

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
CURSO DE TURISMO**

**KETHLLEN FREITAS NASCIMENTO**

**GUIA DE TURISMO: PERFIL PROFISSIONAL E MERCADO DE TRABALHO NA  
CIDADE DE MANAUS**

**MANAUS  
2019**

**KETHLLEN FREITAS NASCIMENTO**

**GUIA DE TURISMO: PERFIL PROFISSIONAL E MERCADO DE TRABALHO NA  
CIDADE DE MANAUS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Turismo apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Turismo do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo (ESAT), da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Orientação: Prof.<sup>a</sup> Tur.<sup>a</sup> Márcia Raquel Cavalcante Guimarães, M<sup>a</sup>.

**MANAUS**

**2019**

N244g Nascimento, Kethllen Freitas.

Guia de Turismo: Perfil Profissional e Mercado de Trabalho na Cidade de Manaus / Kethllen Freitas Nascimento -- 2019

74 f. : il. color. ; 30 cm.

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Marcia Raquel Cavalcante Guimarães, M. Sc

Monografia (Bacharelado em Turismo) - Universidade do Estado do Amazonas, Escola Superior de Artes e Turismo, 2019.

Inclui bibliografia.

1. Perfil. 2. Profissional. 3. Atuação. I. Título.


**KETHLLEN FREITAS NASCIMENTO**

**GUIA DE TURISMO: PERFIL PROFISSIONAL E MERCADO DE TRABALHO NA  
CIDADE DE MANAUS**

Este Trabalho de Curso foi considerado adequado para obtenção do título de bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado em sua forma final pela comissão examinadora.

Manaus, 19 de junho de 2019.

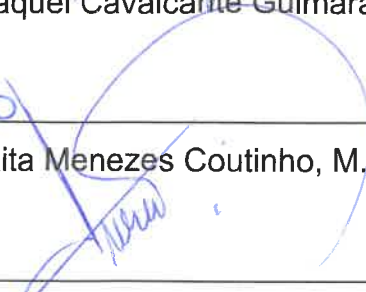
Banca examinadora:



Orientador: Marcia Raquel Cavalcante Guimarães, M.Sc.



Prof.<sup>a</sup>. Helen Rita Menezes Coutinho, M.Sc.

  
João Carvalho de Araújo, Esp.

*Dedico este trabalho à minha família  
que sempre me apoiou  
incondicionalmente na luta pela  
realização dos meus sonhos.*

## **AGRADECIMENTOS**

A meus pais Roseval e Irisnei Nascimento por todo amor, dedicação e paciência na minha criação, pela orientação dada diariamente e pelo apoio em todas as minhas lutas e sonhos.

A minha mãe adotiva Hodirene Nogueira de Freitas por todo esforço e dedicação a mim em meus primeiros anos de vida e que apesar da distância física está sempre comigo em todos os momentos.

A minha irmã Karoline Freitas Nascimento, pelo companheirismo.

A Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas- FAPEAM pelo financiamento para minha pesquisa de Iniciação Científica que resultou neste trabalho.

A minha orientadora Márcia Raquel Cavalcante Guimarães, que aceitou o convite para me orientar neste trabalho e além das orientações acadêmicas me deu valiosas orientações para a vida.

A minha orientadora nos dois trabalhos de Iniciação Científica que pude desenvolver do decorrer do curso de Turismo Helen Rita Menezes Coutinho, que me introduziu ao mundo da pesquisa e muito contribuiu para meu desenvolvimento acadêmico.

Aos amigos que fiz nos anos de estudo no Instituto de Educação do Amazonas- IEA, Adrya Ariel Christyng Pereira Tavares, Débora Lira de Lacerda, Jennyfer Balbi e Silva, Júlia Paes Mota, Paulo Roberto dos Santos Júnior e Wendel Lucas Carmin da Silva com quem posso contar em todos os momentos.

A minha querida amiga Sara Gyovanna da Costa Botelho, que cuja amizade foi um dos presentes mais valiosos desta caminhada.

Aos amigos que fiz no estágio do Cerimonial da Universidade do Estado do Amazonas. E principalmente ao amigo Tiago Pinto de Freitas, aquele que me deu a primeira oportunidade e com quem muito pude aprender.

A meu companheiro José Henrique da Costa Queiroz Gonzalez por toda paciência e ajuda dada nesta (e em outras) jornadas.

A minha velha amiga Leandra Paiva do Nascimento, com quem sei que posso contar desde os 11 anos de idade.

A todos que contribuíram direta e indiretamente para a minha formação e conclusão deste trabalho.

*“Só se vê bem com o coração, o  
essencial é invisível aos olhos.”*

*Antoine de Saint- Exupéry*

## RESUMO

O turismo é um fenômeno social que evoluiu junto com a humanidade, está sempre em transformação incorporando novas práticas e tecnologias para seu melhor funcionamento, além das tecnologias requer o trabalho de diversos profissionais e um deles é o guia de turismo. Que é um prestador de serviço fundamental para o bom andamento da atividade turística em qualquer lugar do mundo, o turista conhece a cidade a partir do olhar e percepção do guia, logo o mesmo tem uma enorme responsabilidade com o turista e com o destino. Além articular e organizar toda a sistemática dos roteiros, sendo responsável por atender todas as necessidades e expectativas do cliente. A presente pesquisa tem por objetivo analisar o perfil e atuação desse profissional cujo trabalho é essencial para qualidade da experiência turística bem como na operação dos demais entes do *trade* turístico. Acerca dos objetivos metodológicos, o presente estudo caracteriza-se como qualiquanti, do tipo estudo de caso e os seus objetivos são explicativos. Os resultados obtidos com a pesquisa possibilitaram traçar o perfil profissional do guia e compreender os desafios de sua atuação em Manaus a partir das perspectivas do mercado na figura dos gestores de agências e atrativos bem como a perspectiva profissional por meio do sindicato dos guias de turismo-SINDEGTUR. Este trabalho preenche uma lacuna de estudos na área e contribui no âmbito acadêmico, contribui para o *trade* turístico de forma geral, e para a sociedade manauara/amazonense que utiliza os serviços desses profissionais. Logo fica evidente a importância do mesmo visto que também apresenta o panorama atual do mercado para esse profissional na cidade de Manaus.

**PALAVRAS- CHAVE.:** Profissional; Perfil; Atuação.

## **ABSTRACT**

Tourism is a social phenomenon that has evolved along with humanity, is always in transformation incorporating new practices and technologies for its better functioning, besides the technologies requires the work of several professionals and one of them is the tourism guide. Being a fundamental service provider for the good progress of tourist activity anywhere in the world, the tourist knows the city from the look and perception of the guide, so the same has a huge responsibility with the tourist and with the destination. In addition to articulate and organize all the systematic of the scripts, being responsible for meeting all the needs and expectations of the client. The present research aims to analyze the profile and performance of this professional whose work is essential for the quality of the tourist experience as well as the operation of the other entities of the tourist trade. Regarding the methodological objectives, the present study is characterized as qualiquanti, of the case study type and its objectives are explanatory. The results obtained with the research made it possible to trace the professional profile of the guide and to understand the challenges of its performance in Manaus from the perspectives of the market in the figure of the managers of agencies and attractions as well as the professional perspective through the union of the guides of tourism- SINDEGTUR. This work fills a gap of studies in the area and contributes in the academic scope, contributes to the tourist trade in general, and to the people that lives in Manaus and uses the services of these professionals. So, the importance of it is evident since it also presents the current panorama of the market for this professional in the city of Manaus.

**KEYWORDS:** Professional; Profile; Acting.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Esquema de procedimentos metodológicos. ....	26
Figura 2. Universo da pesquisa.....	31
Figura 3. Distribuição dos guias de turismo por sexo.....	32
Figura 4. Distribuição dos guias de turismo por naturalidade. ....	33
Figura 5. Distribuição dos guias de turismo por idade. ....	33
Figura 6. Distribuição dos guias de turismo por estado civil. ....	34
Figura 7. Distribuição dos guias de turismo por categoria.....	35
Figura 8. Instituição na qual o guia realizou o curso de guia de turismo.....	35
Figura 9. Ano em que os profissionais concluíram o curso de guia de turismo. ....	36
Figura 10. Guias que possuem ensino superior completo.....	37
Figura 11. Tempo atuando como guia de turismo.....	37
Figura 12. Autorização de entrevista assinada pela gestora Lorena Ganalin. ....	58
Figura 13. Termo de Consentimento livre e esclarecido da gestora Lorena Ganalin.....	59
Figura 14. Termo de Consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Lorena Ganalin.....	60
Figura 15. Autorização de entrevista assinado pelo gestor Andrey Lima. ....	61
Figura 16. Termo de consentimento livre e esclarecido do gestor Andrey Lima. ....	62
Figura 17. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelo gestor Andrey Lima. ....	63
Figura 18. Autorização de entrevista assinado pela gestora Tatiana Semitiel.....	64
Figura 19. Termo de consentimento livre e esclarecido da gestora Tatiana Semitiel. ....	65
Figura 20. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Tatiana Semitiel. ....	66
Figura 21. Autorização de entrevista assinada pela gestora Gisele Fernandes.....	67
Figura 22. Termo de consentimento livre e esclarecido da gestora Gisele Fernandes. ....	68
Figura 23. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Gisele Fernandes.....	69
Figura 24. Autorização de entrevista assinada pelo gestor Wilson Neto. ....	70
Figura 25. Termo de consentimento livre e esclarecido do gestor Wilson Neto. ....	71
Figura 26. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelo gestor Wilson Neto.....	72
Figura 27. Modelo de ficha cadastral do SINDEGTUR/AM.....	73
Figura 28. Modelo de ficha cadastral do SINDGTUR/AM verso.....	74

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1. Aspectos positivos e negativos da atuação dos Guias de Turismo.....	39
Quadro 2. Elogios e reclamações recebidos pelos gestores acerca da atuação dos profissionais Guias de Turismo. ....	39

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CADASTUR – Cadastro Nacional de Turismo

CETAM – Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

FAPEAM – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

PAIC – Programa de Iniciação Científica

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem

SINDEGTUR—Sindicato dos Guias de Turismo

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	13
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	17
2.1.	ASPECTOS HISTÓRICOS DO TURISMO E SUA RELAÇÃO COM O GUIA DE TURISMO .....	17
2.2.	CONTEXTUALIZANDO O GUIA DE TURISMO E SUA RELEVÂNCIA PARA A ATIVIDADE TURÍSTICA .....	23
3.	PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS .....	26
3.1.	MÉTODO.....	27
3.2.	CLASSIFICAÇÃO .....	27
3.2.1.	QUANTO À FINALIDADE.....	27
3.2.2.	QUANTO AOS FINS .....	28
3.2.3.	QUANTO AOS MEIOS .....	28
3.2.4.	QUANTO A ANÁLISE DOS DADOS .....	28
3.3.	AMOSTRA .....	29
3.4.	COLETA DE DADOS .....	29
4.	RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	31
4.1.	PERFIL DOS GUIAS DE TURISMO.....	32
4.2.	PERSPECTIVA DE MERCADO E ATUAÇÃO.....	38
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
	REFERÊNCIAS.....	43
	APÊNDICE A – Entrevistas Realizadas com os gestores dos atrativos turísticos, agências e presidência do Sindicato dos Guias.....	46
	ANEXO A - Termo de consentimento livre e esclarecido dos gestores dos atrativos e agências.....	58
	ANEXO B – Ficha cadastral do SINDEGTUR/AM .....	73

## 1. INTRODUÇÃO

O turismo é um importante impulsionador econômico no mundo inteiro e a atividade requer o trabalho de diversos profissionais para acontecer de forma sistematizada, o foco central desta pesquisa é o profissional guia de turismo. O guia de turismo é um prestador de serviço fundamental para o bom funcionamento do turismo, tendo uma grande responsabilidade para com o destino turístico, pois sua atuação profissional pode enaltece-lo ou arruiná-lo. O turista conhece a cidade a partir da perspectiva deste profissional, logo muita das vezes ele é um dos principais responsáveis pela experiência do visitante.

Diante desse contexto há a necessidade de conhecer o perfil e mercado de trabalho deste profissional que é tão importante para o trade turístico. Sendo assim, pretende-se analisar o perfil do profissional, especificamente dos que atuam na cidade de Manaus e o atual cenário do mercado de trabalho dos mesmos.

Contextualizando a atividade turística Campos e Serpa (2010) colocam que embora o Turismo seja apontado como grande fenômeno econômico e social da nova era da informação, com o incremento dos transportes e a facilidade do mundo digital, o trabalho do Guia de Turismo não perdeu sua função precípua. A tecnologia não substituiu a necessidade deste tipo de profissional, no qual ainda é recheado de situações em que os aparatos tecnológicos nada podem ajudar, dependendo muito mais da utilização de habilidades pessoais e interpessoais para serem solucionadas, desembaraçando as dificuldades de um grupo de pessoas no qual o Guia se compromete a representar os interesses de seus passageiros.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades públicas a privadas) incluindo roteiros especializados e sendo agente-embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas no qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

Os poucos estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

A atividade turística é um fenômeno social e econômico que desloca seus participantes e coloca-os em contato com diferentes aspectos, caracterizando-se por sua grande complexidade, não só pela grande quantidade de elementos que fazem parte da sua composição, mas também, pelos diferentes setores econômicos do seu desenvolvimento. Desta forma, Sancho (2001) menciona que o turismo é considerado geralmente como exportação de um município ou país até o lugar destino, gerando renda, empregos, entrada de divisas que auxiliam no equilíbrio da balança de pagamentos, aumentando a arrecadação dos impostos públicos e aquecendo a atividade empresarial.

Nesse sentido, o profissional Guia de Turismo é um agente fundamental na operação da atividade turística, atuando como um embaixador do destino e fomentador de experiências singulares ao visitante. Sua função transita tanto como componente da oferta de um destino como operador do mercado turístico. Além do que é o único profissional dessa área regulamentado e que articula a execução e controla os procedimentos ligados não somente ao lado burocrático dos roteiros,

mas toda a sua sistemática, quase regendo os prestadores de serviços em uma sincronia com os desejos e necessidades do cliente.

Dada a importância desse profissional é necessário conhecer seu perfil para melhor compreender seu trabalho e desafios. Sendo assim, essa pesquisa surge como uma oportunidade de preenchimento da lacuna de estudos científicos da temática abordada, principalmente de informações sobre os Guias de Turismo em Manaus e sua atuação, auxiliando, desta forma, no planejamento, ordenamento e desenvolvimento do turismo na cidade e no estado do Amazonas. A partir do contexto apresentado surge uma pergunta: Qual o perfil e as perspectivas de mercado de trabalho dos guias de turismo em Manaus?

Através da problemática apresentada elenca-se o objetivo geral da pesquisa que é: Analisar o perfil e mercado de trabalho dos guias de turismo em Manaus.

E os objetivos específicos são: a) traçar o perfil dos profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo. Do Amazonas- SINDGTUR-AM; b) avaliar a atuação dos profissionais nos atrativos turísticos a partir dos gestores dos mesmos. E também a partir dos gestores das agências de turismo que contratam os profissionais; c) identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

A partir do questionamento supracitado foi analisado nesta pesquisa o perfil e mercado de trabalho dos guias de turismo em Manaus.

No primeiro capítulo deste trabalho intitulado “Aspectos históricos do turismo e sua relação com o guia de turismo” foi traçada uma linha do tempo onde são pontuados os principais marcos na atividade turística no decorrer da história da humanidade e a participação do guia de turismo na mesma.

No segundo capítulo “Contextualizando o guia de turismo e sua relevância para a atividade turística” foi possível aprofundar o tema para melhor contextualizar o profissional guia de turismo, conceituando assim o mesmo e elencando seu papel na atividade turística.

A parte dos resultados está dividida em “Perfil dos Guias de turismo em Manaus”, onde foi realizado o levantamento dos profissionais cadastrados no sindicato dos Guias de Turismo – SINDEGTUR e também uma comparação com os dados disponíveis no Cadastro Nacional de Turismo- CADASTUR. Para complementar a análise do perfil foram verificados as categorias de guias disponíveis e os idiomas que os mesmos têm domínio.

A segunda parte dos resultados “Perspectiva de mercado e atuação” a atuação dos profissionais foi avaliada a partir da perspectiva dos gestores de agências de viagens e de atrativos que contratam os serviços desses profissionais. E em contrapartida também foi identificado os desafios e limitações da atuação deste profissional na cidade de Manaus. É válido ressaltar que o presente trabalho é fruto de uma pesquisa do Programa de Iniciação Científica – PAIC, que foi financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

No referencial teórico é analisada a situação atualizado do conhecimento com base na revisão da literatura existente, onde são encontradas pesquisas similares sobre o tema, conceitos, explicações, modelos teóricos existentes com a finalidade de situar o estudo no contexto geral do conhecimento. (DENCKER, 1998). Assim, segue abaixo os capítulos que compõem os principais fundamentos teóricos que são a base desse estudo.

### **2.1. ASPECTOS HISTÓRICOS DO TURISMO E SUA RELAÇÃO COM O GUIA DE TURISMO**

O turismo é um fenômeno social que evoluiu junto com a humanidade, está sempre em transformação incorporando novas práticas e tecnologias para seu melhor funcionamento. A atividade turística pode ser encaixada no setor de serviços, e movimenta bastante a economia por ser um fenômeno de massa, sendo uma consequência da melhoria de vida da população e da evolução dos meios de transportes. Wahab (1888, p. 26,) apresenta uma definição ampla sobre o tema, segundo ele turismo:

[...] é uma atividade humana intencional que serve como meio de comunicação e como elo de interação entre povos, tanto dentro de um mesmo país como fora dos limites geográficos dos países. Envolve o deslocamento temporário de pessoas para outras regiões, país ou continente, visando a satisfação de necessidades, outras que não o exercício de uma função remunerada.

As trocas culturais citadas pelo autor são muito importantes para o turismo de modo geral, uma vez que, na maioria dos casos o turista busca uma fuga da sua realidade, o contato com novas culturas. O turismo quando praticado de forma organizada pode “favorecer contatos entre turista e a população local, estimular intercâmbio cultural, levar a um entrosamento amigável e responsável e, por fim, aumentar as ligações entre os países.” (FERREIRA, 2007, p.67).

Além de promover trocas culturais o turismo é um importante impulsionador econômico em vários países. A Organização Mundial do Turismo (2001) apresenta dados em que é possível observar o Turismo como responsável pela geração de 6 a 8% dos empregos no mundo. De acordo com a World Travel & Tourism Council (WTTC, 2013) cerca de 2,74 milhões de empregos diretos foram gerados no Brasil a partir do turismo em 2011, e a previsão é que em 2022 o setor seja responsável por

3,63 milhões de empregos. Favorecendo a ascensão social de milhões de brasileiros.

Rodrigues (1999, p.9) menciona que “Não há como pensar em turismo sem contextualizá-lo no processo de globalização, fenômeno da contemporaneidade”. Sendo assim, é possível afirmar que a globalização tem um importante papel na comercialização e disseminação do turismo pelo mundo. Proporcionando que o fenômeno tenha grandes proporções, atualmente viajar se tornou tão comum quanto estar na própria residência.

O turismo é como uma migração temporária acompanhada da transferência de renda, o turista deixa seu dinheiro na localidade que ele visita gerando receita para o destino. De um lado está a procura, que são pessoas com renda disponível para viajar. De outro está a oferta, um núcleo receptor com infraestrutura de equipamentos, de bens e de serviços. (OLIVEIRA, 2005, p.33).

Os grandes responsáveis por gerar o fluxo turístico são os atrativos da localidade e sua infraestrutura básica, esses dois elementos compõem a oferta turística de um destino. Logo, é preciso que ambos estejam em sintonia e que tenham bom funcionamento para melhor atender os turistas. As entidades governamentais têm sua participação nesse processo por investir em infraestrutura pública, segurança, saúde e outros, consolidando ainda mais o destino e melhor preparando o mesmo para receber o turismo. Inclusive Cuervo apud Lohmann (1967, p.29) reafirma isso ao escrever que “o turismo é um conjunto bem definido de relações serviços e instalações que são gerados em virtude de certos deslocamentos humanos”.

O consumidor escolhe o destino turístico que vai visitar a partir da experiência que o mesmo oferece. Ele pode escolher entre praticar atividades de aventura, rurais, se quer conhecer monumentos históricos ou visitar praias, existem muitas possibilidades. Após isso ele opta pelo destino turístico que proporcione a atividade desejada. (SEBRAE, 2015, p.11) E essa necessidade de atender as demandas do mercado contribui positivamente para o desenvolvimento da atividade turística, e Trigo (1998, p. 27) concorda com a afirmação ao escrever que:

O universo potencial do turismo não foi ampliado apenas em termos numéricos, diversificou-se e complexificou-se com o surgimento de novos tipos de viagem de turismo para os diversos segmentos das sociedades pós-industriais cada vez mais pluralistas

Como já colocado o turismo é uma atividade muito ampla, e um setor com muitos segmentos. E conforme colocado pelo autor, o desenvolvimento não é apenas estatístico, de fluxo, mas na diversidade de serviços e melhoria dos mesmos. Como um setor de prestação de serviço busca sempre satisfazer a vontade de seus consumidores, logo isso resulta em seguimentos variados e objetivos para cada tipo de público.

A partir do cenário apresentado é possível perceber a importância da atividade turística, que atualmente está presente em pautas governamentais, acadêmicas e mercadológicas. A mesma pode ser caracterizada com dois fatores: a ascensão da ideia de férias e a concepção mercadológica do turismo, sendo moldado por empresas da área que organiza espaços de consumo para promover o mesmo. (FURTANA, 1995). Mas nem sempre o turismo foi uma atividade organizada como se conhece no mundo moderno.

O turismo surgiu basicamente a partir da necessidade de contato com outros povos, em um primeiro momento tal contato sendo motivado pelo comércio. No início da história, no Ocidente Médio e no Egito, as viagens eram realizadas por comerciantes que vendiam e transportavam seus produtos do local de origem até um mercado, ou pelas populações que se iam forçadas a mudar devido à fome, guerras ou inundações (THEOBALD, 2002). O que diferencia a atividade turística dos primeiros deslocamentos da humanidade é que: no caso dos comerciantes, eles adquiriam novos produtos em terras distantes e retornavam para seu local de origem para comercializá-los, diferente dos deslocamentos permanentes registrados em períodos anteriores, onde os indivíduos não retornavam, caracterizando a migração. A partir disso, é possível afirmar que o turismo de negócios surgiu antes do turismo de lazer, possivelmente, surgiu com os babilônios, cerca de 4.000 a. C., de acordo com McIntosh (1993) apud Ignarra (2000, p. 15). Assim, o mesmo afirma que:

O invento do dinheiro pelos sumérios (babilônios) e o auge do comércio iniciaram-se aproximadamente no ano de 4000 a. C., talvez assinalando a era moderna das viagens. Os sumérios foram os primeiros a conceber a ideia do dinheiro e aplica-la em transações comerciais (também inventaram a escritura e a roda, pelo que podem ser considerados os fundadores das viagens). O homem podia pagar pelo transporte e o alojamento fora com dinheiro ou por meio da troca de bens (IGNARRA, 2000, p. 15).

Reafirmando, desta forma, que o turismo de negócios foi o segmento pioneiro da atividade. A invenção da moeda foi um acontecimento histórico que contribuiu bastante para o turismo. A moeda facilitava as transações comerciais, fazendo o

comercio se desenvolver e conseqüentemente motivando os deslocamentos. Além de facilitar as viagens em si, deixando-as mais práticas e seguras, pois os viajantes não precisavam mais carregar ouro ou pedras preciosas para pagar suas despesas, bastava trocar os saquinhos de ouro por moedas. (OLIVEIRA, 2005).

Apesar de o turismo de lazer não ser o primeiro segmento da atividade turística, isso não necessariamente o classifica como uma invenção do mundo moderno. Os primeiros registros de viagens com foco no lazer são de XII a. C, com o início das Olimpíadas na Grécia Antiga, registrando nesse momento o surgimento do turismo de esporte (eventos). E o marco da hotelaria coincide justamente com esse acontecimento histórico, onde visitantes de muitas localidades se deslocavam para acompanhar as Olimpíadas. Durante a realização dos jogos olímpicos acreditava-se que Zeus, rei dos deuses gregos, disfarçava-se como participante do evento. Isso tornava as pessoas mais hospitaleiras, poderiam estar recebendo Zeus. É possível concluir que o espírito da hospitalidade surgiu a partir desses acontecimentos. (DORTA, 2015).

O Egito em 3000 a.C , já era considerado um destino turístico, visitantes se dirigiam para o mesmo com intuito de contemplar as pirâmides e outros monumentos. “Esses visitantes viajavam pelo rio Nilo em embarcações com cabines bem confortáveis ou por terra em carruagens” (IGNARRA, 2000, p. 16). O que nos mostra que os meios de transporte já estavam sendo utilizados para passeios turísticos.

Durante o Império Romano as viagens aconteciam por vias terrestres, uma vez que os Romanos possuíam um sistema de estrada próprio, monitoradas pelo Exército e administradas pelo Estado. Há registros de grande quantidade de pessoas deixando Roma para ir ao campo, ao mar, buscar águas termais, visitar templos ou participar de festivais.

Com o declínio do Império Romano as viagens sofreram uma queda. As estradas tornaram-se perigosas por conta de assaltos nas estradas que não eram mais patrulhadas pelo Exército romano. Então após o ano 1.000 as viagens passaram a ser mais seguras novamente, pois grandes estradas passaram a ser utilizadas por comerciantes, por nobres, estudantes, peregrinos, monges errantes e até mesmo mendigos.

Nas referidas estradas já havia uma infraestrutura turística, mesmo que bastante rudimentar, os viajantes mais ricos podiam se hospedar em castelos ou

casas particulares no decorrer do caminho, e os menos abastados utilizavam barracas e até hospedarias.

Ignarra apud Dorta (2003) propõe que na Idade Média com as cruzadas iniciaram-se as viagens em grupos maiores. As Cruzadas eram grandes expedições a centros religiosos localizados na Europa e também para libertar Jerusalém do domínio árabe. É possível observar nesse período da história uma grande motivação para o turismo religioso.

Trigo (1998) diz que o turismo organizado surge a partir de meados do século XIX, sendo uma consequência do desenvolvimento tecnológico iniciado com a Revolução Industrial e da formação de parcelas da burguesia comercial e industrial com tempo, dinheiro e disponibilidade para viajar. Em 1830 o início da era das ferrovias foi um fator muito importante para o desenvolvimento do turismo. Trigo (1998) concorda com tal afirmação, e inclusive destaca dois meios de transporte desenvolvidos nessa fase industrial, ambos construídos em ferro e aço, também dotados de motores a propulsão com base no vapor de água. Os referidos meios de transporte são os navios de passageiros e trens.

Em 1841 surge o primeiro agente de viagens, Thomas Cook, pregador da igreja batista na Inglaterra, “teve a ideia de levar os fiéis de sua igreja para encontros religiosos em cidades vizinhas, cobrando, assim, os seus serviços. ” (MONTES, 2013, p. 36). Ele organizou uma viagem com 570 pessoas, comprou e revendeu bilhetes, configurando assim a primeira viagem agenciada.

Acerca das atividades de Thomas Cook Urry (2001, p. 43) afirma que:

Sua primeira excursão de prazer foi organizada em 1844 e o pacote incluía um guia que acompanhava o grupo a lojas recomendadas e a locais de interesse histórico que mereciam ser ‘olhados’. Cook escreveu com eloquência sobre as vantagens do turismo de massa e a democratização das viagens.

Assim é possível observar que o guia de turismo se fazia presente nas excursões de Cook, assim a profissão passando a tomar os moldes que tem hoje. Em 1846 organizou uma viagem similar a Londres, utilizando-se de guias de turismo, caracterizado como o início do turismo coletivo (BARRETO, 1991, p. 53).

Segundo Oliveira (1998) para consolidar as viagens que organizava Thomas Cook organizava embarques e desembarques, inclusive praticando o serviço, servindo alimentos e bebidas aos passageiros. Compreende-se que, assim se deu origem ao turismo moderno. É possível comparar os serviços prestados por Cook

com algumas atribuições do profissional guia de turismo, principalmente com as que o mesmo desenvolve durante um deslocamento em viagens rodoviárias nos dias atuais, além de conforme já mencionado o mesmo utilizar o serviço de guias em suas excursões. O poder de visão e negociação de Cook junto aos prestadores de serviço e criatividade em oferecer novos serviços é algo destacado nos estudos investigados. (REJOSWKI, 2002).

O turismo contemporâneo, de 1945 a 1990 foi marcado por avanços no setor como um todo e tais avanços reforçaram o crescimento do turismo. Alguns exemplos são o desenvolvimento tecnológico no transporte aéreo, estruturação de serviços prestados, a hotelaria como um todo passou por modificações e melhorias. A televisão também contribuiu muito para promoção e atratividade do turismo, nesse momento já tem a forma que se conhece atualmente.

. Em toda a história do turismo o guia esteve presente, desde os primórdios até os dias atuais, não exercia a profissão nos moldes que se conhece hoje, mas sua participação sempre foi imprescindível ao desenvolvimento da atividade, da mesma forma como acontece hoje. A profissão guia de turismo se desenvolveu junto com a atividade turística.

Segundo Sigaux (1965) a profissão guia de turismo teve seu surgimento na Antiguidade, em meados de 440 a. C., sendo descrita por Heródoto, que é considerado o primeiro viajante de todos os tempos. Porém, os guias de Heródoto não tinham as mesmas atribuições que os guias de turismo da atualidade, eles guiavam exércitos em território inimigo, inclusive orientando soldados em terreno desconhecido, sendo intérprete, providenciando acomodações, transporte e outras funções. (SENAC, 2002).

Conforme já mencionado por volta do século XIV, na Idade Média, surgiu o grande apelo às viagens de cunho religioso. Nesse contexto o guia era responsável em dar informações acerca das cidades que os peregrinos iriam visitar e os tipos de abrigo que poderiam encontrar (REJOWSKI, 2002). Inclusive o turismo religioso é um segmento que permanece até os dias atuais.

Montes (2013, p. 36) menciona que:

O guia de turismo moderno teve origem nas Grandes viagens denominadas Grand Tours, nos séculos XVII e XVIII, conhecidas como viagens de estudos, inicialmente praticadas por jovens aristocratas ingleses às cidades europeias. O Gran Tour tornou-se comum entre as elites britânicas, reunindo ao mesmo tempo lazer e instrução e era uma viagem restrita a homens, que tinham normalmente a idade de 25 anos.

Atualmente tal segmento é conhecido como turismo pedagógico, que conforme aponta Silveira, Martins e Vieira (2008) é um instrumento de alfabetização cultural, em que o deslocamento é motivado pelo conhecer, compreender e interagir. O conceito apresentado se soma ao momento histórico apresentado, partir do mesmo a figura do guia de turismo se torna popular. Os viajantes tinham um guia que “(...) que lhes fornecia os rudimentos da língua, a descrição de rotas que conduziam Às cidades e os lugares mais famosos” (REJOWSKI, 2002, p.36). Reafirma-se a importância de Thomas Cook para a atividade turística e para a profissão do guia de turismo, que em suas excursões era requisitado para acompanhar e dar suporte aos viajantes (URRY, 2001).

Assim, acerca dos dados históricos elencados referentes à atuação do guia de turismo desde a Antiguidade são diversos e remontam a distintas esferas como a mitologia, a literatura, a religião, a história e as explorações geográficas. Observa-se que a partir das atribuições e vivências decorrentes, desde então que se desenvolveu àquelas praticadas na atualidade (LEITE e SOARES, 2016).

Compreendida a importância e evolução da profissão guia de turismo no decorrer da história, entende-se que para dar continuidade ao processo é necessário que a lacuna de estudos acerca do tema seja preenchida, conhecendo o profissional na atualidade, seu perfil e desafios no mercado, conforme o presente trabalho propõe.

## **2.2. CONTEXTUALIZANDO O GUIA DE TURISMO E SUA RELEVÂNCIA PARA A ATIVIDADE TURÍSTICA**

A atividade turística depende do trabalho direto e indireto de muitos profissionais para acontecer, e um deles é o guia de turismo. É possível colocar o guia de turismo como um dos profissionais mais emblemáticos da área, uma vez que a figura dele é normalmente a primeira que vem à mente quando se pensa em “turismo”. E sem dúvida a atuação do guia de turismo é essencial para o desenvolvimento da atividade.

Campos e Serpa (2010, p.25) definem o guia de turismo como:

o profissional que articula e controla a execução e controla os procedimentos ligados não somente ao lado burocrático dos roteiros, mas

toda sua sistemática, quase que regendo os prestadores de serviços em uma sincronia com os desejos e necessidades do cliente.

A partir disso é possível imaginar importância e responsabilidade que esse profissional tem perante o turista e destino turístico. A atuação dos guias de turismo em determinada localidade pode enaltecer o destino ou arruiná-lo. O guia é o profissional com que o turista tem um contato direto durante mais tempo em sua viagem, além de ser o principal elo entre o turista e os serviços turísticos oferecidos no destino. Picazo (1996, p.9) ressalta a importância do profissional ao fazer a seguinte colocação:

O guia, na realidade, é muito mais do 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.

O turista conhece o destino a partir da percepção do guia acerca do local, a partir da sua visão. Sendo assim ele é o principal representante do destino turístico aos visitantes, sendo grande influenciador em sua experiência como um todo. Acerca dessa questão o professor Carvalho de Oliveira, do Instituto Superior de Novas Profissões, em Lisboa – Portugal, afirma ainda que

[...] o guia funciona como um intérprete de seu país, na medida em que ensina o visitante estrangeiro (ou o seu compatriota) a ver o país para além daquilo que os olhos alcançam. O guia vê com os olhos do visitante estrangeiro, mas fala com a alma e o conhecimento de seu país (SENAC, 2002).

Muitos conhecem o profissional guia de turismo como guia turístico, mas na realidade tal nomenclatura na maioria das vezes é empregada de forma errônea. Como já conceituado guia de turismo é o profissional responsável pela condução e acompanhamento de pessoas ou grupos em viagens e atrativos turísticos. O guia turístico é um manual de informações turísticas, podendo ser livros, revistas, folders e materiais afins (CARVALHO, 2003). Um erro semelhante também ocorre com o uso dos termos “ponto turístico” e “atrativo turístico”, ponto turístico é um local específico onde é possível receber informações turísticas, como um Centro de Atendimento ao Turista (CAT), onde é possível encontrar guias turísticos para distribuição (material impresso ou digital). E atrativo turístico diz respeito aos atrativos gerais da localidade, o que o destino tem a oferecer.

Para ser um bom Guia de turismo, além de uma sólida formação profissional, algumas características pessoais são necessárias. Existem alguns aspectos muito

apreciados na profissão, como ser responsável, contornar situações adversas, zelar pela segurança do passageiro, estar atento, trabalhar em equipe, ter liderança, ser imparcial, ser pontual, ter capacidade de conviver com diferentes pessoas, ser paciente e tolerante. Matos (2013, p. 40-41) apresenta ainda outras características desejáveis na profissão.

O guia de turismo é considerado um profissional “multirreferencial”, já que a atividade de guiamento requer dele vários atributos como preparo físico, equilíbrio emocional, comunicação clara e objetiva, espírito de aventura, disponibilidade para trabalhar em diversos dias e horários, inclusive finais de semana e feriados, gostar de viajar, apreço por lugares diversos, desenvoltura.

O Guia de turismo está constantemente transmitindo informações e instruções, logo isso exige boa oratória, além de o mesmo certificar que as informações estejam sempre corretas. Uma das principais habilidades necessárias à profissão é a de se relacionar bem com pessoas e grupos. E nesse processo o Guia sempre precisa ser tolerante e respeitoso, uma vez que em seu trabalho o mesmo convive com diferentes pessoas de diferentes culturas.

O profissional precisa ser ágil na resolução de problemas, uma vez que independente de qual seja precisará tomar providências sozinho. E isso se dá também em todas as tarefas gerais que são de sua responsabilidade, uma vez que executa todas elas sozinho. E ao mesmo tempo também precisa saber trabalhar em equipe, pois conta com o apoio de profissionais de diversas áreas como de transporte, alimentação, recepção, dos meios de hospedagem, então ter bom relacionamento com todos é essencial.

Chimenti e Tavares (2016, p.28) dizem que “apesar de tudo, as características pessoais de um bom guia de turismo variam de acordo com o ponto de vista do interessado.” Tal afirmação é perspicaz uma vez que turistas e agências têm opiniões divergentes sobre o assunto, e o guia trabalha pra ambos (a não ser que seja autônomo).

Ao questionar turistas sobre o perfil desejável para um Guia de turismo possivelmente elenquem qualidades como ser simpático, sociável, alegre, atencioso, ter vasto conhecimento geral e específico. Em contrapartida, questionando agências provavelmente as respostas serão: alguém responsável, honesto, pontual, bom vendedor, bom líder. O guia precisa atender ambos os lados, sendo competente e eficiente para suprir as necessidades de todos (CHIMENTI e TAVARES, 2016). Não

favorecendo mais um que o outro, o que testa nesse sentido até mesmo o equilíbrio do profissional, sendo um líder e autoridade no grupo, mas ao mesmo tempo flexível (na medida certa) para melhorar a experiência do turista e se adaptar às suas necessidades.

A presente pesquisa visa traçar o perfil profissional dos guias de turismo, apresentando os desafios do mercado de trabalho em Manaus a partir da perspectiva dos gestores das agências e atrativos turísticos que contratam os serviços dos guias. Além de propor a perspectiva dos próprios guias neste cenário.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção destina-se a especificação dos procedimentos metodológicos utilizados para analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. Na metodologia é onde o pesquisador deve esclarecer os procedimentos que utilizou na realização da pesquisa. A organização da mesma varia de acordo com as suas peculiaridades, logo é necessário que os passos utilizados sejam descritos, tais como: tipo de pesquisa, população e amostra, coleta de dados e análise dos dados (GIL,2006). Para apresentar uma panorama geral dos procedimentos metodológicos aplicados nesta pesquisa foi elaborado o esquema abaixo.

Método Científico	Fianlidade da pesquisa	Quanto aos fins	Quanto aos meios	Instrumento de coleta de dados	Universo da pesquisa	Coleta de dados	Análise dos dados
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indutivo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordem Aplicada;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caráter Descritivo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliográfica, documental e de campo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas, fontes primárias;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guias de turismo, agências e atrativos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entrevistas e questionários aplicados com gestores do Sindicato dos Guias de Turismo, agências de Turismo e atrativos mais visitados e análise das fichas disponibilizadas pelo SINDEGTUR-AM;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• serão tratados de forma qualitativa (informações dos gestores e do SINDEGTUR-AM), e quantitativa (dados das fichas disponibilizados pelo SINDEGTUR-AM), os mesmos serão codificados, analisados e apresentados de forma estruturada.</li> </ul>

Figura 1. Esquema de procedimentos metodológicos.  
Fonte: elaborado pela autora, 2019.

### **3.1. MÉTODO**

Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que se empregam na investigação. É a linha de raciocínio adotado no processo de pesquisa. Os métodos que fornecem as bases lógicas à investigação são: dedutivo, indutivo e hipotético-dedutivo (GIL, 1999; LAKATOS; MARCONI, 1993).

Nesta pesquisa foi utilizado o método indutivo, o mesmo é caracterizado pelo processo em que o pesquisador a partir de um levantamento particular chega a conclusões gerais, ou seja, parte-se do específico para o geral. Será utilizado o método indutivo nesta pesquisa, pois será pesquisado uma parte da população dos guias de turismo, levando-se a análise de parte específica para conclusões gerais.

### **3.2. CLASSIFICAÇÃO**

Nesta sessão a pesquisa será classificada quanto à sua finalidade, quanto aos fins, quanto aos meios e quanto a análise de dados. Optou-se por fazer tal divisão para melhor compreensão dos procedimentos utilizados.

#### **3.2.1. QUANTO À FINALIDADE**

De acordo com classificação de Andrade (2001), a pesquisa pode ser classificada em dois grupos: A pesquisa de ordem intelectual, também denominada de 'fundamental' e 'pura' que são as pesquisas que tem o objetivo de alcançar o saber. E a pesquisa de ordem aplicada, que visa às aplicações práticas, com objetivo de atender a vida moderna.

Seguindo esse conceito, pode-se afirmar que esta pesquisa tem como finalidade uma pesquisa de ordem aplicada, uma vez que visa às aplicações práticas, motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, esperou-se contribuir para a qualificação e valorização do profissional de guia de turismo.

Esse tipo de pesquisa tem como objetivo atender também exigências da vida moderna, em resumo, a pesquisa aplicada é motivada pela necessidade de resolver problemas reais, imediatos ou não. Sendo a aplicação prática dessa pesquisa traçar o perfil dos profissionais guias de turismo em Manaus.

### **3.2.2. QUANTO AOS FINS**

Segundo Gil (1996), é sabido que toda e qualquer classificação se faz mediante algum critério. Com relação às pesquisas, é usual a classificação com base em seus objetivos.

Os objetivos são explicativos, descritivos e estudo de caso. Caracteriza-se explicativa, pois pesquisa a percepção dos alunos sobre a prática em laboratório perante o mercado de trabalho. Os objetivos explicativos são os que exigem maior investimento em síntese, teorização e reflexão a partir do objeto em estudo (NETTO, 2006). Esta pesquisa foi de caráter descritivo, visto que será descrito traçar o perfil dos guias de turismo na cidade de Manaus –. Será uma investigação explicativa que visa analisar as principais causas da não inserção no mercado de trabalho, segundo a percepção dos guias de turismo.

### **3.2.3. QUANTO AOS MEIOS**

Quanto aos meios foram utilizadas as pesquisas de campo e bibliográfica. Denomina-se de campo, pois houve o deslocamento da pesquisadora até o ambiente onde o estudo foi realizado. Ressalta-se que o material bibliográfico utilizado é composto de livros, periódicos e teses relacionados ao tema exposto.

A pesquisa de campo, no ambiente natural, é particularmente importante na pesquisa social, apropriada para estudos de indivíduos, grupos, comunidades, organizações, sociedades, considerando que, para que a pesquisa social, mais importante que encontrar soluções e explicar os fenômenos, entender realidades, criando significados sociais (MICHEL, 2009). A pesquisa de campo foi realizada nos principais atrativos da cidade de Manaus, o Teatro Amazonas e o Palacete Provincial segundo o folheto “10 lugares para conhecer em Manaus” que é distribuído pela Prefeitura. Também se deu nas principais agências de turismo que trabalham com receptivo: Amazon Explorers, Fontur e Iguana Turismo.

### **3.2.4. QUANTO A ANÁLISE DOS DADOS**

Considera-se a pesquisa como quali quanti, pois a mesma quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Permite identificar falhas, erros, descrever procedimentos, descobrir tendências, reconhecer interesses, identificar e explicar comportamentos (MICHEL, 2009). No caso as opiniões percentualizadas na pesquisa foram as dos gestores das

agências de turismo e atrativos já citados, também como da então presidente do sindicato dos guias de turismo.

A análise dos dados se deu também por meio de gráficos e descrição dos dados verificados no instrumento de coleta de dados. Dencker (1998) relata que é interessante fazer o cruzamento dos dados pelo fato de poder evidenciar as relações entre as várias categorias de informação. Que seriam os dados das fichas adastrais do sindicato dos guias.

### **3.3. AMOSTRA**

A amostra utilizada é não probabilística intencional, pois foram selecionados apenas os guias sindicalizados, os gestores das principais agências que trabalham com o receptivo e os principais atrativos culturais. Conforme aborda Barros e Lehfeld (2007) a amostra não probabilística é aquela composta de forma acidental ou intencional, ou seja, os elementos não são selecionados aleatoriamente. Os guias que fazem parte da amostra são os guias sindicalizados que no total são 147 profissionais, porém do Cadastur há cadastrados 270 profissionais, porém não foram considerados na pesquisa pois os dados que há no mesmo são insuficientes para traçar o perfil desses profissionais. As agências escolhidas foram as principais que trabalham com o receptivo conforme já mencionado são: Amazon Explorers, Fontur e Iguana Turismo. Pois tais agências contratam o serviço dos guias de turismo, logo os gestores têm condições de avaliar a atuação dos mesmos. Os principais atrativos culturais, pois nesses locais os guias levam os turistas e o serviço prestado por eles é observado pela gerência desses atrativos. Os selecionados foram: Teatro Amazonas e Palacete Provincial, colocados como principais da cidade no folheto “10 lugares para conhecer em Manaus” distribuído pela Prefeitura.

### **3.4. COLETA DE DADOS**

Quanto ao instrumento de coleta de dados foram utilizados questionários (apêndice A) contendo perguntas abertas e fechadas sobre a formação do profissional em turismo que foram aplicados com gestores de agências e atrativos turísticos, além de ter sido aplicado também com a presidente do sindicato dos guias de turismo. Todos com termo de consentimento livre e esclarecido (anexo A).

O questionário é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas de campo fechados e abertos, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador (MICHEL, 2009).

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados é uma das partes mais importantes da pesquisa, pois a partir dela serão apresentados os resultados e a conclusão da mesma, podendo ser final ou parcial (LAKATOS E MARCONI, 2011). Os dados apresentados a seguir foram disponibilizados pelo Sindicato dos Guias de Turismo – SINDEGTUR / AM, especificamente as fichas que os profissionais preenchem ao se sindicalizar (anexo B). Não é possível traçar o perfil de todos os guias de turismo de Manaus, pois os únicos dados relacionados a estes profissionais são os do CADASTUR, cadastro de pessoas físicas e jurídicas que trabalham com o turismo, e tais dados são insuficientes.

No sindicato dos guias de turismo SINDEGTUR/AM foram analisadas 147 fichas cadastrais, totalizando assim a quantidade de guias sindicalizados. Porém a partir de uma verificação realizada junto à presidente do sindicato foi constatado que 37 dessas fichas estavam desatualizadas, valor que representa 25,19%. Além de outras 31 fichas que estavam incompletas, o que representa 21,09%. Sendo assim, só serão considerados nesta pesquisa os dados referentes às 79 fichas atualizadas restantes, valor que representa 53,74%. Dados apresentados na

Figura 2, a seguir.

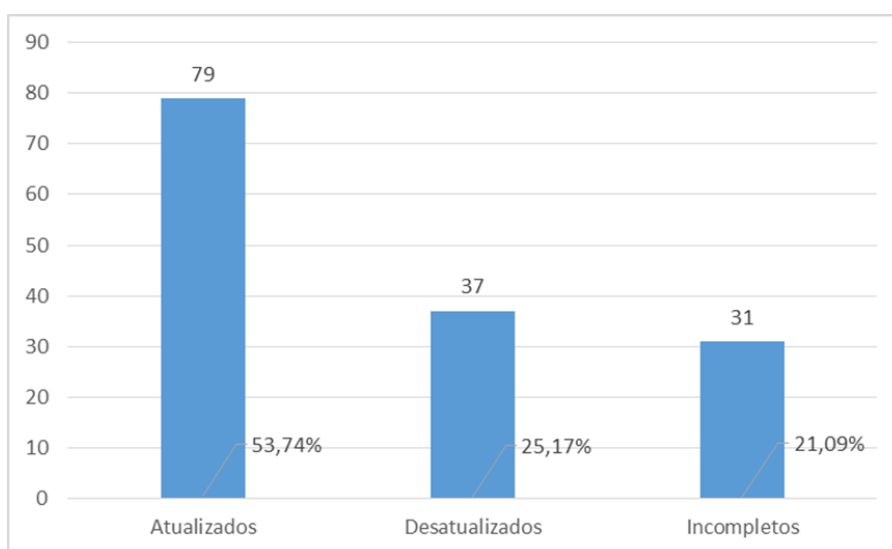


Figura 2. Universo da pesquisa.

Fonte: Pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

#### 4.1. PERFIL DOS GUIAS DE TURISMO

Para traçar o perfil desses profissionais foram coletadas informações genéricas como: sexo, idade, categoria dos guias, idiomas disponíveis, tempo que o profissional trabalha com o turismo e instituição de ensino onde se formou. As mesmas serão apresentadas neste tópico.

A partir da coleta de dados realizada foi possível constatar que no SINDEGTUR/AM apenas 29,11% dos guias cadastrados são mulheres valor que corresponde à 23 profissionais. Enquanto os outros 70,80% são homens, o que corresponde à 56 guias com cadastro atualizado. Conforme representado na

Figura 3 a seguir.

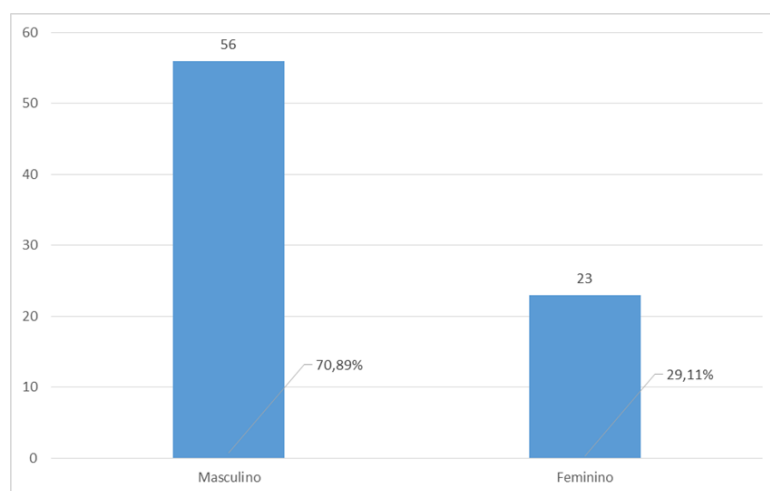


Figura 3. Distribuição dos guias de turismo por sexo.

Fonte: Pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

A partir da tabulação dos dados coletados foi observado que a maior parte dos guias de turismo sindicalizados é natural da cidade de Manaus, 48,89%. Também há uma quantidade expressiva de guias de turismo naturais de outros estados do país, 23,33%. Também há guias de outros municípios do estado do Amazonas no sindicato, os mesmos representam 15,67%. Existem guias naturais de outros países, que representam 8,89% dos guias que compõem o sindicato. Somente 2,2% dos profissionais não informou a naturalidade.

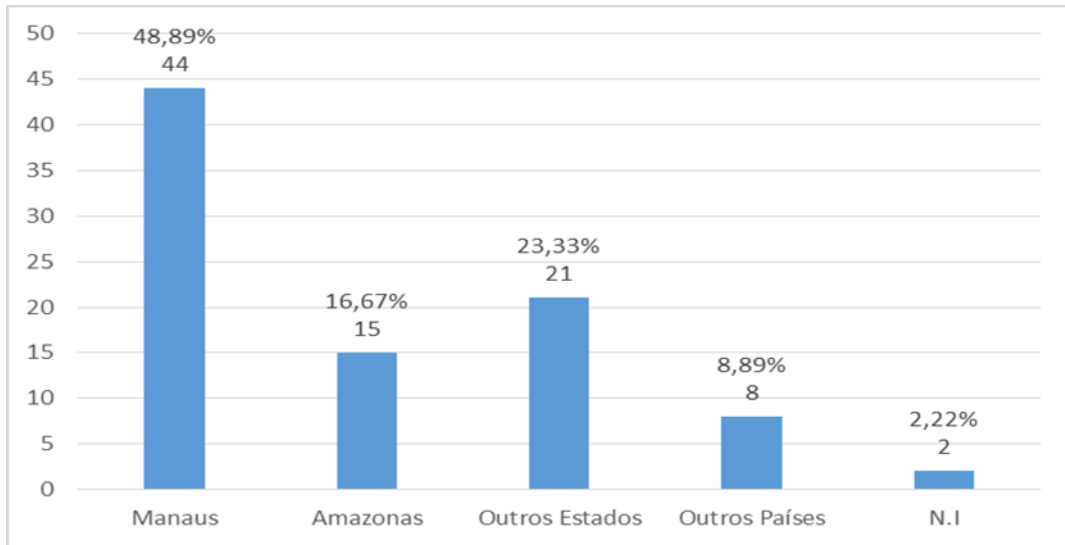


Figura 4. Distribuição dos guias de turismo por naturalidade.

Fonte: Pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Acerca das idades desses profissionais foi constatado na coleta de dados que a maioria tem entre 50 e 54 anos, um percentual de 83,54%. No histograma a seguir, é possível observar as idades dos profissionais do sindicato, no histograma foi utilizado o mesmo padrão de distribuição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE.

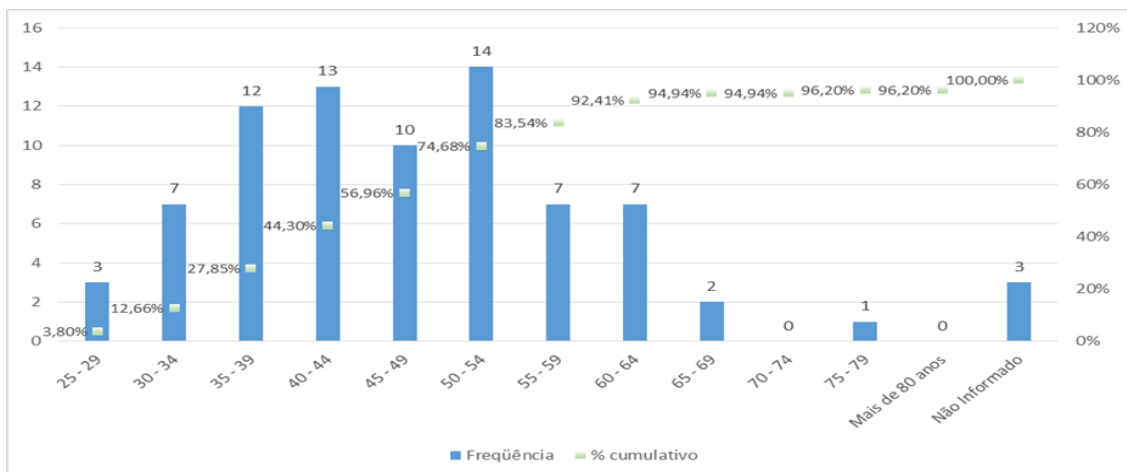


Figura 5. Distribuição dos guias de turismo por idade.

Fonte: pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

A partir da coleta de dados realizada foi constatado que a maior parte dos guias são solteiros, valor que corresponde a 46 profissionais, 57,50%. O restante está dividido em 20 casados, 25% e apenas 7 divorciados, 8,75%. Um problema encontrado ao realizar a coleta de dados foi as fichas incompletas, uma ausência de

determinados dados que os guias não informam ao se sindicalizar. Como pode ser observado na Figura 6 a seguir, 7 guias não informaram o estado civil.

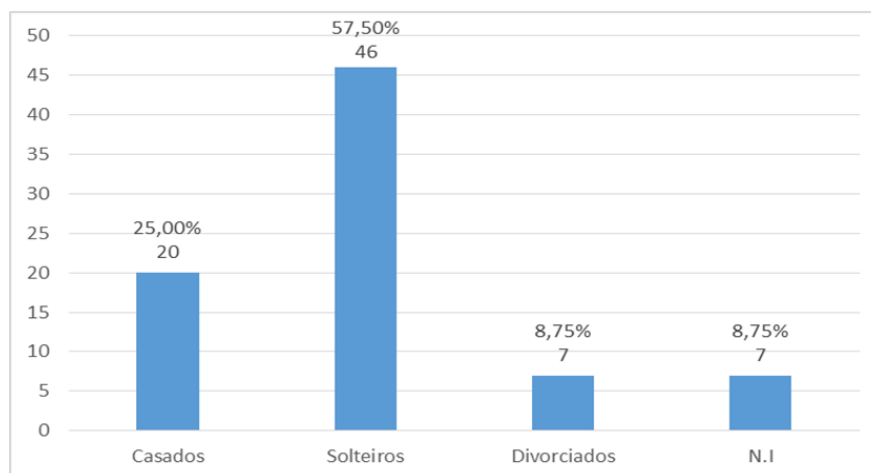


Figura 6. Distribuição dos guias de turismo por estado civil.

Fonte: Pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Conforme já comentado o profissional Guia de Turismo está dividido em três categorias: guia regional, guia de excursão nacional e guia de excursão internacional. No caso dos guias de turismo sindicalizados de Manaus 62,22% são da categoria regional, 4,44% de excursão nacional, não há nenhum guia de excursão internacional sindicalizado e 33,33% dos profissionais não identificou a categoria que possui formação. Outra informação importante a destacar na formação dos profissionais da área são os idiomas em que os mesmos têm fluência além do português, no sindicato há disponibilidade de guias que falam os idiomas: inglês, alemão, francês, espanhol, italiano, japonês e chinês.

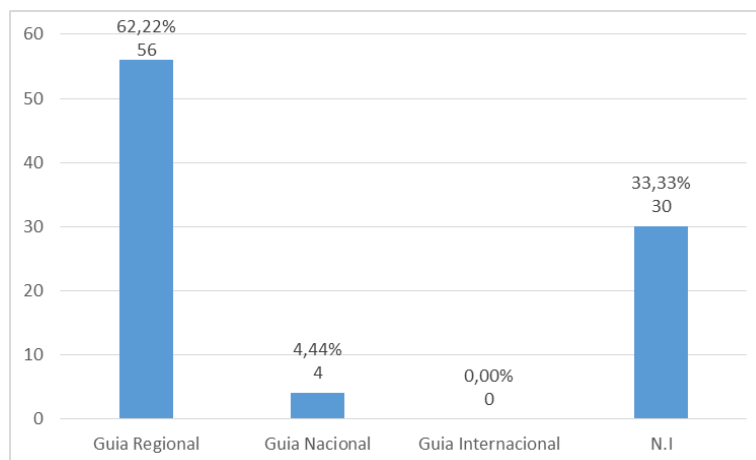


Figura 7. Distribuição dos guias de turismo por categoria.  
Fonte: pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Conforme apresentado no gráfico abaixo as principais instituições responsáveis pela formação dos guias de turismo são o CETAM, que formou 26,67% dos guias sindicalizados e em segundo lugar o SENAC que formou 10%. Outra instituição elencada é o Curso MARC RJ, que formou 1,11%, valor correspondente a um guia. Entretanto, na referida variável 62,22% dos guias não responderam.

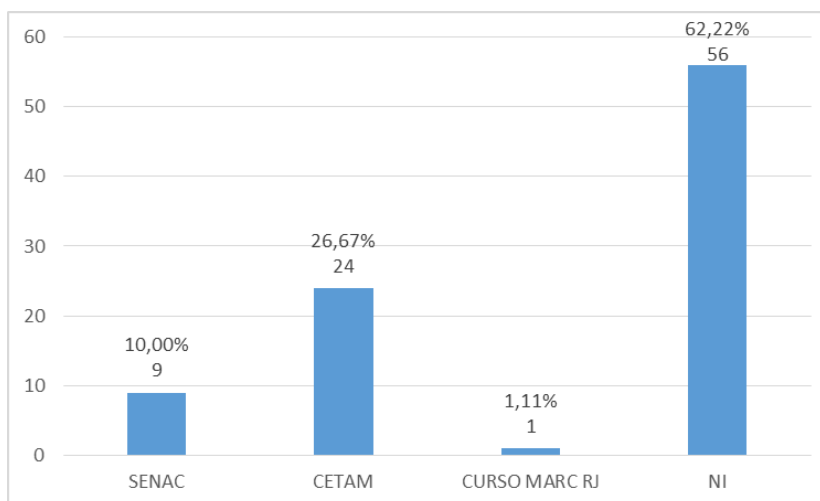


Figura 8. Instituição na qual o guia realizou o curso de guia de turismo.  
Fonte: pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Outra variável importante a ser considerada é a do ano em que o profissional concluiu o curso de guia de turismo. A partir das informações coletadas expostas no gráfico abaixo é possível observar que 17,05% se formou entre 2010 e 2015. O

segundo intervalo mais expressivo nos entre os dados é de 2005 a 2010 que representa 13,64% dos profissionais.

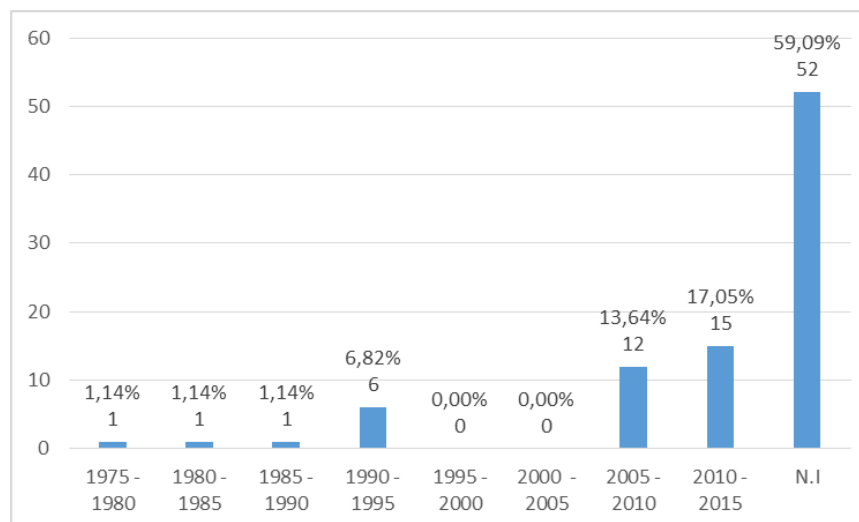


Figura 9. Ano em que os profissionais concluíram o curso de guia de turismo.

Fonte: pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Um dado relevante a ser considerado no quesito formação profissional também é se os guias que fazem parte do universo da pesquisa possuem ensino superior ou não. E a partir dos dados coletados foi observado que 32,50% dos profissionais possuem ensino superior, 30% não possui e 37,50% não informou.

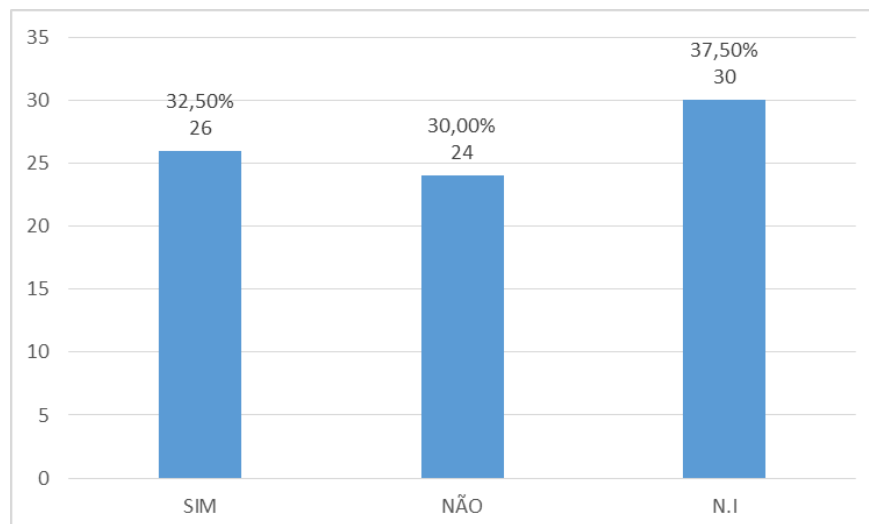


Figura 10. Guias que possuem ensino superior completo.

Fonte: pesquisa realizada pela autora em 16/03/2018.

Uma importante informação para ajudar a traçar o perfil do profissional guia de turismo é o tempo que o mesmo está atuando na área. A partir dos dados coletados foi possível observar que 7,69% dos profissionais tem entre 22 e 29 anos trabalhando na área. Nesta informação o dado mais expressivo é dos profissionais que não informaram há quanto tempo atuam, que são 85,1%.

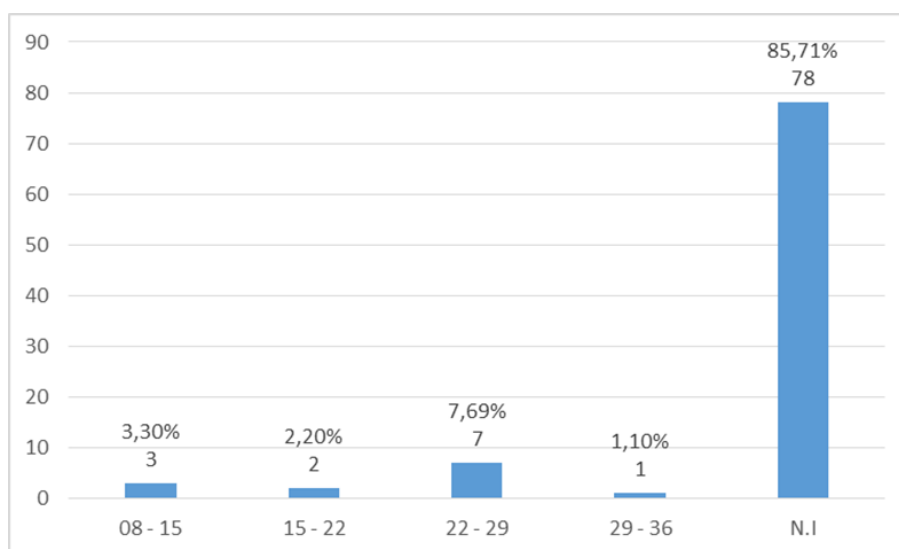


Figura 11. Tempo atuando como guia de turismo.

Fonte: pesquisa realizada pelo autor em 16/03/2018.

A partir dos dados analisados afirma-se que os Guias de Turismo participantes da pesquisa são em maioria do sexo masculino, nascidos em Manaus, com idade entre 50 e 54 anos, solteiros, tem formação na categoria Guia Regional,

realizaram o curso em instituições como o CETAM e SENAC, formados entre 2010 e 2015, possuem Ensino Superior completo e atuam na área por mais de 25 anos.

#### **4.2. PERSPECTIVA DE MERCADO E ATUAÇÃO**

A avaliação da atuação profissional dos guias de turismo foi realizada a partir da perspectiva dos gestores das agências de turismo que trabalham com receptivo e dos principais atrativos turísticos da cidade Manaus. Foram selecionadas três agências: a Amazon Explorers, Fontur Viagens e Turismo e Iguana Turismo. Os principais atrativos culturais selecionados foram o Teatro Amazonas e Palacete Provincial.

Em relação às entrevistas realizadas para os gestores de Agências de Turismo da Cidade de Manaus observou-se que todas as agências entrevistadas utilizam profissionais freelances e em alguns casos as empresas só utilizam esses profissionais, não possuindo guias efetivos. Vale ressaltar a utilização deste tipo de profissional se faz mais acentuada na época de altas temporadas, quando há uma maior procura pelas agências.

Há uma predileção por determinados guias, de modo que as empresas buscam sempre utilizar os mesmos guias, a fim de manter os seus padrões (qualidade, atendimento, conhecimento dos atrativos).

Quanto ao cadastro dos guias no Sindicato é importante frisar que é exceção à regra aqueles que não são sindicalizados. Outro ponto a se observar é que a grande maioria dos guias atuantes nas agências são homens.

Os principais desafios elencados pelos gestores das agências foram o incentivo ao turismo, principalmente quando se diz respeito ao turismo legal, haja vista que existem muitos “profissionais” ilegais que atraem os turistas em pontos estratégicos, os quais agem de forma contrária as leis; e a questão da remuneração dos guias.

Os gestores se mostraram satisfeitos com a atuação dos guias na Cidade de Manaus e extremamente preocupados com a qualidade dos serviços prestados, de modo que utilizam os feedbacks dos clientes para análise dos pontos a serem melhorados, como por exemplo a realização de treinamentos e a revisão de prestadores de serviços.

Nas entrevistas realizadas os gestores foram questionados acerca de aspectos positivos e negativos da atuação dos profissionais que prestam serviços a eles, informações que estão apresentadas no Quadro 1.

<b>Agência</b>	<b>Pontos positivos</b>	<b>Pontos negativos</b>
<b>Amazon Explorers</b>	Profissionais, muito elogiados pelos clientes.	Prejudicados pela ilegalidade, e desagradam clientes por não oferecer serviços ilícitos que "guias" não profissionais oferecem.
<b>FONTUR Viagens e Turismo</b>	Profissionalismo, gerando até predileção por parte dos clientes para alguns guias.	Passar aos clientes comentários internos da agência com relação aos mesmos.
<b>Iguana Turismo</b>	Profissionalismo	Alto nível de intimidade com turista.

Quadro 1. Aspectos positivos e negativos da atuação dos Guias de Turismo.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Ainda com o objetivo obter informações acerca da atuação dos profissionais os gerentes foram questionados sobre o feedback que recebem dos clientes acerca do serviço prestado pelos guias de turismo. Informações que estão apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2. Elogios e reclamações recebidos pelos gestores acerca da atuação dos profissionais Guias de Turismo.

<b>Agência</b>	<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
<b>Iguana Turismo</b>	Elogios diversos, 331 avaliações "excelente" e 91 "muito bom" no Tripadvisor.	Problemas com bebida alcoólica no ambiente profissional.
<b>Amazon Explorers</b>	Conhecimento dos profissionais, suas habilidades e realizar o trabalho que gostam.	Reclamações de turistas que querem realizar atividades ilegais, que os guias são impedidos de oferecer.
<b>FONTUR Viagens e Turismo</b>	Elogios diversos passados para agência através de formulários preenchidos pelos clientes, onde os mesmos avaliam os guias.	Dificuldade de comunicação entre guia e grupo, por conta de barreiras linguísticas (sotaque forte).

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A partir das entrevistas realizadas com os gestores dos Atrativos Turísticos da cidade de Manaus observa-se que a quantidade de guias de turismo que levam visitante aos espaços está diretamente relacionado com a temporada e demanda, não havendo uma constância nas visitas.

Na grande maioria das vezes estas visitas se dão sem o aviso prévio por parte dos guias. Os guias informam com antecedência apenas em casos extraordinários de restrição de horários e grupos com grandes números de integrantes.

Os condutores dos atrativos são devidamente treinados para este tipo de demanda e para atender as diferentes necessidades dos grupos que frequentam tais espaços. Muitas vezes os guias deixam as visitas com o próprio condutor do atrativo.

A atuação dos guias nestes espaços é vista de uma forma bastante positiva pelos gestores. Há uma grande interação entre guias e condutores, para troca de informações e experiências, a única ressalva feita é quanto ao cumprimento de algumas normas inerentes ao atrativo.

Para os gestores os pontos que necessitam de melhorias são relacionados com o agendamento das visitas para um melhor preparo da equipe de recepção e cursos para melhor capacitação dos guias, principalmente no que tange ao atendimento de pessoas com deficiência e o conhecimento do atrativo e da cidade de Manaus. Além do fato da constante fiscalização pelos órgãos competentes, a fim de evitar o trabalho realizado por pessoas que o fazem ilegalmente.

Também foi realizada uma entrevista com a Sra Rocilda Oliveira da Silva, presidente do Sindicato dos Guias de Turismo do Amazonas –SINDEGTUR-AM, com a finalidade de identificar os principais desafios e limitações dos profissionais Guias de Turismo que atuam em Manaus.

A presidente entrevistada elencou como grandes desafios enfrentados pelos profissionais a fluência em idiomas, a constante necessidade de atualização e a desvalorização financeira e profissional muito recorrente no mercado. Frisou a importância de combater a ilegalidade, por meio de constantes fiscalizações e uma atualização acerca de valores dos serviços prestados pelos profissionais. A mesma também pensa que deve haver uma mudança na formação que o profissional Guia

de Turismo recebe atualmente, como um curso em nível Superior, com carga horária maior e aulas em idiomas estrangeiros para viabilizar a fluência do aluno.

Quando questionada acerca da atuação dos guias de turismo em Manaus a presidente do sindicato afirmou que apesar da desvalorização profissional os guias trabalham com seriedade e tem uma atuação excelente, falando com muita propriedade acerca da história da cidade de Manaus. Apesar do profissionalismo demonstrado pela classe a presidente ressaltou que infelizmente existem profissionais desatualizados e que agem de má transmitindo informações errôneas aos turistas.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados fornecidos pelo Sindicato dos guias foi possível traçar o perfil dos profissionais sindicalizados atuantes na cidade de Manaus e ainda de diferentes perspectivas (gestores e guias) avaliar a atuação, conhecendo melhor o perfil do profissional e a perspectiva do mercado é possível conhecer suas limitações.

Alguns aspectos negativos foram verificados como a questão de ser um mercado majoritariamente masculino, correlacionando os dados foi possível observar que as mulheres representam apenas 29,11% do sindicato e todas as agências participantes da pesquisa possuíam menos guias do sexo feminino. Além disso os profissionais sendo em maioria terceirizados sofrem muito com a sazonalidade, visto que as agências contratam os mesmos de acordo com sua necessidade. A maioria dos guias está no mercado a mais de vinte anos, logo a atualização também foi observada como um desafio. Outro desafio do mercado desses profissionais é a ilegalidade, problema enfatizado tanto pelos gestores de agências quanto pela presidente do sindicato.

Como aspectos positivos foi observado na pesquisa a grande satisfação dos gestores com o serviço prestado pelos guias, a postura profissional também reflete no retorno que os clientes dão aos gerentes das agências e atrativos participantes deste estudo. Verificou-se também uma enorme preocupação dos gestores em contratar apenas profissionais legalizados, o que contribui para combater a ilegalidade. Outro fator é que 54% dos guias da cidade de Manaus são sindicalizados, contribuindo assim para o fortalecimento da classe. Além disso no sindicato dos guias há disponibilidade de guias fluentes nos idiomas: inglês, alemão, francês, espanhol, italiano, japonês e chinês.

Mediante os pontos apresentados nesta pesquisa é possível obter-se um panorama do cenário atual de quem é o profissional Guia de Turismo e seu mercado na cidade de Manaus.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. de. Introdução à metodologia do trabalho científico. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BARROS, A. J.; LEHFELD, N. A. S. Fundamentos de metodologia científica: um guia para iniciação científica. 4.ed. São Paulo: Markron Books, 2007.

CAMPOS, Fernando Henrique, SERPA, Esmeralda Macedo. Guia de Turismo: viagens técnicas e avaliação. São Paulo: Érica, 2010.

CARVALHO, Paulo Jorge. Condução de grupos de turismo. São Paulo: Chronos, 2002.

CHIMENTI, Silvia, TAVARES, Adriana de Menezes. Guia de Turismo – o profissional e a profissão. Editora Senac São Paulo, 2016.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. São Paulo: Futura, 1998.

DORTA, Lurdes Oliveira. Fundamentos em Técnicas de Eventos. Porto Alegre: Bookman, 2015.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. Teoria geral do turismo: livrodidático / Victor Henrique Moreira Ferreira; design instrucional Carmen Maria Cipriani Pandini, Ligia Maria Soufen Tumolo. 2. ed. rev. Palhoça: UnisulVirtual, 2007.

FURTANA, C. Turismo, autenticidade e cultura urbana: percurso teórico, com paragens breves em Évora e Coimbra. Revista Crítica de Ciências Sociais, Coimbra, n. 43, p.11-46, 1995.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IGNARRA, Luiz Renato. Fundamentos do Turismo. São Paulo: Pioneira: 1999.

LEITE, F. C.L; SOARES, M.H. A. O Guia de Turismo: da origem da profissão a formação profissional. In: VIII FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU, 2014. Foz do Iguaçu. Anais. Foz do Iguaçu, 2016. Disponível em:

<<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2017/04/8.-GUIA-DE-TURISMO-DA-ORIGEM-DA-PROFISS%C3%83O-A-FORMA%C3%87%C3%83O-PROFISSIONAL.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens, e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

MICHEL, M. H. Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: Um Guia Prático para Acompanhamento da Disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos. 2ª Edição, São Paulo: Atlas, 2009.

MONTES, Valéria Alves. Saberes profissionais do GT: passeios turísticos em perspectiva etnográfica. 2013, 272f. Tese. (Doutorado em Educação) -Programa de Pós Educação. Universidade Federal da Bahia. Disponível em: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15185/1/Tese\\_Final.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15185/1/Tese_Final.pdf)>. Acesso em: 20 ago. 2018.

NETTO, A. A. de O. Metodologia da pesquisa científica: guia prático para a apresentação de trabalhos acadêmicos. 2. ed. revisada e atualizada. Florianópolis. Visual Books, 2006.

OLIVEIRA, Antônio Pereira. Turismo e Desenvolvimento: Planejamento e Organização. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, D. (1998). Turismo e Consumo: a quarta geração turística. In: GASTAL, S. (org.) Turismo: nove propostas para um saber-fazer. Porto Alegre: Edelbra.

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

REJOWSKI, M. (org). Turismo no percurso do tempo. São Paulo: Aleph, 2002.

RODRIGUES, Adyr A.B. (org). Turismo e geografia: reflexões teóricas e enfoques regionais. São Paulo: Hucitec, 1999.

SANCHO, Amparo. Introdução ao Turismo. Traduzido por Dolores Martin Rodrigues Corner. São Paulo: Roca, 2001.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Entendendo o atrativo turístico. Disponível em: [http://www.sebraesp.com.br/arquivos\\_site/biblioteca/guias\\_cartilhas/turismo\\_entendendo\\_o\\_atrativo\\_turistico.pdf](http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/turismo_entendendo_o_atrativo_turistico.pdf). Acesso em 10 out, 2017.

SENAC. Turismo no Brasil: Um Guia para o Guia. Coord: Alexandre Raposo et al. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002.

SILVEIRA, Cibele R. F. D; MARTINS, Patrícia C. S.; VIEIRA, Fernanda, S. Turismo Pedagógico em Dourados/MS: uma atividade educacional. V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – SemintUR. Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina. Universidade de Caxias do Sul (UCS), Caxias do Sul, RS, 2008.

THEOBALD, William F. (Org.). Turismo global. Tradução: Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado. 2. Ed. São Paulo: SENAC, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo. Campinas, SP: Papirus, 1998.

URRY, John. O olhar do turista. Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. Tradução de Carlos Eugenio Marcondes de Moura. 3. ed. São Paulo: Editora Studio Nobel/SESC, 2001.

WAHAB, Salah-Eldin Abdel. Introdução à administração do turismo. 3º ed. São Paulo: Pioneira, 1991.

## **APÊNDICE A – Entrevistas Realizadas com os gestores dos atrativos turísticos, agências e presidência do Sindicato dos Guias.**

### **ENTREVISTAS REALIZADAS COM GESTORES DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS.**

Entrevista com a gerente do Teatro Amazonas – 12/06/2018

**1- Em média quantos guias de turismo trazem grupos particulares ao Teatro por dia?**

R: A quantidade varia bastante: de 1 a 25 guias por dia.

**2- Esses guias normalmente agendam as visitas para grandes grupos ou apenas trazem eles sem aviso prévio?**

R: Os guias normalmente trazem grupos sem aviso prévio dentro do horário de visitação do Teatro Amazonas (terça a sábado de 9h as 17h e domingos/segundas de 9h as 14h). Caso exista alguma agência de turismo que tenha um grupo que somente tenha a disponibilidade de visitar o espaço em outro horário (no caso da segunda e domingo), pedimos que a mesma oficialize um documento via Gabinete da SEC formalizando o pedido. Caso seja autorizado e o espaço tenha condição de atender, recebemos o grupo normalmente.

**3- Como é a organização do Teatro Amazonas para receber esses grupos trazidos de forma independente pelos guias de turismo?**

R: Tentamos ajustar todos os grupos que recebemos, sejam eles de escolas/instituições, agências de turismo, autoridades e grupos de visitação padrão (quem saem de 30 em 30min) da melhor maneira possível, com vistas a minimizar conflitos de pessoas dentro do espaço.

**4- Como você avalia a atuação desses profissionais no atrativo?**

R: Positiva, pois é feita a troca de experiência, de contatos e informações entre a equipe do Teatro e os guias externos. Todavia, as vezes é necessário enfatizar a obrigação de se cumprir as orientações e regras do espaço, apesar de os mesmos já terem conhecimento delas.

**5 - Quando os guias de turismo trazem os grupos eles:**

(x) fazem a visita guiada junto com o grupo e dando as explicações.

(x) fazem a visita guiada junto com o grupo, mas deixa as explicações para os condutores do teatro.

(x) entregam o grupo para os condutores e espera na saída o grupo.

( ) como acontece? R: Todas as formas acontecem. Entretanto, a grande maioria traz e guia o próprio grupo dentro do Teatro Amazonas.

**6 - Na sua opinião quais os pontos positivos e negativos da atuação dos guias de turismo?**

R: Como pontos positivos destaco a troca de experiências e de informações entre os mesmos, turistas e o trade turístico, além do conhecimento que possuem sobre a maioria dos atrativos naturais/culturais. Todavia, destaco a necessidade de constantemente se atualizar sobre as informações repassadas para os clientes.

**7 - Na sua opinião o que poderia ser melhorado na atuação dos guias de turismo?**

R: Uma maior fiscalização dos órgãos competentes acerca da atuação de pessoas que atuam como guias de turismo, mas que não possuem as condições/exigências necessárias para exercer a função; a realização de cursos voltados para o atendimento a pessoa com deficiência, entre outros.

**8 - Segundo seus conhecimentos e experiência, qual seria hoje o maior desafio do guia de turismo?**

R: A concorrência e a busca pela atualização constante de informações mais recentes não somente sobre os atrativos, mas também sobre a cidade em que atua e da atividade turística de um modo geral.

Entrevista com gerente do Palacete Provincial –26/07/2018

**1- Em média quantos guias de turismo trazem grupos particulares ao Palacete por dia?**

R: Nós não temos uma média por dia, eles vêm em dias alternados, eles não são fixos. Então às vezes acontece de até semanas sem vir nenhum guia, nem uma agência, ninguém.

**2- Esses guias normalmente agendam as visitas para grandes grupos ou apenas trazem eles sem aviso prévio?**

R: Quando eles vêm não é nada agendado, eles já vêm por conta própria, entendeu? Eles vêm direto aqui com a gente então a gente só tem o trabalho de receber mesmo. Às vezes acontece o seguinte, quando é grupo de cruzeiro, que são quantidades grandes de visitantes eles entram em contato e eles perguntam da possibilidade. Eles dividem às vezes o roteiro entre Teatro Amazonas, Palacete e outro local, então eles fazem a divisão da demanda. “Vou mandar 50 “praí”, pode ir 50 tal dia?” Aí a gente aceita, tranquilamente. Mas normalmente quando é grupo grande assim que eles entram em contato. Quando é grupo menor ele já vem direto mesmo.

**3- Como é a organização do Palacete Provincial para receber esses grupos trazidos de forma independente pelos guias de turismo?**

R: Os nossos monitores são treinados “pra” receber qualquer grupo independente se é de agência ou não. A nossa dificuldade com a agência, com grupos de agência é que eles envolvem muitos lugares “pra” visitar em pouco tempo. Então quando nós recebemos um grupo de agência, normalmente o nosso monitor, do espaço cultural ele pergunta do guia: “quanto tempo temos para visita?” e aí eles informam, “30 minutos, 20 minutos”. Então eles oferecem o que tem aqui para os visitantes e eles demandam o que eles querem conhecer, aí algumas vezes eles ficam à vontade porque nós temos aqui quatro museus e três exposições, então é muita coisa “pra” visitar num lugar só. Quando eles divulgam na nossa recepção o que nós temos o visitante que “tá” nesse grupo, do guia ele fica à vontade, aí ele escolhe se ele quer ir no museu da Polícia Militar, se ele quer ir no Museu da Moeda, se ele quer ir na Arqueologia...e o guia fica aqui dentro aguardando o tempo que ele combinou com o grupo pra reunir novamente e sair, essa é a proposta.

**4- Como você avalia a atuação desses profissionais no atrativo?**

R: Uma atuação boa, com guias não temos nenhum problema, inclusive já tem uns que a gente conhece, são bem acessíveis, então eles chegam com a gente e já passam informação que eles querem realmente que o turista tenha por conta da questão do tempo. Então assim problemas nós não temos nenhum problema. Eu vejo que todos eles são cadastrados no Sindicato e no Cadastur, eles têm autorização, eles andam identificados, isso é bem legal. Todos são legalizados, atualmente de uns três anos pra cá nós só vemos aqui guias identificados.

**5 - Quando os guias de turismo trazem os grupos eles:**

( ) fazem a visita guiada junto com o grupo e dando as explicações.

( ) fazem a visita guiada junto com o grupo, mas deixa as explicações para os condutores do local.

(X) entregam o grupo para os condutores e espera na saída o grupo.  
( ) como acontece? R:

**6 - Na sua opinião quais os pontos positivos e negativos da atuação dos guias de turismo?**

R: Eu não diria da atuação, eu diria que a nossa grande.. eu não diria dificuldade, mas uma coisa a melhorar seria a questão do agendamento, porque aí eu teria como me programar. Como eu sei que eles trabalham às vezes incluindo o nosso espaço cultural no momento que dá pra visitar, eu vejo que isso é de imediato não dá pra agendar, porque tem essa parte burocrática de mandar e-mail e tudo mais. Mas uma parte legal seria se ele já tivesse no roteiro dele um grupo programado pra um domingo, ou um sábado, que é quando a minha escala (de monitores) é limitada, eu me organizaria melhor como gestora pra estar colocando os guias mais especializados pra “tá” atendendo. Seria uma comunicação mais rápida, por e-mail mesmo, isso seria uma correção que a gente poderia estar fazendo na nossa parceria, mas de qualquer modo a gente recebe, entendeu?

**7 - Na sua opinião o que poderia ser melhorado na atuação dos guias de turismo?**

R: Como eu já falei, mais a questão do agendamento mesmo. Eles são sempre solícitos, eles ajudam os nossos monitores quando precisa de tradução, como eu falei eles sempre deixam bem à vontade... O que é apertado pra gente é a questão do tempo, visto que aqui é um espaço com muito museu e exposição, a gente quer que o visitante conheça tudo, então o guia ele nos limita “eu tenho 20 minutos”, e a gente vê que o turista tem interesse no espaço, então o fator tempo ele poderia melhorar.

**8 - Segundo seus conhecimentos e experiência, qual seria hoje o mais desafio do guia de turismo?**

R: Eu vejo assim que antes eles tinham um grande problema com essa parte da legalidade, né? De eles serem todos legais, organizados e hoje eu acho que é mais difícil de eles manterem isso, em relação à equipe que ainda não é; entendeu? Eles são assim digamos as pessoas que estão insistindo na nossa profissão, na organização, de fazer digamos o receptivo bem feito, né? Com qualidade. E eu acho que a dificuldade deles é permanecer, nesse sentido, com pessoas que não tem preparo nenhum. Então eu acho que a grande dificuldade do nosso guia hoje, legalizado é se manter firme ante a tantos outros que ainda estão atuando dessa forma. Com relação a atividade não, eu diria que “tá” tudo tranquilo.

## ENTREVISTAS AGÊNCIAS DE TURISMO

Entrevista com gestor da agência Iguana Turismo 08/06/2018

### **1- Os guias de turismo que prestam serviços para essa agência, eles são efetivos ou eles trabalham de forma freelance?**

R: Nós temos uma parte efetiva e uma parte freelance. Porque em alta temporada a gente não consegue manter com os nossos efetivos, só com eles a gente não consegue trabalhar.

#### ***São quantos efetivos?***

R: São 4 guias efetivos.

#### ***Entendi, e freelance vocês pegam de acordo com a necessidade?***

R: Isso, de acordo com nossa necessidade, exatamente.

### **2-A vossa agência trabalha sempre com os mesmos guias de turismo? São quantos guias em média?**

R: Isso, isso, gente sempre procura trabalhar com quem já tem o nosso padrão, “né”? Como você mesma viu, como você chegou até a gente, por recomendações. E por essas recomendações a gente sempre tenta manter o mesmo padrão. Padrão de treinamento, padrão de atendimento, padrão de explicação... A gente sempre procura manter fidedigno ao que a gente propõe...aos nossos valores.

#### ***E quantos em média mesmo são esses contratados, que no máximo assim vocês já chegaram a pegar?***

R: “Cara”, em alta temporada, com muitos grupos vindo, com grupo de operadoras, tudo junto a gente já teve oito guias já, trabalhando simultaneamente.

### **3-Os guias com os quais trabalha são cadastrados no sindicato?**

R: Alguns, alguns. Olha dos nossos contratados... um inclusive “tá” fazendo curso, ou “tá” finalizando curso. É...mas os outros três são. “Os freelance” com quem a gente trabalha dois são sindicalizados e os outros dois não.

### **4-Saberia dizer se são mais guias homens ou guias mulheres?**

R: Todos homens. Até porque a gente tem passeios de selva, não que não possa, a gente até já teve guias mulheres, mas a gente prefere homem. Não é questão de machismo nem nada, é questão da forma como é o trabalho mesmo. Às vezes “o cara” (guia) tem que acordar 5h30 da manhã, então é um pouco mais pesado, entendeu?

### **5-Para quais atrativos turísticos da cidade os guias normalmente levam os grupos?**

R: Assim, na verdade a gente sempre leva... a gente trabalha mais o nosso hotel de selva, que fica a 180km ao sul de Manaus, e a gente sempre procura ir “pr’aquela” região, “tá”? ***Então aqui é mais de selva?*** Isso. A gente faz citytour, a gente “tá”

fazendo inclusive uma gama maior de passeios, e a gente tem Presidente Figueiredo também que a gente faz. E em Presidente Figueiredo a gente contrata os guias de lá, “pra” fomentar lá. E tem o Daytour também, que é passeio turístico fluvial que tem todo dia. Bem e a gente “tá” iniciando um projeto pra iniciar citytour, que vai ser histórico, centro e um pouco científico.

**6-O senhor lembra-se de algum caso positivo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo?**

R: Assim todos eles são muitos profissionais que trabalham com a gente, mas um caso específico, real, eu não consigo lembrar agora.

**7-O senhor lembra-se de algum caso negativo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo de falta de profissionalismo?**

R: Bebida, bebida, bebida alcoólica, quando ele mistura com trabalho...porque assim, como fica muito pessoal com turista, tem gente que fica cinco dias com o mesmo guia então acaba criando um vínculo. E às vezes esse vínculo acaba criando um problema, quando saí “pra”... como é que se fala... “pra” tomar uma cervejinha, acaba mudando um pouco a relação.

**8-O senhor já teve elogios da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de elogios?**

*Neste momento o gestor entrevistado me mostrou um site especializado em avaliações de prestadores de serviços turísticos (**tripadvisor**) com as avaliações que sua empresa recebe no mesmo*

R: Aqui como você pode ver nós temos 444 avaliações, dentro de um site especializado em avaliações, “tá”? Sendo que são 331 avaliações “excelente” e 91 “muito bom”, as duas somadas somam 95% das avaliações. As outras “razoável”, “ruim” e “horrrível” que são casos esporádicos “a gente” só soma 5% de todas essas avaliações, entendeu?

**9-O senhor já teve reclamações da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de reclamações?**

R: É como eu te disse, “né”? “Pra” gente, já passaram “pra” gente isso... eu já te expliquei sobre a questão da bebida, que pode mudar um pouco o tom, do relacionamento (*relacionamento profissional*).

**10- De forma geral, como o senhor avalia a atuação desse profissional?**

R: São muito bons... são muito bons, excelentes. Porque todos procuram fazer tudo no horário, fazem tudo que a gente pede, todo treinamento que a gente passa eles estão levando mais a sério, mais à risca, sabe? A gente “tá” procurando também valorizar mais o trabalho deles.

***Esse treinamento vocês fazem aqui por conta própria para eles?***

R: sim, exatamente.

***E quais idiomas vocês têm guias aqui que trabalham?***

R: Inglês, espanhol, italiano, francês, alemão e russo, se necessário.  
Entrevista com gestor da Amazon Explorers 08/06/2018

**1-Os guias de turismo que prestam serviços para essa agência, eles são efetivos ou eles trabalham de forma freelance?**

R: São terceirizados, freelancer todos cadastrados na Amazonastur.

**2-A vossa agência trabalha sempre com os mesmos guias de turismo? São quantos guias em média?**

R: Nós já temos alguns guias que nós temos predileção, né? Então quando a gente pode trabalhar com aqueles guias que a gente tem predileção, sim. A gente trabalha só com os mesmos, que já conhecem nosso trabalho.

***E são quantos guias em média?***

Depende muito da temporada, “né”? Se você falar temporada de navios nós usamos praticamente todos os guias de Manaus, porque eu acho que cadastrados hoje devem ter 67 guias se eu não me engano. Na temporada de navios usamos quase todos, “né”? Que chegam três quatro mil pessoas, então precisamos de quase todos os guias. A gente trabalha com o nível dos guias de 67 guias que “é” o que tem cadastrado, “né”? Então a gente fica mexendo entre um e outro “pra” poder atender todos os tipos de pacotes.

**3-Os guias com os quais trabalha são cadastrados no sindicato?**

R: Cadastrados no Sindicato dos Guias e no Cadastur, todos têm que ter a carteirinha.

**4-Saberia dizer se são mais guias homens ou guias mulheres?**

R: Por incrível que pareça mais homens, eu tenho pouquíssimas mulheres como guias.

**5-Qual os principais desafios dos profissionais na cidade de Manaus?**

R: Olha o principal desafio dos profissionais realmente é o engajamento dos governos federais, estaduais e municipais, né? De incentivar ao turismo de dar força ao turismo, que é...vamos dizer assim um turismo especializado porque hoje em dia você vê no mercado de Manaus um monte de freelancers que não sabe nada, ilegais, que levam turistas pra ver animais que estão presos, que vai de encontro com a lei do IBAMA...enfim, e às vezes esses caras estão no aeroporto, nos principais pontos de Manaus prestando serviço e a empresa não faz nada, o estado não faz nada, e nós que pagamos todos os nossos impostos sofremos muito com isso.

**6-Para quais atrativos turísticos da cidade os guias normalmente levam os grupos?**

R: Depende da operação. Nós temos a operação dos atrativos “pra” você fazer citytour, tem o Teatro Amazonas, o MUSA, que é o Museu Amazônico, o Palácio

Provincial, estão todos aqui. Fora daqui temos o encontro das águas, ritual indígena, interação com os botos.... Então depende da programação que o cliente pede.

**7-O senhor lembra-se de algum caso positivo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo?**

R: Sim, eles sempre recebem muitos elogios. São todos muito profissionais.

**8-O senhor lembra-se de algum caso negativo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo de falta de profissionalismo?**

R: é às vezes a gente tem alguns casos negativos das pessoas que tem uma percepção errada, né? A pessoa vem “pro” Amazonas e tem uma percepção errada de alguma coisa. Às vezes, por exemplo, eles querem fazer um determinado tipo de turismo que você não pode fazer porque vai de encontro com as legislações. Você não pode levar um turista “pra” ver um macaco preso e tal, às vezes as pessoas sem conhecer... sem ter essas informações, acham que a agência não presta esse serviço porque não quer e tal. Essas são percepções de turistas que não conhecem a Amazônia, você vê às vezes pessoas que vem “pra” cá pra Manaus nos barcos aí veem aquela água caindo, que cai do motor do barco pra resfriar e acham que a água é servida do barco... Aí diz “pô a água é servida e vocês jogam no rio e tal”, então são reclamações errôneas não por falta de profissionalismo dos guias.

**9-O senhor já teve elogios da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de elogios?**

R: Normalmente do conhecimento dos guias, das habilidades deles, do interesse, que fazem o que gostam... então são vários elogios.

**10-O senhor já teve reclamações da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de reclamações?**

R: As reclamações foi o que eu já te falei, com relação às questões de coisas que você não pode fazer.

**11- De forma geral, como o senhor avalia a atuação desse profissional?**

R: Ah, os guias que nós trabalhamos aqui são guias muito bons, são guias especializados, guias que conhecem muito Manaus.

Entrevista com gestora da agência Fontur Turismo 27/08/2018

**1-Os guias de turismo que prestam serviços para essa agência, eles são efetivos ou eles trabalham de forma freelance?**

R: Terceirizados, freelancer. Eles são contratados conforme nossa demanda.

**2-A vossa agência trabalha sempre com os mesmos guias de turismo? São quantos guias em média?**

R: A gente sempre trabalha com os mesmos guias, faz anos já que trabalham conosco... tem uns cinco mais fiéis, mas aí dependendo da demanda de passeios a gente contrata outros que nós também conhecemos o serviço. Porém mais fiéis mesmo são cinco que quase que diariamente estão conosco.

**3-Os guias com os quais trabalha são cadastrados no sindicato?**

R: Sim, a gente só trabalha com guia cadastrado. E com a questão da copa, quando teve a copa foi melhor ainda, que quem não “tava” regularizado teve que se regularizar. E pra nós até aumentou o número de guias pra poder trabalhar. Só cadastrado.

**4-Saberia dizer se são mais guias homens ou guias mulheres?**

R: Homens, tem apenas duas guias mulheres.

**5-Para quais atrativos turísticos da cidade os guias normalmente levam os grupos?**

R: Os nossos passeios mais procurados são o citytour, o encontro das águas e o passeio que a gente tem que é chamado de “Best”, que é o melhor do Rio Negro, faz encontro das águas, interação com os botos e ritual indígena, o que seria um passeio completo com as principais.

**6-Principais desafios do profissional em Manaus?**

R: Eu acho que a questão de remuneração. Eu acho que ainda tem que melhorar a questão de remuneração “pra” eles, apesar de ser um valor... mas eu acho que é um valor que não atende eles. Ainda mais que é freelancer entendeu? E com a questão da crise baixou muito o movimento, então pra quem tinha um valor semanal X... tá bem mais baixo. E não tem um fixo no final do mês... e tem família ne? Então acho que a questão financeira é a que mais atrapalha.

**7-O senhor lembra-se de algum caso positivo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo?**

R: Olha graças a Deus os guias que a gente trabalha são muito profissionais, a gente tem grupos, a gente trabalha com as principais operadoras do Brasil... CVC, Trend, Azul viagens... A gente tem grupos que vem a cada dois meses e já exigem o guia X. “Eu quero guia X, porque ele tratou a gente muito bem, não põe ele pra outro grupo que eu quero mesmo!” Então ele tendo disponibilidade a gente já coloca.

**8-O senhor lembra-se de algum caso negativo (história real) da atuação de um guia de turismo que possa servir como exemplo de falta de profissionalismo?**

R: Alguns guias...casos raros, às vezes a gente faz algum comentário interno referente ao grupo “olha cuidado que são pessoas exigentes, não sei o quê” e eles acabam falando às vezes até...externando um comentário interno. E isso acaba deixando a gente chateado.

**9-O senhor já teve elogios da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de elogios?**

R: A gente entrega relatório né? Então no final de cada passeio a gente tem o feedback dos clientes... desde a recepção no aeroporto, nossa equipe, o veículo, os passeios que fez, embarcação, se foi ônibus, refeição... “pra” gente conseguir avaliar também nossos fornecedores. Se tem alguma reclamação do restaurante, aí nosso gerente operacional já faz contato de reclamação, então qualquer coisa a gente consegue já pontuar e corrigir.

**10-O senhor já teve reclamações da atuação dos guias de turismo? Em caso positivo que tipo de reclamações?**

R: Quando tem reclamação do guia... olha sinceramente eu não me lembro de ter reclamação de guia. Olha a gente tem um guia nosso que ele fala espanhol, ele é... esqueci a nacionalidade dele, faz anos que ele mora em Manaus mas ele ainda tem um sotaque muito forte, então é um guia que pra grupo brasileiro... realmente só se eu esgotar todas as minhas possibilidades de guias brasileiros bilíngues. E no grupo “pra” ele às vezes tem reclamação de não entender com clareza, por causa do sotaque.

**11-De forma geral, como o senhor avalia a atuação desse profissional?**

R: 100% satisfeita. Porque quando a gente não “tá” satisfeito a gente chama atenção “olha tá acontecendo isso e isso, ‘vamo’ atentar”. A gente dá três chances, não deu aí ele já é riscado.

A partir das informações fornecidas pelos gestores das agências nas entrevistas foi possível observar um “padrão de comportamento” das empresas em relação aos profissionais guias de turismo. Como trabalhar com os profissionais de forma freelancer, apenas uma das três agências envolvidas possui guias efetivos, também há o fato de o mercado ser majoritariamente masculino, todas as agências envolvidas na pesquisa possuem mais guias de turismo homens que mulheres, e todas as empresas demonstram preocupação que os profissionais sejam legalizados e bem preparados para atender os clientes, como consequência disso todos os gestores declararam estar satisfeitos com a atuação dos profissionais.

Dentre os desafios elencados pelos gestores o da legalidade e remuneração foram os mais recorrentes, e os problemas que os mesmos elencaram já terem enfrentado com os guias foram situações isoladas e não recorrentes.

## **ENTREVISTA PRESIDENTE DO SINDICATO GUIAS DE TURISMO**

### **1-Quais os principais desafios e limitações dos profissionais guias de turismo hoje na cidade de Manaus?**

R: Ter fluência em idiomas estrangeiros, necessidade de atualização constante de conhecimento e desvalorização financeira do profissional.

### **2-Quais mudanças a senhora acredita serem urgentes para contribuir com a atuação dos profissionais?**

-Ações de fiscalização para combater o trabalho ilegal;

-Cursos de atualização de conhecimentos em várias áreas. A renovação da carteira de Guia de Turismo, expedida pelo Ministério do Turismo, poderia estar vinculada a uma grade curricular para atualização de cursos, propiciando assim um conhecimento geral igualitário a todos os profissionais.

-Atualização e respeito dos valores dos serviços dos Guias profissionais

### **3- O que seria necessário mudar na formação para guia de turismo?**

Ser um curso de nível superior com maior carga horária, ao invés de curso técnico, ter aulas práticas de idiomas que tragam fluência ao formando.

### **4 - Como a senhora avalia o desempenho dos profissionais Guias de Turismo que estão atuando na cidade de Manaus?**

Apesar de haver uma insatisfação nos valores que o trade quer pagar aos Guias de Turismo, estes profissionais trabalham por amor ao que fazem e neste sentido, o desempenho na atuação é excelente, pois temos satisfação em falar da cidade, da biodiversidade, da história, enfim, de mostrar nosso potencial turístico nos mínimos detalhes para os visitantes. Porém ainda temos, em menor grau, pessoas que não se atualizam e repassam informações ultrapassadas e às vezes até inventam coisas quando não sabem responder.

**ANEXO A - Termo de consentimento livre e esclarecido dos gestores dos  
atrativos e agências.**



 GOVERNO DO ESTADO DO <b>AMAZONAS</b>
<b>UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS          ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO          CURSO DE TURISMO</b>
Prezada Gestora <i>Lorena Regina Ganalin</i> ,
<p>Meu nome é Kethllen Freitas Nascimento, sou acadêmica do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo / UEA, meus contatos são: celular (92) 99149-8464 e e-mail freitaskethllen@gmail.com.</p> <p>Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", sob a orientação da Professora Helen Rita Menezes Coutinho, Ma. E tem como objetivo geral Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E, para que essa mensuração seja possível, pretende-se: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.</p> <p>Participarão dessa pesquisa a presidente do sindicato dos Guias de Manaus, os guias cadastrados, gestores das agências de viagens e gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus. As respostas dos mesmos servirão como objeto de análise na busca da compreensão sobre o tema.</p> <p><del>A autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o pesquisado autorize.</del></p> <p><b>Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.</b></p> <p>Nome do entrevistado: <i>Lorena Ganalin</i></p> <p>CPF: <i>650.163.862-34</i> ou RG: _____</p> <p>Quanto à autoria das ideias e respostas : ( X ) autorizo a divulgação ( ) não autorizo a divulgação</p> <p><i>Lorena</i>          Assinatura _____ Manaus, <i>26/07</i> 2018.</p>
 Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM Fone: (092) 3627 2721 Home: http://www.uea.edu.br

Figura 12. Autorização de entrevista assinada pela gestora Lorena Ganalin.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
CURSO DE TURISMO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

O Sr está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", de responsabilidade da pesquisadora: Kethlen Freitas Nascimento.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades públicas e privadas) incluindo roteiros especializados e sendo agente-embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas à qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

A ausência de estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

Sendo assim, objetivo geral é Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E para isso estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.



Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 13. Termo de Consentimento livre e esclarecido da gestora Lorena Ganalin.  
Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



Esta pesquisa será de caráter descritivo, onde será descrito os problemas que os guias de turismo enfrentam na rotina de trabalho, além de traçar o perfil do guia de turismo que atuam na cidade de Manaus. E também será uma investigação explicativa que visar esclarecer quais fatores contribuem, para a ocorrência de determinado fenômeno, neste caso será os desafios dos guias de turismo.

Quanto aos procedimentos que serão utilizados a pesquisa bibliográfica dando base teórica ao trabalho com fundamentos em livros, revistas, jornais, artigos científicos e formulários através da internet. No primeiro momento será necessário fundamentar a temática do trabalho. Em segundo momento, será uma pesquisa de campo, que é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Neste caso, será realizada uma pesquisa com as agências de viagens que atuam com turismo receptivo, sindicato dos guias, atrativos turísticos mais visitados em Manaus.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas. Como nesta pesquisa será necessário investigar documentos do sindicato, então se classifica como investigação documental também.

E, por fim, trata-se de estudo de caso será investigado somente os guias de turismo da cidade de Manaus.

Para a coleta de dados nos levantamentos serão utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. O instrumento de coleta de dados será por meio de entrevistas com os gestores das agências, a presidente do sindicato e gestores dos atrativos.

Esta pesquisa irá abranger o universo dos guias de turismo, agências de turismo, atrativos mais visitados da cidade de Manaus.

O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa será baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbetta (1999), onde os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

Os dados da pesquisa serão tratados de forma qualitativa, codificando-os, apresentando-os de forma estruturada e analisando-o.

As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com a Profa. Helen Rita Menezes Coutinho na Escola Superior de Artes e Turismo – Universidade do Estado do Amazonas (UEA), localizada na Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP: 69010-170 – Manaus/AM, celular (92) 98221-8566.

Eu, Lorena Ganalin, RG nº 1387374-1  
 declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Manaus, 26 de Julho de 2018.

Lorena Ganalin  
 Nome e assinatura do voluntário

**UEA**  
 UNIVERSIDADE  
 DO ESTADO DO  
 AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP: 69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 14. Termo de Consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Lorena Ganalin.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO  
AMAZONAS

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
CURSO DE TURISMO

Prezado Gestor Andrey Lima,

Meu nome é Kethllen Freitas Nascimento, sou acadêmica do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo / UEA, meus contatos são: celular (92) 99149-8464 e e-mail freitaskethllen@gmail.com.

Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", sob a orientação da Professora Helen Rita Menezes Coutinho, Ma. E tem como objetivo geral. Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E, para que essa mensuração seja possível, pretende-se: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Participarão dessa pesquisa a presidente do sindicato dos Guias de Manaus, os guias cadastrados, gestores das agências de viagens e gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus. As respostas dos mesmos servirão como objeto de análise na busca da compreensão sobre o tema.

A autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o pesquisado autorize.

Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.

Nome do entrevistado: Andrey Lima  
CPF: 241.166.902-05 ou RG: 0662262-2

Quanto à autoria das ideias e respostas : ( X ) autorizo a divulgação ( ) não autorizo a divulgação

Assinatura

Manaus, 12/06/2018

UEA  
UNIVERSIDADE  
DO ESTADO DO  
AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 - Praça 14 de Janeiro - CEP 69010-170 - Manaus/AM  
Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 15. Autorização de entrevista assinado pelo gestor Andrey Lima.  
Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO**  
**PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**  
**CURSO DE TURISMO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

A Sra está sendo convidada a participar do projeto de pesquisa "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", de responsabilidade da pesquisadora: Kethlen Freitas Nascimento.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades—públicas—a—privadas)—incluindo—roteiros—especializados—e—sendo—agente—embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas à qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

A ausência de estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

Sendo assim, objetivo geral é Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E para isso estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.



Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 16. Termo de consentimento livre e esclarecido do gestor Andrey Lima.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



Esta pesquisa será de caráter descritivo, onde será descrito os problemas que os guias de turismo enfrentam na rotina de trabalho, além de traçar o perfil do guia de turismo que atuam na cidade de Manaus. E também será uma investigação explicativa que visar esclarecer quais fatores contribuem, para a ocorrência de determinado fenômeno, neste caso será os desafios dos guias de turismo.

Quanto aos procedimentos que serão utilizados a pesquisa bibliográfica dando base teórica ao trabalho com fundamentos em livros, revistas, jornais, artigos científicos e formulários através da internet. No primeiro momento será necessário fundamentar a temática do trabalho. Em segundo momento, será uma pesquisa de campo, que é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Neste caso, será realizada uma pesquisa com as agências de viagens que atuam com turismo receptivo, sindicato dos guias, atrativos turísticos mais visitados em Manaus.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas. Como nesta pesquisa será necessário investigar documentos do sindicato, então se classifica como investigação documental também.

E, por fim, trata-se de estudo de caso será investigado somente os guias de turismo da cidade de Manaus.

Para a coleta de dados nos levantamentos serão utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. O instrumento de coleta de dados será por meio de entrevistas com os gestores das agências, a presidente do sindicato e gestores dos atrativos.

Esta pesquisa irá abranger o universo dos guias de turismo, agências de turismo, atrativos mais visitados da cidade de Manaus.

O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa será baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbetta (1999), onde os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

Os dados da pesquisa serão tratados de forma qualitativa, codificando-os, apresentando-os de forma estruturada e analisando-o.

As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com a Profa. Helen Rita Menezes Coutinho na Escola Superior de Artes e Turismo – Universidade do Estado do Amazonas (UEA), localizada na Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM, celular (92) 98221-8566.

Eu, Andrey Lima, RG nº 0682261-2  
declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Manaus, 12 de Junho de 2018.

Nome e assinatura do voluntário

**UEA**  
UNIVERSIDADE  
DO ESTADO DO  
AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP.69010-170 – Manaus/AM  
Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 17. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelo gestor Andrey Lima.  
Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO**  
**CURSO DE TURISMO**

Prezada Gestora Tatiana Semitel

Meu nome é Kethllen Freitas Nascimento, sou acadêmica do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo / UEA, meus contatos são: celular (92) 99149-8464 e e-mail freitaskethllen@gmail.com.

Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", sob a orientação da Professora Helen Rita Menezes Coutinho, Ma. E tem como objetivo geral Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E, para que essa mensuração seja possível, pretende-se: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Participarão dessa pesquisa a presidente do sindicato dos Guias de Manaus, os guias cadastrados, gestores das agências de viagens e gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus. As respostas dos mesmos servirão como objeto de análise na busca da compreensão sobre o tema.

A autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o pesquisado autorize.

**Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.**

Nome do entrevistado: Tatiana Semitel

CPF: 93273705049 ou RG: \_\_\_\_\_

Quanto à autoria das ideias e respostas : ( X ) autorizo a divulgação ( ) não autorizo a divulgação

Assinatura

Manaus, 27 / 7 / 2018.

**UEA**  
 UNIVERSIDADE  
 DO ESTADO DO  
 AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 18. Autorização de entrevista assinado pela gestora Tatiana Semitel.  
 Autor: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



**AMAZONAS**  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO**  
**PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**  
**CURSO DE TURISMO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

A Sra está sendo convidada a participar do projeto de pesquisa "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", de responsabilidade da pesquisadora: Kethllen Freitas Nascimento.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades públicas e privadas) incluindo roteiros especializados e sendo agente-embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas à qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

A ausência de estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

Sendo assim, objetivo geral é Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E para isso estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Figura 19. Termo de consentimento livre e esclarecido da gestora Tatiana Semitiel.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



Esta pesquisa será de caráter descritivo, onde será descrito os problemas que os guias de turismo enfrentam na rotina de trabalho, além de traçar o perfil do guia de turismo que atuam na cidade de Manaus. E também será uma investigação explicativa que visar esclarecer quais fatores contribuem, para a ocorrência de determinado fenômeno, neste caso será os desafios dos guias de turismo.

Quanto aos procedimentos que serão utilizados a pesquisa bibliográfica dando base teórica ao trabalho com fundamentos em livros, revistas, jornais, artigos científicos e formulários através da internet. No primeiro momento será necessário fundamentar a temática do trabalho. Em segundo momento, será uma pesquisa de campo, que é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Neste caso, será realizada uma pesquisa com as agências de viagens que atuam com turismo receptivo, sindicato dos guias, atrativos turísticos mais visitados em Manaus.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas. Como nesta pesquisa será necessário investigar documentos do sindicato, então se classifica como investigação documental também.

E, por fim, trata-se de estudo de caso será investigado somente os guias de turismo da cidade de Manaus.

Para a coleta de dados nos levantamentos serão utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. O instrumento de coleta de dados será por meio de entrevistas com os gestores das agências, a presidente do sindicato e gestores dos atrativos.

Esta pesquisa irá abranger o universo dos guias de turismo, agências de turismo, atrativos mais visitados da cidade de Manaus.

O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa será baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbetta (1999), onde os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

Os dados da pesquisa serão tratados de forma qualitativa, codificando-os, apresentado-os de forma estruturada e analisando-o.

As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com a Profa. Helen Rita Menezes Coutinho na Escola Superior de Artes e Turismo – Universidade do Estado do Amazonas (UEA), localizada na Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM, celular (92) 98221-8566.

Eu, Tatiana Semitiel, RG nº 8066498646  
 declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa  
 acima descrito.

Manaus, 27 de Julho de 2018.

Nome e assinatura do voluntário



Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 20. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Tatiana Semitiel.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



AMAZONAS

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
 ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
 CURSO DE TURISMO

Prezada gestora Gisele Felipe Cunha,

Meu nome é Kethllen Freitas Nascimento, sou acadêmica do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo / UEA, meus contatos são: celular (92) 99149-8464 e e-mail freitaskethllen@gmail.com.

Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", sob a orientação da Professora Helen Rita Menezes Coutinho, Ma. E tem como objetivo geral Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E, para que essa mensuração seja possível, pretende-se: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Participarão dessa pesquisa a presidente do sindicato dos Guias de Manaus, os guias cadastrados, gestores das agências de viagens e gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus. As respostas dos mesmos servirão como objeto de análise na busca da compreensão sobre o tema.

A autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o pesquisado autorize.

**Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.**

Nome do entrevistado: Gisele Felipe Cunha Fernandes

CPF: 001.295.042-69 ou RG: 2088066-9

Quanto à autoria das ideias e respostas: ( X ) autorizo a divulgação ( ) não autorizo a divulgação

Assinatura

Gisele Felipe

Manaus, 12/06 /2018.

UEA  
 UNIVERSIDADE  
 DO ESTADO DO  
 AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 21. Autorização de entrevista assinada pela gestora Gisele Fernandes.  
 Fonte: modelo disponibilizado pela UEA.



**AMAZONAS**  
**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO**  
**PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**  
**CURSO DE TURISMO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

A Sra está sendo convidada a participar do projeto de pesquisa "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", de responsabilidade da pesquisadora: Kethllen Freitas Nascimento.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades públicas e privadas) incluindo roteiros especializados e sendo agente-embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas à qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

A ausência de estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

Sendo assim, objetivo geral é Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E para isso estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Figura 22. Termo de consentimento livre e esclarecido da gestora Gisele Fernandes.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



Esta pesquisa será de caráter descritivo, onde será descrito os problemas que os guias de turismo enfrentam na rotina de trabalho, além de traçar o perfil do guia de turismo que atuam na cidade de Manaus. E também será uma investigação explicativa que visar esclarecer quais fatores contribuem, para a ocorrência de determinado fenômeno, neste caso será os desafios dos guias de turismo.

Quanto aos procedimentos que serão utilizados a pesquisa bibliográfica dando base teórica ao trabalho com fundamentos em livros, revistas, jornais, artigos científicos e formulários através da internet. No primeiro momento será necessário fundamentar a temática do trabalho. Em segundo momento, será uma pesquisa de campo, que é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Neste caso, será realizada uma pesquisa com as agências de viagens que atuam com turismo receptivo, sindicato dos guias, atrativos turísticos mais visitados em Manaus.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas. Como nesta pesquisa será necessário investigar documentos do sindicato, então se classifica como investigação documental também.

E, por fim, trata-se de estudo de caso será investigado somente os guias de turismo da cidade de Manaus.

Para a coleta de dados nos levantamentos serão utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. O instrumento de coleta de dados será por meio de entrevistas com os gestores das agências, a presidente do sindicato e gestores dos atrativos.

Esta pesquisa irá abranger o universo dos guias de turismo, agências de turismo, atrativos mais visitados da cidade de Manaus.

O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa será baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbetta (1999), onde os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

Os dados da pesquisa serão tratados de forma qualitativa, codificando-os, apresentando-os de forma estruturada e analisando-o.

As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com a Profa. Helen Rita Menezes Coutinho na Escola Superior de Artes e Turismo – Universidade do Estado do Amazonas (UEA), localizada na Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM, celular (92) 98221-8566.

Eu, Gisele Felipe C. Ferrandes, RG nº 2082066-9 declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Manaus, 12 de junho de 2018.

Gisele Felipe  
Nome e assinatura do voluntário

**UEA**  
UNIVERSIDADE  
DO ESTADO DO  
AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
Fone: (082) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 23. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pela gestora Gisele Fernandes.  
Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
CURSO DE TURISMO

Prezado gestor Wilson Castro Neto,

Meu nome é Kethllen Freitas Nascimento, sou acadêmica do curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo / UEA, meus contatos são: celular (92) 99149-8464 e e-mail freitaskethllen@gmail.com.

Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", sob a orientação da Professora Helen Rita Menezes Coutinho, Ma. E tem como objetivo geral Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E, para que essa mensuração seja possível, pretende-se: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.

Participarão dessa pesquisa a presidente do sindicato dos Guias de Manaus, os guias cadastrados, gestores das agências de viagens e gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus. As respostas dos mesmos servirão como objeto de análise na busca da compreensão sobre o tema.

A autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o pesquisado autorize.

**Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.**

Nome do entrevistado: Wilson Castro Neto

CPF: \_\_\_\_\_ ou RG: 2149682-0

Quanto à autoria das ideias e respostas : ( X ) autorizo a divulgação ( ) não autorizo a divulgação

Assinatura

Manaus, 08 / 06 / 2018.

UEA  
UNIVERSIDADE  
DO ESTADO DO  
AMAZONAS

Rua Leonardo Málcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM  
Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 24. Autorização de entrevista assinada pelo gestor Wilson Neto.  
Fonte: modelo disponibilizado pela UEA.



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
CURSO DE TURISMO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

O Sr está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa "GUIAS DE TURISMO: PERFIL E DESAFIOS PROFISSIONAIS NA CIDADE DE MANAUS", de responsabilidade da pesquisadora: Kethllen Freitas Nascimento.

Para que o turismo possa se desenvolver em uma região se faz necessária a presença de um profissional que facilite a interlocução entre os atrativos naturais e culturais, meios de transporte, acomodações, restaurantes, os costumes e modo de vida da população local (CARVALHO, 2002).

Os guias de turismo são esses profissionais, exercendo um papel fundamental na assistência ao público viajante e executam sua função através do intermédio com órgãos (entidades públicas e privadas) incluindo roteiros especializados e sendo agente-embaixador responsável pela valorização da cultura, respeitador da identidade e preservador do meio ambiente, integrando operadoras turísticas e agências de viagem, sua prestação de serviço está ligada a contratos efetivos, temporários, ou até mesmo autônomos.

No entanto, para atender à demanda de atribuições específicas à qual o Guia de Turismo é submetido, uma série de características deve ser contemplada, de forma contínua e constante, no perfil profissional desse tão importante prestador de serviço da cadeia produtiva do Turismo (CAMPOS e MACEDO, 2010). Sua formação deve ser sólida, técnica e atualizada para que assim seja capaz de desempenhar suas tarefas com domínio, responsabilidade, segurança, assertividade e obstinação no exercício da profissão, zelando sempre, pela qualidade da experiência turística aos visitantes e divulgação correta e ética do destino e serviços e equipamentos turísticos de uma localidade.

Assim, apresenta-se a proposta de análise da profissão do Guia de Turismo dentro de um contexto geral de sua concepção tais como: sua classificação, requisitos essenciais em sua atuação, desafios e dificuldades desses profissionais bem como levantando informações sobre as infrações cometidas e os principais pontos de qualificação que formam o perfil do Guia de Turismo em Manaus.

A ausência de estudos científicos sobre o objeto de estudo dessa pesquisa, é um dos principais motivos para o desenvolvimento desse estudo. Ademais, ressalta-se a importância do projeto em função da falta de informações concisas e centralizadas bem como a inexistência de estudos organizados, condensados e disponíveis para a sociedade manauara, a comunidade acadêmica e trade turístico.

Sendo assim, objetivo geral é Analisar o perfil e desafios profissionais dos Guias de Turismo em Manaus. E para isso estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: Fazer o levantamento de profissionais cadastrados no sindicato dos guias de turismo; Comparar os dados cadastrais do Sindicato Estadual dos Guias de Turismo / Amazonas filiado a FENAGTUR; Descrever as categorias disponíveis e idiomas existentes para cada Guia; Avaliar as práticas de guia nos principais atrativos turísticos de Manaus segundo a percepção dos gestores das agências de viagens (que atuam com receptivo) e os gestores dos principais locais visitados por turistas na cidade de Manaus; Identificar os principais desafios e limitações da atuação do guia de turismo na cidade.



Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 25. Termo de consentimento livre e esclarecido do gestor Wilson Neto.  
Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.



Esta pesquisa será de caráter descritivo, onde será descrito os problemas que os guias de turismo enfrentam na rotina de trabalho, além de traçar o perfil do guia de turismo que atuam na cidade de Manaus. E também será uma investigação explicativa que visar esclarecer quais fatores contribuem, para a ocorrência de determinado fenômeno, neste caso será os desafios dos guias de turismo.

Quanto aos procedimentos que serão utilizados a pesquisa bibliográfica dando base teórica ao trabalho com fundamentos em livros, revistas, jornais, artigos científicos e formulários através da internet. No primeiro momento será necessário fundamentar a temática do trabalho. Em segundo momento, será uma pesquisa de campo, que é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Neste caso, será realizada uma pesquisa com as agências de viagens que atuam com turismo receptivo, sindicato dos guias, atrativos turísticos mais visitados em Manaus.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas. Como nesta pesquisa será necessário investigar documentos do sindicato, então se classifica como investigação documental também.

E, por fim, trata-se de estudo de caso será investigado somente os guias de turismo da cidade de Manaus.

Para a coleta de dados nos levantamentos serão utilizadas as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário. O instrumento de coleta de dados será por meio de entrevistas com os gestores das agências, a presidente do sindicato e gestores dos atrativos.

Esta pesquisa irá abranger o universo dos guias de turismo, agências de turismo, atrativos mais visitados da cidade de Manaus.

O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa será baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbeta (1999), onde os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

Os dados da pesquisa serão tratados de forma qualitativa, codificando-os, apresentado-os de forma estruturada e analisando-o.

As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com a Profa. Helen Rita Menezes Coutinho na Escola Superior de Artes e Turismo – Universidade do Estado do Amazonas (UEA) – localizada na Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP:69010-170 – Manaus/AM, celular (92) 98221-8566.

Eu, Wilson Neto, RG nº 2449682-0  
 declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Manaus, 08 de Abril de 2018.


  
 Nome e assinatura do voluntário

**UEA**  
 UNIVERSIDADE  
 DO ESTADO DO  
 AMAZONAS

Rua Leonardo Malcher, 1728 – Praça 14 de Janeiro – CEP 69010-170 – Manaus/AM  
 Fone: (092) 3627 2721 Home: <http://www.uea.edu.br>

Figura 26. Termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelo gestor Wilson Neto.  
 Fonte: modelo padrão disponibilizado pela UEA.





# SINDEGTUR/AM

Sindicato Estadual de Guias de Turismo/Amazonas

Filiado à FENAGTUR – Federação Nacional de Guias de Turismo

**5. DADOS PROFISSIONAIS**

CATEGORIA:  GUIA REGIONAL     GUIA NACIONAL     OUTROS

ANO DE FORMATURA: ..... INSTITUIÇÃO: .....

Nº. DO CADASTRO NO MINISTÉRIO DO TURISMO: .....

CADASTRO DO MINISTÉRIO DO TURISMO ESTÁ EM DIAS?     SIM     NÃO

CADASTRADO NO SINDICATO?     SIM     NÃO    HÁ QUANTO TEMPO? .....

JÁ É CADASTRADO NO INSS COMO GUIA DE TURISMO?     SIM     NÃO

ESTÁ EM DIAS COM O INSS?     SIM     NÃO

TEM NÍVEL SUPERIOR?     SIM     NÃO

EM QUE ÁREA (S): .....

QUAL SUA ESPECIALIZAÇÃO COMO GUIA: .....

TRABALHA COMO GUIA DE TURISMO HÁ QUANTO TEMPO? .....

IDIOMA(S) CADASTRADO (S) NA CARTEIRA: .....

.....

TEM FLUÊNCIA EM QUAIS IDIOMAS:

IDIOMA	ALEMÃO	ESPAÑHOL	FRANCÊS	INGLÊS	JAPONÊS	ITALIANO	OUTROS:	
FALA								
LÊ								
ESCREVE								

CITE AS AGÊNCIAS EM QUE VOCÊ REALIZA SERVIÇOS:

AGÊNCIA	TELEFONE	E-MAIL	SITE

ASSINATURAS:

\_\_\_\_\_

GUIA DE TURISMO

\_\_\_\_\_

SINDEGTUR/AM

As informações aqui prestadas são em busca de melhorias para você Guia de Turismo do Estado do Amazonas.  
As fichas serão devidamente arquivadas. Fale conosco: [sindegtur.am@gmail.com](mailto:sindegtur.am@gmail.com)

Figura 28. Modelo de ficha cadastral do SINDGTUR/AM verso.  
Fonte: disponibilizado pelo SINDEGTUR/AM.