A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO NA TRÍPLICE FRONTEIRA: UM ESTUDO DE CASO

Dayse Beverly

Guilherme de Barros Melo

Sara de Lima Rapé

RESUMO: O artigo tem como objetivo verificar a importância do guia de turismo e sua formação profissional para o mercado turístico de Foz do Iguaçu, apresentando as competências necessárias para que este serviço seja contratado. É fundamental que o profissional seja competente e preparado, pois o turista contemporâneo sabe de seus direitos e valoriza cada segundo do seu tempo. O guia é o ator responsável por contribuir para realização de um sonho dentro deste universo de magia que as pessoas criam em torno de uma viagem. Utilizou-se na metodologia pesquisa bibliográfica, de campo e descritiva com métodos e técnicas por meio de entrevistas aos turistas. Os principais resultados quantitativos das pesquisas aplicadas são importantes para os entrevistados, no qual percebe-se as competências exigidas à profissão são a motivação para o mercado turístico, enquanto que o guia demonstrou interesse em ter mais aprendizado no curso profissionalizante.

Palavras-chave: Turismo; Formação; Guia de Turismo; Turista.

ABSTRACT: The article aims to determine the importance of the tour guide and professional training for the tourist market of Foz do Iguaçu, with the necessary skills for this service to be hired. It is essential that the professional is competent and prepared, currently the contemporary tourist knows their rights and values every second of your time. The guide is the actor responsible for pair contributes to realization of a dream, within this universe of magic that people create around a trip. Used in bibliographic research methodology, and field with descriptive methods and techniques through interviews to tourists. The main results of applied research are important to the respondents and that the skills for the profession are the motivation for the tourist market to hire, while the guide showed interest in having more learning in vocational course.

Keywords: Tourism; Training; Tour Guide; Tourist.

INTRODUÇÃO

O turismo é considerado recente no Brasil, e uma das maneiras para acompanhar a evolução do turismo será qualificar profissionais bem preparados para atender uma demanda que está cada vez mais exigente. A profissão de guia do turismo destaca-se entre vários profissionais do turismo, no qual é um mediador entre o *trade* turístico de um destino e o turista.

O guia de turismo é o profissional que possui as seguintes qualificações: acompanhar, orientar e transmitir informações aos turistas que visitam um destino turístico, pois através desta profissão que os visitantes não só conhecem lugares

novos, mas também entendem e, portanto, valorizam a cultura, modo de viver e costumes de cada cidade ou país.

Segundo Chimenti e Tavares, (2007, p. 29) “a qualidade da experiência vivida pelo cliente está relacionada de maneira direta à atuação do guia” O guia de turismo será o gerenciador de toda a atividade que a agência vendeu ao turista, tendo toda a responsabilidade de ser o ator de um papel que deverá transformar realidade, sonhos e as expectativas daquele passageiro por aquele destino turístico escolhido e comprado pelo mesmo.

Devido ao processo de globalização, a situação do mercado de trabalho vem se modificando constantemente, seja através de inovações tecnológicas nos setores de agenciamento, transporte, hospedagem, ou nas exigências quanto à qualificação dos recursos humanos. E para tanto, tem se observado, a necessidade por parte destes profissionais em se adequarem a esta realidade, através de cursos e treinamentos com uma maior duração de horas/aula.

Observando o crescimento deste setor, o objetivo deste artigo será demonstrar a importância do papel do profissional guia de turismo, da duração do curso técnico para exercer as competências exigidas hoje para o mercado do setor de turismo, buscando uma solução para incluir profissionais bem preparados no mercado além de garantir segurança aos serviços oferecidos por uma operadora de viagem e a qualidade do serviço prestado por uma agência local receptiva.

O trabalho utilizou-se de pesquisas aplicadas por meio de técnicas e métodos, no qual foram aplicados questionários aos agentes e aos turistas no centro de visitante do Parque Nacional do Iguaçu, pois os dados qualitativos serão relevantes para mensurar o grau de importância do guia de turismo da região fronteiriça.

TURISMO

A história do turismo pode situar-se na antiga Grécia, entre os Fenícios na antiga Roma, ou até milhões de anos atrás. Entre os estudiosos, há aqueles que situam o começo do turismo no século VII a.c, na Grécia, aliados aos jogos

olímpicos, outros acreditam que os primeiros viajantes foram os Fenícios devido sua invenção do comércio, e por fim, aqueles que referenciam as épocas mais remotas.

O turismo tem muitas definições e muitos autores que abordam de diversas maneiras sua conceituação. Percebe-se que sua característica é um campo de estudo abrangente, mas que não foi definida com a nomenclatura de uma disciplina acadêmica. De acordo com Barreto:

> Em outros fenômenos sociais que podem ser de alguma forma comparáveis ao turismo, existem diferentes definições para os elementos intervenientes. Há, por exemplo, (...) definições claras para sistema habitacional, construção, engenharia civil, negócios imobiliários, ou para sistema hospitalar, doenças, medicina. Não acontece o mesmo atualmente com o turismo. Chama-se turismo tanto ao ato praticado pelos turistas, quanto ao sistema comercial montado para transladá-los, hospedá-los, entretê-los, aos serviços prestados dentro desse sistema, e à série de relações comerciais, políticas e sociais que acontecem a partir desse ato praticado pelos turistas. (BARRETO, 2008, p.15).

A Organização Mundial do Turismo define esse fenômeno como as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros. Explicam alguns autores que a permanência excedida pelo período de um ano em qualquer destino não pode ser classificado como turismo.

A definição de turismo é uma atividade bastante estudada, por se tratar de um fenômeno que abrange muitos setores, tornando-a um estudo complexo, Para Beni (1997) existe várias definições de turismo e autores que tratam do assunto. Mas quanto maior o número de estudiosos que se preocupam em estudá-lo, tanto os mais evidentes que apresentará a amplitude e a extensão do fenômeno do turismo e quanto os mais insuficientes e imprecisos serão as definições existentes.

No entanto, o fato do Turismo encontrar-se ligado aos setores da atividade social humana é a principal causa da grande variedade de conceitos, todos são válidos enquanto se restringem aos campos em que é estudado. Não se pode dizer que esse ou aquele conceito é errôneo ou inadequado quando se pretende conceituar o Turismo sob uma ótica diferente, já que isso levaria a discussões

estéreis. Estas poriam justamente em evidência as limitações conceituais existentes sobre desse fenômeno.

GUIA DE TURISMO

A origem do guia de turismo ainda é muito contraditória e as várias versões a remetem para mitologia, história e religião. O guia de turismo trata-se de uma profissão antiga. Em 484-425 a.C., o historiador grego chamado Heródoto, foi considerado o primeiro turista, pois naquela época já mencionava o guia em suas famosas histórias, referindo a presença do guia em suas histórias de excursão em atrativos naturais. Porém, vários estudiosos acreditam que a função do guia de turismo surgiu, em 1841, quando surgiu um personagem importante, o *Thomas Cook.*

Dias (2003) relata que *Thomas Cook* fretou um trem para os participantes de um congresso antialcoólico entre as cidades de *Liecester* e *Loughbourough* na Inglaterra. Em 1841 fundou a *Thomas Cook and Son*, a primeira agência registrada no mundo, já em 1851 conduziu 165 mil pessoas à Exposição de *Hude Park* em Londres. Em 1865 vendeu a 35 turistas uma programação completa de viagem aos Estados Unidos. No ano de 1872 conduziu seus clientes em uma volta ao mundo em uma viagem de 222 dias e inaugurou a primeira agência de viagens fora da Europa.

No entanto, ao abordar a origem da profissão entende-se que o turismo é o fator principal que fortaleceu o surgimento dos guias de turismo. Os fatores que contribuíram para o crescimento do turismo e consequentemente a necessidade de contratar um guia foram: a redução das horas de trabalho, gerando maior qualidade de vida para população; os avanços tecnológicos como o desenvolvimento do transporte aéreo; a melhoria das condições sanitárias; além de um acesso maior à educação, que despertou o interesse de um grande número de pessoas para conhecer novos lugares, línguas e manifestações culturais.

É considerado guia de turismo o profissional que, devidamente cadastrado na EMBRATUR, instituto esse que regulamenta as políticas nacionais de turismo. A EMBRATUR afirma (2014) “[....] exerça as atividades de acompanhamento,

orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, internacionais ou especializadas".

Segundo CADASTUR o guia de turismo terá que obrigatoriamente ser cadastrado, conforme disposto nos artigos 21 e 22 da lei n° 11.771, de 17 de setembro de 2008, o cadastro tornou-se obrigatório e contempla prestadores de serviços turísticos constituídos na forma de empresário individual, as sociedades empresárias, sociedades simples e os serviços sociais relacionadas à cadeia produtiva do turismo.

De acordo com as pesquisas estatísticas a CADASTUR conta com 11.786 guias de turismo no Brasil. Na tabela a seguir, verifica-se o número de guias especializados em língua estrangeira no país.

TABELA 01: Números de Guias de Turismo Cadastrados em Língua Estrangeira no Brasil

IDIOMAS	NÚMEROS DE GUIAS
INGLÊS	3.106
ESPANHOL	2.225
FRANCÊS	784
ITALIANO	518
ALEMÃO	388
JAPONÊS	99
MANDARIM	65
RUSSO	46
COREANO	21
ÁRABE	18
HEBRAICO	18
GUARANI	16
DINAMARQUES	8
TURCO	6
GREGO	5
BÚLGARO	1

Fonte: CADASTUR (2014).

Para o Ministério do Turismo, a única profissão na área do turismo regulamentada pela Lei nº 8623/93 Decreto nº 946, de 1º-10-1993 é o guia de turismo, sendo classificada em guia de turismo regional, guia de turismo de excursão nacional, guia de turismo de excursão internacional e guia especializado em atrativos turísticos**.** No entanto todos os tipos de guias devem estar preparados

possuindo competências exigidas pela profissão para melhor oferecer um serviço de qualidade.

COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA A PROFISSÃO DO GUIA DE TURISMO

A figura do guia de turismo estará presente durante toda a permanência do turista na localidade visitada, tornando-se o embaixador local, será o profissional que representará o principal elo entre o turista e os demais fornecedores de serviços turísticos a serem realizados em determinados destinos turísticos que possuem o profissional a disposição. Para concretizar este elo de forma real e com qualidade, este profissional precisará ter as competências necessárias que são exigidas para ser um bom guia de turismo.

Esta ligação inclui não apenas a agência em que o turista comprou o produto, mas também as operadoras emissivas e receptivas, meios de hospedagem como hotéis, pousadas, alojamentos, entre outros. Outros serviços que faz parte das exigências do profissional é conhecer todas as empresas transportadoras aéreas, rodoviárias, ferroviárias, fluviais, lacustres ou marítimas, serviços de restaurantes, lanchonetes, bares; atrativos como museus, teatros, casas noturnas, casas de espetáculos, edifícios históricos, centros culturais, parques, entre outros, além do comércio de modo geral para apresentar ao turista.

A presença desse profissional é muito mais importante e significativa do que se pode imaginar. Segundo Chimenti e Tavares (2007, p. 17) “a profissão de guia é, sim, uma das mais importantes, devido ao alto grau de contato existente entre o guia e o turista”. O guia de turismo para obter o sucesso das atividades turísticas, precisa-se exigências e atenção neste perfil profissional, pois o é o responsável pela a realização de um turismo interessante, responsável, produtivo, divertido e seguro.

A Organização Mundial de Turismo (2014) afirma que o perfil do usuário irá se modificar e o guia deve atentar-se as mudanças buscando uma formação técnica e universitária. Conforme Rizzi (2012, p. 212) comentam que “somente oferecer produtos com qualidades querem mais alguma coisa nova, algo que justifique sua opção por uma empresa ou por outra. Esta coisa nova é o atendimento”.

Para exercer está profissão, a responsabilidade é imensa, se compararmos que essa profissão com um serviço onde se vende ou compra algo material, e o cliente não se agradar do produto, simplesmente ocorrerá uma troca de produto, ou seja, se o guia não ter perfil adequado com as qualificações e competências necessárias terá grandes chances de perder o emprego.

Os momentos vivenciados nos dias atuais pelo turista são classificados como realização de um sonho único e inesquecível, sendo que o serviço de guia se trata de uma área ampla para oferecer ao turista, pois precisa-se atingir o objetivo de realizar o sonho almejado de uma viagem, de suas expectativas de conhecer o desconhecido, de vivenciar experiências para toda sua vida.

O guia de turismo não preparado, e sem as competências necessárias para exercer a profissão, pode comprometer todo o trabalho anterior realizado pelas empresas como as agências e operadoras turísticas, abalando sua credibilidade e sua estrutura financeira, provocando a migração da clientela para outras concorrentes, tendo vista que uma formação de qualidade e uma capacitação contínua destes profissionais acarretarão em resultados positivos para as empresas de turismo.

> No setor de turismo, ainda falta muito para o desenvolvimento do Brasil; o guia de turismo, apesar de ter a profissão reconhecida e regulamentada pelo governo, ainda é visto como supérfluo por boa parte dos turistas. Talvez esse fato seja explicado pela falta de profissionalismo que impera em boa parte do país: guias sem a mínima qualificação, “guias mirins" (moradores que se fazem passar por guias), localidades sem qualquer guia ou informante para orientar o turista, escassez de cursos oferecidos e falta de incentivo por parte de agências e operadoras. (CHIMENTI E TAVARES, 2007, p.13).

É fundamental que o profissional seja competente e preparado, atualmente não há mais espaço para profissionais que não possuem qualificações como cursos e especializações. O turista contemporâneo é bem informado, sabe de seus direitos e valoriza cada segundo do seu tempo. Por isso não admite ser enganado, desta maneira exige que o guia de turismo tenha um domínio profundo e procedimentos inerentes a seu ofício.

O turismo no Brasil está em pleno desenvolvimento, entretanto à muito ainda que se fazer. O turismo é uma das áreas mais importantes na geração de emprego e

renda, e ainda não deixou de ter a imagem de um setor que menos influencia a economia produtiva no Brasil. Diante deste cenário a profissão do guia de turismo não será respeitada e reconhecida por muitos do *trade* turístico. Segundo o autor:

> (...) poucos empresários treinam e educam suas equipes, e é difícil fazer com que empresários e cidades vizinhas trabalhem em projetos conjuntos que beneficiem a região ou um mesmo segmento de mercado. Enquanto aqui sobra a mediocridade da pretensa exclusividade local ou regional, os países desenvolvidos reúnem cidades, regiões e empresas para planejar, operar e divulgar seus atrativos turísticos de forma altamente sinérgica e integrada. (TRIGO, 2009, p. 40).

No Brasil não existem cursos superiores de guia de turismo, somente cursos profissionalizantes ou técnicos. Segundo **Valle** (2004) estes cursos deixam a desejar no que se refere à preservação cultural, ambiental e também não contempla uma parte de disciplinas diversificadas, com conteúdos específicos para atender a realidade local ou regional.

No entanto há alguns anos tem se discutido, a possibilidade de incluir a formação de Guia de Turismo nas instituições de ensino superior, mas acredita-se que isto tornaria os cursos com bacharéis extremamente técnicos e operacionais. Porém **Carvalho** (2006) defende a ideia de que esta seria uma forma de valorizar o processo de prestação de serviços na esfera turística, reconhecendo a complexidade e importância da condução de passageiros.

Apesar da legislação não citar a necessidade de uma formação superior para atuar como guia de turismo, é importante destacar que isto seria relevante para a competitividade do setor e para melhoria dos serviços prestados por estes profissionais, pois suas atribuições que são muitas estão se alterando com grande frequência.

O artigo 3º da legislação que regulamente a profissão afirmava que o exercício dessa profissão seria privativo daqueles que tivessem feito um curso de guia de turismo ou um curso superior de turismo. Contudo, esse artigo foi vetado porque restringia a liberdade de trabalho e de exercício profissional postulada pela Constituição Federal de 1988.

O curso destinado para regulamentação da profissão de guia, contam com tempo menor do que a média das demais atividades econômicas. O curso de

idiomas tem que ser investido pelo próprio guia aos cursos particulares, pela razão de ter um período de formação de apenas um ano e meio, assim surge um problema na prestação de serviço no turismo. Para o turista, o guia de turismo é referente à última etapa da compra de um pacote e o início de um sonho que se concretizará, ou infelizmente com um profissional despreparado, o tempo que foi destinado ao lazer poderá tornar o sonho em pesadelo.

Muitos profissionais de turismo imaginavam que um país como o Brasil, com uma grande diversidade de paisagens, climas e culturas seriam suficientes para atrair turistas do mundo todo e fazer daqui um dos países mais visitados do mundo, porém percebeu-se que o sucesso do setor turístico não depende somente de lindas paisagens, mas de um conjunto de fatores, ao qual está incluída a capacitação da mão-de-obra que atende o turista.

A importância econômica da indústria do turismo para muitos países é de suma relevância para manter um serviço de qualidade e responsabilidade com seu cliente, é preciso pensar na formação destes profissionais, com sua que serão o gerenciador final de um serviço vendido pelas operadoras de turismo e até mesmo pelos próprios turistas que compram seus serviços diretamente pela internet. Conforme o autor:

> No setor de turismo, ainda falta muito para o desenvolvimento do Brasil; o guia de turismo, apesar de ter a profissão reconhecida e regulamentada pelo governo, ainda é visto como supérfluo por boa parte dos turistas. Talvez esse fato seja explicado pela falta de profissionalismo que impera em boa parte do país: guias sem a mínima qualificação, “guias mirins" (moradores que se fazem passar por guias), localidades sem qualquer guia ou informante para orientar o turista, escassez de cursos oferecidos e falta de incentivo por parte de agências e operadoras. (CHIMENTI E TAVARES, 2007, p.13).

Esta necessidade de melhorar a qualidade da formação do guia de turismo, frequentemente é subestimada pelos *trade* turístico, não dando valor para esta profissão, sendo indiferente a formação deste guia para contratá-lo, valorizando mais um bom vendedor de opcionais que um profissional com competência de oferecer informações e conhecimento de qualidade para seu cliente.

Sabe-se que uma das competências do guia de turismo é dominar uma ou mais línguas estrangeiras, mas infelizmente está profissão tem muita dificuldade em

encontrar cursos gratuitos ou incluídos nos cursos de guias de turismo com uma duração suficiente para uma aprendizagem com qualidade, obrigando-o a pagar cursos particulares com custos altos para a realidade financeira de muitos.

Esta profissão de guia de turismo é a única do setor turístico do Brasil que é reconhecida, e a importância de se ter uma formação de nível superior é muito importante, porém a problemática é que se trata de uma categoria que não é unida, verifica-se que o sindicato não tem muitos participantes, isto dificulta uma ação para lutar por cursos com uma duração de tempo suficiente para formar profissionais com qualidade, tanto no âmbito de conhecimento do setor de turismo como conseguir ter pelo menos o domínio de um idioma estrangeiro.

Os profissionais em turismo contribuem para concretizar os sonhos e as expectativas de um turista sobre sua escolha de uma determinada região em realidade. A responsabilidade deste profissional é imensa, devido por se tratar de não oferecer um serviço material, mas oferecer um serviço imaterial.

Segundo Hintze (2007, p. 1) “O guia de turismo é o cicerone do turista, por meio dele é que este “vê” o Brasil. Se os olhos do turista forem guiados com qualidade, verão o local de maneira positiva guardarão sempre ótimas impressões e lembranças”.

RESULTADOS

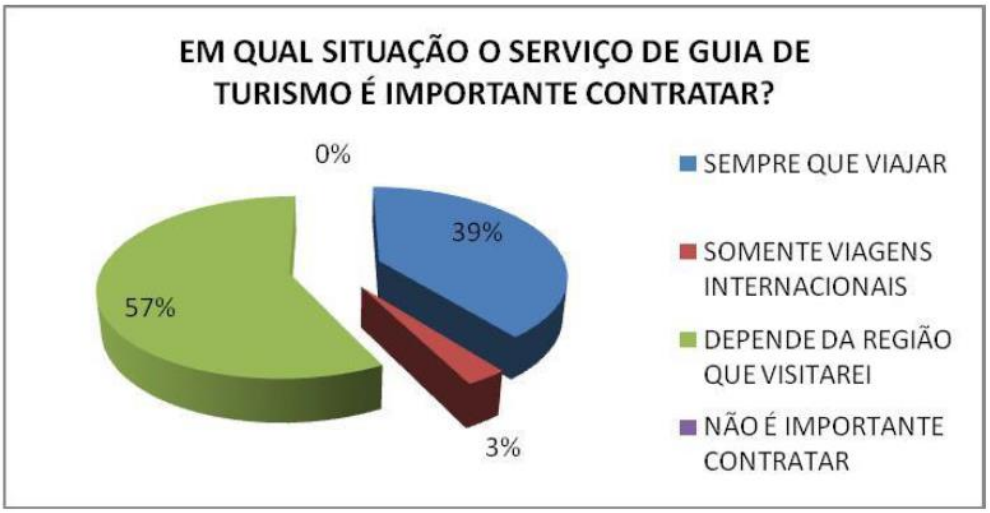
Os principais resultados da pesquisa são apresentados por gráficos, os quais são comparados por meio dos percentuais de cada variável, de forma simples e objetiva visando facilitar a interpretação dos dados, a respeito da temática abordada. São dados quantitativos para entender a necessidade da formação do ensino superior do guia de turismo.

A pesquisa foi aplicada para as 10 maiores agências de viagens de Foz do Iguaçu, sendo que 8 agentes foram contato pessoal, os quais responderam à pesquisa momentaneamente e 2 agentes enviaram as respostas via e-mail. As agências pesquisadas foram: Cataratas Turismo, IGT Globo Tur, Naipi, Paudimar, Cassino Tur, Convênio, Eco Iguassu, Maya Tur, A&B Turismo e Martín Travel.

Durante a aplicação da pesquisa, aplicou-se um questionário no Centro de Visitantes do Parque Nacional do Brasil e nas trilhas das cataratas, onde foi percebido que os turistas durante os passeios não tinham tempo e nem interesse de contribuir com a pesquisa. Percebeu-se com esta dificuldade que a pesquisa fosse aplicada em lugares que os turistas estivessem parados, assim estrategicamente foram aplicadas em dois locais: Na sala de embarque do aeroporto internacional de Foz do Iguaçu, e na aduana da Argentina, aproveitando a parada obrigatória dos turistas para fazer os trâmites dos passaportes, onde geralmente leva entre quinze minutos a uma hora parados no local.

Outro público destinado a esta pesquisa, foram os acadêmicos do Centro Universitário Dinâmica das Cataratas, os funcionários de turismo e os alunos dos cursos técnicos de guia de turismo.

FIGURA 01: Em Qual Situação o Serviço de Guia de Turismo é Importante Contratar?

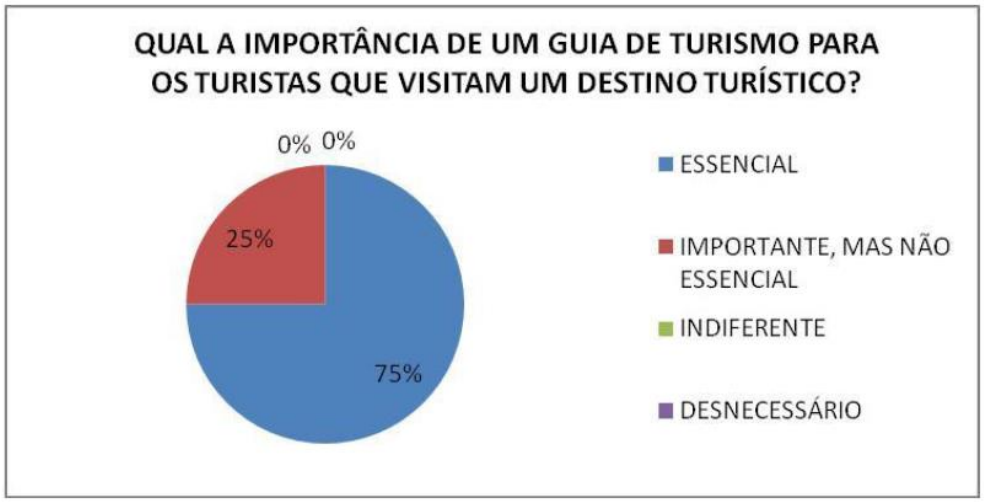


Fonte: Adaptado pelos autores.

Percebe-se qual a situação em que o serviço de guia de turismo deve ser contratado, os quais 57% optaram por “depende da região que visitarei” 39% optaram por “sempre que viajar,” e nenhum entrevistado optaram por “somente viagens internacionais” e “não é importante contratar.”

Para identificar qual a importância de um guia de turismo para os turistas que visitam um destino turístico, foi elaborada uma pergunta para os turistas que estavam parados aguardando tanto no aeroporto internacional, quanto na aduana Argentina.

FIGURA 02: Qual a Importância de um Guia de Turismo para os Turistas que Visitam um Destino Turístico?



Fonte: Adaptado pelos autores.

Percebe-se pelo gráfico 02 que 75% dos entrevistados afirmam que é essencial o guia de turismo para os turistas que visitam um destino turístico e 25% optaram pelo “importante, mas não essencial” e nenhum dos entrevistados optou por “indiferente” e “desnecessário. Segundo Hintze (2007, p. 1) “Se os olhos do turista forem guiados com qualidade, verão o local de maneira positiva e guardarão sempre ótimas impressões e lembranças”.

No gráfico a seguir referente ao grau de escolaridade dos profissionais que atuam no mercado turístico de Foz do Iguaçu, resultando em uma média de 67% dos guias com escolaridade de ensino médio e 33% com ensino de nível superior. Dos guias entrevistados nenhum mencionou a formação em pós-graduação.

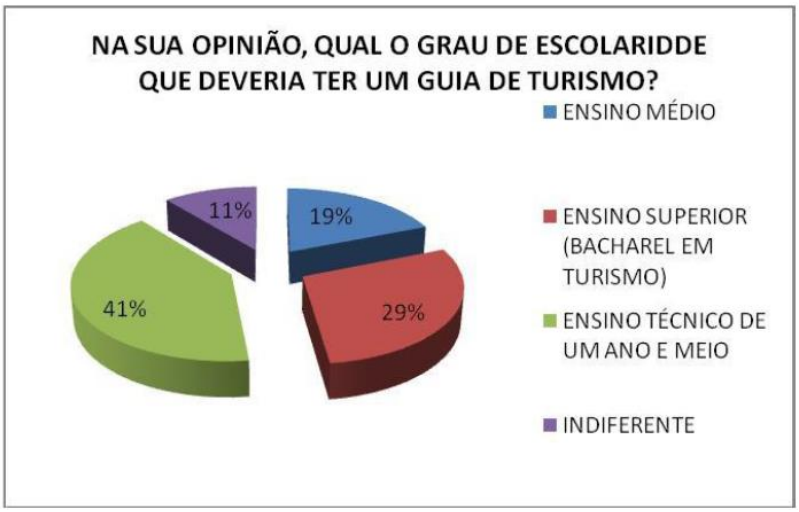
FIGURA 3: Qual a sua Escolaridade?

Fonte: Adaptado pelos autores.

Glauber e Kadota (2012) afirmam que a formação básica e profissional média dos trabalhadores na área de turismo é menor do que a média das demais atividades econômicas. O turismo não é visto com a merecida importância no Brasil, isto se prova com a faculdade de bacharel em turismo que desde 1975 luta para ser reconhecida.

No gráfico 04, refere-se qual grau de escolaridade deve-se ter um guia de turismo, segundo o público da pesquisa 41% optou por ter ensino médio e um curso técnico de um ano, 29% optaram por ter ensino superior, 19% ensino médio e 11% optou por indiferente.

FIGURA 04: Qual o Grau de Escolaridade que Deveria ter um Guia de Turismo?



Fonte: Adaptado pelos autores.

Percebe-se que os alunos dos cursos técnicos de turismo, optaram por continuar o mesmo grau de escolaridade atualmente exigida pela EMBRATUR, não optando por cursos superiores, segundo Chimenti e Tavares, (2007, p. 160), "(...) tais cursos são desenvolvidos em nível técnico por entidades de ensino autorizadas, cujo plano de curso tenha sido previamente aprovado pela EMBRATUR e pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC)."

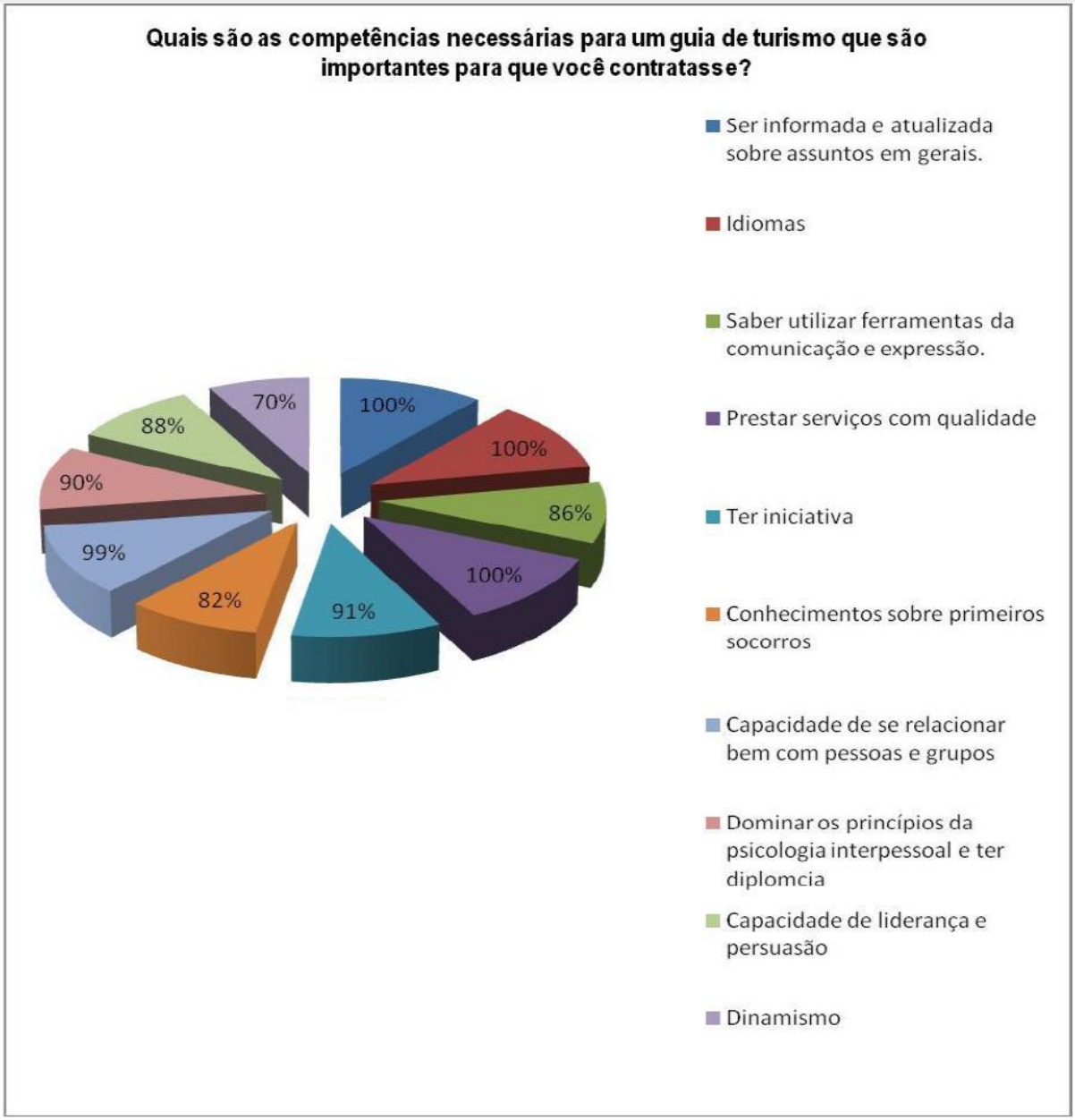
No gráfico 05, menciona se o guia está cursando alguma outra profissão ou curso complementar de guia, o resultado obtido desta questão, é que 75% dos guias não estão cursando nenhum curso complementar ou outra profissão além de ser guia, e 25% estão cursando algum curso complementar ou outra profissão conciliada com a profissão guia de turismo.

FIGURA 05: Está Cursando alguma outra Profissão ou Curso Complementar de Guia?

Fonte: Adaptado pelos autores.

Observa-se pelos dados da pesquisa que para os turistas as competências são relevantes para um profissional ser contratado, o qual dever ser uma pessoa bem informada e atualizada sobre assuntos em gerais, principalmente da região visitada, ter domínio de idiomas e saber prestar serviços com qualidade. A seguir pode-se notar as competências necessária para um guia de turismo que são importantes.

FIGURA 6: Quais são as Competências Necessárias para um Guia de Turismo que são Importantes para que Você Contratasse?



Fonte: Adaptado pelos autores.

Para Chimenti e Tavares (2007, p. 28) também menciona outros aspectos importantes a serem considerados “que o profissional precisa ser ágil, dinâmico, ter pensamento rápido e habilidade para solucionar imprevistos. Por essa razão, dominar os princípios da psicologia interpessoal e ter diplomacia auxiliam muito”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se por meio deste trabalho, que com o desenvolvimento do setor turístico, não se pode deixar de prestar atenção aos recursos humanos que operam nesta indústria tão complexa, identificando que a demanda atualmente está muito exigente, necessitando de guias de turismo qualificado, ou seja, profissionais com qualidade para oferecer serviço de qualidade para esta demanda turística.

Contudo observa-se a necessidade de transformar a profissão do guia de turismo com as devidas competências necessárias para qualificá-lo um bom profissional, para isto realizar-se dependerá de um curso de formação profissional com uma duração maior que a atual.

O papel educativo na formação dos guias de turismo é fundamental para contribuir para sucesso deste setor, pois os turistas contemporâneos estão cada vez mais exigindo serviços com qualidade e requerendo guias competentes, pois no momento de sua contratação aumenta a expectativa de um serviço que faça a diferença no destino turístico.

Embora a importância do guia seja reconhecida na pesquisa deste trabalho, sabe-se que tem muito ainda a ser elaborado para esta profissão, tendo em vista que são poucos pesquisadores estudam o campo teórico e bibliográfico pela falta de autores que abordam a temática. Os guias de turismo ainda são objeto de estudo e estudo de caso, pois ainda existem destinos turísticos que não possuem este profissional.

Para exercer está profissão requer uma responsabilidade imensa, se comparados a um serviço que não agradou o cliente, simplesmente ocorrerá uma troca de serviço. O turista busca momentos inesquecíveis, sendo que o serviço de guia favorece o processo de atingir o sonho almejado de uma viagem de suas expectativas de conhecer o desconhecido, de vivenciar experiências novas.

Durante o decorrer da realização deste trabalho, foi percebido que a profissão de guia de turismo, mesmo sendo desconhecida no campo acadêmico, demonstrou a necessidade de qualificar-se e oferecer segurança, informação, orientações para o turista.

Tendo em vista que o objetivo deste trabalho, além de verificara importância do guia de turismo no município de Foz do Iguaçu, preocupou-se ao abordar a temática e demonstrar uma reflexão sobre a formação e qualificação para ser um profissional capacitado e serem contratados pelos gestores deste setor para exercer um serviço de qualidade.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarita, **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. 17.ed. Papirus, 2006.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 10.ed. São Paulo: Senac, 2004.

CARVALHO, P. (2006). Turismo Cultural, Património e Políticas Públicas em Contextos Rurais de Baixa Densidade. In: SANTOS, G.; VIEIRA, R. e MENDES, M. (eds.): **Atas do Congresso de Turismo Cultural, Território e Identidades** (29 e 30 de novembro). Leiria, Projeto de Investigação Identidades & Diversidades do Instituto Politécnico de Leiria, pp. 1-9.

CHIMENTI, Silvia; TAVARES, Adriana. **Guia de Turismo:** O Profissional e a Profissão. 2.ed. São Paulo: Senac, 2008.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo.** São Paulo: Atlas, 2005.

GLAUBER, E. O; KADOTA, D. K. **Economia do Turismo**. São Paulo: Aleph, 2012.

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

RIZZI, Marcia; SITA, Maurício, **Ser + em Excelência no Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Ser Mais, 2012.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi, **Turismo Básico**, 8.ed. São Paulo: Senac, 2009.

VALLE, Ivete Agostini de. **A Profissão de Guia de Turismo**: Conhecendo o Passado e o Presente para Projetar o Futuro. 2004. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Bahia/Universidade Estadual de Santa Cruz.