

## O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS NA FORMAÇÃO DE GUIA DE TURISMO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS FORMADOS NO RIO GRANDE DO SUL

Carina Vasconcellos Abreu<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente artigo buscou analisar a percepção de guias de turismo do estado do Rio Grande do Sul sobre o desenvolvimento de suas competências ao final do curso técnico. A metodologia utilizada foi a quantitativa e a coleta foi realizada a partir de questionário on-line, obtendo 117 respondentes. A análise revelou que das 31 competências avaliadas, 24 foram consideradas pelos Guias de Turismo ao egressar o curso como plenamente preparados, 06 como parcialmente preparados e 1 como insuficientemente preparados. Parte das competências que demonstraram índices mais baixos são pouco relacionadas a atividade de guia de turismo, e voltadas a função de agentes de viagens. Destas ainda, duas são relacionadas a comunicação em inglês e espanhol, que demonstram ser as maiores deficiências da formação.

**PALAVRAS-CHAVE:** GUIA DE TURISMO. CURRÍCULO. COMPETÊNCIAS. CURSO TÉCNICO.

---

<sup>1</sup> Docente de cursos de formação profissional, técnico, graduação e pós-graduação nas áreas de Turismo, Hotelaria e Sustentabilidade na Faculdade Senac Porto Alegre. Possui graduação em Turismo pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2005) e pós-graduação em Arquitetura e Patrimônio Arquitetônico no Brasil também pela PUCRS (2006), além de Especialização em Docência do Ensino Superior pela Universidade Gama Filho (2010) e Especialização em Dinâmica de Grupos pela Sociedade Brasileira da Dinâmica de Grupos. Mestre em Educação pela PUCRS, na linha de Pesquisa Teorias e Culturas em Educação. Em 2012 iniciou Doutorado em Educação pela PUCRS, na linha de Pesquisa Teorias e Culturas em Educação. E-mail: carina.vas.abreu@gmail.com

## INTRODUÇÃO

Dentre as diversas atividades do sistema turístico, está a do guia de turismo, que atua no fim da cadeia produtiva, já que cabe a ele a execução do roteiro criado pela operadora turística e vendido por uma agência de viagens. O profissional atua na viagem propriamente dita e é sua responsabilidade a qualidade desta execução. A função exige que o profissional lide com todos os aspectos administrativos da execução da viagem, além de também atuar como mediador cultural entre visitante e local visitado. Os primeiros cursos técnicos de guia de turismo no Brasil surgiram na década de 1960 e a regulamentação da profissão ocorreu em 1993, entretanto, há ainda no mercado um grande número de profissionais sem habilitação atuando livremente, já que a fiscalização é praticamente nula.

A profissão de guia de turismo foi reconhecida em 1986 e regulamentada pela Lei nº 8.623/93. A partir de janeiro de 1993, os guias foram convocados, por publicação no Diário Oficial da União, a comparecerem na Embratur e oficializarem seu cadastramento de acordo com a regulamentação. Foi dado prazo de dois anos para esse recadastramento, e, após, só foram aceitos cadastros de profissionais que haviam realizado cursos de formação profissional oferecidos por instituições previamente autorizadas e cadastradas. No Brasil, a formação que qualifica um profissional a se registrar como guia de turismo é o curso técnico em guia de turismo, com carga horária mínima de 800h.

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

Art.1º - É considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado na Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo, nos termos da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. (BRASIL, 1993, p. 01).<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Com a criação do Ministério do Turismo em 2003, as funções de cadastro e registro profissional foram transferidas da Embratur ao MTur, por meio do Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que

O mesmo decreto de 1993, no artigo 4º, apresenta as classes em que os guias devem ser cadastrados, conforme a especialidade de sua formação profissional: guia regional, quando suas atividades forem realizadas em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação; guia de excursão nacional, quando suas atividades forem de âmbito nacional ou realizada na América do Sul; e guia de excursão internacional para os demais países do mundo. Esta última não faz parte da formação técnica mínima exigida e é considerada como uma especialização realizada após o curso técnico. É pouco oferecida no mercado em função de seus altos custos com viagens internacionais.

A Deliberação Normativa nº 426, de 04 de outubro de 2001, estabelece a necessidade de formação profissional específica conforme segue:

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

Esta deliberação é logo seguida por outra, no mesmo dia, a de nº 427, que estabelece os critérios para aprovação dos planos de curso a serem apresentados para esta formação. Em seus anexos esta Deliberação estabelece as competências e habilidades necessárias a profissão; sugestão das disciplinas, seus conhecimentos, cargas horárias correspondentes; o perfil docente para cada disciplina; a quantidade de viagens técnicas e procedimentos que devem conter. Por fim, apresenta inclusive um roteiro para o estabelecimento de plano de curso para aprovação. Assim, as instituições de ensino que desejem ofertar esta formação devem elaborar seu plano de curso e apresentá-lo ao MEC para aprovação.

Passado mais de uma década da elaboração deste documento norteador do MEC é possível questionar se as competências estabelecidas pelo documento são de fato desenvolvidas em sua plenitude pelas instituições de ensino. Assim, o objetivo da

---

atuam no setor do turismo, o CADASTUR. O cadastro do guia de turismo é obrigatório para o exercício legal da profissão no Brasil.

presente pesquisa é analisar a percepção de egressos dos cursos técnicos em guia de turismo do Rio Grande do Sul sobre o desenvolvimento de suas competências durante o mesmo.

A metodologia escolhida foi a abordagem quantitativa buscando analisar um volume de dados mais expressivo, com caráter exploratório, considerando-se que não foram realizadas pesquisas anteriores neste viés. O procedimento foi o levantamento de dados a partir de questionário virtual. Optou-se por um formulário de pesquisa on-line, a partir da plataforma Jotform<sup>3</sup>, que permite a construção de formulários completamente personalizados. O acesso por parte do pesquisado é feito por um link, após o preenchimento, cada formulário preenchido fica armazenado na plataforma. Após a coleta ter sido concluída, a plataforma permite importar os dados completos, organizados em planilha, ou seja, elimina toda a etapa de tabulação das informações e previne possíveis problemas de preenchimento ou digitação.

O questionário apresentou o seguinte enunciado: “Analisar cada uma das competências do Guia de Turismo abaixo listadas e avaliar o seu nível de preparo em cada uma delas ao concluir seu curso de formação”. Foram listadas trinta e uma competências com o texto na íntegra retiradas de um plano de curso, datado de 2012, de uma instituição de ensino de grande porte localizada em Porto Alegre<sup>4</sup>. Para cada uma das competências, o respondente marcou uma das seguintes opções: plenamente preparado, parcialmente preparado ou insuficientemente preparado.

Foram selecionados para esta coleta os guias de turismo registrados no RS com cadastro ativo no site do Cadastur do Ministério do Turismo, sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo. O cadastro na categoria de guia de turismo é obrigatório e o próprio MTur emite a credencial profissional, que deve ser renovada a cada cinco anos. É importante ressaltar que o Ministério do Turismo exige documentação comprobatória de todos estes dados e o guia assina um termo de autorização de divulgação de seus dados de contato.

---

<sup>3</sup> Disponível em: <[www.jotform.com](http://www.jotform.com)>.

<sup>4</sup> Os dados aqui apresentados são parte da tese da autora em desenvolvimento e com previsão de defesa em dezembro de 2015. Um dos objetivos da tese consiste em analisar o Plano de Curso aqui citado, e para isso, foi necessário analisar a mesma formação no estado, de forma a contextualizar os dados obtidos.

A consulta foi realizada em 20 de janeiro de 2015 e resultou em 859 cadastros encontrados, e destes, foi colhido o e-mail de contato. O e-mail com apresentação do trabalho e link do questionário virtual foi enviado em duas datas, 21 de janeiro e 30 de janeiro, e a coleta se estendeu até 23 de março do mesmo ano. No total, foram preenchidos 117 questionários, aqui analisados.

A primeira seção trará referencial teórico sobre currículo e desenvolvimento de competências, para em seguida analisar os resultados encontrados em comparação com a literatura a respeito da formação de guia de turismo, concluindo com sugestões de alterações ou melhorias a serem pensadas.

## **CURRÍCULO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS**

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

O currículo é sempre o resultado de uma seleção, “de um universo mais amplo de conhecimentos e saberes [...] seleciona-se aquela parte que vai constituir, precisamente, o currículo”. (SILVA, 2011, p. 15). Para o autor, o currículo está vitalmente envolvido naquilo que somos e naquilo no que nos tornamos, na nossa identidade e subjetividade.

O currículo busca modificar pessoas, já que pensa além do que será ensinado, mas no que a pessoa formada deve se tornar. Ou seja, a partir do que a pessoa deve ser para ser considerada o profissional ideal, é que se define o que ela deve saber ou ser ensinada, assim formando o currículo. Além de uma questão de conhecimento, o

currículo é uma questão de identidade. Selecionar uma ou outra identidade como ideal pressupõe uma operação de poder, dentro de um contexto histórico, social e cultural.

Esta visão trabalha com três perspectivas de currículo: o formal, o em ação e o oculto. O primeiro está relativo aos planos, propostas registradas, ou seja, os textos referidos por Moreira. O segundo se refere ao que de fato acontece nas escolas e nas salas de aula, por isso considerado em ação. Ou seja, é o que ocorre a partir da interpretação e escolha dos docentes e coordenação a partir do currículo escrito. Estas escolhas de execução podem implicar em seleções provenientes de suas próprias experiências do que é ou não prioridade na formação ou até mesmo em função de domínio de conteúdo do docente.

O currículo oculto irá abarcar as normas e regras não explicitadas no currículo formal e nem pela sua forma de execução, mas que governam as relações que se estabelecem em sala de aula a partir da cultura da instituição, que se muitas vezes se perpetuam sem serem discutidas.

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

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

As funções do currículo são explicitar o projeto, ou seja, as intenções e o plano de ação, que preside as atividades educativas. Deve levar em conta as condições reais em que vai ser aplicado para servir como guia aos docentes que irão utilizá-lo. É um projeto formado de intenções, princípios e orientações gerais, além das práticas pedagógicas. Ressalta que os objetivos gerais de um plano constituem um marco de referência que deve ser útil, e por isso mesmo, não pode ser demasiadamente abstrato ou ambíguo (COLL, 1997). Ramos (2002) considera que o recorte feito para cada curso por vezes pode ser muito amplo, formando um curso generalista demais, e, em outros casos, o recorte pode ser estreito demais limitando sua evolução ou atualização.

As competências profissionais específicas de uma formação são estabelecidas no currículo formando três níveis de documentação. No primeiro estão as Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, que delimitam o que é mandatório no perfil de competências acompanhado das cargas horárias mínimas.

Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (2012), o eixo turismo, hospitalidade e lazer prevê os seguintes cursos: Técnico em Agenciamento de Viagem; Técnico em Cozinha; Técnico em Eventos; Técnico em Guia de Turismo; Técnico em Hospedagem; Técnico em Lazer; Técnico em Serviços de Restaurante e Bar. A descrição relativa a formação de guia de turismo segue no quadro abaixo.

QUADRO 1 - Técnico em Guia de Turismo

Descrição das atividades	Possibilidades de temas	Possibilidades de atuação:
Orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresenta ao visitante opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidade do visitante. Utiliza instrumento de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural.	Geografia, cartografia, legislação, história e museologia, sistemas de informação, artes e cultura, transporte e hospedagem, guiamo no contexto regional e nacional.	Agências de viagem e operadoras, organismos turísticos públicos ou privados e de forma autônoma.

Fonte: (MEC, 2012, p. 142 - 145).

No nível intermediário estão os Referenciais Curriculares Nacionais que apresentam as matrizes referenciais de competências em detalhes com o propósito de subsidiar instituições de ensino no planejamento e elaboração de cursos (RAMOS, 2002). Relativo a área de Turismo e Hospitalidade, as competências profissionais gerais do técnico da área são as seguintes:

- Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela.
- Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio.
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas.
- Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços.

- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas.
- Avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados.
- Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando os setores internos e coordenando os recursos.
- Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços.
- Executar atividades de gerenciamento dos recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados.
- Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços adequando-os às variações da demanda.
- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento. (MEC, 2000, p. 135-136)

A seção do documento encerra informando que cada formação técnica poderá definir ainda competências específicas, além destas mais generalistas. No último nível considerado estão os planos de curso das próprias instituições, elaborado de forma a constar: justificativa e objetivos, requisitos de acesso, perfil profissional de conclusão, organização curricular, critérios de aproveitamento de competências, critérios de avaliação, recursos físicos e humanos, certificados, etc. Na presente pesquisa, será analisada a percepção dos egressos do curso sobre os seus níveis de desenvolvimento das competências apontadas no plano em questão.

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

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



indivíduo e os saberes formalizados. Os primeiros são construídos a partir das experiências de vida, e os saberes formalizados seriam aqueles advindos da escola ou cursos formais.

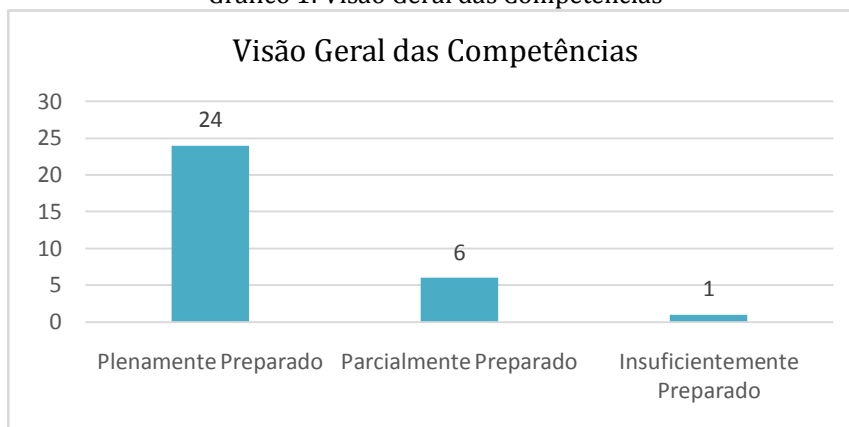
Ropé e Tanguy (1997) defendem que a principal mudança proposta relativa a formatos anteriores, diz respeito à seleção de currículo, ao invés de baseado em conteúdos e ciências, seria baseado na seleção de práticas ou condutas esperadas. Ou seja, seria o desenvolvimento das competências que gerenciariam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

Nesta perspectiva, os conhecimentos assumem o papel de recursos para identificar e resolver problemas, preparar e tomar decisões, adquirindo um sentido intimamente ligado às competências desenvolvidas. Ropé e Tanguy (1997) afirmam que o padrão de descrição do plano de curso inicia pela competência global visada, seguido pelas capacidades implicadas nessa competência global. Após, as capacidades e competências terminais, e, por último, os saberes associados. Na próxima seção serão apresentadas e analisadas as trinta e uma competências contidas no plano de curso e a percepção de um grupo de guias de turismo sobre o seu desenvolvimento durante o curso.

## ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Os 117 questionários foram extraídos da plataforma Jotform já tabulados, exportados na ferramenta Excel. Foram então contabilizados em números absolutos e posteriormente foi calculada a porcentagem do total que cada número representava. A análise revelou que, de forma geral, das 31 competências, 24 foram consideradas pelos Guias de Turismo como plenamente preparados, 06 como parcialmente preparados e 1 como insuficientemente preparados, conforme é possível observar no gráfico abaixo:

Gráfico 1: Visão Geral das Competências



Fonte: elaborado pelo autor.

Os dados demonstram que em sua maioria, 77,41% das competências foram avaliadas como plenamente desenvolvidas pelos cursos de guia de turismo, 19,35% foram consideradas parcialmente desenvolvidas e 3,22% consideradas insuficientemente desenvolvidas.

Neste primeiro grupo de competências consideradas pela maioria como plenamente desenvolvidas, é possível observar diferentes níveis de avaliação. Para aprofundar a análise, elas serão divididas em quatro grupos por volume de porcentagem. Nenhuma competência foi avaliada com mais de 90% de desenvolvimento pleno, o que representa que em cada uma, mesmo que pequena, há uma margem de possível melhoria.

No primeiro grupo, estão 9 competências (29,03% do total), avaliadas pelos guias como plenamente satisfatórias entre 70% e 89%, conforme quadro abaixo.

Quadro 2: Competências com desenvolvimento entre 70% e 89%.

Competências	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
13 - Relacionar-se com diferentes públicos e adotar postura adequada, utilizando-se de princípios éticos nas relações de trabalho;	88,03%	9,40%	2,56%
31 - Acompanhar os turistas durante suas viagens e city tours, bem como cumprir o programa estabelecido pela agência ou operadora, contratando e supervisionando a qualidade dos serviços de terceiros;	86,32%	8,54%	5,12%
30 - Receber, orientar e conduzir turistas nos âmbitos local e regional, aplicando princípios éticos e técnicos no exercício do trabalho;	82,05%	12,82%	5,12%
16 - Aplicar os princípios e fundamentos da sustentabilidade no seu exercício profissional, bem como na condução dos grupos, respeitando e preservando os destinos e comunidades que estão recebendo o turismo;	81,19%	16,23%	2,56%
19 - Prestar informações históricas do contexto local e regional de cada destino, com transparência e confiabilidade aos turistas;	78,63%	17,94%	3,41%
12 - Prestar informações referentes aos serviços turísticos e informações gerais da localidade, bem como utilizar a gramática e fluência verbal para cada situação;	77,77%	20,51%	1,70%
20 - Investigar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional de cada destino;	76,92%	18,80%	4,27%
6 - Avaliar a qualidade de produtos, serviços e atendimentos realizados;	76,06%	18,80%	5,12%
17 - Reconhecer a cadeia produtiva do turismo, identificando a importância do relacionamento dos serviços turísticos, bem como as características específicas de cada segmento;	72,64%	23,07%	4,27%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que as competências em que os egressos sentiram-se mais seguros ao concluir o curso podem ser categorizadas em três tipos, o primeiro relativo ao atendimento ao turista, seu tratamento adequado e ético, a condução dos grupos e acompanhamento em roteiros, respeitando as características locais e a necessidade de sustentabilidade. Na segunda categoria, encontram-se aspectos relativos a pesquisa e escolha de informações diversas no âmbito regional e a prestação de informações sobre o histórico local/regional. A terceira categoria está voltada para o mercado da área, com

o reconhecimento da cadeia produtiva, a avaliação de produtos e serviços desta cadeia, e a prestação de informações sobre serviços.

É possível observar que este bloco de 9 competências possui porcentagens pequenas de avaliações de desenvolvimento parcial e insuficiente, podendo ser consideradas as competências que as instituições de ensino de Guia de Turismo têm o maior sucesso.

O segundo grupo é composto por 11 competências (35% do total) avaliadas entre 50% e 69% como plenamente desenvolvidas.

Quadro 3: Competências com desenvolvimento entre 50% e 69%.

Competências	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
18 - Identificar o zoneamento turístico regional e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto local e regional;	69,23%	26,49%	4,27%
11 - Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.	66,66%	29,05%	4,27%
21 - Identificar as manifestações, artísticas e culturais de grupos e comunidades do RS, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas.	66,66%	29,05%	4,27%
25 - Pesquisar e selecionar informações históricas no contexto nacional e sul-americano reconhecendo os valores históricos e culturais de cada destino;	64,95%	25,64%	9,40%
26 - Investigar e selecionar informações artísticas, recreativas, folclóricas, artesanais no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas os aspectos históricos e culturais do destino visitado;	62,39%	28,20%	9,40%
24 - Investigar e selecionar informações geográficas, gastronômicas, de transporte e hospedagem no contexto nacional e sul-americano apresentando aos turistas as características locais do destino visitado;	60,68%	30,76%	8,54%
15 - Interpretar e aplicar a legislação turística para resguardar a integridade do Guia de Turismo e a representatividade de seu contratante na prestação de serviço;	59,82%	33,33%	6,83%
23 - Elaborar cronogramas de viagem no Estado do Rio Grande do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento.	59,82%	32,47%	7,69%
1 - Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;	58,90%	33,33%	7,69%

27 - Identificar as manifestações artísticas, históricas, geográficas e culturais de grupos e comunidades do Brasil e América do Sul, selecionando alternativas adequadas aos diferentes perfis de turistas;	57,26%	34,18%	8,54%
2 - Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização como prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio;	55,55%	35,04%	9,40%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que neste grupo já temos um volume maior de avaliações enquanto parcialmente preparados e insuficientemente preparados, o que demonstra que a formação tem limitações. Pode ser organizada em três categorias, a primeira refere-se a comunicação em idioma de comum entendimento. Esta competência pode pressupor a transposição de regionalismos no idioma português ou conhecimento de idioma diferente do mesmo, é portanto uma competência ambígua, o que pode ter impactado na avaliação do respondente, já a comunicação no atendimento ao turista foi bem avaliada no grupo anterior.

A segunda categoria refere-se a elaboração de novos produtos, elaboração de cronogramas e organização de programas de serviços, além da aplicação da legislação apropriada. Esta é uma limitação que pode comprometer a inserção do guia no mercado de trabalho, considerando que esta é uma profissão prioritariamente autônoma. O guia com dificuldades em elaborar novos produtos ficará limitado a executar produtos prontos e pode ter menos autonomia na resolução de problemas.

A terceira categoria aqui é relativa a identificação e pesquisa em aspectos geográficos e de manifestações da cultura nos contextos regional, nacional e América Latina, e também a pesquisa de aspectos históricos no contexto nacional e da América Latina. Esta categoria pode estar assim avaliada em função do grande volume de conteúdo que representa. Entretanto, se considerarmos que a competência deveria estar associada aos mecanismos de como pesquisar, a hipótese é que a ênfase dos cursos pode ser no conteúdo e não na competência de pesquisador. Ressalta-se que a mesma pesquisa relativa a aspectos históricos no contexto regional foi melhor avaliada e encontra-se no grupo anterior, assim, pode-se considerar também que há uma

diferenciação de ênfase que impacta na percepção de desenvolvimento de competências dos egressos.

O terceiro grupo analisado ainda entre os avaliados como plenamente preparados são as 4 competências (12,90% do total) restantes, que tem menos que 50% de avaliação como plenamente desenvolvidas. São as competências limítrofes que demonstram muito equilíbrio entre os volumes registrados como plenamente e parcialmente preparados, que se somados, seriam índices maiores que 80%.

Quadro 4: Competências com desenvolvimento menor que 50%.

Competências	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
3 - Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas;	47,00%	38,46%	14,52%
14 - Realizar procedimentos de primeiros socorros em caso de acidentes ou mal súbito, identificando os recursos médico-hospitalares disponíveis na localidade, e providenciar a vinda de socorro especializado;	46,15%	40,17%	13,67%
29 - Elaborar cronogramas de viagem no Brasil e na América do Sul, como também articular e coordenar os diversos setores envolvidos nas etapas que compõem o roteiro, garantindo seu cumprimento;	44,44%	39,31%	16,23%
5 - Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;	41,02%	37,60%	21,36%

Fonte: Elaborado pelo autor.

O quarto e último grupo, da mesma forma que os anteriores, pode ser categorizado. A primeira é relativa a dificuldade demonstrada no grupo anterior sobre a elaboração de cronogramas de viagens, aqui em roteiros nacionais e na América do Sul. É compreensível que se encontre uma maior dificuldade considerando a extensão do território envolvido. Na maioria dos técnicos, o território nacional e da América Latina são trabalhados juntos em um semestre letivo. Há que se avaliar se a carga-horária de um curso técnico de forma geral é condizente com este volume de especificidades e se essa competência é viável de ser desenvolvida em um prazo tão curto.

A segunda categoria selecionada neste grupo diz respeito aos primeiros socorros e pode também ser questionada em relação ao tempo viável de sua execução. Os cursos

não formam socorristas, apenas oferecem noções de primeiros socorros em uma carga horária bastante limitada, e a diversidade de necessidades de atuação é bastante grande. É também uma unidade curricular voltada a atender imprevistos e situações difíceis, que não fazem parte da rotina do guia, o que também dificulta que o aluno a experiencie antes de atuar realmente. Esta competência aparece isolada de outras relativas ao atendimento ao turista ou grupo, e a hipótese da autora é que seja também ministrada de forma isolada, o que também pode diminuir a vivência do aluno e o desenvolvimento de sua competência.

A última categoria deste grupo engloba duas competências que são bastante debatidas no mercado turístico por não serem consideradas funções do profissional guia de turismo. São as competências relativas a organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, e operar a comercialização de produtos e serviços turísticos, funções essas do hoteleiro e do agente de viagens, respectivamente. A hipótese aqui é que há problemas em sua escrita, que denotam competências mais complexas do que devem ser desenvolvidas pelo guia de turismo.

Considera-se que o profissional aqui analisado deve compreender e reconhecer o funcionamento dos serviços de hospedagem e operação para poder trabalhar em parceria e avaliá-los, mas não é seu papel desenvolver ou executar estes serviços. São atividades que tem inclusive seu próprio desenho de cursos técnicos previstos pelo MEC. São casos em que a forma escrita pode implicar em interpretações incorretas por parte de quem irá executar este currículo, dessa forma, é natural que os guias avaliem de forma que o fizeram.

Terminada a primeira parte da análise, em que foram contempladas as 24 competências avaliadas como plenamente desenvolvidas, passamos ao exame das 6 competências que tiveram o maior volume de guias de turismo as avaliando como parcialmente desenvolvidas, o que corresponde a 19,35% do total de competências propostas na formação.

Quadro 5: Competências consideradas parcialmente desenvolvidas.

Competências	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
9 - Executar atividades de gerenciamento de recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;	29,91%	51,28%	18,80%
8 - Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;	41,02%	47,86%	11,11%
22 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Espanhol no contexto turístico.	28,20%	47,86%	23,93%
4 - Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação de produtos e serviços;	22,22%	47,86%	29,91%
10 - Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços, adequando-os às variações da demanda;	35,04%	44,44%	20,51%
7 - Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando setores e coordenando recursos;	32,47%	43,58%	23,93%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que com exceção da competência relativa à conversação em Espanhol, que será analisada a seguir, as outras 5 competências não estão adequadas a atividade profissional do guia de turismo, embora possam se aproximar de outras competências do eixo de hospitalidade e turismo. São competências com texto demasiadamente genérico relativas possivelmente ao gerenciamento de operação de viagens, seus recursos materiais, serviços e pessoal, dessa forma, pode-se analisar que são inadequadas a formação.

Durante muitos anos, as viagens foram utilizadas como incentivo ou premiação aos melhores vendedores das agências e operadoras, e os premiados assumiam o papel de guia. Os primeiros cursos de formação dos chamados *tour leaders* ou *tour conductors*, como eram chamados os guias de turismo, surgiram oferecidos pelas próprias agências, ministrados por guias mais experientes, antes da formalização dos cursos (CARVALHO, 2005). Esta sobreposição de funções entre agente de viagens e guia de turismo talvez ainda esteja representada nestas competências.



Quanto a análise que os respondentes fizeram do desenvolvimento destas competências, a hipótese é que por seu caráter focado em operação e agenciamento, os próprios docentes ao fazer a interpretação e priorização de competências, ofereçam pouca ênfase a elas em seu planejamento docente.

Quanto a competência relativa à conversação em Espanhol, percebe-se como uma real necessidade do trabalho do guia de turismo, entretanto há que se avaliar se tem o espaço adequado nos cursos técnicos. Para ingresso no técnico em guia não costuma ser exigido conhecimento prévio de idiomas, e durante o curso técnico, a maioria das instituições oferece apenas uma unidade do idioma espanhol com carga horária limitada, o que dificilmente irá desenvolver a competência de conversação no idioma. Devido a limitação de carga horária total do curso, talvez a alternativa fosse que esta competência se limitasse a desenvolver noções de termos técnicos em Espanhol relativo ao turismo, e busca da conversação fosse realizada em curso próprio do idioma.

Esta última competência está diretamente ligada a única competência que foi avaliada como insuficientemente desenvolvida relativa ao idioma inglês, embora o espanhol tenha ainda uma boa diferença na porcentagem. É possível que em função da proximidade geográfica do Rio Grande do Sul com países de língua espanhola como Uruguai e Argentina ofereçam maior facilidade para o desenvolvimento deste idioma do que o inglês.

Quadro 6: Competência considerada insuficientemente desenvolvida.

Competências	Plenamente Preparado	Parcialmente Preparado	Insuficientemente Preparado
28 - Utilizar terminologia técnica e habilidades de conversação em Inglês no contexto turístico.	21,36%	35,89%	42,73%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como pode-se perceber nas porcentagens acima, a conversação em inglês foi a competência com pior avaliação dentre todas as 31, embora esse seja considerado um dos idiomas mais utilizados no mundo para conversação em âmbito comercial. O documento norteador do MEC para a elaboração de planos de curso sugere apenas “vocabulário instrumental em Língua Portuguesa e Inglesa” em sua listagem das

competências e habilidades, e sequer cita o espanhol. Em seu roteiro sugerido de disciplinas e cargas horárias o ensino de idiomas não é mencionado.

Apesar de o MEC não exigir o ensino de idiomas no curso, o Cadastur diferencia os profissionais conforme os idiomas em que estão habilitados. Conforme mencionado anteriormente, o Cadastur exige documentação comprobatória para realizar o registro do guia, inclusive de habilitação em idiomas. Esta habilitação fica representada com as respectivas bandeiras na credencial do guia e constam do seu cadastro no site. Inclusive, ao pesquisar contatos de guias de turismo, um dos filtros que podem ser utilizados é a escolha de idiomas.

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

Cópia de Diploma de Curso de Idioma, ou comprovante de Exame de Proficiência ou Atestado de Fluência, em pelo menos uma língua estrangeira para os que pretendam o cadastramento na categoria de Guia de Turismo Excursão Internacional, fornecidos por Instituição de Ensino reconhecida pela autoridade competente. O mesmo é exigido para os que pretendam incluir Idioma em qualquer categoria de Guia de Turismo; [...] (CADASTUR, 2015b).

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

A carga-horária de idiomas limitada nos planos de curso oferecidos por parte das instituições de ensino, podem justamente vislumbrar esta lacuna, ofertando aos alunos um certificado aceito para o cadastro como diferencial comercial, sem oferecer a formação a altura das expectativas geradas pelo aluno.

A partir dos dados aqui pontuados, é possível apontar algumas competências com descrição inadequada ou não condizentes com a função de guia de turismo, além das relativas a idiomas, que poderiam ser retiradas e ofertadas em formato e carga-horária adequadas como curso paralelo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente artigo foi analisar a percepção de guias de turismo atuantes no Rio Grande do Sul sobre o desenvolvimento de competências ao final de sua formação técnica. Foi possível registrar que a maioria das competências teve o maior índice de avaliação como plenamente desenvolvidas, ainda que com diferentes níveis de avaliação. A análise da percepção dos guias também evidenciou que há competências parcialmente desenvolvidas e insatisfatoriamente desenvolvidas.

Destas foi possível perceber competências que apresentam sobreposição da função do guia de turismo com o trabalho de agentes de viagens e até mesmo hoteleiros. Esta sobreposição poderia ser eliminada com adaptação do texto que descreve as competências, deixando claro que o guia não tem a responsabilidade de substituir outros profissionais da cadeia produtiva, mas compreender como ocorre seu trabalho, de forma a melhor atuar em parceria. Foi possível apreender também que competências com a escrita generalista voltadas a gestão de empresas, suprimentos e pessoas foram analisadas pelos guias como pouco desenvolvidas. É possível questionar, considerando o caráter autônomo da profissão, se são de fato necessárias a formação ou se poderiam ser substituídas por competências voltadas ao empreendedorismo, inovação ou elaboração de projetos, o que poderia empoderar o profissional a desenvolver novos produtos e serviços em sua área.

É possível ressaltar ainda a baixa avaliação que os guias registraram relativas a comunicação em língua espanhola e inglesa, consideradas necessárias ao exercício da profissão. Pode-se questionar a validade de se manter tais disciplinas, que poderiam ser desenvolvidas em formações paralelas, com carga horária mais apropriada à necessidade de conversação, ou ainda, incluídas no curso, mas atendendo aos requisitos mínimos de desenvolvimento de conversação.

De forma geral, este estudo pode demonstrar a percepção de guias sobre sua formação, oferecendo subsídios para a análise da seleção e descrição de competências desenvolvidas nos cursos técnicos. Seria interessante também replicar a pesquisa em outros estados de forma a comparar dados entre diferentes regiões. Esta análise poderia

ser complementada em novos estudos a partir da percepção de docentes e de pesquisadores na área de educação, além dos próprios clientes atendidos, de forma a cruzar dados e buscar melhorias para readequar os atuais cursos técnicos.

Este tema de pesquisa que pode ser mais aprofundado, pois a tanto a profissão quanto a formação são ainda carentes de maiores estudos, enquanto já se encontra maior volume de produções a respeito de formações em turismo em nível tecnológico e de graduação, por exemplo.

#### **THE COMPETENCIES DEVELOPMENT IN TOURISM GUIDE COURSE FROM THE PERCEPTION OF PROFESSIONALS GRADUATED IN RIO GRANDE DO SUL/BRAZIL**

##### **ABSTRACT**

This paper aims to analyze the perception of tourism guides from Rio Grande do Sul state on developing their competencies at the end of the technical course. The methodology used was quantitative and the sample was collected from online survey, obtaining 117 respondents. The analysis revealed that of the 31 assessed competencies, 24 were considered by Tour Guides at the end of the course as fully prepared, 06 as partially prepared and one as insufficiently prepared. Some of the competencies that have shown lower rates are very little related to tour guiding, and focus at travel agents function. There were also two competencies related to communication in English and Spanish, which prove to be the greatest shortcomings of the courses.

**KEYWORDS:** TOURIST GUIDE. CURRICULUM. COMPETENCIES. TECHNICAL COURSE.

##### **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Lei nº 8.623**, de 28 de janeiro de 1993.

\_\_\_\_\_. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Decreto nº 946**, de 1º de outubro de 1993.

\_\_\_\_\_. **Diretrizes curriculares nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico**. Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 1999. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/ceb016.pdf>>. Acesso em: 09 de mar. de 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Deliberação Normativa nº 426**, de 04 de outubro de 2001.

\_\_\_\_\_. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. EMBRATUR - Instituto Brasileiro do Turismo. **Deliberação Normativa nº 427**, de 04 de outubro de 2001.

CADASTUR. O que é? Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/SobreCadastur.mtur>>. Acesso em 29 jan. 2015a.

CADASTUR. Como se cadastrar. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/ComoCadastrar.mtur>>. Acesso em: 21 de abril. 2015b.

CARVALHO, Paulo Jorge de Oliveira. Formação do Guia de Turismo: do Ensino Médio à Universidade. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Análises Regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

COLL, César. **Psicologia e currículo**: uma aproximação psicopedagógica à elaboração do currículo escolar. São Paulo: Editora Ática, 1987.

MEC. **Educação Profissional**. Referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Brasília, 2000.

MEC. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos Edição 2012**. Disponível em: <[file:///C:/Documents%20and%20Settings/Carina/Meus%20documentos/Downloads/catalogo\\_nacional\\_versao2012.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Carina/Meus%20documentos/Downloads/catalogo_nacional_versao2012.pdf)>. Acesso em 23 abr. 2014.

MOREIRA, Antonio F. B.; TADEU, Tomaz. Sociologia e teoria crítica do currículo: uma introdução. In: \_\_\_\_\_. (Orgs.). **Currículo, Cultura e Sociedade**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

MOREIRA, Antonio F. B. Currículo, utopia e pós-modernidade. In: MOREIRA, Antonio F. B. (Org.) **Currículo**: questões atuais. Campinas, SP: Papirus, 1997.

RAMOS, Marise N. **A pedagogia das competências**: autonomia ou adaptação?. São Paulo: Cortez, 2002.

ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie. **Saberes e competências**: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas, SP: Papirus, 1997.

SILVA, Tomaz Tadeu. **Documentos de Identidade**: uma introdução às teorias do currículo. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

**Cronologia do Processo Editorial**

Recebido em: 13. maio. 2015

Aprovação Final: 26. jun. 2015

**Referência (NBR 6023/2002)**

ABREU, Carina Vasconcellos. O desenvolvimento de competências na formação de guia de turismo a partir da percepção de profissionais formados no Rio Grande do Sul. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 4, n. 1, p. 06-27, jan./jun. 2015.