O GUIA DE TURISMO E O CONDUTOR AMBIENTAL: A COMPLEMENTARIDADE DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL – O CASO DO CAMPUS FLORIANÓPOLIS CONTINENTE (IFSC)

Fabiana Calçada de Lamare Leite

Maria Helena Alemany Soares

RESUMO: Esta experiência ocorreu em Florianópolis, Santa Catarina, quando o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) organizou em 2012, o II Fórum Mundial de Educação Profissional Tecnológica. Os Passeios Turísticos Gratuitos foram oferecidos aos participantes do evento, com o intuito de conhecerem a cidade e o seu entorno. Foram realizadas entrevistas com as pessoas que realizaram os passeios turísticos e aplicada uma pesquisa de opinião respondida por eles. O objetivo geral foi analisar a experiência dos alunos do Campus Florianópolis Continente dos cursos de Guia de Turismo e de Condutor Ambiental e Cultural nos roteiros turísticos realizados durante o evento.

Palavras-chave: Guia de Turismo; Condutor Ambiental e Cultural; Educação Profissional; Florianópolis.

1. INTRODUÇÃO

O turismo vem crescendo de maneira acelerada e complexa e já se constitui em um dos mais importantes fatores de desenvolvimento social e econômico dos países com vocação turística. Em decorrência dessa expansão, mudanças tornam-se significativas e o mercado passa a exigir que a mão-de-obra seja cada vez mais qualificada. Este é um requisito básico e essencial para qualquer empreendimento, principalmente, para aqueles cujas atividades são exclusivamente de prestação de serviços, como é o caso do turismo (VALLE, 2004).

Nesse cenário, apresenta-se o II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica sediado em Florianópolis do dia 28 de maio a 1 de junho de 2012, no Centro de Convenções Centro-Sul. Os temas que nortearam o evento foram a Democratização, Emancipação, Sustentabilidade apresentados em debates, conferências, oficinas, Mostra de Inovação Tecnológica, Mostra de Artes Visuais,

Mostra de Pôsteres, Feira Gastronômica, Feira de Economia Solidária e Feira do Livro. As atividades apresentadas por cada instituição adotou o modelo "autogestionadas", onde diferentes Institutos Federais de estados brasileiros puderam colocar em prática suas propostas.

Uma das atividades organizadas para o evento foi a oferta de roteiros turísticos que possibilitassem o participante a conhecer a cidade e a Grande Florianópolis. Tal proposta foi apresentada nas reuniões de organização do evento e posta em prática pela turma do módulo III 2012/1 do Curso Técnico em Guia de Turismo do Instituto Federal de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis Continente, sob coordenação de professores.

As ações envolvidas na oferta dos roteiros contemplaram os cinco dias de acontecimento do Fórum. No primeiro dia aconteceu a organização e inscrição dos interessados em realizar os passeios. A partir do segundo dia, além das inscrições, os passeios começaram a ser ofertados. Foram oferecidos oito roteiros distintos, todos com saídas diárias especificamente: dois roteiros à pé, quatro roteiros em micro-ônibus com 28 lugares e dois roteiros com ônibus de 40 lugares.

Os guiamentos foram realizados pelos alunos do módulo III, 2012/1, do curso técnico em Guia de Turismo, em parceria com os Condutores Ambientais estudantes do Curso de Formação Inicial e Continuada dessa Instituição.

A atuação em parceira das duas categorias é a investigação central dessa pesquisa e, como resultado obtido, pretende-se demonstrar a complementaridade de atuação dessas duas categorias de profissionais do turismo.

Para esclarecimento, observa-se que o Guia de Turismo é um profissional amparado pela LEI Nº 8.623 de, 28 de janeiro de 1993 que regulamenta a sua profissão. Enquanto o condutor, ambiental e cultural, ainda não possui lei que regulamente essas ocupações, apenas instruções normativas implementadas, na sua maioria, em esfera estadual.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a experiência prática dos alunos do Campus Florianópolis Continente na execução de roteiros turísticos realizados durante o II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica. Pretende-se demonstrar que embora existam diferenças na formação e nas esferas de atuação, existem pontos em comum e específicos em ambas as

atividades no que se refere à prestação de serviços e, consequentemente, na melhoria da qualidade do atendimento ao turista/visitante.

Para alcançar o objetivo central da pesquisa, foi necessário o cumprimento dos seguintes objetivos específicos: Descrever os roteiros realizados; Apresentar os atores envolvidos na realização dos roteiros e; Sistematizar e analisar os dados e fatos ocorridos durante a realização dos roteiros.

Para justificar o presente projeto de pesquisa destacamos o pioneirismo da atividade na participação em um evento de grande porte concretizada por meio da prática profissional realizada pelos discentes nos roteiros executados. Faz-se importante demonstrar que os discentes de ambos os cursos, em um primeiro momento, adquirem os seus conhecimentos por meio da formação teórica e prática no âmbito escolar, mas somente após a repetição de várias experiências práticas junto ao público em uma situação real, irá amadurecer sua atuação profissional.

A oferta dos passeios turísticos gratuitos durante o II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica, por meio das unidades curriculares Prática Profissional e Organização de Roteiros Turísticos, proporcionou aos alunos e docentes, contato com pessoas de todas as regiões do Brasil e da América do Sul e trouxe para a Instituição, por meio de depoimentos registrados, projeção e o reconhecimento do trabalho realizado.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se por ser exploratória e descritiva. Sobre a pesquisa exploratória Gil (2009) diz que o objetivo principal desse tipo de pesquisa é o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Além disso, a pesquisa exploratória abrange levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas envolvidas com a questão investigada e análise de exemplos que auxiliem na compreensão do estudo. Essas características justificam a escolha para a aplicação na presente pesquisa.

Em complemento, Gil (2009) teoriza que junto às pesquisas exploratórias, as pesquisas descritivas são as mais utilizadas pelos pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática, assim como por instituições educacionais.

Quanto aos procedimentos metodológicos adotados pela pesquisa, é possível destacar a pesquisa bibliográfica dita, também, por Gil (2009) como sendo uma característica essencial dos estudos exploratórios e o estudo de caso. Para referenciar esse estudo, recorremos a Yin (2001) que destaca que o estudo de caso torna-se estratégia preferida a uma pesquisa quando se colocam questões tipo "como" e "por que", quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos ou quando o foco da pesquisa se coloca em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da realidade.

Para a análise dos Passeios Turísticos realizados no II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica foram adotados como técnicas de pesquisa para contemplar os objetivos do presente trabalho, os seguintes instrumentos aplicados após a realização dos passeios:

- Entrevistas com alunos e turistas/visitantes estruturadas por meio de questões abertas;
- Formulários de opinião individuais avaliando os atores e serviços envolvidos em cada roteiro entregues e respondidos ao final de cada passeio estruturados com questões fechadas;
- Registros fotográficos e áudio visual realizados durante e após a realização dos passeios;
- Documentos como textos jornalísticos e *sites* que noticiaram o evento.

O universo da pesquisa aborda os participantes do II Fórum Mundial de Educação Profissional Técnico e Tecnológica que realizaram os passeios turísticos gratuitos organizados e oferecidos pelos alunos do Campus Florianópolis Continente. Os dados serão analisados qualitativamente pela análise das entrevistas e de forma quantitativa pela tabulação das informações dos formulários de opinião.

3. O GUIA DE TURISMO E O CONDUTOR AMBIENTAL E CULTURAL

Como uma justificativa para o surgimento de ocupações e atividades profissionais na área de turismo, destaca-se a crescente demanda e a

especificidade do segmento de visitação. Um exemplo é o caso dos condutores ambientais e culturais que, segundo Moraes (2000), servem de elo entre o turista e o patrimônio natural e cultural da região.

Os guias de turismo são profissionais devidamente cadastrados no Ministério do Turismo, sob o regimento da Lei 8.623 de, 28 de janeiro de 1993 que no Art. 2º – cita:

> Para os efeitos desta Lei, é considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas.

Já o condutor ambiental e cultural, não são profissões legalizadas, há uma citação da Deliberação Normativa n.º 326/94 de 13 de Janeiro de 1994 que menciona o papel desses profissionais ao referir-se em seu art. 2º

> as pessoas físicas cuja prática, decorrente do tempo de vivência e experiência em determinado atrativo ou empreendimento turístico, próprio de certa região, lhes permita conduzir o turista, com segurança, em seus passeios e visitas, ao local, prestando-lhes orientação e informação específica e tornando mais atrativa sua programação.

As ações referentes ao uso dessa deliberação normativa e as respectivas aplicações das funções ainda estão em fase de consolidação. Atualmente, há ações isoladas em municípios ou atrativos específicos, como o caso da Ilha de Santa Catarina.

A mesma Deliberação Normativa diz que a Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) recomenda aos Órgãos Oficiais de Turismo que estabeleçam normas próprias para cadastro e fiscalização de prestadores do serviço. O texto da DN diz que o documento dá garantias aos profissionais sem formação superior, mas que trabalham com o segmento por conhecerem o produto que apresentam devido ao tempo de vivência. Principalmente aos que conduzam o turista em passeios realizados no interior de determinado atrativo, como a selva amazônica, dunas, passeios náuticos e empreendimentos de valor histórico.

Observa-se, atualmente que, os interessados em atuar junto aos atrativos naturais, não são somente os moradores nativos, mas pessoas que se identificam com a proposta de preservação, conscientização e valorização do meio ambiente.

Em nível federal, os condutores ambientais locais são reconhecidos pela Instrução Normativa 08/2008 do ICMBio, a qual considera em seu art. 2º

> (...) condutor de visitantes a pessoa cadastrada pelo órgão gestor da unidade de conservação, que recebeu capacitação específica e que é responsável pela condução em segurança de grupos de visitantes aos locais permitidos, desenvolvendo atividades interpretativas sobre o ambiente natural e cultural visitado, além de poder contribuir para o monitoramento dos impactos socioambientais nos sítios de visitação.

O artigo 30 dessa IN destaca os princípios e recomendações referentes à contratação dos condutores, e cita:

I. A não obrigatoriedade de contratação do condutor estabelecendo os casos em que essa contratação deve acontecer,
II. Que a contratação de condutores seja recomendada aos visitantes das Unidades de Conservação.
III. Que o plano de manejo de cada unidade de conservação estabeleça os locais de visitação e as normas e regras específicas para a atividade dos condutores de visitantes.

Além disso, ainda determina os critérios para credenciamento junto ao órgão gestor sugerindo um monitoramento periódico de conduta na atuação do condutor e enfatiza que o mesmo seja capacitado de acordo com parâmetros mínimos, apresentados no anexo do documento (quadro 01).

QUADRO 01 – Conteúdo Mínimo Desejado para a Capacitação de Condutores Ambientais – ICMBio

Condutor Ambiental Local	
TEMA 1 .	Meio Ambiente e Cultura (ênfase na UC): História e geografia regional; Ambiente da UC; Turismo e sustentabilidade; Legislação pertinente
TEMA 2	Trabalho do Condutor: técnicas de condução; Atividade de interpretação ambiental; Monitoramento de impactos; Ética, apresentação pessoal e relações inter-pessoais
TEMA 3	Primeiros socorros / resgate / combate a incêndios; Sexualidade/DST/ drogas.

Fonte: IN 08/2008 – ICMBio.

Nessa mesma perspectiva sobre a regulamentação e atuação dos condutores, a Fundação Municipal do Meio Ambiente de Florianópolis (FLORAM) na instrução normativa 001 /2010 em seu art. 1º Art. 1° Estabelecer normas e procedimentos relacionados à visitação e ao turismo em Unidades de Conservação Municipais por condutores ambientais locais.

Por fim, ainda buscando regulamentar a atuação do condutor ambiental e cultural, a Secretaria de Turismo do município de Florianópolis (SETUR) lançou a instrução normativa 002/ 2011 que resolve em seu art. 1º Estabelecer normas e procedimentos relacionados ao credenciamento de Condutor Ambiental Local da Ilha de Santa Catarina e de Condutor Cultural do Centro Histórico da Ilha de Santa Catarina após a capacitação realizada de acordo com a matriz curricular proposta para cada curso (quadro 02).

QUADRO 02 – Proposta Curricular para Capacitação de Condutores – SETUR (Florianópolis)

Condutor Ambiental Local	Condutor Cultural do Centro Histórico
Meio Ambiente Ecologia e Ecossistemas locais Educação Ambiental Geografia Física Legislação Ambiental Turismo e Cultura Turismo e Hospitalidade História Local Linguagem e Comunicação Condução Orientação de Campo Primeiros Socorros Prática Profissional (Prática de condução)	Turismo e Cultura História e Memória Local Patrimônio Cultural Linguagem e Comunicação Fundamentos de Turismo e Hospitalidade Educação Ambiental Condução Orientação de Campo Primeiros Socorros Prática Profissional – Campo (Prática de condução)

Fonte: IN 02/2011 – SETUR Florianópolis.

Diante do exposto, percebe - se ações em diferentes esferas de atuação para a normatização desse profissional ainda não amparado por lei, mas que evidencia-se por seu papel na atividade turística. A normatização referente à especificidade do condutor, cultural ou ambiental, depende do interesse e iniciativa local.

Com base nas referências já publicadas e, de acordo com Ferreira e Coutinho (2010), o condutor é um agente autorizado por órgãos ambientais para atuar conduzindo visitantes em Unidades de Conservação da Natureza e em outros ambientes naturais protegidos, o que o distingue de qualquer outro profissional da área. O autor enfatiza que guia de turismo e condutor ambiental não devem ser vistos como concorrentes, mas como profissionais que se complementam e que diversificam roteiros turísticos.

O monitor ambiental que conduz os turistas dentro da Unidade de Conservação deve ser especializado pelo curso de capacitação oferecido pela UC, além de ser morador da região e ter conhecimentos específicos do ambiente, história, cultura e peculiaridades da UC.

A monitoria ambiental também tem um propósito social de criar oportunidades para que a população dessas áreas possa integrar o processo participativo de desenvolvimento regional, por meio de atividades ligadas ao ecoturismo (MANUAL DE MONITOR AMBIENTAL, 2000, p.03).

Mesmo existindo diferenças entre a formação, local de atuação e atribuições referentes ao guia de turismo e ao condutor ambiental e cultural, é possível afirmar que identificamos atribuições referentes aos dois profissionais em sua relação com o turista: técnicas de condução e segurança, respeito e cordialidade, domínio do roteiro, entre outras.

Franco *et al* (2003) diz que pela similaridade entre a profissão dos guias e dos condutores ambientais pode haver conflitos entre as duas categorias. No entanto, destaca que a diferença fundamental entre eles esta no local de atuação, o qual o condutor ambiental está apto a trabalhar apenas nas unidades de conservação, enquanto as atribuições e locais de atuação do guia de turismo são mais amplas e técnicas.

Ilustrando o que o autor defende, em Florianópolis a capacitação do IFSC oferece cursos antes não existentes, como o condutor ambiental e cultural. As questões sobre o espaço de atuação são evidentes nesse momento que ainda se esclarecem os limites e espaços de atuação referente a cada categoria profissional. Por isso, se faz relevante que o condutor ambiental conheça e respeite suas limitações e que em sua realização do receptivo turístico, aguarde no seu local de condução e trabalho. Na execução dos roteiros turísticos realizados pelos alunos do IFSC para o evento, essa proposta foi contemplada, embora com dificuldade, buscando prevalecer a Instrução Normativa Municipal vigente.

Quanto ao condutor cultural, sua atuação no Centro Histórico de Florianópolis, não apresentou conflitos ao realizar conduções na mesma área de atuação do guia do turismo, pois apresentou uma proposta e abordagem temática específica voltada para memórias e poesias.

Em complemento, Valle (2004) enfatiza que é indispensável ocorrer ações de formação e regulamentação. Isso porque, há a necessidade de se obter um nível mínimo de profissionalismo, para que haja a qualidade do serviço, o retorno do turista e a divulgação do lugar, assim, desenvolvendo a atividade turística da localidade.

4. A REALIZAÇÃO DOS ROTEIROS TURÍSTICOS NO II FÓRUM MUNDIAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

A seguir serão apresentados os roteiros realizados no II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica em destaque para a atuação e papel desempenhado pelos guias de turismo juntamente com os condutores ambientais. Embora os condutores ambientais tenham participado de dois roteiros, não houve atuação conjunta com o guia de turismo, pois os roteiros iniciavam e terminavam no Centro Histórico de Florianópolis não necessitando o guia para conduzir o grupo até o encontro com o condutor ambiental. Além disso, como foi dito anteriormente, os condutores culturais trabalharam com um roteiro temático.

Importante ressaltar que, antes do início dos passeios, assim como no momento em que realizavam as inscrições, todos receberam orientações sobre que

tipo de vestimenta usar e o que levar para maior segurança e aproveitamento do passeio (água, lanche, chapéu, protetor solar, entre outros). Além disso, só realizavam o passeio após assinado o termo de ciência das orientações recebidas e de responsabilidade por si próprio.

Foram realizados oito roteiros nos quais os guias e os condutores desempenharam suas funções exercitando a complementaridade de suas atribuições. São eles: História, Cinema e Botequim; City tour pelo Centro Histórico de Florianópolis; Trilha Baixada do Maciambú; Trilha Praia Mole; Caminho Naufragados; Trilha Costa da Lagoa; Leste da Ilha; Ribeirão da Ilha.

- História, Cinema e Botequim – Roteiro realizado pelo Centro Histórico de Florianópolis apenas pelos condutores culturais da Associação de Condutores Ambientais e Culturais da Grande Florianópolis (UATAPI). Com a duração de duas horas, esse roteiro teve o objetivo de contextualizar a história da cidade narrando fatos do passado e do presente, especialmente relacionados aos bares e aos cinemas antigos. O discurso do condutor cultural foi elaborado para que o turista pudesse compreender a cidade, principalmente o centro histórico, por meio da história em forma de memórias e poesias.

- City tour pelo Centro Histórico de Florianópolis – Roteiro iniciado desde o centro de convenções abrangendo os principais atrativos históricos e culturais do centro de Florianópolis (Figuras 01 e 02), como: Catedral Metropolitana, Praça XV de Novembro, Mercado Público, Largo da Alfândega, entre outros. Esse roteiro teve a peculiaridade de uma parada para compras e foi trabalhado com a presença apenas do Guia de Turismo.

FIGURA 01 – Centro Histórico – Fiqueira

Fonte: IFSC (Jornalismo).

FIGURA 02 – Centro Histórico – Catedral

Fonte: IFSC (Jornalismo).

- Trilha Baixada do Maciambú – Esse roteiro contemplou duas localidades na Baixada do Maciambu (figura 03), localizada no município de Palhoça, distante aproximadamente 50km da capital. Esse roteiro teve uma dinâmica diferenciada levando em consideração a capacidade de carga das trilhas nele contemplada. O grupo foi dividido em dois, totalizando 20 pessoas em cada um dos grupos por vez. Cada grupo realizou, acompanhado de um condutor ambiental o roteiro local determinado. Para isso, foram escolhidos dois roteiros: a trilha da Ponta do Papagaio e o outro roteiro contemplou a Trilha do Buraco do Boi e a Trilha da Prainha (Volta Sul).

FIGURA 03 – Baixada do Maciambu

Fonte: IFSC (Jornalismo).

- Trilha Praia Mole – Esse roteiro se inicia na Praia Mole, cruzando a Praia da Galheta e termina na Barra da Lagoa (figura 4). Nesse roteiro, fica clara a complementaridade da atuação do Guia de Turismo e do Condutor Ambiental. Isso porque, o roteiro começa na companhia do Guia de Turismo saindo com o grupo desde o centro de convenções no centro da cidade e o condutor ambiental estará à espera para se juntar ao grupo e iniciar o seu trabalho, apenas no ponto de encontro para começar a trilha.

- Caminho Naufragados – Esse roteiro também contempla a atuação dos condutores ambientais em complementaridade ao trabalho do guia de turismo. O guia conduz o grupo desde o centro de convenções até o início do caminho de Naufragados, na qual o condutor ambiental espera para se juntar e conduzir o grupo pelo caminho até a praia (figura 05).

FIGURA 04 – Trilha Praia Mole

Fonte: IFSC (Jornalismo).

FIGURA 05 – Caminho de Naufragados

Fonte: IFSC (Jornalismo).

- Trilha Costa da Lagoa – Outro roteiro que contemplou a atuação dos dois profissionais: Guia de Turismo e Condutor Ambiental. Nesse roteiro, o condutor ambiental encontra o grupo conduzido pelo guia de turismo no Canto dos Araçás e, juntos seguem pela trilha da Costa da Lagoa (figura 06). Como um atrativo à parte e diferencial desse roteiro, o grupo retorna de barco pela Lagoa da Conceição, desde o centro comunitário até o trapiche número três. Após o retorno com o barco, o guia de turismo segue com o grupo até o local de desembarque final, no caso, no Centro de Convenções Centro Sul.

- Leste da Ilha – Esse roteiro foi realizado apenas pelo guia de turismo. Com uma duração de apenas 4h, esse roteiro caracteriza-se por um tour panorâmico para reconhecimento de uma das regiões mais famosas e visitadas da Ilha de Santa Catarina, a Região Leste, local onde esta a Praia da Joaquina e a Lagoa da Conceição (figura 07). Esse roteiro contempla uma parada para fotos no mirante da Lagoa e na Praia da Joaquina.

FIGURA 06 – Trilha Costa da Lagoa

Fonte: IFSC (Jornalismo).

FIGURA 07 – Leste da Ilha

Fonte: IFSC (Jornalismo).

- Ribeirão da Ilha – Roteiro caracterizado pelo segmento do turismo cultural, abrange a localidade da Ilha que mais conserva heranças da colonização açoriana (figura 08). Esse roteiro é acompanhado apenas pelo guia de turismo que conduz o grupo pelo Casario histórico, pela praça central onde se localiza a Igreja Nossa Srª da Lapa, pelo Ecomuseu e, por fim, por ser conhecida como uma das maiores regiões produtoras de ostra de Santa Catarina, o grupo é lavado em uma embarcação junto a um responsável técnico para conhecer uma Fazenda de Ostras. Como opcional ao grupo, é oferecido a possibilidade de almoço em um dos restaurantes da região.

FIGURA 08 – Ribeirão da Ilha

Fonte: IFSC (Jornalismo).

4.1. Análise dos Dados – II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica

Nessa seção serão apresentados os dados das pesquisas realizadas com os turistas/participantes dos roteiros turísticos que foram oferecidos durante o II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica, em Florianópolis, no ano de 2012.

As informações obtidas pela aplicação da pesquisa de satisfação, os formulários de opinião, foram tratadas e interpretadas como um todo, não distinguindo as opiniões por roteiros realizados. Isso porque o objetivo geral da presente pesquisa é demonstrar a complementaridade de atuação entre os profissionais Guia de Turismo e o Condutor Ambiental de Florianópolis.

Durante os quatro dias de evento, foram realizados 27 (vinte e sete) roteiros turísticos, disponibilizando um total de 692 vagas para inscrição nos passeios. As inscrições ultrapassaram o número de vagas disponíveis, totalizando 721 inscrições, as quais o excedente ficava registrado na lista de espera. Do total de inscritos, compareceram efetivamente aos passeios 654 pessoas e, dessas, 524 responderam o instrumento de pesquisa (opinário de satisfação).

Após a análise dos formulários de opinião, foi possível constatar que 49,4%, aproximadamente 323 pessoas que realizaram os passeios, tiveram a oportunidade de serem acompanhados por um aluno Guia de Turismo e um Condutor Ambiental ou Cultural no mesmo roteiro. Desse total, apenas 281 pessoas responderam o questionário de opinião.

Ao serem questionados sobre a atuação do aluno Guia de Turismo, 91,5% das pessoas responderam que o Guia de Turismo foi ótimo e 6,1% responderam que o Guia de Turismo teve uma atuação considerada boa. Nenhuma opinião considerou o Guia como regular.

Sobre a atuação do Condutor Ambiental, 90,8% a qualificaram como ótima e 6,4% como boa. A opinião como uma atuação regular foi de 0,4%.

Uma informação relevante, levantada a partir dos formulários de opinião respondidos por participantes estrangeiros que realizaram os passeios é que poucos guias e condutores possuíam o domínio de uma segunda língua, o que prejudicava a comunicação e limitava o entendimento do turista sobre o local visitado.

Além das informações e números obtidos pela leitura dos formulários de opinião, foi possível observar e constatar em depoimentos dos alunos envolvidos, de turistas e de profissionais da área de turismo que a atividade foi exitosa com a participação dos guias de turismo e dos condutores ambientais e culturais exercendo suas funções e complementando suas atividades. A seguir, serão apresentados exemplos para ilustrar alguns depoimentos obtidos.

Ao perguntar aos alunos do curso técnico em guia de turismo sobre a experiência de atuarem em conjunto com o condutor ambiental, destacamos o depoimento de duas alunas que afirmaram ter sido uma boa parceria, que conseguiram associar o trabalho dos dois e não houve sobreposição de funções já que estava claro o papel de cada um no roteiro realizado. Além disso, as duas destacaram que a experiência de realizar um guiamento, colocando em prática o que exercitávamos em sala de aula e nas visitas técnicas proporcionou segurança e maior confiança para seguir atuando como guia de turismo.

Alguns alunos tiveram a oportunidade de atuar em mais de um roteiro e, nesses casos, os depoimentos destacavam a “evolução” de sua atuação em cada um deles (conhecimentos teóricos, práticos e de relações interpessoais), além da oportunidade única de conhecerem distintos locais que podem vir a se tornar roteiros em seus trabalhos como profissionais tão logo concluam o curso.

Em complemento ao depoimento dos alunos guias de turismo, um condutor ambiental afirmou que a parceria, realmente, foi o destaque do projeto, gerando expectativa e motivação para atuações futuras. Ousou-se afirmar que o Fórum foi o divisor de águas para a Associação de Condutores Ambientais e Culturais de Florianópolis (UATAPI) a qual fazem parte.

Outros depoimentos que destacam a atuação em parceria dos alunos guias de turismo e dos condutores ambientais e culturais, foram registrados pela fala de professores de Institutos Federais de outros estados do Brasil. Em um deles, o professor afirmou que foi uma experiência construtiva e afirmou que guia e o condutor se complementavam no decorrer do passeio. Por fim, ainda parabenizou a iniciativa do IFSC na organização dessa proposta de formação.

Um visitante, que participou de um dos roteiros inseriu em seu depoimento que o conhecimento a respeito da trilha e do ambiente visitado o fez levar ótimas recordações ao seu estado e a ter vontade de retornar a Florianópolis.

Outro destaque pode ser dado à participação e opinião manifestada por um representante do governo paraguaio que estava presente no evento para uma conferência acadêmica e teve a oportunidade de realizar um dos passeios com nossos alunos. O senhor afirmou que tal experiência auxilia na conscientização e maior respeito à natureza. Afirmou ainda que pretende implantar em seu país atividade semelhante a partir da experiência vivenciada.

Por fim, em complemento aos depoimentos apresentados, registra-se a fala de um profissional do Centro de Eventos Centro Sul que, afirmou que em muitos anos de trabalho naquele local, nunca tinha visto tanta organização em um evento daquele porte (infraestrutura e público em torno de 16 mil pessoas). Enfatizou a surpresa em observar as filas para inscrição nos passeios que proporcionariam o conhecimento da história e da cultura de Florianópolis. Além disso, em relação à dinâmica de organização, registrou as filas sem ocorrência de tumulto e a disposição e organização dos guias em identificar seus grupos para iniciar o passeio.

O profissional com seu olhar técnico se surpreendeu com a organização e logística apresentada para a ocorrência dos passeios se dizendo muito orgulhoso de ter podido prestigiar um evento da magnitude do II Fórum Mundial de Educação Profissional e Tecnológica.

A realização dos passeios turísticos gratuitos realizados no fórum foi destaque na mídia digital do Instituto Federal de Santa Catarina em dois momentos. No primeiro momento, a matéria jornalística destacou a organização, logística de inscrições e saídas diárias dos roteiros, coletou depoimentos de visitantes que narraram toda a rotina para conseguir uma vaga em um dos roteiros e poder realizar o passeio voltando satisfeitos mesmo tendo esperado em filas para se inscrever (Jornalismo IFSC). Isso porque, com a alta demanda para a realização dos passeios, a fila para a inscrição começava a ser formada uma hora antes da abertura oficial o que, fez com que muitos visitantes permanecessem esse período esperando para realizar a sua inscrição (figuras 09 e 10)

FIGURA 09 – Fila de Inscrições – Interior do Centro de Convenções

Fonte: As autoras.

FIGURA 10 – Fila de Inscrições – Exterior do Centro de Convenções

Fonte: As autoras.

Em outro momento, o foco da matéria foi repercutir e explicar a ocorrência dos passeios e ilustrar com o depoimento de pessoas envolvidas, como o caso de uma das professoras coordenadoras que, em sua fala, destacou a oportunidade como uma das maneiras de demonstrar não só aos profissionais envolvidos diretamente com a atividade, mas para o *trade* turístico, a viabilidade de trabalho em conjunto desses dois profissionais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da atividade desenvolvida com a oferta e realização dos passeios turísticos gratuitos e a análise dos depoimentos tanto dos visitantes quanto dos alunos envolvidos, foi possível demonstrar e comprovar a complementaridade de atuação dos dois profissionais sem a sobreposição de locais de atuação, fazendo entender aos alunos a teoria aprendida nos seus cursos de formação. Vale ressaltar que, uma das razões para constatar o êxito da ação foi a compreensão e respeito dos locais de atuação profissional por parte dos alunos envolvidos na realização dos roteiros.

Espera-se que a oportunidade de atuação profissional tenha proporcionado aos alunos do curso técnico em guia de turismo e condutores ambientais e culturais a experiência de sua atuação profissional gerando maior segurança e entendimento das atividades que o competem. Isso porque, quando a proposta da realização dos passeios turísticos gratuitos foi apresentada aos alunos do curso técnico em guia de turismo, eles receberam a proposta como uma oportunidade para vivenciar e colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante o curso. Diferentemente, alguns alunos do curso de condutor ambiental, questionaram a não permissão de atuarem no mesmo ônibus que os guias de turismo, mesmo com o assunto do campo de atuação ter sido esclarecido em sala de aula com a fundamentação da normativa referente, IN 02/2011 – SETUR, que destaca a proibição aos condutores ambientais de acompanhar os visitantes dentro de veículos de transporte turísticos.

Para uma continuidade e aprimoramento da atuação, torna-se necessário o aprendizado de uma segunda língua para o atendimento ao turista. Esse aprendizado possibilita aumentar a oportunidade de trabalho já que permite atender um maior número de pessoas.

Para o turista, ter a oportunidade de ser conduzido por dois profissionais que se complementam, reflete em satisfação ao passeio e, consequentemente, ao destino visitado.

Com a ocorrência dessa atuação conjunta, espera-se que os egressos dos cursos se insiram no mercado de trabalho. Exemplo para essa inserção é a aproximação dos guias de turismo junto às agências de turismo e dos condutores

ambientais e culturais em suas bases de trabalho junto às comunidades e a consequente concretização da parceria na realização de roteiros turísticos.

Por fim, espera-se que outros destinos e instituições possam adotar como exemplo a atividade desenvolvida pelos alunos por meio do *case* apresentado no presente trabalho e, por consequência aumente a inserção de profissionais na área de turismo, o que irá qualificar a oferta e aumentar a demanda de visitação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. LEI Nº 8.623, de 28 de janeiro 1993. Dispõe sobre a Profissão de Guia de Turismo e dá outras Providências.

BRASIL. Deliberação Normativa n° 326, de 13 de janeiro de1994. Recomenda aos Órgãos Oficiais de Turismo, das Unidades da Federação que, em complemento à legislação federal de turismo em vigor, estabeleçam normas próprias para cadastro, classificação, controle e fiscalização de prestadores de serviços, não abrangidos na referida legislação federal.

BRASIL. Instrução Normativa n° 08, de 18 de setembro de 2008. Estabelece normas e procedimentos para a prestação de serviços vinculados à visitação e ao turismo em Unidades de Conservação Federais por condutores de visitantes – ICMBIO.

FERREIRA, L.F.; COUTINHO, M. C. B. Ecoturismo: A Importância da Capacitação Profissional do Condutor Ambiental Local. In: **Gestão Ambiental e Sustentabilidade no Turismo**. Barueri, SP: Manole, 2010, p. 349-381.

FLORIANÓPOLIS. Fundação Municipal do Meio Ambiente de Florianópolis. Instrução Normativa n° 01, de 10 de setembro de 2010. Estabelece normas e procedimentos relacionados à visitação e ao turismo em Unidades de Conservação Municipais por condutores ambientais locais.

FRANCO, A.C; MARQUES, P.G; SANTOS, S; ARAÚJO, T.; OLIVEIRA, M.A.A. **O Monitor e o Guia de Ecoturismo**: Um Conflito ou uma Parceria? In: Revista Unibero de Turismo e Hotelaria. 2003. Disponível em: <http://www.unibero.edu.br/nucleosuni_cadpcientur_mar03.asp>. Acesso em: 06 dez. 2012.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JORNALISMO IFSC. **Passeio Gratuito e Consciente é Ofertado no Fórum**. Disponível em: <http://2sitefmept.ifsc.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=514%3Apasseio-gratuito-e-consciente-e-ofertado-no-forum&catid=39%3Anoticias&Itemid=222&lang=br>. Acesso em: 13 mai. 2013.

MORAES, W. V. de. **Capacitação de Profissionais**. Série Ecoturismo, v.3. Viçosa: UFV, 2000.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. Coordenadoria de Educação Ambiental. **Manual do Monitor Ambiental:** Ecotrilhas. São Paulo, 2000.

SETUR. Secretaria de Turismo de Florianópolis. Instrução Normativa n° 02 de 2011. Estabelece normas e procedimentos relacionados ao credenciamento de Condutor Ambiental Local da Ilha de Santa Catarina e de Condutor Cultural do Centro Histórico da Ilha de Santa Catarina, junto à SETUR. Diário Oficial do Município de Florianópolis, p.7, 21 de dezembro de 2011.

VALLE, I. A. de. **A Profissão de Guia de Turismo**: Conhecendo o Passado e o Presente para Projetar o Futuro. 2004. 101p. Dissertação (Mestrado em Cultura e Turismo). UESC, Ilhéus, 2001.

YIN, R.K. **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.