiro com esta lei, copiada por outros estados nos anos seguintes. O CET foi criado em março do mesmo ano, entretanto o SETUR, em função das despesas, só foi instalado em 1959, nove anos depois. Em 1951 é inaugurado o Aeroporto Internacional Salgado Filho; dois anos depois a Varig se torna internacional e inicia voos na rota Porto Alegre / Buenos Aires. Ainda na década de 1950, há o desenvolvimento das primeiras agências de viagens locais.

Em 1959, com o SETUR criado, foi elaborado o primeiro Plano de Turismo do Estado. O plano tratava prioritariamente da própria organização e estrutura do SETUR, composta por uma seção de turismo, uma de propaganda e a terceira, administrativa, descrevendo suas funções. Não havia metas dos segmentos que deveriam ser desenvolvidos, nem foi estabelecido um direcionamento de

planejamento. Segundo Goidanich (1993), o primeiro foco de propaganda do SETUR foi direcionado aos países próximos, como Uruguai, Argentina e Chile.

Na década de 1960, diversos municípios desenvolveram seus conselhos municipais de turismo e começaram a buscar seus diferenciais, criando eventos que permanecem até hoje, como a Festa Nacional do Calçado, em Novo Hamburgo. Foi também nesta década que ocorreu a grande expansão do automóvel como meio de transporte terrestre mais utilizado. Com a chegada dos jatos, a aviação brasileira também estava em expansão. Conforme se pode perceber no quadro abaixo, o volume de passageiros das linhas férreas estava na contramão dos outros meios de transporte. Enquanto a quantidade de automóveis crescia nos anos 1960 em diante, o número de passageiros em trens caiu para menos da metade, e permaneceu diminuindo drasticamente.

Quadro 4 - Volume anual de passageiros em transporte ferroviário no RS

Ano	Passageiros
1940	2.518.000
1950	3.182.000
1960	3.868.000
1970	1.613.000
1980	1.409.000
1990	197.000

Fonte: GODAINICH (1993, p. 106)

Em 1961 e 1962, o Estado realiza as primeiras pesquisas estatísticas sobre o turismo no Estado. Os dados sobre o crescimento econômico que o turismo gerava fomentaram em 1971 a criação da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul, que manteve a mesma sigla. Em novembro do mesmo ano é divulgado documento descrevendo as empresas e comissões sob responsabilidade da SETUR e as funções de cada uma. Já se percebe neste novo documento uma visão mais ampla sobre o fenômeno turístico, com ênfase em seus aspectos econômicos. Em 1972, a PUCRS cria o terceiro Curso Superior em Turismo no Brasil²⁶, e em 1978 é criada em Caxias do Sul a Escola Superior de Hotelaria, em articulação com a Universidade de Caxias do Sul (UCS). Em 22 de abril de 1980, foi criada a Associação Rio-Grandense dos

²⁶ Sobre o histórico do curso, ver: HALLAL, Dalila. **O curso de turismo da PUCRS: a trajetória dos seus 38 anos de existência – do Bacharelado (1972) ao Tecnólogo (2010)**. 2010. Tese (Doutorado em História) - PUCRS, Fac. de Filosofia e Ciências Humanas. PUCRS, Porto Alegre, 2010.

Guias de Turismo. O SINDEGTUR RS - Sindicato Estadual dos Guias de Turismo do Rio Grande do Sul é seu sucessor por transformação²⁷.

Segundo Hallal (2010), os poucos estudos sobre o histórico do turismo no RS relatam até a década de 1970 e pouquíssimo de 1980, demonstrando a necessidade de mais estudos a esse respeito. Isto reflete também, segundo Goidanich (2003), a falta de interesse das autoridades, no sentido de considerar o turismo como parte da administração e economia do Estado. Para o autor, há um total silêncio e um sentimento de decepção, um ressentimento em relação à apatia, à indiferença do governo gaúcho para com o turismo, “uma absoluta falta de vontade política” (GOIDANICH, 1993, p.114), o que caracterizou a década de 1980.

O turismo para o Rio Grande do Sul se faz praticamente por geração espontânea. Não há investimentos substanciais e ordenados que busquem interessar, no resto do país e no Prata, correntes turísticas que sejam atraídas a visitar e permanecer em nossas cidades, praias, serras e termas [...]. O investimento maior ficou por conta dos empresários. O governo gaúcho precisa acordar para a realidade econômica do turismo. Aperreado por dificuldades financeiras, está sentado sobre uma mina de ouro e não sabe (GOIDANICH, 1993, p. 115).

Nos anos seguintes, a permanência da Secretaria de Turismo é errática, pois a Lei n.º 9.433, de 27 de novembro de 1991, de iniciativa do Governador Alceu Collares (1991-1995), extingue o órgão. Em 10 de março de 1995, o Governador Antônio Britto (1995-1999) cria novamente essa Secretaria, através da Lei n.º 10.356 e, em 16 de janeiro do mesmo ano, extingue a CRTUR, através da Lei n.º 10.360.

Mais recentemente, prestes a assumir o cargo de Governador, Ivo Sartori apresenta projeto de lei que extingue e reorganiza diversas secretarias. A proposta é aprovada pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, em 22 de dezembro de 2014, fundindo a Secretaria de Turismo e a Secretaria de Esporte e Lazer em uma só, atualmente utilizando a sigla SETEL.

Este capítulo buscou trazer um panorama do histórico do turismo no mundo, no Brasil e no Rio Grande do Sul, apresentando um pouco do contexto em que a profissão analisada irá surgir e se desenvolver. A próxima seção tratará das diferentes formações profissionais para o turismo no Brasil, para posteriormente aprofundar a formação técnica em guia de turismo, seu histórico e mercado de trabalho.

²⁷Em Brasília o registro sindical é cadastrado sob o nº do processo 24400.000 161/91 publicado no D.O.U em 16/07/1991 seção I p.14603, no CNES- Cadastro Nacional de Entidades Sindicais.

4 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL

A formação profissional em turismo no Brasil vive a dualidade característica de diversas áreas no país, com grande divisão entre cursos técnicos, inicialmente voltados às funções mais braçais, e o bacharelado, voltado às funções mais valorizadas. Entretanto, o mercado tem demonstrado mudanças com a popularização dos cursos tecnológicos, como uma possibilidade intermediária, em função da rapidez de sua conclusão.

Assim, este capítulo destina-se a traçar um breve contexto da educação profissional no Brasil e, após, a descrever os tipos de cursos em turismo nos vários âmbitos.

Em 1932, é publicado, por um grupo de educadores, o Manifesto dos Pioneiros da Escola Nova, reivindicando uma escola pública, laica, gratuita e mista como direito de todos e dever do Estado. O ensino técnico e profissional é abordado no Manifesto quando este se refere ao Plano de Reconstrução Educacional. O documento propunha uma base comum de cultura geral de três anos, para posterior bifurcação em seção de preponderância intelectual e em seção de preferência manual. O primeiro contaria com três ciclos: de humanidades modernas, ciências físicas e matemáticas, e ciências químicas e biológicas. O segundo, de preferência manual, seria ramificado em ciclos, escolas ou cursos destinados à preparação das atividades relacionadas à extração de matérias-primas, como escolas agrícolas, de mineração e pesca; à elaboração de matérias-primas industriais e profissionais; e à distribuição dos produtos elaborados, como transportes, comunicação e comércio.

O Manifesto é um dos documentos que contribui para a elaboração da Constituição, aprovada em 1934, assumindo a gratuidade e obrigatoriedade do ensino primário, além de estabelecer investimentos públicos para a manutenção e o desenvolvimento dos sistemas educativos. No mesmo ano, Gustavo Capanema assume como Ministro de Educação e Saúde Pública, permanecendo durante onze anos, até o fim do Estado Novo.

A série de seis reformas que ficaram conhecidas pelo nome do titular do Ministério da Educação e Saúde, Capanema, iniciou-se com a Lei Orgânica do Ensino Industrial (Lei nº 4073, de 30 de janeiro de 1942). Instituiu, desta forma, o ensino industrial em dois ciclos. O primeiro ciclo previa quatro modalidades de ensino: o ensino industrial básico (quatro anos); o ensino de mestría (dois anos); e os ensinos

artesanal e de aprendizagem, este último destinado aos aprendizes das plantas industriais instaladas no país (BRITTO, 2006). O segundo ciclo do ensino industrial, de grau médio, previa o ensino técnico industrial, a ser concluído em três anos, e o ensino pedagógico, que visava formar os docentes responsáveis pelas escolas deste ramo de ensino.

Entre as mudanças instituídas no período do Estado Novo, introduz-se a obrigatoriedade dos trabalhos manuais em todas as escolas primárias, e destinam-se aos pobres e menos favorecidos as escolas profissionais, novamente reforçando a dicotomia entre trabalho intelectual e manual. A nova Constituição de 1937 abre, segundo Krüger (2013), a possibilidade de cooperação entre indústrias e sindicatos para desenvolverem escolas de aprendizes para os filhos dos seus trabalhadores, preparando as condições para a criação do Sistema “S”.

Com o objetivo de delegar aos empresários a obrigação de educar seus aprendizes, o Ministro da Educação e Saúde constitui uma comissão de educadores para elaborarem diretrizes nacionais para o ensino de ofícios industriais, dando origem ao anteprojeto da Lei Orgânica do Ensino Industrial, assinada em 30 de janeiro de 1942 como o Decreto-Lei nº 4.073.

O Decreto estabelece que compete à União estabelecer bases e quadros da educação nacional e legislar sobre as diretrizes de educação nacional. O Estado assumiria prioritariamente o ensino dos filhos de miseráveis e crianças abandonadas, mas não mais estaria em obrigação de oferecer educação gratuita a todos, a não ser o ensino primário.

Segundo Sales e Oliveira (2011), a chamada Reforma Capanema determinou que o acesso ao ensino superior dos egressos dos cursos técnicos industriais, agrícolas e comerciais deveria se restringir às carreiras a que eram diretamente ligados. Para as autoras, desta forma instituiu-se um sistema educacional dualista, já que formava por um lado intelectuais, que cursavam o ensino secundário, e, por outro, trabalhadores, que cursavam os cursos profissionais.

Especificamente quanto ao ensino profissional, no Artigo 129, explicita

É dever das indústrias e dos sindicatos econômicos criar, na esfera da sua especialidade, escolas de aprendizes, destinadas aos filhos de seus operários ou de seus associados. A lei regulará o cumprimento desse dever e os poderes que caberão ao Estado, sobre essas escolas, bem como os auxílios, facilidades e subsídios a lhes serem concedidos pelo Poder Público (BRASIL, 1942).

Em 22 de janeiro de 1942 surge o Decreto nº 4.048, que cria o Serviço Nacional de Aprendizagem dos Industriários²⁸ – SENAI, que deveria organizar e administrar em todo o país escolas de aprendizagem para industriários. O SENAI é dirigido pela Confederação Nacional da Indústria, sendo mantida, na ocasião da sua criação, por uma contribuição de dois mil réis por operário e por mês, arrecadada pelo Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Industriários. A seleção de aprendizes tinha como condição de preferência ser filho ou órfão de empregado da empresa e, em segundo lugar, ser irmão de seus empregados, no mínimo 14 anos e já ter concluído o curso primário ou ter conhecimentos mínimos necessários à preparação profissional.

Os cursos deveriam ocorrer dentro do horário normal de seu trabalho, com frequência obrigatória, e o aprendiz receberia de seu empregador remuneração igual à do trabalho normal do estabelecimento. Em 1942, o Decreto-Lei 4.936 ampliou o âmbito de ação do SENAI para atender aos trabalhadores dos transportes, das comunicações e da pesca.

No ano seguinte, na sequência das reformas, é estabelecida a Lei Orgânica do Ensino Comercial. Em 28 de dezembro de 1943, com o Decreto-Lei nº 6.141, é contemplado o setor terciário. Seguindo o mesmo molde do segmento industrial, estabelece as bases da organização e o regime de ensino comercial, objetivando formar profissionais para o exercício do comércio e de funções auxiliares de caráter administrativo nos negócios públicos e privados. Seria desenvolvido em dois ciclos: o primeiro seria o Curso Comercial Básico, com duração de quatro anos; e o segundo ciclo contemplaria cinco cursos de formação, denominados cursos comerciais técnicos, com duração de três anos. Os cursos eram: Curso de Comércio e Propaganda, Curso de Administração, Curso de Contabilidade, Curso de Estatística e Curso de Secretariado.

Em 10 de janeiro de 1946, o Decreto-Lei nº 8.621 cria o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC. O mesmo Decreto estabelece que esta instituição seria subvencionada, organizada e administrada pela Confederação Nacional do Comércio - CNC. O custeio seria feito pelos estabelecimentos comerciais enquadrados nas federações e sindicatos coordenados pela CNC, através de pagamento mensal obrigatório de uma contribuição equivalente a 1% sobre o montante da remuneração paga à totalidade de seus empregados.

²⁸Segundo Krüger (2013), a terminologia *Industriários* foi alterada pelo Decreto-Lei nº 4.936, de 7 de novembro de 1942, passando para *Industrial* – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.

A partir do ano seguinte, o Senac passa a desenvolver um trabalho até então inovador no país: oferecer, em larga escala, educação profissional destinada à formação e preparação de trabalhadores para o comércio. Datam da década de 1940 os primeiros cursos relacionados à área de Turismo e Hospitalidade. Após consulta a representantes do comércio e dos empregados, o Departamento Regional gaúcho oferece, em 1948, cursos de aperfeiçoamento aos empregados de hotéis e restaurantes (SENAC, 2006).

A aprovação da primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), em dezembro de 1961, foi precedida por uma longa disputa iniciada em 1948, já que tramitou 13 anos no Congresso. A proposta inicial havia sido destinada a um país pouco industrializado e acabou sendo aprovada para um país industrializado, com cortes, recortes e emendas, nascendo já ultrapassada e descontextualizada.

Após a promulgação da Lei, o Conselho Federal de Educação (CFE) – órgão criado pela LDB – se preocupou em esclarecer o que ele propunha como currículo. Após vários debates no CFE, ficou decidido que o currículo mínimo seria nacional, basicamente profissionalizante, e especificidades regionais entrariam na parte complementar do currículo. Assim, desde a promulgação da LDB, cabia ao CFE a fixação de currículos mínimos dos cursos de graduação. Os objetivos da fixação de um currículo mínimo consideravam a uniformização dos cursos em instituições diferentes, fixando, inclusive, disciplinas e carga horária, restringindo as possibilidades de inovação por parte das instituições.

Santos (2003) defende que esta é a primeira vez na história da educação que ocorre uma articulação completa entre os ensinos secundário e profissional, possibilitando o ingresso no ensino superior, independentemente do curso. Desta forma, os cursos realizados pelo SENAI e SENAC poderiam ser organizados de modo que equivalessem aos níveis fundamental e técnico. Para Sales e Oliveira (2011), a dualidade educacional começa a ser quebrada, culminando com a primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Em 1969, o Decreto-Lei nº 547 autoriza a criação e a organização dos cursos profissionais superiores de curta duração. O modelo dos Cursos Superiores Tecnológicos fica claro no parecer do antigo Conselho Federal de Educação - CFE nº278/70, cuja duração não é o que caracteriza os cursos tecnológicos, mas a sua organização, que tem finalidade explícita. O Parecer nº 4434/76, do mesmo Conselho, afirma claramente dois tipos de profissionais de nível superior: os engenheiros

voltados a concepções de novos processos e os tecnólogos voltados a sua execução, o que contribuiu ainda mais para o fracasso nas décadas de 1970 e 1980 dessa modalidade de educação superior, tão importante no desenvolvimento de um país (JUCÁ, OLIVEIRA, SOUZA, 2010).

Em 1971, em plena Ditadura Militar, a Lei nº 5.692 estabelece as diretrizes e bases para o ensino de 1º e 2º graus, e institui a profissionalização compulsória para o ensino secundário, equiparando os cursos secundários e os técnicos. Assim, ao primeiro grau coube a educação geral e ao segundo grau, caberia a profissionalização. Esta obrigatoriedade se torna inviável e, quatro anos depois, são propostas alterações. Em nova lei em 1982, o segundo grau perde seu caráter profissionalizante obrigatório.

Uma nova reforma na educação brasileira é implantada em 1996. Trata-se da mais recente LDB, pela Lei nº 9.394/96, que traz diversas mudanças às leis anteriores. Dentre as significativas mudanças na Educação Brasileira estão, em seus artigos 39 a 42, a questão da Educação Profissional de forma adequada, apropriada, moderna e inovadora. Entre seus preceitos, esta legislação “favorece e estimula que o trabalhador, jovem ou adulto que, na idade própria não pôde efetuar seus estudos, tenha oportunidades educacionais adequadas, consideradas suas características, seus interesses, condições de vida e de trabalho”.

Temos como grande avanço da LDBN/96 a divisão da educação superior, no Artigo 44, em que os cursos superiores tecnológicos ficam inseridos de forma horizontal no bacharelado e na licenciatura, deixando a nomenclatura de curso superior de curta duração.

Tendo elaborado este breve recorrido sobre parte da história da educação no Brasil, passamos nas próximas seções ao detalhamento da educação profissional em Turismo.

4. 1 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO

A educação profissional em turismo tem algumas características próprias que buscaremos abarcar nesta seção. Um aspecto que impacta bastante na educação profissional em turismo é o caráter ainda recente deste tema enquanto área de pesquisa. Quanto às pesquisas científicas a respeito do turismo, Barretto diz:

O turismo é um fenômeno social, fenômeno porque empiricamente observável e social porque diz respeito ao homem em sociedade e dentro de um processo histórico. Proponho que, à ciência que o estuda se dê o nome de *turismologia*, ou *turismosofia*, para estabelecer diferenças inteligíveis entre o fenômeno e a pesquisa a seu respeito (BARRETTO, 2004, p. 85).

A autora defende que não há ainda produção significativa para afirmar que há uma ciência turística e que, por isso, é necessário partir de marcos teóricos de outras ciências. Panosso Neto, em *Filosofia do Turismo: teoria e epistemologia* (2005), traz discussão sobre o estudo do turismo e a produção científica sobre o tema, identificando três grupos de opiniões distintas:

Há um grupo otimista que acredita que pela produção científica existente o turismo já pode ser considerado ciência. Outro grupo, também otimista mas cauteloso, acredita que o turismo está a caminho de se tornar ciência [...] E há o grupo que percebe o turismo como atividade humana que é estudada pelas mais diversas disciplinas científicas e que não é e nunca será ciência. (PANOSSO NETO, 2005, p. 20).

O autor defende que o estudo sobre turismo ainda não constitui uma ciência, pois a produção acadêmica em turismo deveria construir uma teoria do turismo, mas as informações e pesquisas encontram-se ainda desconectadas, impossibilitando o avanço significativo do debate. Um dos pontos citados por Panosso Neto (2005), que dificultam a análise do turismo, é que, como fenômeno, ele não pode ser fragmentado para estudo, mas deve ser visto como um todo conexo.

Barretto (2004) cita que, historicamente, a primeira ciência a estudar o fenômeno turístico foi a economia, seguida das ciências sociais (sociologia e antropologia) e da geografia.

Os primeiros estudos científicos sobre a atividade turística, segundo Rejowski (1996), surgiram ligados a estudos geográficos, a partir de 1902 na Alemanha. É lá que seria criado o primeiro Centro de Pesquisas Turísticas²⁹ na Universidade de Berlim, em 1929, ficando conhecida como Escola Berlinense. As pesquisas deste centro concentravam-se em estudar e entender aspectos econômicos do turismo e se estenderam até o início da Segunda Guerra Mundial. Após o fim do conflito, novos centros de pesquisa surgiram em cidades da Europa, culminando em 1951 com a criação da *Association Internationale d'Experts Scientifiques Du Tourisme* (Aiest), que assume um papel catalisador de numerosas pesquisas em turismo. Nos Estados Unidos, os estudos sobre o tema surgiram nos anos 1960 e 1970 ligados a pesquisas

²⁹Forschungsinstitut für Fremdenverkehr.

em geografia, economia, administração, sociologia e antropologia. Também na década de 1970 surgem os primeiros estudos no Brasil.

Moesch (2002) ressalta que as primeiras pesquisas ou conceituações tinham interesse apenas nos efeitos econômicos nos núcleos receptores de turistas, e não o interesse teórico ou de conhecimento de fenômeno. Aos poucos, outras áreas são despertadas:

Os estudos provenientes das ciências econômicas analisavam os impactos positivos da entrada do dinheiro dos turistas em determinado local. A geografia começou os estudos a partir de um enfoque menos otimista que a economia, alertando sobre os problemas que o excesso de habitantes temporários trazia ao meio ambiente natural e humano, na medida em que territórios eram desmatados para construção de *resorts*, ou rios represados para a prática de esportes náuticos, no que foi seguida de perto pela antropologia, que passou a estudar o impacto na cultura local ocasionado pelos contingentes de pessoas portadoras de outros padrões culturais, as mudanças nas relações de gênero nas famílias tradicionais, a partir do contato com turistas, as mudanças de hábitos por aculturação ou endoculturação, a geração de novas necessidades, a problemática da diferença de classes entre visitante e prestador de serviços e suas manifestações no processo de relacionamento, os câmbios no modo de vida e outros pontos (BARRETO, 2004, p. 85).

Panosso Netto (2005) corrobora Barretto (2004), acrescentando que muitos dos autores da atualidade, que estudam e trabalham com o turismo, não tiveram sua primeira formação em cursos de graduação em Turismo³⁰, mas em outras áreas. Diz que, apesar de este não ser um fato preponderante, é um dos limitadores das abordagens do turismo, pois os estudiosos tendem a reduzir a explicação do turismo em uma dessas áreas. Cada um partirá dos pressupostos e paradigmas de sua ciência de formação, dificultando a conexão entre as pesquisas. Jafar Jafari destaca que, quando um campo de estudo evolui para a maturidade, são introduzidos e buscados novos dados que denotam avanço progressivo e assinalam a transição desejada dentro desse campo de estudo.

A pesquisa em turismo no Brasil inicia em um contexto de expectativa e credibilidade do turismo como uma “chave” para o desenvolvimento econômico, principalmente em função do *boom* de turismo de massa no período (REJOWSKI, 1996).

O Conselho Nacional de Turismo (CNTur) e a Empresa Brasileira de Turismo – Embratur, criados em 1966, publicam neste período diversos livros e materiais divulgando os aspectos positivos do turismo, paralelamente à criação de cursos

³⁰ Sobre os cursos de turismo no RS, ver HALLAL (2010).

superiores em turismo e à realização de eventos acadêmicos pioneiros de caráter científico, como o I Congresso Nacional de Turismo, em 1975. Na mesma década, é criado o Sistema Nacional de Estatística da Embratur, pela Resolução nº 633 de 1972, que objetiva radiografar com periodicidade anual a movimentação de passageiros no país.

Para Rejowski (1996), durante os anos 1980 e 1990, ocorre uma fase de descrédito e estagnação, com carência de pesquisas e número reduzido de pesquisadores. O descrédito se dá em função da exploração desenfreada do *boom* turístico, ocasionando impactos sociais e ambientais. Assim, paralelo ao turismo de massa, cresce também o discurso em prol do desenvolvimento sustentável e planejado da atividade turística, despontando formas de turismo alternativas, como ecoturismo, agroturismo e turismo de aventura.

Os principais periódicos internacionais na área de turismo, segundo Leal (2005), são apresentados no Quadro 5 com seus respectivos anos de lançamento:

Quadro 5 – Principais periódicos Internacionais

Título do Periódico	Ano
Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly	1960
Journal of Travel Research	1972
Annals of Tourism Research	1973
Tourism Management	1980
Journal of Tourism Studies	1990
Anatolia – An International Journal of Tourism and Hospitality	1990
Estudios y Perspectivas en Turismo	1991
Journal of Vacation Marketing	1995
Journal of Teaching in Travel & Tourism	2001
The Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education	2002

Fonte: LEAL, 2005, p. 277 – 279.

No Brasil, os principais periódicos apontados por Leal (2005) eram Turismo em Análise, Turismo Visão e Ação, Retur e Boletim de Estudos em Hotelaria e Turismo. Desde então, novos periódicos foram sendo criados, principalmente vinculados aos programas de pós-graduação na área, conforme quadro abaixo:

Quadro 6 – Periódicos no Brasil

Título do Periódico	Ano
Turismo em Análise - USP	1990
Turismo Visão e Ação - Universidade do Vale do Itajaí	1990
Caderno Virtual de Turismo - UFRJ	2001
Retur (Revista Eletrônica de Turismo) - Faculdade Cenecista Presidente Kennedy	2002
Boletim de Estudos em Hotelaria e Turismo - Faculdades Integradas da Vitória de São Antão	2003
Revista Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi (UAM)	2004
Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo - FGV	2006
Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo - ANPTUR	2007
Turismo e Sociedade – Universidade Federal do Paraná	2008
Revista Rosa dos Ventos – Universidade de Caxias do Sul (UCS)	2009
Revista Turismo Estudos e Práticas – Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN)	2012
Revista Cenário – Universidade de Brasília (UNB)	2013

Fonte: Elaborado a partir de LEAL, 2005, p. 277 – 279; Periódicos CAPES, 2015.

Pelo quadro, podemos perceber a ampliação de publicações focadas em turismo desde o início dos anos 2000. Há ainda revistas científicas diversas que publicam trabalhos com temas correlatos à área.

Uma das principais questões na educação profissional em turismo é o enfoque interdisciplinar que, além do fenômeno turístico em si, possui aspectos de administração, geografia, história, hotelaria, eventos, gastronomia, planejamento, cultura, entre vários outros, tal como vimos nas pesquisas na área. Assim, é possível encontrarmos formações em vários âmbitos, e tratadas com diferentes enfoques, conforme a instituição de ensino e a área em que o curso surge.

Trigo (2000b) aponta também como desafio ao ensino de turismo, o extenso conteúdo, em função da fragmentação de temas, dificultando estudar todos os níveis e nuances de um campo razoavelmente indefinido. Considera como problema o fato de que o setor é dominado por pequenas empresas dirigidas por profissionais muitas vezes empreendedores, mas que não têm treinamento formal em turismo e que, por isso, acabam não reconhecendo a necessidade da formação profissional para profissionalizar os serviços.

4.1.1 A contribuição do SENAC na formação profissional em turismo

Tal como foi referenciado anteriormente, o Senac é criado em 1946, pelo Decreto-Lei 8.621, assinado pelo presidente da República José Linhares. Seu objetivo, tal como o Senai, é a melhoria do sistema de aprendizado dos funcionários desta área. Um importante evento que antecedeu e deu força a esta criação foi a Conferência Econômica de Teresópolis, realizada em 1945. Deste evento surge a

Carta de Teresópolis, na qual aparecem as declarações de princípios e as recomendações resultantes da conferência. Uma destas declarações aponta justamente a necessidade de organização do ensino técnico profissional.

O discurso de posse na recém criada Confederação Nacional do Comércio de seu primeiro presidente, João Daudt D'Oliveira, ficou conhecido como Carta da Paz Social. Propunha o estreitamento das relações entre empregadores e empregados, buscando assegurar a cooperação para processar o desenvolvimento das forças produtivas e a elevação do padrão de vida do povo brasileiro (SENAC, 1997).

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial surge com a concordância do governo federal, mas é organizado, mantido e administrado pela iniciativa privada. Essas empresas financiam o organismo com a contribuição de 1% sobre o total de rendimentos pagos aos empregados do setor.

No Rio Grande do Sul, o Senac foi criado em 13 de setembro de 1946. A primeira das sedes oficiais em Porto Alegre foi no próprio local da reunião de instalação do Conselho, no centro da cidade. Esta sede era administrativa, a primeira escola em si só foi inaugurada em 1959, na Cel. Genuíno 130, mesmo endereço da atual Faculdade Senac Porto Alegre.

Segundo Goidanich (1993), o Senac passou a ministrar um curso de turismo e hospitalidade e, como estágio prático, pôs em funcionamento, em 1948, uma escola de preparação de garçons, barmen, maitres, cozinheiros e ajudantes de cozinha. Foi o passo inicial de um longo trabalho de mão de obra profissional, especializada para o turismo, que o Senac desenvolveria, desde então, com excelentes resultados.

A maior novidade, entretanto, foi a criação de um curso anunciado como 'totalmente novo e sem similar no país': o Curso de Turismo e Hospitalidade. Planejado para aperfeiçoar os conhecimentos e métodos de trabalho dos empregados no ramo do comércio de hotéis e restaurantes, o curso tinha uma parte teórica e outra inteiramente prática (SENAC, 1997, p. 43-44).

Os registros demonstram que o Senac do Rio Grande do Sul foi pioneiro na formação profissional na área de Turismo e Hotelaria. Na década seguinte, em 1954, o Senac já registrava atendimento a 26 municípios dos 92 existentes no Estado na época. O crescimento foi constante: em 1965, as matrículas atingiram 9.409 alunos, em um crescimento de 89,7% relativo ao ano anterior (SENAC, 1997).

Em 1964 já havia sido criada uma divisão específica de turismo e hospitalidade no Senac de São Paulo, com diversos cursos na área de hospitalidade e lazer, iniciando a profissionalização do segmento no Brasil. Desde o início da década

de 1960, surgiram as empresas pedagógicas no Senac Brasil, que beneficiaram também a área de Turismo e Hospitalidade, consideradas como inovações na educação profissional.

Até então, a metodologia mais ousada de ensino previa a implantação de estabelecimentos-modelo, que propiciavam espaços pedagógicos para a dramatização de conhecimentos teóricos. As empresas pedagógicas, por sua vez, propiciavam aos alunos vivência em uma empresa real, aberta ao público e que vendia mercadorias e serviços.

Assim, em 1966 é inaugurada a Escola de Hotelaria e Turismo “Antônio Ângelo Carraro”, assim batizada em homenagem a um hoteleiro e conselheiro pioneiro da criação do Senac no RS.

[...] essa escola completava o trabalho que o Senac já praticava nesta área há alguns anos, inclusive com incursões ao litoral, na época do veraneio, visitando hotéis e restaurantes com cursos (SENAC, 1997, p. 63).

A escola dispunha de estrutura completa, com cozinha, restaurante, bar, salão de beleza, barbearia, salas de maquiagem e um apartamento mobiliado para cursos de treinamento de camareiras. Segundo o diretor da escola da época, professor Jairo Jerson, os cursos mais difíceis para os quais encontrar alunos eram os de cozinheiros e garçons, marcados por estigmas da época. Essas vagas foram então oferecidas a menores abandonados da FEBEM. A iniciativa se provou acertada e, logo em seguida, a escola registrava prêmios conquistados em concursos nacionais do Senac nas funções de cozinheiros, barmen e garçons. Outra quebra de tabu foi também registrada por este diretor: esta foi a primeira escola a formar garçons negros em Porto Alegre. Em 1971, a escola foi anexada à comercial, transformando-se no Centro de Formação Profissional de Porto Alegre, que além de nova nomenclatura, assumia nova filosofia de ensino profissionalizante.

“O trunfo dessas empresas é a possibilidade de os alunos vivenciarem o trabalho em ambiente próprio. Ainda hoje, essas empresas são destaques da ação do Senac, como os hotéis-escola e os restaurantes-escola” (SENAC, 2015a). Tal como visto anteriormente na seção referente ao desenvolvimento de currículos, o Senac se desenvolve na lógica de educação para o trabalho, com grande aproximação entre escola e empresa.

Em 1975, o Senac formulou o seu I Plano Nacional de Ação do Senac (PNAS), que definia a expansão e diversificação do atendimento da instituição. Para o Rio

Grande do Sul, que havia atendido naquele ano 91 municípios com 32.055 alunos, a meta era 46.000 matrículas para 1976, 52.000 para o ano de 1977, e 56.000 para o ano seguinte. Assim, foram estabelecidos diversos acordos e convênios, sendo que na área de Turismo e Hospitalidade destacam-se acordos com a Epatur (antiga Empresa de Turismo de Porto Alegre) e com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

Nos anos 1980, o Senac permanece inovando, introduzindo os cursos de informática. Na década seguinte, o então Presidente Zildo de Marchi comanda a transição para os tempos modernos, com o novo conceito de globalização. “Inevitavelmente o Brasil e o próprio Senac tinham, obrigatoriamente, que adequar-se às mudanças. Surgiram, então, outras demandas de formação profissional.” (SENAC, 1997, p. 79). Os cursos e convênios são revisados e iniciam-se maiores investimentos nas áreas de informática e idiomas.

Na mesma década, o Senac passa a investir no ensino superior. Em 1989, o Departamento Regional de São Paulo implanta o Curso de Tecnologia em Hotelaria, ministrado pelo Instituto Superior de Hotelaria e Turismo, que mais tarde passa a se chamar Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria. É o início da expansão do ensino superior do Senac no Brasil

Em 1994, ocorre uma reformulação no setor de ensino com a ideia de uma Proposta Pedagógica Institucional. No ano seguinte, a instituição passa por um profundo processo de mudanças a partir de pesquisas e auditorias, resultando em um reexame total, incluindo a própria finalidade do Senac. Sua missão passa a ser “preparar pessoas e organizações para a competência e a competitividade através da prestação de serviços de formação profissional em atividades terciárias”. É iniciado um sistema de gestão técnica por áreas de formação, sendo que ao final de 1995, contava com 10 unidades especializadas: Turismo e Hotelaria, Emprego, Comunicação e Artes, Empresa, Moda, Idiomas, Informática, Saúde, Pesquisa, e Beleza.

Na área de Turismo e Hospitalidade, em 1996, o Senac cria o Centro de Eventos Senac Praça da Matriz, localizado em um prédio histórico em frente à praça denominado Solar dos Palmeiro³¹. O espaço contava com centro de eventos para executivos e reuniões de negócios, restaurante e cafeteria.

³¹ Nos anos 1920, Richard Wriht projetou, na Praça da Matriz, o Palacete da família Palmeiro da Fontoura. Por muitos anos, foi residência dessa tradicional família do Rio Grande do Sul. Sobre a Praça da Matriz, ver: Machado (2000).

Com a promulgação da já referenciada Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (1996), coube às instituições de ensino a criação de seu próprio projeto político-pedagógico. Para adequar seu recém-criado modelo pedagógico, o Senac promove em 1999 encontros internos, que resultam, em 2001, na publicação de um documento que reúne os novos princípios a serem adotados pelo Sistema Senac – Referenciais para a Educação Profissional do Senac 2001 (SENAC, 2006). Neste mesmo período, é elaborado o Plano Estratégico 2000 – 2005, que estabelece como prioridades de atuação, as áreas de Hospitalidade e Turismo e Saúde.

Deste modo, o Senac assume em suas referências para a educação profissional, a lógica da nova LDB, do desenvolvimento de competências, entendidas como capacidades ou saberes em uso, conforme já referido anteriormente, que envolvem conhecimentos, habilidades e valores. Alguém será competente quando articula conhecimentos e habilidades e mobiliza valores para resolução de problemas rotineiros e inusitados em seu campo de trabalho (SENAC, 2002):

O planejamento curricular baseado no modelo de competências deve ser um espelho do projeto pedagógico da escola, fruto de um esforço sistematizado, com a efetiva participação de todos os docentes, e deve incidir, mais particularmente, sobre alguns componentes pedagógicos, tais como: a identificação e a definição dos blocos de competências, associados ao itinerário profissional, e a seleção de situações de aprendizagem (projetos, situações-problema), previstas nos módulos, e/ou nas etapas de formação, que têm as disciplinas como suporte (SENAC, 2002, p. 31).

O planejamento deve partir da fixação do perfil de conclusão da habilitação, sendo definido a partir da análise das ocupações que compõem as áreas afins e das competências gerais dos profissionais da área. Precisa atender à demanda do cidadão, do mercado e da sociedade. As referências da instituição consideram que o profissional, além do domínio operacional e saber técnico, precisa ser capaz de compreender globalmente o processo do trabalho, transitando com desenvoltura em sua área profissional.

O novo modelo adotado pressupõe que nesse novo paradigma pedagógico, a atenção se desloca do ensino para o processo de aprendizagem, valorizando as experiências pessoais do aluno. Adota uma estruturação modular que busca garantir a relação entre os conhecimentos teóricos e práticos necessários ao desempenho da ocupação. Os princípios desta estruturação são flexibilidade, interdisciplinaridade e contextualização.

Até 2005, o Senac-RS desenvolvia suas ações educativas baseadas no documento nacional de 2001. Visando adaptar essa proposta pedagógica à realidade regional, em 2004, o Senac-RS elabora o seu primeiro Projeto Político Pedagógico, buscando construir uma nova identidade pedagógica da instituição.

A partir de 2008, é identificada a necessidade de ressignificar o projeto em função de diversas mudanças no cenário mundial e local. Em 2009 é editado o novo Projeto Político Pedagógico do Senac-RS, adotado até então.

Em mais de seis décadas de trabalho, o Senac registrou o número de mais de 55 milhões de atendimentos, oferecendo desde a formação inicial continuada, técnica, superior até a pós-graduação. A estrutura organizacional do Sistema Senac compreende a Administração Nacional e 27 Administrações Regionais, atendendo todos os Estados brasileiros, e presente em 3.061 municípios, com 625 Unidades operativas, inclusas as 82 unidades do Programa Senac Móvel. No ano de 2015, contou com 34.117 docentes no país (SENAC, 2015b³²).

O Senac-RS está presente em 34 municípios³³ do Rio Grande do Sul, com 44 unidades. Em Porto Alegre estão as seguintes: Faculdade Senac Porto Alegre, Senac 24 horas, Senac Centro Histórico, Senac Comunidade, Senac Comunidade - Zona Norte, Senac Educação A Distância – Ead, Senac Floresta, Senac Informática Porto Alegre, Senac Passo D'Areia.

O Senac oferece uma ampla programação de cursos e atividades em dez áreas de conhecimento, organizadas como Eixos Tecnológicos: Ambiente e Saúde; Segurança; Desenvolvimento Educacional e Social; Gestão e Negócios; Turismo, Hospitalidade e Lazer; Informação e Comunicação; Infraestrutura; Produção Cultural e Design; Recursos Naturais; e Produção Alimentícia.

Oferece, de forma subsequente ou concomitante com a Educação Básica, uma vasta programação em atividades de educação realizadas por meio de três tipos de ensino:

³² Dados coletados em 01 de novembro de 2015, embora publicados no site em janeiro de 2015.

³³ No interior do Estado, encontra-se nos seguintes municípios: Pelotas (duas unidades, Faculdade e Escola), Passo Fundo, Alegrete, Bagé, Bento Gonçalves, Cachoeira do Sul, Camaquã, Canoas, Carazinho, Caxias do Sul, Erechim, Farroupilha, Gramado, Gravataí, Ijuí, Lajeado, Montenegro, Novo Hamburgo, Rio Grande, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Santa Rosa, Santana do Livramento, Santo Ângelo, São Borja, São Leopoldo, São Luiz Gonzaga, Taquara, Torres, Tramandaí, Três Passos, Uruguaiana e Viamão. Pesquisa realizada em 23 de agosto de 2015 pelo site www.senacrs.com.br.

- a) Presencial: As aulas ocorrem em laboratórios ou em ambientes tradicionalmente identificados como salas de aula, por meio de interação direta entre professor e aluno.
- b) Semipresencial: Modalidade de ensino na qual as aulas ocorrem em duas fases distintas e complementares: relação direta do professor com o aluno, e momentos individualizados de estudos, orientados a distância, sem a presença física do instrutor.
- c) A distância: As aulas realizam-se pela utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Houve recentemente uma grande oferta de cursos de formação inicial, oferecidos gratuitamente pelo governo, executados tanto pelo Senac, quanto por outras instituições pelo Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC)³⁴.

Dentre os ofertados, em função dos eventos como a Copa 2014 e as Olimpíadas 2016, estavam cursos como de Camareira, Recepcionista de Meios de Hospedagem, Organizador e Recepcionista de Eventos, Auxiliar de Cozinha, Barmen, além de cursos de idiomas. São formações com carga-horária bastante variada e ainda sem regulamentação específica, que, aliás, carecem de pesquisas próprias. Desde o início de 2015, a oferta de cursos foi bastante diminuída em função da mudança econômica brasileira e da redefinição de prioridades de governo.

Neste estudo, faremos um recorte apresentando as formações regulamentadas nos âmbitos técnico, tecnológico, de graduação e pós-graduação, para no próximo capítulo nos aprofundarmos na formação específica do guia de turismo.

4.2 CURSOS TÉCNICOS

No Rio Grande do Sul, promovido pelo governo federal na década de 1920, surgiu o Instituto Técnico Profissional, denominado posteriormente Instituto Parobé,

³⁴O PRONATEC foi criado pelo Governo Federal, em 2011, por meio da Lei 11.513/2011, com o objetivo de expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica no país, além de contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público. De 2011 a 2014, por meio do PRONATEC, foram realizadas mais de 8 milhões de matrículas, entre cursos técnicos e de formação inicial e continuada. (PRONATEC, 2015).

com o objetivo de formar o operariado gaúcho. Instalado nos porões da Escola de Engenharia, foi a primeira iniciativa educacional para operários, assumindo importância nacional ao servir de referência ao Programa de Serviço de Remodelação do Ensino Profissional no país. Na década seguinte, após se instalar o governo provisório de Getúlio Vargas, foi criado o Ministério da Educação e Saúde Pública, assumindo como ministro Francisco Campos. No ano de 1931, a partir da organização do Ministério, foi instituída a Inspetoria do Ensino Profissional Técnico, dirigida por Francisco Montojos.

Em 1961, a partir dos estudos do Conselho Federal de Educação, no sentido de oferecer alternativas de enriquecimento ao nível médio, o Colégio Comercial São Judas Tadeu, instituição privada, sediado em São Paulo, obteve a primeira autorização para funcionamento de curso técnico de turismo no Brasil. O SENAC possui experiências com o curso técnico de turismo desde o início da década de 1970, em São Paulo. O curso funcionou em Campinas, de 1972 a 1977, em regime de intercomplementaridade, unindo o SENAC local e a EEPSCG Culto à Ciência³⁵, que formaram três turmas de técnicos (HALLAL, 2010).

Após um longo período de desvalorização dos cursos técnicos, o governo volta a investir neste nível educacional. As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico dispõem que, para a organização da oferta de cursos, são requeridas competências básicas (adquiridas na educação básica) e competências gerais do técnico da área (conforme Resolução CNE/CEB nº 04/99), além das competências específicas que diferem conforme a qualificação ou habilitação em formação.

Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (2012)³⁶, o eixo turismo, hospitalidade e lazer prevê os seguintes cursos técnicos: Técnico em Agenciamento de Viagem; Técnico em Cozinha; Técnico em Eventos; Técnico em Guia de Turismo; Técnico em Hospedagem; Técnico em Lazer; Técnico em Serviços de Restaurante e Bar.

³⁵ O Colégio Culto à Ciência (atualmente E. E. Culto à Ciência) é uma escola de Ensino Médio no bairro Botafogo, na cidade de Campinas, estado de São Paulo, Brasil. Foi fundado em 12 de janeiro de 1873, como uma escola particular para meninos por uma associação nomeada Sociedade Culto à Ciência, em que parte dos membros pertencia à Loja Maçônica Independência. Em 1890 a escola passou por uma crise e teve de fechar as portas até 1896, quando foi reaberta sob a égide do governo de São Paulo como Ginásio Estadual. Atualmente a escola faz parte do sistema estadual de ensino, dentro da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo.

³⁶ O quadro completo do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (2012), relativo ao Eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer se encontra no **Anexo F**.

Segundo o documento, o eixo compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação. Deverá abranger os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, à hospitalidade e ao lazer.

As atividades compreendidas neste eixo referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, integradas ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais. A pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos comuns deste eixo (MEC, 2012, 141).

O documento ainda aponta como traços marcantes da organização curricular dos cursos deste eixo: ética, educação ambiental, normas técnicas e de segurança, historicidade, empreendedorismo, redação técnica, além da capacidade de trabalhar em equipe, com iniciativa, criatividade e sociabilidade.

As características de cada curso podem ser analisadas conforme o quadro a seguir. Todos têm a carga-horária prevista de 800 horas.

Quadro 7 – Eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos

Técnico em Cozinha		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Atua na organização da cozinha, na seleção e no preparo da matéria-prima. Participa da elaboração e organização dos pratos do cardápio. Executa cortes e métodos de cozimento, utilizando as práticas de manipulação de alimentos. Opera e mantém equipamentos e maquinário de cozinha. Armazena diferentes tipos de gêneros alimentícios, controla estoque, consumo e custos.	Técnicas de cozinha, organização da cozinha e da matéria-prima, nutrição, higiene e manipulação de alimentos, armazenagem de gêneros alimentícios, infraestrutura e equipamentos de cozinha.	Restaurantes, bares, meios de hospedagem, refeitórios, <i>catering</i> , bufê, cruzeiros marítimos e embarcações.
Técnico em Serviços de Restaurante e Bar		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Recepciona, encaminha e atende ao cliente no salão e bar do restaurante, de bares e similares. Coordena a operação nos setores de bar e restaurantes, controla e inventaria estoque de bebidas e utensílios de salão e bar. Responsável pelo serviço de mesa e coquetelaria. Domina a etiqueta do serviço de restaurante. Colabora na harmonização entre alimentos e bebidas.	Higiene e manipulação de alimentos, comunicação, relações interpessoais e etiqueta, tipos de serviços à mesa, bares e similares, coquetelaria.	Meios de hospedagem, bares, restaurantes e espaços de alimentação.
Técnico em Eventos		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Auxilia e atua na prospecção, no planejamento, na organização, na coordenação e na	Eventos, protocolo, cerimonial e etiqueta	Empresas de eventos, meios de

execução dos serviços de apoio técnico e logístico de eventos e cerimoniais, utilizando o protocolo e etiqueta formal. Realiza procedimentos administrativos e operacionais relativos a eventos. Recepciona e promove serviços de eventos. Planeja e participa da confecção de ornamentos decorativos. Coordena o armazenamento e manuseio de gêneros alimentícios servidos em eventos.	social, processos comerciais, higiene em manipulação de alimentos, ornamentos e decoração, logística de eventos.	hospedagem, instituições públicas e privadas, cruzeiros marítimos, restaurantes e bufês.
Técnico em Hospedagem		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Atua na recepção e governança de meios de hospedagem. Executa atividades operacionais de recepção e atendimento a clientes, serviços de andares, área comercial, critérios de qualidade na prestação de serviços, presta suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação.	Meios de Hospedagem, fluxos operacionais de reserva, recepção e governança, turismo e estrutura local, comunicação, língua estrangeira.	Meios de hospedagem: hotéis, pousadas, flats ou resorts, bem como embarcações e hospitais.
Técnico em Lazer		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Organiza e executa atividades de lazer, recreação e animação sociocultural para as diversas faixas etárias, segmentos e programas sociais. Aplica técnicas de mobilização e articulação social na perspectiva da promoção da qualidade de vida. Organiza e anima a formação de grupos de lazer, de acordo com os interesses da comunidade na perspectiva da inclusão social.	Técnicas de animação socioculturais, sociologia do lazer, jogos, recreação, brinquedos e brincadeiras, linguagens artísticas, cultura lúdica, educação ambiental, primeiros socorros e desenvolvimento interpessoal.	Instituições públicas e privadas, incluindo o terceiro setor. Espaços de lazer, parques temáticos, centros culturais, clubes, hospitais, centros de reabilitação, hotéis e colônias de férias. Brinquedotecas, cruzeiros marítimos e acampamentos.
Técnico em Agenciamento de Viagem		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
Desenvolve atividades de venda e serviço de pós-venda de produtos turísticos. Elabora roteiros de viagem, pacotes turísticos, emissão de bilhetes e orientação do viajante. Realiza consultoria de viagens sobre roteiros e destinos, em conformidade com as demandas da atividade turística.	Geografia; história; artes; comunicação; legislação; mercados turísticos; técnicas de negociação e vendas; procedimentos de agenciamento de viagens; cultura, turismo e hospitalidade.	Agências de viagem e operadoras; transportadoras turísticas e organismos turísticos públicos ou privados.
Técnico em Guia de Turismo		
Descrição das atividades:	Possibilidades de temas:	Possibilidades de atuação:
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 a necessidade do visitante.	Geografia, cartografia, legislação, história e museologia, sistemas de informação, artes e cultura, transporte e hospedagem, guiamento no contexto regional e nacional.	Agências de viagem e operadoras, organismos turísticos públicos ou privados e de forma autônoma.

Utiliza instrumento de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural.		
---	--	--

Fonte: Elaborado a partir de MEC, 2012, p. 142 – 145.

É importante registrar que esta variedade de cursos na área de hospitalidade e turismo tem sido pouco oferecida no Rio Grande do Sul, e não foi encontrado registro de pesquisa específica sobre sua demanda. O Curso Técnico em Guia de Turismo, nosso objeto, será aprofundado no próximo capítulo.

4.3 CURSOS SUPERIORES

Trigo (2000b) traça um panorama do ensino de turismo no mundo e diz que a formação de nível superior passou a ser importante em vários países europeus, especialmente após a década de 1960. Para o autor, muitas universidades têm gradualmente expandido suas ofertas de cursos para incluir turismo.

No início do século XX, universidades da Áustria e da Alemanha já tinham criado cadeiras especializadas em turismo, e nos Estados Unidos, desde 1922, a Universidade de Cornell oferece graduação em a Hotelaria na *School of Hotel Administration*, até hoje uma das mais profícuas na área.

Segundo Hallal (2010), em outros países, as universidades descobriram essa área mais tarde: em 1961, na França (Centro de Estudos Superiores de Turismo na Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris); em 1963, nos Estados Unidos (Universidade Estadual de Michigan); em 1964, na Holanda (Instituto Holandês para Estudos de Turismo, Lazer e Transporte, em Breda); e, em 1971, no Brasil (Curso de Turismo da Faculdade do Morumbi, em São Paulo).

A preocupação com a formação superior em Turismo e com a sua profissionalização teve início nos anos 1970, a partir da Organização Mundial do Turismo (OMT), que sempre enfatiza um discurso de qualificação de mão de obra, sendo essa uma proposta internacional e nacional (HALLAL, 2010). Desse modo, enquanto o turismo é uma atividade já antiga, a educação superior em turismo é bem mais recente. No mundo, com exceção de algumas instituições, a maior parte dos cursos superiores de turismo apareceu entre 1980 e 2000.

Foi no início da década de 1970, em um contexto de expansão das escolas isoladas, com o incentivo do governo, que surgiu o ensino superior de Turismo no Brasil. A institucionalização no âmbito acadêmico se deu a partir de 1971, quando da

criação do primeiro curso de Turismo e da definição do currículo mínimo pelo MEC (HALLAL, 2010).

O Curso Superior de Turismo foi criado a partir do Parecer nº 35/71, do Ministério da Educação, organizado pelo relator conselheiro Roberto Figueira Santos e aprovado em 28 de janeiro de 1971. A primeira proposta de currículo mínimo gerou muitas controvérsias na Comissão de Revisão de Currículo Mínimo do CFE. Segundo Hallal (2010), com o intuito de procurar conciliar os pontos de vista adotados por vários conselheiros naqueles debates, foi elaborado um substitutivo à proposta original do conselheiro Celso Kelly, que foi submetido ao plenário do CFE.

Esse parecer deu base à Resolução s/nº de 28/01/1971, do CFE, que fixou o conteúdo mínimo de um curso de nível superior para a formação de “planejadores de turismo” e a duração do curso superior de turismo. Ficou estabelecido um mínimo de 1600 horas, com as seguintes matérias: Sociologia, História do Brasil, Geografia do Brasil, História da Cultura, Estudos Brasileiros, Introdução à Administração, Noções de Direito, Técnica Publicitária e Planejamento e Organização do Turismo.

Em 1971, a Faculdade de Turismo do Morumbi (FAT), hoje Universidade Anhembi-Morumbi, instituição privada de São Paulo, que tinha como instituição mantenedora a Organização Bandeirante de Tecnologia e Cultura, iniciou seu primeiro curso superior em Turismo, aprovado em 24 de janeiro de 1972, pelo parecer nº 108/72, processo 667/71 do Conselho Federal de Educação.

Segundo estudo de Hallal (2010), as primeiras faculdades a oferecerem o curso no Brasil são as seguintes:

Figura 7: Alguns Cursos Superiores de Turismo criados na década de 1970 no Brasil

Ano	Instituição	Cidade/Estado
1971	Faculdade do Morumbi	São Paulo/SP
1972	Universidade Católica de Petrópolis	Petrópolis/ RJ
1972	Universidade de São Paulo	São Paulo/SP
1972	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	Porto Alegre/ RS
1972	Instituto de Cultura e Ensino Padre Manoel da Nóbrega	São Paulo/SP
1972	Associação de Ensino de Ribeirão Preto	São Paulo/SP
1972	Faculdade Ibero-Americana de Letras e Ciências Humanas	São Paulo/SP
1973	Faculdade de Turismo da Guanabara	Rio de Janeiro/RJ
1973	Faculdade de Ciências Exatas, Administrativas e Sociais – União Pioneira de Integração Social	Brasília/DF
1973	Faculdade Ideal de Letras e Ciências Humanas de São Paulo	São Paulo/SP
1973	Associação Nacional de Ensino e Cultura	São Paulo/SP
1974	Faculdade de Comunicação e Turismo Hélio Alonso	Rio de Janeiro /RJ
1974	Faculdade da Cidade	Rio de Janeiro/RJ
1974	Pontifícia Universidade Católica de Campinas	Campinas/SP
1975	Faculdade Niteroiense de Educação, Letras e Turismo ¹	Niterói/RJ
1975	Universidade Católica de Pernambuco	Recife/PE
1976	Faculdade Associação Educacional do Litoral Santista	Santos/SP
1976	Faculdade Capital de Administração e Estatística	São Paulo/SP
1976	Organização Santamarense de Educação e Cultura	São Paulo/SP
1976	Universidade Federal de Pernambuco	Recife/PE
1978	Universidade Federal do Paraná	Curitiba/PR

Fonte: HALLAL, 2010, p.127.

Segundo Ansarah (2002), até 1976, os cursos superiores de Turismo não ultrapassavam uma dezena. O primeiro levantamento de dados realizado no Brasil sobre cursos superiores de Turismo e Hotelaria ocorreu em 1994. “Nessa ocasião, constatou-se a existência de 41 cursos de graduação, sendo 32 em turismo (78%), 8 em hotelaria (19,5%) e apenas um em turismo e hotelaria” (ANSARAH, 2002, p.69).

Em pesquisa divulgada em 2000, o total de cursos da área subiu para 298 cursos, sendo que os de turismo cresceram 637,5% em um período de seis anos. Neste período, foram identificados 204 cursos de turismo (68,3%), 21 de hotelaria (7%), 9 de hotelaria e turismo (3%) e surgiram 64 cursos de administração com habilitações nas áreas de turismo e hotelaria (21,7%). A autora registra que o maior crescimento é na região Sudeste, passando de 21 para 173 cursos.

Para Ansarah (2002), a fase seguinte a esta grande expansão deveria estabelecer um equilíbrio entre qualidade e quantidade de cursos, seguida por uma maior especialização a partir de habilitações como eventos, ecoturismo, lazer, agenciamento, hotelaria e planejamento.

Os cursos de graduação em turismo e hotelaria podem conferir títulos de bacharel ou tecnólogo, conforme o tempo de duração, de dois a cinco anos. A seguir identificaremos as principais diferenças.

4.3.1 Os Tecnólogos

Os tecnólogos são cursos de formação tecnológica que envolvem os cursos superiores inseridos no ensino profissionalizante, com carga horária mínima de 2.300 horas. Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (2010), o eixo de Turismo e Hospitalidade

Compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, entretenimento e interação. Abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes à hospitalidade e ao lazer. As atividades compreendidas neste eixo referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, integradas ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais. A pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos comuns deste eixo (CATÁLOGO NACIONAL DE CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA, 2010, p. 42).

Os cursos previstos no Catálogo são cinco, todos com carga horária mínima de 1.600 horas, descritos a seguir.

Quadro 8 - Eixo de Turismo e Hospitalidade do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia

Curso Superior de Tecnologia em Eventos	O tecnólogo em eventos atua em instituições de eventos, de turismo e em meios de hospedagem, prestando serviços especializados no planejamento, organização e execução de eventos sociais, esportivos, culturais, científicos, artísticos, de lazer e outros. Domínio dos códigos funcionais e dos processos de interação dinâmica de todos os agentes integrados ao turismo e os variados aspectos culturais, econômicos e sociais da região em que atua, com consciência crítica acerca das orientações éticas, ambientais e legais, são fundamentais na atuação deste profissional.
Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia	O tecnólogo em Gastronomia concebe, planeja, gerencia e operacionaliza produções culinárias, atuando nas diferentes fases dos serviços de alimentação, considerando os aspectos culturais, econômicos e sociais. Empresas de hospedagem, restaurantes, clubes, <i>catering</i> , bufês, entre outras, são possibilidades de locais de atuação deste profissional. O domínio da história dos alimentos, da cultura dos diversos países e da ciência dos ingredientes, além da criatividade e atenção à qualidade, são essenciais nesta profissão, em que o alimento é uma arte.
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Desportiva e de Lazer	O tecnólogo em Gestão Desportiva e de Lazer gerencia, implanta e avalia planos estratégicos de desenvolvimento humano em instituições, concebendo produtos e serviços ligados ao lazer, esporte, folclore, arte e cultura. Implementa políticas inclusivas e afirmativas de integração social por meio de atividades sociais, lúdicas e desportivas. Identifica oportunidades em que as atividades desportivas e de lazer podem ser meio de comunicação entre organizações e seus respectivos públicos. Valendo-se das ferramentas de gestão, assessora no gerenciamento de recursos humanos, materiais e financeiros de projetos.
Curso Superior de	O tecnólogo em Gestão de Turismo atua no planejamento e desenvolvimento da atividade turística nos segmentos público e privado. Desenvolve ações no âmbito do

Tecnologia em Gestão de Turismo	planejamento turístico, agenciamento de viagens (emissivas, receptivas e operadores de turismo), transportadoras turísticas e consultorias voltadas para o gerenciamento das políticas públicas e para a comercialização e promoção dos serviços relativos à atividade. A identificação dos potenciais turísticos do receptivo, considerando a diversidade cultural e os aspectos socioambientais para o desenvolvimento local e regional, constitui-se atividade relevante deste profissional.
Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria	O planejamento e a operacionalização de espaços, equipes e atividades nos diversos departamentos de hotéis, resorts, flats, spas, estâncias e complexos turísticos são as atividades do tecnólogo em Hotelaria. Ele coordena desde serviços de limpeza, arrumação e ornamentação das unidades habitacionais, salão de refeições, áreas externas e internas, cozinha, até aspectos de gerenciamento, como contratação, orientação e supervisão de funcionários, organização da infraestrutura e instalações do estabelecimento. Este profissional pode ainda auxiliar na montagem de novos empreendimentos hoteleiros, definindo planos de marketing e estabelecendo relações com empresários e autoridades locais.

Fonte: Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia, 2010, p. 44-46.

Em pesquisa no site do MEC³⁷, foram encontrados 162 cursos tecnológicos na área de turismo, com as seguintes denominações e quantidades:

Quadro 9 - Cursos Tecnológicos em Turismo no Brasil

	2014
Gestão em Turismo	141
Turismo Receptivo	12
Gestão em Hotelaria e Turismo	3
Gestão em Turismo Ecológico	2
Gestão em Turismo de Eventos	1
Serviços de Turismo	1
Turismo e Hospitalidade	1
Hotelaria e Gestão Empresarial em Turismo	1

Fonte: E-MEC, 2014.

Há também registro de uma tendência de os cursos anteriormente bacharelados se tornarem tecnológicos, o que pode estar contribuindo para este aumento significativo. Na próxima seção, veremos as características dos cursos de bacharelado na área.

4.3.2 Os Bacharelados

Os cursos de Bacharelado são cursos regulares e regulados pela Secretaria de Ensino Superior do Ministério da Educação, com carga horária mínima de 3.000 horas. Segundo Ansarah (2002), esses cursos buscam equilibrar teoria e prática, oferecendo formação humanística e desenvolvendo a iniciação científica.

Trigo (2000b) ressalta que a formação inicial do bacharel em turismo era muito pragmática, visava atender à demanda do mercado, utilizando toda uma terminologia

³⁷ Coletado em 29 de maio de 2014 pelo site <<http://emec.mec.gov.br/>>.

economicista e eminentemente tecnicista, menosprezando os aspectos sociais e políticos da sociedade. Para o autor, essa ênfase nos aspectos técnicos ocorria de forma geral em todos os cursos, segundo a visão desenvolvimentista do período.

O bacharel em turismo tem diversas áreas possíveis de atuação, entre elas: hospedagem, transportes, agenciamento, alimentação, lazer, eventos, hospitalidade, planejamento em órgãos oficiais, consultoria, marketing, magistério e pesquisa, entre outros segmentos na área de tecnologias que permanecem em construção.

O curso superior em turismo começou a existir a partir do parecer nº 35/71 do Ministério da Educação, aprovado em 28 de janeiro de 1971. Este parecer deu base à Resolução sem número que fixou o conteúdo mínimo e a duração em um mínimo de 1700 horas, com as seguintes matérias: Sociologia, História do Brasil, Geografia do Brasil, História da Cultura, Estudos Brasileiros, Introdução à Administração, Noções de Direito, Técnica Publicitária e Planejamento e Organização do Turismo.

Em 1978, a Embratur, preocupada com a estrutura curricular dos cursos de turismo, delegou à Escola de Comunicações e Artes (ECA), da Universidade de São Paulo (USP), a discussão sobre o tema, com a finalidade de elaborar um currículo mínimo pleno a ser disciplinado pelo MEC. Segundo Ansarah (2002), representantes da maioria dos cursos existentes, neste período, compareceram ao seminário realizado pela ECA-USP, que teve como coordenador o Prof. Mário Carlos Beni. A partir deste evento, duas vertentes educacionais se estabeleceram: uma linha mais filosófica e voltada à epistemologia, à pesquisa e ao planejamento turístico; e outra que orientava para a estrutura curricular e o mercado.

Em pesquisa realizada no site EMEC³⁸, foram encontrados 490 bacharelados na área do turismo no Brasil, com os seguintes títulos e quantidades:

Quadro 10 - Cursos de Bacharelado em Turismo no Brasil

	2014
Turismo	473
Turismo e Hotelaria	10
Lazer e Turismo	2
Indústria do Entretenimento	1
Gestão da Animação Turística	1
Marketing Turístico	1
Planejamento e Organização do Turismo	1
Turismo e Meio Ambiente	1

Fonte: E-MEC, 2014.

³⁸ Coletado em 29 de maio de 2014 pelo site <<http://emec.mec.gov.br/>>.

Ansarah (2002) considera que a produção do saber turístico como campo de construção de conhecimento deve ser planejada a partir de uma abordagem transdisciplinar nos cursos superiores de turismo e hotelaria. A autora considera este o mais elevado nível de integração educacional, em que as disciplinas têm como ponto de partida um desafio ou problema a ativá-las. Entretanto, a mesma considera lamentável o desconhecimento ou despreparo dos docentes desses cursos no Brasil, para o uso desta abordagem.

Outro desafio apontado por Ansarah (2002) era a falta de professores bacharéis em turismo e hotelaria e com titulação de mestrado e doutorado, impactando desfavoravelmente na qualidade dos cursos oferecidos. No ano em que realizou seu estudo, Ansarah identificou doze bacharéis em turismo com doutorado. Em pesquisa na Plataforma Lattes foi possível identificar atualmente 36 bacharéis em turismo com doutorado concluído³⁹.

No período do surgimento dos cursos de graduação em turismo no Brasil, segundo Panosso Netto (2005), a bibliografia sobre o tema era escassa. Os materiais utilizados pelos professores eram textos traduzidos do espanhol, francês e inglês, além de alguns poucos trabalhos de brasileiros. Eram usados também alguns documentos da Embratur, como normatizações, e textos “importados” da economia, sociologia e geografia. Os anos que se seguiram tiveram uma escassa produção na área.

Apenas na década de 1990, por iniciativa da professora doutora Margarita Barretto, a Editora Papyrus lançou a *Coleção Turismo*, publicando como primeiro título a obra de Doris van de Meene Ruschmann, *Marketing Turístico*. Segundo a pesquisa de Panosso Netto (2005), este foi o marco de uma crescente onda de publicações, com auge em 2002 e que hoje tem diminuído de ritmo.⁴⁰ O autor pesquisou títulos entre 1990 e 2004 e identificou que o maior volume de títulos se referia ao turismo de forma geral (35,4%), seguido por planejamento em turismo (31,8%), e após, hotelaria

³⁹ A Plataforma Lattes, em seus perfis de busca, não dispõe de um filtro que especifique a graduação do profissional. Dessa forma, foi utilizada a expressão “graduação em turismo” e o filtro que busca apenas pessoas com titulação mínima de doutores, resultando em 165 currículos. Destes, manualmente foram separados os profissionais que informavam possuir graduação em turismo, totalizando 36. A pesquisa foi realizada em 30 de agosto de 2015.

⁴⁰Sobre um registro detalhado das publicações, ver: PANOSSO NETTO, Alexandre. Publicações em Turismo no Brasil. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

(16,8%). O restante dos títulos foram agrupados em eventos, gastronomia, agenciamento, transportes e, por último, animação e recreação.

Em estudo mais recente, Panosso Netto e Calciolari (2010) pesquisaram 51 editoras a partir da Biblioteca Nacional⁴¹ e encontraram 560 títulos publicados com o tema turismo. Os autores consideraram este número um aumento de exatos 300% em cinco anos no número de editoras, mas de apenas 41,25% no número de livros, e concluem que a publicação de livros sobre turismo no Brasil ainda é incipiente, considerando o número de cursos superiores em turismo no país e o que vem como imensas possibilidades de investigação que o fenômeno turístico oferece.

Segundo Mota (2005), o que se conhece hoje como Diretrizes Curriculares Nacionais e Diretrizes por Curso e seus referidos padrões de qualidade para avaliação das condições de ensino com objetivo de autorização e reconhecimento de cursos de Turismo e Hotelaria, passou por um processo de amadurecimento. Os padrões de qualidade para reconhecimento de cursos e para renovação de reconhecimento foram inicialmente elaborados pela Comissão de Especialistas de Ensino (CEE) das diversas áreas de conhecimento da Secretaria de Educação Superior (SESu) do MEC. Segundo a autora, desde 2002, a Avaliação das Condições de Ensino (ACE) é realizada *in loco* por uma comissão de avaliadores do INEP. Esta avaliação leva em consideração a organização didático-pedagógica, o corpo docente e as avaliações, resultando no reconhecimento ou na renovação do reconhecimento do curso. Cabe também ao INEP a realização periódica da avaliação das condições de ensino dos cursos de graduação já submetidos ao chamado Provão.

Os padrões de qualidade relativos ao reconhecimento de novos cursos de Turismo e Hotelaria são detalhados no “Manual de Orientação para Avaliação *in loco* das condições de reconhecimento”⁴² e explicitam aspectos relativos a projeto pedagógico do curso; corpo docente; coordenador; infraestrutura física, tecnológica e recursos materiais; biblioteca, e planejamento econômico-financeiro.

⁴¹ A escolha dos autores pela Biblioteca Nacional como fonte se deu pela Lei nº 10.994, de 14/12/2004, que estabelece que a editora ou o editor devem entregar um exemplar dos livros publicados à Biblioteca Nacional.

⁴²Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/rot_tur.pdf>, acesso em 08 de março de 2014.

4.4 CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE

Os cursos de Mestrado, Mestrado Profissional e Doutorado em Turismo e Hospitalidade são cadastrados pela CAPES na grande área de Ciências Sociais Aplicadas, dividida entre Administração, Ciências Contábeis e Turismo, contabilizando 158 programas. A Capes subdivide em Administração e Turismo, sendo que esta última apresenta oito programas registrados⁴³, conforme quadro abaixo.

Quadro 11: Programas de Pós-graduação em Turismo no Brasil

GRANDE ÁREA: CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS					
ÁREA: TURISMO					
PROGRAMA	IES	UF	NOTA		
			Mestrado	Doutorado	Mestrado Profissional
GESTÃO DE NEGÓCIOS TURÍSTICOS	UECE	CE	-	-	3
TURISMO	UNB	DF	-	-	3
TURISMO	USP	SP	3	-	-
HOSPITALIDADE	UAM	SP	4	-	-
TURISMO	UFPR	PR	3	-	-
TURISMO	UFRN	RN	4	4	-
TURISMO E HOSPITALIDADE	UCS	RS	4	4	-
TURISMO E HOTELARIA	UNIVALI	SC	5	5	-
OFERTA TOTAL DE PROGRAMAS			6	3	2

Fonte: CAPES, 2015.

A partir do quadro, podemos ver os oito programas e suas respectivas notas atuais, contabilizando dois cursos de Mestrado Profissional, seis de Mestrado, e três de Doutorado. É possível perceber também uma tendência espacial, em que cinco deles se encontram nas regiões Sul e Sudeste.

O mestrado profissional da Universidade Estadual do Ceará (UECE), com foco em Gestão dos Negócios e dos Territórios Turísticos, teve sua primeira turma formada em 2000 e é sediado na cidade de Fortaleza. O outro Mestrado Profissional é ofertado pela Universidade de Brasília (UNB) desde 2006, com área de concentração em Cultura e Desenvolvimento Regional.

A CAPES registra três programas que apresentam apenas o Mestrado, oferecido pela USP, UAM e UFPR. A Universidade de São Paulo (USP) está com seu programa de Mestrado desde 2005, com área de concentração em Desenvolvimento

⁴³ Pesquisa realizada em www.capes.gov.br em 30 de agosto de 2015. A página registra que a última atualização ocorreu em 20 de março de 2015.

do Turismo. Também em São Paulo, a Universidade Anhembi Morumbi (UAM) oferece o Mestrado em Hospitalidade desde 2012. O Mestrado em Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR), sediada em Curitiba, está em funcionamento desde 2012.

Os três programas que oferecem mestrado e doutorado são da UFRN, UNIVALI e UCS. A sede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) é na sua capital, Natal. Tem seu Mestrado com foco em Turismo, Desenvolvimento e Gestão desde 2008. O doutorado está em funcionamento desde 2014 com o mesmo foco.

A Universidade do Vale do Itajaí, situada em Itajaí/SC, tem seu Mestrado de Turismo e Hotelaria com foco em planejamento e gestão do turismo e hotelaria desde 1997, tendo seu Doutorado também em Turismo e Hotelaria. Por último, a Universidade de Caxias do Sul (UCS) tem seu Mestrado em Turismo, com foco em Desenvolvimento Regional do Turismo, criado em 2001. Em 2015, iniciou sua primeira turma de Doutorado e Pós-Doutorado em Turismo e Hospitalidade.

Após este breve contexto do desenvolvimento de formação profissional em turismo no Brasil, passamos à análise do curso, objeto de nosso estudo.

5 O GUIA DE TURISMO

Neste capítulo, passamos ao aprofundamento da profissão de guia de turismo, seu desenvolvimento e reconhecimento legal. Traremos informações sobre o perfil de guia de turismo no RS, além de analisar sua forma de acesso ao mercado de trabalho. Em seguida, passaremos à avaliação da legislação relativa ao curso técnico, estudado comparativamente ao Plano de Curso 2012 da FSPOA. Ainda neste capítulo, serão analisadas as competências previstas no referido curso.

A condução de grupos de turismo no Brasil precedeu em algumas décadas o reconhecimento legal da profissão. Segundo Carvalho (2005):

Inicialmente, a atividade costumava ser realizada por importantes cargos da agência responsável pela viagem e era tida, quase invariavelmente, como uma oportunidade de viajar, mergulhar em novas culturas, aproveitar as circunstâncias e conhecer novos lugares; em suma, divertir-se tanto quanto os clientes que adquiriam o pacote [...] (CARVALHO, 2005, p. 248-249).

Este início de atividade pouco profissionalizado pode ter originado a falsa ideia, ainda hoje percebida entre os interessados na profissão, de que a atividade é basicamente recreativa, exigindo pouca formação e mínima responsabilidade. Esta forma de atuação, infelizmente, ainda ocorre, contribuindo para esta imagem da profissão.

Posteriormente, os promotores de vendas foram responsáveis pelo surgimento de uma nova categoria de acompanhantes, ou seja, o volume de vendas realizado por esses profissionais passou a significar o passaporte de acesso às viagens operadas pelas agências. É nesse momento que se configura o esboço de certo profissionalismo no guiamento de passageiros (CARVALHO, 2005, p. 249).

Este acompanhante passa a também preocupar-se com a satisfação dos clientes e adequada execução de serviços, já que o sucesso como promotor de vendas ou agente de viagens dependia diretamente da manutenção de sua carteira de clientes. O acompanhamento das viagens oferece também a este vendedor a possibilidade de melhor se familiarizar com seu produto, facilitando as vendas, e despertando um novo interesse nas visitas.

Durante muitos anos, as viagens foram utilizadas como incentivo ou premiação aos melhores vendedores. Entretanto, com as mudanças econômicas e a própria competição de mercado por serviços mais baratos, diminuíram consideravelmente estas possibilidades. Infelizmente há ainda agências que

condicionam a contratação de guias à responsabilidade dos mesmos de vender determinada cota de pacotes, demonstrando resquícios deste período pouco profissionalizado e de indefinição de responsabilidades na cadeia produtiva.

Os primeiros cursos de formação dos chamados *tour leaders* ou *tour conductors*, como eram chamados os guias de turismo, surgiram a partir de uma maior estruturação do segmento de viagens. Os cursos eram oferecidos pelas próprias agências, ministrados por guias mais experientes. Um exemplo da demanda destes condutores para viagens é o destino dos parques temáticos da Walt Disney, cujo ápice ocorreu entre as décadas de 1970 e 1990.

Segundo Carvalho (2005):

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

Esse cadastro permitia a legalização da situação do indivíduo e que este recebesse a carteira de registro profissional. A sua classificação como regional, nacional ou internacional dependia das evidências que conseguia reunir para provar sua experiência em determinada habilitação.

Segundo Cordão (2005), o primeiro curso de formação profissional de guia de turismo em São Paulo foi implantado em 1965. A profissão foi reconhecida em 1986 e regulamentada pela Lei nº 8.623/93. A partir de janeiro de 1993, os guias foram convocados, por publicação no Diário Oficial da União, a comparecerem na Embratur e oficializarem seu cadastramento de acordo com a regulamentação. Foi dado prazo de dois anos para esse recadastramento e, após, só foram aceitos cadastros de profissionais que haviam realizado cursos de formação profissional oferecidos por instituições previamente autorizadas e cadastradas.

Mesmo após a legalização da profissão, é comum encontrar profissionais não habilitados atuando como guias de turismo. Há ainda muitas agências que seguem atuando com o que chamam de “monitores”, pessoas treinadas pela própria agência para um destino específico. A falta de fiscalização por parte das autoridades competentes é ainda um fator de desvalorização da profissão.

O Decreto do mesmo ano, nº 946/93, define a profissão da seguinte forma:

Art.1º - É considerado Guia de Turismo 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 (BRASIL, 1993).

Se analisarmos a breve descrição da profissão, poderemos perceber que é bastante restrita, se comparada à real atuação do profissional. Para Chimenti (2007), o guia de turismo é uma das profissões mais importantes na cadeia produtiva de turismo, devido ao contato direto entre o guia e o turista. Por trabalhar diretamente na execução da viagem, o guia necessita de diversas competências específicas para a resolução de problemas. Ele será o representante de todos os fornecedores de serviço envolvidos na viagem, o que também exige uma postura ética significativa, que na descrição da profissão não é contemplada.

O mesmo decreto de 1993, no artigo 4º, apresenta as classes em que os guias devem ser cadastrados, conforme a especialidade de sua formação profissional:

- 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 na 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 mesmo se submeteu à formação profissional específica (BRASIL, 1993).

A maioria dos cursos técnicos preveem a formação do guia como guia regional no estado da federação em que o curso ocorre, e como guia de excursão nacional, similar em todos os outros estados, além dos países da América Latina.

O papel do guia regional será aprofundar a mediação cultural com os espaços de seu estado. Para isso, o guia tem cerca de um terço da sua formação voltada à sua região de estudo, incluindo história, história da arte, geografia e manifestações culturais locais. Segundo a regulamentação da profissão, sua presença é obrigatória para a realização de *city tour* e passeios dentro das localidades turísticas.

Há ainda uma figura comumente chamada de guia local ou condutor local de turismo, presente em alguns espaços ou roteiros específicos. Não há regulamentação para este perfil de profissional, que busca ocupar o espaço do guia em cidades ou monumentos específicos, inclusive muitas vezes divulgando a falsa informação da obrigatoriedade de sua contratação. É uma situação delicada, até porque, em determinados momentos, o próprio governo ofereceu cursos de pequeno porte para esta função, indo contra a sua própria regulamentação da profissão de guia. Isto ainda ocasiona tensão e contradição de informações em determinadas localidades.

O guia regional irá trabalhar no turismo receptivo, ou seja, recebendo turistas de fora do seu território ou localidade, para condução dentro do seu estado de formação. Caso o guia realize o módulo referente a outro estado da federação, pode inclusive ter registro em ambos, se lhe for conveniente.

A função do guia de excursão nacional é vinculada ao turismo emissivo, quando este guia acompanha um grupo para uma viagem em outro estado, podendo ser roteiro rodoviário ou aéreo. Seu papel será o de acompanhante e representante da agência e operadora responsáveis por toda a viagem. É obrigação da agência contratar um guia regional na cidade de destino para realizar as visitas locais de cada região. Neste momento, o papel do guia excursionista é de apoio ao guia regional, além do acompanhamento entre uma localidade e outra. Em função de acordos comerciais com os países da América Latina, a credencial de guia de turismo brasileiro é válida nestes países, desde que também se cumpra a legislação própria de cada um, que em geral pede a contratação de um guia regional do país de destino.

Até a Portaria nº 130, de 26 de julho de 2011, eram aceitos cadastros de guia apenas como guia regional ou nacional, conforme os módulos ou semestres cursados comprovados pelo profissional. Após a Portaria, o Ministério passou a exigir o curso técnico completo, que oferece tanto o registro regional quanto o nacional. Os cadastros que já haviam sido emitidos para apenas uma das habilitações ainda podem ser renovados, e a portaria aplica-se apenas a novos cadastros.

O registro de guia de excursão internacional pode ser ofertado como um curso de especialização após a conclusão do técnico em guia de turismo, com duração de cerca de um semestre. A especialização serviria para acompanhar excursões nos outros continentes. O MEC prevê este formato de curso com três viagens internacionais obrigatórias, o que o torna caríssimo, diminuindo a procura. Outra questão é que cada país tem uma legislação específica, o que obriga as operadoras

a contratarem profissionais da região de destino, fazendo com que muitas optem por eliminar a figura do guia acompanhante para redução de custos. Atualmente, as agências que ofertam este acompanhamento ao exterior inclusive apontam o serviço como um diferencial em seu roteiro. É importante registrar também que este guia, para executar o seu trabalho, precisará ser fluente no idioma do destino, ou no idioma inglês para ter espaço no mercado.

Os registros de especialização em atrativos naturais ou culturais também podem ser realizados após a conclusão do técnico, entretanto, eles têm tão pouca oferta quanto a especialização internacional. Com o curso realizado, o guia pode acrescentar a especialização em seu cadastro, entretanto, não há uma reserva de mercado específica para esta especialização. O guia pode buscar outras formações, como a graduação ou cursos livres e atuar na mesma função dos guias especializados, o que faz com que a busca por estas formações seja muito limitada.

A legislação, pelo Decreto 946/93, em seu Artigo 5º, prevê as seguintes atribuições ao guia de turismo:

- a) acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional;
- b) acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil;
- c) promover e orientar despachos e liberações de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
- d) ter acesso a todos os veículos de transportes, durante o embarque ou desembarque para orientar as pessoas ou grupos sobre sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal;
- e) 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;
- f) portar, privativamente, o crachá de Guia de Turismo emitido pela EMBRATUR (BRASIL, 1993).

Pode-se perceber que há, dentre as funções do guia, uma certa confusão entre atribuições e direitos, portanto, vamos analisar cada trecho. A primeira função descrita, “a) acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional” é uma cópia exata da descrição da profissão de guia de turismo mencionada anteriormente, e provavelmente a que traz os elementos mais importantes.

A função de acompanhar, descrita, envolve todo o processo de atendimento ao passageiro, desde o ponto de partida do roteiro até sua conclusão em segurança.

Este acompanhamento pressupõe a resolução de problemas com fornecedores de serviços, o apoio em casos de emergências e a interlocução entre este passageiro e os profissionais que irão atendê-lo. Além disso, este acompanhamento também prevê que o guia seja mediador de dificuldades entre os próprios passageiros, muito comum em grupos em que os participantes não se conhecem anteriormente.

A orientação citada envolve todos os aspectos do que é ou não adequado enquanto comportamento em função de diferenças culturais; inclui as informações de ordem prática quanto às regras dos serviços, como por exemplo o despacho de bagagens via aérea. Nesta orientação também se pressupõem todas as questões de legislação envolvidas na viagem, como documentos, vistos, registros de alfândega, bem como em caso da necessidade de registro de algum tipo de sinistro.

Quanto à transmissão, uma das atividades mais complexas do guia, da forma em que está descrita na legislação, pode ser interpretada como uma simples repetição de informações decoradas. Há, com certeza, uma boa parcela de guias profissionais que atuam desta forma, e por isso mesmo, há inclusive uma tendência de turistas que os evitam justamente por este caráter robótico. Com as atuais possibilidades tecnológicas de acesso a informação, o turista encontra facilmente as informações padronizadas em sites de turismo, descartando o guia que só repete estas informações.

Há, dessa forma, uma tendência de valorização no mercado para os guias que quebram este paradigma e conseguem oferecer de fato uma mediação cultural, com detalhes de vivência que não serão encontrados on line, envolvendo conhecimento prévio, mas também a competência de envolver seu público na trama de sua história. Neste aspecto, Picazo (1996) registra que o guia se torna mais do que apenas um transmissor, ele assume a função de um artista, capaz de dar cor e calor a uma determinada paisagem, que dá vida a ruínas e construções milenares, e ainda é capaz de fazer com que o turista se sinta em casa em função de sua hospitalidade e cortesia. Pode-se perceber o quanto esta atuação é subjetiva e envolve diversas competências que não estão adequadamente descritas em suas funções. Se retormarmos Küller e Rodrigo (2013), as competências descritas devem indicar um fazer observável, considerando que se manifestam em um comportamento ou ação. Se não é possível identificar este comportamento, há necessidade de rever a escrita da competência.

A segunda função descrita, “b) acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil”, apenas reproduz as mesmas atividades em um âmbito geográfico diferenciado, sem trazer nenhuma diferenciação. Já a terceira função descrita, “c) promover e orientar despachos e liberações de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários”, amplia o papel de orientação já descrito, detalhando parte da função do guia em resolver despachos ou orientar seu passageiro sobre como fazê-lo. A função seguinte, trata do direito do guia de “d) ter acesso a todos os veículos de transportes, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sobre sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal”, ou seja, ter o acesso para executar suas atividades de acompanhamento. É muito mais a descrição de uma determinação para que os serviços o reconheçam do que propriamente uma função.

Da mesma forma, a função seguinte, “e) 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”, também trata de um direito de acesso do guia, para exercer sua função de acompanhante sem custo, ou ainda, para ter acesso enquanto formação para a sua profissão.

Por último, temos a obrigatoriedade de “f) portar, privativamente, o crachá de Guia de Turismo emitido pela EMBRATUR”, hoje Ministério do Turismo. Já foi referido anteriormente que é obrigatório o registro do guia para seu exercício legal da profissão. Entretanto, em função de atrasos da emissão da credencial apropriada, o Ministério do Turismo permite que o guia atue com a cópia do seu registro no Cadastur, até que receba sua credencial apropriada.

Podemos analisar que a legislação de reconhecimento da profissão demonstra deficiências na explanação das funções que o guia deve desempenhar, o que impacta na descrição das competências que deve ter para desempenhar seu trabalho. Isto demonstra inclusive uma incongruência entre a legislação de 1993 e os documentos norteadores da educação técnica propostas pelo MEC de 1999, talvez pela lógica que imperava naquele momento. Segundo as já referidas Diretrizes Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico, competências esquemas mentais responsáveis pela interação de saberes mobilizados para a resolução de

problemas e tomada de ações (INEP, 1999). Entretanto, as atividades previstas na legislação para a função de guia apresentam pouquíssima complexidade, já que as reduzem a ações de operação mecânica. Isto reforça a necessidade de revisão da legislação sobre o Guia de Turismo, buscando adequá-la a estas novas perspectivas sobre o desenvolvimento de competências.

O mesmo decreto traria ainda, em seu Artigo 6º, as infrações disciplinares passíveis de punições conforme gravidade da falta, tal como o desempenho irregular da profissão, o descumprimento de contratos de trabalho e as faltas relativas ao atendimento ao cliente. Neste aspecto, pode-se considerar que a principal ocorrência de infrações será de pessoas atuando como guias, sem a devida certificação, chamadas popularmente de “guias piratas”. Em função da falta de fiscalização, há ainda diversas agências que contratam o guia pirata para diminuir custos, ou ainda, pessoas que organizam viagens por conta própria, infringindo tanto a regulamentação do profissional guia de turismo quanto a obrigatoriedade de organizar a viagem via uma agência formalizada. Há também casos de transportadoras turísticas que organizam viagens por conta própria, sem a participação de uma agência nem a contratação de guias profissionais.

Mesmo após a regulamentação da profissão, muitos cursos com carga-horária variada foram surgindo, buscando atender à exigência para o cadastramento. A Deliberação Normativa nº 426, de 04 de outubro de 2001 (BRASIL, 2001a), estabeleceu a necessidade de formação profissional específica conforme segue:

Art. 3º O requerente será cadastrado na classe de Guia de Turismo para a qual estiver habilitado, desde que comprovada esta condição, mediante apresentação de certificado de conclusão de curso específico de educação profissional de nível técnico, cujo plano de curso tenha sido previamente aprovado pelo órgão próprio do respectivo Sistema de Ensino, inserido no Cadastro Nacional de cursos de Nível Técnico administrado pelo MEC, e apreciado pela EMBRATUR (BRASIL, 2001a, p.01).

Este documento será o primeiro a definir o curso de guia de turismo como técnico. Até então, eram aceitos e credenciados os egressos de cursos livres na área. Esta deliberação é logo seguida por outra, do mesmo dia, a de nº 427, que estabelece os critérios para aprovação dos planos de curso a serem apresentados. Esta normativa será explicitada em detalhes em uma próxima seção, que tratará das diretrizes para o curso e do plano de curso objeto deste estudo.

O órgão que congrega os profissionais guias de turismo no estado, conforme já citado, é o SINDEGTUR-RS. Os objetivos e prerrogativas do sindicato estão estabelecidos em seu estatuto, da seguinte forma:

- a) representar perante as autoridades dos poderes executivo, legislativo e judiciário do Estado do Rio Grande do Sul, os interesses gerais da categoria dos Guias de Turismo;
- b) celebrar convenções e acordo coletivos de trabalho e instaurar dissídios, tudo na base territorial do SINDEGTUR-RS.
- c) eleger ou designar representantes da categoria em órgãos dos poderes executivo, legislativo e judiciário estaduais, previstos ou autorizados por normas legais, ou em qualquer outro conselho, congresso e conferências;
- d) representar seus filiados perante o Estado de seus direitos e interesses e como órgão técnico e consultivo no estudo e solução de problemas relacionados com a categoria;
- e) promover a solidariedade entre os integrantes da categoria e desta com as demais entidades sindicais;
- f) promover o desenvolvimento cultural e profissional dos Guias de Turismo que exerçam sua atividade no Estado do Rio Grande do Sul;
- g) defender a preservação do patrimônio artístico, histórico, cultural, turístico, paisagismo e do meio ambiente do Estado do Rio Grande do Sul, fazer prevalecer os princípios da constituição vigente no País;
- h) manter contatos, associar-se e celebrar convênios com entidades nacionais e internacionais congêneres a fim de atingir seus objetivos;
- i) fomentar, estimular, participar e promover a realização de congressos, seminários, simpósios, curso de formação básica, reciclagem e outros, que objetivem a valorização e divulgação das atividades da categoria dos Guias de Turismo;
- j) divulgar e fazer cumprir o Código de Ética Profissional da categoria;
- k) participar de conselhos e comissões especializadas junto aos órgãos oficiais de turismo do Estado e do Município;
- l) planejar, desenvolver e ministrar, em conjunto com os órgãos oficiais de turismo, cursos de formação, atualização e desenvolvimento profissional dos Guias de Turismo;
- m) participar, junto ao MINISTÉRIO DO TURISMO ou órgão com a atividade delegada, dos estudos visando fixar conteúdos programáticos ou cargas horárias dos cursos a serem ministrados para cadastramento e recadastramento de Guias de Turismo, assegurados na LEI 8.623 de 28 de janeiro de 1993 que regulamentou a profissão dos Guias de Turismo no País, Decreto 946 de 1º de outubro de 1993 (SINDICATO DE GUIAS DE TURISMO DO RS, 2015).

Nenhum estudo específico sobre a história do SINDEGTUR-RS foi localizado. Sabe-se que a instituição, apesar de possuir representação na maioria dos eventos e prestígio do governo estadual, tem tido cada vez menos associados. Uma hipótese para esta diminuição é a pouca atuação em ações práticas para os guias de turismo e a manutenção do mesmo grupo de representantes desde sua fundação, diminuindo a permeabilidade a novas perspectivas e políticas.

Esta situação culminou em setembro de 2008, com a fundação da AGUIATURS - Associação Gaúcha dos Prestadores de Serviços de Guiamentos Turísticos, por um grupo de guias insatisfeitos com a administração do SINDEGTUR-

RS. Com sede em Porto Alegre (RS) e área de atuação no Estado do Rio Grande do Sul, a entidade é voltada à valorização e à divulgação das atividades do Guia de Turismo. Os objetivos da AGUIATURS são:

- I - Defender irrestritamente os interesses e prerrogativas dos filiados à Aguiaturs, como membros da categoria;
- II - Representar e defender seus associados, judicial e extrajudicial em defesa de seus direitos e interesses na solução de problemas relacionados com a categoria, na forma permitida da lei;
- III - Promover o desenvolvimento cultural, desportivo, social e profissional dos Guias de Turismo que exerçam sua atividade no Estado do Rio Grande do Sul;
- IV - Defender a preservação do patrimônio artístico, histórico, cultural, turístico, paisagístico e do meio ambiente do Estado do Rio Grande do Sul;
- V - Agregar as associações municipais, manter contatos, associar-se e celebrar convênios com entidades nacionais, internacionais e congêneres, afim de atingir seus objetivos;
- VI - Fomentar, estimular, participar e promover a realização de congressos, conferências, seminários, simpósios, cursos de formação básica, reciclagens e outros, que objetivam a valorização e divulgação das atividades da categoria dos Guias de Turismo;
- VII - Celebrar convênios com empresas, estabelecimentos comerciais e com diversos profissionais, como academias, oficinas de automóveis, drogarias, escolas de línguas, hotéis, dentistas, fonoaudiólogos, advogados, entre outros, no benefício de seus associados;
- VIII - Prestar serviços a entidades públicas e privadas, na execução de projetos e pesquisas de desenvolvimento do turismo (AGUIATURS, 2015).

Atualmente existem 13.367 guias cadastrados no Brasil, sendo 920 guias cadastrados pelo Ministério do Turismo para o estado do Rio Grande do Sul⁴⁴. Nas próximas seções, serão abordadas questões sobre o perfil do guia de turismo no estado do RS dos egressos do plano de curso estudado, e, em seguida, a forma de ingresso dos mesmos no mercado de trabalho gaúcho.

5.1 PERFIL DOS GUIAS DE TURISMO DO RS

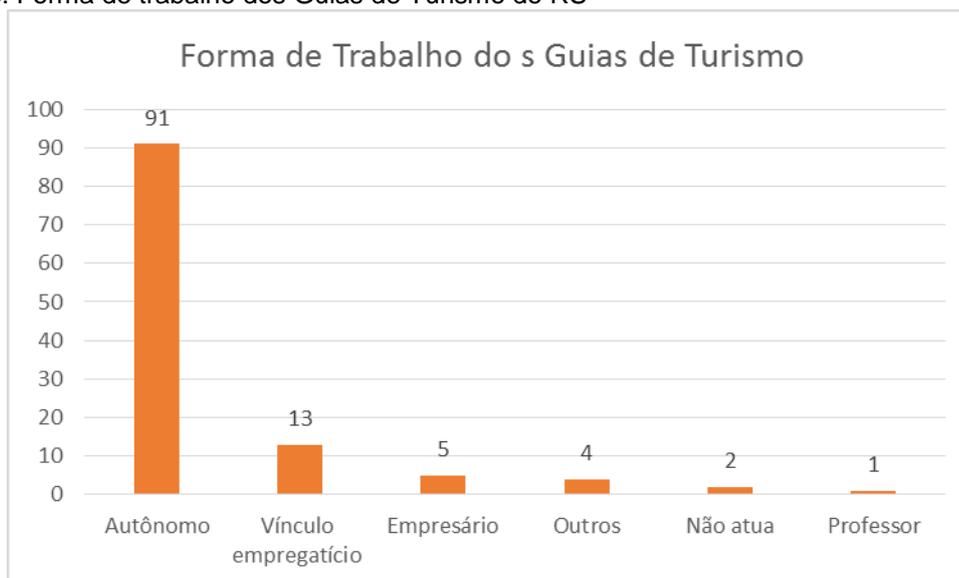
Sobre o mercado de trabalho para guias de turismo no Rio Grande do Sul, Sabrina Dias (2004) trata da importância da atuação do Guia de Turismo como um articulador na linha de frente dos serviços turísticos e das necessidades de sintonia entre ele e as agências de viagens, principais empregadores do profissional. Dias (2004) apresenta um estudo histórico, trazendo a regulamentação e os aspectos educacionais que norteiam a profissão, focados no Estado do Rio Grande do Sul, analisando o Guia de Turismo Regional, suas características e competências

⁴⁴Consulta realizada em 05 de setembro de 2015 no site www.cadastur.turismo.rs.gov.br.

específicas. Seus objetivos eram conhecer quem são estes profissionais, como trabalham e quais os possíveis problemas mercadológicos que norteiam esta atividade. Dias (2004) estabelece um paralelo entre o que as agências esperam dos guias de turismo e o que os guias priorizam em termos de competências e características. O perfil dos guias de turismo respondentes na pesquisa de Dias (2004) teve o maior volume na faixa etária entre 41 e 55 anos, considerando que a procura por esta profissão é menor entre a faixa etária mais jovem, por retratar 76% do total.

A maioria trabalha de forma autônoma, principalmente em finais de semana e feriados, sendo que apenas 10% relataram manter contrato de trabalho com apenas uma agência de viagens, ou seja, com trabalho exclusivo para uma determinada empresa. A coleta de dados realizada em 2015⁴⁵ revelou que esta proporção de guias autônomos é atualmente ainda maior, conforme é possível visualizar no gráfico a seguir.

Gráfico 3: Forma de trabalho dos Guias de Turismo do RS



Fonte: a Autora, 2015.

Os dados do gráfico apresentam os números de respondentes, em que, do total de 117, 91 colocaram que atuam de forma autônoma ou como *free lancer*, o que corresponde a 77,78%, dado muito próximo do encontrado por Dias (2004) há uma década. Em geral os profissionais atuam para diversas agências, confirmando cada trabalho à medida que as oportunidades surgem, sem vínculo com nenhuma delas.

⁴⁵ Nesta seção são detalhados os dados da coleta relativos ao perfil dos guias de turismo, sendo que a mesma coleta produziu a avaliação sobre as competências do guia de turismo discutidas nas próximas seções.

Para as agências, manter um guia com vínculo empregatício é um custo fixo significativo, portanto a maioria opta por trabalhar com determinados profissionais, inclusive escolhidos conforme o perfil de roteiro a ser realizado.

O número de respondentes que afirmam manter vínculo empregatício também se manteve próximo dos dados de Dias (2004), com um crescimento de apenas 1%. Foram um total de 13 respondentes, representando 11,11% do total. Nesta coleta não foi solicitado ao respondente que descrevesse o tipo de empresa contratante, portanto podemos ter tanto agências, transportadoras e até mesmo prefeituras. Na última década, com a ampliação do número de secretarias municipais de turismo, tem-se ampliado o volume de oferta de passeios turísticos e *city tours* ofertados pelos municípios, demandando a contratação de guias, como temos na Prefeitura de Porto Alegre e na de Guaíba. Há inclusive casos de concursos públicos municipais ocorridos no estado que demandavam bacharéis em turismo com formação de guia de turismo.

A coleta realizada na presente pesquisa oferecia também, para preenchimento nesta questão, o campo “Outros”, com a possibilidade de escrita livre sobre outras formas de contratação, item selecionado por 12 respondentes. Destes, 4 profissionais não discriminaram a sua forma de contratação, representada no gráfico apenas por “outros” com 3,42%. Dois registraram que não estão atuando na área, o que representa 1,71%.

Uma profissional registrou que trabalha como professora do curso de guia de turismo do Instituto Federal do Rio Grande do Sul, o que foi um dado interessante e por isso evidenciado. Com a recente ampliação dos Institutos Federais no Rio Grande do Sul, estão sendo ofertados cursos em alguns municípios do Estado, o que também demandou concurso de profissionais com esta formação para os cargos de docência. Especificamente o curso de Guia de Turismo é ofertado desde 2010 no Campus Restinga, no extremo sul de Porto Alegre, e no campus da cidade de Osório desde 2012. Ambos oferecem o curso totalmente gratuito, incluindo as viagens. Nos dois casos, a definição do curso se deu em processo de escolha conjunta com a comunidade da região.

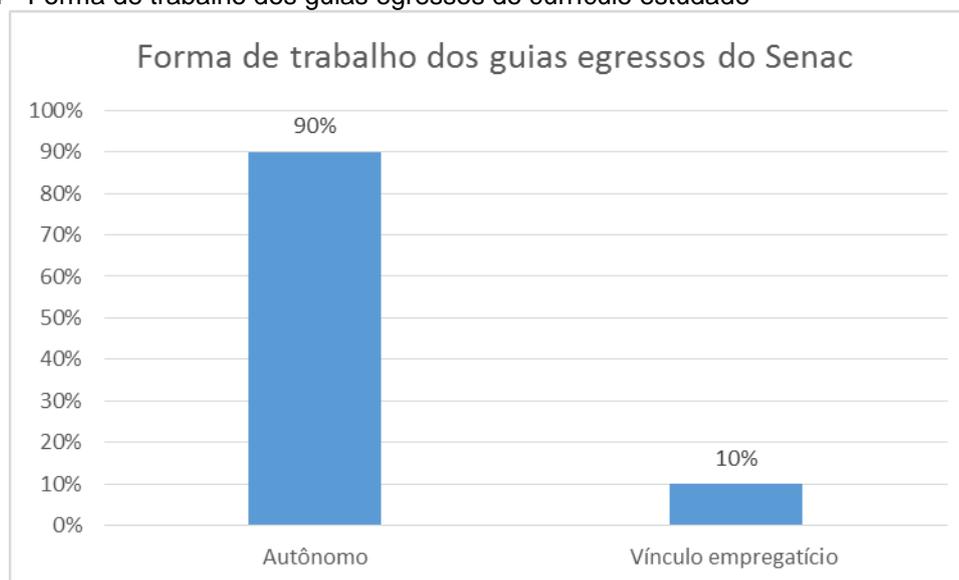
Também foi interessante perceber que dos respondentes que marcaram a opção “outros”, 5 deles, ou seja, 4,27%, registraram que são empresários, microempreendedores individuais (MEI) ou proprietários de agências de viagens. Pode ser uma forma de atuação interessante para pequenas agências ter o

proprietário atuando como guia, considerando que isso diminui os custos e mantém o controle de todo o processo da viagem.

É outra forma de o profissional guia de turismo trabalhar como autônomo, mas com registro como empresa tendo cadastro de Microempreendedor Individual (MEI), se legalizando como pequeno empresário, condição criada pela Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008⁴⁶. Entre as vantagens oferecidas, está o registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), o que facilita a abertura de conta bancária, o pedido de empréstimos e a emissão de notas fiscais. Com essas contribuições, o Microempreendedor Individual tem acesso a benefícios como auxílio maternidade, auxílio doença, aposentadoria, entre outros (PORTAL DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, 2015). O profissional pode inclusive ter duplo cadastro de função, como guia de turismo e como agente de viagens.

Ao compararmos os dados da coleta no RS com o dos guias de turismo egressos do plano de curso estudado no Senac, temos um perfil similar.

Gráfico 4 - Forma de trabalho dos guias egressos do currículo estudado



Fonte: a Autora, 2015.

Conforme é possível visualizar no gráfico, dos egressos do Senac, 90% atua de forma autônoma e apenas 10% com vínculo empregatício. Não foram registradas

⁴⁶ Para ser um microempreendedor individual, é necessário faturar no máximo até R\$ 60.000,00 por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. O MEI será enquadrado no Simples Nacional e ficará isento dos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL). Assim, pagará apenas o valor fixo mensal de R\$ 40,40 (comércio ou indústria), R\$ 44,40 (prestação de serviços) ou R\$ 45,40 (comércio e serviços), que será destinado à Previdência Social e ao ICMS ou ao ISS. Essas quantias serão atualizadas anualmente, de acordo com o salário mínimo (PORTAL DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, 2015).

outras formas. Se compararmos os dados com o perfil estadual, teremos um aumento de cerca de 13% em relação aos guias autônomos. É importante considerar que, em função do recorte de escolha do plano de curso estudado, estes profissionais têm formação extremamente recente, o que pode impactar em sua inserção no mercado de trabalho com vínculo fixo ou até mesmo para empreender na área.

Considerando que a pesquisa de Dias (2004) já conta mais de uma década, foi necessário coletar novas informações sobre o perfil de guias de turismo no Estado junto à coleta sobre a formação em si. Quanto à instituição em que realizaram sua formação de guia, as mais citadas foram:

Quadro 12 - Instituições de ensino dos respondentes

Instituição	Cidade	Núm.
Senac	Lajeado, Rio Grande, Porto Alegre, Gravataí, Bento Gonçalves, Bagé, Cachoeira do Sul, Pelotas, Caxias do Sul	49
Colégio Rui Barbosa	Canoas	22
Instituto Federal Farroupilha	Faxinal do Soturno, Santana do Livramento e São Borja	13
Instituto Federal do Rio Grande do Sul	Porto Alegre e Osório	06
Cnec	Gramado	06
Cultura Centro de Cultura Moderna	Caxias do Sul	4

Fonte: a Autora, 2015.

Os dados do Quadro 12 representam as instituições de 100 dos respondentes; outros 16 indicaram instituições variadas, e um respondente informou que não realizou o curso, pois obteve o seu credenciamento a partir da comprovação de experiência, antes da obrigatoriedade dos cursos. Pelos dados, pode-se perceber que há uma parcela significativa de egressos do Senac de várias unidades, representando mais de 41% dos respondentes.

Nesta contagem foram considerados os alunos do Senac Porto Alegre com formação anterior ao currículo de 2012 como parte do contexto do Estado. No que se refere ao currículo em questão, os alunos tiveram suas conclusões de curso entre 2013 e 2014, sendo um aluno da turma concluinte ao final de 2013 e o restante dos respondentes da turma que concluiu o curso ao final de 2014.

Quanto ao ano de conclusão do curso dos guias no Estado, seguem os dados:

Gráfico 5: Período de conclusão da formação de Guia de Turismo no RS



Fonte: a Autora, 2015.

Pelo gráfico, podemos perceber que o maior volume de guias de turismo egressaram do curso entre 2010 e 2015, sendo um total de 69 guias, que compõem 58,97% do total. Em seguida, temos os guias formados entre 2000 e 2009, com 30 guias, representando 25,64% do total. Temos 13 guias que registraram terem se formado entre 1990 e 1999, com percentual de 11,11%. Apenas 4 guias relataram ter realizado sua formação antes de 1990, compreendendo 3,42% do total.

Para analisar estes dados, devemos levar em consideração que, desde a sua abertura, os Institutos Federais no Estado, oferecem cursos de guia de turismo gratuitos, o que permitiu a ampliação do acesso ao curso nos últimos cinco anos, impactando nestes resultados. Outro aspecto importante é a criação do Cadastur e da necessidade de recadastramento a cada dois anos dos profissionais guias de turismo, o que faz com que profissionais anteriormente formados não tenham sido questionados.

Segundo pesquisa realizada no Cadastur⁴⁷, dos 926 guias no Estado, os registros compreendem:

Quadro 13 – Habilitação dos guias de turismo no RS

Guia de Turismo Excursão Internacional	18
Guia de Turismo Excursão Nacional	780
Guia de Turismo Regional	732

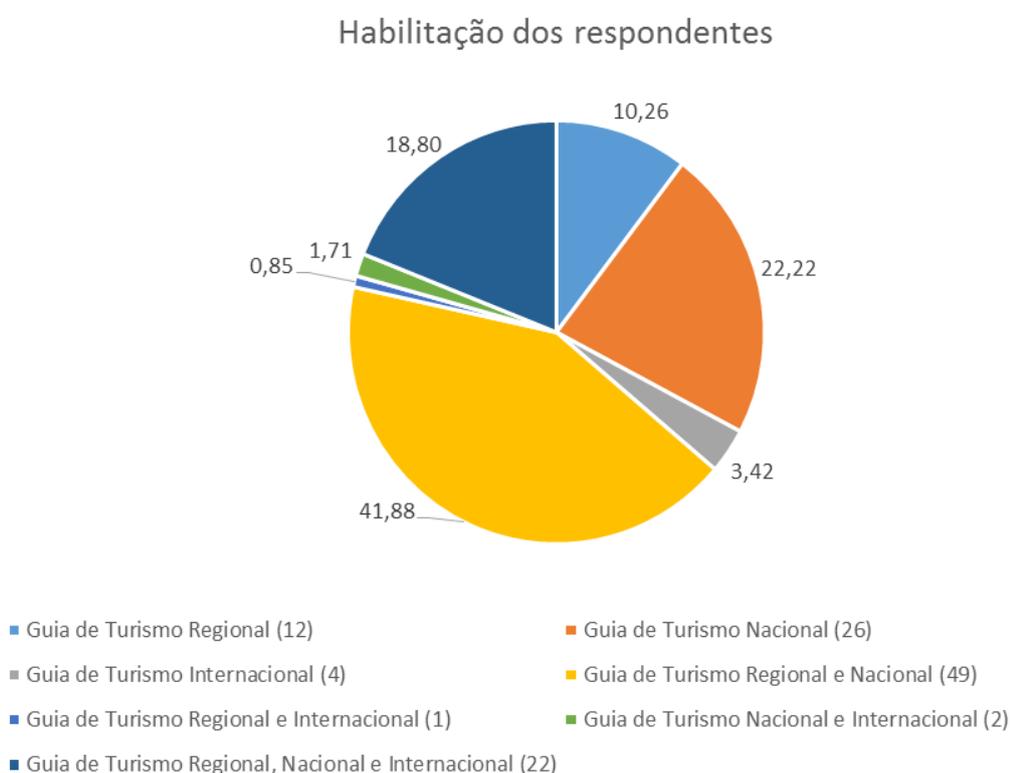
Fonte: Cadastur, 2015.

⁴⁷ Pesquisa realizada em 08 de setembro de 2015 no site www.cadastur.turismo.gov.br.

É claro que o guia pode ter dois ou até mesmo os três registros, mas é possível perceber como os registros Regional e Nacional tem proporção muito parecida, congruente com a conclusão da formação técnica, enquanto o guia de excursão internacional representa 1,94% do total de guias do Estado.

Comparando estas informações com as dos respondentes desta pesquisa, é interessante perceber como há uma discrepância justamente quanto às habilitações. Nesta questão, o formulário oferecia as três habilitações e permitia que fossem marcadas quantas opções o respondente desejasse. As respostas foram da seguinte forma:

Gráfico 6 – Habilitação dos respondentes do RS



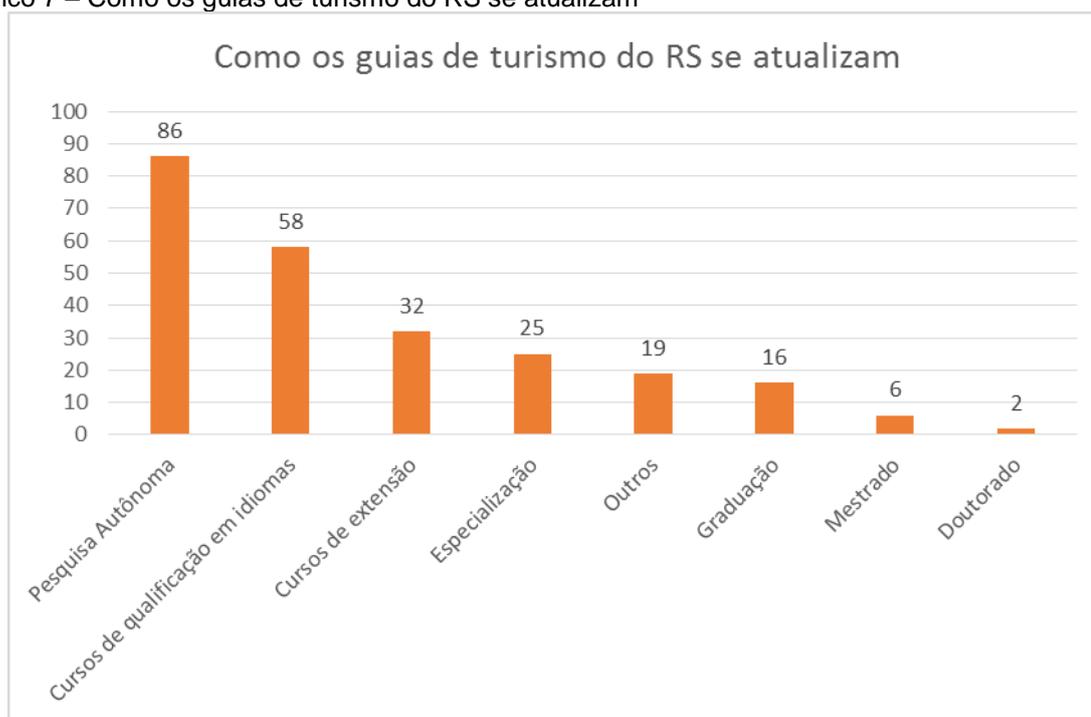
Fonte: a Autora, 2015.

A grande maioria responde que tem habilitação como Regional, Nacional ou ambas, que somadas correspondem a 74,3% dos respondentes. O que chama a atenção como uma possível discrepância é a quantidade de guias com habilitação internacional, que soma 29. Considerando que o próprio Cadastur apenas reconhece 18, como referido anteriormente, é possível imaginar que houve erro de interpretação. É possível que muitos dos guias tenham marcado internacional, quando se referiam a habilitação para a América Latina, referente à habilitação nacional.

Quanto aos guias egressos do Senac, todos os alunos ingressaram no curso após a alteração da forma de credenciamento, conforme a já referida Portaria nº 130, de 26 de julho de 2011. Todos concluíram a formação regional e nacional para obter o registro profissional.

Outro dado colhido por Dias (2004) identificava na época que 73% deles possuíam curso superior, em diversas áreas do conhecimento, além do curso técnico em guia de turismo. A presente pesquisa questionou como os guias buscaram aprimoramento ou atualização após a conclusão do curso, e os respondentes tinham a opção de respostas múltiplas com as seguintes opções: Cursos de qualificação em idiomas; Cursos de extensão; Graduação; Especialização; Mestrado; Doutorado; Pesquisa Autônoma; e, por último, a opção Outros, com campo ao lado para descrição com texto livre.

Gráfico 7 – Como os guias de turismo do RS se atualizam



Fonte: a Autora, 2015.

Com a múltipla opção, os guias registraram mais de uma forma de atualização, sendo a mais registrada a pesquisa autônoma, selecionada por 86 guias, o que representa 73,5% deles. Considerando que a cada roteiro novo o guia precisará aprofundar as pesquisas sobre aquele espaço ou relembrar dados já pesquisados, já era esperado que esta fosse a opção mais utilizada pelos guias. É importante ressaltar que a pesquisa autônoma pressupõe que o profissional tenha as habilidades

necessárias para a pesquisa e o discernimento para a seleção dos dados encontrados.

A segunda opção mais marcada foi a de cursos de qualificação em idiomas, com 58 respondentes, representando 49,5% dos profissionais. Sobre isso, em seguida iremos aprofundar a formação neste tópico. Dando seguimento, temos o registro de 32 guias que afirmam participar de cursos de extensão, representando 27,3% do total. Considerando a abrangência da profissão, diversas áreas podem ser interessantes para os guias, como arte, história, geografia, segmentação do turismo, atendimento e guiamento, além dos cursos de extensão específicos sobre determinados destinos turísticos.

O próximo item foi a Especialização, com 25 respondentes, o que totaliza 21,3% do total. Neste ponto há que se fazer uma ressalva quanto à metodologia. Ao elaborar a questão, a autora buscava se referir às especializações realizadas após o término da graduação, entretanto, não foi questionado quais guias possuíam graduação para poderem acessar as especializações. Considerando que o termo especialização é bastante corriqueiro e pode ter sido compreendido como sinônimo de aprimoramento, pode ser que tenhamos uma mistura de interpretações, como uma especialização do próprio curso de guia, como de atrativos naturais ou culturais, tanto quanto um curso livre de aprimoramento, que corresponderia a um curso de extensão. Esta discrepância de interpretações pode explicar o maior volume deste registro se comparado ao de graduação, por exemplo.

A marcação de graduação teve 16 respondentes, representando 13,6%. É possível que os guias que possuíam graduação em áreas diversas não tenham marcado esta opção por terem realizado a formação antes do curso de guia, e não a considerarem como uma atualização da profissão. Esta interpretação da questão pode explicar a grande diferença em relação aos dados coletados por Dias (2004), que registrava que 73% dos guias possuíam graduação em áreas variadas.

Quanto ao Mestrado, houve 6 guias que marcaram a opção, representando 5,1% do total, enquanto o Doutorado teve 2 registros, representando 1,7% do total. Este dado é interessante para a análise dos cursos de formação, se considerarmos que o guia de turismo com graduação e especialização ou mestrado seriam potenciais professores para os cursos técnicos. Esta pesquisa não objetivou analisar especificamente o perfil de docentes, mas pelos próprios professores entrevistados

percebe-se que apenas os docentes de disciplinas de técnicas de guiamento possuíam a formação técnica em guia de turismo.

Considerando que a maioria dos professores são oriundos de outras áreas de conhecimentos correlatas, pode se tornar um desafio adaptar as mesmas para uma profissão da qual não tem vivência. Outro aspecto que dificulta que os guias que estão atuando no mercado e possuem a formação adequada assumam a função de docentes é a conciliação de horários. Em geral, a maioria dos guias trabalha por demanda, que pode surgir em qualquer dia da semana, o que dificulta seu engajamento em uma atividade com horário fixo.

Por último, analisaremos a opção Outros, marcada por 19 guias, representando um total de 16,2%. Destes, 2 pessoas não indicaram no campo ao lado a que outro formato se referiam. Foi possível agrupar os respondentes que indicaram atividades da seguinte forma:

a) Leituras e pesquisas na Internet: indicam leituras de periódicos, materiais sobre destinos turísticos e atualização sobre as mudanças do mercado turístico.

b) Contato com o trade turístico: apontam a participação em congressos, palestras, feiras, conversas com colegas de profissão.

c) Viagens: afirmam realizar viagens por conta própria para destinos que depois irão trabalhar. Um respondente especificou que participa de viagens de estudos promovidas pela AGUIATURS.

d) Prática: houve ainda respondentes que registraram que parte de sua atualização é promovida nas próprias atividades e desafios diários do trabalho de guia de turismo.

Comparando-se os dados com os egressos do curso do Senac, percebe-se que há similaridades: 50% registraram que realizam pesquisas autônomas, 40% buscaram cursos de qualificação em idiomas, dois (20%) registraram participar de seminários, congressos e encontros da classe, um registrou que buscou um curso de Graduação e outro registrou uma Especialização, contabilizando 10% cada.

Se retomarmos o que já foi discutido em capítulos anteriores sobre aprender a aprender (DELORS, 1996, 2013), percebemos que o guia necessita deste preparo para por conta própria buscar e administrar seu conhecimento, na medida em que percebe necessidade. É uma profissão que depende fundamentalmente de atualização constante, tanto de dados de pesquisa quanto de comportamento de mercado. Os dados sobre a forma de atualização dos guias demonstra que a busca

autônoma é a principal forma de aprimoramento, o que demonstra a necessidade de formação de um profissional questionador e construtor do próprio conhecimento.

Retomando a qualificação dos profissionais em relação a idiomas, Dias (2004) concluiu que a fluência em idiomas não era expressiva no período de seu estudo, e apresenta que grande parte dos seus respondentes registrou ter fluência “média” em inglês e espanhol, embora não haja como julgar como esta comunicação ocorre com clientes estrangeiros apenas a partir da autoavaliação dos participantes. Sobre este aspecto, a autora acrescentou que havia relatos do mercado, tanto de agências de viagens quanto da representante do Sindicato entrevistada, sobre a falta de guias com fluência em outros idiomas.

É importante acrescentar que, conforme a tabela do SINDEGTUR-RS, os profissionais bilíngues têm remuneração diferenciada, sendo sugerido um acréscimo de 50% no valor da tarifa.

Apesar de o MEC não exigir o ensino de idiomas no curso, o Cadastur diferencia os profissionais conforme os idiomas em que estão habilitados, exigindo documentação comprobatória para realizar o registro do guia, inclusive de habilitação em idiomas. Esta habilitação fica representada com as respectivas bandeiras na credencial do guia e consta no seu cadastro no site.

A documentação comprobatória da habilitação em idiomas solicitada para o cadastramento é a seguinte:

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. O mesmo é exigido para os que pretendam incluir Idioma em qualquer categoria de Guia de Turismo; [...] (CADASTUR, 2015b).

Percebe-se que o diploma ou certificado de curso aceito não delimita a carga horária ou a descrição de nível de fluência, tal como é exigida no exame de proficiência ou atestado. Assim, o Cadastur aceita o próprio certificado técnico de guia de turismo que contenha idiomas como habilitação, independentemente da carga horária prevista.

A ferramenta de busca de profissionais registrados no site do Ministério do Turismo pelo Cadastur permite inclusive selecionar o critério do idioma na pesquisa,

embora não registre o grau de fluência do guia. Em pesquisa no site⁴⁸, foi possível identificar o seguinte panorama no Estado do RS:

Quadro 14 – Habilitação em idiomas dos guias de turismo do RS

Idioma	Guias
Espanhol	101
Inglês	85
Italiano	34
Alemão	20
Francês	13
Japonês	1
Russo	1

Fonte: CADASTUR, 2015.

O total de guias habilitados a algum idioma soma 27,5% do total de guias registrados. Considerada a necessidade do exercício da profissão, é um percentual ainda extremamente baixo, questão que será aprofundada nas próximas seções, dedicadas a analisar o formato de curso apontado pelo MEC e Plano de Curso 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre. Na seção a seguir, serão apresentados dos dados referentes ao processo de inserção de guias de turismo no mercado do RS.

5.2 INSERÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO NO MERCADO DO RS

A pesquisa de Dias (2004) é, por enquanto, o único estudo progresso sobre a inserção dos guias de turismo no mercado do RS. Entre as principais considerações que a autora traz em sua pesquisa sobre as necessidades de melhoria na formação do guia para ampliar seu acesso, estão as seguintes: necessidade de formação mais prática, considerando que as viagens técnicas são insuficientes para os alunos terem domínio mais técnico e prático; deficiência dos guias em conhecimentos culturais; as agências querem guias altamente qualificados e especializados, mas, ao mesmo tempo, não remuneram este nível de qualificação.

Para a autora, existe uma falha/distanciamento na relação entre o guia e a agência, pois se há uma cobrança por parte das contratantes no que diz respeito à eficiência dos guias, por outro lado, pela falta dos mesmos, há necessidade de melhorar a credibilidade das agências de viagens. Registra inclusive que há profissionais experientes que não cumprem o programa corretamente, devido ao

⁴⁸ Pesquisa realizada em 05 de setembro de 2015. O Cadastur ainda oferece possibilidade de registros dos seguintes idiomas: árabe, búlgaro, catalão, coreano, dinamarquês, esperanto, finlandês, grego, guarani, hebraico, holandês, húngaro, libras, mandarim, norueguês, polonês, sérvio, sueco, turco e ucraniano. Nenhum destes idiomas apresentou guia habilitado.

interesse de ganhar comissionamento em determinados locais, alterando a programação em benefício próprio, de forma a receber uma compensação financeira. Nas conclusões da autora,

O que ocorre é que as agências, cada vez mais em condições comerciais que lhes propiciam baixa rentabilidade, acabam ofertando menos pelos serviços oferecidos, entre eles o Guia de Turismo, desvalorizando o mercado e proporcionando a entrada de profissionais sem a devida qualificação e competência para o exercício da profissão. Esta desvalorização incentiva a oscilação de preços, comprometendo o produto turístico final. É um processo que funciona em cadeia, afetando todos os envolvidos. Esta realidade está na direção contrária às expectativas e tendências do turismo. (DIAS, 2004, p. 49).

Relata que esta pouca valorização das agências quanto ao trabalho do guia tem impactado o mercado, contratando, inclusive, pessoas sem qualificação por aceitarem valores abaixo do estabelecido pelo SINDEGTUR-RS e praticados pelos profissionais (DIAS, 2004).

Para Dias (2004), diante de um turista que possui cada vez mais preferências individualizadas e peculiares, que procura interagir com o destino que escolheu para visitar, o guia de turismo deverá responder individualmente às diferentes motivações e expectativas de cada turista. O visitante precisa compreender o destino e o guia pode permear e ampliar este olhar, facilitando e mediando sua interpretação. É este profissional que determina, em última análise, a impressão que o turista vai levar e que contribui significativamente para satisfação de suas expectativas.

Para buscar uma atualização de informações, após pouco mais de uma década deste estudo, a presente pesquisa questionou os egressos do Plano de Curso 2012 e os guias do estado sobre como havia sido este processo de inserção no mercado de trabalho, a partir de uma questão aberta. Dentre os egressos do curso, foi possível perceber que 80% relatam experiências ou perspectivas positivas sobre o processo, enquanto dois guias relatam dificuldades. As respostas estão na íntegra no Quadro 15.

Quadro 15: Processo de ingresso no mercado de trabalho dos guias egressos do Senac⁴⁹

F) Como foi seu ingresso no mercado de trabalho de Guia de Turismo?
O meu ingresso no mercado de trabalho foi rápido e gratificante.
Muito bom
Estágio por meio da instituição.
Foi um pouco mais fácil devido eu ser agente de viagens, mas trabalhei apenas para uma agência por opção. Depois dei preferência em guiar somente as viagens que organizo.
Primeiro tive oportunidade como guia local onde conheci muitos profissionais. depois do curso tive a oportunidade de agencias verem meu trabalho e fui indicada
Uma experiência ímpar e gratificante.
Está muito difícil. Noto haver muita resistência para entrada de novos guias no mercado.
De forma coletiva, tentando formar uma cooperativa de turismo, juntamente, com alguns colegas de curso.
Estou trabalhando de forma autônoma, com muitos projetos sendo realizados e para realizar. Vejo uma perspectiva muito boa para o futuro. O país passa por uma crise econômica em vários setores, porém, tenho encontrado crescimento na área do turismo.
Encontrei muita dificuldade. Nota-se a existência de uma comunidade já fechada entre os guias antigos. Cada um procurando resguardar seu espaço e não permitindo entrada de novos Guias. O Sindicato só tem nome em nada ajuda. A Associação tem seu grupo seletivo, também, com pouco apoio aos novatos.

Fonte: a Autora, 2015.

Dentre as experiências positivas, podemos perceber a importância das experiências paralelas ao curso, pois temos uma pessoa que registra que já atuava, provavelmente como “guia pirata”, e que a partir do curso teve visibilidade, e outras duas pessoas que registram a realização de experiências em estágio e agência além da sua própria. Interessante também o relato quanto à alternativa da cooperação entre colegas para o desenvolvimento coletivo.

Os dois registros negativos de alunos, que encontraram dificuldades, apontam a situação de um mercado fechado para novos profissionais, sendo que um deles nomina tanto o sindicato quanto a associação. As percepções são bastante contraditórias quando as comparamos ao guia que relata que mesmo com a crise tem encontrado mercado. Estas experiências tão díspares podem estar associadas às habilidades individuais de busca de oportunidades, ou até mesmo personalidades e experiências pregressas. Para ampliar a percepção sobre o tópico, a seguir estudaremos as respostas à mesma questão registradas pelos guias de turismo do RS⁵⁰.

Considerando-se que a coleta nesta questão foi a partir de uma pergunta aberta e com texto livre, inicialmente foram realizadas algumas leituras das respostas

⁴⁹ As respostas coletadas foram transcritas exatamente como recebidas e por ISS, podem conter erros de grafia ou concordância.

⁵⁰ As respostas coletadas com os guias do RS estão disponíveis na íntegra no **Apêndice F**.

e contabilizadas as informações quanto a relato positivo ou negativo. Como critério para diferenciá-las, foram consideradas negativas as mensagens que relatavam dificuldades, demora para inserção, ou ainda, pessoas que relataram que ainda não se inseriram. As mensagens negativas totalizaram 37, o que representa 31,62% do total.

As mensagens consideradas positivas contabilizaram 68,37%, tendo um total de 80 mensagens. Para esta grande diferença, há que se considerar que participaram da pesquisa os profissionais que mantêm o seu cadastro atualizado, por provavelmente permanecerem atuando ou interessados em atuar, o que restringe a coleta sobre as possíveis dificuldades de inserção. Uma possibilidade de pesquisa futura interessante seria analisar o número de egressos dos cursos no Estado e quantos deles de fato se inseriram no mercado. Na presente pesquisa, será mais fácil detalhar as formas de acesso dos que foram bem sucedidos do que os motivos de fracasso dos que tiveram dificuldades.

Após esta primeira etapa de leituras, foram levantadas oito categorias de informações recorrentes, que podem ser significativas para a interpretação dos significados e dos motivos dados pelos guias para a sua inserção no mercado. São elas: estágios e experiências durante a formação; atuação pregressa no turismo; indicação; empreendedores na área; idiomas como diferencial; competição com “guias piratas”; resistência do mercado aos novatos; e desenvolvimento turístico nas regiões. Estas categorias podem reunir o mesmo tipo de informação, mas dependendo do contexto colocado pelo respondente, a mensagem se tornava positiva ou negativa, ou ainda revelava valores e julgamentos dos próprios profissionais. Iremos agora analisar uma a uma, exemplificando com excertos das respostas dadas.

5.2.1 Estágios e experiências durante a formação

Já havíamos visto o relato de egressos do Senac sobre a importância de estágios e experiências paralelas ao curso para a formação do aluno e para seu contato com o mercado de trabalho. O curso técnico em guia de turismo não prevê estágio obrigatório, mas oportuniza a possibilidade de estágio remunerado, conforme legislação própria. Os estágios mais frequentes são em agências e operadoras de viagens, tanto emissivas quanto receptivas, além de órgãos de governo, como secretarias municipais e estaduais de turismo. Estes estágios oportunizam a prática

de atendimento aos turistas e visitantes, além de expor o aluno ao mercado, ampliando sua oportunidade de inserção.

Neste âmbito, foi possível identificar dois relatos bastante claros:

Comecei estagiando nos Centros de Informação Turística da Secretaria de Turismo de Porto Alegre, o que muito ajudou para detectar diferentes perfis e conhecer minha própria cidade. A seguir fui contratado pela mesma para trabalhar também como Guia de Turismo no City Tour oficial da cidade.

Fiz um estágio na principal empresa do receptivo da cidade de Bento Gonçalves e depois fui fazendo contatos de forma autônoma. Hoje trabalho muito com o receptivo privado, onde os clientes finais já me contatam de forma direta.⁵¹

Podemos perceber nestas respostas que os guias percebem uma relação direta entre a realização do estágio formal e a sua inserção. No primeiro caso, temos uma situação no âmbito do receptivo público municipal em que o profissional, ao final do estágio, foi efetivado, caracterizando inclusive vínculo empregatício. No segundo caso, temos um profissional que, a partir da experiência em uma empresa privada receptiva, teve a oportunidade de realizar contatos e estabelecer sua própria clientela, atuando de forma autônoma.

Além do estágio formal, há uma prática comum nas agências e operadoras turísticas de realizar uma experiência, a que chamam de estágio. Consiste em permitir a participação de um guia estudante ou recém formado em um roteiro acompanhado por guia da agência, de forma a avaliar a performance deste candidato. Serve também como uma primeira experiência deste novo guia para um determinado destino operado pela empresa. Em geral, essa experiência não tem formalização nem remuneração, e muitas vezes o guia em formação paga suas despesas na viagem, com um valor um pouco menor do que o dos passageiros. Este formato de experiência também é relatado nas descrições dos guias do Estado.

Considerando que o guia, ao assumir um grupo, trabalha sem supervisão direta, o estágio tanto formal quanto informal, oportuniza à agência conhecer melhor este profissional, antes de confiar-lhe com um de seus grupos. Pode ser uma forma também de a agência treinar este guia para seguir os padrões que espera da sua atuação.

Recentemente, a oportunidade de estágios tem sido ampliada aos alunos do guia de turismo na cidade de Porto Alegre, em vagas antes estritamente ocupadas

⁵¹ Foi mantida a grafia exata de cada resposta.

por estagiários de graduação na área. Este formato de experiência profissional para guias também poderia resultar em uma pesquisa interessante para aprofundar este caminho de inserção na área.

A definição de Küller e Rodrigo (2013) para situação de aprendizagem, tratada anteriormente, é extremamente similar à situação de estágio, em que a partir de uma situação dada é exigido do aluno que exerça e aplique seus conhecimentos, desenvolvendo assim sua competência. A principal diferença quanto ao que os autores apontam se dá quanto ao mediador do processo em que apontam o educador para a organização da situação, enquanto que em um estágio, o supervisor responsável na empresa que efetivamente deve ser o condutor. Este é um dos motivos para que o estágio formal seja realizado, permitindo que o docente que supervisiona o estágio possa analisar que a situação é adequada a formação do aluno, e inclusive, eventualmente, apoiando o supervisor da empresa conveniada sobre como proceder, reforçando novamente a necessidade da parceria instituição de ensino / empresa.

5.2.2 Atuação progressa no turismo

Nas respostas obtidas, foi contabilizado um grande volume de pessoas que informaram já atuar na área antes de realizarem o curso. Em função deste volume tão diferenciado das outras categorias, foi considerado relevante contabilizar estes resultados, chegando ao registro de 27 guias, o que significa 23% do total, dado bastante significativo.

Destes, há relatos de profissionais que atuavam em segmentos próximos e perceberam a oportunidade de ampliar sua formação e suas possibilidades de trabalho, conforme podemos perceber nos seguintes relatos:

Bem tranquilo já trabalhava no meio antes do curso...

Sou Bacharel em Turismo e tive de fazer o curso de guia por que trabalhava em um projeto que exigia isso.

Há respostas que não discriminam em que área do turismo o profissional já atuava, mas há alguns relatos que registram a busca de bacharéis em turismo como forma de complemento à formação para a atuação legalizada ou sua ampliação. Foi possível diferenciar relatos de profissionais que atuavam no segmento de transportes, conforme percebe-se abaixo.

Trabalhava como motorista de onibus. Vi na carreira, uma oportunidade para crescimento financeiro.

Comecei através de meu marido que possuía uma empresa de transporte. O público nos cobrava por viagens turísticas enquanto só oferecíamos fretamento de veículos.

É muito comum encontrarmos transportadoras turísticas de pequeno porte no Estado que atuam como agências de viagens, organizando suas viagens diretamente com o cliente, por isso a necessidade de ampliar a formação. O proprietário pode assim desempenhar dupla função, atendendo uma diversidade maior de demanda, e diminuindo custos, além de atender à legislação que demanda a presença de um guia. Temos também o registro de motoristas buscando a formação como complemento a sua renda. Estes profissionais atuam muito próximos do guia de turismo, despertando o interesse na formação, de forma a diversificar sua forma de contratação.

Outra atuação pregressa bastante frequente nas respostas, refere-se à função de agente de viagens, conforme respostas a seguir:

Foi tranquilo pois já trabalhava em agencia de viagens.

Eu tenho uma agencia de turismo, com o meu pai, já faz 22 anos.

Foi excelente, visto que já possui graduação em turismo e minha família possui agência de viagens e transportadora turística. Por isso, a necessidade de obter a formação como guia de turismo.

Da mesma forma que as transportadoras, alguns agentes percebem a possibilidade de dupla atuação a partir da formação em guia de turismo, ampliando a renda. Ou, no caso de proprietários de agências de viagens, estes percebem a necessidade de atuarem de forma legalizada, tomando para si esta função durante a execução de suas atividades.

Retomando a comparação com os guias egressos do Senac, temos também uma guia que relata ter tido seu acesso ao mercado de forma facilitada por já atuar como agente de viagens. Da mesma forma que os guias que se inseriram no mercado a partir de estágios, um profissional que já atua na área, possui conhecimentos técnicos complementares à função, além de já terem contatos estabelecidos neste meio, facilitando sua inserção.

Ainda nesta categoria, há respostas em que o profissional afirma que já atuava na função de guia, entretanto não possuía a credencial, demonstrando uma tendência à profissionalização.

Eu já trabalhava como recepcionista de grupos no meu município, melhorou muito após o curso, pois me senti mais confiante e qualificada para o desempenho na função. Atualmente meu foco é o guiamento receptivo no município(Maratá) e na rota da micro região do Vale do Caí (Caminho das Velhas Colônias), onde sou a guia responsável. Mas faço guiamento para agências quando solicitado e não tive dificuldades em desempenhar a função, me sinto preparada.

Entrei no mercado de turismo quando a profissão ainda não era reconhecida. Foi a convite de Iara Mendonça, então na Unesul. Trabalho só com exterior, USA e Europa.

Iniciei em 1969, aos 17 anos. Qdo a profissão não era regulamentada atuando até 1986. Como fiquei afastada 12 anos. Em 1998 realizei o curso e voltei a atividade que sempre me realizou.

Muito bom. Já atuava na área há 20 anos

Esta tendência à formalização pode estar ocorrendo a partir da demanda das contratantes por profissionais com registro, bem como pela ampliação de acesso aos cursos, que até poucos anos atrás eram todos pagos, a partir dos já referidos Institutos Federais. Temos, dentre os egressos do curso do Senac, uma das respondentes que relata que já atuava como guia, e após o curso, percebeu uma ampliação de sua visibilidade no mercado. Dentre os guias que registram que já atuavam, percebe-se que, além do acesso à credencial, eles relatam outros ganhos com a formação, como esta visibilidade e mais segurança ao atuar.

5.2.3 Indicação

Dando continuidade à análise, percebe-se também um volume grande de inserção de profissionais a partir de indicações. Pelos motivos já mencionados em relação aos estágios e aos profissionais que já atuavam na área, as indicações funcionam justamente para validar a competência ou perfil de um guia, no momento em que as outras duas formas de acesso não ocorrem.

A indicação pressupõe uma rede de contatos em que há uma empresa precisando de um profissional, um intermediário que goza da confiança desta empresa e o guia que já tem o reconhecimento deste intermediário, que pode ser tanto um guia, quanto um profissional de outra área dentro desta cadeia. A indicação como forma de inserção, diferente das categorias anteriores, é relatada tanto como positiva quanto negativa. Alguns dos relatos positivos podem ser verificados abaixo.

Depois do primeiro trabalho, por acaso e bem realizado, minha propaganda das empresas foi o boca a boca.

A convite da Unesul Turismo nas viagens ao DisneyWorld, na Flórida, em julho de 1990.

Foi bom! Na mesma semana em que me formei, já estava guiando. Com o tempo e com o reconhecimento do meu trabalho, muitos guias acabaram me indicando para outras operadoras, gerando assim, mais trabalhos!

Os guias relatam ter iniciado a partir de reconhecimento de agentes e de colegas guias, galgando seu reconhecimento aos poucos, para formarem seu nome no mercado. Pode-se apreender em alguns destes relatos um tom de orgulho do prestígio conquistado entre colegas e contratantes. É possível ponderar que, além da execução de seus trabalhos com qualidade, é necessário que o profissional desenvolva habilidades de relacionamento pessoal para formar esta rede de contatos, estabelecendo formas de promover seu trabalho e vender seu nome no mercado.

Há também relatos de guias que, apesar de terem orgulho de seu crescimento, apontam o peso da indicação como um aspecto negativo deste mercado, conforme pode-se perceber a seguir:

Como guia de turismo meu ingresso se deu a partir da indicação de minha professora à uma agência de turismo que na época realizava somente viagens ao Parque Beto Carreiro. O que percebo ainda, é que é muito difícil iniciar nessa área sem uma indicação. Percebo "as portas muito fechadas" ainda, para quem não tem um bom amigo para abri-las.

No início é complicado, mas com o passar do tempo um indica o outro e os trabalhos iniciam. A atualização é constante para não perder a qualidade no atendimento.

não é nada fácil, na maioria das vezes precisa de um QI, quem indica

Como está sendo pois eu busco dia a dia. E como em todas provisões temos que ser muito conhecidos ou ter padrinhos, e quem não tem corre atrás sempre.

A característica da profissão, em que o contratado atua sozinho, demanda muita confiança de quem contrata, o que o faz recorrer às indicações. Para um profissional que não tem experiência anterior na área e não desenvolveu contatos durante o curso, pode ser bem mais difícil realizar as primeiras experiências, até começar a receber reconhecimento.

Um aspecto importante a ser levantado neste quesito é sobre a validação que as empresas conferem à formação dos guias. Se o guia teve o curso completo e é legalmente registrado para exercer a profissão, o que faz as agências manterem a contratação por indicação? Será que a dificuldade está no desconhecimento da

formação em si, ou por não a considerarem suficiente para o exercício imediato da profissão? De uma forma ou de outra, podemos pensar que a formação pode não estar sendo legitimada pelos contratantes dos guias de turismo, o que implica questionar os motivos para isso.

5.2.4 Empreendedores na área

Vinculado às categorias anteriormente discutidas, foi possível identificar um volume de respondentes que relatam ter optado por empreender seus próprios negócios como forma de inserção no mercado, o que pode ser uma alternativa interessante. Algumas respostas em que isto está presente são:

Está sendo competitivo. Como estou me direcionando para o empreender em meios de hospedagem. É bem provável que vou exercer, com os clientes do próprio estabelecimento.

Necessária para atender a minha Agencia "Bibstur Agencia de Turismo e Viagens"

Complicado, o caminho natural foi abrir uma empresa própria, para ter maiores oportunidades.

Não tive problemas, sou autônoma e trabalho montando e comercializando os meus passeios

Por morar em cidade pequena optei por um sistema de atrair pessoas para a minha cidade. como condutora de trilhas e excursões locais. Deu certo.

Se retomarmos os dados relativos à forma de atuação dos guias, que revelaram um volume significativo de empreendedores, podemos relacioná-los aos relatos acima de profissionais que, ao invés de dependerem de indicações ou de chamamento por agências estabelecidas, buscaram montar suas próprias empresas. Podemos inferir que, para desenvolverem seus negócios, utilizam-se de competências próprias ao empreendedorismo, como aceitação de riscos, flexibilidade e análise de oportunidades. Um questionamento interessante a se fazer é se essas competências foram desenvolvidas no próprio curso de formação, buscadas em outras formações, ou desenvolvidas a partir de experiências pregressas. Na seção em que trabalhamos o currículo da área, pudemos perceber que o empreendedorismo não é apontado nem nas orientações do MEC, nem desenvolvido no plano de curso estudado.

Ao compararmos os dados com as informações dos egressos do Senac, temos uma forma de empreender diferenciada, representada pelo guia que relata

estar buscando seu ingresso no mercado a partir da criação de uma cooperativa de colegas. Foi interessante perceber que o formato de cooperação não aparece nos relatos dos guias do Estado. Há o registro, conforme comentado anteriormente, das indicações entre colegas, o que, se comparado à formação de uma cooperativa, é bastante limitado.

Talvez a característica de trabalho autônomo da profissão e a forma como o mercado tem se comportado não propiciem trabalhos coletivos entre guias. Entretanto, é importante pensarmos também se o curso de formação ofereceu subsídios para desenvolver esta mobilização entre colegas, ou se estes profissionais se basearam em outras experiências para estruturar esta proposta diferenciada.

5.2.5 Idiomas como diferencial

Considerando o que já foi discutido quanto à demanda dos guias por idiomas em sua formação, foi interessante perceber que, ao responderem sobre sua inserção no mercado, alguns associam sua fluência em idiomas como preponderante para seu acesso, conforme podemos identificar abaixo:

Não foi fácil, mas sempre procurei me aperfeiçoando e estudando diversos idiomas e falando fluentemente e não como muitos guias dizem que sabem falar tal idiomas e na hora fala todo confuso, e pouco tempo está fora do mercado.

Como falo fluentemente os idiomas INGLES E ALEMÃO, tive facilidade de entrar no mercado e, principalmente, mostrando eficiência profissional.

Por ter uma boa fluência em Inglês, iniciei trabalhando em um Congresso Internacional onde era exigido o idioma Inglês.

Muito bom. sai já trabalhando, mas acredito que foi porque tinha fluencia em Ingles e espanhol.

Nestas falas, identificamos que os guias atribuem a facilidade de ingresso à fluência, apontando o domínio de idiomas como um diferencial em relação a outros profissionais. A primeira respondente inclusive registra sua crítica quanto a profissionais que mentem sobre sua fluência e por isso perdem espaço no mercado. De fato, conforme vimos os dados dos guias com domínio do idioma no mercado do RS, em função da escassez de profissionais com esta habilidade, o acesso ao mercado pode ser diferenciado. Os próprios dados relatados anteriormente sobre a

busca por cursos de qualificação em idiomas corroboram a percepção dos guias de que o idioma oferece possibilidades de trabalho distintas.

5.2.6 Competição com “guias piratas”

Dentre os guias que apontaram dificuldades de ingresso no mercado, há alguns que relatam a competição desleal com os chamados “guias piratas”, ou sem formação, como um dos motivos para a falta de acesso:

Foi muito difícil, já naquela época havia muitos guias formados e os novatos tinham pouca abertura. Atualmente além dos muitos profissionais formados, o que não garante o bom serviço prestado e a ética no trabalho, há muitas pessoas sem nenhuma formação acompanhando grupos de turismo como se fossem guias. Nesse ponto esbarramos na falta de atuação do Sindicato de Guias do Estado e no descaso da Setur RS que não fiscaliza o exercício da profissão.

Em Pelotas a dificuldade é com os "guias de Turismos" sem formação adequada... a concorrência é bem grande.

Muito difícil, pois como comentei acima não tinha experiência para colocar no currículo, e tbm por que as agências contratam pessoas sem o curso para a função de Guia dificultando o acesso das pessoas que estudaram e se dedicaram ao curso Guia de Turismo.

Conforme já foi discutido anteriormente, a falta de fiscalização e penalização de guias que atuam sem formação ou credenciamento mantém no mercado pessoas que, além de ocupar o espaço de guias formados, justamente por sua falta de formação, se sujeitam a receber valores mais baixos por seus serviços do que os valores apontados pelas tabelas do Sindicato, desvalorizando a profissão. Nestas situações, as agências de viagens são coniventes e financeiramente se beneficiam destes serviços mais baratos.

O primeiro respondente nomina o “descaso da Setur RS”, atual SETEL, em realizar uma fiscalização efetiva que iniba a atuação destes “guias piratas”. Esta demanda dos guias por fiscalização para a retirada dos profissionais considerados intrusos é bastante interessante se analisarmos por outro aspecto: o que mantém estes “guias piratas” no mercado? Já mencionamos que muitos cobram um valor abaixo de mercado, mas será apenas esse aspecto a ser considerado? Em relação a qualidade do guiamento, que percepção os clientes têm deste profissional, para de alguma forma mantê-lo no mercado?

Ainda nesta categoria, foi possível perceber também registros que responsabilizam as agências de viagens pela contratação de “guias piratas”, mantendo-os no mercado.

Meu ingresso nessa área acabou não acontecendo pois é uma atividade pouco reconhecida, somos confundidos com GUIA TURISTICO, muitas agencias para "economizar" acabam não contratando serviços de Guia de Turismo inviabilizando uma carreira rentável, infelizmente.

Não é fácil pois tem muita agencia que usa pessoal sem formação, mas consegui me afirmar através de competência, seriedade e profissionalismo o que falta prá muitos, infelizmente....

Mercado muito difícil para trabalhar, pois existem muitas pessoas que fazem o trabalho de guia ou atuam como guia de turismo e não possuem formação. O Guia de Turismo não é valorizado aqui no RS. Empresas colocam qualquer funcionário para fazer o trabalho, pagando valores mínimos.

Os comentários são bastante contraditórios com os relatos de oportunidade de estágios, experiências e indicações. É interessante questionarmos o que leva as agências a atuarem desta forma. Já referenciamos brevemente que, na maioria dos países, esta profissão não é regulamentada e profissionais de outras áreas podem exercer a função legalmente, como atores, geógrafos, historiadores, professores das diversas áreas, enfim. Têm surgido movimentos em diversos países em que pessoas da cidade, independentemente de sua formação, oferecem *tours* a pé gratuitos aos visitantes, que ao final da visita, podem contribuir com o que considerarem adequado ao guia. Este movimento já chegou em Porto Alegre e tem mobilizado voluntários e participantes desde julho de 2012, na proposta chamada de Free Walk Poa. Em entrevista realizada para um programa de entretenimento da rede local, o idealizador comenta que o nome é esse não só por ser gratuito, mas por ser livre. Tem a proposta de ser uma conversa com contação de histórias da perspectiva dos próprios moradores da cidade, e não uma aula (DICA DO PATROLA, 2012).

A iniciativa permanece até o momento e tem um volume grande de adeptos, até mesmo guias de turismo. Baseia-se em uma atividade informal, sem a pretensão de uma aula de história, vinculada à interação com o público, muito galgada nas curiosidades de cada local. Se resgatarmos os estudos sobre o novo perfil de turista, em busca de experiências, aproximação com o morador local, em busca de lazer, explica-se o sucesso da proposta. É interessante destacar que os idealizadores e voluntários na condução não têm formação de guia de turismo, mas atendem à demanda deste tipo de público. Definir o que faz turistas buscarem este perfil de

condutor e não um profissional formalizado poderia trazer elementos interessantes para analisar o mercado na área, situação que se repete em diversos países, tanto na América, quanto na Europa. Outro dado interessante nesta proposta é que as divulgações no site evidenciam que os *tours* podem ser realizados em outros idiomas (FREE WALK POA, 2015), o que já vimos que é um gargalo no perfil geral dos guias em nosso Estado.

O que se evidencia é que, por algum motivo, os guias de turismo egressos da formação não têm conseguido assumir determinados espaços do mercado por uma questão de concorrência, ou seja, há profissionais de outras formações se mantendo por oferecerem um serviço que, no momento, alguns guias não têm conseguido acessar. Se o público usuário de guiamentos, seja turista ou morador, tem preferido estes serviços diferenciados, não será a fiscalização que irá diminuir esta demanda; pelo contrário, estes segmentos de trabalho poderiam ser oportunidades de inserção do guia de turismo enquanto empreendedor. Delegar ao Estado a retirada de parte da competição da categoria demonstra uma postura bastante passiva quanto aos movimentos naturais de um negócio em constante atualização. A questão que tentaremos analisar a partir do estudo de formação de um curso específico é se este guia é preparado para essa competição de mercado.

5.2.7 Resistência do mercado aos novatos

Nesta categoria, foram registrados comentários de guias que afirmam que não conseguiram entrar no mercado até o presente momento, ou que tiveram muita dificuldade, e apontam a resistência dos guias mais antigos como o motivo da falta de oportunidade aos novatos por parte das agências. Associam este posicionamento fechado à necessidade de indicações, já analisada anteriormente. A seguir, alguns relatos:

muito difícil, levei dez anos até ter a primeira oportunidade e fazer parte de uma associação de guias na cidade.

Péssimo. As agências não buscam reconhecer os novos guias. Desejam somente que seja feito estágio. E fica somente nisso.

É interessante registrar novamente informações contraditórias com relatos de guias que ingressaram por meio de experiências e indicações. É interessante buscar elucidar o que há por trás desta expectativa de que o mercado deveria acolher novos

profissionais com facilidade. Se considerarmos outras profissões do próprio segmento de turismo, encontraremos muita competição e a lógica de crescimento, iniciando em funções mais básicas, para então galgar melhores posições. Uma hipótese talvez seja relativa à ideia que muito alunos ingressantes do curso têm de uma área de trabalho muito tranquila, em que todos estão sempre alegres, amigáveis e hospitaleiros, o que parece confundir o papel de turista com o exercício do trabalho na área do turismo.

Se podemos perceber diversos profissionais sendo inseridos ou empreendendo, o que impede o acesso de alguns? Talvez a resposta esteja no perfil individual, tanto relativo a conhecimentos técnicos quanto à habilidade de se vender e se posicionar no mercado. Esta deficiência pode indicar ausência de desenvolvimento de alguma competência importante.

Se retomarmos a resposta de um dos egressos do curso do Senac, ampliaremos a percepção do que talvez os guias do estado registrem quanto ao mercado fechado:

Encontrei muito dificuldade. Nota-se a existência de uma comunidade já fechada entre os guias antigos. Cada um procurando resguardar seu espaço e não permitindo entrada de novos Guias. O Sindicato só tem nome em nada ajuda. A Associação tem seu grupo seletivo, também, com pouco apoio aos novatos.

Este foi o único registro que nomina tanto o sindicato quanto a associação como espaços limitados aos novatos, com ações voltadas a grupos já estabelecidos. Demonstra uma expectativa não atendida quanto à atuação de ambas as instituições. Se retomarmos a informação já discutida de outro egresso que descreve a formação de uma cooperativa, esta pode ser uma alternativa encontrada por um grupo que percebe a necessidade de trabalho coletivo entre os membros da categoria, como uma alternativa de apoio mútuo.

Ainda nesta categoria, e seguinte neste mesmo pensamento, registramos a recorrência de respostas em que o guia diz ter crescido no mercado a partir dos seus próprios meios, conforme podemos ver a seguir:

Foi produtivo e cada vez mais me aperfeiçoo mas tenho que fazer isto por minha conta e empenho próprio .

Por meios próprios e sem orientacoes.

Estas falas podem tanto representar um repúdio ao sistema de “apadrinhamento” e indicações recorrente no meio, quanto demonstrar uma certa

expectativa de que os guias mais antigos na profissão ou entidades ligadas oferecessem orientação ou apoio para o início da profissão. É de fato uma carreira em que a principal característica é o trabalho sozinho, direto com o grupo, sendo o guia contratado de uma agência ou autônomo. Não é comum a convivência com outros profissionais durante cada trabalho, com exceção dos momentos de folga e encontros ocasionais em serviços utilizados por vários profissionais, como restaurantes, museus e barracas de praia. Esta interação diminuída pode dar esta sensação de isolamento de novos profissionais.

5.2.6 Desenvolvimento turístico nas regiões

A última categoria separa as respostas em que o guia atribui o sucesso no seu acesso ou sua falta de oportunidade ao desenvolvimento turístico de sua região. As primeiras relatam o pouco desenvolvimento de suas regiões, embora nem todas identifiquem que região é essa:

Sou bacharel em Administração de empresa e Turismo. Se fosse depender da profissão de guia na região Noroeste do Estado, estaria morrendo de fome.

No momento não estou trabalhando pois o município em que moro não investe em turismo.

como moro em uma cidade pequena e não tem o turismo desenvolvido estou com dificuldade de encontrar trabalho.

De fato, o estado do Rio Grande do Sul apresenta grandes disparidades de desenvolvimento de infraestrutura básica, profissionalização e promoção entre as regiões, o que certamente impacta nas possibilidades de mercado receptivo. Há, entretanto, a possibilidade de diversificar esta atuação, trabalhando outros segmentos. Mas, para isso, há necessidade de encadear diversos fatores, entre eles políticas públicas e investimentos privados, além de visão inovadora para perceber potenciais ainda não desenvolvidos.

No caminho inverso, há relatos em que o guia atribui seu ingresso facilitado à alta demanda de sua região.

Como moro em Gramado, não tenho dificuldade de conseguir trabalho. No momento estou trabalhando de forma parcial - o ingresso foi tranquilo pois necessitávamos muito de guias locais na região e foi o que me propus a trabalhar.

Há realmente regiões com escassez de guias habilitados para o exercício da profissão, o que poderia inclusive implicar na oferta de formação na região. A cidade de Gramado é considerada um dos principais destinos nacionais, entretanto, não há oferta do curso técnico em guia de turismo sediado no município, o que poderia desenvolver novas opções na região e oferecer profissionalização aos que ainda não estão formalizados. Realizar o curso implica em criar expectativas para sua inserção no mercado, o que, em regiões com maior dificuldade de desenvolvimento, precisa ser adequado à situação local.

Os dados apresentados até aqui nos oferecem um panorama do perfil de guias do estado e dos egressos do plano de curso analisado, cujo pudemos analisar. Instituições e períodos de formação, suas formas de atuação no mercado, como se mantêm atualizados e por último, como relatam sua experiência com o mercado. São elementos que colaboram para a análise do curso em si, objeto da nossa próxima seção.

5.3 COMPETÊNCIAS PREVISTAS NO PLANO DE CURSO

A Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b), regula os critérios dos planos de curso a serem apresentados aos órgãos próprios do sistema de ensino para a educação profissional de nível técnico de guia de turismo. Esta regulamentação deixa claro que só terão validade os cursos em nível técnico, excluindo-se cursos de qualificação profissional de nível básico. Egressos de cursos superiores de graduação ou tecnologia somente poderão obter cadastramento como guias de turismo se estiverem submetidos às disposições da legislação.

Esta Deliberação descreve em detalhes as bases tecnológicas que o curso deve ter e apresenta sugestão de disciplinas de cada uma das etapas, conforme a classificação Regional, Nacional, Internacional, e especialização em atrativos turísticos, com respectivos conhecimentos e cargas horárias correspondentes, além do perfil docente e da quantidade de viagens técnicas e procedimentos que devem conter obrigatoriamente. Por fim, apresenta inclusive um roteiro para o estabelecimento de plano de curso para aprovação.

As bases tecnológicas são descritas em dezessete tópicos, alguns deles com subdivisões. Há variação entre descrição de competências e lista de conteúdo, com

uma organização bastante confusa e extremamente repetitiva, conforme é possível perceber abaixo.

Quadro 16: Bases tecnológicas do curso de guia de turismo

1. Ler e interpretar: legislação turística e outras necessárias ao atendimento ao turista; pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos, turísticos; informações referentes ao turismo
2. Identificar e avaliar: os meios e recursos disponíveis; informações sobre a clientela efetiva; as oportunidades de mercado
3. Prestar os primeiros socorros
4. Demonstrar atitudes ético profissionais
5. Dominar técnicas de manuseio de máquinas e equipamentos para o serviço de Guiamento
6. Dominar os meios informatizados: utilizar, cumprir e divulgar a legislação pertinente; utilizar dados de pesquisa, sondagens e indicadores socioeconômicos; utilizar informações referentes ao turismo, contextualizando para o seu meio; aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio e primeiros socorros em situações emergenciais; aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista; incorporação de valores do mundo do trabalho: zelo profissional, apresentação pessoal, iniciativa, flexibilidade, pensamento crítico, responsabilidade moral e ambiental, trabalho em equipe, comprometimento, pró-atividade. Técnicas de: leitura e interpretação de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos, comunicação e relações com o público, interpretação e aplicação da legislação turística e de setores aplicáveis à área (direito do consumidor, trabalhista, ambiental, de saúde, sindical, de segurança). Tipologia e classificação de: meios de hospedagem, meios de transporte, serviços de alimentação, equipamentos, eventos, atividades de lazer, entretenimento e animação sócio cultural. Modalidades, tipos e formas de turismo: oferta e demanda. Fundamentos de: psicologia e sociologia do lazer e do turismo. Técnicas e organização de Serviços Turísticos, de eventos e lazer. Atendimento e encaminhamento de emergência, individual e coletiva.
7. Identificar, avaliar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas e de entretenimento, atividades de lazer e eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas, de hospedagem no contexto local e regional.
8. Identificar, avaliar e selecionar os locais, espaços e equipamentos para eventos, recreação, animação, artes e cultura.
9. Identificar e prever serviços pessoais, turísticos e de apoio.
10. Identificar e avaliar os sítios e atrativos turísticos regionais adequados a cada clientela.
11. Programar os produtos e serviços a serem oferecidos: utilizar equipamentos de TV/Vídeo, som, microfone, fax. Reconhecer e utilizar os meios informatizados. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente. Conduzir a preparação e montagem dos produtos e serviços. Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos no contexto local e regional. Contatar, negociar e contratar diferentes prestadores de serviço local e regional. Elaborar cronograma da viagem turística e efetivar seu cumprimento. Princípios e fundamentos de sustentabilidade ambiental. Vivência de situações problema. Princípios éticos do mundo do trabalho. Regras, normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal. Normas de procedimentos de saúde e de higiene pessoal e ambiental. Técnicas de: utilização de meios informatizados, utilização de equipamentos eletrônicos, Internet. Técnicas de animação e recreação. Técnicas e regras de: organização e elaboração de roteiros, programas e itinerários regionais; manejo de mapas, guias e manuais. Técnicas e regras de interpretação e elaboração de contratos.
12. Contratar serviços de outros prestadores de no âmbito local e regional.
13. Interpretar contratos.
14. Supervisionar o conjunto ou partes dos serviços de outros prestadores.
15. Coordenar os recursos institucionais financeiros, materiais, o suprimento, a cobrança, a segurança pessoal e dos turistas, e os serviços auxiliares e de apoio para a viagem turística local e regional.
16. Identificar as necessidades e soluções adequadas ao melhor atendimento do turista.
17. Desenvolver visão mercadológica prospectiva, que favoreça prontidão para inovações e mudanças de objetivos e ofertas. Fazer cumprir normas e manuais de procedimento. Receber, orientar, informar e conduzir turistas no âmbito local e regional. Articular os diferentes setores para fluxo integrado do atendimento. Coordenar e supervisionar os serviços de terceiros. Utilizar informações referentes ao turista, ao turismo e aos serviços, contextualizando-os no âmbito

regional, e adequando-os às necessidades e expectativas do turista. Aspectos históricos, geográficos, socioeconômicos e ambientais do Estado, especialmente da região, aplicados ao turismo. Estilos e história da arte, com ênfase no Estado; Manifestações de Cultura Popular do Estado. Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos ao Guia de Turismo Regional. Vocabulário instrumental em Língua Portuguesa e Inglesa Técnicas, regras e procedimentos de: Reserva, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões, ingressos. Orientação, despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagem. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações especializadas

Fonte: BRASIL, 2001b.

Já podemos perceber nos primeiros itens uma dificuldade em descrever a possível competência intencionada, o que se repete em praticamente todos os itens. Cada tópico inicia com uma ação, mas não há coerência entre os subitens. Há, por exemplo, dentro de “Dominar os meios informatizados”, o subitem “aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio de primeiros socorros”, ou seja, a ordenação é extremamente aleatória.

Para Ramos (2002), o currículo se organiza entre as competências básicas, competências profissionais gerais e as competências profissionais específicas, em uma determinada lógica de complexidade crescente. Podemos perceber que a descrição de bases para a elaboração de currículo é absolutamente desprovida de ordenamento de competências, ou sequer de agrupamento que demonstre proximidade de conhecimentos.

Temos repetições constantes relativas às competências de elaboração de pesquisas e seleção de informações pertinentes à aplicação em situações-problema, em que apenas o tipo de informação muda. As informações são pulverizadas e com descrições extremamente limitadas, o que dificulta sua compreensão.

Se retomarmos o que já foi discutido sobre a importância dos documentos norteadores e de sua escrita clara quanto às necessidades de cada profissão, poderemos analisar este documento como inadequado à elaboração de currículos. Infelizmente o documento carece de revisão que o torne útil para cumprir seu propósito, apresentando as competências mínimas da profissão, de forma atualizada e revisada. Considerando que desde 2001 não sofreu alterações, todos os currículos elaborados e aprovados desde então no país são baseados neste documento, o que deve dificultar muito a elaboração dos cursos.

Ao analisarmos as competências descritas no Plano de Curso 2012 do curso do Senac, percebemos que, apesar de trazerem texto mais desenvolvido, apresenta deficiências bastante similares ao documento do Decreto, como repetição ou

sobreposição de competências e mistura entre competências e descrição de conteúdos. Há inclusive trechos idênticos aos do Decreto, o que demonstra impacto da confusão do documento norteador.

Para a análise, as competências foram inicialmente numeradas pela ordem em que estão dispostas no documento, posteriormente organizadas por aproximação e subdivididas em categorias para detalhamento. Justamente por estarem inter-relacionadas, é difícil desmembrá-las, tal como faz a descrição no currículo. O que demonstra que o Plano de Curso apresenta a mesma deficiência em ordenar ou agrupar as competências básicas, profissionais gerais ou específicas que o Decreto. É importante registrar que o documento não apresenta hierarquia de qualquer forma entre as competências, como poderia, visando o planejamento docente.

Foram identificadas as seguintes categorias de competências:

- a) competências relativas à mediação cultural;
- b) competências relativas à comunicação;
- c) competências relativas ao planejamento e gerenciamento de viagens;
- d) competência relativa a primeiros socorros;
- e) competências relativas ao relacionamento com os clientes;
- f) competências dissociadas;
- g) competências relativas a outras profissões.

A seguir apresentaremos os agrupamentos por tema de cada categoria, para então estudarmos as suas características.

Quadro 17 – Categoria de competências relativas à mediação cultural

18. Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;
24. Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;
19. Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;
26. Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
20. Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;
21. Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.
27. Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas;
25. Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;

Fonte: SENAC, 2012.

São apresentadas competências que discorrem sobre a pesquisa de informações relativas a cada destino turístico, selecionadas e apresentadas de acordo com o perfil do grupo acompanhado. Pode-se observar que há várias informações repetidas e sobrepostas. Se o guia desenvolver a competência de pesquisar, selecionar e apresentar informações pertinentes sobre o destino regional, ele não será capaz de fazer o mesmo com destinos nacionais ou da América do Sul? A necessidade de diferenciação entre elas parece estar calcada na diferenciação de conteúdos que cada uma precisará abarcar. Entretanto, a competência de pesquisar aqui desenvolvida poderá servir para diversos tipos de informações ou processos, se a considerarmos na lógica do aprender a aprender que já discutimos anteriormente.

Considerando que o guia de turismo tem, a cada novo roteiro, a necessidade de uma nova pesquisa para aprofundamento e atualização, a principal competência a desenvolver será relativa à elaboração de pesquisas de forma crítica e autônoma. Quanto a prestar informações, é descrito que as mesmas devem ser selecionadas de acordo com o perfil de público, entretanto, poderíamos desenvolver mais esclarecimentos sobre como fazê-lo.

A forma de envolver o público ao oferecer estas informações poderá ser a diferença entre apenas prestar informações e de fato assumir a posição de mediador cultural, oferecendo significado e conferindo mais profundidade à experiência de seu público. Se bem desenvolvido este papel, o guia pode fomentar melhor entendimento do visitante quanto aos vários elementos locais, ampliando sua percepção e, ainda, valorizando as peculiaridades de cada região.

Para isso, será necessário a este guia ser capaz de analisar não só o perfil, mas também a dinâmica de cada grupo, de forma a adaptar sua forma de abordagem, visando atender às expectativas dessas pessoas. Para adequar-se a cada grupo, o guia precisará adaptar sua comunicação, o que aparece nas seguintes competências:

Quadro 18 – Categoria de competências relativas à comunicação

11. Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.
12. Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;
22. Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.
28. Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.

Fonte: SENAC, 2012.

A descrição destas competências, apartadas das anteriores, podem parecer redundantes. Se já se registrou a necessidade do guia de adaptar-se a cada grupo,

isto deveria pressupor fluência verbal em idioma de comum entendimento, seja inglês ou espanhol, ou mesmo o português. Observando-se a separação destes elementos, parece novamente que a competência foi desenvolvida a partir de uma lista de conhecimentos, e não o inverso. Se a pessoa é capaz de comunicar-se, ela o fará tanto com turistas, quanto com prestadores de serviços. O que chama a atenção é a descrição de habilidade de “conversação” nos dois idiomas, o que se percebe pelos dados anteriores quanto ao perfil de guias do RS, que é um gargalo para o desenvolvimento da profissão, impactando no papel de mediador cultural deste profissional.

O segundo grupo está relacionado ao planejamento e gerenciamento de viagens, em que foram separadas as seguintes competências.

Quadro 19 – Categoria de competências relativas ao planejamento e gerenciamento de viagens

2. Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio;
6. Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;
8. Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;
9. Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;
17. Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;
23. Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.
29. Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;
31. Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros;

Fonte: SENAC, 2012.

As competências aqui relacionadas descrevem diferentes etapas de um mesmo processo de trabalho: a viagem. Iniciam com seu planejamento e seleção de serviços envolvidos, o que pressupõe compreender a importância de cada parceiro e os impactos no produto desejado. Novamente percebemos que as competências se diferenciam pelo âmbito da viagem, o que não faz sentido, se considerarmos que o desenvolvimento da competência de planejar viagens não se diferenciará apenas pela localização geográfica.

Em seguida, temos a execução da viagem em si, que demanda o acompanhamento dos passageiros e a supervisão da execução dos serviços de

parceiros envolvidos no programa, e posteriormente, a avaliação destes parceiros. Estas duas funções seriam bem mais simples se de fato ocorressem conforme o planejado, entretanto, aqui temos os principais desafios de um guia de turismo: lidar com todas as situações que não podem ser planejadas decorrentes dos próprios passageiros e dos serviços de terceiros que impactam na execução da viagem.

Sobre o acompanhamento dos passageiros, temos outras competências associadas necessárias ao desenvolvimento do perfil profissional do guia de turismo que são descritas nas competências de forma dissociada, como por exemplo:

Quadro 20 – Categoria de competência relativa a primeiros socorros

14. Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;
--

Fonte: SENAC, 2012.

Esta competência está diretamente associada ao acompanhamento de passageiros, ou até mesmo profissionais que prestam serviços ao roteiro, como o motorista ou um guia local. É uma competência complexa de desenvolver, considerando a dificuldade de simular a pressão de uma situação real, mas é importantíssima para a profissão.

Além de situações de emergência, que podem ser mais esporádicas, temos aspectos extremamente cotidianos relacionados ao acompanhamento de turistas presentes em duas outras competências, conforme podemos ver no quadro abaixo:

Quadro 21 – Categoria de competências relativas ao relacionamento com os clientes

13. Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;

30. Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;
--

Fonte: SENAC, 2012.

Estas duas competências podem ser associadas tanto ao acompanhamento dos passageiros e à intermediação de situações relativas ao gerenciamento das viagens, quanto à própria mediação cultural descrita anteriormente. A necessidade de adaptação do guia aos diferentes perfis de público, mas atuando com princípios éticos em todos os casos, não se dissocia das funções anteriormente descritas. Aliás, estes princípios éticos também devem estar presentes no relacionamento e nas atitudes deste guia com seus parceiros prestadores de serviços. É um aspecto transversal em todos os aspectos desta e de qualquer profissão. Estão também relacionadas, embora apareçam dissociadas no currículo, as seguintes competências:

Quadro 22 – Categoria de competências dissociadas

15. Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;
16. Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;

Fonte: SENAC, 2012.

Atuar com ética pressupõe que o guia domine a legislação própria de sua área e consiga aplicá-la nas situações de necessidade. Isto ocorre frequentemente na sua função de supervisionar os serviços de terceiros prestados ao grupo. Por exemplo, foi planejado e contratado em um meio de hospedagem o serviço de um determinado padrão de unidades habitacionais, e ao chegar no empreendimento o guia percebe que o serviço oferecido é de qualidade inferior. Para demandar ao hotel que cumpra o acordo feito, o guia precisará tanto de habilidades de negociação, quanto de conhecimentos de legislação para fundamentar sua argumentação. Nunca esquecendo que este empreendimento poderá ser novamente seu parceiro em futuras viagens.

Outro princípio transversal descrito no último quadro é a preocupação ética que o guia deve apresentar quanto à sustentabilidade do local de destino. Neste ponto, o guia exerce a função de exemplo de conduta para seus passageiros, demonstrando o que é e o que não é aceitável na localidade. Isto pode se referir a elementos da cultura local, que podem ser diferenciados da cultura de origem dos turistas, podendo levar ao constrangimento tanto dos turistas quanto dos moradores e profissionais locais. Pode também estar relacionado com questões de impacto ao meio ambiente, como o abandono de lixo por parte dos turistas, ou o uso inadequado de elementos da fauna e flora local. É também papel deste guia assumir a posição ética de não permitir práticas ilegais por parte de seus turistas, ou até mesmo de seus parceiros na prestação de serviços turísticos.

Küller e Rodrigo (2013) registram a necessidade de que a descrição da competência abarque conhecimentos, habilidades e atitudes, considerando o desenvolvimento integrado, sem dissociar aspectos que são transversais, como nestes dois casos.

Por último, temos as competências que, da forma como estão descritas, apresentam funções relativas a outras profissões na área do turismo, e que não condizem com a função de guia de turismo.

Quadro 23 – Categoria de competências relativas a outras profissões

1. Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;
3. Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;
4 Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;
5 Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;
7. Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;
10. Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;

Fonte: SENAC, 2012.

A descrição das competências acima apresenta um grau de generalização que acaba por descrever funções de outros segmentos do turismo em que o guia de turismo atuará se tiver dupla função profissional, mas não são características de sua atuação. Com exceção da competência número 3, que descreve as funções de um gestor de meio de hospedagem e de um gestor de serviços de restauração, respectivamente, todas as outras competências deste quadro poderiam estar relacionadas a qualquer serviço do âmbito do turismo e hospitalidade, tal como analisamos no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (2012).

São competências relativas à posição de gestores de empreendimentos turísticos diversos, à elaboração de produtos, sua operação e manutenção no mercado, mas não apresentam relação direta com a função do guia de turismo. Em sua atuação, o guia precisa compreender os processos de funcionamento dos empreendimentos turísticos com que terá relação durante o planejamento e execução das viagens, de forma a poder identificar os impactos destes processos no gerenciamento de suas viagens. Entretanto, da forma como são apresentadas, as competências deste quadro preveem que o guia seja capaz de gerir estes empreendimentos, o que representa uma grande diferença em sua formação.

São inclusive competências relacionadas à formação de bacharéis em turismo, que devem ser capazes de gerir diversos tipos de empreendimentos turísticos, o que demanda outro formato de curso, com competências próprias. Para Le Boterf (1993), a competência desenvolvida articula e pondera os diversos recursos de conhecimentos e habilidades pregressas para que o indivíduo possa administrar situações complexas. Dessa forma, o currículo precisa ser organizado em um sentido de crescente complexificação, o que não ocorre no plano de curso analisado,

resultando na descrição de competências que não se inter-relacionam, nem demonstram uma lógica de sequência de desenvolvimento mais aprofundado.

Ao concluir a análise das 31 competências das bases tecnológicas previstas na Deliberação e no Plano de Curso 2012 da FSPOA, podemos perceber que são extremamente similares em relação as suas descrições confusas e à dificuldade de apresentar competências complexas. Até por sua inter-relação, apresentam repetições desnecessárias, descrições sem o devido contexto de conexão entre elementos interligados, além de inadequações quanto à função de guia de turismo. É muito provável que esta segmentação imprópria impacte na interpretação que coordenadores e professores têm feito das situações de aprendizagem que precisam elaborar. Na próxima seção, apresentaremos a avaliação realizada pelos guias de turismo do RS e dos egressos do plano de curso estudado quanto à efetividade do desenvolvimento de tais competências ao concluírem as suas formações.

5.4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO SOBRE AS COMPETÊNCIAS PREVISTAS NO PLANO DE CURSO ESTUDADO

O objetivo desta seção vem ao encontro de um dos objetivos específicos da tese, de analisar a percepção dos egressos do curso sobre o desenvolvimento das competências propostas pelo plano de curso de guia de turismo. Entretanto, entendeu-se que a percepção apenas dos egressos, em função do pouco volume, seria limitada para esta análise. Surgiu assim a necessidade de investigar também a percepção de guias egressos de outros cursos para podermos aprofundar a análise da percepção de egressos da FSPOA dentro de um contexto ampliado.

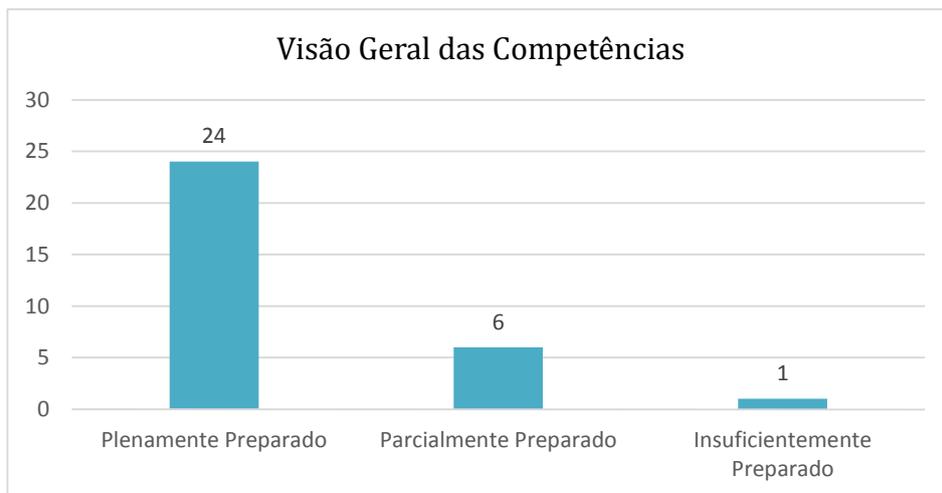
Retomando a metodologia utilizada para coleta de dados desta seção, foram questionados 117 guias de turismo cadastrados no RS⁵² e, separadamente, 10 guias de turismo egressos do plano de curso estudado. Ambas as coletas foram realizadas a partir de formulário virtual enviado por e-mail aos participantes. Embora com coletas separadas, a forma de questioná-los sobre sua percepção quanto ao desenvolvimento de competências foi a mesma. Esta seção do questionário apresentou o seguinte

⁵² Os dados referentes à coleta dos guias de turismo do RS foram publicados em 2015. Ver: ABREU, Carina V. O desenvolvimento de competências na formação de guia de turismo a partir da percepção de profissionais formados no Rio Grande do Sul. **Turismo: Estudos & Práticas**, Mossoró/RN, v. 4, n. 1, p.06 – 27, jan./jun. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.uern.br/index.php/turismo>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

enunciado: “Analisar cada uma das competências do Guia de Turismo abaixo listadas e avaliar o seu nível de preparo em cada uma delas ao concluir seu curso de formação”. Foram listadas as trinta e uma competências com o texto na íntegra retiradas do Plano de Curso 2012 do SENAC, de uma instituição de ensino de grande porte localizada em Porto Alegre. Para cada uma das competências, o respondente marcou uma das seguintes opções: plenamente preparado, parcialmente preparado ou insuficientemente preparado.

Os 117 questionários com guias do RS foram contabilizados em números absolutos e posteriormente foi calculada a porcentagem do total que cada número representava. A análise revelou que, de forma geral, das 31 competências, 24 foram avaliadas como plenamente preparadas, 6 obtiveram maior índice de parcialmente preparadas e apenas 1 teve o maior volume de respostas como insuficientemente preparadas, conforme é possível observar no gráfico abaixo:

Gráfico 8 - Visão geral da avaliação das competências



Fonte: a Autora, 2015.

Os dados demonstram, que em sua maioria, 77,41% das competências foram avaliadas como plenamente desenvolvidas pelos cursos de guia de turismo, 19,35% foram consideradas parcialmente desenvolvidas e 3,22% consideradas insuficientemente desenvolvidas, formando assim três grandes categorias. Nenhuma competência foi avaliada com mais de 90% de desenvolvimento pleno, o que representa que em cada uma, mesmo que pequena, há uma margem de possível melhoria. Aos dados coletados com os guias do RS foram acrescentadas as percepções dos 10 guias egressos do Plano de Curso 2012 do Senac para comparação.

5.4.1 Competências Plenamente Desenvolvidas

A primeira categoria de competências, consideradas pela maioria como plenamente desenvolvidas, foi possível observar diferentes níveis de avaliação, em função do volume de competências agregadas. Dessa forma, para aprofundar a análise, elas foram divididas em três faixas por volume de porcentagem:

- a) Camada com índices entre 70% e 89% de competências plenamente desenvolvidas;
- b) Camada com índices entre 50% e 69% de competências plenamente desenvolvidas;
- c) Camada com índice menor que 50% de competências desenvolvidas.

Na primeira Camada estão 9 competências avaliadas pelos guias como plenamente desenvolvidas (29,03% do total), conforme quadro abaixo.

Quadro 24 - Camada com índices entre 70% e 89% de competências plenamente desenvolvidas.

Competências	Guias RS (%)			Guias Egressos (%)		
	Plen	Parc	Insuf	Plen	Parc	Insuf
13 - Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;	88,03	9,40	2,56	90	10	0
31 - Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros;	86,32	8,54	5,12	90	10	0
30 - Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;	82,05	12,82	5,12	90	10	0
16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;	81,19	16,23	2,56	90	10	0
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;	78,63	17,94	3,41	90	10	0
12 - Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;	77,77	20,51	1,70	90	10	0
20 - Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;	76,92	18,80	4,27	80	20	0
6 - Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;	76,06	18,80	5,12	90	10	0
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;	72,64	23,07	4,27	80	20	0

Fonte: a Autora, 2015. Considera-se a abreviação: Plenamente Preparado (Plen), Parcialmente Preparado (Parc) e Insuficientemente Preparado (Insuf).

Percebe-se que as competências em que os egressos se sentiram mais seguros ao concluir o curso podem ser organizadas em três tipos, o primeiro relativo ao atendimento ao turista, seu tratamento adequado e ético, a condução dos grupos e acompanhamento em roteiros, respeitando as características locais e a necessidade de sustentabilidade. No segundo tipo, encontram-se aspectos relativos à pesquisa e escolha de informações diversas no âmbito regional e à prestação de informações sobre o histórico local/regional. O terceiro tipo está voltado para o mercado da área, com o reconhecimento da cadeia produtiva, a avaliação de produtos e serviços desta cadeia, e a prestação de informações sobre serviços.

É possível observar que esta camada de 9 competências possui porcentagens pequenas de avaliações de desenvolvimento parcial ou insuficiente, podendo ser consideradas as competências em que as instituições de ensino de Guia de Turismo têm o maior sucesso. No caso dos egressos do Senac, nestas mesmas competências, não foi feito nenhum registro de competência insuficientemente desenvolvida, e as avaliações têm altas taxas de “plenamente preparados”, o que inclusive supera os registros dos guias do RS em todas as competências.

A segunda Camada é composta por 11 competências (35% do total), tendo a maioria de suas avaliações com índices entre 50% e 69% de “plenamente desenvolvidas”.

Quadro 25 - Camada com índices entre 50% e 69% de competências plenamente desenvolvidas;

Competências	Guias RS (%)			Guias Egressos (%)		
	Plen	Parc	Insuf	Plen	Parc	Insuf
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;	69,23	26,49	4,27	100	0	0
11 - Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.	66,66	29,05	4,27	80	20	0
21 - Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas.	66,66	29,05	4,27	90	10	0
25 - Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;	64,95	25,64	9,40	90	10	0
26 - Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;	62,39	28,20	9,40	70	30	0
24 - Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;	60,68	30,76	8,54	70	30	0
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;	59,82	33,33	6,83	90	10	0
23 - Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.	59,82	32,47	7,69	90	10	0
1 - Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;	58,90	33,33	7,69	70	30	0
27 - Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas;	57,26	34,18	8,54	70	30	0
2 - Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;	55,55	35,04	9,40	90	10	0

Fonte: a Autora, 2015. Considera-se a abreviação: Plenamente Preparado (Plen), Parcialmente Preparado (Par.) e Insuficientemente Preparado (Insuf).

Percebe-se que nesta camada, dentre os guias do RS, já temos um volume maior de avaliações, como parcialmente preparados e insuficientemente preparados, o que demonstra que a formação tem limitações. Pode ser organizada em três tipos, sendo que o primeiro se refere à comunicação em idioma de comum entendimento. Esta competência pode pressupor a transposição de regionalismos no idioma português ou o conhecimento de idioma diferente do mesmo. É, portanto, uma competência ambígua, o que pode ter impactado na avaliação do respondente. Já a comunicação no atendimento ao turista foi bem avaliada na camada anterior.

O segundo tipo refere-se à elaboração de novos produtos, elaboração de cronogramas e organização de programas de serviços, além da aplicação da

legislação apropriada. Esta é uma limitação que pode comprometer a inserção do guia no mercado de trabalho, considerando que esta é uma profissão prioritariamente autônoma. O guia com dificuldades em elaborar novos produtos ficará limitado a executar produtos prontos e pode ter menos autonomia na resolução de problemas.

O terceiro tipo desta camada é relativo à identificação e pesquisa em aspectos geográficos e de manifestações da cultura nos contextos regional, nacional e na América Latina, e também à pesquisa de aspectos históricos no contexto nacional e da América Latina. Esta categoria pode estar assim avaliada em função do grande volume de conteúdo que representa. Entretanto, se considerarmos que a competência deveria estar associada aos mecanismos de como pesquisar, a hipótese é que a ênfase dos cursos pode ser no conteúdo e não na competência de pesquisador. Ressalta-se que a mesma pesquisa relativa a aspectos históricos no contexto regional foi mais bem avaliada e encontra-se na camada anterior. Assim, pode-se considerar também que há uma diferenciação de ênfase que impacta na percepção de desenvolvimento de competências dos egressos.

Interessante perceber que, ao comparar esses dados com a percepção dos guias egressos do Senac, temos maior discrepância de percepções do que a camada anterior. Todas as competências mantêm índices mais altos de avaliações como “Plenamente Preparados”, com uma diferença média de 20,74%. A menor diferença apresentada foi de 7,61 na competência número 26, relativa a informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano. No caminho inverso, a competência que demonstra a maior diferença entre os guias do RS e os egressos do Senac foi a número 2, relativa a organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, com 34,45% a mais de “plenamente preparados”. É uma diferença bastante significativa que denota que o curso analisado oferece maior enfoque nesta competência.

A terceira Camada de competências analisadas ainda na primeira categoria é composta por 4 competências (12,90% do total) restantes, que têm menos que 50% de avaliação como plenamente desenvolvidas, embora ainda tenham índices levemente mais altos que “Parcialmente Preparados” e “Insuficientemente Preparados”. São as competências limítrofes que demonstram muito equilíbrio entre os volumes registrados como plenamente e parcialmente preparados, e que, se somados, seriam índices maiores que 80%.

Quadro 26 - Camada com índice menor que 50% de competências desenvolvidas.

Competências	Guias RS (%)			Guias Egressos (%)		
	Plen	Parc	Insuf	Plen	Parc	Insuf
3 - Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;	47,00	38,46	14,52	80	20	0
14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;	46,15	40,17	13,67	50	50	0
29 - Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;	44,44	39,31	16,23	80	20	0
5 - Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;	41,02	37,60	21,36	50	50	0

Fonte: a Autora, 2015. Considera-se a abreviação: Plenamente Preparado (Plen), Parcialmente Preparado (Parc) e Insuficientemente Preparado (Insuf).

Esta terceira camada, da mesma forma que as anteriores, pode ser subdividida em tipos. O primeiro é relativo à dificuldade demonstrada na camada anterior sobre a elaboração de cronogramas de viagens, aqui em roteiros nacionais e na América do Sul. É compreensível que se encontre uma maior dificuldade, considerando a extensão do território envolvido. Na maioria dos cursos técnicos, o território nacional e da América Latina são trabalhados juntos em um semestre letivo. Há que se avaliar se a carga horária de um curso técnico de forma geral é condizente com este volume de especificidades e se é viável desenvolver essa competência em um prazo tão curto. Nesta competência, os egressos do Senac apresentaram uma percepção bastante diferente da de seus colegas do Rio Grande do Sul, com uma diferença de 33% a mais em “Plenamente Preparado”.

O segundo tipo selecionado nesta camada diz respeito aos primeiros socorros e pode também ser questionada em relação ao tempo viável para sua execução. Os cursos não formam socorristas, apenas oferecem noções de primeiros socorros em uma carga horária bastante limitada, e a diversidade de necessidades de atuação é grande. É também uma unidade curricular voltada a atender imprevistos e situações difíceis, que não fazem parte da rotina do guia, o que também dificulta que o aluno a experiencie antes de atuar realmente. Esta competência aparece isolada de outras relativas ao atendimento ao turista ou grupo, e a hipótese da autora é que seja também ministrada de forma isolada, o que pode diminuir a vivência do aluno e o desenvolvimento de sua competência. Neste caso, a percepção dos egressos do Senac é similar à dos colegas do RS, com pouca diferença de porcentagem, conforme

visualizado no quadro, embora mantenha os outros 50% como parcialmente preparados, sem registrar insuficiência.

O último tipo desta camada engloba duas competências que são debatidas no mercado turístico por não serem consideradas funções do profissional guia de turismo. São as competências relativas a organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, e operar a comercialização de produtos e serviços turísticos, funções essas do hoteleiro e do agente de viagens, respectivamente. A hipótese aqui é que há problemas em sua escrita, que denotam competências mais complexas do que devem ser desenvolvidas pelo guia de turismo, conforme já mencionado anteriormente. É interessante perceber que, apesar disso, os alunos egressos do Senac registram que 80% deles se sentiram plenamente preparados para atuarem com a organização de meios de hospedagem e alimentação, mas quanto à operação comercial, apresentam índices similares aos colegas do RS.

Considera-se que o profissional aqui analisado deve compreender e reconhecer o funcionamento dos serviços de hospedagem e operação para poder trabalhar em parceria e avaliá-los, mas não é seu papel desenvolver ou executar estes serviços. São atividades que têm inclusive seu próprio desenho de cursos técnicos previstos pelo MEC, conforme já mencionada em capítulo anterior. Nas duas situações, podemos ter caso de escrita inadequada da competência, em que a forma pode implicar em interpretações incorretas por parte de quem irá executar este currículo. Dessa forma, é natural que os guias do RS avaliem da forma que o fizeram.

Terminada a primeira parte da análise, em que foram contempladas as 24 competências avaliadas em sua maioria como plenamente desenvolvidas, passamos ao exame das próximas categorias de análise.

5.4.2 Categorias de Competências Parcialmente e Insuficientemente Desenvolvidas

Na segunda categoria temos seis competências que tiveram o maior volume de avaliação como parcialmente desenvolvidas pelos guias do RS, o que corresponde a 19,35% do total de competências propostas na formação.

Quadro 27 - Competências com maior volume de avaliação como parcialmente desenvolvidas.

Competências	Guias RS (%)			Guias Egressos (%)		
	Plen	Parc	Insuf	Plen	Parc	Insuf
9 - Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;	29,91	51,28	18,80	20	70	10
8 - Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;	41,02	47,86	11,11	50	40	10
22 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.	28,20	47,86	23,93	60	40	0
4 - Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;	22,22	47,86	29,91	40	60	0
10 - Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;	35,04	44,44	20,51	60	40	10
7 - Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;	32,47	43,58	23,93	60	40	0

Fonte: a Autora, 2015. Considera-se a abreviação: Plenamente Preparado (Plen), Parcialmente Preparado (Parc) e Insuficientemente Preparado (Insuf).

Percebe-se que, com exceção da competência relativa à conversação em espanhol, que será analisada a seguir, as outras 5 competências não estão adequadas à atividade profissional do guia de turismo, embora possam se aproximar de outras competências do eixo de hospitalidade e turismo, tal como vimos na última camada da categoria anterior. São competências com texto demasiadamente genérico, relativas, possivelmente, ao gerenciamento de operação de viagens, seus recursos materiais, serviços e pessoal. Dessa forma, pode-se analisar que são inadequadas à formação. Ao comparar os índices entre os guias do RS e os egressos do Senac, percebe-se que, apesar de inadequadas, elas estão sendo trabalhadas, se considerarmos que mantêm um percentual bem maior de “Plenamente Desenvolvidas” que os guias do RS, com exceção da competência relativa aos recursos tecnológicos, que demonstra um índice menor.

Durante muitos anos, as viagens foram utilizadas como incentivo ou premiação aos melhores vendedores das agências e operadoras, e os premiados assumiam o papel de guia. Os primeiros cursos de formação dos chamados *tour leaders* ou *tour conductors*, como eram chamados os guias de turismo, surgiram oferecidos pelas próprias agências, ministrados por guias mais experientes, antes da formalização dos cursos (CARVALHO, 2005). Esta sobreposição de funções entre agente de viagens e guia de turismo talvez ainda esteja representada nestas competências.

Quanto à análise que os respondentes do RS fizeram do desenvolvimento destas competências, a hipótese é que, por seu caráter focado em operação e

agenciamento, os próprios docentes, ao fazer a interpretação e priorização de competências, ofereçam pouca ênfase a elas em seu planejamento de ensino. Isso também demonstra que, nestes itens, o Plano de Curso do Senac está diferenciado dos outros no Estado.

Quanto à competência relativa à conversação em espanhol, percebe-se como uma real necessidade do trabalho do guia de turismo, entretanto há que se avaliar se há o espaço adequado nos cursos técnicos. Para ingresso no técnico em guia, não costuma ser exigido conhecimento prévio de idiomas, e durante o curso técnico, a maioria das instituições oferece apenas uma unidade do idioma espanhol, com carga horária limitada, o que dificilmente irá desenvolver a competência de conversação no idioma. Devido à limitação de carga horária total do curso, talvez a alternativa seria que esta competência se limitasse a desenvolver noções de termos técnicos em espanhol relativos ao turismo, e a busca da conversação fosse realizada em curso próprio do idioma. Inclusive, nesta competência, os índices apresentados pelos guias do RS e os egressos do plano de curso estudado apresentam taxas bastante similares nas três opções de escolha.

Esta última competência está diretamente ligada à única competência que foi avaliada como insuficientemente desenvolvida pelos guias do RS, relativa ao idioma inglês, embora o espanhol tenha ainda uma boa diferença na porcentagem. É possível que, em função da proximidade geográfica do Rio Grande do Sul com países de língua espanhola, como Uruguai e Argentina, haja mais facilidade para o desenvolvimento deste idioma do que o do inglês. A última das três categorias possui apenas uma competência conforme podemos ver no quadro a seguir.

Quadro 28 - Competência com maior índice de “Insuficientemente Desenvolvida”.

Competências	Guias RS (%)			Guias Egressos (%)		
	Plen	Parc	Insuf	Plen	Parc	Insuf
28 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.	21,36	35,89	42,73	50	40	10

Fonte: a Autora, 2015. Considera-se a abreviação: Plenamente Preparado (Plen), Parcialmente Preparado (Parc) e Insuficientemente Preparado (Insuf).

Como pode-se perceber nas porcentagens acima, a conversação em inglês foi a competência com pior avaliação dentre todas as 31 para os guias do RS, embora esse seja considerado um dos idiomas mais utilizados no mundo para conversação em âmbito comercial. Ao compararmos com os dados dos egressos do plano de curso estudado, pode-se perceber uma diferença significativa, em que a maioria dos respondentes se considerou plenamente preparado, o que demonstra que este curso

apresenta um desenvolvimento maior no quesito do idioma, embora com índice um pouco menor do que o da língua espanhola.

A partir dos dados aqui pontuados, é possível apontar algumas competências com descrição inadequada ou incondizentes com a função de guia de turismo, além das relativas a idiomas, que poderiam ser retiradas e ofertadas em formato e carga horária adequadas como curso paralelo. Também foi possível apontar diferenciações significativas entre as formações oferecidas no Estado e a ofertada pelo Plano de Curso 2012. Na próxima seção, poderemos relacioná-las às unidades curriculares propostas pelo mesmo.

5.5 UNIDADES CURRICULARES

A Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b) sugere o formato de disciplinas que corresponderiam ao desenvolvimento das competências analisadas anteriormente, apresentadas com sugestão de carga horária e perfil dos docentes. Segundo o documento, a carga horária mínima prevista para o Guia Regional é de 400 horas. Registra também que, para atingir o perfil de egresso previsto, é considerada imprescindível a realização de, ao menos, três viagens técnicas, sendo no mínimo uma com pernoite, além das necessárias atividades práticas e simulações, todas com presença obrigatória.

Quanto ao Guia de Turismo Excursão Nacional, a carga horária mínima apontada pelo documento também é de 400 horas, com conteúdos idênticos aos de Guia de Turismo Regional, porém contemplando todas as Unidades da Federação e Países da América do Sul. As atividades práticas exigidas são três viagens técnicas, compreendendo uma viagem com procedimento de aeroporto (aérea) e com pernoite, uma viagem interestadual e com pernoite, e uma viagem livre. Considera que a frequência mínima deve constar de 75% nas atividades teóricas e de 100% nas viagens técnicas e atividades práticas.

As premissas previstas no documento são facilmente identificadas no currículo da Faculdade Senac Porto Alegre de 2012, objeto de análise nesta seção, em que serão apresentados transversalmente em cada unidade curricular os elementos previstos no Decreto e no Plano.

O curso é dividido em três módulos realizados em um semestre cada, tal como apresenta o Decreto. O primeiro módulo é considerado básico e pré-requisito para os

outros dois. O módulo II qualifica o aluno a atuar como guia regional, ou seja, pode atuar no estado em que realizou a formação. O módulo III qualifica o guia a atuar em excursões nacionais, ou seja, acompanhando grupos em outros estados, além dos países do Mercosul. Para formar-se técnico em guia de turismo, o aluno deve cursar os três semestres.

Os requisitos de acesso ao curso são 18 anos completos até o final do módulo II e comprovação da conclusão do Ensino Médio também ao término do módulo II. O curso mais comum realizado no Rio Grande do Sul é o de guia de turismo de âmbito nacional, já que a oferta de curso de guia em âmbito internacional é mais escassa, além de tratar-se de um curso mais caro. Desde 2010, a instituição não oferece turmas de Guia de Excursão Internacional ou especialização de atrativos natural e cultural.

No ano de 2013, o SENAC iniciou, em nível nacional, um trabalho de padronização de seus planos de curso em diversas áreas, visando facilitar a mobilidade de alunos em todo o país. Nesse mesmo ano, iniciou-se este processo com o Técnico em Guia de Turismo, concluindo a elaboração em 2014 com a participação de nove estados e liderado pelo SENAC-RS. Este novo plano de curso prevê a possibilidade de sua execução em modalidade tanto presencial quanto EAD. Ainda no final de 2014, em função de uma reordenação de posicionamento de mercado, a FSPOA optou por cessar a oferta de novas turmas deste plano de curso, sendo que a última será concluída em dezembro de 2015. Em Porto Alegre, o curso passará a ser ofertado em modalidade EAD pela unidade Senac EAD.

5.5.1 Organização dos Módulos

O primeiro módulo do curso enfoca a formação do guia enquanto profissional, embasando as necessidades relativas à postura, ética, comunicação e relacionamento interpessoal. É base para os módulos seguintes e, por isso mesmo, é pré-requisito. Ainda segundo o Plano de Curso, o perfil de egresso do Módulo II é o seguinte:

O Guia de Turismo Regional é o profissional da área de Turismo e Hospitalidade cuja principal função é a condução de grupos em excursões locais e regionais no Estado do Rio Grande do Sul, prestando informações e assistência permanentes aos turistas em viagens e deslocamentos entre diferentes localidades. Este profissional desempenha as funções junto a operadoras e agências de turismo como prestador autônomo de serviços de guiamento ou vínculo empregatício com essas empresas (SENAC, 2012, p. 05).

A conclusão do Módulo II permitia a certificação como guia de turismo regional até 2013, quando foi publicada nova portaria do Ministério do Turismo. Este guia regional poderia atuar em todos os municípios de seu estado de execução, no caso, o RS. Atuaria principalmente recebendo grupos de fora do Estado ou em viagens intermunicipais.

A Portaria nº 197, de 31 de julho de 2013, disciplina o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – Cadastur, entre eles, o Guia de Turismo. Esta portaria exige que, para realizar o cadastro como Guia de Turismo, o profissional precisa apresentar o “certificado de conclusão de curso técnico de formação profissional de guia de turismo, cujo plano de curso tenha sido aprovado pelo Ministério da Educação”. O certificado de curso técnico só é emitido com a conclusão dos três módulos, portanto, o Ministério do Turismo, desde a publicação da Portaria, não tem realizado novos cadastros de guias apenas regionais ou nacionais, sendo aceitos apenas os técnicos com ambas as habilitações. Este é outro motivo que embasa a revisão do plano de curso, já que não se pode mais oferecer saídas intermediárias.

Quadro 29 – Comparação entre Deliberação Normativa nº427 e Módulos I e II

Deliberação nº427		Plano de Curso 2012	
Disciplinas Básicas	CH	Unidades Curriculares	CH
Técnicas de Comunicação	40h	Técnicas de comunicação	55h
Relações interpessoais	30h	Relações interpessoais	30h
Princípios de ecologia e proteção do meio ambiente	30h	Princípios de ecologia e proteção do meio ambiente	12h
Primeiros socorros	20h	Primeiros socorros	20h
Geografia Aplicada ao Turismo (regional)	30h	Geografia aplicada ao turismo RS	45h
História Aplicada ao Turismo (regional)	30h	História Aplicada ao Turismo RS	45h
História da Arte Aplicada ao Turismo	20h	História da Arte Aplicada ao Turismo RS	32h
Manifestações da Cultura Popular (regional)	40h	Manifestações da Cultura Popular I	36h
Teoria e Técnica Profissional	60h teóricas + 100h práticas / viagens = 160h	Teoria e técnica profissional I	75h
		Teoria e técnica profissional II	36h
		Prática Profissional I	60h
		Legislação Turística	24h
		Língua Espanhola Instrumental	36h

Fonte: SENAC, 2012.

Ao comparar ambos, podemos perceber que há cópia na maioria das unidades curriculares, com algumas diferenciações de carga horária prevista. As

principais diferenciações estão na disciplina de Teoria e Técnica Profissional, segmentada pelo currículo em três etapas, e no acréscimo das unidades curriculares de Legislação Turística e Língua Espanhola Instrumental, que não foram previstas na Deliberação para a etapa de formação de guia de turismo regional.

Como já referenciado anteriormente, o guia de turismo regional está habilitado a atuar em todos os municípios do estado em que se formou. Assim, as unidades curriculares de aporte teórico e as práticas devem enfatizar o estado em questão, no caso deste estudo, o Rio Grande do Sul. Assim, as unidades curriculares serão analisadas uma a uma nas próximas seções.

O curso de guia de turismo de excursão nacional tem a carga horária mínima de 400 horas, compreendendo conteúdos idênticos ao de guia de turismo regional, porém contemplando todas as unidades da federação e países da América do Sul, segundo o próprio Decreto nº 427. Também prevê três viagens, sendo uma com procedimento de aeroporto (aérea) com pernoite, uma viagem interestadual com pernoite e uma viagem livre. A disciplina de Língua Espanhola é substituída pela de Língua Inglesa.

Quadro 30 - Unidades curriculares do Módulo III

Unidades curriculares	Carga horária
Teoria e Técnica Profissional III	36h
Prática Profissional II	60h
Geografia Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	45h
História Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	45h
História da Arte Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	32h
Manifestações da Cultura Popular II	36h
Língua Inglesa Instrumental	36h

Fonte: SENAC, 2012.

A seguir iremos analisar cada uma das unidades, sua descrição a partir da Deliberação nº 427, suas competências, conhecimentos e habilidades previstos em Plano de Curso.

5.5.2 Comunicação

A disciplina de Técnicas de Comunicação segundo a Deliberação Normativa nº427 (BRASIL, 2001b) apresenta a seguinte descrição:

Componentes essenciais da comunicação; aspectos gramaticais indispensáveis ao bom desempenho lingüístico, a norma e sua utilização pelo comunicador; linguagem oral e escrita/ linguagem coloquial e linguagem formal; estilo; funções do texto, coerência e coesão do texto, narração, descrição e dissertação; organização do pensamento e desenvolvimento da capacidade de expressão oral/escrita; organização do discurso e do pensamento; produção de textos; técnicas de elaboração de contratos e relatórios; gramática instrumental, redação técnica; Inglês instrumental.

Como é possível perceber, a descrição trata de comunicação de forma genérica, sem conexão com a função específica de guia de turismo, com exceção do acréscimo relativo ao inglês instrumental, que no Plano de Curso 2012 será contemplado em disciplina própria, a ser analisada no tópico relativo à formação de guia nacional.

No plano de curso, apresenta a competência nº 12, “prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar adequadamente a gramática e fluência verbal para cada situação”, já analisada anteriormente. Esta competência está bastante ligada à apresentação de atrativos e pontos de interesse turístico, mas também é de extrema importância no desenvolvimento da habilidade de se comunicar de forma clara, objetiva e adequada a cada situação.

Quadro 31 - Detalhamento Disciplina Técnicas de Comunicação

Conhecimentos	Habilidades
Comunicação verbal e não verbal; Dicção, desinibição e oratória; Técnicas de leitura e interpretação de textos, artigos, documentos legais, pesquisas e outros pertinentes à Área; Técnicas de aplicação de pesquisa; Redação de relatórios, contratos, minutas e outros documentos da Área.	Aplicar adequadamente a linguagem oral, escrita, coloquial e formal, organizando o seu pensamento lógico e discursivo; Conduzir os grupos com habilidades comunicativas que expressem a desinibição, a liderança de grupo e domínio de informações; Comunicar-se de forma clara e objetiva transmitindo informações adequadas, conforme os atrativos e destinos turísticos, reconhecendo o perfil do grupo; Apresentar coerência gramatical na elaboração de relatórios e outros documentos da área.

Fonte: SENAC, 2012.

Em função de seu objeto, a melhora na comunicação, são utilizados diversos exercícios de apresentação, que exigem maior exposição do aluno perante a turma, o que pode provocar maior ansiedade nos alunos com perfil mais tímido. Outro desafio para alunos e docentes, nesta disciplina, é a dificuldade de interpretação e produção de textos. Muitos estudantes apresentam lacunas nestas habilidades, o que dificulta a elaboração de pesquisas sobre roteiros e atrativos, repercutindo também nas falas de apresentação de atrativos.

O problema com a interpretação de textos fica evidente na fala mecânica e memorizada de diversos guias atuantes no mercado. Por não conseguirem compreender e relacionar informações, optam por apresentações repetidas de discursos fixos, sem conseguir adaptá-los ao público do momento. Tornam-se pouco significativos e frequentemente enfadonhos.

A falta de uma apresentação interessante dos espaços de interesse turístico pode impactar na qualidade do aproveitamento do visitante. É papel do guia o apoio na interpretação dos significados do local, na tradução de sua importância para a comunidade. É este profissional que tem a possibilidade de ampliar a percepção do turista ao acrescentar detalhes, explicações e curiosidades.

Segundo Raposo (2004), o guia atua como um intérprete de sua região, na medida em que ensina o visitante a ver para além daquilo que os olhos alcançam. O autor diz que o guia de ver com os olhos do visitante estrangeiro, mas falar com a alma e o conhecimento do seu próprio país.

O que o autor menciona é a possibilidade do guia de carregar a informação que transmite significado e valor, de forma que seu receptor seja estimulado a perceber mais do que apenas a informação fria, elementos já discutidos anteriormente.

Em relação ao perfil docente previsto, para a unidade curricular de Técnicas de Comunicação, os pré-requisitos são formação em Letras, Publicidade e Propaganda e formação pedagógica. Dentro dos elementos de comunicação, temos também as unidades curriculares de idiomas, sendo a Língua Espanhola no segundo semestre e a Língua Inglesa no terceiro semestre. Exigem que o docente tenha formação em Letras Espanhol e Letras Inglês, respectivamente. Interessante ressaltar que o plano não exige que esta formação seja licenciatura, nem que o docente tenha formação pedagógica, como exige a comunicação.

Para atuação nestas unidades, a FSPOA inseria docentes que atuam na maioria de seus cursos técnicos e de formação inicial continuada conforme disponibilidade do semestre, ou seja, as mudanças de profissionais são frequentes de um módulo para outro. Com a transferência dos cursos de idiomas para a unidade SENAC Floresta no segundo semestre de 2014, os docentes transferidos para esta unidade são cedidos para a conclusão da última turma ofertada pela FSPOA.

Iniciando com a Língua Espanhola Instrumental, temos como competência “utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em espanhol no contexto

turístico”, numerada como a competência 22. Apresenta a descrição das habilidades de comunicar-se adequadamente em espanhol e auxiliar os turistas, quando necessário, para a compreensão do idioma espanhol.

Compreende-se que apenas um semestre não é suficiente para desenvolver a proficiência em qualquer idioma, por isso o enfoque instrumental é voltado ao turismo. Assim como diversas profissões na área, há escassez de guias com fluência em idiomas, como já discutido. Conforme foi possível perceber na análise das competências, os egressos do SENAC opinaram ter maior desenvolvimento da competência do que os egressos de outros cursos do RS, o que é extremamente positivo.

Da mesma forma, a Língua Inglesa Instrumental obteve melhores índices na percepção dos guias egressos do Senac do que na dos guias do Estado. A competência será idêntica à anterior apresentada, “Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico”, correspondente ao número 28. Os conhecimentos também são uma repetição, descrevendo a terminologia técnica na Língua Inglesa e a habilidade de comunicar-se adequadamente em inglês e auxiliar os turistas, quando necessário, para a compreensão do idioma inglês.

5.5.3 Relações Interpessoais no Trabalho

A descrição de conhecimentos previstos nesta disciplina pela Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b) é a seguinte:

- O guia de Turismo – importância da ocupação: classes e funções, habilidades e atitudes, liderança, comunicação, motivação, o do profissional, o do turista.
- conflitos: tipos, estratégia para solução de conflitos.
- ética profissional e cidadania: conceito e fundamentos, código de ética, valores de cidadania.
- etiqueta social: regras de etiqueta, postura, higiene, apresentação pessoal, cardápios, tipos de serviços em restaurantes, regras e normas básicas de cerimonial e protocolo.

No Plano de Curso 2012, a competência prevista na disciplina anteriormente discutida com o nº 13, consiste em “relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho”. Neste caso, diferentemente do anterior, podemos perceber que na Deliberação, há maior

relação dos conhecimentos com a função de guia, do que há nos elementos descritos na competência da disciplina pelo plano de curso.

O profissional atua, essencialmente, no trato com pessoas, sejam clientes ou prestadores de serviços, e precisa de flexibilidade para lidar com todos. Uma das principais funções do guia é a de acompanhamento e assessoramento de seus clientes, incluindo aí a resolução de conflitos do grupo que conduz, além de lidar com toda sorte de imprevistos, debatidos anteriormente.

Quadro 32 - Detalhamento Disciplina Relações Interpessoais no Trabalho

Conhecimentos	Habilidades
Relações humanas no trabalho; Ética nas relações de trabalho; Estratégias para solução de conflitos; Postura profissional do Guia de Turismo.	Atuar de maneira eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, provendo o atendimento das necessidades dos turistas; Conduzir o seu exercício profissional com ética, respeitando e valorizando as comunidades e os destinos turísticos; Criar ações para constituir unidades de grupo.

Fonte: SENAC, 2012.

O guia é o representante da agência contratada, portanto assume o papel de referência em relação à postura e conduta adequadas ao local, devendo atuar com ética em todas as suas relações. É seu papel, e de todos os profissionais da cadeia produtiva, coibir crimes e atos considerados delinquentes pelas leis do país que visitam, tais como tráfico ou uso de drogas, tráfico de antiguidades e espécies protegidas, ou ainda exploração sexual, e em particular, a infantil. São premissas do Código Mundial de Ética para o Turismo, além de alvo de constantes campanhas do Ministério do Turismo Brasileiro e do empresariado. Infelizmente, ainda são registrados profissionais do turismo, como guias, taxistas e funcionários de hotéis, que em troca de comissionamento, intermediam e estimulam o acesso de turistas a drogas e prostituição.

Os pré-requisitos para a docência nesta unidade são graduação em Psicologia, Administração, Pedagogia ou Recursos Humanos e formação pedagógica. A atuação nesta unidade dependia da disponibilidade dos docentes da casa, que por se tratar de uma disciplina transversal, transitam entre os diversos cursos. Nos últimos dois semestres em que a disciplina foi ofertada, foram escalados professores de outras unidades do Técnico, buscando aproximar as vivências ao contexto do guia de turismo.

5.5.4 Primeiros Socorros

A disciplina de Primeiros Socorros, segundo Deliberação Normativa nº 427, (BRASIL, 2001b) é composta pelos seguintes conhecimentos:

- conceito de pronto socorro: procedimentos legais, a quem recorrer.
- técnicas e procedimentos de primeiros socorros: hemorragias, queimaduras, intoxicação/envenenamento, afogamento, corpos estranhos, picadura de insetos, mordedura de animais peçonhentos, temperatura, verificação de pulso, pressão arterial, convulsões, acidente ortopédico, asfixia, respiração, transportes de acidentados.
- efeitos fisiológicos decorrentes de altitude, temperatura, profundidade, fuso horário.

Para o Plano de Curso 2012, a unidade curricular visa à seguinte competência: “realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado”, anteriormente analisada com o nº 14. O enfoque da disciplina é a prevenção de possíveis acidentes. O turista, por estar fora de seu local habitual, e costumeiramente mais relaxado, tende a se expor a riscos desnecessários, e cabe ao guia orientá-lo.

Quadro 33 - Detalhamento Disciplina Primeiros Socorros

Conhecimentos	Habilidades
Primeiros Socorros: atendimento de emergência individual e coletivo; Princípios de saúde e de higiene pessoal e ambiental; Intoxicações/envenenamento; Corpos estranhos; Picadura de insetos; Convulsões; Acidentes ortopédicos; Técnicas de remoção; Temperatura e verificação do pulso; Queimaduras; Ferimentos.	Reconhecer o método adequado para cada tipo de situação emergencial, prestando atendimento individual e coletivo.

Fonte: SENAC, 2012.

Caso ocorra um incidente, é esperado que o guia assuma a liderança da situação, acionando os serviços necessários e orientando seu passageiro. A maioria dos pacotes de viagem para excursões já preveem seguro assistencial, e cabe ao guia a informação do espaço de atendimento mais próximo. Se o passageiro não tiver condições de prosseguir viagem, a agência poderá disponibilizar o acompanhamento de um guia auxiliar para atender às suas necessidades até seu restabelecimento ou a chegada de familiares. A situação é particularmente delicada quando o passageiro é criança ou adolescente. Neste caso, as agências especializadas neste perfil de grupo costumam excursionar com mais de um guia ou monitor por grupo, incluindo muitas vezes até mesmo a presença de médico contratado em viagens ao exterior.

São ações que antecipam possíveis imprevistos, além de oferecer maior qualidade e segurança de atendimento adequado.

Os pré-requisitos para a docência nesta disciplina são a graduação em Enfermagem ou Medicina e formação pedagógica. Considerando que a FSPOA não dispõe de outro curso na área da saúde e não tem professor contratado com este perfil, era solicitada a outras unidades a indicação de docente, conforme disponibilidade, ocasionando também a troca frequente.

5.5.5 Legislação Turística

Esta disciplina não está prevista na Deliberação, e sua competência, de nº 15 prevê: “interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço”. Durante a excursão, o guia é o representante da agência, tanto para clientes, quanto para os prestadores de serviços que a empresa contratou.

Quadro 34 - Detalhamento Disciplina Legislação Turística

Conhecimentos	Habilidades
Legislação turística (transportes, hotéis, agências, consumidor, guias de turismo); Código de defesa do consumidor; Decretos, Resoluções e Deliberações Normativas em vigência na área; Documentos de embarque e desembarque; Vistos/Passaporte; Documentação de menores; Fronteiras; Documentos alfandegários; Normas de transporte de bagagens; Política Nacional de Turismo.	Identificar as necessidades legais para cada tipo de destino, orientando os turistas sempre que necessário; Reconhecer as responsabilidades dos Guias de Turismo em relação ao Código de Defesa do Consumidor, resguardando sua integridade e a representatividade de seu contratante.

Fonte: SENAC, 2012.

É sua responsabilidade verificar se os serviços contratados estão sendo realizados a contento, e cabe a ele alterar o roteiro e os fornecedores caso necessário. Por exemplo, se a agência contrata um determinado padrão de acomodações no meio de hospedagem e, na chegada do grupo, o hotel oferece produto inferior, caberá ao guia a negociação ou até mesmo a mudança do grupo para outro estabelecimento. Para isso, precisa de noções de legislação e código de defesa do consumidor para melhor avaliar as situações.

Em relação à orientação de passageiros, cabe ao guia informar os documentos necessários a cada viagem e conferi-los antes do embarque. Se por exemplo um passageiro embarca sem a identidade ou passaporte, não poderá cruzar

a fronteira, e cabe ao guia antecipar esta conferência antes da partida, entre outras várias possíveis situações.

Para a docência nesta unidade, a exigência é que o professor seja Advogado, Tecnólogo em Turismo ou graduado em Hotelaria com formação pedagógica. Da mesma forma que a unidade de Relacionamento Interpessoal, em função da dificuldade de docente que conseguisse se adequar ao perfil do curso, nos últimos semestres os docentes de Teoria e Técnica assumiram também esta disciplina.

5.5.6 Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente

Para esta disciplina, a Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b) descreve os seguintes conhecimentos:

- noções básicas de ecologia.
- ecossistemas brasileiros: localização e características gerais.
- unidades de conservação: tipos e objetivos das unidades de conservação, as UCs locais, regionais e nacionais.
- legislação ambiental aplicada.

Nesta disciplina, a competência de nº 16 refere-se a “aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo”. É possível perceber a direta relação entre as novas tendências do desenvolvimento sustentável do turismo e a presente disciplina, em consonância também com o Código Mundial de Ética. Este preconiza que todos os agentes de desenvolvimento turístico têm o dever de proteger o meio ambiente e os recursos naturais, com perspectiva de um crescimento econômico constante e sustentável, satisfazendo às necessidades e aspirações das gerações presentes e futuras.

Quadro 35 - Detalhamento Disciplina Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente

Conhecimentos	Habilidades
Noções básicas de ecologia; Ecossistemas brasileiros; Capacidade de carga dos destinos turísticos e o meio ambiente; Áreas naturais protegidas e as possibilidades de ecoturismo; Impactos ambientais; Unidades de conservação; Princípios e fundamentos de sustentabilidade ambiental; Educação Ambiental.	Conhecer os atrativos e serviços turísticos bem como identificar os aspectos ecológicos envolvidos e adotando uma postura de respeito frente a estes; Interpretar os impactos ambientais globais, reconhecendo o compromisso da atividade turística na preservação do meio ambiente e de um turismo mais sustentável.

Fonte: SENAC, 2012.

É papel do guia adotar comportamento adequado ao ambiente em que está e orientar seu grupo de passageiros que faça o mesmo, diminuindo o impacto que causam em áreas naturais, respeitando a capacidade de carga estipulada em cada destino e estimulando a preservação dos ecossistemas.

A exigência para a docência seria formação em Biologia ou Ciências (não especificadas) e formação pedagógica. Desde 2013 a unidade é ministrada pelo mesmo docente que atua nas disciplinas relativas à Geografia.

5.5.7 Teorias, técnicas e práticas profissionais

A Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b) prevê apenas uma disciplina para este tópico, com os seguintes conhecimentos previstos:

- Fundamentos do Turismo e do Lazer: conceitos; evolução histórica do lazer e do Turismo; tipos; importância socioeconômica; Turismo no Brasil; legislação turística; órgãos oficiais de Turismo; associações.
- Infra-estrutura turística: equipamentos e serviços; meios e serviços de hospedagem; classificação oficial – EMBRATUR; classificação extra-oficial – guias turísticos (Quatro Rodas); meios e serviços de alimentação; serviços de entretenimento; serviços turísticos – agências de turismo, transportadoras, locadoras de veículos, comércio, casas de câmbio, terminais de passageiros e outros.
- Infra-estrutura de apoio ao turismo: sistemas de transportes / educação / telecomunicação / segurança / equipamentos médico-hospitalares / outros estabelecimentos de apoio.
- A viagem: procedimentos preliminares – providências na agência, material de trabalho/documentos administrativos e outros; plano de viagem – o programa, quilometragem, pontos de apoio alternativos; recepção ao turista – procedimentos de recepção, documentação de passageiros, etiquetagem de bagagem, traslado para o hotel; procedimentos de bordo, uso de microfone e outros equipamentos, serviço de bordo, animação turística; acomodação ao turista no hotel – check-in, distribuição dos apartamentos, controle das bagagens, gratificações, procedimento diário no meio de hospedagem; procedimento na realização de passeios/visitas – reunião do grupo, procedimentos durante os percursos do passeio, procedimentos nas paradas definidas e/ou exploratórias, paradas para refeições, retorno para os meios de hospedagem; saída do turista do hotel – check-out, controle de bagagens, pagamentos; procedimentos no embarque/desembarque – pagamentos taxas de embarque, controle de bagagens, revisão no meio de transporte, assistência ao turista/documentos necessários, check-in de embarque, embarque/desembarque no meio de transporte; procedimentos no retorno, agradecimentos, promoção de outros roteiros.
- Procedimentos finais juntos à agência – relatório final, prestação de contas, devolução das sobras do material, procedimentos para traslados, de chegada, de saída; procedimentos no aeroporto – serviços gerais no terminal de passageiros, de embarque, desembarque com o grupo; situações de emergência, saúde do turista, assalto / roubo, procedimentos de segurança (conduta em transportes, meios de hospedagem, espaço urbano e natural, etc.).
- Elaboração e implementação de roteiros e narrativas.

O plano de curso, entretanto, divide esta disciplina em três unidades curriculares, sendo a Teoria e Técnica Profissional I desenvolvida no primeiro semestre de curso, junto com as unidades já descritas. Sua continuação se dá no segundo semestre, com as unidades curriculares de Teoria e Técnica Profissional II e Prática Profissional I, que abarca as viagens técnicas.

Carvalho (2005) considera que a disciplina de Teoria e Técnica Profissional constitui o núcleo central do curso, pois concentra os procedimentos técnicos específicos requeridos para as diversas áreas do turismo. Segundo o autor, é no ensino destes procedimentos que se percebe a maior discrepância do perfil de egressos dos cursos, conforme a instituição em que cursaram e o docente que tiveram.

Muitos desses profissionais ensinam meramente com base na experiência própria, sem considerar uma profissão que, pela importância que assume em sua influência no resultado final de uma viagem, precisa padronizar-se por meio de fundamentação teórico-prática (e não somente pela prática) de seus procedimentos técnicos (CARVALHO, 2005, p. 250).

A competência desta primeira unidade curricular visa “reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento”, já apresentada como a de nº 17. É a unidade que congrega os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares anteriores ao aplicá-las em procedimentos e situações práticas.

Neste primeiro semestre, não há separação entre a disciplina de Teoria e Técnica Profissional e a Atividade Prática, tal como as unidades curriculares subsequentes, ficando a cargo de cada instituição a realização ou não de práticas. Na instituição estudada, no primeiro módulo são realizadas três atividades práticas de 8 horas de duração cada, simulando *city tours*, guiamentos e procedimentos de responsabilidade do guia de turismo, aliadas a visitas em espaços turísticos, o que também complementa a formação.

Justamente, nesta disciplina, é possível perceber um grande volume de conhecimentos, que em seguida serão tratados, e apenas cinco itens relacionados como habilidades. A primeira habilidade trata de “contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento”, muito relacionada ao

embasamento que a disciplina de Legislação Turística oferece relativo ao discernimento de contratos e prestação de serviços.

A segunda habilidade listada parece apresentar a maior complexidade da disciplina: “identificar e aplicar as técnicas de condução de grupos”. Para conduzir grupos, é necessário o desenvolvimento de habilidades de relacionamento interpessoal e liderança, de forma a cativá-lo e conquistar sua confiança; fazem-se necessárias também habilidades de comunicação claras e objetivas, de forma a direcioná-lo e atendê-lo com informações pertinentes e interessantes, além de respeitar questões relativas ao meio ambiente e à prevenção de acidentes. Ou seja, esta habilidade é o cerne do trabalho do guia de turismo, e por isso mesmo deveria ser tratada como competência a ser desenvolvida.

Já as habilidades seguintes, listadas no plano de curso, assemelham-se a um check-list, ou lista de procedimentos de atividades rotineiras de um guia de turismo, em uma mistura com os conhecimentos previstos:

Realizar as seguintes providências junto a agência: o guia de turismo deverá receber e conferir os seguintes equipamentos e documentos (dependendo da viagem não contarão todos os itens): roteiro detalhado, lista de contatos dos prestadores de serviços, ordem de serviço (ou contrato de prestação de serviço), materiais informativos, espelho do ônibus, relação de passageiros (PAX), relação dos menores (e autorizações), Rooming List, crachá da agência para identificação de Guia, etiquetas de identificação de malas, voucher;

Comprovantes: reservas, contratos, notas de pagamento, dinheiro para previstos e imprevistos, questionários de avaliação, mapas do roteiro, brindes para sorteio, caixa de primeiros socorros, uniforme (caso haja), material de lazer (fitas de vídeo/DVD, CDs/fitas, baralho de cartas e outros jogos, material de escritório (prancheta, canetas, tesoura, fita adesiva, folhas em branco, bloco de anotação, serviço de bordo (no dia da viagem, no local de embarque), pagamento (dependendo da negociação, este pode ser feito antes da viagem).

Elaborar o relatório de viagem, prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio (de escritório e de lazer), uniforme e crachá, após a viagem, o guia de turismo deverá apresentá-lo junto à agência. (SENAC, 2012).

Destes, apenas a elaboração de relatório de viagem representa uma habilidade a ser desenvolvida, já que envolve exercício de criticidade e elaboração de textos apropriados para este fim. Os restantes são versões dos conhecimentos descritos pela Deliberação Normativa.

Quanto aos conhecimentos abarcados pela disciplina, há 22 itens que podem ser agrupados da seguinte forma para análise:

Quadro 36 - Primeiro grupo de análise

Fundamentos relativos à atividade turística:	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos do Turismo e do Lazer: histórico, conceitos, segmentos, órgãos oficiais de turismo, estrutura, programas e projetos do Ministério do Turismo; - Cadeia produtiva do turismo; - Terminologia técnica do Turismo; - Infraestrutura básica e específica; - Tipologia e classificação dos meios de transporte, hospedagem, serviços de alimentação e equipamentos utilizados nas atividades da Área; - Classificação dos eventos, atividades de lazer, entretenimento e animação sociocultural; - Animação turística; - Noções de sociologia do turismo; - Humanização das viagens; - Guia de Turismo: diferenças e competências específicas de cada habilitação.
--	--

Fonte: SENAC 2012.

Neste primeiro grupo, estão os conceitos referentes ao turismo enquanto fenômeno social, econômico e cultural, com ênfase na sequência operacional que rege a elaboração, venda e execução de pacotes e roteiros turísticos, atividade principal de atuação do guia. Engloba também a própria regulamentação da profissão. São conhecimentos previstos apenas neste módulo, pré-requisito para os subsequentes. É também a disciplina com a maior carga horária entre as três relativas a teoria e técnica.

Quadro 37 - Segundo grupo de análise

Relação com as outras disciplinas:	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos administrativos para a contratação de serviços e terceiros; - Postura e ética profissional do Guia de Turismo: saúde, alimentação, aparência, vestuário, comissionamento, etiqueta e conhecimentos gerais; - Situações de emergência;
------------------------------------	---

Fonte: SENAC, 2012.

Estes três conhecimentos revelam a oportunidade de interdisciplinaridade, pois são estudados normalmente de forma teórica em ambiente de sala de aula e revistos nas atividades práticas. É frequente inclusive a participação de docentes das várias unidades curriculares nas viagens de atividades práticas para acompanhamento e instruções próprias a cada situação.

Percebe-se, entretanto, a ausência de conhecimentos relativos às unidades curriculares de Princípios de Ecologia e Técnicas de Comunicação neste momento, o que leva a questionar se foi intencional por algum princípio não citado ou se a ausência se deve a esquecimento em uma possível revisão do plano de curso.

Quadro 38 -Terceiro grupo de análise

Procedimentos de Guiamento Turístico:	<ul style="list-style-type: none"> - Plano de Viagem: programa, Km, pontos de apoio e programações estabelecidas; - Roteiros Turísticos; - Procedimentos de bordo: uso do microfone, serviço de bordo, animação turística aplicada aos diferentes grupos; - Acomodação do Turista no hotel – check-in e out; - Procedimentos na realização de passeios e visitas aos atrativos programados; - Embarques e desembarques; - Paradas técnicas; - Procedimentos no aeroporto; - Procedimentos finais junto à agência.
---------------------------------------	--

Fonte: SENAC, 2012.

Neste último agrupamento, estão procedimentos bastante rotineiros e simples, como embarques e desembarques e paradas técnicas, por exemplo, e procedimentos bem mais complexos, como a elaboração de roteiros turísticos.

Aliás, a elaboração de um roteiro turístico, seu plano de viagem e programações como passeios e visitas aos atrativos, exige pesquisa detalhada da região, estradas e distâncias, acessos e horários de funcionamento. Exige pesquisa histórica, geográfica, além de dados relativos à cultura e arte locais. Não é um procedimento ou conhecimento estanque, e sim uma constante criação, o que poderia ser considerado como habilidade a desenvolver.

Outra questão importante a pontuar é a ausência tanto de conhecimento quanto de habilidade nesta disciplina referente à apresentação de atrativos naturais e culturais, que consiste em uma das principais atividades práticas e está diretamente ligada à elaboração de roteiros. Dentre as diversas atividades simuladas durante as viagens técnicas, esta é sem dúvida a que mais exige autonomia, estudo, desinibição e controle da ansiedade por parte dos alunos.

Entretanto, o maior desafio do profissional guia de turismo é a grande diversidade de imprevistos que podem ocorrer durante a execução de um roteiro. O principal objetivo da simulação das viagens é justamente oferecer ao aluno a possibilidade de experimentar na prática as situações estudadas teoricamente. Pode ser solicitado a qualquer hora do dia ou da noite para atender desde uma mudança de acomodação no hotel até uma emergência em pronto-socorro ou delegacia. Segundo Trigo (2000a), o guia de turismo se aperfeiçoa ao longo de seu exercício profissional, assim como ocorre em várias outras profissões que demandam vivência.

A disciplina de Teoria e Técnica Profissional II desenvolve a competência nº 23, de “elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que

compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento”, demonstrando assim um aprofundamento da primeira disciplina, que previa apenas o reconhecimento da mesma cadeia. Os conhecimentos previstos são:

- a) Normas e procedimentos legais pertinentes à atividade do Guia de Turismo Regional;
- b) Técnicas e procedimentos relativos a reservas, acomodações, transferências, passeios, visitas, excursões e aquisição de ingressos;
- c) Procedimentos para despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagens;
- d) Técnicas de condução de turistas: orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações especializadas.

As habilidades previstas também apresentam aprofundamento, além de enfatizarem a apresentação de atrativos:

- a) Realizar a condução de grupos nos destinos do RS estabelecidos;
- b) Desempenhar atividades de recepção, acompanhamento e assistência a grupos em excursões;
- c) Aplicar habilidades técnicas de comunicação e expressão oral, reconhecendo os principais atrativos turísticos, destacando seus aspectos histórico-culturais e arquitetônicos.

A partir do segundo semestre / módulo, a Prática Profissional I aparece como disciplina separada com sua própria competência: receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho; acompanhar os turistas durante suas viagens e *city tours*, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros. Entretanto, se retomarmos as análises já realizadas sobre essas competências, perceberemos que a descrição se refere a duas competências, respectivamente as de nº 30 e 31, relacionadas como apenas uma. As habilidades previstas são:

- a) Contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento;
- b) Aplicar as técnicas de condução de grupos;
- c) Utilizar procedimentos do Guia de Turismo para a realização da viagem;
- d) Utilizar procedimentos do Guia de Turismo ao chegar no meio de hospedagem;

- e) Utilizar procedimentos do guia de excursão juntamente com Guia Regional.
- f) Elaborar o relatório de viagem, a prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio após a realização da viagem junto à agência e/ou operadora.

Conforme já referido, o curso regional prevê o mínimo de três viagens técnicas para totalizar as 60 horas previstas, sendo uma com pernoite, com o objetivo de executar procedimentos relativos aos meios de hospedagem. A instituição estudada opta por direcionar as viagens para destinos turísticos mais consolidados no Estado do Rio Grande do Sul, de forma que os alunos experienciem já no curso os roteiros mais vendidos, possibilitando maior inserção no mercado. Por tratar-se de uma viagem experimental, a instituição não permite participantes externos ao curso, limitando os passageiros aos alunos e docentes das turmas, além de coordenação do curso.

Em função desta limitação, as atividades são desenvolvidas pelos alunos para os próprios colegas, sem a exposição / experiência de lidar com um público externo. Isto limita também a simulação, principalmente em relação ao controle do nervosismo e ansiedade. Os procedimentos são divididos de forma que cada aluno assuma parte da condução do grupo, variando as atividades a cada viagem.

A disciplina do terceiro semestre tem como competência, numerada como 29, “Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento”. A mudança principal é o âmbito em que os cronogramas ocorrem, sem acréscimo de uma nova competência. Os conhecimentos registrados são

Normas e procedimentos legais pertinentes à atividade do Guia de Turismo Nacional;
Técnicas e procedimentos relativos a reservas, acomodações, transferências, passeios, visitas, excursões e aquisição de ingressos;
Procedimentos para despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagens;
Técnicas de condução de turistas: orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações especializadas.

As habilidades da unidade curricular são: realizar a condução de grupos nos destinos do Brasil e América do Sul estabelecidos; desempenhar atividades de recepção, acompanhamento e assistência a grupos em excursões; aplicar habilidades técnicas de comunicação expressão oral, reconhecer os principais atrativos turísticos,

destacando seus aspectos histórico-culturais e arquitetônicos; identificar as etapas e procedimentos de obtenção dos documentos necessários ao processo de viagens nacionais e sul-americanas, reconhecendo e informando os clientes sobre a importância e utilidade de cada um deles.

A unidade curricular de Prática Profissional II, que ocorre no mesmo semestre, apresenta como competência “Receber, orientar e conduzir turistas no âmbito nacional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho”, competência que não está entre as 31 listadas no Plano de Curso. A mais próxima a ela é a de nº 30, que é idêntica, apenas diferenciando o âmbito de regional e local, para o âmbito nacional. A unidade curricular também apresenta como segunda competência a de nº 31, “Acompanhar os turistas durante suas viagens e *city tours*, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros”. Esta é a mesma competência da unidade de Prática Profissional I.

Quanto às habilidades, são listadas as seguintes:

- Contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento;
- Aplicar as técnicas de condução de grupos;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo para a realização da viagem;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo ao chegar no meio de hospedagem;
- Utilizar procedimentos do guia Regional de excursão juntamente com o Guia Nacional;
- Elaborar o relatório de viagem, a prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio após a realização da viagem junto à agência e/ou operadora.

A mistura de competências presentes nestas unidades curriculares demonstra a dificuldade em dissociar a teoria da prática quando precisamos descrever a competência que o aluno deverá apresentar. Caberia neste caso uma reorganização, para que esta separação não prejudique o desenvolvimento das competências.

É importante ressaltar novamente o papel que as viagens técnicas podem assumir como um projeto integrador ou vivência compartilhada entre as várias disciplinas, demonstrando justamente a importância da interconexão para seu uso na profissão.

Para atuar nas disciplinas de Teoria e Técnica Profissional I, II e III, é exigida graduação em Turismo ou Hotelaria com formação pedagógica, e para as Práticas Profissionais os pré-requisitos são graduação em Turismo e formação pedagógica.

Note-se que não há exigência de que o professor seja de fato guia de turismo, entretanto ele deve ensinar a respeito. Esta lacuna pode se dar por dois motivos: pela ignorância do fato de que um graduado em Turismo não tem formação relativa às funções de guia de turismo, ou pela grande dificuldade em encontrar um guia profissional que além de possuir graduação, se disponha a trabalhar com os horários fixos que a disciplina exige.

Apesar de o plano de curso não exigir, desde 2012 todos os professores destas disciplinas são guias de turismo, embora com graduações variadas que foram desde engenharia até história. Atualmente a docente Mariana Hoff é guia de turismo e bacharel em Turismo e atua no curso desde 2014. Com a transferência do curso para outra unidade, a docente é a atual coordenadora do curso técnico de Guia de Turismo EAD em fase de implantação.

Em sua entrevista, a docente relata que a atividade no Técnico em Guia foi sua primeira experiência na docência, e iniciou seu planejamento dividindo os conhecimentos previstos no plano de curso entre os encontros previstos, o que se provou na prática inadequado. Com o tempo e experiência, foi remodelando sua forma de planejar. Atualmente realiza pesquisa, prevê atividades e então elabora materiais de apresentação e apoio conforme a necessidade. Percebe-se que apesar da falta de formação pedagógica, instintivamente a partir da prática, Hoff se adapta a uma metodologia mais próxima à proposta de educação por competências, o que fica mais evidente nas unidades de Prática Profissional.

A professora relata que divide a turma em grupos conforme o número de saídas e desafia os alunos a organizarem e posteriormente executarem os roteiros de viagem. Relata que este é um dos seus principais desafios, considerando que o plano de curso não define a metodologia pedagógica de realização das viagens e não apresenta uma orientação definida sobre como proceder. Considera também um desafio instigar os alunos a assumirem o papel de guia durante as simulações e perceberem as complexidades de lidar com os imprevistos. Uma vez que a simulação é entre colegas e não com turistas reais, é uma experiência limitada.

Relata que os próprios alunos propuseram algumas pontes para a realização de trabalhos conjuntos e que os professores aderiram, entretanto o planejamento é realizado sem formalização e sem encontros presenciais, o que poderia contribuir para as dificuldades que percebe. Este trabalho conjunto é sua sugestão de melhoria no currículo, trabalhando as viagens práticas como projetos interdisciplinares, a serviço

do desenvolvimento de competências. Registra também, como melhoria necessária aos procedimentos da instituição, o estabelecimento de carga horária remunerada para estes planejamentos em reuniões, o que não ocorre nesta unidade no momento.

5.5.8 Geografia Aplicada ao Turismo

Diferentemente do que ocorre no Módulo I, é possível perceber a ênfase da apresentação de atrativos na composição das unidades curriculares do Módulo II, que conta com quatro voltadas para o conteúdo particular do RS. É comum os alunos do primeiro semestre relatarem dificuldades em realizar pesquisas relativas ao conteúdo das apresentações de atrativos, por não disporem de disciplinas que as contemplem. Isto é sanado no segundo e terceiro semestres, mas não há vinculação com a disciplina de Técnicas de Comunicação, já que esta não tem sequência. Pressupõe-se que o aluno já se apropriou destas ferramentas no primeiro semestre e necessita apenas aprender o conteúdo referente. Entretanto, o desafio das apresentações permanece durante todo o curso como uma das maiores preocupações dos alunos, provavelmente pelas já citadas lacunas nesta área trazidas do Ensino Médio.

Iniciando pela unidade curricular de Geografia aplicada ao Turismo do RS, a Deliberação apresenta os seguintes conteúdos previstos:

geografia política – situação das localidades
vias de acesso – aeroportos, rodovias, ferrovias, hidrovias: localização, características
sistema viário do núcleo receptor: acesso aos principais atrativos, localização de roteiros
geografia física, humana e econômica das localidades do Estado: população, desenvolvimento econômico
geografia das localidades e entornos: características gerais
atrativos turísticos principais: localização de roteiros e atrativos/caracterização

Em função de o documento apresentar abrangência nacional, fica a cargo de cada instituição delimitar os parâmetros para esta disciplina e as próximas, conforme a situação de cada estado. O plano de curso prevê a seguinte competência para esta disciplina, anteriormente numerada como nº 18: “Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional”. Os conhecimentos e as habilidades previstos são os seguintes:

Quadro 39 - Detalhamento de disciplina de Geografia aplicada ao Turismo do RS

Conhecimentos	Habilidades
Aspectos geográficos, socioeconômicos e ambientais do Estado e da região, aplicados ao turismo, reconhecendo os roteiros turísticos do RS.	Apresentar aos turistas os aspectos geográficos do destino visitado; Prestar informações geográficas conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Localizar-se geograficamente no destino turístico visitado.

Fonte: SENAC, 2012.

É possível perceber que a descrição oferece poucos elementos para que um professor elabore seu planejamento para adequadamente aplicar os aspectos de geografia relativos ao turismo.

No terceiro semestre, a disciplina de Geografia Aplicada ao Turismo BR e América do Sul apresenta uma competência diferenciada da primeira disciplina, embora tenha os mesmos conhecimentos e habilidades previstas. A competência em questão foi anteriormente referida como nº 24, “Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado”.

Quadro 40 - Detalhamento de disciplina de Geografia aplicada ao Turismo BR

Conhecimentos	Habilidades
Aspectos geográficos, socioeconômicos e ambientais do Brasil e países da América do Sul aplicados ao turismo.	Apresentar aos turistas os aspectos geográficos do destino visitado; Prestar informações geográficas conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Localizar-se geograficamente no destino turístico visitado.

Fonte: SENAC, 2012.

Percebe-se que não há diferença ou ampliação da competência, apenas a mudança de âmbito das informações pesquisadas. Para ambas as unidades a exigência para a docência é de Licenciatura em Geografia ou graduação em Turismo e formação pedagógica.

5.5.9 História Aplicada ao Turismo

A disciplina de História Aplicada ao Turismo no âmbito regional é definida pelo Decreto com os seguintes conhecimentos:

aspectos históricos do local e região – formação do povoamento e da sociedade: origem dos municípios, ciclos econômicos, fatos históricos relevantes locais/região que justifique a história atual
atrativos turísticos: sítios históricos ou monumentos isolados; museus com acervo histórico
globalização: conceito básico, histórico, oportunidades, problemas e conflitos

Novamente, temos pouco aprofundamento da descrição, em função da generalização necessária para atender a cada estado. A competência da unidade curricular é a relacionada como nº 19 “Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas”. Novamente é deixado a critério de cada docente escolher quais elementos deve incluir ou não, considerando que os conhecimentos e habilidades também não norteiam o planejamento da disciplina.

Quadro 41 - Detalhamento de disciplina de História Aplicada ao Turismo no âmbito regional

Conhecimentos	Habilidades
Aspectos históricos do Estado e da região, aplicados ao turismo.	Apresentar aos turistas os aspectos históricos do destino visitado; Prestar informações históricas conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Fonte: SENAC, 2012.

Na unidade curricular do terceiro semestre, temos, tal como ocorre com a disciplina de Geografia, apenas a diferenciação do âmbito de informações abrangidas. Sua competência é a de nº 25, “Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino”. É interessante que, se pensarmos em uma ordem lógica de processo, será necessário primeiro o aluno aprender a pesquisar e selecionar, para então prestar as informações adequadas, e as competências justamente apresentam o caminho inverso, demonstrando que não foram planejadas em continuidade.

Quadro 42 - Detalhamento de disciplina de História Aplicada ao Turismo BR

Conhecimentos	Habilidades
Aspectos históricos do Brasil e países da América do Sul, aplicados ao turismo.	Apresentar aos turistas os aspectos históricos do destino visitado; Prestar informações históricas conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Fonte: SENAC, 2012.

Novamente, percebe-se que a única modificação é relativa a abrangência dos conteúdos em relação ao espaço de atuação do guia de excursão nacional e América do Sul.

Para a docência nestas unidades, é exigida Licenciatura em História ou Graduação em Turismo e formação pedagógica. O atual docente, Wagner Pedroso, é historiador e Mestre em História, e iniciou sua atividade na FSPOA em 2013. Em sua entrevista, Pedroso relata que seu planejamento docente foi realizado por conta

própria, sem parâmetros anteriores, considerando que não possuía experiência anterior no turismo.

Aponta que, para planejar, busca selecionar os conhecimentos relacionados ao uso do turismo, adaptando-se a cada nova turma em um processo bastante trabalhoso. Considera que a dificuldade em aplicar a metodologia de educação por competências se dá por ter que transformar a teoria em prática, demonstrando como utilizar estes conteúdos na rotina profissional do guia. Considera ainda que o volume de informações é exagerado para o perfil de aluno e tempo de curso. A percepção de Pedroso corrobora que a falta de detalhamento da competência e dos conhecimentos previstos obriga o professor a fazer sua própria seleção, dado o tempo determinado.

O docente aponta como sugestões de melhoria no currículo o registro da importância e a forma de trabalho coletivo entre docentes e suas unidades curriculares, voltado para a experiência prática. Considera que o foco deva ser no preparo do aluno para a pesquisa e seleção de informações adequadas a cada necessidade, e não no conteúdo em si. A História deve contribuir para a apresentação e valorização dos roteiros. Além de sua unidade, propõe o maior desenvolvimento de habilidades de comunicação para os alunos e a previsão de encontros de planejamento com os outros docentes.

5.5.10 História da Arte Aplicada ao Turismo

É interessante perceber que tanto o Decreto quanto o currículo preveem uma separação entre arte e manifestações da cultura popular, o que é ainda proveniente de uma separação entre as chamadas arte erudita e arte popular, diferenciação oriunda das classes econômicas que produziriam tais obras. O Decreto apresenta para a disciplina de História da Arte aplicada ao Turismo os seguintes conteúdos:

História da Arte – importância para o turismo
 Arte: conceituação; condicionamentos
 arte nas localidades/região/estado – pintura, escultura, arquitetura, música, literatura
 patrimônio artístico – bens locais: preservação; museus, teatros e outros acervos

A competência correspondente à mesma disciplina é “Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais,

gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino”, descrita anteriormente como nº 20. Seus conhecimentos e habilidades são:

Quadro 43 -Detalhamento de disciplina de História da Arte Aplicada ao Turismo RS

Conhecimentos	Habilidades
História da Arte no Rio Grande do Sul.	Apresentar aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado; Prestar informações históricas / culturais conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Identificar as manifestações artísticas de cada atrativo turístico; Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Fonte: SENAC, 2012.

A disciplina subsequente no terceiro semestre, apresenta a seguinte competência: “Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano, apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado”, ordenada com o número 26.

Quadro 44 - Detalhamento de disciplina de História da Arte Aplicada ao Turismo BR

Conhecimentos	Habilidades
História da Arte no Brasil e América do Sul.	Apresentar aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado; Prestar informações históricas/culturais conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Identificar as manifestações artísticas de cada atrativo turístico; Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Fonte: SENAC, 2012.

A mesma repetição ocorre quanto aos conhecimentos e habilidades previstos, conforme descrito acima. Esta disciplina apresenta como pré-requisito docente a Licenciatura em História ou graduação em Turismo e formação pedagógica. Estas unidades têm sido trabalhadas tanto pelo professor Wagner Pedroso, com sua formação em história, quanto pela docente Andrea Cogan, Mestre em Memória Social e Bens Culturais, conforme necessidade de horários de cada semestre.

5.5.11 Manifestações da Cultura Popular

Na segunda etapa quanto à cultura, temos a disciplina de Manifestações da Cultura Popular I, no primeiro semestre, que segundo o Decreto, deve possuir os seguintes conhecimentos:

Processo de folclorização e aculturação – o fato folclórico: folclore e o turismo na localidade/ região; festas; artesanato; culinária; dança e música; lendas; causos
A cultura popular como atrativo turístico: A sociedade de consumo e suas necessidades; A procura por lugares com características/identidade próprias

No plano de curso, a competência listada para esta unidade curricular foi referida anteriormente como nº 21, “Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas”.

Quadro 45 - Detalhamento de disciplina de Manifestações da Cultura Popular

Conhecimentos	Habilidades
Manifestações da Cultura Popular do Estado do RS.	Apresentar aos turistas manifestações culturais do destino visitado; Prestar informações sobre as manifestações culturais, conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Identificar as manifestações culturais do destino e da comunidade local.

Fonte: SENAC, 2012.

Da mesma forma que as últimas unidades curriculares, a disciplina subsequente apresenta uma repetição de informações, como é possível visualizar na competência nº 27, descrita como: “Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas”. E os conhecimentos e as habilidades são:

Quadro 46 – Detalhamento de disciplina de Manifestações da Cultura Popular II

Conhecimentos	Habilidades
Manifestações da cultura popular do Brasil e dos países da América do Sul.	Apresentar aos turistas manifestações culturais do destino visitado; Prestar informações sobre as manifestações culturais, conforme a demanda de questionamentos dos turistas; Identificar as manifestações culturais do destino e da comunidade local.

Fonte: SENAC, 2012.

Estas unidades têm como pré-requisito a docência Licenciatura em História ou graduação em Turismo e formação pedagógica. Estas disciplinas vêm sendo ministradas pela docente Andrea Cogan, professora mais antiga do curso.

Cogan relata que uma das principais dificuldades ao planejamento docente é a falta de detalhamento dos componentes descritos no plano de curso, o que faz com ela própria determine o que priorizar. Procura atuar com mídias diversas, como vídeos e música, além da proposição de atividades de imersão com visitas técnicas.

Além das sugestões de planejamento coletivo já citadas, aponta a necessidade de maior pesquisa de mercado quanto ao perfil do aluno que está buscando o curso, pois percebe na maioria pouco interesse em aprofundamento de conhecimentos, o que poderia contribuir para repensar o curso.

Ao concluir a análise de todas as unidades curriculares, percebemos que também carecem de revisão e reorganização, para que o currículo possa de fato

instrumentalizar docentes e coordenadores de curso para a educação por competências preconizada pela instituição, priorizando o desenvolvimento de competências, tal como a metodologia adotada preconiza.

Foi possível também perceber a dificuldade em alinhamento de trabalho entre docentes, considerando a rotatividade em diversas disciplinas, além da falta de orientação aos professores iniciantes e promoção por parte da coordenação de curso de ações de planejamento pedagógico.

É importante registrar ainda que foram identificadas 11 competências que não apresentam conexão com as unidades curriculares, ou seja, o currículo não as detalha nem explica como devem ser desenvolvidas. São elas justamente as 11 primeiras listadas:

Quadro 47 – Competências dissociadas das unidades curriculares

1	Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;
2	Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio;
3	Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;
4	Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;
5	Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;
6	Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;
7	Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;
8	Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;
9	Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;
10	Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;
11	Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.

Fonte: SENAC, 2012.

Retomando a avaliação feita pelos próprios guias, são em sua maioria as competências em que os profissionais do estado registraram que menos se sentiam preparados ao concluírem seu curso. O Plano de Curso não apresenta informação adicional que explique o motivo de estas competências não terem sido desenvolvidas ou conectadas com as unidades curriculares. Uma hipótese é que, em função de adaptações recorrentes nos documentos, estas informações tenham ficado perdidas de alguma outra fase do curso. Infelizmente não há mais na Faculdade nenhum dos

funcionários participantes desta elaboração, o que dificultou um esclarecimento desta situação.

Eyng (2012) chama de currículo linear aquele tradicional em que a lógica de configuração é a mesma de uma linha de montagem, com sequência de pré-requisitos para sua realização e separação entre disciplinas teóricas e práticas. Esta definição pode ser aplicada ao Plano de Curso analisado, dada a fragmentação em que é apresentado, sem preocupação com as intra e inter-relações, enfatizando o conhecimento acadêmico. A autora considera que esta é uma característica comumente encontrada em instituições de ensino tecnicistas, o que também se aplica.

Percebe-se a busca da instituição por uma educação pautada na produção de saberes interdisciplinares a partir da adoção da metodologia de educação por competências e da própria reelaboração do atual currículo do Técnico em Guia de Turismo. Entretanto, esbarra no formato de administração por disciplinas segmentadas adotado, além da falta de investimento em formação e orientação dos docentes para a atuação esperada. São desafios da instituição, considerados por Eyng (2012) como os mesmos desafios da educação em vários níveis.

Analisadas as competências e suas unidades curriculares, avançamos para a análise dos principais materiais didáticos disponíveis para a formação de guia de turismo.

5.4 MATERIAL DIDÁTICO DISPONÍVEL

Nesta seção, serão analisados os dois livros adotados como bibliografia obrigatória nos últimos planos de curso, referentes à atividade de guia de turismo. Os livros selecionados primeiramente chamaram a atenção em função das significativas diferenças entre eles, apesar do curto espaço de tempo em que foram editados. O primeiro, denominado “Turismo no Brasil: um guia para o guia”, dos autores Alexandre Raposo, Marcia Capella e Cláudia Cardoso dos Santos, teve sua primeira edição em 2004. Já o segundo, intitulado “Guia de Turismo: O profissional e a profissão”, foi escrito por Silvia Chimenti e Adriana de Menezes Tavares, publicado em 2007, tendo substituído o primeiro como livro didático para o curso técnico em Guia de Turismo.

Os títulos de ambos são bastante condizentes com seu perfil e objetivos. O primeiro livro se apresenta como um guia rápido, ou nas palavras de Carvalho (2001), como uma “caixa de utensílios”. Segundo a autora, este tipo de material fornece ao

professor e aluno “coisas para usar”, porque apresenta glossário de termos de turismo, listas de atrativos naturais culturais brasileiros, dados do Brasil, transcrição de legislação referente à profissão de guia de turismo e anexos documentos como o Código de Ética Mundial de Turismo. É importante ressaltar que são justamente informações perecíveis, considerando que em poucos anos podem estar defasadas. Menos de 20% das páginas do livro são dedicadas a explicar sobre o ofício de guia, apresentado de forma bastante romântica, sem reflexão crítica sobre o mercado de trabalho, as dificuldades e os imprevistos da profissão.

Diferente do primeiro, “O Guia de Turismo: O profissional e a profissão” tem seu enfoque na apresentação do perfil esperado do profissional e no detalhamento das atividades rotineiras de um guia, apresentando explicações desde o correto preenchimento de formulários até elementos de psicologia relativos ao atendimento aos clientes. Oferece também informações sobre legislação, termos próprios da área, estudos de casos, mas diferentemente do primeiro livro, traz a interpretação e as reflexões das autoras aliadas a exemplos práticos.

A diferença na seleção e forma de apresentação de conteúdos está ligada à própria concepção de cada livro didático, iniciando pela escolha de seus autores. O primeiro livro apresenta apenas o histórico profissional de Alexandre Raposo como escritor, jornalista, editor e diretor de revistas, autor também de romances e contos. O texto de apresentação do livro não oferece informações sobre as experiências das duas outras autoras⁵³. A falta de reflexão crítica sobre a atuação do guia de turismo pode ser resultado justamente da visão de um autor que não possui vivência na função e a percebe na posição de cliente deste profissional.

O segundo livro apresenta em sua “orelha” um resumo biográfico de cada autora, com foto, detalhando que Adriana de Menezes Tavares é mestre em Turismo ambiental e cultural, graduada em turismo, com atuação em diversos segmentos, inclusive como guia de turismo. Silvia Chimenti é guia de turismo, formada em comunicação visual e pós-graduada em Turismo ambiental e cultural, tendo também experiência em diversas áreas do turismo. A experiência das autoras fica evidenciada na significativa ampliação do detalhamento das atividades relativas à profissão, além da discussão das características e habilidades necessárias. Apresenta também descrição de casos reais, sem apontar atividades específicas, ficando seu uso a cargo

⁵³Na Plataforma Lattes, não foi possível encontrar outras informações sobre as mesmas. Pesquisa realizada em 03 de Novembro de 2012.

do professor. Outro elemento importante que o diferencia é a apresentação de questões para debate ao final de algumas seções.

Como similaridades de conteúdo entre as obras, podemos citar a descrição da regulamentação brasileira sobre as diversas categorias de guia de turismo e a formação exigida para cada uma. Em ambos é possível perceber a ausência de informação sobre o histórico e desenvolvimento da profissão no mundo e no Brasil até a sua regulamentação, reduzindo a sua contextualização quanto à constituição deste mercado de trabalho.

Outra similaridade relevante é o pouco espaço dado nas obras ao procedimento de interpretação de atrativos, já referenciado como uma das funções que exige maior preparo do guia. A interpretação de atrativos exige pesquisa prévia a cada destino, além de atualização constante devido a possíveis mudanças. Ambos apresentam a importância da erudição como característica do profissional, mas oferecem pouco detalhamento sobre a forma de pesquisar e técnicas de armazenamento de informações como fichamentos ou resumos. As duas obras se limitam a listar fontes como lista de bibliografia ou endereços eletrônicos.

Quanto à apresentação visual das obras, ambas apresentam capa colorida com elementos que remetem a turismo. O livro mais antigo traz três imagens: um globo terrestre, uma máquina fotográfica e uma prancheta com um check list, em tons avermelhados como o restante da capa. O livro mais recente apresenta uma foto onde se podem reconhecer ao fundo as ruínas de Machu Picchu no Peru, e em primeiro plano um grupo caracterizado como turistas, tendo à sua frente, um homem apontando a ruína com a mão, retratando um guia de turismo.

Percebe-se que “Um guia para o Guia”, apesar de apresentar apenas cores em tons de marrom, oferece uma disposição de informações mais atrativa, com imagens, mapas, caixas de textos complementares em formato de “post-it” ou folha de caderno, listas e tabelas. O segundo livro tem um formato mais tradicional, com texto preto em página branca, e como imagem apenas um detalhe de um mapa em marca d’água no início de cada capítulo. Entretanto, apresenta exemplos de documentos e formulários utilizados pelos guias de turismo como ilustração de procedimentos técnicos.

De forma geral, podemos analisar que há ainda possibilidade de ampliar e aprofundar os materiais relativos à profissão, para que possam apoiar o desenvolvimento das competências principais da formação, contextualizando as

várias áreas que aportam conhecimento para a formação do guia de turismo. Há inclusive necessidade de bibliografia que possa instrumentalizar o docente para seu planejamento e desenvolvimento de situações de aprendizagem voltadas as peculiaridades do curso em questão.

Podemos registrar, como motivo para a pouca produção bibliográfica para a formação, a escassez de pesquisas que produzam conhecimento na área. Podemos também analisar que a produção de bibliografia é um reflexo da própria formação, ainda em desenvolvimento, com pouca visibilidade das editoras para seu desenvolvimento. Formação esta que, neste capítulo, podemos perceber como bastante recente, com lacunas em sua legislação desde o registro da profissão, impactando no documento norteador do MEC para a elaboração de planos de curso e no próprio plano de curso estudado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta pesquisa, retomamos o nosso objetivo geral de analisar a formação do profissional Guia de Turismo relativa ao Plano de Curso 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre. Para atender a este objetivo, foram desenvolvidos cinco objetivos específicos. Assim, retomaremos cada um deles e os resultados encontrados na presente investigação.

O primeiro objetivo específico buscou identificar o contexto da regulamentação da profissão de guia de turismo e sua respectiva formação no Brasil. Para atendê-lo, apresentamos um breve histórico do desenvolvimento do turismo no âmbito mundial, nacional e regional, discorrendo sobre as principais mudanças neste segmento, o que nos serviu para apresentar o contexto da educação profissional no Brasil, relacionada ao próprio contexto da educação profissional em turismo.

Neste tópico, foi possível identificar a trajetória pioneira do Senac no âmbito do turismo, tanto no Brasil quanto no Rio Grande do Sul, representando a tendência da formação profissional vinculada às instituições de ensino, mas com o aporte técnico e a parceria das empresas do ramo.

Dentre os cursos técnicos da área, foram apresentados dados principais sobre as formações previstas no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (2012), que incluem a formação de guia de turismo. Para diferenciar esta formação técnica dos cursos previstos enquanto educação superior na área, foram apresentadas as suas atuações previstas e a diferenciação entre os cursos de formato tecnólogo e bacharelado. Ainda nesta seção, trouxemos alguns dados para contextualizar os estudos de pós-graduação disponíveis na área de Turismo e Hospitalidade.

Podemos perceber que os cursos de graduação surgem a partir da demanda de mercado da área, à medida que o setor de turismo carece de profissionais com competência para a gestão destes espaços, com o primeiro registro de oferta acadêmica em 1971. Na mesma década, os cursos passam por diversas discussões no âmbito acadêmico, de forma a instrumentalizar o próprio MEC para a sua regulamentação. Os cursos de graduação em formato de bacharelado na área se multiplicam no Brasil, chegando próximo a 500 em 2015. Com a recente ampliação dos cursos tecnológicos, temos também um crescimento, com o registro de mais de 160 ofertados no Brasil no ano em curso. Apesar desta oferta, a profissão ainda não obteve regulamentação no Brasil.

No caminho inverso, temos a formação de guia de turismo, que inicia sendo ofertada dentro das próprias agências e posteriormente no Senac, posicionado como um curso livre voltado ao mercado de trabalho. A regulamentação é registrada em 1993 a partir da pressão dos profissionais da área organizados em sindicatos, e apenas em 2002 será emitida a regulamentação para aprovação dos cursos, registrando a formação no âmbito técnico. Será uma formação com 30 anos de diferença da regulamentação dos cursos de graduação, um curso bem mais recente e, talvez por isso, que ainda careça de melhorias.

Esta regulamentação da profissão oferece uma reserva de mercado aos guias de turismo registrados, entretanto, também oferece restrições a uma evolução da profissão, ao apresentar descrições bastante limitadas das funções do profissional. Se considerarmos o perfil de mudança dos consumidores de turismo, isto demandará um profissional guia de turismo com capacidade crítica e competências mais complexas do que as funções registradas na regulamentação, tornando o perfil incondizente com o perfil de guias que têm se inserido no mercado de trabalho.

Outro dos objetivos da pesquisa era analisar o perfil de formação de guias de turismo registrados no Estado do Rio Grande do Sul, traçando contexto de análise. A partir da coleta de dados, foi possível registrar entre os guias atualmente cadastrados no RS que a maioria atua de forma autônoma ou como microempresário, o que denota a competência de constante venda de seus serviços, além de atualização constante para atender a demandas diversas. Para esta atualização, foi registrado que a grande maioria a realiza a partir de pesquisas autônomas, além de priorizar cursos de idiomas. Registramos ainda que esta é uma profissão em crescimento, considerando que a maioria dos respondentes concluiu sua formação técnica nos últimos 5 anos, demonstrando que o perfil em grande parte corresponde a profissionais recém formados.

Quanto à forma de acesso destes profissionais ao mercado de trabalho, quase 70% dos respondentes registrou um ingresso de forma positiva, o que nos faz concluir que há demanda de profissionais. A maioria registrou o acesso por indicação de colegas guias ou de outros contatos estabelecidos na área por já atuarem no mercado antes da formação, ou ainda por desenvolverem estágios e experiências na área. Foi possível também registrar uma parcela de profissionais que para ingressar decidiram empreender suas próprias agências ou negócios vinculados.

Este perfil de acesso nos demonstra que este mercado, apesar da demanda, ainda funciona na base da contratação por confiança, provavelmente em função do próprio exercício da profissão, em que o contratante não consegue supervisionar o trabalho do guia, optando assim por pessoas referenciadas por colegas agentes ou pelos próprios guias de sua confiança.

Isto demonstra, também, que para o mercado, a formação técnica e o cadastro no Ministério do Turismo não são considerados suficientes para garantir confiança do profissional. Isto pode se dar em função da falta de conhecimento a respeito dos cursos, ou, até mesmo, por formações inadequadas ao perfil esperado pelos contratantes.

Comparando o perfil de guias de turismo do RS com o perfil dos alunos egressos do Plano de Curso 2012 do Senac, não foram encontradas disparidades significativas quanto ao seu acesso ao mercado e à forma de atuação, o que também responde ao objetivo de pesquisa de analisar o perfil de egresso do Plano de Curso 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre e sua inserção na área.

O segundo objetivo específico buscou analisar o currículo de curso demandado na legislação brasileira, a partir da Deliberação Normativa nº 427, de 2001, que dispõe sobre o formato do curso, sua carga horária e unidades curriculares e demanda a obrigatoriedade das viagens técnicas como práticas profissionais. O documento reflete as limitações de atuação percebidas já na regulamentação da profissão, tendo dificuldades em descrever competências do guia de turismo. A maioria dos elementos apresentados são listas de conteúdos que carecem de atualização. Considerando que o documento foi o primeiro da profissão e já conta com mais de uma década, seria necessário passar por atualização e revalidação, tanto por acadêmicos quanto profissionais da área. Esta atualização poderia nortear os novos cursos a serem implantados, bem como orientar a atualização de cursos já existentes, estimulando um alinhamento com as novas tendências da área. Os dados relativos às competências e habilidades previstas foram comparados com os elementos do Plano de Curso 2012, objetivando uma análise transversal.

Avaliar o Plano de Curso Técnico em Guia de Turismo 2012 da Faculdade Senac Porto Alegre, competências previstas, matriz curricular, bibliografia utilizada, foi outro de nossos objetivos. Detivemo-nos em uma análise mais extensa das competências previstas no curso, a partir das quais os outros elementos se

desenvolvem, inclusive em função da escolha da instituição por uma metodologia de educação por competências.

Considerando que o grupo estudado de egressos do Plano de Curso em questão comporia uma amostra muito limitada para analisar as competências propostas pelo curso, optamos por coletar a percepção dos guias egressos de outras instituições ou de diferentes planos de curso da mesma instituição para ampliar nossa análise, o que se mostrou bastante frutífero para contextualizar a percepção dos egressos.

De forma geral, os alunos egressos do Plano de Curso estudado demonstram sentir que têm a maioria das competências mais desenvolvidas do que seus colegas do RS, o que demonstra que o curso se sobressai em relação a outras ofertas do mercado, inclusive em relação aos idiomas, carência que foi discutida em vários momentos desta pesquisa.

Foi interessante perceber que as competências consideradas pelos guias do RS como menos desenvolvidas ao egressarem de seus cursos foram competências analisadas como oriundas de outras formações da área de turismo, e justamente incondizentes com a função de guia de turismo. Estas mesmas competências, ao se concluir a análise da matriz curricular, foram relacionadas como competências que não eram contempladas nas unidades curriculares, o que reforça a análise realizada e explica a percepção de pouco desenvolvimento registrada pelos guias de outros cursos.

Quanto à análise das competências de cada unidade curricular, foi possível perceber dificuldades em elaborar a descrição de competências complexas e abrangentes pela característica de modelo curricular segmentado. Ou seja, ao invés de se partir da elaboração da competência para posteriormente elencar as situações de aprendizagem e seus conteúdos, as competências do currículo parecem ter sido montadas a partir das unidades curriculares já definidas.

Isto pode ser demonstrado pela falta de relação de sequência e crescimento de complexidade que deveria nortear as unidades de primeiro, segundo e terceiro semestres. Inclusive, este formato pode ser diretamente relacionado ao apresentado pela Deliberação Normativa nº 427 (BRASIL, 2001b), já referida como deficiente. Nisto percebemos o impacto da sequência de documentos norteadores limitados, o que também deve impactar na formação do aluno.

Outro elemento evidenciado pela organização da matriz curricular é a ausência da lógica de educação por competências, pois não há registro de possíveis situações de aprendizagem nem de propostas de trabalhos integradores das diversas unidades curriculares. O documento deixa a cargo dos docentes e coordenador de curso a criação ou não deste formato de aprendizagem, o que depende inclusive da formação destes profissionais e de seu relacionamento de trabalho para se efetivar. Isto é particularmente preocupante quanto às disciplinas relativas às práticas profissionais e ao detalhamento de atividades técnicas que devem ser abarcadas.

Pode-se registrar, a partir das entrevistas realizadas, a necessidade de maior preparo, acompanhamento e orientação para o planejamento docente que possa estabelecer a lógica de educação por competências almejada pela instituição.

Foram registradas ainda diversas lacunas que a descrição demasiadamente genérica dos conhecimentos necessários ao desenvolvimento de cada competência apresenta, novamente deixando a seleção a cargo de cada docente.

Ao concluir a análise podemos apontar alguns elementos que aprimorariam o desenvolvimento do currículo, com desenvolvimento transversal a todas as unidades curriculares. São eles:

a) a competência relativa à pesquisa em meios diversos, informatizados ou não, com a capacidade crítica para a seleção de informações pertinentes e adequadas a cada perfil de grupo, sendo aplicada às diversas áreas de conhecimento do guia;

b) vinculada à anterior, a competência de mediador cultural a partir da contação de histórias, transformando as informações selecionadas em uma narrativa agradável, coerente e envolvente, capaz de dar significado aos locais visitados e adequada a cada perfil de público e espaço;

c) desenvolvimento interpessoal que habilite o guia para sua adaptação aos diversos públicos, considerando aí tanto a sua clientela, quanto os seus contratantes e parceiros prestadores de serviços;

d) desenvolvimento de iniciativa empreendedora, habilitando aos alunos a perceberem mudanças do mercado de trabalho e novos nichos profissionais, qualificando seu acesso ao mercado, além de autônomos, como microempreendedores;

e) utilização das viagens técnicas como situações de aprendizagem catalisadoras de todos os elementos das várias disciplinas, possibilitando ao aluno perceber o significado de cada conhecimento, além de proporcionar vivências.

Além destas propostas, há necessidade de conexão entre as disciplinas correlatas, além das disciplinas separadas de forma inadequada, como é o caso de história da arte e das manifestações da cultura, ou teoria e prática profissionais. Esta conexão necessariamente passará pelo planejamento coletivo e implicará no desafio de ter docentes com o perfil adequado para esta metodologia e como o domínio de áreas de conhecimento com as interfaces necessárias.

Considerando a forma de acesso vista no perfil dos guias, seria interessante prever formas alternativas de experiências profissionais durante o curso, como a possibilidade de estágio em viagens de agências parceiras da instituição formadora, formalizadas a partir de um termo de estágio adequado ao período de realizações. Se considerarmos que as práticas são simuladas e sem público real, faz-se necessário oportunizar práticas em situação real com a supervisão de um guia experiente.

Dentro do próprio Sistema S, temos a instituição irmã do Senac, o SESC, que dispõe de agência de viagens com excursões frequentes, que poderia ser um dos principais espaços de experiência para os novos guias. Esta seria uma forma de também expor os alunos a importantes contatos profissionais que possam futuramente oferecer alguma oportunidade de trabalho aos egressos.

Infelizmente, uma das limitações desta pesquisa foi o acesso ao formato de curso de instituições de outros países, que poderiam fornecer subsídios para a proposição de um curso tecnológico com maior propriedade. Entretanto, até mesmo como sugestão de novos estudos, estaria a proposição de um curso tecnológico em Gerenciamento de Viagens, que reunisse as duas pontas complementares deste segmento: guias de turismo e agentes de viagens. Isto reuniria os dois cursos técnicos na área, que permanece em constante movimento, proporcionando uma formação mais aprofundada e com possibilidade de atuação mais ampla, inclusive podendo enfatizar o empreendedorismo.

Acredita-se que esta pesquisa não esgota o tema, pelo contrário, há ainda espaço para esclarecimento de diversos pontos aqui levantados, além da possibilidade de pesquisa de outras instituições, possivelmente com modelos diferenciados. Entretanto, esperamos que contribua para o aprimoramento do curso em questão, o que já está ocorrendo a partir de uma mobilização do Senac Nacional, mas que também possa servir a outros cursos, professores e profissionais da área de turismo.

REFERÊNCIAS

ABREU, Carina. Formação e Profissão de Guia de Turismo no Brasil In: 16º Encontro da ASPHE, 2010, Porto Alegre. **ASPHE 15 Anos: Patrimônio & História da Educação**, 2010.

ABREU, Carina V. O desenvolvimento de competências na formação de guia de turismo a partir da percepção de profissionais formados no Rio Grande do Sul. **Turismo: Estudos & Práticas**, Mossoró/RN, v. 4, n. 1, p.06 – 27, jan. /jun. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.uern.br/index.php/turismo>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

AGUIATURS. **Objetivos**. Disponível em: <<http://www.aguiaturs.com.br/sobre.php>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

ANSARAH, Marília G. R. **Formação e capacitação do profissional em Turismo**. São Paulo: Editora Aleph, 2002.

APPLE, Michael W. Repensando ideologia e currículo. In: MOREIRA, Antonio F. B.; TADEU, Tomaz. (Orgs.). **Currículo, Cultura e Sociedade**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

ARCHER, B. COOPER, C. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (Org). **Turismo Global**. São Paulo: SENAC, 2002.

BARRETTO, Margarita. **Turismo e Legado Cultural**. Campinas, SP: Papyrus, 2000.

_____. Produção científica na área de turismo. In: GASTAL, Susana; Moesch, Marutschka (Orgs.). **Um outro turismo é possível**. São Paulo: Contexto, 2004.

BERNARDINO, Paulo Augusto B. **Estado e Educação em Louis Althusser: Implicações nos processos de produção e reprodução social do conhecimento**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2010. Dissertação (Mestrado em Educação). Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-8FQREV/paulo_augusto_bandeira_bernardino_dissertacao.pdf?sequence=1>. Acesso em: 12 abr. 2015.

BOGDAN, Robert C.; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação**. Porto: Porto, 1994.

BOYER, M. **História do Turismo de Massa**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

BENI, Mário. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1997.

_____. **Política e Planejamento do Turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 4.073, de 30 de Janeiro de 1942**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-4073-30-janeiro-1942-414503-133697-pe.html>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. **Decreto-Lei nº 60.224, de 16 de fevereiro de 1967**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-60224-16-fevereiro-1967-400926-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 20 jan. 2015.

_____. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8623.htm>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1993/decreto-946-1-outubro-1993-449134-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. **Diretrizes curriculares nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico**. Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 1999. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/ceb016.pdf>>. Acesso em: 09 de mar. 2014.

_____. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Deliberação Normativa nº 426, de 04 de outubro de 2001a**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/marg/delnor/2001/deliberacaonormativa-426-4-outubro-2001-417151-publicacaooriginal-1-embratur.html>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Deliberação Normativa nº 427, de 04 de outubro de 2001b**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/marg/delnor/2001/deliberacaonormativa-427-4-outubro-2001-417177-publicacaooriginal-1-embratur.html>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Guia Legal: direitos e deveres dos Guias de Turismo**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.

BRITO, Sílvia Helena Andrade de. **A educação no projeto nacionalista do primeiro governo Vargas (1930-1945)**. 2006. Disponível em: <http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/artigos_pdf/Silvia_H_A_de_Brito_artigo.pdf>. Acesso em: maio 2014.

BRITO, Tarsilla de Couto. As aventuras de Telêmaco: História crítica e releituras. **Revista Criação & Crítica**, nº3: 33-45, 2009. Disponível em: <http://www.fflch.usp.br/dlm/criacaoecritica/dmdocuments/3CC_N3_TCBrito.pdf>. Acesso em: 06 jul. 2013.

CADASTRO GERAL DE EMPREGADOS E DESEMPREGADOS – **CAGED**. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/caged/>>. Acesso em: 21 maio 2014.

CADASTUR. **O que é?**. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/SobreCadastur.mtur>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

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

CAVALCANTI, Keila; HORA, Alberto. Política de turismo no Brasil. **Revista Turismo em Análise**. São Paulo, v. 13, n. 2, p. 54-73, nov. 2002.

CNC. **CNC Prevê Criação De 34,1 Mil Postos De Trabalho Temporários No Verão**. Disponível em: <http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/temporarios_turismo_verao_-_2014.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2014.

CORDÃO, Francisco Aparecido. Educação Profissional para o Turismo no Senac de São Paulo. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

CHIMENTI, Silvia. **Guia de turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

DELORS, Jacques et al. Learning: the treasure within – **Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century**. UNESCO Publishing, 1996. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590eo.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2015.

DELORS, Jacques. The treasure within: Learning to know, learning to do, learning to live together and learning to be. What is the value of that treasure 15 years after its publication?. In. **International Review of Education/Internationale Zeitschrift fur Erziehungswissenschaft/Revue internationale l'education**, Sept, 2013, Vol. 59(3), p.319-330. Disponível em: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=7ea3f48d-4acc-44c4-8ca2-13e1791d1c68%40sessionmgr4003&crllhashurl=login.aspx%253fdirect%253dtrue%2526scope%253dsite%2526db%253dafh%2526AN%253d90255097%2526msid%253d604006867&hid=4206&vid=0&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=90255097&db=afh>>. Acesso em: 30 ago. 2015.

DIAS, Sabrina Gomes. **Características e Competências do Guia de Turismo Regional do Rio Grande do Sul**. Caxias do Sul: UCS, 2004. Dissertação (Mestrado em Turismo).

DICA DO PATROLA. **Free Walk POA organiza tours grátis em Porto Alegre: Iniciativa independente surgiu em conversa de amigos.** Disponível em: <<http://redeglobo.globo.com/rs/rbstvrs/patrola/noticia/2012/07/dica-do-patrola-free-walk-poa-organiza-tours-gratis-em-porto-alegre.html>>. Acesso em: 22 set. 2015.

E-MEC. **Instituições de educação superior e cursos cadastrados.** Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 05 maio 2014.

EYNG, Ana Maria. **Currículo escolar** [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaberes, 2012.

FERRAZ, Joandre. Regime jurídico do turismo. In: LAGE, Beatriz; MILONE, Paulo (Orgs.). **Turismo, teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2000.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FREE WALK POA. Página inicial. Disponível em: <<http://freewalkpoa.com/>>. Acesso em: 22 set. 2015.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FUSTER, L. F. **Teoría y Técnica del Turismo.** Madri: Nacional, 1974.

GASTAL, Susana. Da prática à teoria: pensando o turismo. In: GASTAL, Susana; Moesch, Marutschka (Orgs.). **Um outro turismo é possível.** São Paulo: Contexto, 2004.

GASTAL, Susana; CASTRO, Marta Nogueira. A construção do campo do Turismo: o papel do Touring Club no Rio Grande do Sul. In: CANDIDO, Luciane Aparecida; ZOTTIS, Alexandra Marcella (Orgs.). **Turismo: Múltiplas Abordagens.** Novo Hamburgo, Feevale, 2008, p. 30-41. Disponível em: <<https://aplicweb.feevale.br/site/files/documentos/pdf/28268.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

GEIPOT. **Anuário estatístico dos Transportes – 1985.** Mapas: Rede ferroviária brasileira: 1984. Disponível em: <<http://vfco.brazilia.jor.br/ferrovias/mapas/1984rffsa06PortoAlegre.shtml>>. Acesso em: 29 jan. 2014.

GIROUX, Henry. O pós-modernismo e o discurso da crítica educacional. In: SILVA, Tomaz Tadeu (Org.) **Teoria educacional crítica em tempos pós-modernos.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

GOIDANICH, Oswaldo. A saga do turismo no Rio Grande do Sul. In: FLORES, Hilda A. H. (Org.) **Turismo no Rio Grande do Sul: 50 anos de pioneirismo no Brasil.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 1993.

HALLAL, Dalila. **O curso de turismo da PUCRS: a trajetória dos seus 38 anos de existência – do Bacharelado (1972) ao Tecnólogo (2010).** 2010. Tese (Doutorado em História) - PUCRS, Fac. de Filosofia e Ciências Humanas. PUCRS, Porto Alegre, 2010.

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

INEP. **Exame Nacional de Cursos**: Relatório-Síntese. Brasília: INEP, 1999.

JAFARI, Jafar. **Encyclopedia of Tourism**. London: Routledge, 2000.

JUCÁ, Mario; OLIVEIRA, Paulo; SOUZA, Romildo. **Cursos superiores tecnológicos: um avanço da educação superior no Brasil**. 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/97065/CURSOS%20SUPERIORES%20TECNOL%C3%93GICOS%20UM%20AVAN%C3%87O%20DA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20SUPERIO.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 05 maio 2014.

KELLER, Vera R. F.; FRANSCISCONE, Fabiane; TEIXEIRA, Augusto N. Mão-cabeça-coração na obra: avaliar competências profissionais e desenvolver pessoas – como o Senac/RS enfrenta este desafio. In: CARVALHO, Maria Lucia M. (Org.). **Cultura, Saberes e Práticas**: Memórias e História da Educação Profissional. São Paulo: Centro Paula Souza, 2011.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização, 1989.

KRÜGER, Edelbert. **Da gênese ao ocaso: 100 anos de educação profissional brasileira – uma página virada**. 2013. 562 f. Qualificação de Tese (Doutorado em Educação). – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2013.

KÜLLER, José Antônio; RODRIGO, Natalia de Fátima. **Metodologia de desenvolvimento de competências**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LEAL, Sérgio R. O que são, para o que servem e quais são os principais periódicos em turismo no Brasil e no Mundo?. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

MACHADO, Andrea Soler. A Praça da Matriz. In. **ARQTEXTO** nº 0, (POA-RS). 1º semestre, 2000. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/propar/publicacoes/ARQtextos/PDFs_revista_0/0_Andrea.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2014.

MARTINEAU, Stéphane. Jean-Jacques Rousseau – o Copérnico da pedagogia. In: GAUTHIER, Clermont.; TARDIF, Maurice. (Orgs.) **A pedagogia**: teorias e práticas da Antiguidade aos nossos dias. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MERCER, D. A difícil relação entre o turismo e a população nativa: a experiência da Austrália. In: THEOBALD, W. F. (Org.). **Turismo Global**. São Paulo: SENAC, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

MEC. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos Edição 2012**. Disponível em: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Carina/Meus%20documentos/Downloads/catalogo_nacional_versao2012.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2014.

MEC. **Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia 2010**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=7931-cat-cur-sup-05-11-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 20 jan. 2014.

MTUR. **Turismo já representa 3,7% do PIB**. Out. 2012. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121010-2.html>. Acesso em: 10 nov. 2012.

_____. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_2013.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2012.

_____. **Portaria nº 197, de 31 de Julho de 2013**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20130730-2.html>. Acesso em: 07 jun. 2014.

MINISTÉRIO DO TURISMO; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Boletim de desempenho econômico do turismo**. Abril 2015, ano XII, nº 46. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/conjuntura_economica/boletim_desempenho_turismo/download_boletim_desempenho_economico_turismo/BDET_46_2.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2015.

MOESCH, Marutschka Martini. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2002.

MORAES, Roque. **Análise textual discursiva**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2007.

MOREIRA, Antonio F. B.; TADEU, Tomaz. Sociologia e teoria crítica do currículo: uma introdução. In: _____. (Orgs.). **Currículo, Cultura e Sociedade**. 12ª Ed. São Paulo: Cortez, 1994.

MOREIRA, Antonio F. B. Currículo, utopia e pós-modernidade. In: MOREIRA, Antonio F. B. (Org.) **Currículo: questões atuais**. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

MOTA, Keila C. N. Qualidade na concepção do Projeto Pedagógico dos Cursos Superiores em Turismo e Hotelaria no Brasil. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

MUSEU DE PORTO ALEGRE JOAQUIM JOSÉ FELIZARDO. **Catálogo da Exposição Transformações Urbanas: Porto Alegre de Montauray a Loureiro.** Porto Alegre: Secretaria Municipal de Cultura, 2008. Disponível em: <http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smc/usu_doc/catalogo_transformacoes_urbanas.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Código Mundial de Ética para o Turismo.** Assembleia General em Santiago do Chile, 1º de outubro de 1999. <http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2014.

PACHECO, José Augusto. **Currículo: teoria e práxis.** Porto – Portugal: Porto Editora, 2001.

PANOSSO NETTO, Alexandre. Publicações em Turismo no Brasil. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro.** São Paulo: Roca, 2005.

PANOSSO NETTO, Alexandre; SILVA, Francisco José Pereira; TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Programa de Qualificação a Distância para o Desenvolvimento do Turismo: formação de gestores das políticas públicas do turismo.** Florianópolis: SEAD/FAPEU/UFSC, 2009.

PANOSSO NETTO, Alexandre; DE MELLO CALCIOLARI, Guilherme Farinazzo. Quantos são os livros teóricos de turismo publicados no Brasil?: uma análise da produção bibliográfica nacional (1990-2010). **Revista Turismo em Análise**, v. 21, n. 3, p. 668-686, 2010.

PANOSSO NETTO, Alexandre; NOGUERO, Félix T.; JÄGER, Margret. Por uma visão crítica nos estudos turísticos. **Revista Turismo em Análise**, v. 22, n. 3, p. 539-560, 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14262/16080>>. Acesso em: 19 jan. 2016.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as Competências desde a Escola.** Porto Alegre: Artmed Editora, 1999.

PIAGET, Jean; CAIXEIRO, Nathanael C. **A epistemologia genética; sabedoria e ilusões da filosofia; problemas de psicologia genética.** Abril SA, Cultural e industrial, 1983.

PICAZO, Carlos. **Asistencia y guia a grupos turísticos.** Madri: Sintesis, 1996.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central Ir. José Otão. **Modelo de Referências Elaborado pela Biblioteca Central Irmão José Otão.** Disponível em: <<http://www3.pucrs.br/portal/page/portal/biblioteca/Capa/BCEPesquisa/BCEPesquisaModelos>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

PORTAL DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL. Disponível em: <<http://www.portaldoeempreendedor.gov.br/mei-microempreendedor-individual>>. Acesso em: 18 set. 2015.

PRONATEC. O que é?. Disponível em: <<http://pronatec.mec.gov.br/institucional-90037/o-que-e-o-pronatec>>. Acesso em: 05 set. 2015

RAMOS, Marise N. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?**. São Paulo: Cortez, 2002.

RAMOS, Marise N. A noção de competências na relação trabalho e educação: superando mitos e traçando horizontes. In: CARVALHO, Maria Lucia M. (Org.). **Cultura, Saberes e Práticas: Memórias e História da Educação Profissional**. São Paulo: Centro Paula Souza, 2011.

RAPOSO, Alexandre; CAPELLA, Marcia; CARDOSO, Claudia. **Turismo no Brasil: um guia para o guia**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e Pesquisa Científica: Pensamento Internacional x situação brasileira**. Campinas, SP: Papirus, 1996.

_____. **Turismo no Percurso do Tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie. **Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Emílio, ou da Educação**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

SALES, Paula E. N.; OLIVEIRA, Maria Auxiliadora M. Políticas de educação profissional no Brasil: Trajetórias, Impasses e Perspectivas. In: CARVALHO, Maria Lucia M. (Org.). **Cultura, Saberes e Práticas: Memórias e História da Educação Profissional**. São Paulo: Centro Paula Souza, 2011.

SANTOS, Jailson A. A trajetória da educação profissional. In: LOPES, Eliane M. T.; FARIA FILHO, Luciano M.; VEIGA, Cynthia G. **500 anos de educação no Brasil**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.

SAVIANI, N. **História do currículo e tradição escolar**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2005/cem/tetxt1.htm> Acesso em: 05 maio 2015.

SENAC. Administração Regional no Rio Grande do Sul. **50 Anos formando competência**. Porto Alegre, SENAC/AR/RS, 1997.

_____. DN. **Referenciais para a Educação Profissional do Senac**. Rio de Janeiro: SENAC/DFP/DI, 2002.

_____. **Senac 60 anos**. Rio de Janeiro: Editora Senac, 2006.

_____. Plano de Curso Habilitação Técnica de Nível Médio – **Técnico em Guia de Turismo**. 2012.

_____. Institucional. **História**. Disponível em: <<http://www.senac.com.br/institucional/senac/historia.aspx>>. Acesso em: 01 nov. 2015a.

_____. Institucional. **Senac em números**. Disponível em: <<http://www.senac.com.br/institucional/senac/senac-em-numeros.aspx>>. Acesso em: 01 nov. 2015b.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2010.

SILVA, Moacir. Um guia ferroviário brasileiro do fim do século XIX. In: **Revista Brasileira de Geografia**, nº 16 (Abril-Junho 1954), p. 252-266. Disponível em: <<http://vfco.brazilia.jor.br/ferrovias/mapas/1898redeGaucha.shtml>>. Acesso em: 29 jan. 2014.

SILVA, Tomaz Tadeu. **Documentos de Identidade: uma introdução às teorias do currículo**. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

SINDICATO ESTADUAL DOS GUIAS DE TURISMO – RS. **Estatuto Do Sindicato**. Disponível em: <<http://www.sindegtrrs.com.br/>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

SOLHA, Karina. Evolução do turismo no Brasil. In: REJOWSKI, Mirian (Org.). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

STROOBANTS, Marcelle. A visibilidade das competências. Racionalização pedagógica e legitimidade política. In: ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie. **Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

SWARBROOKE, J. **Turismo Sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000.

TANGUY, Lucie. Racionalização pedagógica e legitimidade política. In: ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie. **Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Turismo Básico**. São Paulo: Senac, 2000a.

_____. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas, SP: Papirus, 2000b.

URRY, J. **O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel, 2001.

VALLE, Ivete Agostini de. **A profissão guia de turismo: conhecendo o passado o presente para projetar o futuro**. Ilhéus: Universidade Estadual de Santa Cruz e Universidade Federal da Bahia, 2003. Dissertação (Mestrado em Cultura & Turismo).

WITTACZIK, Lidiane S. Ensino por competências: possibilidades e limitações. **Atos De Pesquisa Em Educação – PPGE/ME FURB**. V. 2, nº 1, p. 161-172, jan./ abr. 2007. Disponível em:
<<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/atosdepesquisa/article/view/163/125>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

WTC. **Travel & Tourism Economic Impact 2012 Brazil**. Disponível em:
<http://wtcc.org/site_media/uploads/downloads/brazil2012.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2013.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A - Produção sobre Guia de Turismo

Pesquisa realizada na Biblioteca Digital Brasileira, disponível em <http://bdtd.ibict.br/>, acesso em 17 de janeiro de 2014.

Título	Autor	Instituição	Resumo
A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro (2003)	Ivete Agostini de Valle	UESC / UFBA	Esta dissertação trata da importância da atuação do guia de turismo, como um dos agentes principais na linha de frente da atividade turística, e da necessidade de mudança no seu "fazer" frente às modificações que estão ocorrendo no perfil dos consumidores. O novo turista é muito diferente daquele que demandou o turismo massivo. O trabalho mostra a situação atual do guia de turismo, no âmbito nacional e internacional. É uma profissão que, em muitos países, demanda uma definição mais institucionalizada. Busca analisar o pós-turismo e o pós-turista com relação às suas necessidades, exigências e expectativas e como deve ser a atuação do guia nesse contexto, onde se impõe o respeito à comunidade local e a necessidade de valorização e preservação do patrimônio cultural. Nessa intenção, uma pesquisa bibliográfica procura apontar uma visão geral da tipologia, das funções e do aparato legal relacionados a esse profissional. O trabalho propõe um "fazer" diferente, personalizado, com a finalidade de atender o novo mercado que desponta como fragmentado, diversificado e com consumidores cada vez mais sofisticados e exigentes.
Características e Competências Do Guia De Turismo Regional Do Rio Grande Do Sul (2004)	Sabrina Gomes Dias	UCS	Esta dissertação trata da importância da atuação do Guia de Turismo como um articulador na linha de frente dos serviços turísticos, e das necessidades de sintonia entre outro prestador de serviço envolvido no turismo organizado: as agências de viagens, o principal empregador do Guia de Turismo. Para compreender um pouco mais este universo, será apresentado um estudo histórico, trazendo a regulamentação e aspectos educacionais que norteiam a profissão, focados no Estado do Rio Grande do Sul, analisando o Guia de Turismo Regional, suas características e competências específicas. Conhecer quem são, como trabalham e quais os possíveis problemas mercadológicos que norteiam esta profissão, pode contribuir para melhorar a comunicação entre os envolvidos em um roteiro, bem como nortear os educadores que têm a responsabilidade de formar este profissional que deverá acompanhar as tendências e mudanças constantes do fenômeno turístico, diante de um novo turista, e de uma necessidade maior de respeito a comunidades locais, valorização e preservação dos atrativos naturais e culturais. O Guia poderá ser o diferencial nesta trajetória, sendo o elemento de ligação entre o excursionista/turista e os demais envolvidos no arranjo produtivo do turismo.
Escolhas temáticas no discurso de guias de turismo e monitores de museus no	Daniele Toledo-Pereira	PUCSP	Esta pesquisa, parte do Projeto DIRECT (LAEL/PUC-SP), tem o objetivo de analisar as características do discurso de guias de turismo e monitores de museus em dois contextos sócio-culturais diferentes: Brasil e Espanha. Investiga-se, portanto, o contexto de cultura e o contexto de situação que envolvem os corpora aqui tratados. A base teórica do trabalho está na

Brasil e na Espanha (2005)			<p>Gramática Sistêmico-Funcional (Halliday, 1994). Embora esta gramática ofereça vários elementos que também poderiam ressaltar características no discurso dos guias e monitores, escolheu-se o Tema por permitir que se estude a organização da mensagem, o ponto de partida que o produtor do texto, aqui o guia e o monitor, seleciona para embasar o que vai dizer. Além disso, é possível fazer uma comparação na forma como essa organização do discurso é feita em duas línguas e culturas diversas. A análise tem três objetivos: (1) identificar as semelhanças e diferenças do discurso de guias de turismo e monitores de museus; (2) identificar as semelhanças e diferenças do discurso de guias e monitores brasileiros e espanhóis; (3) estabelecer, através da análise da estrutura geral dos discursos e das escolhas Temáticas, se há um ou dois gêneros. Para tanto, a pesquisa está composta por 04 corpora: um de visitas realizadas a dois museus brasileiros; um de visitas realizadas a dois museus espanhóis; um de dois city tours realizados no Brasil; um de dois city tours realizados na Espanha. A coleta dos dados foi feita através de gravação das visitas em fita cassete e sua posterior transcrição. A teoria sobre gênero segue as idéias de Hasan (1989), Swales (1990), Bathia (1993), Fries (1995), Eggins & Martin (1997) e Ramm (2000), e a de Tema, Halliday (1994), Eggins (1994), Berry (1995), Thompson (1996), Barbara e Gouveia (2001) e Gouveia e Barbara (2001). Os resultados da pesquisa mostram que os guias e monitores organizam seu discurso de forma muito semelhante e que as diferenças entre o Brasil e a Espanha são poucas e idiossincráticas, já que são contextos sócio-culturais e línguas diferentes</p>
Cultura e turismo: o roteiro turístico no centro histórico de Salvador: o Pelourinho (2007)	Maria Junê Girardi	UFBA	<p>Esta dissertação examina sob a ótica da sustentabilidade as relações entre a cultura e o turismo no Centro Histórico de Salvador- CHS. Foi realizada com o método qualitativo, usando instrumentos de observação participante no estudo de caso: roteiro turístico do CHS. Complementadas com entrevistas com os representantes de segmentos do CHS como agentes e guias de turismo e os fóruns oficiais e privados da cultura e do turismo. A pesquisa analisa os elementos dessa relação, as implicações e as demais interações com o cenário levando em conta as dimensões do ambiente ecológico, social e o econômico. As quais condicionam o turismo e são compreendidas como bases do cenário cultural. No resultado dessa investigação destacam-se: primeiro, que o discurso constante nas políticas públicas não inclui em seu bojo a percepção sistêmica da atividade de roteiro turístico, e nem como elemento estratégico. Para o governo do Estado o roteiro é uma construção com dimensão unicamente privada e, por isso, não tem escopo no planejamento. Essa ausência impede o estabelecimento de parâmetros de sustentabilidade para a relação sistêmica da cultura e turismo. Em segundo, o Pelourinho é consumido como espaço simbólico da cultura negra e indígena e, nisso está presente tanto a gloriiosidade quanto a contradição. A</p>

			<p>imagem que o senso comum tem do CHS é de ser um lugar não periférico e, por isso guarda e valoriza a cultura afro-descendente e a indígenas miscigenadas como bens globalizados. Os quais são decorrentes da trajetória de exclusão do sofrimento e da luta desses povos e, hoje alcançaram vínculos em diversos horizontes. E essa marca foi reforçada recentemente, em nome do desenvolvimento advindo do turismo, que manteve essa população ausente dos benefícios da revitalização do CHS. Nessa relação, o roteiro do CHS passeia no Pelourinho como um lugar dinamizado pelo acaso social que lhe ressignificou e, se somaram as ordens e edificações religiosas já presentes. Terceiro, o turismo ainda não flui como sistema e, suas relações com o ambiente são fragmentadas, míopes e se conduzem sem gestão sistêmica necessárias para atingir os resultados no turismo. As ações nessa esfera são políticas públicas para produções culturais a serviço da imagem mercadológica da cidade, como destino ideal com vistas a ações de desenvolvimento estratégico para o Estado. Essa realidade tem sido incapaz de estabelecer bases de sustentabilidade para as ações individuais e coletivas na relação cultura e turismo. E por último, as imagens dessa relação estão servindo mais como barreira para a contemplação dos bens simbólicos do que para a sua valorização e desenvolvimento. O cenário mostra um ambiente social frágil que induz o turista a não voltar para dar continuidade ao consumo de contemplar o patrimônio turístico do CHS. Essa pesquisa dá alguns indícios do processo de redução crônico nas possibilidades de produzir recursos e meios para criar o desenvolvimento sustentável dos bens turísticos de CHS.</p>
<p>Formação de Guias de Turismo Nacional e Internacional: uma Proposta de Curso a Distância (2007)</p>	<p>Elidiani Domingues Bassan de Lima</p>	<p>UNOPAR / UFC</p>	<p>Atualmente, vivenciam-se grandes mudanças sociais, no trabalho, na forma de prover educação e no âmbito do segmento de turismo, que apresenta um crescente desempenho econômico em termos mundiais, com índices de empregabilidade e de inserção nos mercados nacionais e internacionais significativos. Em contrapartida, evidenciam-se carências na área do turismo, tanto de profissionais capacitados para atuar como de cursos que venham ao encontro das necessidades das pessoas já atuantes na área e também das pessoas interessadas em trabalhar no segmento de turismo, quer seja por motivos financeiros, quer seja por motivos de disponibilidade de tempo para se profissionalizar, freqüentando uma sala de aula nos moldes da educação presencial. Aliada a essas informações, desenvolveu-se uma pesquisa para analisar como essa demanda identificada de qualificação é atendida pelo MEC e pelas Secretarias de Educação, com foco na região Centro-Oeste. O resultado comprovou uma restrita oferta de cursos na área de turismo, principalmente em nível técnico. Assim, este trabalho demonstra técnica e economicamente a viabilidade da implementação do projeto do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional na modalidade a</p>

			distância, indicando ser esta uma proposta totalmente inovadora, compatível com as demandas identificadas do mercado e inaugurando, conseqüentemente, um novo momento no segmento de turismo quanto de educação no cenário nacional.
A Educação Ambiental como perspectiva para uma outra viagem turística: revisitando os passos do guia educador com viajantes na Costa Doce/RS (2007)	Daniel Moraes Botelho	FURG	Este trabalho pretende compreender a educação ambiental como perspectiva para uma outra viagem turística, revisitando os passos do guia-educador com viajantes na Costa Doce. Tal proposta justifica-se como um direcionamento através de um estudo da prática do guia de turismo e professor que busca, com o turismo, o despertar para uma relação mais harmônica do ser humano com o espaço visitado, propondo, na experiência turística, outras relações entre o eu-lugar-outro. A metodologia empregada apóia-se nos pressupostos básicos da educação ambiental, na imaginação criadora de Gaston Bachelard e nos sonhos para reinventar e humanizar as viagens turísticas. As repercussões deste trabalho buscam despertar imagens, nos viajantes da Costa Doce, para possibilitar que os mesmos possam produzir diferentes interpretações de três questões de pesquisa: o encontrar-se a si próprio, o viver e o agir de forma diferente e as estratégias de educação para as viagens. Com a interpretação dessas questões é que se busca a inferência da educação ambiental nas viagens turísticas.
O guia de turismo em Pirenópolis (GO): a construção de uma identidade (2009)	Alessandra Tenório Cerqueira	UFG	Apesar das mudanças no mundo do trabalho as formas ocupacionais ainda oferecem importantes referências para a construção das identidades dos indivíduos. O turismo é uma atividade em plena expansão que engendra um conjunto de novas relações sociais e também novas ocupações. O município de Pirenópolis – Goiás, principalmente desde o final do século XX, tem sido alvo de demandas e de políticas públicas turísticas. A ocupação de guia é uma das novas ocupações levadas pelo turismo à Pirenópolis. Este trabalho se propôs analisar como se constrói a identidade ocupacional do guia sob articulação entre identidades atribuídas e identidades incorporadas no interior da sociedade tradicional pirenopolina. Para a análise recorreu-se a teorias sobre representações sociais, identidade e ocupações. Foram analisados aspectos históricos como políticas públicas estaduais do turismo, formação do município e de suas atividades econômicas. A parte empírica do estudo baseou-se em entrevistas de profundidade com os guias e semi-estruturadas com a população local e objetivou apreender como esses atores percebem o turismo em suas vidas.
Síndrome de Burnout: um estudo com guias de turismo regional em Natal-RN (2011)	Rayssa Soares de Souza	UFRN	Burnout é uma síndrome psicológica desencadeada em resposta à exposição a estressores interpessoais contínuos. É considerado um construto multifatorial, que é comumente caracterizado por três dimensões: a exaustão emocional, a desumanização e a falta de realização pessoal. O presente estudo teve como objetivo verificar se as três características da síndrome de Burnout (exaustão, desumanização e falta de realização pessoal) estão presentes nos

		<p>profissionais que atuam como Guias de Turismo em Natal – RN. Trata-se de um estudo descritivo e quantitativo. Foram pesquisados 109 sujeitos. A coleta de dados foi feita através do uso de questionários, o instrumento utilizado foi a Escala de Caracterização do Burnout (ECB) criada e validada no Brasil por Tamayo e Trócoli (2000). Para a análise de dados, utilizou-se as estatísticas descritivas, análises de medidas centrais, análise fatorial exploratória e confirmatória, análise de confiabilidade, análise de cluster, discriminante múltipla e correlação de Spearman. A análise fatorial definiu quatro fatores que explicam 58,3% da variância total. Os fatores foram nomeados de exaustão, decepção, desumanização e evitação. A confiabilidade do instrumento, avaliada pelo Alfa de Cronbach foi de 0,918, considerada uma excelente confiabilidade. Os 109 sujeitos da pesquisa se agruparam em três cluster, que tiveram como discriminantes a decepção, a desumanização e a evitação. Portanto, é possível concluir que as características da Síndrome de Burnout estão presentes na população pesquisada onde 19 sujeitos se encontram no nível alto de Burnout, 32 no moderado e 56 no leve. As correlações encontradas entre as variáveis sócio-demográficas pesquisadas e as dimensões de Burnout, foram poucas e fracas. A variável afastamento do trabalho por motivo de saúde apareceu no estudo como estando relacionada ao sentimento de exaustão e o comportamento de evitação surgiu relacionado com indivíduos mais jovens e que trabalham apenas na atividade de Guia de Turismo Receptivo. A verificação da incidência de Burnout nos indivíduos pesquisados sugere a necessidade de adoção de estratégias de intervenção sejam individuais, organizacionais e/ou combinadas</p>
--	--	--

APÊNDICE B – Questionário com Instituições de Ensino no Exterior

A) Sobre o curso de formação de Guias de Turismo de sua instituição, peço que preencha as seguintes informações:

1) Dados gerais

Titulação concedida:

Carga horária total:

Pré-requisitos de ingresso:

Nível de ensino: () Técnico () Tecnológico (...) Superior

2) No Brasil, a atividade de guia de turismo é uma profissão regulamentada e apenas profissionais formados e credenciados pelo Ministério do Turismo são formalizados para atuar. Em seu país, existem restrições similares? Quais atividades profissionais o guia egresso de seu curso está habilitado a exercer?

2) Qual o perfil de egresso previsto em seu programa?

3) Que tipo de metodologia de ensino e formas de avaliação são adotadas pela instituição?

4) São realizadas atividades de práticas de viagem ou estágio durante o curso? De que forma são organizadas?

5) Qual o perfil de formação dos docentes atuantes no curso?

6) Quais as principais indicações bibliográficas utilizadas pelos alunos durante o curso?

B) Abaixo seguem listadas as competências profissionais previstas no Plano de Curso de Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre. Após analisá-las, peço que avalie conforme solicitado:

1 - Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;
2 - Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;
3 - Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;
4 - Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;
5 - Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;
6 - Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;
7 - Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;
8 - Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;
9 - Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;
10 - Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;
11 - Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.
12 - Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;
13 - Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;
14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;

16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;
20 - Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;
21 - Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas.
22 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.
23 - Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.
24 - Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;
25 - Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;
26 - Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
27 - Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas;
28 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.
29 - Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;
30 - Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;
31 - Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros.

1) Das competências informadas acima, indique o número das 10 que considera mais relevantes ao exercício da profissão:

2) Da mesma forma, indique as 5 que considera mais difíceis de serem desenvolvidas durante o curso:

3) Há alguma competência importante em seu curso que não considerou prevista aqui? Por favor, informe comente:

Obrigada por sua disponibilidade e contribuição!

APÊNDICE C – Questionário para Guias de Turismo do RS

Pesquisa sobre Formação dos Guias de Turismo do RS

Prezado Guia de Turismo,

Sou aluna do Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Educação da PUCRS e estou desenvolvendo minha tese, que tem como um de seus objetivos analisar a formação do profissional Guia de Turismo do Rio Grande do Sul. Assim, peço sua colaboração com o preenchimento do formulário abaixo, seus dados serão de grande valia.

Informo que os respondentes não terão seus nomes ou contatos divulgados, estes dados servem apenas para controle da pesquisadora.

Obrigada pela sua atenção!

Carina Vasconcellos Abreu

carina.abreu@acad.pucrs.br

Nome completo *

Nome

Sobrenome

E-mail *

Instituição em que cursou a formação em Guia de Turismo: *

Cidade de realização: *

Ano de Conclusão: *

Habilitação como Guia de Turismo: *

- Guia de Turismo Regional (RS)
 Guia de Turismo Nacional
 Guia de Turismo Internacional

Forma de trabalho como Guia de Turismo: *

- Autônoma
 Vínculo empregatício
 Outro

A) Analise cada uma das competências do Guia de Turismo abaixo listadas e avalie o seu nível de preparo em cada uma delas ao concluir seu curso de formação: *

	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
1 - Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 - Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 - Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 - Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 - Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 - Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 - Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 - Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 - Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 - Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 - Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 - Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 - Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 - Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21 - Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 - Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 - Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25 - Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26 - Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27 - Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29 - Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30 - Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31 - Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B) Da lista acima, selecione as 5 competências que considera mais relevantes para a atuação do Guia de Turismo: *

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> 11 | <input type="checkbox"/> 12 |
| <input type="checkbox"/> 13 | <input type="checkbox"/> 14 | <input type="checkbox"/> 15 | <input type="checkbox"/> 16 |
| <input type="checkbox"/> 17 | <input type="checkbox"/> 18 | <input type="checkbox"/> 19 | <input type="checkbox"/> 20 |
| <input type="checkbox"/> 21 | <input type="checkbox"/> 22 | <input type="checkbox"/> 23 | <input type="checkbox"/> 24 |
| <input type="checkbox"/> 25 | <input type="checkbox"/> 26 | <input type="checkbox"/> 27 | <input type="checkbox"/> 28 |
| <input type="checkbox"/> 29 | <input type="checkbox"/> 30 | <input type="checkbox"/> 31 | |

C) Selecione quais os meios que utiliza para se aperfeiçoar ou manter-se atualizado como Guia de Turismo: *

- Cursos de qualificação em idiomas
- Cursos de extensão
- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Pesquisa Autônoma
- Outro

D) Como você avalia a formação de guia de turismo que realizou? *

E) Quais suas sugestões de melhorias ou alterações para esta formação? *

F) Como foi seu ingresso no mercado de trabalho de Guia de Turismo? *

Enviar

APÊNDICE D – Questionário para Guias de Turismo Egressos do Plano de Curso 2012

Pesquisa sobre Formação dos Guias de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre

Prezado Egresso do Curso de Guia de Turismo,

Sou aluna do Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Educação da PUCRS e estou desenvolvendo minha tese, que tem como um de seus objetivos analisar a formação do profissional Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre. Assim, peço sua colaboração com o preenchimento do formulário abaixo, seus dados serão de grande valia.

Informo que os respondentes não terão seus contatos divulgados, estes dados servem apenas para controle da pesquisadora. Da mesma forma, as repostas não serão disponibilizadas à instituição individualmente, apenas os resultados do grupo.

Obrigada pela sua atenção!

Carina Vasconcellos Abreu

carina.abreu@acad.pucrs.br

Ano de Conclusão: *

ex: 1996

E-mail *

ex: myname@example.com

Habilitação como Guia de Turismo: *

- Guia de Turismo Regional (RS)
- Guia de Turismo Nacional
- Guia de Turismo Internacional

Forma de trabalho como Guia de Turismo: *

- Autônoma
- Vínculo empregatício
- Outro

A) Analise cada uma das competências do Guia de Turismo abaixo listadas e avalie o seu nível de preparo em cada uma delas ao concluir seu curso de formação: *

	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
1 - Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 - Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 - Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 - Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 - Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 - Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 - Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 - Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 - Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 - Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 - Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 - Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 - Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 - Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 - Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 - Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 - Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25 - Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26 - Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B) Da lista acima, selecione as 5 competências que considera mais relevantes para a atuação do Guia de Turismo: *

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> 11 | <input type="checkbox"/> 12 |
| <input type="checkbox"/> 13 | <input type="checkbox"/> 14 | <input type="checkbox"/> 15 | <input type="checkbox"/> 16 |
| <input type="checkbox"/> 17 | <input type="checkbox"/> 18 | <input type="checkbox"/> 19 | <input type="checkbox"/> 20 |
| <input type="checkbox"/> 21 | <input type="checkbox"/> 22 | <input type="checkbox"/> 23 | <input type="checkbox"/> 24 |
| <input type="checkbox"/> 25 | <input type="checkbox"/> 26 | <input type="checkbox"/> 27 | <input type="checkbox"/> 28 |
| <input type="checkbox"/> 29 | <input type="checkbox"/> 30 | <input type="checkbox"/> 31 | |

C) Selecione quais os meios que utiliza para se aperfeiçoar ou manter-se atualizado como Guia de Turismo: *

- Cursos de qualificação em idiomas
- Cursos de extensão
- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Pesquisa Autônoma
- Outro

D) Como você avalia a formação de guia de turismo que realizou? *

E) Quais suas sugestões de melhorias ou alterações para esta formação? *

F) Como foi seu ingresso no mercado de trabalho de Guia de Turismo? *

Enviar

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista para Docentes do Curso

A) Dados iniciais:

1 – Nome: _____

2 – Formação: _____

3- Tempo de atuação na instituição: _____

4 – Unidades curriculares que ministra:

B) Descreva qual o seu processo de elaboração de atividades e planejamento da unidade curricular atualmente:

C) Sobre o plano de curso atual, quais são os principais desafios encontrados?

D) Como você percebe a aplicação da metodologia de educação por competências especificamente neste curso?

E) Que sugestões de melhoria você daria ao plano de curso e sua forma aplicação?

APÊNDICE F – Respostas dos Guias do RS sobre inserção no mercado de trabalho

	F) Como foi seu ingresso no mercado de trabalho de Guia de Turismo?
1	difícil porque iniciei quando ainda não era oficializada nossa profissão ou seja iniciei sozinha.
2	COPA 2014
3	Sou Bacharel em Turismo e tive de fazer o curso de guia por que trabalhava em um projeto que exigia isso. Considero-me uma boa profissional, mas aprendi na prática, o curso de guia não acrescentou nada aos meus conhecimentos. Os formandos do curso que tive como guia de turismo realmente não tem o mínimo perfil para a profissão e apenas preocupam-se em ganhar em cima dos turistas, sem olhar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Precisando mais informações estou a disposição.
4	Dificultado pela burocracia no registro.
5	Muito bom.
6	Foi natural!
7	Comecei estagiando nos Centros de Informação Turística da Secretaria de Turismo de Porto Alegre, o que muito ajudou para detectar diferentes perfis e conhecer minha própria cidade. A seguir fui contratado pela mesma para trabalhar também como Guia de Turismo no City Tour oficial da cidade.
8	Está sendo competitivo. Como estou me direcionando para o empreender em meios de hospedagem. É bem provável que vou exercer, com os clientes do próprio estabelecimento.
9	Foi muito difícil, já naquela época havia muitos guias formados e os novatos tinham pouca abertura. Atualmente além dos muitos profissionais formados, o que não garante o bom serviço prestado e a ética no trabalho, ha muitas pessoas sem nenhuma formação acompanhando grupos de turismo como se fossem guias. Nesse ponto esbarramos na falta de atuação do Sindicato de Guias do Estado e no descaso da Setur RS que não fiscaliza o exercício da profissão.
10	Como a conclusão aconteceu em 2014 , ainda não houve tempo pra ingressar no mercado de trabalho , também porque ainda possuo outra função profissional na área de educação.
11	Fiz e faço cursos que envolvem o assunto Turismo desde 2005, pois tornou-se algo apaixonante para mim. Incluindo línguas como Italiano que fiz todo o curso com Conversação, Inglês e Espanhol em andamento.
12	Este aconteceu lentamente, após 6 meses depois de concluir o curso regional. Atuei sempre de forma autônoma, buscando trabalho através de contatos em eventos e no trade turístico.
13	Indicação
14	Me interessei pela profissão, e com isso fiz os cursos e continuo me aperfeiçoando sempre se possível.
15	Sou professores estadual. Estava prestes a me aposentar. Como não queria parar de trabalhar, e gosto de Turismo, resolvi ingressar e fazer o curso, mediante convite de amigos. Adoro ser Guia! 'Aliás, voce já conhece as Missões ? enha, será um prazer recebe-la aqui.
16	Foi produtivo e cada vez mais me aperfeiçoou mas tenho que fazer isto por minha conta e empenho próprio .
17	ótimo
18	EU JÁ ESTAVA ESTAVA NO MERCADO.
19	Hoje trabalho com outra guia
20	Tenho trabalhado pouco com guiamentos.
21	Primeiramente com pequenos trabalhos e posteriormente fui chamada por muita sorte por empresas mto conceituadas no meio onde comecei verdadeiramente a minha carreira onde presto serviços até hoje
22	Necessária para atender a minha Agencia "Bibstur Agencia de Turismo e Viagens"
23	Bom
24	Foi tranquilo pois já trabalhava em agencia de viagens.
25	MEU INGRESSO FOI BOM POIS TRAB PARA UMA AGENCIA DE TURISMO COM ISSO ADQUIRI EXPERIENCIAS NECESSARIA PARA UM BOM COMEÇO JA TRAB A 15 ANOS MUITO FELIZ SER GUIA FOI A MELHOR COISA QUE ME ACONTECEU NA MINHA VIDA APÓS APOSENTADORIA
26	PELA MINHA IDADE NO MERCADO DE TRABALHO,

27	Eu já trabalhava como recepcionista de grupos no meu município, melhorou muito após o curso, pois me senti mais confiante e qualificada para o desempenho na função. Atualmente meu foco é o guiamento receptivo no município(Maratá) e na rota da micro região do Vale do Caí (Caminho das Velhas Colônias), onde sou a guia responsável. Mas faço guiamento para agências quando solicitado e não tive dificuldades em desempenhar a função, me sinto preparada.
28	Por indicação.
29	Por indicação.
30	Devido a procura, foi relativamente fácil ingressar no mercado de trabalho, porém a parte prática sempre difere da técnica e foi um pouco difícil. O conhecimento histórico é um processo e cada pessoa vai agregando mais informações com o passar do tempo, mas o turista é exigente e o curso não prepara para as situações em que as pessoas são mal educadas.
31	Entrei no mercado de turismo quando a profissão ainda não era reconhecida. Foi a convite de Iara Mendonça, então na Unesul. Trabalho só com exterior, USA e Europa.
32	Uma agência me deu uma chance para estagiar, que a maioria não dão.
33	Como guia de turismo meu ingresso se deu a partir da indicação de minha professora à uma agência de turismo que na época realizava somente viagens ao Parque Beto Carreiro. O que percebo ainda, é que é muito difícil iniciar nessa área sem uma indicação. Percebo "as portas muito fechadas" ainda, para quem não tem um bom amigo para abri-las.
34	Convite para fazer estágio com a agência para a qual eu trabalho desde o início.
35	Não foi fácil, mas sempre procurei me aperfeiçoando e estudando diversos idiomas e falando fluentemente e não como muitos guias dizem que sabem falar tal idioma e na hora fala todo confuso, e pouco tempo está fora do mercado.
36	Para mim não foi difícil, pois já trabalho em uma agência de viagens e tenho bom relacionamento com as operadoras.
37	Como adoro viajar e preparar roteiros de viagem, faço isto para pequenos grupos.
38	Como adoro viajar e preparar roteiros de viagem, faço isto para pequenos grupos.
39	Fui convidada pela SOCALTUR TURISMO (LORENE BEHNE)para trabalhar como Guia Acompanhante, pois ela conhecia meus dons, por ter sido minha aluna da primeira à quinta série em Picada Capivara (atual-LINDOLFO COLLOR). Em 26/10/2014 completei 20 anos de TURISMO.
40	Fácil, mediante realização de alguns estágios em agências receptoras e emissoras de turismo
41	Sou bacharel em Administração de empresa e Turismo. Se fosse depender da profissão de guia na região Noroeste do Estado, estaria morrendo de fome.
42	Bem tranquilo já trabalhava no meio antes do curso...
43	Acompanhando um grupo com um guia já profissional em uma excursão local. A partir deste momento comecei a trabalhar como guia emissor. Com o tempo me interessei mais pelo turismo receptivo que atua somente na região até hoje.
44	No momento não estou trabalhando pois o município em que moro não investe em turismo.
45	Complicado, o caminho natural foi abrir uma empresa própria, para ter maiores oportunidades.
46	Como falo fluentemente os idiomas INGLÊS E ALEMÃO, tive facilidade de entrar no mercado e, principalmente, mostrando eficiência profissional.
47	Trabalhava como motorista de ônibus. Vi na carreira, uma oportunidade para crescimento financeiro.
48	Foi bastante tranquilo, talvez por gostar de viajar e já possuir algum conhecimento a respeito.
49	Foi bom! Na mesma semana em que me formei, já estava guiando. Com o tempo e com o reconhecimento do meu trabalho, muitos guias acabaram me indicando para outras operadoras, gerando assim, mais trabalhos!
50	Foi muito bom pois passei a trabalhar (autônoma) em uma empresa de turismo da Serra Gaúcha que fornece um ótimo treinamento para seus guias, o que aumentou muito meus conhecimentos da região.
51	Em Pelotas a dificuldade é com os "guias de Turismo" sem formação adequada... a concorrência é bem grande.
52	Péssimo. As agências não buscam reconhecer os novos guias. Desejam somente que seja feito estágio. E fica somente nisso.
53	Muito difícil, pois como comentei acima não tinha experiência para colocar no currículo, e tbm por que as agências contratam pessoas sem o curso para a função de Guia dificultando o acesso das pessoas que estudaram e se dedicaram ao curso Guia de Turismo.

54	Eu tenho uma agencia de turismo, com o meu pai, já faz 22 anos.
55	Procurei qualificação por já trabalhar com a organização de excursões nacionais e américa do sul.
56	Iniciei em 1969, aos 17 anos. Qdo a profissão não era regulamentada atuando até 1986.Como fiquei afastada 12 anos. Em 1998 realizei o curso e voltei a atividade que sempre me realizou.
57	No início é complicado, mas com o passar do tempo um indica o outro e os trabalhos iniciam. A atualização é constante para não perder a qualidade no atendimento.
58	Depois do primeiro trabalho, por acaso e bem realizado, minha propaganda das empresas foi o boca a boca.
59	Eu já trabalhava em uma agencia de turismo e busquei o curso como qualificação; Atualmente trabalho na prefeitura da minha cidade no setor de turismo, por ter me destacado em projetos desenvolvidos durante o curso.
60	Foi excelente, visto que já possuí graduação em turismo e minha família possui agência de viagens e transportadora turística. Por isso, a necessidade de obter a formação como guia de turismo.
61	foi ótimo, presto serviços para uma agencia excelente. Tive outros convites..
62	Por meios propios e sem orientacoes.
63	Foi difícil mas compensador; hoje estou fora do mercado (mas mantenho minha credencial e mantenho-me atualizado para se preciso for, voltar a atividade)
64	Foi bom, mas na língua inglesa foi fraco.
65	Obtive um bom desempenho desde o início do curso, porém, devido a motivos pessoais acabei não seguindo a profissão. Penso que se eu fosse mais disponível estaria trabalhando desde o término do curso.
66	A convite da Unesul Turismo nas viagens ao DisneyWorld,na Flórida, em julho de 1990.
67	Muito bom. Já atuava na área há 20 anos.
68	Não tive problemas, sou autônoma e trabalho montando e comercializando os meus passeios.
69	Como está sendo pois eu busco dia a dia. E como em todas provisões temos que ser muito conhecidos ou ter padrinhos,e quem não tem corre atras sempre.
70	Por meios propios e sem orientacoes.
71	Não foi, mercado é muito fechado para pessoas com mais de 50 anos.
72	Como eu já era professora foi mais fácil. A realidade foi bem diferente da apresentada no curso.
73	como moro em uma cidade pequena e não tem o turismo desenvolvido estou com dificuldade de encontrar trabalho.
74	Bem difícil, na região onde moro as agências não são muito abertas à dar oportunidades para novos profissionais.
75	Difícil, concorrido e mal remunerado.
76	Fui contemplado nos anos 90 com bolsas de estudo do governo italiano para os cursos de Expert em Micro Empresa Turística e Promotor de Eventos. Passei a atuar como Guia em PE e RN durante oito anos até realizar o curso regional RN. Hoje trabalho com o mercado Angolano.
77	De uma maneira um tanto tímida, pois vivo em uma cidade onde este segmento está dando seus primeiros passos.
78	Sou professora com dedicação exclusiva, não posso atuar como Guia de Turismo, e mesmo assim costumo receber convites para trabalho.
79	Mercado muito difícil para trabalhar, pois existem muitas pessoas que fazer o trabalho de guia ou atuam como guia de turismo e não possuem formação. O Guia de Turismo não é valorizado aqui no RS. Empresas colocam qualquer funcionário para fazer o trabalho, pagando valores mínimos.
80	Foi facil, pois já trabalhava em uma agencia de turismo e tinha contatos.
81	Fia um estágio na principal empresa do receptivo da cidade de Bento Gonçalves e depois fui fazendo contatos de forma autônoma. Hoje trabalho muito com o receptivo privativo, onde os clientes finais já me contatam de forma direta.
82	Comecei através de meu marido que possuía uma empresa de transporte. O público nos cobrava por viagens turísticas enquanto só oferecíamos fretamento de veículos.
83	Como moro em Gramado, não tenho dificuldade de conseguir trabalho.
84	na verdade nem cheguei a atuar como guia, pois trabalhava num hotel e logo comecei a graduação fora do estado e também vi que a maioria das agências onde estou não contratam guias.
85	Bom

86	Difícil até hoje.
87	Gradativa... Iniciei incentivada pelo Consul do Uruguai (já falecido) de Santa Maria organizando grupos para Montevideo e Buenos Aires...Assim fui crescendo e fazendo os meus roteiros e através de agencia credenciada faço vendas e acompanho os grupos...
88	Como autônomo fazendo passeios privativos.
89	Por morar em cidade pequena optei por um sistema de atrair pessoas para a minha cidade. como condutora de trilhas e excursões locais. Deu certo.
90	muito difícil, levei dez anos até ter a primeira oportunidade e fazer parte de uma associação de guias na cidade.
91	Bem difícil, ainda estou tentando me colocar no mercado pois a profissão de Guia oscila bastante
92	Conclui o curso no ano de 2014, e considero que o ingresso no mercado de trabalho está ocorrendo da maneira planejada com respeito, compromisso e ética, sempre em busca de aprender cada vez mais para oferecer um bom trabalho.
93	De forma tranquila, já que durante a formação tivemos diversas oportunidades reais para praticar o ofício.
94	Bom
95	Muito bom, pois trabalho com uma agência que requer muita mão de obra de Guias de Turismo.
96	Não é fácil pois tem muita agencia que usa pessoal sem formação, mas consegui me afirmar através de competência, seriedade e profissionalismo o que falta prá muitos, infelizmente....
97	Meu ingresso nessa área acabou não acontecendo pois é uma atividade pouco reconhecida, somos confundidos com GUIA TURISTICO, muitas agencias para "economizar"acabam não contratando serviços de Guia de Turismo inviabilizando uma carreira rentável, infelizmente.
98	Tumultuado. A partir de agentes que fizeram o curso comigo. Mas por estar fora do âmbito das agencias...fiz poucos trabalhos. Hoje trabalho esporadicamente como receptivo.
99	Sou empresário e agente de viagens desde 1982. também hoteleiro, onde fui dono de pousada. Já fui diretor de empresa pública e privada e também de instituição corporativa (Abav). Turismólogo, formado pela PUCRS, fui presidente da Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo. Também sou formado em Economia (UFRGS). tenho pós graduação em planejamento, MBA e mestrado em marketing.
100	Relativamente demorado cerca de 2(dois)anos. Hoje tenho uma carreira estabilizada.
101	No momento estou trabalhando de forma parcial - o ingresso foi tranquilo pois necessitávamos muito de guias locais na região e foi o que me propus a trabalhar.
102	não é nada fácil,na maioria das vezes precisa de um QI,quem indica
103	Lendo tendo em vista que não é uma região profissionalizada neste setor.
104	Apresentei-me a todas as agências de turismo da cidade do Rio Grande-RS e tive a primeira experiência com 10 pax's chineses de um navio pax's internacional no Porto do Rio Grande (com intérprete),na época a gência era R & G Turismo (Julio Santana foi quem me contratou) e depois disso, tenho o uniforme das melhores agências.
105	Eu já estava mais ou menos inserida no mercado de trabalho.
106	Através de currículos enviados para as empresas de Turismo. Indicação de órgão de classe.
107	Entrei nesse segmento em função de ter conhecido pessoas quando fui cursar Tecnólogo em Gestão de Turismo(La Salle Estrela)Formada em 2013. Em função disso me abriram portas. Alguns dos assuntos questionados anteriormente, acho que passam muito longe daquilo que um guia aprende ou até deve fazer. Acho que parte dos assuntos são atribuições de um turismólogo(graduado). Minhas respostas foram baseadas nos conhecimentos que um guia de turismo recebe no curso técnico...e não no que efetivamente sei, agora como gestora de turismo...
108	Já trabalhava com uma agência. Ficou melhor.
109	Foi fortuito.
110	Foi na agência que fazia estágio, mas devido a graduação em Geografia que fiz. O curso de Guia não exige estágio, infelizmente.
111	Não ingressei
112	Por ter uma boa fluência em Inglês, iniciei trabalhando em um Congresso Internacional onde era exigido o idioma Inglês.
113	Muito bom. sai já trabalhando, mas acredito que foi porque tinha fluencia em Ingles e espanhol. obs: o que botei que estava insuficientemente preparada foi nos itens que nao considero atribuicao do guia e sim do bacharel em turismo. tambem nao pode haver opção para graduação especializacao, mestrado ou doutorado na pesquisa de voces, já que o guia é um curso técnico.

114	Já atuava na área
115	Logo que me forme na CIETH fui morar em Buenos Aires para me especializar na lingua espanhola e inglesa e comecei a trabalhar sem vinculo algum, após uns meses descobriram que tinha uma guia Brasileira que poderia ajudar com turistas Brasileiros e Americanos.. A partir de então trabalho como Guia em Buenos Aires
116	Atualmente trabalho em agência de turismo própria, onde consigo desenvolver plenamente meu trabalho. No início é difícil, mas me aperfeiçoei com as experiências.
117	Anterior ao curso.

ANEXO A – Autorização de pesquisa Faculdade Senac Porto Alegre

Formulário para Assessoramento de Trabalhos Acadêmicos de Pesquisa

Visando formalizar seu interesse em ter acesso às informações sobre o SENAC/RS, solicitamos que informe os dados abaixo. Salientamos que o preenchimento do formulário é essencial para a análise do seu requerimento.

Da mesma forma, solicitamos sua especial atenção ao Termo de Aceite das Condições para Assessoramento (Anexo II), o qual explicita as condições, competências e responsabilidades do SENAC/RS e do acadêmico em relação a essa parceria.

1. Nome Completo e e-mail: Carina Vasconcellos Abreu / carina.abreu@acad.pucrs.br

2. Instituição da qual você é aluno: PUCRS

3. Nome e e-mail do seu Professor Orientador: Maria Helena Câmara Bastos / mhbastos@pucrs.br

4. Qual o objetivo da pesquisa que pretende realizar?

Analisar a formação do profissional Guia de Turismo nos currículos antigo e novo da Faculdade Senac Porto Alegre.

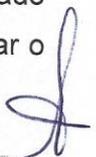
5. De que forma o Senac torna-se participante na sua pesquisa?

Sou professora e coordenadora deste curso técnico e tenho participado do processo de construção do novo currículo. Meu interesse é estudar minha própria prática, trazendo ganhos a minha formação e qualificando meu trabalho no Senac.

6. Descreva brevemente sua metodologia de trabalho, bem como o referencial teórico que pretende utilizar:

A pesquisa busca realizar um estudo de maior profundidade sobre a formação do profissional guia de turismo, e, posteriormente, comparar seus currículos. Irá iniciar com uma investigação sobre o histórico e contexto da regulamentação da profissão de guia de turismo e sua respectiva formação no Brasil, como ocorreu a implantação dos primeiros cursos. Para atender a estes objetivos, será feita inicialmente uma breve exposição sobre o desenvolvimento do turismo no Brasil.

Em seguida será descrita a regulamentação dos cursos técnicos de formação de guia de turismo, seu contexto na educação técnica brasileira e o currículo previsto pela legislação. Após, serão comparados os currículos novo e antigo, seus componentes e perfil esperado de egresso, indicando suas alterações. A presente pesquisa também se propõe a analisar o





Fecomércio RS



perfil dos docentes que atuam no curso, sua formação e atuação. Por último, objetiva traçar o perfil e a trajetória profissional de egressos do currículo em vigor e sua inserção na área. O referencial teórico abarcará a análise de currículo e a educação por competências. A metodologia de pesquisa será qualitativa, descritiva, utilizando a análise textual discursiva.

Instrumento da pesquisa: Os instrumentos serão roteiros de entrevistas semi-estruturada com os docentes do curso e questionário on-line para a coleta de dados de percepção de ex-alunos.

Técnica de análise: A técnica de análise será a metodologia de análise textual discursiva.

7. Detalhe abaixo seu cronograma de trabalho:

A pesquisadora já tem o referencial teórico e metodologia construídos, em julho de 2014 está previsto o exame de qualificação. Pretende-se realizar a coleta de dados no segundo semestre de 2014 (professores e ex-alunos) e realizar em 2015 a análise de dados e acompanhamento da implantação do novo currículo. O prazo da defesa final da tese é em fevereiro de 2016.

Observações feitas pelo Núcleo de Educação Profissional- NEP

Autorizado por - Responsável no setor em que será desenvolvida a pesquisa

Adm. Me. Maria da Graça M. Sanchez
Diretora de Ensino Faculdade Senac - POA

Autorizado por - NEP

ANEXO B – Plano de Curso Guia de Turismo 2012 FSPOA

PLANO DE CURSO

Instituição: SENAC-RS Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ: 034227070001-84

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Data: fevereiro de 2012

1. Identificação do Curso

Habilitação Técnica de Nível Médio
Técnico em Guia de Turismo
Carga Horária: 1000 horas

1	Qualificação:	Técnico em Guia de Turismo
	Carga Horária:	800 horas
2	Qualificação:	Guia de Turismo Regional
	Carga Horária:	510 horas
3	Qualificação:	Guia de Turismo Excursão Nacional
	Carga Horária:	510 horas

Este plano de curso é válido para as turmas iniciadas a partir de março de 2012, aprovado pela Resolução SENAC/AR/RS Nº 001/2012 de 17 de fevereiro de 2012, atendendo a Resolução Senac 943/2012 de 3 de fevereiro de 2012.

2. Justificativa e objetivos

O Turismo brasileiro tem um importante papel no equilíbrio da economia das regiões turísticas, com o ingresso de novas divisas, por meio do aumento no fluxo de turistas e de atração de investimentos para a construção de novos equipamentos turísticos.

O turismo quando bem planejado, dentro de modelo de gestão ético e sustentável, possibilita a inclusão de vários agentes sociais. A criação de postos de trabalho neste setor exige investimentos de menor vulto se comparados com outros setores da atividade econômica. A agilidade com que se processa a qualificação dos recursos humanos, a impossibilidade da substituição da prestação de serviços por máquinas e equipamentos, faz do turismo um setor fundamental para o crescimento de novas oportunidades profissionais.

O SENAC, norteado pelo Plano Nacional de Turismo do Ministério do Turismo, estará, por meio do oferecimento deste curso, contribuindo para um dos itens diagnosticados:

"... qualificação profissional deficiente dos recursos humanos do setor, tanto no âmbito gerencial quanto nas habilidades específicas operacionais".

O Rio Grande do Sul reconhecidamente tem apresentado um crescimento no fluxo de turistas, bem como um fomento ao turismo interno: gaúchos praticando o turismo dentro do seu Estado. Novas opções de prática turística vêm surgindo com força no Estado, como o turismo rural, aventura, ecoturismo, além do potencial consolidado para o turismo de eventos e negócios. Com estes novos produtos, surge a necessidade de profissionais preparados para estarem conduzindo e recebendo os turistas, função principal do Guia de Turismo.

Objetivos

Objetivos Gerais

Senac-RS, tem por objetivo a formação do jovem e adulto, propiciando-lhes, em especial:

- A preparação para a cidadania, para continuar aprendendo, mesmo depois de sair da escola, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas situações e aperfeiçoamentos posteriores;
- A promoção da transição entre a escola e o mundo do trabalho, capacitando-os com conhecimentos e habilidades gerais e específicas para o exercício de atividades produtivas;
- A qualificação, profissionalização e atualização dos trabalhadores, visando à sua inserção e melhor desempenho no exercício do trabalho;
- A compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos, relacionando a teoria com a prática;
- A integração na tarefa educativa dos princípios empreendedores, levando-os ao conhecimento pleno de suas potencialidades.
- A compreensão do ambiente natural e social, do sistema político, da tecnologia e dos valores em que se fundamenta a sociedade.

Objetivos Específicos

O Curso Técnico em Guia de Turismo, Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer, tem por objetivos específicos:

- Oferecer condições para que o aluno desenvolva as competências profissionais necessárias e comuns a todo profissional que atua no Eixo Tecnológico Hospitalidade e

Lazer de modo a favorecer o diálogo e a interação com os demais profissionais da esfera de atuação.

- Capacitar e desenvolver competências profissionais que lhes permitam formular, discutir, analisar, selecionar e implementar estratégias de gestão do próprio processo de trabalho.
- Oportunizar o desenvolvimento da criatividade, da iniciativa, da autonomia, da liberdade de expressão, criando espaços para a discussão sobre as questões éticas, o respeito a todas as formas de vida e a análise crítica do seu contexto laboral e social.
- Possibilitar a inserção de profissionais adequadamente capacitados e legalmente credenciados, no mercado, assegurando a prestação de serviços de qualidade em Turismo.

3. Requisitos de acesso ao curso

Para matrícula no curso o candidato deve ter:

- Idade mínima: 18 anos completos na conclusão do Módulo II
- Escolaridade mínima: Comprovar a conclusão do Ensino Médio ao término do Módulo II

4. Perfil profissional de conclusão

Perfil de Conclusão do Curso Técnico em Guia de Turismo

O Técnico em Guia de Turismo desempenha suas funções junto a empresas do segmento turístico, tais como agências de viagem e operadoras turísticas, por meio da prestação de serviços temporários ou contrato efetivo.

Suas principais funções são a condução de grupos em excursões turísticas regionais, nacionais e na América do sul, compreendendo o planejamento das atividades, a seleção de fornecedores de serviços de apoio à atividade turística.

O Guia de Turismo também é responsável pela prestação de informações históricas, geográficas e culturais referentes aos atrativos turísticos selecionados para o roteiro, visando sempre à sustentabilidade dos destinos turísticos onde está sendo executado o seu trabalho de condução.

Competências Gerais do Técnico:

- Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;
- Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;
- Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;
- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;
- Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;
- Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;
- Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;
- Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;
- Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;

- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.
- Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;
- Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;
- Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;
- Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;
- Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;
- Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;
- Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;
- Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;
- Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;
- Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.
- Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.
- Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.
- Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;
- Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;
- Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
- Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas;
- Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.
- Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;
- Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;
- Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros;

Perfil de conclusão da Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional

O Guia de Turismo Regional é o profissional da área de Turismo e Hospitalidade cuja principal função é a condução de grupos em excursões locais e regionais no Estado do Rio Grande do Sul, prestando informações e assistência permanentes aos turistas em viagens e deslocamentos entre diferentes localidades. Este profissional desempenha as funções junto a operadoras e agências de turismo como prestador autônomo de serviços de guiamento ou vínculo empregatício com essas empresas.

- Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar adequadamente a gramática e fluência verbal para cada situação;
- Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;
- Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;
- Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;
- Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;
- Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;
- Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;
- Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;
- Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;
- Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.
- Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.
- Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.
- Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;
- Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros.

Perfil de Conclusão da Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional

O Guia de Turismo Excursão Nacional é o profissional da Área de Turismo e Hospitalidade responsável pela condução de turistas em viagens pelo Brasil e América do Sul. Este profissional desempenha as funções junto a operadoras e agências de turismo como prestador autônomo de serviços de guiamento ou vínculo empregatício com essas empresas.

- Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar adequadamente a gramática e fluência verbal para cada situação;
- Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;

- Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;
- Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;
- Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;
- Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;
- Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;
- Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;
- Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
- Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas;
- Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.
- Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;
- Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;
- Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros.

5. Organização curricular do curso

O Curso Técnico em Guia de Turismo está organizado em três módulos, perfazendo um total de 800 h, que podem ser cursados de forma isolada ou na totalidade e seqüência em que estão apresentados no itinerário, de acordo com a disponibilidade do aluno, ao final do qual se completa o Técnico de Nível Médio.

O itinerário formativo deste Plano de Curso permite os seguintes percursos:

a) Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional – 510 horas = Módulo I (220 horas) + Módulo II – Guia Regional (290 horas).

b) Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional – 510 horas = Módulo I (220 horas) + Módulo III Guia Nacional (290 horas).

c) Técnico em Guia de Turismo - 800 horas = Módulo I (220horas) + Módulo II Guia Regional (290 horas) + Módulo III Guia Nacional (290 horas).

Módulo I: constitui-se em pré-requisito para qualquer um dos demais módulos que compõem o itinerário de formação desta Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio. Isto é, para matrícula nos módulos II e III, o aluno deve ter concluído o Módulo I.

Matriz Curricular

Módulo	Componente Curricular	Carga Horária
Módulo I	Técnicas de Comunicação	55
	Relações Interpessoais no Trabalho	30
	Primeiros Socorros	24
	Legislação Turística	24
	Princípios de Ecologia e proteção do Meio Ambiente	12
	Teoria e Técnica Profissional I	75
	Carga Horária	220

	Componente Curricular	Carga Horária
Módulo II Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional	Geografia Aplicada ao Turismo RS	45
	História Aplicada ao Turismo RS	45
	História da Arte Aplicada ao Turismo RS	32
	Manifestações da Cultura Popular I	36
	Língua Espanhola Instrumental	36
	Teoria e Técnica Profissional II	36
	Prática Profissional I	60
	Carga Horária	290

	Componente Curricular	Carga Horária
Módulo III Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional	Geografia Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	45
	História Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	45
	História da Arte Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	32
	Manifestações da Cultura Popular II	36
	Língua Inglesa Instrumental	36
	Teoria e Técnica Profissional III	36
	Prática Profissional II	60
	Carga Horária	290
	Carga Horária Total:	800h

Os valores/ atitudes relacionados abaixo são desenvolvidos durante todos os componentes curriculares do curso:

- Iniciativa;
- Foco no resultado;
- Responsabilidade;
- Comprometimento;
- Organização;
- Determinação;
- Presteza;
- Exigência de qualidade e eficiência;
- Planejamento e monitoramento sistemático;
- Respeito ao cliente;
- Valorização do trabalho em equipe;
- Cordialidade;
- Empatia;
- Curiosidade científica;
- Respeito e preservação do meio ambiente;
- Conduta ética.
- Curiosidade científica;
- Integração;
- Observação acurada;
- Valorização da cultura/linguagem local
- Comunicação adequada;
- Flexibilidade.

Módulo I – 220 h

Técnicas de Comunicação

Competência:

Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar adequadamente a gramática e fluência verbal para cada situação.

Conhecimentos:

- Comunicação verbal e não verbal;
- Dicção, desinibição e oratória;
- Técnicas de leitura e interpretação de textos, artigos, documentos legais, pesquisas e outros pertinentes à Área;
- Técnicas de aplicação de pesquisa;
- Redação de relatórios, contratos, minutas e outros documentos da Área.

Habilidades:

- Aplicar adequadamente a linguagem oral, escrita, coloquial e formal, organizando o seu pensamento lógico e discursivo;
- Conduzir os grupos com habilidades comunicativas que expressem a desinibição, a liderança de grupo e domínio de informações;
- Comunicar-se de forma clara e objetiva transmitindo informações adequadas, conforme os atrativos e destinos turísticos, reconhecendo o perfil do grupo;
- Apresentar coerência gramatical na elaboração de relatórios e outros documentos da área.

Relações Interpessoais no Trabalho

Competência:

Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho.

Conhecimentos:

- Relações humanas no trabalho;
- Ética nas relações de trabalho;
- Estratégias para solução de conflitos;
- Postura profissional do Guia de Turismo.

Habilidades:

- Atuar de maneira eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, provendo o atendimento das necessidades dos turistas;
- Conduzir o seu exercício profissional com ética, respeitando e valorizando as comunidades e os destinos turísticos;
- Criar ações para constituir unidades de grupo.

Primeiros Socorros**Competência:**

Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado.

Conhecimentos:

- Primeiros Socorros: atendimento de emergência individual e coletivo;
- Princípios de saúde e de higiene pessoal e ambiental;
- Intoxicações/envenenamento;
- Corpos estranhos;
- Picadura de insetos;
- Convulsões;
- Acidentes ortopédicos;
- Técnicas de remoção;
- Temperatura e verificação do pulso;
- Queimaduras;
- Ferimentos.

Habilidades:

Reconhecer o método adequado para cada tipo de situação emergencial, prestando atendimento individual e coletivo.

Legislação Turística**Competência:**

Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço.

Conhecimentos:

- Legislação turística (transportes, hotéis, agências, consumidor, guias de turismo)
- Código de defesa do consumidor;
- Decretos, Resoluções e Deliberações Normativas em vigência na área;
- Documentos de embarque e desembarque;
- Vistos/Passaporte;
- Documentação de menores;
- Fronteiras;
- Documentos alfandegários;
- Normas de transporte de bagagens;
- Política Nacional de Turismo.

Habilidades:

Identificar as necessidades legais para cada tipo de destino, orientando os turistas sempre que necessário;

Reconhecer as responsabilidades dos Guias de Turismo em relação ao Código de Defesa do Consumidor, resguardando sua integridade e a representatividade de seu contratante.

Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente

Competência:

Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo.

Conhecimentos:

- Noções básicas de ecologia;
- Ecossistemas brasileiros;
- Capacidade de carga dos destinos turísticos e o meio ambiente;
- Áreas naturais protegidas e as possibilidades de ecoturismo;
- Impactos ambientais;
- Unidades de conservação;
- Princípios e fundamentos de sustentabilidade ambiental;
- Educação Ambiental.

Habilidades:

Conhecer os atrativos e serviços turísticos bem como identificar os aspectos ecológicos envolvidos e adotando uma postura de respeito frente a estes;

Interpretar os impactos ambientais globais, reconhecendo o compromisso da atividade turística na preservação do meio ambiente e de um turismo mais sustentável.

Teoria e Técnica Profissional I

Competência:

Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento.

Conhecimentos:

- Fundamentos do Turismo e do Lazer: histórico, conceitos, segmentos, órgãos oficiais de turismo, estrutura, programas e projetos do Ministério do Turismo;
- Cadeia produtiva do turismo;
- Terminologia técnica do Turismo;
- Infra-estrutura básica e específica;
- Procedimentos administrativos para a contratação de serviços e terceiros;
- Tipologia e classificação dos meios de transporte, hospedagem, serviços de alimentação e equipamentos utilizados nas atividades da Área;
- Classificação dos eventos, atividades de lazer, entretenimento e animação sociocultural;
- Plano de Viagem: programa, Km, pontos de apoio e programações estabelecidas;
- Roteiros Turísticos;
- Postura e ética profissional do Guia de Turismo: saúde, alimentação, aparência, vestuário, comissionamento, etiqueta e conhecimentos gerais;
- Procedimentos de bordo: uso do microfone, serviço de bordo, animação turística aplicada aos diferentes grupos;
- Situações de emergência;
- Acomodação do Turista no hotel – check-in e out;
- Procedimentos na realização de passeios e visitas aos atrativos programados;
- Embarques e desembarques;
- Paradas técnicas;
- Animação turística;
- Noções de sociologia do turismo;
- Humanização das viagens;
- Procedimentos no aeroporto;
- Procedimentos finais junto à agência;
- Guia de Turismo: diferenças e competências específicas de cada habilitação.

Habilidades:

- Contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento;

- Identificar e aplicar as técnicas de condução de grupos;
- Realizar as seguintes providências junto a agência: o guia de turismo deverá receber e conferir os seguintes equipamentos e documentos (dependendo da viagem não contarão todos os itens): roteiro detalhado, lista de contatos dos prestadores de serviços, ordem de serviço (ou contrato de prestação de serviço), materiais informativos, espelho do ônibus, relação de passageiros (PAX), relação dos menores (e autorizações), Rooming List, crachá da agência para identificação de Guia, etiquetas de identificação de malas, voucher; Comprovantes: reservas, contratos, notas de pagamento, dinheiro para previstos e imprevistos, questionários de avaliação, mapas do roteiro, brindes para sorteio, caixa de primeiros socorros, uniforme (caso haja), material de lazer (fitas de vídeo/DVD, CDs/fitas, baralho de cartas e outros jogos, material de escritório (prancheta, canetas, tesoura, fita adesiva, folhas em branco, bloco de anotação, serviço de bordo (no dia da viagem, no local de embarque), pagamento (dependendo da negociação, este pode ser feito antes da viagem).
- Elaborar o relatório de viagem, prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio (de escritório e de lazer), uniforme e crachá, após a viagem, o guia de turismo deverá apresentá-lo junto à agência.

Procedimentos do Guia de Turismo para a realização da viagem:

- Estar no local marcado com 1 hora de antecedência, com o ônibus;
- Equipar o ônibus com o serviço de bordo (verificar acordo bebidas e copos);
- Equipar o ônibus com caixa de primeiros socorros;
- Apresentar roteiro para o motorista, estabelecendo, desde o início, a parceria;
- Conferir ordem de serviço do motorista;
- Fazer o reconhecimento do ônibus;
- Ter em mãos prancheta ou pasta;
- Ter em mãos a lista de PAX;
- Ter em mãos o espelho do ônibus;
- Ter em mãos o rooming list;
- Recolher voucher dos PAX;
- Verificar quantidade de bagagem;
- Colocar etiquetas nas malas;
- Auxiliar PAX idosos ou com dificuldades de locomoção para subir no ônibus e carregar bagagem;
- Viajar somente com os PAX que constarem na lista (adição de PAX);
- Contar os PAX;
- Verificar se todos os PAX possuem documento de identidade (em condições aceitáveis);
- Solicitar a atenção de todos para começar a falar;
- Esclarecer qual é a sua função e a do Guia;
- Informar tudo sobre o ônibus;
- Prestar informações sobre o roteiro e "paradas técnicas";
- Justificar mudanças no roteiro (se houver);
- Realizar a apresentação dos PAX;
- Solicitar a todos que colaborem com os horários prestabelecidos (principalmente em paradas técnicas);
- Solicitar colaboração na limpeza do ônibus, salientando que o uso do banheiro deve ser feito, preferencialmente, nos locais de parada técnica, "o que tecnicamente será melhor para todos";
- Proceder o serviço de bordo, em geral, é oferecido após a saída do perímetro urbano, em trajeto próprio, sem curvas (informar aos PAXs);
- Cumprir o roteiro que foi comercializado para o grupo.

Procedimentos do Guia de Turismo ao chegar no meio de hospedagem:

- Verificar os serviços contratados;
- Resolver os problemas, se houver; ligar para a agência, caso não consiga solucioná-los;
- Solicitar aos PAX que desembarquem, retirando todos os seus pertences de mão;

- Auxiliar os turistas no desembarque;
- Coordenar a distribuição dos apartamentos (o Guia entrega as chaves);
- Verificar junto ao hotel a necessidade de o grupo preencher a FNRH ou somente o Guia;
- Orientar o grupo sobre: gastos extras, revisar frigobar, demora da lavanderia, utilização do cofre;
- Definir local e informar ao grupo sobre o “mural da programação”;
- Supervisionar a distribuição de bagagens (solicitar que os PAX coloquem o número do apartamento na bagagem);
- Aguardar na recepção por, no mínimo, 15 minutos (possíveis reclamações);
- O Guia deve ter o seu apartamento e comunicar ao grupo o número;
- Entregar cópia do rooming list à recepção e à telefonista;
- Informar à recepção o horário de despertar o grupo - Guia e motorista devem ser os primeiros a serem despertados (solicitar à recepção);
- Se for o último dia, verificar, depois do café, a entrega das chaves;
- Descer as bagagens e pagar extras;

Procedimentos do guia de excursão juntamente com o Guia de Turismo:

- Apresentar o Guia Regional ao grupo;
- O Guia de excursão deve respeitar e confiar no Guia Regional, se necessário, pode até se ausentar (para repor serviço de bordo, etc.);
- Controlar cumprimento de horário de ambos;
- Informar ao Guia Local o número de PAX, as características do grupo, bem como a programação a ser desenvolvida;
- Verificar o transporte em que será realizado o passeio;
- Determinar o ponto de encontro: ônibus, PAX e Guia;
- Verificar as paradas que serão realizadas durante o roteiro.

Módulo II – Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional.

Geografia Aplicada ao Turismo RS

Competência:

Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional.

Conhecimento:

- Aspectos geográficos, socioeconômicos e ambientais do Estado e da região, aplicados ao turismo, reconhecendo os roteiros turísticos do RS.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos geográficos do destino visitado;
- Prestar informações geográficas conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Localizar-se geograficamente no destino turístico visitado.

História Aplicada ao Turismo RS

Competência:

Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas.

Conhecimentos:

- Aspectos históricos do Estado e da região, aplicados ao turismo.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos históricos do destino visitado;
- Prestar informações históricas conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

História da Arte Aplicada ao Turismo RS

Competência:

Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino.

Conhecimento:

- História da Arte no Rio Grande do Sul.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
- Prestar informações históricas/culturais conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Identificar as manifestações artísticas de cada atrativo turístico;
- Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Manifestações da Cultura Popular I

Competência:

Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.

Conhecimento:

- Manifestações da Cultura Popular do Estado do RS.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas manifestações culturais do destino visitado;
- Prestar informações sobre as manifestações culturais, conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Identificar as manifestações culturais do destino e da comunidade local.

Língua Espanhola Instrumental

Competência:

Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.

Conhecimento:

- Terminologia técnica na Língua Espanhola.

Habilidades:

- Comunicar-se adequadamente em espanhol;
- Auxiliar os turistas, quando necessário, para a compreensão do idioma espanhol.

Teoria e Técnica Profissional II

Competência:

Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.

Conhecimentos:

- Normas e procedimentos legais pertinentes à atividade do Guia de Turismo Regional;
- Técnicas e procedimentos relativos a reservas, acomodações, transferências, passeios, visitas, excursões e aquisição de ingressos;
- Procedimentos para despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagens;
- Técnicas de condução de turistas: orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações especializadas.

Habilidades:

- Realizar a condução de grupos nos destinos do RS estabelecidos;
- Desempenhar atividades de recepção, acompanhamento e assistência a grupos em excursões;

- Aplicar habilidades técnicas de comunicação expressão oral, reconhecendo os principais atrativos turísticos, destacando seus aspectos histórico-culturais e arquitetônicos.

Prática Profissional I

Competências:

Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;

Acompanhar os turistas durante suas viagens e *city tours*, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros

Habilidades:

- Contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento;
- Aplicar as técnicas de condução de grupos;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo para a realização da viagem;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo ao chegar no meio de hospedagem;
- Utilizar procedimentos do guia de excursão juntamente com Guia Regional.
- Elaborar o relatório de viagem, a prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio após a realização da viagem junto à agência e/ou operadora.

Módulo III – Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional

Geografia Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)

Competência:

Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado.

Conhecimento:

- Aspectos geográficos, socioeconômicos e ambientais do Brasil e países da América do Sul aplicados ao turismo.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos geográficos do destino visitado;
- Prestar informações geográficas conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Localizar-se geograficamente no destino turístico visitado.

História Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)

Competência:

Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino.

Conhecimento:

- Aspectos históricos do Brasil e países da América do Sul, aplicados ao turismo.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos históricos do destino visitado;
- Prestar informações históricas conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

História da Arte Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)

Competência:

Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado.

Conhecimentos:

- História da Arte no Brasil e América do Sul.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;
- Prestar informações históricas/culturais conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Identificar as manifestações artísticas de cada atrativo turístico;
- Reconhecer os valores históricos e culturais de cada destino e transmitir estas informações para os turistas.

Manifestações da Cultura Popular II**Competência:**

Identificar as manifestações, artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas ao diferentes perfis de turistas.

Conhecimento:

- Manifestações da cultura popular do Brasil e dos países da América do Sul.

Habilidades:

- Apresentar aos turistas manifestações culturais do destino visitado;
- Prestar informações sobre as manifestações culturais, conforme a demanda de questionamentos dos turistas;
- Identificar as manifestações culturais do destino e da comunidade local.

Língua Inglesa Instrumental**Competência:**

Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.

Conhecimentos:

- Terminologia técnica na Língua Inglesa.

Habilidades:

- Comunicar-se adequadamente em inglês;
- Auxiliar os turistas, quando necessário, para a compreensão do idioma inglês.

Teoria e Técnica Profissional III**Competência:**

Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.

Conhecimentos:

- Normas e procedimentos legais pertinentes à atividade do Guia de Turismo Nacional;
- Técnicas e procedimentos relativos a reservas, acomodações, transferências, passeios, visitas, excursões e aquisição de ingressos;
- Procedimentos para despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagens;
- Técnicas de condução de turistas: orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações especializadas.

Habilidades:

- Realizar a condução de grupos nos destinos do BR e América do Sul estabelecidos;
- Desempenhar atividades de recepção, acompanhamento e assistência a grupos em excursões;
- Aplicar habilidades técnicas de comunicação expressão oral, e reconhecer os principais atrativos turísticos, destacando seus aspectos histórico-culturais e arquitetônicos;
- Identificar as etapas e procedimentos de obtenção dos documentos necessários ao processo de viagens nacionais e sul-americanas, reconhecendo e informando os clientes sobre a importância e utilidade de cada um deles.

Prática Profissional II**Competências:**

Receber, orientar e conduzir turistas no âmbito nacional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;

Acompanhar os turistas durante suas viagens e *city tours*, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros.

Habilidades:

- Contratar serviços de terceiros, negociando condições e controlando o seu cumprimento;
- Aplicar as técnicas de condução de grupos;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo para a realização da viagem;
- Utilizar procedimentos do Guia de Turismo ao chegar no meio de hospedagem;
- Utilizar procedimentos do guia Regional de excursão juntamente com o Guia Nacional;
- Elaborar o relatório de viagem, a prestação de contas, documentos de prestadores de serviços, materiais de apoio após a realização da viagem junto à agência e/ou operadora.

6. Indicações Metodológicas

As estratégias pedagógicas adotadas para o desenvolvimento do curso devem concretizar uma metodologia de (re)construção do conhecimento, baseada na troca e no diálogo entre educador e aluno, essencial a um processo efetivamente interativo. São flexíveis, abrangendo situações diversificadas que propiciem o aproveitamento dos saberes individuais e que permitam o acompanhamento das mudanças e do movimento do mundo do trabalho, possibilitando ao aluno aprendizagens mais significativas.

Os temas abordados nas bases tecnológicas são especificados no Plano de Trabalho dos Docentes, elaborado sob a orientação da Supervisão Técnica, a partir das competências gerais e específicas da área, e são registrados nos Diários de Classe ou documento análogo, de forma sintética, à medida, e na seqüência em que forem desenvolvidos.

Prática Profissional

Ao longo do curso o aluno deve realizar atividade de prática profissional, de caráter obrigatório, constituída de três viagens por módulo com terminalidade, sendo uma delas com pernoite.

A prática profissional é obrigatória para conclusão do curso e atende à exigência do ministério do Turismo para o credenciamento do profissional na respectiva qualificação intermediária ou como Técnico em Guia de Turismo.

Na **Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional**, referente ao *módulo II* desta habilitação, os alunos devem realizar três (3) *viagens técnicas*, sendo uma com pernoite.

Na **Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional**, os alunos participam de três viagens sendo uma (1) com procedimento de aeroporto e com pernoite, uma (1) viagem interestadual com pernoite e uma viagem livre.

Como atividade antecedente à realização da Prática Profissional, os alunos elaboram e desenvolvem um projeto que orientará as atividades durante as viagens.

Cabe ao corpo técnico e docente orientar e acompanhar os alunos na elaboração dos projetos e sua operacionalização na prática profissional, verificando, principalmente, se as competências propostas para o módulo em questão estão sendo mobilizadas e articuladas com pertinência. O conhecimento, as habilidades e as atitudes necessárias ao exercício profissional serão adquiridos de forma articulada no próprio processo de desenvolvimento das competências.

7. Critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores

As competências anteriormente adquiridas pelos alunos, relacionadas com o perfil de conclusão do Técnico em Guia de Turismo – Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer e do módulo de

qualificação que integra seu itinerário profissional poderão ser avaliadas para aproveitamento de estudos, no todo ou em partes, nos termos da legislação vigente.

Os conhecimentos e experiências que poderão ser aproveitados no curso serão aqueles adquiridos:

- No Ensino Médio;
- Em qualificações profissionais e etapas ou módulos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio concluído em outros cursos;
- Em cursos de Educação Profissional de Formação Inicial e Continuada, mediante avaliação do aluno;
- No trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno;
- Os reconhecidos em processos de certificação profissional.

As competências adquiridas no Ensino Médio, em cursos de qualificação profissional e em etapas ou módulos de outros cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio, desde que diretamente relacionadas aos perfis de conclusão previstos no itinerário profissional, deverão ser comprovadas em histórico escolar, e, em caso de dúvida, mediante a avaliação do aluno por parte da Instituição.

As competências adquiridas em cursos de Educação Profissional de Formação Inicial e Continuada ou por outros meios informais também poderão ser aproveitadas, desde que validadas mediante avaliação que identifique a apropriação das competências específicas para o perfil profissional em questão.

O processo de avaliação para o aproveitamento de conhecimentos e experiências será orientado por procedimentos previamente estabelecidos, a saber:

- **Demonstração prática**, por meio de simulações de problemas inerentes ao respectivo componente curricular a ser dispensado, no qual se evidencie a apropriação das competências previstas para o módulo ou etapa em questão, e à luz do perfil profissional de conclusão.
- **Avaliação escrita**, em que se verifiquem os conhecimentos relativos às bases tecnológicas que constituem insumos para a apropriação das competências constantes do perfil profissional de conclusão, na qual o aluno deverá obter conceito mínimo adotado pela instituição para ser considerado apto nesta fase do curso.

Os docentes que concederem a dispensa apresentarão relatório que será arquivado no portfólio individual do aluno, juntamente com os documentos que instruíram a solicitação.

O prazo entre a conclusão do primeiro e do último módulo que compõem o itinerário de formação do referido curso não pode exceder a cinco anos.

8. Critérios de avaliação da aprendizagem aplicados aos alunos do curso

A avaliação é realizada em todos os momentos do processo de aprendizagem, oportunizando a recuperação, ao longo das atividades.

O estudante é avaliado a partir da observação resultante de experiências, em diferentes situações e momentos de aprendizagem.

Para cada componente curricular são organizados instrumentos e estratégias de avaliação com a finalidade de realizar investigação e traçar novas oportunidades no processo de aprendizagem.

A avaliação de competências é um processo de coleta de evidências das aprendizagens dos estudantes, expressas por meio da mobilização de seus conhecimentos, habilidades e atitudes, e terá como princípio a essencialidade, isto é, a relevância desses conhecimentos, habilidades e atitudes para a construção e desenvolvimento das competências requeridas pelo respectivo plano de curso. Expressa da seguinte forma:

A – Quando o estudante evidenciou com **excelência** a apropriação das competências propostas e demonstra total comprometimento com a assiduidade, participação, pontualidade/qualidade na entrega dos trabalhos; apresenta atitudes que se destacam nos aspectos referentes ao relacionamento interpessoal, a habilidade de trabalhar em grupo, negociar/administrar conflitos, criatividade e liderança, **superando** as competências exigidas no respectivo perfil.

B – Quando o estudante **evidenciou a apropriação** das competências propostas, demonstra assiduidade, participação, pontualidade na entrega dos trabalhos. Apresenta as características psicossociais exigidas pelo perfil profissional.

C – Quando o estudante evidenciou, no **mínimo**, a apropriação das competências **relevantes** e apresenta as características psicossociais mínimas exigidas no perfil profissional.

D – Quando o estudante **não apropriou** as competências previstas no perfil profissional de conclusão.

A recuperação é contínua e realizada concomitantemente com o desenvolvimento dos componentes curriculares. É aprovado, após os estudos de recuperação, o estudante que obtiver as menções A, B e C (APROPRIOU as competências propostas)

O estudante que obtiver menção D em um ou mais componentes curriculares e conseqüentemente situação final NÃO APROPRIOU no componente e no módulo, devendo cursar o componente que não obteve êxito antes de cursar o módulo seguinte.

Na situação de prática profissional e estágio supervisionado, explicitados nos respectivos Planos de Curso, a frequência mínima é de 75% do total de horas, desde que todas as competências previstas sejam apropriadas.

Nos casos de reprovação na Prática Profissional, o aluno só poderá prosseguir seus estudos quando evidenciar a apropriação das competências exigidas.

9. Instalações e equipamentos oferecidos aos professores e alunos do curso

- Sala de aula equipada;
- Recursos tecnológicos disponíveis;

10. Pessoal Docente e Técnico Administrativo

a) Perfil da Equipe Docente

Componente Curricular	Perfil docente em termos de titulação/escolaridade e experiência profissional requerida
Técnicas de Comunicação	Formação em Letras, Publicidade, Marketing e Formação Pedagógica
Relações Interpessoais no Trabalho	Formação em Psicologia, Administração, Pedagogia, Recursos Humanos e Formação Pedagógica
Primeiros Socorros	Enfermeiro ou Médico e Formação Pedagógica

Legislação Turística	Advogado, Tecnólogo em Turismo, Graduação em Hotelaria e Formação Pedagógica
Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente	Formação em Biologia, Ciências e Formação Pedagógica
Teoria e Técnica Profissional I, II e III	Tecnólogo em Turismo, Graduação em Hotelaria e Formação Pedagógica
Geografia Aplicada ao Turismo RS	Licenciatura em Geografia, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
História Aplicada ao Turismo RS	Licenciatura em História, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
História da Arte Aplicada ao Turismo RS	Licenciatura em História, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
Manifestações da Cultura Popular I e II	Licenciatura em História, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
Língua Espanhola Instrumental	Formação em Letras - Espanhol
Atividade Prática I e II	Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
Geografia Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	Licenciatura em Geografia, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
História Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	Licenciatura em História, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
História da Arte Aplicada ao Turismo (BR e América do Sul)	Licenciatura em História, Tecnólogo em Turismo e Formação Pedagógica
Língua Inglesa Instrumental	Formação em Letras- Inglês

b) Perfil da Equipe Técnica Administrativa

Função	Perfil em termos de titulação/escolaridade e experiência profissional requerida
Diretor	Superior completo
Pedagoga	Pedagogia
Coordenador do Curso	Superior completo na área do curso e Formação Pedagógica
Secretária	Ensino Médio completo

11. Acervo Bibliográfico

Componente curricular		Técnicas de Comunicação			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Kranz, Garry	Comunicação: use corretamente a linguagem empresarial	Senac Rio	3	2010
2	Bahiense, Raquel	Comunicação escrita; orientações para redação	Senac Nacional	3	2010
3	Senac Nacional	Português 1: Morfologia	Senac Nacional	3	2010
4	Senac Nacional	Português 2: sintaxe	Senac Nacional	3	2010
Componente curricular		Relações Interpessoais no Trabalho			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Senac Nacional	Gestão de pessoas	Senac Nacional	3	2010
2	Senac Nacional	Ética & Trabalho	Senac Nacional	3	2010

3	Moura, Ana Rita de Macedo	Trabalho em equipe	Senac Nacional	3	2010
Componente curricular		Primeiros Socorros			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Senac Nacional	Primeiros Socorros: Como Agir em Situações de Emergência	Senac Nacional	3	2009
2	Zorzi, Rafael Luiz de Andrade	Corpo humano: órgãos, sistemas e funcionamento.	Senac Nacional	3	2010
3	Pianucci, Ana	Saber cuidar: procedimentos básicos em enfermagem	Senac São Paulo	3	2009
Componente curricular		Legislação Turística			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda	Direito do turismo: história e legislação no Brasil e no exterior	SENAC	3	2010
2	LACERDA, Gabriel	Eu tenho direito: noções de direito para leigos	Editora Senac	3	2009
3	BARRETO, Margarida	Manual de iniciação ao estudo do turismo	Papirus Campinas	3	2003
Componente curricular		Princípios de Ecologia e Proteção do Meio Ambiente			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	CASCINO, Fábio	Educação ambiental: princípios, história, formação de professores.	Senac São Paulo	3	2007
2	MACHADO, Alvaro	Ecoturismo, um produto viável: a experiência do Rio Grande do Sul.	Senac	3	2005
3	Lindeberg, Kreg; Hawkins, Donald E. (Org.)	Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		Teoria e Técnica Profissional			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Pina, Luiz Wilson ; Ribeiro, Olivia C. F.	Lazer e recreação na hotelaria	Senac São Paulo	3	2010
2	Trigo, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo básico	Senac São Paulo	3	2010
3	Senac Nacional	Bem-Vindo, Volte Sempre.	Senac Nacional	3	2010
Componente curricular		Geografia aplicada ao turismo RS			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	RAPOSO, A. ; CAPELLA, M.; SANTOS, C. C. dos	Turismo no Brasil: um guia para o guia	Senac Nacional	3	2004
2	Lucci, Elian Alabi	Geografia geral e do Brasil	Nacional	3	2004
3	MENDES, Camila Faccioni	Paisagem urbana: uma mídia redescoberta	Senac Nacional	3	2006
Componente curricular		História da arte aplicada ao turismo RS			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	SANTOS, Maria das Graças Vieira Proença dos	História da Arte	Ática	3	2008
2	DANA, Arnold	Introdução a história da arte	Atica	3	2008
3	Costa, Flavia Roberta	Turismo e patrimônio cultural: interpretação e qualificação	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		História aplicada ao turismo RS			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	FAUSTO, Boris	História do Brasil	EDUSP	3	2006
2	Vignati, Frederico	Gestão de destinos turísticos: como atrair pessoas para polos, cidades e países	Senac Rio	3	2010
3	TRIGO, Luiz G. G.	Viagem na memória - guia histórico das viagens e do Turismo no Brasil	SENAC São Paulo	3	2010

Componente curricular		Teoria e Técnica Profissional II			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Pina, Luiz Wilson ; Ribeiro, Olivia C. F.	Lazer e recreação na hotelaria	Senac São Paulo	3	2010
2	Trigo, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo básico	Senac São Paulo	3	2010
3	Senac Nacional	Bem-Vindo, Volte Sempre.	Senac Nacional	3	2010
Componente curricular		Prática Profissional I			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	CAMPOS, Fernando Henrique	Guia de turismo: viagem técnica e avaliação	Érica	3	2010
2	Chimenti, Silvia; Tavares, Adriana de Menezes	Guia de turismo: o profissional e a profissão.	Senac São Paulo	3	2010
3	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 1)	Senac São Paulo	3	2010
4	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 2)	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		Manifestação da Cultura Popular I			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Costa, Flavia Roberta	Turismo e patrimônio cultural: interpretação e qualificação	Senac São Paulo	3	2010
2	SANTOS, Maria das Graças Vieira Proença dos	História da Arte	Ática	3	2008
3	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 2)	Senac São Paulo	3	2010
4	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 1)	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		Lingua Espanhola Instrumental			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	MICHAELIS	Minidicionário Michaelis Espanhol/Português Português/Espanhol	Melhoramentos	3	2011
Componente curricular		Geografia aplicada ao turismo BR e America do Sul			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	RAPOSO, A. ; CAPELLA, M.; SANTOS, C. C. dos	Turismo no Brasil: um guia para o guia	Senac Nacional	3	2004
2	Lucci, Elian Alabi	Geografia geral e do Brasil	Nacional	3	2004
3	MENDES, Camila Faccioni	Paisagem Urbana: uma mídia redescoberta	Senac Nacional	3	2006
Componente curricular		História da arte aplicada ao turismo BR e America do Sul			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	SANTOS, Maria das Graças Vieira Proença dos	História da Arte	Ática	3	2008
2	DANA, Arnold	Introdução a história da arte	Atica	3	2008
3	Costa, Flavia Roberta	Turismo e patrimônio cultural: interpretação e qualificação	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		História aplicada ao turismo BR e America do Sul			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	FAUSTO, Boris	História do Brasil	EDUSP	3	2006
2	CARVALHO, Caio Luiz de Carvalho	Discussões e propostas para turismo no Brasil	Senac Nacional	3	2010
3	TRIGO, Luiz G. G.	Viagem na memória - guia histórico das viagens e do Turismo no Brasil	SENAC São Paulo	3	2010
Componente curricular		Manifestação da Cultura Popular II			

Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Costa, Flavia Roberta	Turismo e patrimônio cultural: interpretação e qualificação	Senac São Paulo	3	2010
2	SANTOS, Maria das Graças Vieira Proença dos	História da Arte	Ática	3	2008
3	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 2)	Senac São Paulo	3	2010
4	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 1)	Senac São Paulo	3	2010
Componente curricular		Língua Inglesa Instrumental			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	MICHAELIS	Michaelis Minidicionário Inglês/Português Português/Inglês	Melhoramentos	3	2010
Componente curricular		Teoria e Técnica Profissional III			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	Pina, Luiz Wilson ; Ribeiro, Olivia C. F.	Lazer e recreação na hotelaria	Senac São Paulo	3	2010
2	Trigo, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo básico	Senac São Paulo	3	2010
3	Senac Nacional	Bem-Vindo, Volte Sempre.	Senac Nacional	3	2010
Componente curricular		Prática Profissional II			
Nº	Autor	Título	Editora	Qtd	Ano
1	CAMPOS, Fernando Henrique	Guia de turismo: viagem técnica e avaliação	Érica	3	2010
2	Chimenti, Silvia; Tavares, Adriana de Menezes	Guia de turismo: o profissional e a profissão.	Senac São Paulo	3	2010
3	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 1)	Senac São Paulo	3	2010
4	TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi	Turismo - Como Aprender, Como Ensinar (Volume 2)	Senac São Paulo	3	2010

12. Certificados e diplomas expedidos aos concluintes do curso

Ao aluno que concluir *exclusivamente* o **MÓDULO I** do Curso Técnico em Guia de Turismo, Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer, é conferido o **Histórico Escolar** para fim específico de continuidade e aproveitamento de estudos na Área.

Ao aluno que concluir os *Módulos I e II* do Curso Técnico em Guia de Turismo é conferido **Certificado de Qualificação Profissional de Guia de Turismo Regional**, Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

Ao aluno que concluir os *Módulos I e III* do Curso Técnico em Guia de Turismo é conferido **Certificado de Qualificação Profissional de Guia de Turismo Excursão Nacional**, Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

Ao aluno que concluir os *Módulos I, II e III* do Curso Técnico em Guia de Turismo é conferido o **DIPLOMA DE TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO**, Nível Médio, Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

Acompanha as certificações e o diploma, o histórico escolar com as competências certificadas.

ANEXO C – Autorização de pesquisa Prof. Andrea Cogan

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) participante:

Sou estudante do Programa de Pós-Graduação em Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Estou realizando uma pesquisa sob supervisão do(a) professor(a) Dr. Maria Helena Câmara Bastos, cujo objetivo é analisar o curso técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre. Sua participação envolve entrevista.

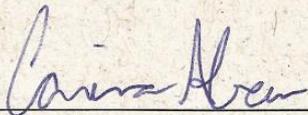
A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisador(es) fone (51) 81403783 ou pela entidade responsável – Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, fone 3320 3345.

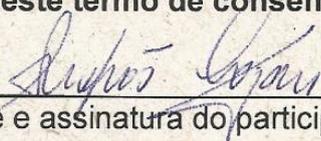
Atenciosamente



Carina Vasconcellos Abreu
Matrícula: 12190934-5

Local e data

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.



Nome e assinatura do participante

Local e data

ANEXO D – Autorização de pesquisa Prof. Wagner Azevedo Pedroso

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) participante:

Sou estudante do Programa de Pós-Graduação em Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Estou realizando uma pesquisa sob supervisão do(a) professor(a) Dr. Maria Helena Câmara Bastos, cujo objetivo é analisar o curso técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre. Sua participação envolve entrevista.

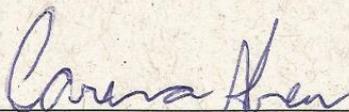
A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisador(es) fone (51) 81403783 ou pela entidade responsável – Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, fone 3320 3345.

Atenciosamente



Carina Vasconcellos Abreu
Matrícula: 12190934-5

Local e data

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.


Nome e assinatura do participante

Porto Alegre 24 de abril de 2015
Local e data

ANEXO E – Autorização de pesquisa Prof. Mariana Almeida Hoff

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) participante:

Sou estudante do Programa de Pós-Graduação em Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Estou realizando uma pesquisa sob supervisão do(a) professor(a) Dr. Maria Helena Câmara Bastos, cujo objetivo é analisar o curso técnico em Guia de Turismo da Faculdade Senac Porto Alegre. Sua participação envolve entrevista.

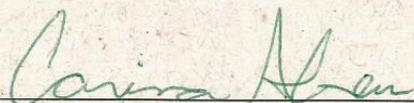
A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisador(es) fone (51) 81403783 ou pela entidade responsável – Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS, fone 3320 3345.

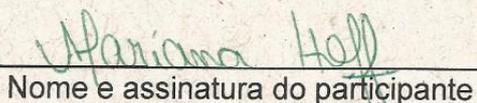
Atenciosamente



Carina Vasconcellos Abreu
Matrícula: 12190934-5

Local e data

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.



Nome e assinatura do participante

POA, 14 MAIO 2015

Local e data

ANEXO F- Cursos Técnicos do Eixo de Turismo e Hospitalidade

Cursos Técnicos	Descrição das atividades	Possibilidades de temas a serem abordados na formação:	Possibilidades de atuação:	Infraestrutura Recomendada:
Técnico em Cozinha	Atua na organização da cozinha, na seleção e no preparo da matéria-prima. Participa da elaboração e organização dos pratos do cardápio. Executa cortes e métodos de cozimento, utilizando as práticas de manipulação de alimentos. Opera e mantém equipamentos e maquinário de cozinha. Armazena diferentes tipos de gêneros alimentícios, controla estoque, consumo e custos.	Técnicas de cozinha. Organização da cozinha e da matéria-prima. Nutrição. Higiene e manipulação de alimentos. Armazenagem de gêneros alimentícios. Infraestrutura e equipamentos de cozinha.	Restaurantes, bares, meios de hospedagem, refeitórios, catering, bufê, cruzeiros marítimos e embarcações.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Cozinha. Laboratório de produção de alimentos.
Técnico em Serviços de Restaurante e bar	Recepciona, encaminha e atende ao cliente no salão e bar do restaurante, bares e similares. Coordena a operação nos setores de bar e restaurantes, controla e inventaria estoque de bebidas e utensílios de salão e bar. Responsável pelo serviço de mesa e coquetelaria. Domina a etiqueta do serviço de restaurante. Colabora na harmonização entre alimentos e bebidas.	Higiene e manipulação de alimentos. Comunicação, relações interpessoais e etiqueta. Tipos de serviços à mesa, bares e similares. Coquetelaria.	Meios de hospedagem, bares, restaurantes e espaços de alimentação.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Laboratório de restaurante e bar.
Técnico em eventos	Auxilia e atua na prospecção, no planejamento, na organização, na coordenação e na execução dos serviços de apoio técnico e logístico de eventos e cerimoniais, utilizando o protocolo e etiqueta formal. Realiza procedimentos administrativos e operacionais relativos a eventos. Recepciona e promove serviços de eventos. Planeja e participa da confecção de ornamentos decorativos. Coordena o armazenamento e manuseio de gêneros alimentícios servidos em eventos.	Eventos, protocolo, cerimonial e etiqueta social, processos comerciais, higiene em manipulação de alimentos, ornamentos e decoração, logística de eventos.	Empresas de eventos, meios de hospedagem, instituições públicas e privadas, cruzeiros marítimos, restaurantes e bufês.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Laboratório didático: espaço para eventos.

Técnico em Hospedagem	Atua na recepção e governança de meios de hospedagem. Executa atividades operacionais de recepção e atendimento a clientes, serviços de andares, comercial critérios de qualidade na prestação de serviços, presta suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação.	Meios de Hospedagem. Fluxos operacionais de reserva, recepção e governança. Turismo e estrutura local. Comunicação. Língua estrangeira.	Meios de hospedagem: hotéis, pousadas, flats ou resorts, bem como embarcações e hospitais.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Laboratório de recepção e governança.
Técnico em Lazer	Organiza e executa atividades de lazer, recreação e animação sociocultural para as diversas faixas etárias, segmentos e programas sociais. Aplica técnicas de mobilização e articulação social na perspectiva da promoção da qualidade de vida. Organiza e anima a formação de grupos de lazer, de acordo com os interesses da comunidade na perspectiva da inclusão social.	Técnicas de animação socioculturais. Sociologia do lazer, jogos, recreação, brinquedos e brincadeiras. Linguagens artísticas, cultura lúdica, educação ambiental. Primeiros socorros e desenvolvimento interpessoal.	Instituições públicas e privadas, incluindo o terceiro setor. Espaços de lazer, parques temáticos, centros culturais, clubes, hospitais, centros de reabilitação, hotéis e colônias de férias. Brinquedotecas, cruzeiros marítimos e acampamentos.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Laboratório didático: materiais esportivos, recreativos e trabalhos manuais. Oficina de criação de brinquedos.
Técnico em Agenciamento de Viagem	Desenvolve atividades de venda e serviço de pós-venda de produtos turísticos. Elabora roteiros de viagem, pacotes turísticos, emissão de bilhetes e orientação do viajante. Realiza consultoria de viagens sobre roteiros e destinos, em conformidade com as demandas da atividade turística.	Geografia; História; Artes; Comunicação; Legislação; Mercados turísticos; Técnicas de negociação e vendas; Procedimentos de agenciamento de viagens; Cultura, turismo e hospitalidade.	Agências de viagem e operadoras; Transportadoras turísticas e organismos turísticos públicos ou privados.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Laboratório didático: agência de viagem e operadoras turísticas. Mapoteca.
Técnico em Guia de Turismo	Orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos,	Geografia, cartografia, legislação, história e museologia, sistemas de informação, artes e cultura, transporte e	Agências de viagem e operadoras, organismos turísticos públicos ou privados e de forma autônoma.	Biblioteca com acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas específicos. Equipamentos

	<p>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 necessidade do visitante. Utiliza instrumento de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural.</p>	<p>hospedagem, guiamento no contexto regional e nacional.</p>		<p>de localização e comunicação. Laboratório didático: agências de viagens e operadoras de turismo. Mapoteca. Meio de transporte para a prática profissional.</p>
--	--	---	--	---