

## O Profissional Guia de Turismo e a Cidade de Foz do Iguaçu

André Luiz Rodrigues Monteiro  
Hayrton Francis Ximenes de Andrade  
Unioeste

**RESUMO:** Este artigo busca descrever o profissional Guia de Turismo, suas atribuições, penalidades a que está sujeito, as diferentes espécies de Guias de Turismo e, também, as condições necessárias para ser um profissional da área. Traça o perfil dos profissionais que atuam na cidade de Foz do Iguaçu e mostra a necessidade da especialização da profissão.

**PALAVRAS CHAVES:** Turismo, Guia de Turismo, Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural.

**ABSTRACT:** This article look for discribe the professional Tour Guide, it's atributions, which is subjetic to penalties, the different species of Tour Guides and, also, the conditions necessary to be a Professional. Depicts the profile of the Professional working in the city of Foz do Iguaçu and shows the needs of specialization of the Professional

**KEY WORDS:** Tourism, Tour Guide, Tour Guide with Specialization in a Natural Attractive

### INTRODUÇÃO

Buscando compreender parte das relações que permeiam a atividade turística, o presente artigo objetiva esclarecimento sobre a profissão de Guias de Turismo. Através de pesquisas a documentos foi possível descrever os preceitos legais que norteiam a profissão.

A pesquisa aplicada no ano de 2006 mostra o perfil do profissional atuante na cidade de Foz do Iguaçu. Sua relação com a cidade e seus atrativos turísticos, apontando qual a espécie estaria mais adequada para desenvolver as funções específicas inerentes ao conhecimento necessário para atuar Parque Nacional do Iguaçu.

### 2. O Turismo e o Guia de Turismo

O Turismo está entre os segmentos de mercado em crescente expansão. Como fenômeno mundial envolve milhares de pessoas, que se encontram divididos entre turistas (consumidores) e prestadores de serviços (fornecedores). Beni (2002, p. 242) fundamenta que “no turismo o consumidor compra uma ilusão, uma expectativa,

Promoção



Realização



adquirindo uma experiência desde que sai de casa até regressar a ela”. Mamede *apud* Moura (1998, p.62) sustenta que “os lugares são escolhidos para ser contemplados porque existe uma expectativa, sobretudo através dos devaneios e da fantasia, em relação a prazeres intensos, seja em escala diferente, seja envolvendo sentidos diferentes daqueles que habitualmente nos deparamos. [...] O olhar do turismo é direcionado para aspectos da paisagem do campo e da cidade que o separam da experiência de todos os dias”.

Essa fantasia alimenta uma variedade enorme de serviços que são oferecidos desde a hora da decisão por um destino até o seu retorno. A gama de profissionais envolvidos no complexo fenômeno turístico é enorme e deveras variada. Desde os executivos das cadeias de hotéis, até o mais simples jardineiro ou tratador de piscinas, passando pelos serviços sofisticados dos “barman”, dos recreadores, etc. No ano de 2005, o Turismo movimentou em todo mundo U\$ 681,5 bilhões<sup>1</sup>, facilitando o deslocamento 808,4 milhões de pessoas. No Brasil, essas cifras totalizaram no mesmo ano U\$ 3,9 bilhões, com um fluxo receptivo internacional de 5,4 milhões de turistas. De acordo com o IBGE, 52 setores da economia estão diretamente ligados ao turismo.

Para Mamede *apud* Naisbitt (1998, p. 60), “um de cada nove trabalhadores em todo o mundo trabalha na área de turismo. No Brasil, fontes oficiais revelam que os números são de 1 em cada 11 trabalhadores, perfazendo um total de 6 milhões de pessoas, além do subemprego que atinge grande parcelas da população do terceiro mundo e, no primeiro, dos imigrantes clandestinos”. Compondo esse quadro de prestadores de serviço está o Guia de Turismo que conforme argumenta Araújo e Menezes (1989, p.17) “é o elemento encarregado de apresentar uma cidade ou/e região ao visitante”.

---

<sup>1</sup> Fonte: Organização Mundial do Turismo – OMT e Banco Central do Brasil - BACEN

## 2.1. O Guia de Turismo e suas atribuições

Embora a legislação que versa sobre o turismo seja relativamente antiga, somente em 1993 a profissão de guia de turismo foi efetivamente legalizada pela lei nº 8623 de 28 de janeiro do mesmo ano, sendo ela regulamentada pelo decreto nº 946 em 1º de outubro de 1993. O artigo 2º do referido diploma legal, dispõe sobre o que o legislador considera como guia de turismo, na mesma direção segue o art. 1º do decreto que regulamenta a profissão. Essas normas jurídicas também dispõem sobre as atribuições do Guia de Turismo<sup>2</sup>, que são: 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 liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque, aéreos, fluviais, rodoviários e ferroviários; d) Ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal; 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 emitindo pela EMBRATUR.

O parágrafo único, do artigo 2º do Decreto 946/93 dispõe sobre a forma e o horário dos acessos expostos nos itens c, d e e anteriores, e que estão nas alíneas III, IV e V do referido artigo, mostrando que sempre que ocorrer quaisquer dessas situações serão, sempre, objeto de prévio acordo do Guia de Turismo com os responsáveis pelo empreendimento, empresas ou equipamentos.

## 2.2. O Guia de Turismo e sua Profissão

<sup>2</sup> art 5º, da Lei nº 8623/93 e art 2º, do decreto 946/93

Promoção



Realização



O guia de turismo é peça fundamental no processo turístico. Bem informado, é ele que auxilia o consumidor a interpretar o espaço que este escolheu para vivenciar novas experiências. Picazo (2004, p.35) afirma que "os guias são profissionais em contato direto com o cliente. Deles depende em grande medida o grau de satisfação do cliente e, portanto, o êxito ou o fracasso do serviço turístico". Quanto maior seu grau de compreensão e envolvimento com o ambiente, melhor a interpretação transmitida ao turista..

Para acompanhar e orientar pessoas e grupos transmitindo informações sobre o ambiente ao qual se visita, o Guia de Turismo se fundamenta em três pilares, conforme sustenta Picazo e Carvalho. Picazo alega ser o conhecimento, o idioma e as atitudes de serviço, os três pilares, já na concepção de Carvalho (2003, p. 29) podem ser apresentados da seguinte forma: “-Conhecimento Técnico: envolve o aprendizado teórico e prático dos procedimentos técnicos relativos ao trabalho com passageiros; - Noções sobre habilidades nas relações interpessoais: envolve o aprendizado sobre os conceitos básicos que norteiam as relações interpessoais levando-se em consideração a constelação dessas relações no âmbito do trabalho, seja com o próprio grupo de passageiros seja com os prestadores de serviço tais como: motorista, tripulação, funcionários de hotéis e restaurantes, etc; -Cultura Geral: Compreende o conjunto de conhecimento que o Guia consegue assimilar no decorrer de sua formação e de sua experiência profissional, enfatizando as disciplinas ligadas às áreas do turismo, geografia, histórias gerais, história da arte, manifestação da cultura popular, primeiros socorros, comunicação, museologia”, legislação, língua estrangeira, etc”.

Mas, Picazo, ainda, afirma que (2004, p.35) “a formação de guias não garante diretamente a qualidade final dos profissionais que a recebem, visto que dependerá em grande medida do aproveitamento individual que dela se faça. Também há que admitir que se estará mais próximo de bons profissionais quando melhor e mais

adequada for a formação que ele receber”. A má formação compromete a interpretação e a satisfação do turista, e conseqüentemente, a imagem da localidade.

Com relação à regularização ao exercício da profissão, o artigo 9º da lei dispõe que o Guia de Turismo deverá conduzir-se com dedicação, decoro e responsabilidade, zelando pelo bom nome do turismo no Brasil e da empresa à qual presta serviços, devendo ainda respeitar e cumprir leis e regulamentos que disciplinem a atividade turística, podendo, por desempenho irregular de suas funções, vir a ser punido pelo seu órgão de classe. O disposto aduz que a conduta é fator tão importante que o código de ética<sup>3</sup> dessa profissão foi aprovado antes mesmo de sua regulamentação. O desempenho irregular das atribuições de Guia de Turismo traz penalidades ao sujeito infrator que devem ser aplicadas pelo Ministério do Turismo, levando em conta a gravidade de falta e seus antecedentes. As penalidades se apresentam no artigo 10 da lei 8623/93. O art. 7º do Decreto 946/93 traz uma relação de sete condutas consideradas infrações disciplinares se praticadas por guias turísticos. A Deliberação Normativa nº 426/01 complementa essa relação, trazendo dez condutas infracionais muito parecidas com aquelas sete. No artigo 6º, no parágrafo 3º, a norma estabelece algumas situações atenuantes e agravantes dessas transgressões.

As penalidades serão aplicadas da seguinte forma:

	Infrações Disciplinares	Penalidades	
Infração Leve	a) Deixar de portar crachá de identificação  b) Induzir o usuário a erro por uso indevido de símbolo ou informação privativas de guia.; c) Faltar a qualquer dever profissional imposto pela legislação	Advertência	

<sup>3</sup> O Código de Ética foi aprovado no VII CBGTUR (Congresso Brasileiro de Guias de Turismo realizado em Belo Horizonte-MG de 20 a 23 de outubro de 1987)

Infração Média	a) Utilizar a identificação de guia fora dos limites de suas atribuições.b) Não cumprir integralmente contratos ou acordos de prestação de serviços	Advertência			
		Cancelamento	Após 6 meses	Reabilitação Provisória	
			Após 1 Ano	Reabilitação à situação normal	
Infração Grave	a)Descumprir totalmente os acordos e contratos de prestação de serviços b)Facilitar o exercício da atividade profissional aos não cadastrados; c)Praticar, no exercício da função, ato contrário ao Código de Defesa do Consumidor; d)Praticar, no exercício da função, ato definido como crime ou contravenção; e)Manter apresentação e conduta incompatível com o exercício da profissão (prática reiterada de jogo de azar, incontinência pública, embriaguez habitual, contrabando, etc. art.6, § 2º)	Advertência			
		Cancelamento	Após 1 ano	Reabilitação Provisória	Se reincidente faz curso de reciclagem
			Após 2 anos	Reabilitação a Situação Normal	Se reincidente, não se reabilita

Quadro 1 – Atenuante e agravante aplicadas ao Guias de Turismo infratores.

Fonte: Andrade (2005)

### 2.3. Espécies de Guia de Turismo

Os requisitos do Decreto nº 946, de 1º de Outubro de 1993, que regulamenta a Lei 8.623 de 28 de Janeiro do referido ano, dispõe no artigo 4º itens I, II, III e IV sobre as categorias de Guia de Turismo que são: GUIA DE EXCURSÃO INTERNACIONAL, quando realiza as atividades para os demais países do mundo incluindo os países da América do Sul, acrescentando-se a necessidade de domínio da língua e cultura do país, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro; GUIA DE EXCURSÃO

Promoção



Realização



NACIONAL – Brasil/América do Sul, quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e assistência a grupos de turistas, durante todos os percursos 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 administrativas para a necessária e fiel execução do programa<sup>4</sup>; GUIA DE EXCURSÃO REGIONAL, 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<sup>5</sup>; GUIA ESPECIALIZADO EM ATRATIVO TURISTICO, quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas, sobre determinado tipo de atrativo de interesse turístico, na unidade da federação para o qual o mesmo se submeteu a formação profissional específica. Esse último tipo pode ser dividido em duas outras subespécies: GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO EM ATRATIVO CULTURAL, GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO EM ATRATIVO NATURAL.

#### **2.4. Condições para cadastramento profissional na EMBRATUR**

Para ser cadastrado como guia de turismo em uma ou mais das classes de guia de turismo na EMBRATUR o candidato deverá atender certos requisitos exigidos pelo Decreto nº 946/93 no artigo 5º, quais sejam: I - ser brasileiro ou estrangeiro residente no Brasil, habilitado para o exercício da atividade profissional no País; II - ser maior de dezoito anos, no caso de guia de turismo regional, ou maior de 21 anos, para atuar como guia de excursão nacional ou internacional; III - ser eleitor e estar em dia com as obrigações eleitorais; IV - ser reservista e estar em dia com as obrigações militares, no caso de requerente do sexo masculino menor de 45 anos; V - ter concluído o 2º grau;

<sup>4</sup> Inciso II da Legislação cit.

<sup>5</sup> Inciso I, do artigo 4º do Decreto nº 946/93

VI - ter concluído Curso de Formação Profissional de Guia de Turismo, na classe para a qual estiver solicitando o cadastramento.

Mas entende-se que somente essa formação técnica não garante aos profissionais subsídios para atuar no mercado de trabalho de maneira satisfatória. O ensino médio é insuficiente para garantir os conhecimentos técnicos e culturais e as habilidades interpessoais, atributos necessários, para o desempenho da profissão.

## **2.5. O Estado do Paraná e os Cursos de Capacitação para Guias de Turismo**

O Paraná localiza-se na Região Sul do País, ocupando uma área de 199.314 km<sup>2</sup>, que corresponde a 2,3 % da superfície total do Brasil, contando atualmente com 399 municípios instalados conforme dados do PARANATUR (Julho/2004). O zoneamento turístico no Estado do Paraná está distribuído em cinco zonas naturais: o Litoral, a Serra do Mar, e os Primeiro, Segundo e Terceiro Planaltos. Com reconhecida exuberância natural é um dos estados com maior número de [parques nacionais](#), destacando-se entre eles o Parque Nacional da Ilha Grande, o [Parque Nacional do Superagui](#) e o [Parque Nacional do Iguaçu](#), consolidando o Estado com uma vocação potencial voltado ao ecoturismo.

A mão-de-obra é qualificada através de vários cursos técnicos e superiores, totalizando 77 em todo estado. Os módulos que compõem o curso de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Turismo são ministrados pelo SENAC<sup>6</sup> e Escolas Técnicas Estaduais. O SENAC possui cursos para formação em todas as categorias de Guia de Turismo. As formações são divididas em módulos, cada qual com sua grade curricular. Os módulos I e II garantem a qualificação profissional técnica de nível médio em Guia de Turismo Regional; os módulos I e III garantem a qualificação profissional técnica de nível médio em Guia de Turismo Excursão Nacional; os módulos I e IV garantem a qualificação profissional técnica de nível médio em Guia de Turismo

<sup>6</sup> Serviço Nacional de Aprendizagem no Comércio



Excursão Internacional; o módulo V garante a qualificação profissional técnica de nível médio em Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural; o modulo VI garante com a qualificação profissional técnica de nível médio em Guia de Turismo Especializado em Atrativo Cultural; e os módulos I, II, III, IV, V e VI que habilita o profissional à Técnico em Guia de Turismo.

## **2.6. O município de Foz do Iguaçu e o Guia de Turismo**

Foz do Iguaçu é o mais importante pólo receptivo de turismo do Estado do Paraná. Conforme dados oficiais, a localidade figura em segundo lugar na escolha dos turistas internacionais que procuram o Brasil como destino<sup>7</sup>. Só o Parque Nacional do Iguaçu atraiu no ano de 2009 mais de 1 milhão de visitantes domésticos e estrangeiros<sup>8</sup>.

O Turismo em Foz do Iguaçu conta com atrativos diversos, representando um dos mais belos destinos turísticos do mundo. Possui riquezas naturais como o Parque Nacional do Iguaçu, tombado pela UNESCO<sup>9</sup> como Patrimônio Natural da Humanidade, onde estão localizadas as Cataratas do Iguaçu. O Parque Nacional do Iguaçu dispõe também de trilhas e atividades de ecoaventura como: rafting, rapel, escaladas em rocha, arvorismo e passeios de barco por entre as quedas. Outro atrativo é sobrevoar as Cataratas do Iguaçu de helicóptero. Próximo ao Parque Nacional, encontra-se também o Parque das Aves, outro atrativo onde o visitante se depara com as mais diferentes espécies de aves. Um atrativo natural e cultural é ao Marco das Três Fronteiras, onde se encontra a divisa entre o Brasil, o Paraguai e a Argentina, um local único no mundo onde três países têm suas fronteiras marcadas por rios, podendo-se apreciar os três marcos simultaneamente, além do encontro dos rios Iguaçu e o majestoso Rio Paraná. Outro atrativo que impulsiona turismo local é Itaipu, a maior

<sup>7</sup> Fonte: EMBRATUR

<sup>8</sup> Fonte: IBAMA

<sup>9</sup> Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e cultura

hidrelétrica do mundo em produção de energia. No Complexo Turístico de Itaipu, o turista pode visitar o Ecomuseu, o Refúgio Biológico Bela Vista, o Parque Tecnológico de Itaipu e ainda assistir à Iluminação Monumental da Usina. Há ainda inúmeras opções de lazer que podem ser desenvolvidas no Lago de Itaipu.. A cidade dispõe ainda de outros atrativos culturais, com ênfase para a arquitetura religiosa e o turismo religioso, como a Igreja Matriz, o Templo Budista e a Mesquita Muçulmana. No aspecto arquitetônico, destacam-se ainda as Pontes Internacionais da Amizade, na conexão com Ciudad del Leste no Paraguai e a Tancredo Neves, na conexão com Puerto Iguassú na Argentina.

Além de todos esses atrativos, a cidade possui ainda um amplo Parque Hoteleiro, um bom sistema de transportes e gastronomia, e diversos serviços de apoio e locais para realização dos mais variados eventos, como o Centro de Convenções.

Foz do Iguaçu tem na atividade turística um importante instrumento na sustentação para a economia local. Isso faz com que a Administração Pública local desenvolva políticas de fomento para o setor, através da Secretaria Municipal do Turismo. Outros órgãos corroboram para o desenvolvimento do turismo no município, entre eles podemos citar a EMBRATUR/PARANATUR, Conselho Municipal do Turismo COMTUR, Iguassu Convention and Visitors Bureau e Sindicato dos Guias de Turismo de Foz do Iguaçu (SINGTUR).

Tamãna a importância da atividade turística para Foz do Iguaçu que, dos 1209 Guias de Turismo devidamente cadastrados no Ministério de Turismo<sup>10</sup> para exercício profissional no Estado do Paraná, 49,8% encontra-se na cidade. No entanto esse número não expressa a quantidade de profissionais no mercado. Estima-se que do total cadastrado na cidade, 65% dos guias estejam em atividade.

<sup>10</sup> Decreto nº 4.898, de 26 de Novembro de 2003

Embora formados e credenciados pelo órgão oficial, poucos são os Guias com vínculo empregatício com agências. A prática mais comum é o Guia de Turismo que atua como *free-lance*<sup>11</sup> passando a oferecer seus serviços às agências receptoras, que contrata seus serviços e, sublocam ao turista; outros ainda se aventuram organizando excursões e passeios por conta própria, nos diversos atrativos locais, a exemplos dos “guias parques” que usam o Centro de Visitante do Parque Nacional do Iguaçu para abordar turistas que o visitam.

## 2.7. Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural e o Parque Nacional Iguaçu.

A deliberação Normativa nº 427/01 no Art 2º dispõe que “Para requerer o cadastramento na classe de Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural e na classe de Guia de Turismo Especializado em Atrativo Cultural, o requerente deve primeiramente ser habilitado como Guia de Turismo Regional, em cursos específicos da qualificação profissional ou habilitação profissional”.

Segundo a norma nacional para guia especializado em atrativo natural, desenvolvido pelo Instituto de Hospitalidade<sup>12</sup> (2002) “O guia de turismo especializado em atrativo natural ocupa-se, principalmente, da condução do turista por ambiente não urbano, viabilizando o contato com a natureza de maneira segura, e da prestação de informação técnica especializada para o turista sobre determinado tipo de atrativo natural de interesse turístico de uma Unidade da Federação”. Esta norma visa estabelecer resultados esperados e competência para guias de turismo especializado em atrativo natural, de acordo com o decreto 946 de 1º de outubro de 1993, artigo 4º.

Conforme essa norma, o Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural deve ser capaz de: a) promover a integração com o meio ambiente – o que pode incluir criar situação para o turista experimentar a natureza de forma segura e prazerosa;

<sup>11</sup> Profissional autônomo

<sup>12</sup> Norma aprovada pelo Conselho Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo - CQT em 19 de agosto de 2002

informar sobre cultura, história, flora, fauna, clima, particularidades e curiosidades da região; conscientizar sobre a conservação dos recursos naturais; correlacionar os recursos naturais com os hábitos urbanos; minimizar o impacto ambiental; respeitar o suporte de carga, principalmente em relação ao lixo; b) assegurar o bem-estar e as condições físicas do turista – o que pode incluir combinar regras de convívio e criar relações positivas entre os membros do grupo; viabilizar atividades de entretenimento, lazer e integração; manter o turista motivado e interessado na programação; dimensionar atividades e paradas; observar sinais de desgaste; recomendar alimentação e vestuário adequados às atividades; indicar local para banho e necessidades fisiológicas; pesquisar a opinião do turista; c) garantir a segurança do turista – o que pode incluir dimensionar a quantidade de guias e auxiliares; manter a coesão do grupo; supervisionar embarque e desembarque; conferir a quantidade de participantes; orientar sobre riscos; recomendar comportamento e cuidado especial; informar ao posto de controle trajeto e previsão de chegada; inspecionar a condição dos equipamentos; levar caixa de primeiros socorros e alimentação extra; d) organizar o trabalho – o que pode incluir confirmar serviços de apoio; garantir a possibilidade de comunicação; providenciar transporte especial; garantir o cumprimento da programação; providenciar alimentação de parada/percurso e acomodação; conferir e providenciar material e equipamentos necessários; manter em ordem a pasta com documentação da agência, ficha médica e termo de responsabilidade aceitando a condição do roteiro; informar chegada; elaborar relatórios e registrar ocorrências; e) apoiar o Guia TC – o que pode incluir recomendar serviços de alimentação, transporte, acomodação e atividades para os períodos livres; sugerir itinerário; f) orientar no preparo de refeições – o que pode incluir indicar procedimentos de higiene e segurança alimentar; recomendar alimentos; orientar sobre preparo e cozimento; g) promover o turismo – o que pode incluir divulgar opções de interesse turístico; sugerir outros roteiros; recomendar pontos de compra e passeio adicional; cumprir o código de ética da categoria estabelecido pela Federação Nacional de Guias de Turismo; h)

Promoção



Realização



orientar o motorista – o que pode incluir indicar roteiro, horário e ponto de parada; alertar sobre aspectos de segurança, conforto e velocidade adequada ao tour; recomendar comportamentos e limpeza do veículo; i) ajustar roteiro – o que pode incluir alterar atividades, programação e trajeto, em função das vias de acesso, condição climática, segurança e horário; modificar ponto de parada; j) auxiliar no preparo de roteiro – o que pode incluir levantar as potencialidades do local; escolher o tema; definir atividades; manter um bom relacionamento com as comunidades receptoras; k) assegurar a satisfação do turista – o que pode incluir observar o grau de satisfação do turista; receber reclamações e sugestões; solucionar problemas e conflitos; indicar melhor local para foto e filmagem; apoiar pessoa com necessidade especial, idoso e criança; estabelecer parada especial; comemorar aniversário; l) cuidar da apresentação pessoal e postura profissional – o que pode incluir garantir o preparo físico; controlar alimentação, bebida e período de repouso; cuidar da higiene e aparência pessoal; manter limite de relacionamento afetivo durante a atividade; lidar com situações constrangedoras; usar linguagem e tratamento apropriados; m) cuidar da imagem da agência contratante – o que pode incluir demonstrar confiança na agência e profissionalismo no trato de desacertos; garantir a fidelidade do cliente; n) atuar em emergência – o que pode incluir identificar alternativa; providenciar socorro ou remoção; salvar de afogamento; controlar o comportamento do turista em caso de acidente e imprevisto; comunicar aos órgãos irregularidades e incidentes observados; o) ministrar primeiros socorros em ambiente remoto – o que pode incluir prover os primeiros socorros permitidos pela legislação em vigor; p) operar equipamento de uso em ambiente natural – o que pode incluir montar acampamento; orientar-se por bússola, carta e mapa; manejar corda, faca, lanterna, lampião e equipamentos de segurança e proteção; q) dominar roteiros de excursão – o que pode incluir demonstrar capacidade para guiar turista em visita, viagem e percurso; prestar informações e assistência nos serviços de acompanhamento, recepção, hospedagem, alimentação e entretenimento, em determinado tipo de atrativo.

Promoção



Realização



A competência necessária para o alcance dos resultados esperados por um guia de turismo especializado em atrativo natural deve ser avaliada através dos seguintes conhecimentos, habilidades e atitudes. Conhecimentos de: a) interpretação de aspectos da flora, fauna, geografia e física, contextualizados no atrativo natural; b) interpretação de carta, mapa, escala, curva de nível e técnica de orientação por bússola; c) legislação e princípios de conservação ambiental, principalmente em relação ao limite para suporte de carga; d) técnicas de condução de grupo em ambiente natural, condicionamento físico e dimensionamento de esforço; e) equipamentos e vestuário específicos para uso em ambiente natural; f) técnicas de instalação de acampamento, requisitos de segurança para permanência em ambiente natural e de segurança alimentar, para preparo de refeição em ambiente rústico; g) técnicas de entretenimento, animação, integração e estratégia de solução de conflitos; h) código de ética da categoria, estabelecido pela Federação Nacional de Guias de Turismo; i) técnicas de venda e de atendimento ao público; j) procedimento de primeiros socorros em ambiente remoto; 2. Habilidades para: a) elaboração de relatórios de ocorrências; b) planejamento de curto prazo, de acordo com requisitos contratuais e condições ambientais; 3. Atitudes/Atributos: a) atitude empreendedora, prática, dinâmica e ativa; b) tranqüilidade, segurança e modéstia; equilíbrio emocional para administrar situação constrangedora, de emergência ou inesperada; c) preparo físico para caminhada longa e capacidade para transportar peso; d) empatia e expressividade na comunicação; argumentação lógica, clara e articulada, sem vício de linguagem e de gesticulação; e) exercício de liderança situacional.

Outras habilidades em algumas situações particulares são necessárias para essa espécie de guia de turismo especialista em atrativos naturais, como: a) dirigir veículo rodoviário – o que pode incluir conduzir, estacionar e manobrar microônibus, *van*, ônibus e similares; b) dirigir veículo especial – o que pode incluir conduzir embarcação esportiva, *jeep* e outros; c) dominar um esporte especializado – o que pode incluir instruir o turista para a prática de esportes, tais como canoagem, remo, esqui,

mergulho, *traking*, pesca e escalada; d) dominar o uso de meio informatizado – o que pode incluir fazer registro e relatório informatizados; pesquisar na Internet informação de interesse turístico-cultural, agenda de eventos e horário de funcionamento de prestadores de serviço. e) utilizar equipamento de navegação – o que pode incluir GPS, carta náutica, astrolábio e sextante; f) comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir utilizar vocabulário operacional em língua inglesa e espanhola, necessário para informar ou resolver problema do turista; g) dominar outro idioma – o que pode incluir possuir fluência verbal em língua estrangeira, tal como inglês, espanhol, alemão, francês e outros idiomas necessários para guiar grupo de estrangeiros.

Notá-se que o Guia de Turismo Especializado em Atrativo Natural, recebe conhecimentos específicos que o possibilita de prestar um serviço de melhor qualidade na interpretação do local, vindo ao encontro das expectativas do turista.

### Métodos de Pesquisa

A pesquisa de campo é fundamentada com dados coletados pelo SINGTUR com o apoio do curso de Turismo da UNIOESTE<sup>13</sup> e do COMTUR onde foi aplicado um questionário vislumbrando traçar um perfil profissional de quem atua como Guia de Turismo no município de Foz do Iguaçu. A justificativa é que a pesquisa foi elaborada para servir de subsídio tanto na correção de algumas ações, como no melhor direcionamento de outras, buscando assim as necessidades de expectativas da classe. Tiveram como responsáveis técnicos a Professora Aurelinda Barreto Lopes – Coordenadora do Curso de Turismo da UNIOESTE; Luiz Alfonso Manneschi – Guia de Turismo; Neumari Cristhine B. de Moraes – Técnica em Turismo; Valter Luiz Schroeder – Presidente do SINGTUR. Surge daí dois relatórios com o agrupamento dos dados por questões, sem a devida interpretação. Com a disponibilização desses dados pelo Sindicato de Guias de Foz do Iguaçu foi possível analisa-los e interpreta-los adequadamente. O resultado será apresenta em seguida.

<sup>13</sup> Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Campus de Foz do Iguaçu,

Os 185 questionários foram aplicados durante o mês de junho de 2006 a Guias de Turismo que atuam profissionalmente na cidade e representa uma população de 31% do total de Guias de Turismo cadastrados no município de Foz do Iguaçu. O questionário foi estruturado em perguntas abertas e fechadas.

O levantamento de dados nas fontes secundárias funda-se em buscas em documentos oficiais, doutrinas, artigos científicos, localizados em livros, leis, e nas mídias.

### Pesquisa de Campo

Os dados relacionados na Tabela 1 representam os locais escolhidos para aplicação da pesquisa e demonstra a freqüência aos pontos de maior afluência no exercício da atividade profissional. Observa-se que os pontos em que mais se encontram esses profissionais são no Aeroporto Internacional, significando o acompanhamento do Guia necessário na chegada e no embarque do turista; e no Artesanato e Chocolate Caseiro Três Fronteiras, uma loja que comercia artesanatos de diversas regiões brasileiras, significando a preferência do turista por *souvenirs* brasileiros e o papel do guia na orientação ao consumo de produtos.

**Tabela 1: Locais onde os questionários foram aplicados:**

Local da Entrevista	Nº de Indivíduos
Aeroporto Internacional	40
Hotel Iguassu Golf Club	12
Itaipu Binacional	27
Parque Nacional do Iguaçu	30
Artesanato e Chocolate Caseiro das Cataratas	68
Outros Locais	08
<b>Total</b>	<b>185</b>



A atividade surpreende pela participação feminina nesse mercado de trabalho.

**Tabela 2 – Sexo do entrevistado**

Sexo	Frequência	%
Masculino	128	69
Feminino	55	30
Não Responderam	02	1

Dentro dessa profissão existe um expressivo numero de pessoas trabalhando na ilegalidade. Dentre os profissionais legais 50,8% são filiados ao SINGTUR, demonstrando uma organização na classe profissional.

**Tabela 3 – Cadastro no Ministério do Turismo e Filiação no SINGTUR dos entrevistados**

	Frequência de cadastrados no Ministério do Turismo	%	Frequência de filiados ao SINGTUR	%
Sim	149	80,5	94	50,8
Não	34	18,5	87	47
Não Responderam	02	1	4	2,2

No que diz respeito à atuação dos profissionais entrevistados, 78% dependem de agencia para trabalhar, sendo que desse total 49% fornecem seu serviço apenas a uma empresa, buscando credibilidade para trabalhar com grupos maiores, gerando a possibilidade de maiores rendimentos. Ainda, 40% trabalham para mais de uma agência. Interpretá-se a relação existente entre idade e rendimento em função dos guias com maior tempo de atuação terem prerrogativas na distribuição dos clientes pelas agências. A informalidade também está presente no empreendedorismo existente na categoria, já que 10% dos profissionais relataram organizar passeios e excursões por conta própria, fato que excede as atribuições legais da profissão.

**Tabela 4 – Área de Atuação dos entrevistados**

Área de Atuação	Frequência	%
Organiza excursões e passeios por conta própria	19	10

Promoção

Realização

Atua para 2 ou mais Agências de Turismo	73	40
Atua com exclusividade para uma única Agência de Turismo	70	38
Outros. (Guia Parque, Free-lance, Guia de bike)	23	12

O Guia de Turismo Regional é a espécie de atuação mais comum na cidade. Surpreende a ausência do Guia de Turismo Especializado em Atrativo Turístico, pela importância dos inúmeros atrativos naturais e culturais existentes na região. Nota-se que 17,3% dos entrevistados dizem seguir uma linha atuação ecológica. Dai a necessidade de especialização desses profissionais. Observa-se nessa questão a possibilidade de apontamento de mais de uma resposta.

**Tabela 5 – Segmento de Atuação dos entrevistados**

Segmento de Atuação	Frequência	%
Turismo Receptivo	140	75,5
Excursões Nacionais	25	13,5
Excursões Internacionais	27	14,5
Turismo Ecológico	32	17,3
Outros ( Birdwatching, pesca esportiva, eventos)	04	02

O nível de instrução dos guias entrevistados não surpreende, uma vez que 80% dos entrevistados possuem apenas 2º Grau Completo, condição necessária para cadastrar-se como Guia de Turismo. Dos 7% que se encontram abaixo de nível de escolaridade exigida para cadastramento, presume-se que os mesmos podem ter ingressado na profissão antes da regulamentação ou atuam na profissão irregularmente. No entanto, esse não é um ponto importante no rendimento dos profissionais. Não há nenhuma relação entre a instrução do guia e a sua renda. É possível especular que aspectos ligados ao relacionamento interpessoal entre guias e agencia e guia e passageiros tenham mais importância do que a educação formal.

**Tabela 6 – Grau de Instrução dos entrevistados**

	Frequência	%
1º Grau Incompleto	00	0
1º Grau Completo	02	1
2º Grau Incompleto	11	6

2º Grau Completo	80	43
3º Grau Incompleto	52	28
3º Grau Completo	35	19
Não Informaram	05	3

Do total de Guias de Turismo entrevistados, 21% já passou dos 35 anos e se mostra experiente, tanto na idade como na profissão, já que 31,3% dos entrevistados trabalham a mais de 15 anos no mercado. Porém 26,5% responderam estar atuando entre 2 e 5 anos na profissão, numero que comprova o crescente desenvolvimento do setor turístico nos últimos anos. No entanto, é possível afirmar com embasamento estatístico, que guias mais velhos ganham mais do que guias mais novos. Não se pode precisar se pela idade ou experiência na profissão, mas a relação entre idade e rendimento existe.

**Tabela 7 – Idade dos entrevistados**

Idade	Frequência	%
Menor que 25 anos	24	13
Entre 25 e 30 anos incompletos	29	15,5
Entre 31 e 35 anos incompletos	22	12
Entre 36 e 40 anos incompletos	40	21
Entre 41 e 45 anos incompletos	28	15
Entre 46 e 55 anos incompletos	30	16
Entre 56 e 60 anos incompletos	11	6
Acima de 60 anos	01	0,5

**Tabela 8 - Tempo de profissão dos entrevistados**

Há quanto tempo atua como Guia	Frequência	%
Menos de 02 anos	33	18
Entre 02 e 05 anos	49	26,5
Entre 06 e 10 anos	33	18
Entre 11 e 15 anos	10	5
Mais de 15 anos	58	31,3
Não responderam	02	01

Considerando que 70% dos entrevistados consideram os meses entre Novembro e Fevereiro os meses de alta temporada observa-se que nessa época 40% dos guias recebem entre R\$1441,00 e R\$ 2.160,00. Sem dúvida um valor muito maior à

de ganho em relação ao demais prestadores de serviços capacitados em nível técnico, porém há de se levar em conta que a profissão exige muito do profissional que, encarregado de realizar o sonho do visitante, precisa adequar seus horários com o do cliente, quase sempre tendo que estar disponível tempo integral, inclusive na madrugada. O profissional também precisa ter bom preparo físico para caminhar. O Guia de Turismo também se expõe as variações climáticas. Durante os meses de alta temporada chega a trabalhar mais de 26 dias. A remuneração alcançada pelos profissionais tem relação com a opção de trabalhar como *free-lance*, porém essa atitude requer ações preventivas, que o profissional muitas vezes não executa, como o pagamento de Previdência Social e a aquisição de Plano de Saúde. Nos meses considerados de baixa temporada, os rendimentos caem e ficam entre R\$ 721,00 e R\$ 1.440,00 abaixo da média.

**Tabela 9 - Remuneração média dos Guias de Turismo na alta e baixa temporada**

Remuneração Média do Guia de Turismo	Frequência Alta temporada	%	Frequência Baixa temporada	%
Menos de R\$720,00	06	3	45	24,5
Entre R\$ 721,00 e R\$ 1.440,00	31	17	71	38
Entre R\$ 1.441,00 e R\$ 2.160,00	40	22	32	18
Entre R\$ 2.161,00 e R\$ 2.880,00	27	15	04	2
Entre R\$ 2.881,00 e R\$ 3.600,00	28	14	00	0
Entre R\$ 3.601,00 e R\$ 5.000,00	17	9	01	0,5
Acima de R\$ 5.001,00	04	2	00	0
Não respondeu	32	17	32	17

Quanto à forma das relações trabalhistas existentes, não houve muita surpresa, dos 185 profissionais entrevistados, apenas 25% afirmaram possuir vínculo empregatício. Dos 129 que não mantêm vínculo empregatício com agência, 83% prestam serviço a uma ou mais agência.

**Tabela 10 - Vínculo empregatício**

Promoção



Realização



	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Sim	48	25
Não	129	70
Não responderam	8	5
Caso não, presta serviço para uma ou mais agência	108	58,3

<b>Variáveis Cruzadas</b>	<b>Relação</b>
Renda x idade	Existe relação
Renda x tempo de prestação de serviço	Existe relação
Renda x dedicação à profissão	Existe relação
Renda x segmento de atuação	Existe relação
Renda x sexo	Não existe relação
Renda x escolaridade	Não existe relação

### **Conclusão**

Não há dúvida que a qualidade do produto turístico esta intrinsecamente ligada à qualidade de atendimento do Guia de Turismo. Seu papel de interprete é essencial na intermediação que esse profissional proporciona ao turista quando do desempenho de suas atribuições.

Os resultados obtidos na pesquisa refletem o perfil do guia que atua no município de Foz do Iguaçu. Observa-se que as espécies existentes no local são em sua maioria Guias de Turismo Regional. No entanto, pela importância do turismo local diante do cenário nacional e internacional, urge a necessidade da formação de Guias Especializados em Atrativos Naturais. Essa categoria profissional é melhor preparada que o de Guia de Turismo Regional, haja vista o seu grau de envolvimento com o atrativo. Outro aspecto interessante se refere a educação ambiental e a conservação do meio natural, conhecimentos necessários a esse tipo, facilitando na interpretação do Parque Nacional do Iguaçu, o que certamente enriquece a experiência do visitante. Para desenvolver o Ecoturismo no ParNa Iguaçu acredita-se ser necessária a presença

Promoção



Realização



desse profissional especializado em atrativos naturais. O que vem sendo feito, não é Ecoturismo e sim passeios e atividades de esporte de aventura comercializados pelas concessionárias. Nesses atrativos os serviços de guiamento são executados por monitores, e não por Guias de Turismo Especializados.

#### Referencias Bibliograficas:

Beni, Mario Carlos. Analise Estrutural do Turismo. 7ªed – São Paulo SP: ed Senac. 2002.

Lage, [Beatriz](#) e Milone [Paulo](#) TURISMO: Teoria e Prática 1ª Ed. São Paulo SP. Atlas(2000).

Mamede, Gladston. Direito do Turismo: legislação específica aplicada, 3ªed. São Paulo SP: Atlas, 2004.

Picazo, Carlos. Asistencia y guia a grupos turísticos. Madrid: ed Síntesis, 1996

Pinto Nieto, Marcos. Manual do Direito Aplicado ao Turismo. Campinas SP: ed Papyrus 2001

#### Sites Consultados:

<http://www.pr.gov.br/turismo>

<http://www.ibge.gov.br/>

<http://www.ibama.gov.br>

<http://institucional.turismo.gov.br/>

<http://www.google.com.br>

Promoção



Realização

