

e-book

Profissão: Guia de Turismo

SEBRAE

Sumário

1. Apresentação	03
2. Ética profissional	04
3. Origem da profissão	06
4. Conceitos: o que é um guia de turismo	08
5. Conceitos sobre condutor e monitor de viagens	11
6. Regulamentação da profissão e principais tipos de guias de turismo	13
7. Formação e requisitos	17
8. Mercado de atuação	19
9. Perfil pessoal e profissional	21
10. Marketing pessoal e profissional	24
11. Atualização e aperfeiçoamento profissional	26
12. Bibliografia complementar	28

1. Apresentação

O maior objetivo de quem trabalha com turismo é transformar sonhos em realidade e, dentro desse universo mágico, que envolve as viagens, o guia de turismo tem papel fundamental.

Na cadeia do turismo, o guia é um profissional polivalente, com inúmeras funções e atribuições. Daí a importância de esse profissional ter plena compreensão sobre a ética, as competências e a boa preparação profissional.

Este e-book traz pontos importantes para o bom desempenho da função de guia de turismo, que devem ser considerados por toda pessoa que pretende ingressar nessa carreira.

BOA LEITURA!





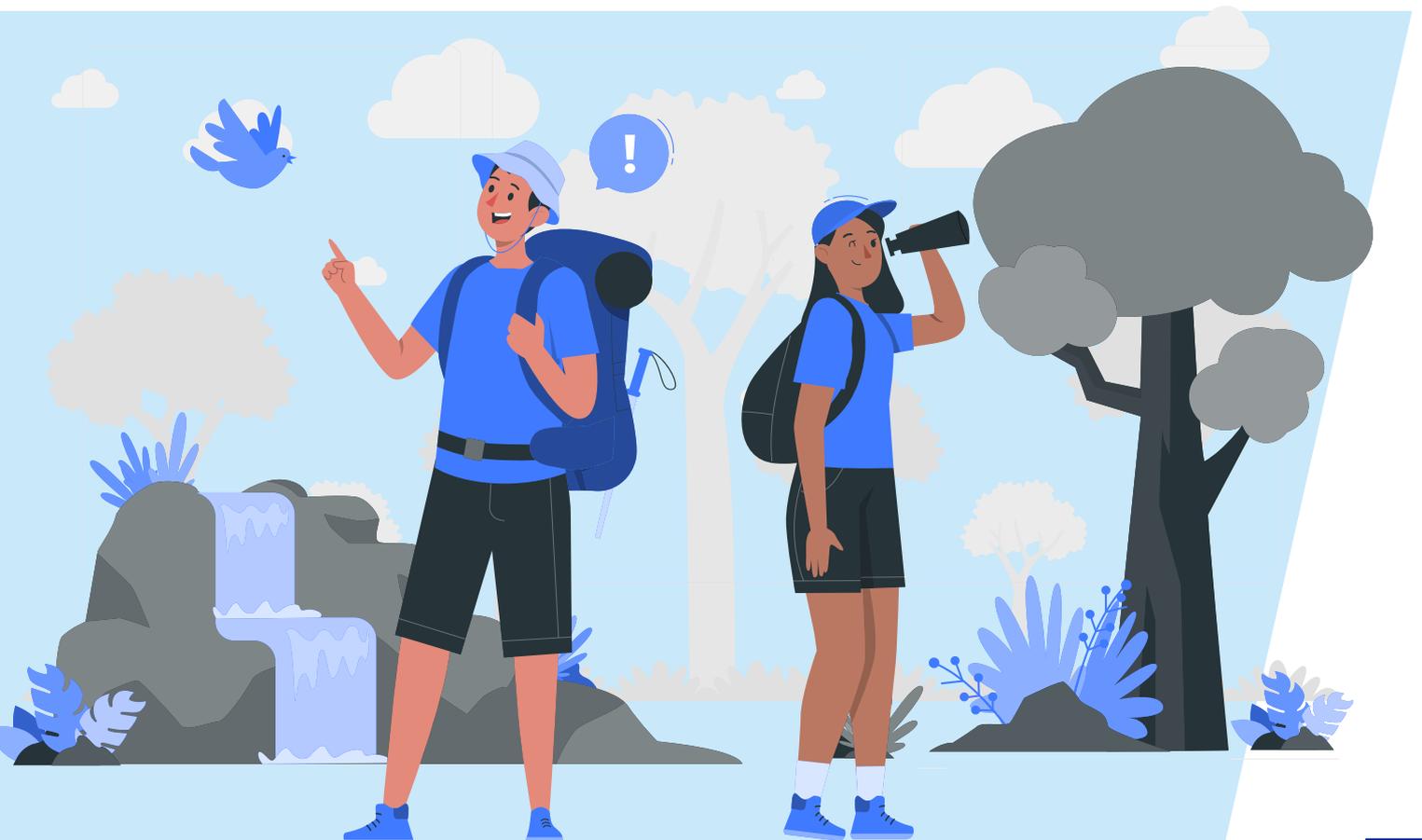
2. Ética profissional

**ÉTICA PROFISSIONAL =
VALORES, NORMAS E CONDUTAS =
CONQUISTA DE RESPEITO,
CREDIBILIDADE, CONFIANÇA
E RECONHECIMENTO**

Quando o profissional preza por valores e princípios éticos como gentileza, temperança, amizade e paciência, o resultado é a criação de bons relacionamentos, mais autonomia, satisfação, proatividade e inovação. O profissional que respeita seus colegas e seus clientes destaca-se e passa a ser, naturalmente, admirado e valorizado.

No mercado de trabalho há dez mandamentos da ética profissional: seja honesto; nunca assuma algo que você não pode ou consegue; seja humilde; faça críticas construtivas e de forma educada; respeite a privacidade; assuma as consequências de seus atos; evite fofocas; respeite a hierarquia; reconheça o mérito alheio e reconheça seus erros.

**ÉTICA + COMPETÊNCIA + PREPARAÇÃO =
GUIA DE TURISMO RECONHECIDO
E VALORIZADO**





3. Origem da profissão

O guia de turismo é o profissional que acompanha e conduz pessoas em deslocamentos, viagens ou expedições planejadas. Há quem diga que a profissão é tão antiga quanto a história da humanidade. Tão antiga como o hábito de viajar, é um fenômeno antiquíssimo.

Segundo Sigaux (1965), a profissão de guia de turismo surgiu na Antiguidade, descrita por Heródoto por volta de 440 a.c. Esses guias, diferentemente dos atuais, orientavam exércitos em território inimigo. Eles também eram os responsáveis por orientar os soldados em terreno desconhecido, serviam como intérpretes, providenciavam acomodações, alimentação e meios de transporte, entre outras funções.

Carvalho (2016) aponta a evolução do trabalho do guia de turismo conforme os cinco períodos históricos definidos pelos historiadores: a Pré-história (guiamento primitivo), a Idade Antiga (guiamento empírico), a Idade Média (guiamento cristão), a Idade Moderna (guiamento tecnicista) e a Idade Contemporânea (guiamento tecnológico).





4. Conceitos: o que é um guia de turismo

O trabalho do guia de turismo é um dos mais complexos da cadeia produtiva, uma vez que é ele quem recebe o turista e o assiste ao longo de toda a sua permanência em um determinado destino.

O guia também é encarregado de operacionalizar todo o planejamento de roteiros de viagens previamente determinados, levando em consideração que o programa deve ser cumprido em determinado período de tempo e que envolve uma série de fornecedores, produtos e serviços.

Atualmente, existem muitos conceitos e/ou definições sobre o guia de turismo.

De acordo com a Embratur:

É considerado guia de turismo o profissional que, devidamente cadastrado na Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo [...] exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informação a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, intermunicipais ou especializadas.

Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.

Para Raposo, Capela e Santos

(in CARVALHO, 2016, p. 31):

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

Conforme Picazo

(in CHIMENTI E TAVARES, 2019):

[...] muito mais que um mero acompanhante ou orientador. Trata-se de um artista que sabe conferir cor e calor a uma paisagem, de um mágico capaz de dar vida a pedras milenares, de um acompanhante que consegue que os maiores deslocamentos pareçam curtos, de um profissional, em definitivo, que torna possível que nos sintamos como em nossa própria casa no interior de um arranha-céu hoteleiro ou de uma cabana africana.

(CHIMENTI E TAVARES, 2019)

O cuidado, o sentimento de afeição e o prazer que o guia de turismo demonstra ao apresentar e interpretar de maneira inspiradora e divertida um lugar visitado são o que cativa e encanta o turista.

ATENÇÃO:

É importante ficar claro que guia de turismo **NÃO** é a mesma coisa que guia turístico.

Guia de turismo é o profissional, ou seja, o indivíduo humano que exerce a profissão de guia de turismo.

Guia turístico é o material físico, impresso, com informações dos passeios e atrativos turísticos (exemplo: Guia Quatro Rodas).



5. Conceitos sobre condutor e monitor de viagens

As atividades desenvolvidas pelos guias de turismo não podem ser confundidas com as realizadas por “condutores de visitantes” ou “monitores de turismo”. Embora pertençam ao mesmo segmento econômico, trata-se de profissões distintas e, como tal, possuem especificidades. Cabe ao guia de turismo, responsável pela execução da viagem, decidir se há a necessidade de contratação desses profissionais.

Conforme a Portaria nº 37/2021 do Ministério do Turismo, considera-se:

Condutor de visitantes, o profissional devidamente capacitado e autorizado pelo órgão gestor da área ou atrativo específico para atuar na condução e monitoramento de visitantes e turistas em unidades de conservação e atrativos naturais legalmente protegidos por lei.

Monitor de turismo, o profissional que, devidamente capacitado e autorizado pelo órgão gestor da área ou monumento específico, atue na condução e no monitoramento de visitantes e turistas em locais de interesse cultural, tais como museus, monumentos e edificações históricas, informando sobre a história, cultura e significados desses locais para a comunidade local e, assim, contribuindo para a valorização e conservação do patrimônio histórico e cultural.





6. Regulamentação da profissão e principais tipos de guias de turismo

A profissão de guia de turismo foi a primeira a obter reconhecimento e regulamentação da Embratur, por meio da Portaria nº 37/2021 do Ministério do Turismo. Essa mesma portaria acrescenta, em parágrafo único, que é condição para o exercício da atividade o registro no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur).

A legislação que rege a formação do guia de turismo – Lei nº 8623/93, Decreto nº 943/96 e a mais recente publicação, a Portaria nº 37/2021 do Ministério do Turismo –,

apresenta categorias para definir a abrangência da atuação profissional. Confira:



Guia regional: quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da Federação, para visita a seus atrativos turísticos. Contudo, devido às necessidades práticas, o mercado subdividiu essa categoria em guia de excursão (ou guia acompanhante, que acompanha o turista ao longo de toda a viagem, desde a saída até o retorno) e guia local/receptivo (que normalmente mora na cidade visitada e recebe os turistas no momento da chegada no destino, podendo acompanhá-lo durante a estada ou apenas prestar serviços específicos, como city tours, entre outros).



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

Essa categoria é muito similar à anterior. No entanto, esta categoria de guia está autorizada a acompanhar grupos para fora do seu estado de origem, em todo o território nacional e na América do Sul.

Normalmente, ao chegar ao destino de visitação, o guia acompanhante deve contratar os serviços de guias locais para a realiza o dos passeios. Nem sempre isso   possível devido   falta desses profissionais em muitas cidades turísticas brasileiras. Neste caso, para que o guia de excursão nacional possa atuar como guia local, deverá ter feito o cadastramento como profissional na cidade visitada.



Guia de excursão internacional: as atividades do guia de excursão internacional são idênticas às realizadas pelo guia nacional.

Contudo, esse profissional está autorizado a acompanhar grupos aos demais países do mundo.

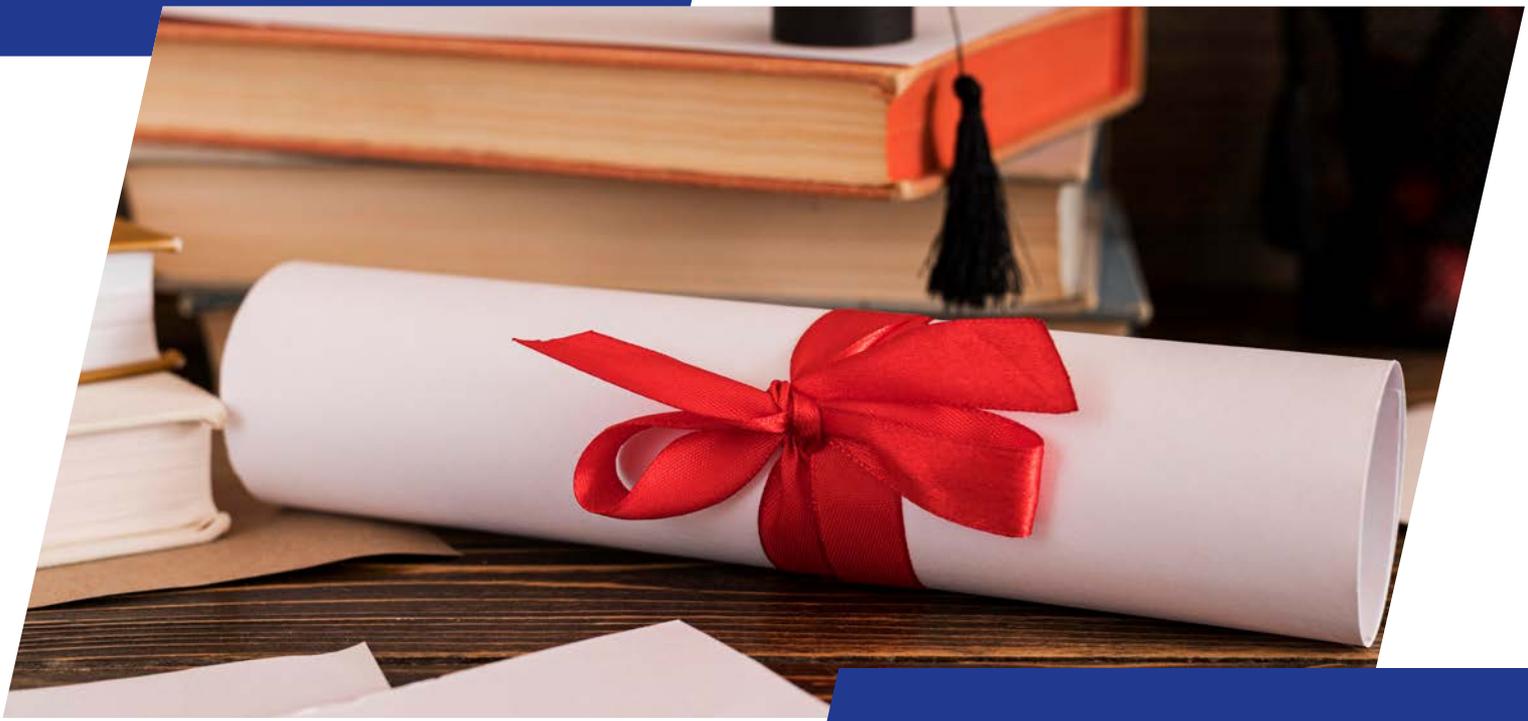
Devido   diversidade e   grande quantidade de informa es que envolvem viagens internacionais,   comum esse profissional contratar guias locais para transmitir dados específicos sobre as cidades ou atra es visitadas.



Guia especializado em atrativo turístico (naturais ou culturais): é classificado assim

quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade da Federação para qual o profissional se submeteu a formação específica.

Vale destacar que, para requerer o cadastro na categoria de guia especializado em atrativo turístico natural ou atrativo cultural, o interessado deve, primeiramente, ser habilitado como guia de turismo regional, em cursos específicos de qualificação profissional.



7. Formação e requisitos

Foi no ano de 1965 que o primeiro curso de formação em guia de turismo foi realizado no Brasil, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac). A duração do curso era de quatro meses, com carga horária de 180 horas.

A partir da década de 1990, com a regulamentação da profissão, o interessado em trabalhar com guia de turismo passou a ter de passar por uma formação profissional em instituições de ensino previamente cadastradas e autorizadas pela Embratur. Esses cursos tinham carga horária mínima de 400 horas (guia regional e guia nacional) e 550 horas (guia internacional).

Com o passar dos anos, os cursos foram se modificando e continuam se adaptando às exigências do setor turístico. Atualmente, pelos critérios estabelecidos na Portaria nº 37/2021 do Ministério do Turismo, é necessário que o interessado tenha formação comprovada como técnico em guia de turismo.

Conforme o Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, a carga horária mínima para o curso técnico em guia de turismo é de 800 horas e dura, em média, um ano. Durante o período de formação, o estudante irá se apropriar de conteúdos e processos importantes do conhecimento científico, tecnológico, social, histórico, cultural e ambiental.





8. Mercado de atuação

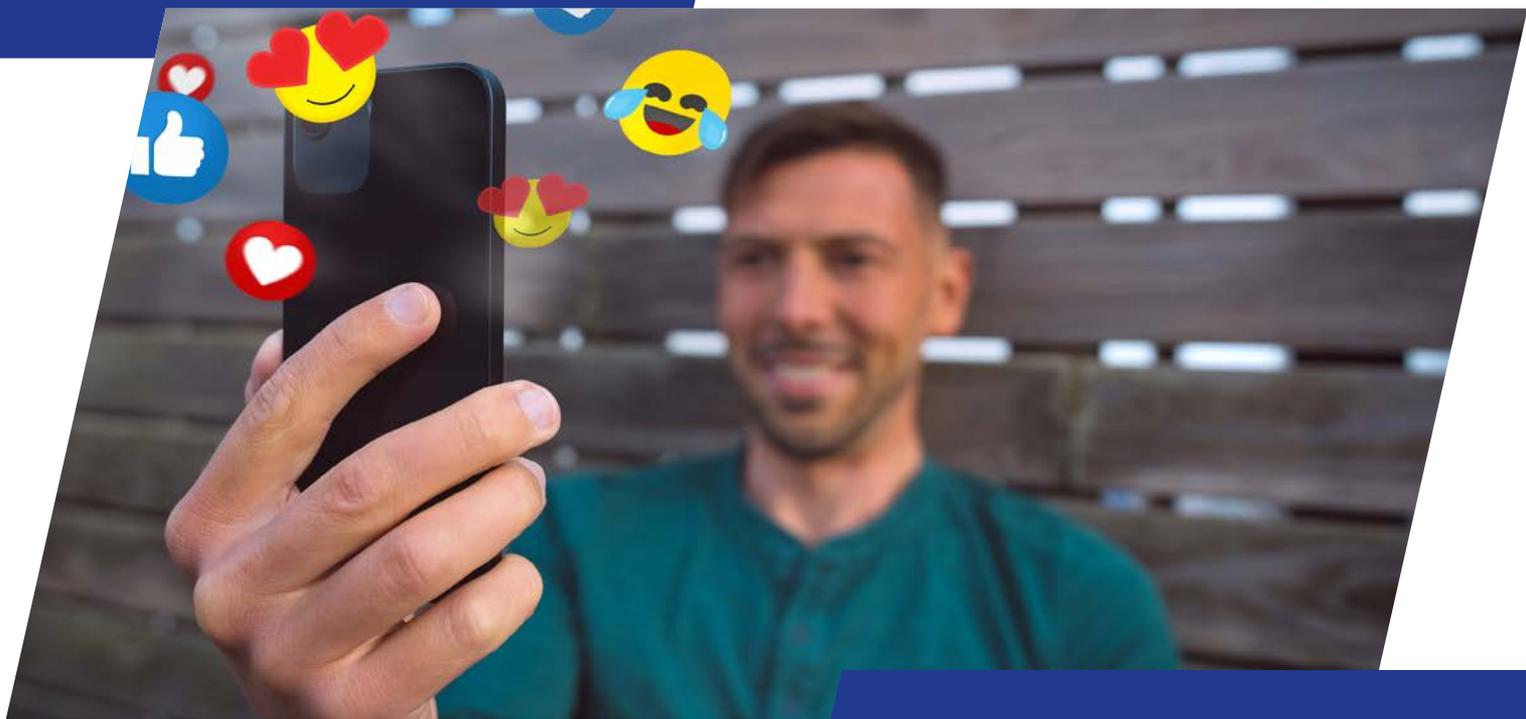
O guia de turismo é um profissional liberal e, levando-se em consideração as particularidades legais da profissão, poderá optar por três tipos distintos de vínculo de trabalho:

Vínculo empregatício privado: neste caso, contratado por agências ou operadoras de turismo. Deverá ter carteira de trabalho assinada e todos os direitos previstos pelas leis trabalhistas.

Vínculo empregatício público: aprovado em concurso público federal, estadual ou municipal para o preenchimento de cargos em organismos ou secretarias ligados direto ou indiretamente ao turismo.

Sem vínculo empregatício: poderá trabalhar por conta própria como prestador de serviços eventuais e não habituais a organismos ou empresas dos diversos segmentos ou diretamente aos consumidores finais dos serviços.





9. Perfil pessoal e profissional

A maior parte dos profissionais que atuam no segmento turístico são prestadores de serviços atuantes em diversas áreas, como agenciamento, transporte, hospedagem, restauração, diversão ou no guiamento de viagens turísticas. Todos esses segmentos são reconhecidos como áreas elitizadas pois exigem boa apresentação, charme, elegância, simpatia e boa desenvoltura em várias áreas de conhecimento.

Há algumas características pessoais e profissionais que são fundamentais para o bom desempenho da função de guia de turismo. Uma das principais é a capacidade de se relacionar bem com pessoas e grupos.

Outros aspectos a serem considerados: o profissional precisa ser ágil, dinâmico e hábil em solucionar imprevistos. Por essas razões, é importante ter diplomacia, aprender os princípios da psicologia interpessoal, ser assertivo, mas também flexível e paciente.

Saber trabalhar em equipe é muito importante, já que o guia de turismo precisa contar com o apoio de profissionais de diversos setores da cadeia.

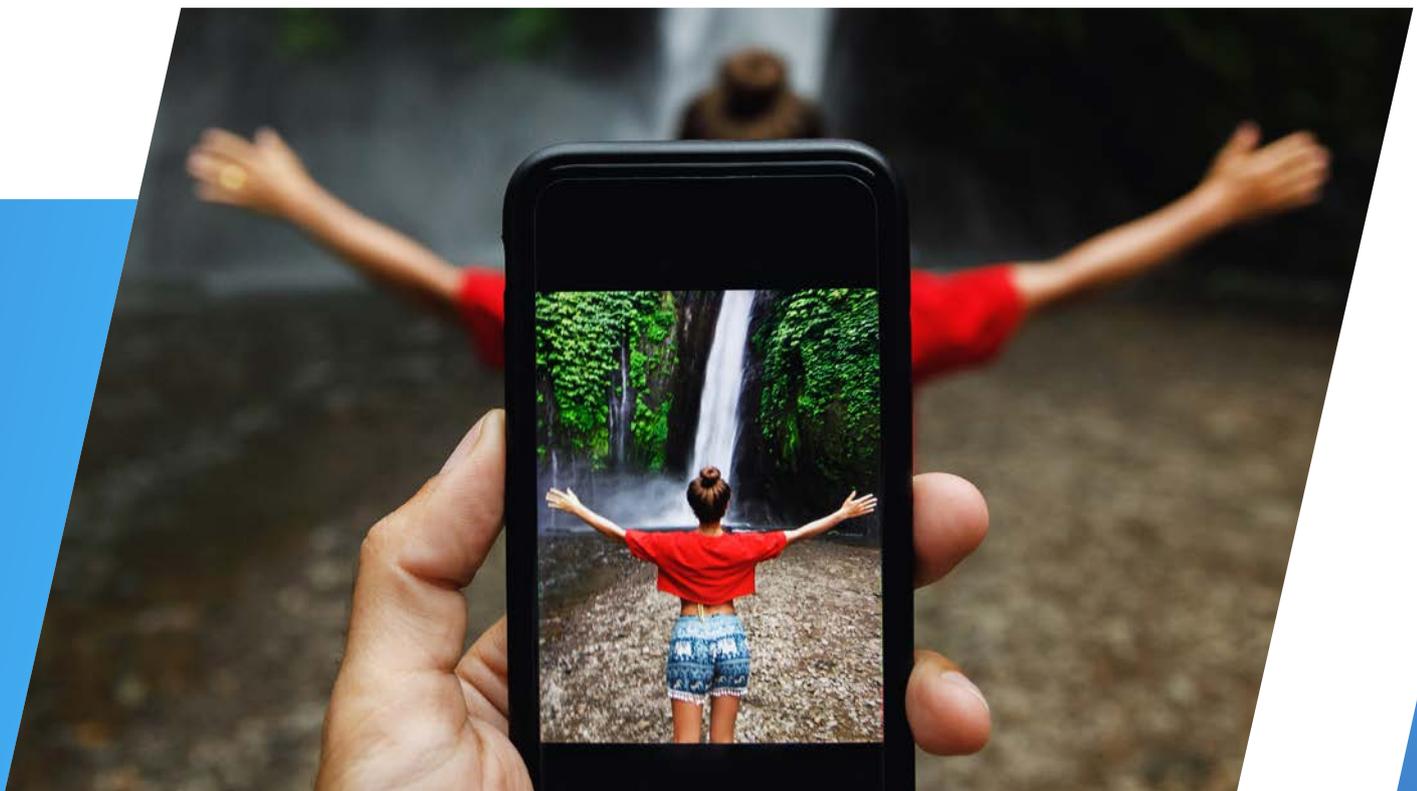
Quanto às características pessoais, segundo Chimenti e Tavares (2019), elas variam de acordo com o ponto de vista do interessado. Por exemplo, há diferenças entre o ponto de vista do turista e o ponto de vista de uma agência ou operadora que pretende contratar o profissional.



Para o turista, provavelmente as principais características serão: ser alguém sociável, simpático, alegre e divertido, cordial, paciente, atencioso e possuir amplo conhecimento geral e específico.

Para o possível contratante, as características desejadas serão, provavelmente: alguém responsável, honesto, pontual, com capacidade de liderança e persuasão, além de bom vendedor.

Contudo, o profissional precisará atender aos dois lados. Por esse motivo, é preciso ser competente e eficiente, mesmo que muitas vezes as características pareçam contraditórias.



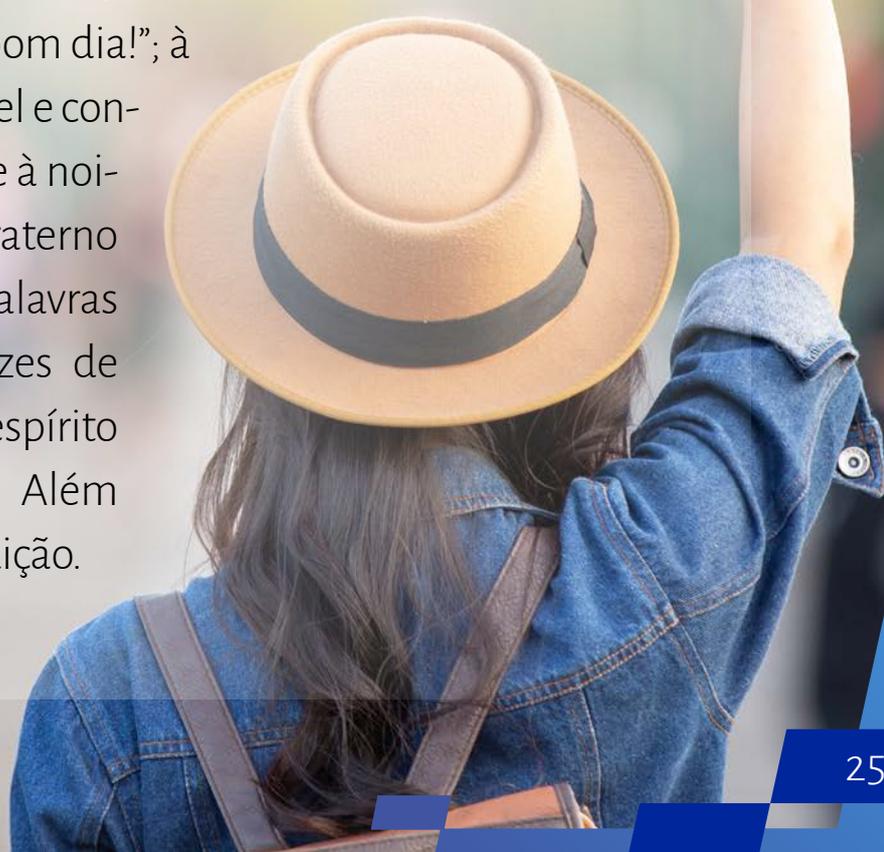


10. Marketing pessoal e profissional

Conforme menciona Carvalho (2016), diversas profissões vêm estabelecendo ao longo do tempo um conjunto de valores, normas e comportamentos que acabam se tornando padrões comportamentais da sociedade. A aplicabilidade desses padrões passa a ser cobrada tanto por questões éticas quanto de estética, podendo variar conforme a área de atuação.

Nessa perspectiva, há algumas técnicas indispensáveis para o guia de turismo trabalhar a sua etiqueta e o seu marketing pessoal e profissional, como por exemplo:

- Elegância, simpatia, charme e postura são pré-requisitos fundamentais para o marketing profissional do guia de turismo.
- Ser sempre pontual. A pontualidade é um termômetro capaz de medir o grau do seu profissionalismo.
- Estabelecer uma relação respeitosa, amistosa e entusiástica com os passageiros e parceiros profissionais.
- Manter a credencial de guia de turismo ou o certificado Cadastur afixados em local visível aos passageiros. Certificar-se de que o prazo de validade está em dia.
- Ser atencioso e prestativo com os passageiros. Buscar sempre elogiá-los e ajudá-los, independentemente da situação.
- Ser educado e cordial com os passageiros, cumprimentá-los de maneira alegre e energizante. Pela manhã, com um alegre e revigorante “bom dia!”; à tarde, com um saudável e contagiante “boa tarde!”; e à noite, com um calmo e fraterno “boa noite”. Essas palavras são milagrosas, capazes de armar e desarmar o espírito de qualquer pessoa. Além disso, sugerem retribuição.





11. Atualização e aperfeiçoamento profissional

Todos os profissionais do turismo precisam de atualizações e aperfeiçoamento constantes, uma vez que a atividade e o perfil da demanda são dinâmicos e estão sempre passando por mudanças. Nesse sentido, o guia de turismo, enquanto profissional de informação e comunicação, precisa, além de estar atualizado, ter visão ampla para saber lidar com as constantes mudanças socioeconômicas e socioculturais.

Diante da dinâmica do setor, é preciso estar sempre bem informado, acompanhando as notícias, as tendências, as políticas públicas, os eventos que serão sediados no país, no estado e nas cidades. E, sempre que possível, fazer cursos de idiomas.

Porém, conforme Chimenti e Tavares (2019), nem sempre a qualidade dos serviços prestados está ligada somente às informações passadas de forma correta. Ela também pode ser avaliada pela não existência de falhas no processo ou, ainda, pela não percepção delas por parte dos clientes. Portanto, uma das principais atribuições do guia de turismo é evitar que o cliente perceba as falhas que, eventualmente, possam acontecer.

Vale destacar que, diante do grupo, o guia de turismo é um profissional que está sempre em evidência e é a autoridade. Sua postura de trabalho deve, portanto, estar pautada pelos princípios éticos e pelo respeito às características e escolhas individuais do turista e dos moradores locais.

Finalizamos por aqui com uma indicação de filme recomendado por Carvalho (2016): *Falando grego*, comédia romântica dirigida por Donald Petrie, de 2009.

Nele, você aprenderá práticas de boa conduta e ética profissional. O filme relata a história de uma americana de origem grega que atua como guia de turismo na Grécia. A personagem enfrenta uma série de situações adversas para o cumprimento do roteiro turístico em uma excursão rodoviária (infraestrutura nos meios de transporte e hospedagem, inter-relação pessoal entre os turistas e a falta de ética de um colega de profissão).

12. Bibliografia complementar

BRASIL. LEI N° 8.623, de 28/01/1993. Dispõe sobre a profissão de guia de turismo e dá outras providências.

CARVALHO, A. Teorias, técnicas e tecnologia para formação e atuação profissional do Guia de Turismo. Editoria IFS. Aracajú, 2016.

CHIMENTI, S. & TAVARES, A. Guia de turismo: o profissional e a profissão. Ed. Senac. São Paulo, 2019.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. Curso técnico em guia de turismo. Escola Estadual de Educação Profissional (EEEP). 2018.

GUIA DE TURISMO: DA ORIGEM DA PROFISSÃO À FORMAÇÃO PROFISSIONAL. X Fórum Internacional de Turismo de Iguazu. Foz do Iguazu, 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Portaria MTur nº 37, de 11 de novembro de 2021.

SIGAUX, G. History of tourism. Londres: Leisure Arts, 1965.

