

A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul: diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento

The role of the tour guide in Mato Grosso do Sul: diagnosis, conceptual aspects and prospects for the segment

La actuación del guía de turismo en Mato Grosso do Sul: diagnóstico, cuestiones conceptuales y perspectivas para el segmento

Aldo Oliveira do Nascimento¹

Luciana Ferreira da Silva²

Dores Cristina Grechi³

Resumo

O presente artigo tem como objetivo analisar a inserção e a importância do profissional guia de turismo no mercado de trabalho de Mato Grosso do Sul, identificando percepções de uma amostra qualitativa de dez dos mais antigos e atuantes guias de turismo do Estado. Essa amostra foi escolhida num universo de 44 guias oficialmente cadastrados no Estado, que vivem exclusivamente da profissão e atuam no mercado de trabalho há mais de dez anos. O artigo buscou analisar os dados sobre os principais aspectos que influenciam positiva e negativamente o desenvolvimento da atividade no Estado, além de levantar o universo cadastrado junto ao Sistema Nacional Cadastur, do Ministério do Turismo e colher contribuições dos entrevistados. Foram elencados para a pesquisa sete homens e três mulheres, escolhidos de acordo com os municípios que apresentam maior quantidade de profissionais lotados. O roteiro das entrevistas foi organizado a partir de questões abertas acerca do mercado regional. As conclusões da pesquisa indicaram como principal ponto forte a riqueza natural do Estado com seu imenso potencial para o ecoturismo, contrastando com deficiências de infraestrutura e dificuldades para formação de mão de obra qualificada. O artigo sugere ainda ações e políticas de melhorias, notadamente, em aperfeiçoamento profissional, incentivo a investimentos e obras de infraestrutura, além da necessidade recorrente de respeito e reconhecimento da profissão.

Palavras chave: Turismo. Guia de Turismo. Mercado de Trabalho. Cadastur. Mato Grosso do Sul.

¹ Licenciado em Letras – Port./Inglês, Guia de Turismo e Especialista em Planejamento e Gestão Pública e Privada do Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: aoliveira@fundtur.ms.gov.br

² Doutora em Economia Aplicada pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e Professora adjunta da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: lucianafsilva@uol.com.br

³ Doutora em Economia do Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), professora e pesquisadora da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). E-mail: cgrechi@uol.com.br

Abstract

This article aims to analyze the insertion and the importance of the tour guide professional in Mato Grosso do Sul State (Brazil) labor market, identifying qualitative perceptions by a sample of 10 of the oldest and most active local tour guides. This sample was chosen in a universe of 44 guides officially registered in the State, which live exclusively from the profession and act on the labor market for more than ten years. The article sought to analyze the data on the main aspects that influence positively and negatively to the development of the activity in the region, besides bringing up the universe registered with the national system Cadastur, from the Ministry of Tourism, and collecting contributions of respondents. Seven men and three women were listed for the research, chosen according to the cities with the higher amount of based professionals. A series of interviews were organized with open questions about the regional market. The conclusions of the research indicated as the main strong point the local natural wealth with its immense potential for ecotourism, contrasting with infrastructure deficiencies and difficulties in training skilled labor. The article also suggests actions and policies such as, particularly, improvements in professional development, encouraging investments and infrastructure, beyond the recurrent need of respect and recognition for the profession.

Keywords: Tourism. Tour guide. Labor Market. Cadastur. Mato Grosso do Sul.

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la inserción y la importancia del guía de turismo profesional en el mercado de trabajo de Mato Grosso do Sul, además de identificar las percepciones de una muestra cualitativa de 10 guías de turismo, para eso llevamos en consideración los más antiguos y activos guías del estado. Esta muestra fue elegida en un universo de 44 guías registrados oficialmente en el estado, que viven exclusivamente de la profesión y que actúan en el mercado laboral durante más de diez años. El artículo pretende analizar los datos sobre los principales aspectos que influyen positiva y negativamente en el desarrollo de la actividad de la región, así como hacer –una recopilación del universo registrado en el Sistema Nacional Cadastur, del Ministerio do Turismo y recoger aportaciones de los entrevistados. Fueron tomados como muestra para la investigación siete hombres y tres mujeres, y la base fueron los municipios con mayor cantidad de profesionales. El guión de entrevista ha sido organizado con preguntas abiertas sobre el mercado regional. Las conclusiones de la encuesta indicaron como punto fuerte la riqueza natural del estado, con su inmenso potencial para el ecoturismo, que contrasta con las deficiencias de infraestructura y dificultades en la formación de mano de obra calificada. El artículo también sugiere acciones y políticas para mejorar el desarrollo profesional, fomentar las inversiones y obras de infraestructura, además de la recurrente necesidad de respeto y reconocimiento de la profesión.

Palabras clave: Turismo. Guía de turismo. Mercado de trabajo. Cadastur. Mato Grosso do Sul.

Introdução

O turismo é inegavelmente uma atividade capaz de proporcionar grandes oportunidades. Os números em todo mundo impressionam e também no Brasil, na sequência dos grandes eventos que acontecem no País, o entusiasmo e a expectativa de crescimento são grandes. A atividade acaba se beneficiando pela tímida melhoria da imagem do País perante a comunidade internacional e o nosso empresariado começa a se atentar para as possibilidades de investimentos e ganhos.

Devido à presença cada vez mais agressiva da informação, a competitividade se torna um fator determinante. Destinos e prestadores de serviços da cadeia do turismo devem estar atentos e prontos para proporcionar a satisfação de seus clientes, consolidando assim seus espaços no mercado. A qualidade dos serviços prestados é um dos fatores fundamentais para o desenvolvimento da atividade e o guia de turismo vem se tornando um elemento chave na composição do produto turístico. Ele é o protagonista de um processo complexo e, por vezes, representa o elemento determinante para fazer a diferença entre uma viagem bem sucedida ou o contrário.

A pesquisa teve como objetivo geral analisar a inserção e importância do guia de turismo no mercado de trabalho do Estado de Mato Grosso do Sul. Será traçado um perfil preliminar desses profissionais e mensurado o total de profissionais atuantes e cadastrados no Estado junto ao Ministério do Turismo, através do Sistema Nacional de Cadastro de Prestadores de Serviços – CADASTUR. Por fim, serão abordados alguns aspectos legais da profissão, bem como as novidades apresentadas pelas portarias mais recentes que regulamentam o segmento.

Os atrativos naturais do Estado destacando-se os destinos Pantanal e Bonito, a criação e implementação de reservas e parques municipais, estaduais e nacionais, a consolidação do serviço de *city tour* em Campo Grande, bem como a construção do Aquário do Pantanal – que deve impactar na demanda turística, aumentando inclusive a quantidade de pernoites em Campo Grande – sinalizam boas perspectivas para o mercado.

Outro fator que motivou a realização deste trabalho foi o número limitado de estudos e pesquisas científicas disponíveis no meio acadêmico sobre o segmento dos guias de turismo. Faz-se necessário desenvolver sistematicamente mais títulos que contemplem a categoria, como forma de

reforçar e fortalecer a importância do seu papel dentro da cadeia do turismo, como elemento fundamental e mediador entre os prestadores de serviços (agências e operadoras de turismo) e o seu cliente final (turista).

O presente estudo se utilizou de técnicas de investigação qualitativa, entre elas a pesquisa bibliográfica, as quais apresentam conceitos básicos sobre a profissão e o profissional guia de turismo e reforçam as características relevantes da profissão, o levantamento de dados do CADASTUR, a realização de entrevistas com profissionais da área oficialmente cadastrados e atuantes no segmento e por fim a apresentação e discussão dos resultados obtidos.

De acordo com Fachin (2002 apud LEITE, 2012, p. 44), “a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos”. Nessa pesquisa, ela foi fundamentada através de publicações técnicas da área de turismo, documentos e publicações de órgãos gestores oficiais.

Conforme justificado anteriormente, a dificuldade de obtenção de dados, informações seguras e trabalhos científicos na área são consideráveis. Diante de tal cenário, adotou-se como método a aplicação dos roteiros de entrevista, organizados a partir de questões abertas com dez dos mais antigos e atuantes guias de turismo do Estado, cada um com, no mínimo, 10 anos de experiência comprovada. Todos eles estão regularmente cadastrados no CADASTUR, o qual tem por objetivo manter atualizados os dados dos profissionais da área.

Guia de Turismo: uma análise conceitual e histórica

Na obra “Guia de Turismo – o Profissional e a Profissão”, as autoras Chimenti e Tavares (2007, p. 17) afirmam que:

O guia de turismo é uma das figuras que melhor representa a imagem coletiva do turismo. A imagem do guia saindo com seu grupo de um ônibus é tão comum no imaginário das pessoas quanto a do turista de bermuda, camisa florida, chapéu e máquina fotográfica pendurada no pescoço.

Na prática, diferente do que sugere o senso comum, esse profissional não é apenas aquela pessoa que ganha para viajar sem parar, o que para muitos pode parecer um sonho ou ideal de vida. O guia de turismo é um profissional que, dentre outras qualidades e atribuições, é quem representa uma agência ou operadora (MAMEDE, 2003). Ele é como um cartão de visitas para empresas,

instituições e destinos turísticos, parte responsável pelo seu sucesso e a consequente satisfação do cliente. Geralmente são esses profissionais que fazem o receptivo dos turistas que acabaram de desembarcar em um determinado destino e que, além de suas bagagens, trazem consigo expectativas, sonhos, anseios ou necessidades específicas. Logo, espera-se que seja alguém bem preparado e responsável para exercer tal profissão – uma das mais importantes do turismo, devido ao seu alto grau de complexidade. Enfim, por todas suas funções e atribuições esse profissional acaba se tornando um vendedor em potencial.

A profissão é a primeira e única dentro do escopo da atividade que possui reconhecimento e regulamentação do Ministério do Turismo, devido a sua importância para o desenvolvimento e qualificação de um destino. Logo, ela exige dos atores atuantes cursos específicos de formação e cadastramento obrigatório junto àquele órgão.

Sob o ponto de vista conceitual, a Lei 8.623/93, em seu artigo 2º, define o guia de turismo como:

O profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR – exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especialidades. (BRASIL, GUIA LEGAL, 2006, p. 07).

No entanto, a Lei 10.683/03, em consonância com o Decreto 4.898/03, transferiu as competências da antiga EMBRATUR para o Ministério do Turismo. Assim, o guia de turismo deve estar devidamente cadastrado nesse Ministério, através do sistema *online* CADASTUR, responsável pelo controle dos prestadores de serviços turísticos. Este trabalho é delegado aos órgãos de turismo das unidades federativas de todo o País. Também é obrigação do guia portar sempre o seu crachá de identificação em local visível no exercício da profissão.

Apenas o guia de turismo que portar o crachá da categoria “Excursão Nacional” é quem pode guiar durante viagens entre UF e na América do Sul. Para guiar nos atrativos turísticos de uma UF específica, o guia de turismo deve possuir também, em seu crachá, a categoria “Regional”, acompanhada da sigla da UF. Se o guia de turismo portar um crachá somente com a categoria “Regional”, ele só poderá guiar durante viagens e passeios nos atrativos da UF indicada no crachá (BRASIL, 2011, p. 11).

Historicamente, desde a Antiguidade já existiam indivíduos com a função de guiar grupos e pessoas nos lugares a serem visitados. O objetivo da condução, no entanto, oscilava de acordo com a situação. Os guias poderiam acompanhar os grupos de forma similar ao *city tour* atual, mas

também poderiam ter como objetivo dar orientações religiosas ou até mesmo guiar exércitos em território inimigo. Sabe-se que durante a Idade Média os guias tinham como principal função fornecer informações sobre abrigos para viajantes, principalmente em peregrinação (REJOWSKI, 2000).

A pesquisadora Fernanda Leme (2010), em sua obra sobre os guias de turismo de Salvador prossegue a narrativa histórica:

Nos séculos XVII e XVIII iniciou-se a prática de viagens denominadas de Grand Tour cujo objetivo era explorar, descobrir e aprender com novas culturas. Inseridos nesta prática, os guias de turismo passaram a fornecer informações sobre os lugares visitados, roteiros de viagem e informações sobre a cultura local, como a língua. Picazo Zamora (1996), ao comentar especificamente sobre os guias europeus, menciona que estes têm como precedentes os “cicerones” italianos do século XIX, assim chamados pela eloquência semelhante a de Cícero no senado republicano (ZAMORA, 1996 apud LEME, 2010, p. 20).

Na Inglaterra também surgia um registro do que seria o trabalho do guia bem antes de chegar aos moldes atuais. O empresário inglês Thomas Cook organizou a primeira viagem coletiva de trem fretado em 1841, dando início a comercialização das viagens, com excursões pela Europa, Estados Unidos e África. Ele foi o criador do *voucher*⁴, utilizou serviços de guias de turismo já a partir de 1846 e criou também o *travel check*⁵. Portanto, ele foi um visionário e prestou relevantes serviços ao turismo mundial. No final do Século XIX já aconteciam viagens de férias para a Flórida, incrementando a economia dos Estados Unidos e despertando o interesse pelo turismo tropical. Finalmente, no Século XX, com a popularização das viagens em grupo e o fenômeno da massificação do turismo a figura do guia tornou-se comum e necessária.

No Brasil a função do guia de turismo foi reconhecida como profissão com a elaboração da primeira versão da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), em 1982.

Guia turístico ou guia de turismo?

Tão comum e errônea quanto à confusão que ainda se faz com relação aos Estados de Mato Grosso do Sul e Mato Grosso, continua sendo a citação desses dois termos (guia turístico e guia de

⁴ *Voucher* – comprovante; contrato onde está mencionado o serviço a ser executado, os dados do estabelecimento contratado, o localizador e o nome do cliente.

⁵ Cheque de viagem, para viajantes internacionais, que se adquire em banco ou empresas similares, a ser assinado pelo comprador no ato da troca ou compra em estabelecimentos que o recebem.

turismo) como se fossem “a mesma coisa”. Não raramente, artistas ou renomados âncoras do telejornalismo brasileiro cometem esses graves equívocos.

No entanto há uma grande diferença conceitual entre eles. O guia turístico nada mais é do que uma mídia, um folheto, catálogo ou o tradicional “mapinha”. Trata-se de um instrumento importante de pesquisa e consulta impresso ou eletrônico, amplamente difundido entre turistas e viajantes de todo o mundo, do qual o próprio guia de turismo pode se beneficiar também para facilitar o seu trabalho durante uma viagem. Eis alguns exemplos dos principais e verdadeiros guias turísticos disponíveis no mercado nacional e internacional: Lonely Planet, Le Guide du Routard, Frommer’s, Michelin, Forbes Travel Guides, Timeout, The Rough Guides, Confidence, Bradt Travel Guides, Guia Quatro Rodas, O Viajante e Guia Visual – Folha de S. Paulo.

No entanto, estes instrumentos não podem ser confundidos com o elemento humano, essencial e fundamental na realização de uma viagem ou excursão. Agora sim estamos falando do profissional guia de turismo, o agente que faz toda a diferença no decorrer do processo.

Formação, perfis desejados e modalidades de atuação

Foram tantas as transformações ocorridas nos últimos tempos e mais ainda são os recursos dos quais hoje o homem dispõe em todas as áreas, que as exigências de qualificação profissional exigem um novo perfil de trabalhador, que conheça e domine equipamentos disponíveis e esteja sempre aberto às mudanças impostas pela globalização, pois elas chegam muito rápido.

Fica cada vez mais evidente a necessidade de se buscarem profissionais capacitados para atender as novas demandas do setor turístico. Mas o que se percebe é que ainda existe uma grande dificuldade por parte de alguns profissionais em se adequarem a esta realidade. Fica marginalizado o profissional que não sabe ou não se interessa em aprender a utilizar todos esses recursos disponíveis atualmente.

O mercado de trabalho exige profissionais ágeis, que tenham iniciativa e que busquem se atualizar constantemente. O conceito de formação continuada deveria ser adotado por todos os setores da economia. É preciso refletir sobre a prática da profissão, acompanhar as constantes mudanças, pesquisar e aplicar novos procedimentos que se tornem necessários.

Uma das características pessoais mais importantes a um bom guia é a sua capacidade de se relacionar bem com pessoas e grupos. Outras características relevantes de personalidade dos candidatos que desejam ingressar na área são: simpatia, dinamismo, iniciativa, interesse pelo folclore, criatividade, sociabilidade, espírito de liderança, responsabilidade, facilidade de comunicação e mediação de culturas e conflitos, entre outras qualidades, sejam elas congênicas ou adquiridas com o tempo. O bom guia não pode sob nenhuma hipótese ser um mero repetidor de frases feitas, informações estáticas, decoradas e transmitidas de forma mecânica, sem emoção e encantamento.

Saber trabalhar em equipe também auxilia muito no desenvolvimento das tarefas, uma vez que o guia precisará contar com o apoio de profissionais das mais diversas áreas, como reservas, recepção, transportes e alimentação, por exemplo. Além dessas e outras habilidades pessoais, antes mesmo ou durante o início da sua formação, o candidato à profissão de guia de turismo deve se atentar sobre o seu próprio perfil para escolher a modalidade de atuação que lhe seja mais adequada. O mercado de trabalho é bastante amplo, exigente e cada segmento requer um preparo especial. Escolher o segmento certo para si é fundamental e pode ser um fator decisivo para o sucesso profissional.

Segundo Picazo Zamora (1996 apud LEME, 2010, p. 22), um dos autores pioneiros da literatura turística, “a profissão está fundamentada em três pilares básicos: conhecimentos culturais e práticos, idioma e atitude em serviço”. O fato de serem atribuídas diversas funções, posturas desejáveis e o adequado uso de suas falas reafirma ainda mais a importância deste profissional para a atividade turística.

Até o momento não existem cursos superiores específicos de guia de turismo, mas cursos técnicos de nível médio, ministrados pelo Senac e algumas poucas instituições de ensino públicas ou privadas, atendendo e respeitando diretrizes do Ministério da Educação. De acordo com o MEC o curso técnico de guia deve ter 800 horas. Mesmo assim, é preciso ficar atento àqueles que sejam efetivamente reconhecidos pelo Ministério.

Diante da grande diversidade na oferta de destinos e produtos turísticos, assim como da complexidade e abrangência que o turismo proporciona, surgiu a necessidade de guias de turismo com diferentes perfis e especializações, para atender adequadamente o vasto mercado.

NASCIMENTO, Aldo Oliveira do; SILVA, Luciana Ferreira da; GRECHI, Dores Cristina. A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul (Brasil): diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XI, n. 1, p. 23-44, jun. 2014.

Conforme a comprovação da especialidade de sua formação e das atividades por ele desempenhadas, o guia de turismo poderá ser cadastrado em uma ou mais das seguintes categorias (BRASIL, 2014, p. 110):

I - Guia Regional – quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação, para visita a seus atrativos turísticos;

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

III - Guia de Excursão Internacional – quando realizarem as atividades referidas no inciso II, deste artigo, para os demais países do mundo; e

IV - Guia Especializado em Atrativo Turístico – quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de Atrativo Natural ou Cultural de interesse turístico, na unidade da federação para qual o profissional se submeteu à formação profissional específica.

Em seu Artigo 8º, a Portaria 27/2014 também chama a atenção para não haver equívoco quanto a uma novidade: a atividade de guia de turismo não se confunde com o exercício das atividades de condutor de visitantes em unidades de conservação federais, estaduais ou municipais e de monitor de turismo (BRASIL, 2014, p. 110):

§1º Nos termos da legislação, considera-se condutor de visitantes em unidades de conservação o profissional que recebe capacitação específica para atuar em determinada unidade, cadastrado no órgão gestor, e com a atribuição de conduzir visitantes em espaços naturais e/ou áreas legalmente protegidas, apresentando conhecimentos ecológicos vivenciais, específicos da localidade em que atua, estando permitido conduzir apenas nos limites desta área.

§ 2º Considera-se monitor de turismo a pessoa que atua na condução e monitoramento de visitantes e turistas em locais de interesse cultural existentes no município, tais como museus, monumentos e prédios históricos, desenvolvendo atividades interpretativas fundamentadas na história e memória local, contribuindo para a valorização e conservação do patrimônio histórico existente, não sendo permitida ao monitor de turismo a condução de visitantes fora dos limites do respectivo local.

Legislação e aspectos legais

A Portaria nº 27 do Ministério do Turismo, de 30/01/2014 é a mais recente à época da conclusão desta pesquisa. O documento estabelece critérios para o exercício da atividade e traz algumas novidades em relação às publicações anteriores no que se refere à obrigatoriedade do cadastro no sistema de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR para exercício pleno da profissão (BRASIL, 2014, p. 110).

O pedido de cadastramento deverá ser realizado por meio do sítio eletrônico ou pessoalmente, junto ao órgão delegado de turismo da respectiva unidade federativa (UF). Para o cadastro, o interessado deverá cumprir os alguns requisitos, estabelecidos em seu Artigo 14 (BRASIL, 2014, p. 111) como, principalmente, ter concluído curso técnico de formação profissional de guia de turismo, em instituição reconhecida pelos órgãos competentes de ensino, na categoria para a qual estiver solicitando o cadastramento.

O estrangeiro residente no Brasil e que se interessa em atuar como guia de turismo no País deverá respeitar também os dispositivos da Lei 6.815/80 (Estatuto do Estrangeiro) e do Decreto 86.715/81, que definem a situação jurídica do estrangeiro no Brasil, destacando-se a necessidade de autorização de trabalho e os vistos temporário ou permanente.

A formação do guia de turismo passou a integrar a qualificação profissional de nível técnico, compondo o itinerário de profissionalização do Técnico em Turismo e Hospitalidade, consoante o Parecer 25/2001 do Ministério da Educação. A competência para a apreciação e a aprovação do mérito dos planos de curso para a formação de técnicos em guia de turismo a serem ministrados pelas instituições de ensino no país fica a cargo exclusivamente dos conselhos de educação e órgãos do sistema educacional.

No dia 31 de julho de 2013, o Ministério do Turismo já havia publicado também a Portaria nº 197, que em seu Art. 14, determina que a renovação do cadastro de guias de turismo ocorrerá desde então a cada cinco anos e deverá ser solicitada através do site a partir de noventa dias antes do seu vencimento.

Em seu Artigo 9º, a Portaria 27/2014 regulamenta que, no exercício da atividade, o guia de turismo deverá entre outras atribuições, acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou

grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional (BRASIL, 2014, p. 110).

Quanto às penalidades passíveis de aplicação, destaca-se que o exercício da atividade de guia de turismo sem o devido cadastro junto ao Ministério do Turismo ou com este vencido sujeitará o profissional às penalidades previstas na Lei nº 11.771, de 2008, regulamentada em ato próprio do Ministério do Turismo. O Ministério do Turismo, seus órgãos delegados, as federações e associações de classe deverão dar conhecimento recíproco das penalidades aplicadas aos guias de turismo, para que cada entidade adote as providências cabíveis (BRASIL, 2014, p. 111).

Uma das novidades, que também representa um dos pontos mais delicados e aguardados pelo segmento, diz respeito ao quesito fiscalização. Nesse aspecto compete ao Ministério do Turismo a fiscalização dos guias de turismo quanto ao fiel cumprimento de suas obrigações. A ação de fiscalização, a aplicação de penalidades e arrecadação de receitas poderá ser delegada aos órgãos e entidades da administração pública, inclusive das demais esferas federativas.

Metodologia

A revisão bibliográfica foi realizada através da coleta de dados em fontes secundárias como documentos oficiais do Ministério do Turismo, Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul, além de trabalhos acadêmicos e *sites* oficiais para elaboração do referencial teórico que subsidiou a pesquisa. Visando identificar, dentro das prerrogativas do mercado de trabalho, foi considerada uma amostra de 10 guias de turismo, regularmente cadastrados no CADASTUR e com mais de dez anos de atuação no mercado. O Estado de Mato Grosso do Sul possui 184 dos 10.625 guias cadastrados no Brasil (janeiro/2014). No entanto, desses 184 guias cadastrados no Estado, apenas 79 são atuantes e vivem exclusivamente da profissão. Desses 79 guias, apenas 44 tem mais de dez anos de atuação. Esse foi o universo considerado para a estimativa da amostra que foi calculado com desvio padrão igual a dois e 10% de erro para suas estimativas (BISQUERRA; SARRIERA; MARTINÉZ, 2004). As entrevistas foram realizadas entre os meses de dezembro de 2013 e janeiro de 2014.

O tipo de observação utilizada foi direta extensiva que possui caráter de investigação e observação através da aplicação de roteiros desenvolvidos especificamente para o tema da pesquisa. Esse roteiro foi elaborado por temas de interesse para investigação da pesquisa e composto por 20

questões, com o objetivo de atender a problemática da pesquisa, com perguntas abertas que versaram sobre: perfil, qualificação, experiência profissional, percepções sobre infraestrutura, destinos, serviços prestados, desafios, oportunidades e ameaças, entre outras.

A escolha dos guias se baseou em critérios específicos e técnicos como: diferentes perfis, comprovada atuação, representatividade, tempo de experiência, disponibilidade de tempo (a pesquisa foi realizada no período de alta temporada), grau de familiarização com computadores e internet para preenchimento e devolutiva dos formulários e, finalmente, o local de atuação. Notadamente, no caso do Mato Grosso do Sul, onde está lotada a maioria dos profissionais: Bonito, Campo Grande e Corumbá (Pantanal Sul).

A análise dos dados se deu de forma qualitativa e pela própria característica da pesquisa, foram obtidas particularidades e interpretações individuais que auxiliaram na composição de um panorama geral da atividade no Estado, bem como da gestão pública da atividade e, ainda, opiniões sobre atrativos e infraestrutura de modo geral.

Resultados e discussão

Sistema CADASTUR e o mercado sul matogrossense

Atualmente, dos 10.625 guias de turismo registrados no Sistema em todo o Brasil, 184 estão no Mato Grosso do Sul, ressaltando que na contagem foram considerados todos os casos, ou seja: tanto os guias com situação cadastral regular como aqueles que estavam com seus cadastros temporariamente vencidos. O relatório fornecido pelo Ministério, pelo qual a pesquisa se baseou, é variável, pois os números de “regulares” e “vencidos” podem alterar diariamente, de acordo com as datas de validade dos cadastros e renovações efetuadas no período. No entanto o total geral de guias varia muito pouco, pois são raros os casos de cadastros iniciais, até mesmo por conta dos cursos profissionalizantes obrigatórios, que são escassos.

Do total geral obtido pelo relatório de Mato Grosso do Sul, a maioria significativa dos profissionais está lotada no Município de Bonito (52%), seguido pela Capital Campo Grande (37,5%) e Corumbá (apenas 2%). Todos os demais municípios do Estado somam apenas 8,5% do total geral. Em Bonito se encontra uma das melhores estruturas para o turismo no Estado bem como

a maior oferta de hotéis. Os indicadores da atividade no Município são os mais expressivos do Estado. Logo, todos esses fatores juntos justificam e garantem um bom mercado de trabalho para os guias que moram e atuam no local. É importante ressaltar que para se atuar em Bonito, além de ser habilitado na categoria Regional, é exigido que o guia comprove que reside no Município há pelo menos três anos, o que garante uma estratégica reserva de mercado. A gestão do setor na região é eficiente e considerada modelo no Brasil. Não raras vezes o Município recebe prêmios no Brasil e no exterior, notadamente pela maneira como a gestão pública e privada atua em relação às questões relacionadas ao turismo e ao meio ambiente.

A contratação dos serviços do profissional guia de turismo em Bonito é obrigatória e garantida pela Lei nº 919, de 13 de Maio de 2002 (Câmara Municipal). Além disso, existem atrativos que exigem que seus prestadores de serviços estejam regulares no CADASTUR, o que fortalece ainda mais a regulamentação e o bom desempenho do setor.

Identificação dos profissionais e serviços prestados

Dos 10 guias amostrados na pesquisa, sete eram homens e três mulheres. Os participantes apresentaram faixa etária entre 30 a 58 anos de idade, sendo que de experiência profissional a variação foi de 10 a 30 anos de atuação na área. Acompanhando o universo de guias distribuídos por região, foram escolhidos cinco de Bonito, quatro de Campo Grande e um de Corumbá para validar com representatividade e segurança a amostragem da pesquisa.

Apenas quatro dos entrevistados possuíam graduação e/ou pós graduação enquanto seis apresentam somente formação profissional de nível médio com curso técnico profissionalizante. Dentre as categorias de guias comprovadas, a maioria possui formação nas especialidades Excursão Nacional, Regional MS e Atrativos Turísticos (Naturais MS).

Com relação à fluência em idiomas estrangeiros, o espanhol foi o mais citado por 05 (cinco) dos entrevistados; enquanto um fala espanhol, inglês e francês e um domina apenas o inglês. Três dos entrevistados não falam outros idiomas. O volume de turistas estrangeiros visitando as belezas do Estado teve aumento de 12,26% em 2012 se comparado com o fluxo registrado no ano anterior, segundo dados da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul. Enquanto isso, a média nacional no mesmo período foi de apenas 6,71%. Segundo o Boletim de Dados da Instituição (2013),

referentes ao fluxo de passageiros, no ano de 2012, 43.891 turistas estrangeiros estiveram no Estado (em fase de elaboração)⁶. Esses indicadores reforçam a carência de profissionais que dominem outros idiomas e comprovam a necessidade premente de qualificação desses profissionais.

Sobre o perfil do público para o qual os entrevistados mais prestavam serviço, apenas um dos guias atua regularmente com estrangeiros, atendendo a demanda local, enquanto que, dentre os demais, para dois a predominância de público se dá com a Melhor Idade e para sete o público geral: ecoturistas, famílias, amigos, estudantes etc. Entre os segmentos identificados na pesquisa, predominaram o Ecoturismo, o Receptivo & *city tour*, Compras, Pesca e Sol & Praia. Devido às próprias características do Estado, enquanto detentor de grandes atrativos naturais, os roteiros realizados com mais frequência são: Bonito & Região, Pantanal (Corumbá) e Campo Grande, ou seja, os três destinos indutores do Estado, segundo o Ministério do Turismo.

Os entrevistados descrevem a profissão como sendo uma atividade interessante para quem gosta de gente, de se comunicar, aprender e ensinar. Entre os principais pontos descritos, os guias destacam o tempo que tem de profissão, seus cursos de especialização, suas habilidades em conduzir grupos, reconhecendo e respeitando diferentes perfis, os contatos que tiveram com diversos animais e pássaros, sempre respeitando seus espaços e alegrando os turistas em campos, trilhas, flutuações e cachoeiras. Um dos colaboradores destacou sua experiência anterior como remador de passeio de bote e guia de mergulho autônomo, além de ter atuado como conselheiro durante sete anos no COMTUR de Bonito, representando a categoria.

Apesar da vocação do Estado para o ecoturismo, apenas uma parte deles trabalha com este segmento. Há também aqueles que atuam com receptivo, *city tour*, eventos e com o turismo de compras (uma vez que Mato Grosso do Sul faz fronteiras com o Paraguai e Bolívia), além de guiar excursões até Caldas Novas, litoral sul e cidades históricas de Minas Gerais.

Na prática, quanto ao perfil de público predominante, muitas vezes não se trata de preferência pessoal, mas de sobrevivência e adaptação. Devido à escassez de demanda frequente, muitos guias acabam se adequando a realidade do mercado em suas regiões.

⁶ Boletim de Dados 2013, sendo desenvolvido pelo Sistema de Informações e Estatística da Fundação de Turismo de MS, sobre os indicadores do turismo no Estado. Dados consolidados do período 2007 – 2012.

Aspectos legais da profissão

Quando questionados se estavam cientes dos direitos e deveres inerentes à sua profissão, os entrevistados foram unânimes em afirmar que sim. Apesar da afirmação positiva, sabe-se que alguns guias menos experientes e cuidadosos, não levam à risca certas determinações e procedimentos e por vezes deixam a desejar no desempenho de suas funções. Aspectos como conhecimentos necessários, postura e ética profissional por vezes são ignorados.

Já sobre a opinião dos participantes quanto à legislação vigente, embora elogiada por alguns dos entrevistados, foi criticada por outros como fraca e incipiente. O ponto fraco da atual legislação, segundo a maioria dos entrevistados se deve a falta de fiscalização efetiva por parte dos órgãos competentes, o que segundo eles poderia fazer com que a profissão fosse mais respeitada e valorizada pelo *trade*⁷. Um dos relatos destaca que “*ela não consegue punir os guias legalizados que acabam deixando de cumprir com suas obrigações e aos piratas que insistem em se manter no mercado de forma ilegal e sem formação*”. De fato, a Portaria nº 27/2014 conforme apresentado acima, atribui sim a responsabilidade do trabalho de fiscalização ao Ministério do Turismo e seus órgãos delegados, mas na prática a determinação ainda é descumprida. Não há fiscais formados e em número suficiente para o cumprimento da lei em todos os estados da Federação.

Perspectivas de mercado: percepções do destino Mato Grosso do Sul

Um ponto importante da pesquisa buscou avaliar o destino MS de forma geral, inclusive os serviços prestados pelos próprios colegas guias. Segundo a análise dos entrevistados a qualidade dos serviços foi em geral boa, mas poderia ser melhorada através de constantes cursos de capacitação. Um dos representantes Bonitenses reforça que alguns até conseguem fazer um ótimo trabalho, mas outros estão acomodados e não procuram se atualizar para poder atender as novas demandas de turistas com alto conhecimento e níveis de exigências muito maiores do que na década de 90.

⁷ Conjunto de agentes, operadores, hoteleiros e demais prestadores de serviços turísticos. Trata-se de palavra inglesa que, nesse contexto, pode ser traduzida por “negócios”, e que teve seu uso consagrado no turismo brasileiro, caracterizando os atores citados na definição anterior.

Sobre os atrativos turísticos do Estado a avaliação geral os classificou como bons, mas nem mesmo os de Bonito, onde a atividade já está consolidada, escaparam da avaliação negativa quanto à qualidade no atendimento. Não foram poupadas críticas como a falta de planejamento adequado, desorganização e má utilização dos recursos públicos destinados à promoção dos destinos turísticos. Atrativos como o Trem do Pantanal e o *city tour* de Campo Grande, também foram citados como atrativos que poderiam ser melhorados, para que pudessem consolidar efetivamente a vocação do Estado para o turismo. O Trem do Pantanal é um produto que conta com serias restrições e segue lentamente sobre os trilhos da América Latina Logística (ALL) – empresa concessionária do serviço. Por falta de conservação e manutenção, a velocidade do trem não ultrapassa os 30 km por hora, tornando a experiência demasiadamente longa e cansativa. Para agravar a situação, o passeio termina em Miranda, onde a paisagem começa a ficar mais típica e interessante. O trem turístico não chega até Corumbá, onde chegava antes de ser retirado de circulação. Na prática, é um produto que está fadado a extinção. A procura pelo serviço foi diminuindo gradativamente e hoje, apenas poucos grupos têm sido fechados ao longo do ano. Quanto ao *city tour* de Campo Grande, o serviço conta com apenas um ônibus para fazer todo o trajeto que dura 3 horas. Apenas dois passeios são realizados de terça a domingo, o que não proporciona muitas opções aos turistas. Há críticas também ao custo do passeio: R\$ 33,00, com direito a duas paradas, uma delas para visitar o Museu das Culturas Dom Bosco, mais conhecido como Museu do Índio.

Com relação à qualidade de serviço dos prestadores regionais – meios de hospedagem, transportadoras turísticas, restaurantes e similares, lazer e entretenimento, infraestrutura para eventos, e infraestrutura geral (vias de acesso, pavimentação asfáltica, sinalização turística e etc), embora, alguns reconheçam a melhora da qualidade dos serviços prestados nos últimos anos, foram feitas críticas, sobretudo quanto às vias de acesso às cidades e atrativos do interior, onde muitas vezes a pavimentação e a sinalização turística deixam a desejar, já que se trata de um Estado de grandes proporções territoriais. A necessidade de qualificação de mão de obra dos empreendimentos turísticos também foi citada como importante para sanar o amadorismo e a experimentação.

Os Centros de Atendimento ao Turista (CATs) também foram criticados, seja por localização, como foi o caso da unidade de Bonito ou mesmo pela ineficácia nos atendimentos prestados aos turistas. Os atendentes foram considerados falhos e sem qualificação necessária para a

função. Foi ressaltada a importância para que tal serviço fosse prestado por guias de turismo, que são os profissionais mais indicados para a demanda, devido a sua própria formação profissional. Já as duas unidades de Corumbá (Pantanal Sul) foram elogiadas pelo entrevistado local. Via de regra, essas unidades são de competência das prefeituras municipais, que ficam responsáveis pela sua gestão, inclusive no tocante à contratação de mão de obra, a qual é geralmente recrutada entre estudantes de turismo ou áreas afins. Ao Estado, enquanto parceiro cabe o papel de orientar e auxiliar na captação de recursos junto ao Ministério do Turismo, desde que os gestores municipais apresentem projetos específicos e bem fundamentados.

Quanto ao *marketing* estadual, apenas um dos entrevistados alegou desconhecer o trabalho de promoção & divulgação do Estado. Enquanto alguns o consideraram como sendo bom ou ótimo, tecendo inclusive elogios ao órgão gestor estadual, uma crítica chamou a atenção, como sendo este um ponto de grande fragilidade, não apenas fora, mas também dentro do próprio Estado, no que se refere à comunidade local. É de consenso entre os colegas que parte da comunidade local e alguns prestadores de serviços não são conscientes quanto a nossas potencialidades turísticas. Foi citado o caso de uma guia que se passou por turista eventual e ao pegar um taxi no aeroporto de Campo Grande vivenciou a seguinte situação: “*perguntei ao taxista sobre os pontos turísticos da Cidade e ele disse que não tinha nada interessante pra se fazer aqui, então perguntei sobre o ‘Museu do Índio’, me fazendo passar por turista e ele disse que estava fechado há muito tempo*”. O referido Museu foi reaberto há anos e é um dos principais atrativos turísticos da Cidade. Quanto à participação do Governo do Estado em feiras e eventos no Brasil e exterior, um dos entrevistados afirmou achar sem efetividade alguma, “*por falta de um projeto de política pública definido para o atendimento das necessidades e perspectivas como um todo*”. Segundo ele, essas ações de promoção internacional funcionam mais para proporcionar “*um diferencial no status social e na vida funcional dos participantes desses eventos, que podem usufruir de seus benefícios à custa do erário público*”.

Quando abordados sobre as principais dificuldades e desafios encontrados ao longo da carreira, incluindo casos atípicos & inusitados, foram levantados casos interessantes. Neste quesito, os principais pontos abordados foram: Os gargalos de infraestrutura do Estado encontrados no início de suas carreiras, especialmente no que se refere ao Pantanal – acessos, longas distâncias, pontes, telecomunicações, falta de bons pontos de apoio para paradas técnicas e condições temporais; falta

de união entre a categoria e a relutância de muitos empresários em contratar os profissionais; pouca oferta de cursos de capacitação; queixas quanto a problemas com hotéis, restaurantes, agências, atrativos, transportadoras, má conduta de motoristas, atitudes impróprias de passageiros e até mesmo a pressão contínua para o cumprimento das regras, impostas pelas agências e operadoras.

O representante do Pantanal (Corumbá) destacou como resposta, a luta pelo reconhecimento da profissão e a necessidade de ser mais profissional. Uma das entrevistadas lembrou que nem sempre as coisas saem conforme o programado e o papel do guia em momento de crise é resolver as questões pendentes de forma que os passageiros não tomem conhecimento delas e continuem se sentindo parte do sonho das férias perfeitas. E, para que isso aconteça, o guia tem que estar sempre pensando à frente dos acontecimentos, para que não sejam pegos de surpresa diante de tal adversidade.

Os casos identificados como mais atípicos e inusitados foram: a morte de um passageiro durante viagem a São Gabriel D'Oeste (MS), por ocasião da tradicional Festa do Porco no Rolete e o caso de um grupo estrangeiro que foi impedido de retornar ao hotel e retirar sua bagagem porque a proprietária da agência contratante não havia efetuado o pagamento devido. Ela foi presa diante dos passageiros e a guia do grupo teve que contratar uma advogada para que, através de mandato judicial, o grupo pudesse retirar a bagagem do hotel e finalmente retomar a viagem.

Os guias entrevistados foram otimistas quando indagados sobre as oportunidades e ameaças que eles visualizavam para o futuro do turismo no Estado. O grande manancial de belezas naturais e a riqueza da cultura regional do Mato Grosso do Sul foram evidentemente exaltados como pontos positivos e mais favoráveis para o futuro promissor da atividade no Estado. No entanto, foi lembrada como possibilidade de ameaça a falta de investimentos e ações efetivas no intuito de transformá-las em realidade. Além disso, a sazonalidade foi citada como fator de ameaça ao trabalho constante dos guias de turismo no Estado, bem como a alta do dólar americano e os altos custos do mercado interno.

Com relação a propostas ou recomendações para o turismo no Estado, a criação de mais postos de trabalho para a categoria foi um dos resultados apontados pela pesquisa, através da implementação da visitação guiada em parques e atrativos municipais e estaduais; mais investimentos na capacitação dos profissionais existentes no mercado, para evitar a escassez de mão de obra qualificada e mais incentivos para investimentos na área do turismo. O Estado tem forte

vocação para o ecoturismo, logo a questão da preservação ambiental foi fortemente evidenciada como preocupação latente entre os entrevistados, através da necessidade de boas práticas de conservação e manejo, como manter ou implantar sistemas de controle de capacidade de carga nos atrativos. Também foi sugerido investir efetivamente nos destinos e atrativos já consolidados, mas que ainda apresentam problemas de funcionamento e manutenção; criação de novos locais de interesse turístico para Corumbá, investir na melhoria das estradas, rodovias e pontos de parada e apoio que, segundo uma das entrevistadas, são precários no Estado. A questão da má conservação de estradas e acessos foi recorrente nos resultados da pesquisa. Outras ações apontadas foram: investir na divulgação dos atrativos, incentivar a manutenção e divulgação da cultura regional e principalmente investir na capacitação da prestação de serviços do setor turístico.

Um dos pontos mais simples e relevantes como mensagem ou conselho a quem deseja ingressar na área foi destacado por um dos entrevistados de Bonito: a necessidade de gostar da natureza e gostar de gente. Além dele, diversos pontos importantes foram citados, como: perseverança; bom senso e paciência para a lida diária com os turistas e passageiros; ter vocação e amor pela profissão; ter ética profissional; defender o meio ambiente e zelar pelos bens tombados; buscar sempre a capacitação adequada para o exercício da função escolhida, ter profissionalismo e consciência da responsabilidade de representar o nome do Estado.

Considerações finais

Mesmo sendo a única profissão regulamentada dentro da cadeia do turismo, fatores como sazonalidade, falta de fiscalização e a pouca oferta de trabalho em algumas regiões do Estado tornam o mercado pouco atraente, fazendo com que muitos egressos dos cursos técnicos desistam do ofício e procurem outras oportunidades, enquanto aqueles que permanecem, por vezes atuam como atividade paralela (*free lancers*). Por outro lado existe a carência no mercado de guias bilíngues para atender a demanda internacional nos destinos Pantanal e Bonito no estado de Mato Grosso do Sul. Esses, em sua maioria, estão entre os profissionais que desempenham atividades paralelas como meio de sobrevivência. Fica comprovado que a necessidade de se especializar em idiomas estrangeiros é latente e pode proporcionar boas oportunidades para os profissionais mais atuantes, que permanecem no mercado.

Conforme Petrocchi (1998, p. 182), “se o objetivo é consolidar um destino turístico, tudo passa pela qualidade dos serviços prestados ao turista. Portanto, é essencial ter uma mão de obra qualificada no atendimento ao visitante”. Logo, se reforça aqui a teoria de que é primordial e urgente a necessidade de qualificação profissional, em todas as esferas, públicas e privadas, não apenas no que tange a obrigação do guia de turismo, enquanto profissional autônomo, mas para todo o *trade*. Um dos guias de Bonito destacou os altos custos para a formação em idiomas e afirmou que “*precisamos de políticas eficazes para resolver esse assunto*”. Números que chegam a casa de 40 mil turistas estrangeiros/ano são muito expressivos e demandam muito trabalho e investimento. Só assim o Estado de MS estará finalmente preparado para atender a contento toda nossa demanda, seja ela doméstica ou internacional.

Um levantamento preliminar junto ao órgão gestor estadual de turismo e as entidades de classe indagadas, destacou que, dentre o universo de guias de turismo levantados pela pesquisa no relatório do Sistema CADASTUR, apenas 43% atuam de fato. Entre os atuantes, uma pequena parte opta por segmentos como o “religioso” ou “cultural” por questões de perfil – idade, vivência, condicionamento físico e formação – enquanto que a maioria prefere mesmo os segmentos que apresentam maior demanda: “ecoturismo”, “compras” e “sol & praia”.

Há claros indicativos da necessidade de cursos de capacitação e formação de novos guias em municípios como Corumbá e Costa Rica, por exemplo. Alguns municípios promovem cursos de monitores ambientais para atuarem localmente, com mais rapidez e menos investimentos para empresas e instituições. No entanto, os monitores são tecnicamente limitados e não substituem em absoluto o papel do guia de turismo.

A valorização da profissão é um processo que deve acontecer de dentro para fora e não pelo caminho inverso. Logo, os profissionais habilitados e atuantes precisam se unir e fortalecer suas entidades representativas, para que dessa forma possam conquistar e garantir seus direitos. Em Mato Grosso do Sul existem o Sindicato dos Guias de Turismo do Estado (SINGTUR/MS), que conta hoje com apenas 16 sindicalizados e a Associação dos Guias de Turismo de Bonito (AGTB), com seus 40 associados ativos. Ambas tem se fortalecido gradativamente e lutam dia após dia por mais representatividade junto ao *trade*.

A habilidade de guiar bem um grupo deve ser antes de tudo um dom, uma vocação. Tem que ser algo nato no profissional guia de turismo. Não pode e não deve ser apenas uma atitude

aprendida, incorporada ou tolerada com o tempo. Este é o segredo do sucesso: o dom que geralmente faz do guia, via de regra, um indivíduo alegre, sorridente, de bem com a vida e cheio de histórias para contar. São experiências e sentimentos que se renovam o tempo todo, com a chegada e partida de mais um grupo. Pois cada dia é um dia, uma nova situação, um novo cenário, uma nova sinergia. Assim o bom profissional trilha o seu destino, com o intuito de ensinar aos visitantes, entre outras coisas, que do lugar visitado não se deve levar nada além de fotografias e lembranças, as quais provavelmente farão parte de suas histórias de vida. E se assim for, tem-se como certo que o guia de turismo desempenhou com maestria o papel que lhe foi confiado.

Referências

BISQUERRA, R.; SARRIERA, J. C.; MARTINÉZ, F. **Introdução à estatística**: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BRASIL. Ministério do Turismo e Fundação Universa. **Viaje legal**: o seu guia para um turismo tranquilo. 3ª Edição, 2011.

BRASIL. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização. Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: **Módulo operacional 7** – roteirização turística. Brasília, 2007.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Guia legal**: direitos e deveres dos guias de turismo. Rio de Janeiro: Senac nacional, 2006.

CHIMENTI, Silvia; TAVARES, Adriana de Menezes. **Guia de turismo**: o profissional e a profissão. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

DA REDAÇÃO. Número de turistas estrangeiros em MS cresce 12% em 2012. **Correio do Estado**. Campo Grande, 2013. Disponível em: <http://www.correiodoestado.com.br/noticias/numero-de-turistas-estrangeiros-em-ms-cresce-12-em-2012_182821/>. Acesso em: 20 fev. 2014.

FACHIN, Odila. **Fundamentos de metodologia**. 3ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2002.

LEITE, Fabiane C. Lamare. Estudo do Perfil dos Guias de Turismo de Santa Catarina. **Caderno de Publicações Acadêmicas**. Instituto Federal de Santa Catarina. Florianópolis, v. 1, n. 1. 2012.

LEME, Fernanda B. Maciel. Guias de turismo de Salvador: olhares sobre a profissão e reflexões sobre o papel do guia como sujeito na Cidade. **Cultur – Revista de Cultura e Turismo**. Ilhéus, ano 4, n. 2, p. 19-37, junho 2010.

NASCIMENTO, Aldo Oliveira do; SILVA, Luciana Ferreira da; GRECHI, Dores Cristina. A atuação do guia de turismo em Mato Grosso do Sul (Brasil): diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XI, n. 1, p. 23-44, jun. 2014.

MAMEDE, Gladston. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções**. Barueri: Manole, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO (BRASIL). Portaria nº 27: Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, Seção 1, p. 110-111, 31 jan. 2014.

PETROCCHI, Mario. **Turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 1998.

Recebido em março de 2014.

Aprovado em maio de 2014.