

Guias de turismo educadores na cidade de Florianópolis

Tour guides educators in the city of Florianópolis

Guilherme Dunchatt Zetterman¹ 

Elison Antonio Paim² 

¹Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.
e-mail: clipso1974@gmail.com

²Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.
e-mail: elison0406@gmail.com

RESUMO

O guia de turismo é todo profissional que exerce as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações para turistas em visitas ou excursões urbanas. Além dessas atribuições é comum, no entanto, que esse profissional atue como educador. A pesquisa *As percepções dos guias de turismo em relação ao seu papel como educador*, teve como objetivo: compreender quais as percepções que os guias de turismo possuem em relação ao seu papel como educadores e quais estratégias de ensino-aprendizagem eles desenvolvem no seu cotidiano de trabalho. Para tal, a metodologia adotada foi aquela utilizada pela história oral e, neste caso, por intermédio de entrevistas semiestruturadas com guias de turismo que atuam na cidade de Florianópolis (SC).

PALAVRAS-CHAVE: Guia de turismo. História oral. Educação.

ABSTRACT

The tour guide is all tourism professionals who carry out the activities of accompaniment, guidance and transmission of information to tourists on visits or urban excursions. However, in addition to these duties, it is common for this professional to also act as an educator. The research *The perceptions of tour guides in relation to their role as an educator*, aimed to: understand what perceptions tourism guides have regarding their role as educators and what teaching-learning strategies they develop in their daily work. To this end, the methodology adopted was oral history, through semi-structured interviews with tour guides who work in the city of Florianópolis (SC).

KEYWORDS: Tour guide. Oral history. Education.

Recebido: 18/09/2020 | Publicado: 04/11/2020

¹ Mestre em Educação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e vinculado ao Grupo de pesquisa Patrimônio, Memória e Educação – PAMEDUC.

² Doutor em Educação pela UNICAMP e Mestre em História pela PUC-SP. Professor permanente do Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) e do Mestrado Profissional em Ensino de História (UFSC).

1 INTRODUÇÃO

Este artigo está estruturado em quatro segmentos: uma introdução a partir da pesquisa que antecede o artigo; a apresentação/conceituação da profissão guia de turismo que dialoga teoricamente com autores diversos; o papel educador assumido pelos guias de turismo destacando as ações e estratégias educativas, a transmissão oral de conteúdos, as ações de mediação, o turismo pedagógico e, por último, apresentam-se algumas considerações finais.

Educar não significa necessariamente apenas transmitir conhecimentos ou informações aos turistas, ou, mesmo, desenvolver estratégias educacionais que conscientizem a preservação e valorização dos patrimônios situados na localidade a ser visitada. Educar, segundo Freire (2002, p. 25) é “[...] criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção”.

Em outras palavras, educar é promover ações e situações com os turistas, que se convertam em experiências turísticas e educativas inesquecíveis estimulando aspectos sensoriais: “ouvindo causos” do lugar, cheirando os temperos que serão utilizados em sua alimentação, orientando sobre os hábitos e padrões culturais locais ou mesmo promovendo ressignificações que tenham ressonância na própria realidade.

A pesquisa de mestrado *As percepções dos guias de turismo em relação ao seu papel como educador*, que foi desenvolvida junto à linha de pesquisa Sociologia e História da Educação (SHE) do Programa de Pós-graduação em Educação (PPGE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Adotamos uma perspectiva qualitativa pela busca de percepções/memórias/experiências dos guias de turismo que desenvolvem suas atividades profissionais em Florianópolis.

Optamos pelo uso da história oral, em especial o uso da história oral temática³. Esta consiste na realização de entrevistas com a finalidade de se obter narrativas orais. Elas são gravadas por meio eletrônico em conversas com pessoas que vivenciaram, participaram ou testemunharam acontecimentos históricos, conheceram ou participaram de instituições, grupos sociais, categorias profissionais, modos de vida, ou outros movimentos do passado recente (ALBERTI, 2005).

³ Para José Carlos Sebe Bom Meihy, são três as modalidades principais de história oral: a) história oral de vida, quando o entrevistado tem maior autonomia para dissertar o mais livremente possível sobre sua vida ou experiências pessoais, segundo a sua própria vontade; b) história oral temática, quando existe uma maior objetividade, a partir de um assunto específico e preestabelecido pelo pesquisador, buscando esclarecimento ou opinião do entrevistado sobre algum evento definido e que revelam aspectos úteis à informação temática central; c) tradição oral, quando o foco é a permanência dos mitos, a visão de mundo de comunidades que têm valores filtrados por estruturas mentais asseguradas em referências do passado remoto, que se manifestam pelo folclore e pela transmissão geracional (MEIHY, 1996).

Em outras palavras, a história oral permite que o passado seja apresentado a partir do presente com base nas memórias narradas por uma pessoa, ou algumas pessoas de um determinado grupo, enquanto testemunha do vivido. Assim, a experiência individual passou a ser valorizada, tratando os sujeitos como capazes de serem construtores e participantes da história (PORTELLI, 2001; BOSI, 2001; ALBERTI, 2004).

Segundo o site do Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo (Cadastur) existem atualmente mais de 15 mil guias de turismo cadastrados no Brasil. Todos eles, sem exceção, poderiam ter sido escolhidos para ser entrevistados, alguns critérios de seleção foram estabelecidos a fim de compor uma lista com nomes de guias de turismo que fossem, ao mesmo tempo, representativos e viáveis operacionalmente.

Centramos a escolha naqueles que atuam diretamente na cidade de Florianópolis. A seleção inicial foi por sorteio a partir de uma lista disponibilizada pelo Cadastur e, destes, três se dispuseram a ser entrevistados.

Ao invés de descrevermos o perfil de cada um deles por meio de um texto genérico, decidimos que seria melhor que eles próprios o fizessem, com base nas suas próprias narrativas, visto que somos basicamente aquilo que narramos e que a partir desse narrar nós vamos construindo as nossas vidas, biografias e identidades pessoais.

A partir deste momento, os guias de turismo entrevistados passaram a ser chamados apenas de: Entrevistado 01, Entrevistado 02 e Entrevistado 03.

Entrevistado 01: nasci em 09/12/1960, no Estreito, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Tenho segundo ano incompleto e sou guia de turismo há quarenta e três anos. Atualmente, atuo mais em Floripa. Já tive vários convites para atuar lá em Balneário Camboriú, mas eu gosto mesmo é de ser guia de turismo em Florianópolis.

Entrevistado 02: tenho 58 anos. Sou natural de Florianópolis. Sou guia de turismo faz mais de 16 anos e, até a década de 1990, trabalhei em agência de viagem. Minha escolaridade é ensino de segundo grau, ensino médio, completo e o curso técnico de guia de turismo regional, nacional e América do Sul. Como guia regional, faz 12 anos que estou trabalhando na minha cidade, no receptivo local, mas eu me identifico mais como guia nacional acompanhante, que também não é fácil.

Entrevistado 03: tenho 32 anos e atuo como guia de turismo desde dezembro de 2014. Minha formação, primeiro em jornalismo, e, fora o guia de turismo, alguns outros cursos de condução cultural e ambiental. Eu nasci em Esteio, região metropolitana da Grande Porto

Alegre, no Rio Grande do Sul, e moro aqui faz cinco anos. Eu tenho a base de trabalho em Florianópolis, apesar de fazer alguns passeios também em outras regiões.

2 Guia de turismo: quem é este profissional?

O guia de turismo, e não guia turístico⁴, em linhas gerais, é a pessoa ou “[...] profissional apto a prestar informações sobre o local visitado e assessorar o turista quando necessário” (SOUZA; CORRÊA, 2000, p. 75). Desta forma,

[...] o guia na realidade é muito mais que um mero acompanhante ou orientador. Trata-se de um artista que sabe conferir cor e calor, a uma paisagem, de um mágico capaz de dar vida as pedras milenares, de um acompanhante que consegue que os maiores deslocamentos pareçam curtos, de um profissional, definitivo, que torna possível que nos sintamos como em nossa própria casa no interior de um arranha-céu hoteleiro ou de uma cabana africana. (PICAZO, 1996 apud CHIMENTI & TAVARES, 2007, p. 19)

No Brasil, o conceito mais utilizado para definir o guia de turismo encontra-se no artigo 2º da Lei Federal nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Assim, é definido como guia de turismo todo profissional que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais e especializadas (BRASIL, 1993).

Embora a definição de guia de turismo esteja ligada apenas aos serviços de acompanhamento, orientação e transmissão de informações aos turistas, essas atribuições legais não conseguem representar toda a diversidade e complexidade de funções que esse profissional desenvolve durante o seu cotidiano de trabalho.

O guia, além de acompanhar, orientar e transmitir informações precisa, também: a) lidar com todos os aspectos administrativos e burocráticos da execução da viagem, garantindo que todos os serviços turísticos que foram contratados pela agência de viagens sejam cumpridos com qualidade; b) lidar com situações que possam acontecer dentro do grupo e preocupações relacionadas à segurança; c) mediar a relação entre os turistas e o local visitado; d) promover ações que beneficiam tanto as comunidades receptoras quanto a importância da preservação dos recursos e atrativos naturais e culturais da região visitada, dentre outros (VALLE, 2004;

⁴ Geralmente as pessoas confundem guia de turismo e guia turístico, utilizando o mesmo termo para representar o profissional que atua na condução de turistas. No entanto, guia turístico, segundo Chimenti e Tavares (2007, p. 20), “[...] é um manual de informações turísticas ou, ainda, a publicação destinada à promoção e divulgação do turismo”.

CHIMENTI; TRIGO, 2000; MONTES, 2013). Porém, dentre todas elas, uma das mais relevantes aparentemente é a de educador.

Segundo Pond (1993, p. 68), “[...] o papel primário (do guia de turismo) deve ser o de educar enquanto guia o caminho”. Já Hintze (2007, p. 43) afirma que “[...] a vida de um guia de turismo pode ser comparada a vida de um educador, pois ambos devem procurar o conhecimento e desenvolver métodos para poder apresentar as informações a seus públicos, sejam eles alunos ou turistas”.

De fato, se analisarmos o cotidiano do seu trabalho, quando está transmitindo fatos, conhecimentos, informações sobre um determinado assunto de História, Geografia, Biologia, ou quando está simplesmente procurando elucidar algumas dúvidas que os turistas possam ter, essa interação que o guia de turismo estabelece tem uma dimensão educativa. Portanto, “[...] se viajar é uma sala de aula e os turistas são os alunos, o guia de turismo é o educador” (POND, 1993, p. 78).

Além disso, o guia de turismo também desempenha um papel fundamental entre o visitante e o patrimônio, pois, por um lado, presta informações e, por outro, cuida para que o patrimônio seja respeitado (BARRETTO, 2004). Com essa postura, de sensibilizar os turistas com a preservação do patrimônio natural e cultural da localidade visitada, desenvolve o papel de educador patrimonial.

Assim sendo, o guia, como educador patrimonial, deve estar preparado para desenvolver diversas estratégias de ensino/aprendizagem orientando os turistas para que deixem de ver o patrimônio local apenas como objeto de contemplação, mas também como fonte de conhecimento; para tal deverá motivá-los para ter respeito pelos diferentes elementos culturais do destino visitado, reconhecendo a importância deste patrimônio para a comunidade local e sentirem-se também responsáveis pelo mesmo.

Além disso, os guias de turismo podem também no seu guiamento sensibilizar os turistas e, sobretudo os autóctones sobre o patrimônio, também pode ser responsável por manter a qualidade do meio ambiente, motivando os turistas a comportarem-se com responsabilidade durante o passeio interpretando o meio ambiente de tal maneira que promova mudanças comportamentais e atitudinais.

O guia deve ser um embaixador de seu país, para uma impressão geral favorável ou negativa, e desempenha um papel muito importante na memória global que o visitante estrangeiro leva de volta ao seu país de origem. O guia funciona como um intérprete do seu país, na medida em que sensibiliza o visitante estrangeiro (ou ao 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 do seu país. Nesse sentido, os administradores locais estão, cada vez mais, dependentes dos guias de turismo para monitorar e modelar comportamentos de forma que o impacto seja positivo do ponto de vista sócio-econômico-cultural e ambiental.

Existe um número crescente de evidências de que aquilo que um guia ‘diz’ a seus clientes pode influenciar o modo como eles pensam e se comportam nos lugares que visitam. Em outras palavras, as mensagens que um guia passa para um grupo de turistas em relação aos valores naturais e culturais de um lugar podem, em grande parte, determinar o que esses visitantes pensarão, sentirão e farão em curto prazo (no local) e, possivelmente, em longo prazo, quando retornarem a seus lares.

O guia de turismo pode ser, então, considerado como um dos principais responsáveis pela imagem que um turista irá fazer do lugar visitado que, segundo Crompton (1979), é a soma de crenças, idéias e impressões que uma pessoa tem de um destino. Além disso, ele poderá ser, também, considerado um agente multiplicador para o desenvolvimento cultural sustentável.

Nesse sentido, a educação ambiental pode ser tomada como exemplo da atuação do guia em um local. Pois, ao se ocupar com as aprendizagens sociais, deve levar em consideração a construção de saberes cotidianos que estão relacionados ao espaço, ao território onde aquele que aprende está inserido (cidade, bairro, meio rural, a ambiência, a paisagem), ao outro que é da esfera do humano e do ecossistêmico (a floresta, a bacia hidrográfica, a biodiversidade). Ou seja, para que os saberes cotidianos venham à tona dentro de um processo de ensino-aprendizagem é necessário que o educador aprenda com o sujeito que aprende e que conhece, na medida em que esse sujeito compartilha com outros a memória do lugar.

O guia de turismo é aquele que normalmente conhece a região e os atrativos turísticos disponíveis, sabendo exatamente o que deve ser explorado, como, em que momento, quanto tempo e como explorá-los. Isso é importante tendo em vista que a satisfação do turista está diretamente relacionada ao atendimento da sua expectativa.

3 O papel do educador do guia de turismo

Com o propósito de melhor compreender os entendimentos e as percepções que os profissionais guias de turismo têm sobre o seu papel de educador foi desenvolvida esta categoria de análise com base nos seguintes questionamentos: a) os guias de turismo realmente

se reconhecem como educadores? e b) quais as ações ou estratégias de educação desenvolvidas pelos guias de turismo durante o seu trabalho com os turistas?

Porém, antes de iniciarmos com essa seção, algumas considerações precisaram ser feitas, principalmente para considerar nossas opções quanto aos termos “educação” e “educador”, visto que ambos são termos bastante complexos e multifacetados.

Via de regra, entende-se como educação tudo aquilo que as pessoas ensinam (transmitem) e aprendem (recebem) durante o seu processo de socialização, independente do lugar ou da hora que isso aconteça, podendo ser realizada dentro das casas, nas ruas, nos bairros, nas escolas, nas cidades, no trabalho, na igreja, na biblioteca, nos espaços de lazer e entretenimento e até em uma viagem ou excursão de turismo.

Além disso, ela pode ser caracterizada de: a) *formal*, que é aquela que acontece normalmente dentro das escolas, cujos objetivos e meios relativos aos processos de ensino e aprendizagem são organizados, sistematizados e normatizados por leis; b) *informal*, é aquela que se desenvolve ao longo da vida das pessoas, advindas das vivências e experiências diárias e das interações que precedem em casa, no trabalho, na igreja, no convívio com os amigos, com os meios de comunicação em massa, dentre outros e c) *não formal*, que é aquela que ocorre fora da esfera escolar, em espaços e ações coletivos cotidianas de maneira intencional, pois existe no indivíduo o interesse de aprender, de transmitir ou de trocar saberes e conhecimentos com os outros.

Porém, independentemente de sua caracterização, na educação se faz indispensável o papel do educador, ou seja, daquela pessoa que educa (ensina), consciente ou inconscientemente, alguns conhecimentos, saberes ou experiências a alguém, podendo esta função ser realizada tanto pelos professores⁵, quanto pelos pais, amigos, colegas do trabalho, meios de comunicação e, no caso deste trabalho, pelos guias de turismo.

Então, com base nessas considerações, o próximo passo foi analisar as respostas dadas por cada um dos guias de turismo entrevistados para a seguinte pergunta: Você realmente se considera um educador?

Eu me considero um educador, porque estou transmitindo história, cultura e conhecimento a outras pessoas. De fato, eu sou um educador, eu sou um professor. Professor para ser professor tem que aprender com um professor. Então, eu aprendi

⁵ Embora o termo professor seja fortemente associado ao do educador, no contexto das práticas educativas, este termo se refere basicamente a uma categoria profissional, podendo ela ser exercida por qualquer pessoa que tenha uma habilitação para este fim. Já educador, ao contrário, é um termo mais abrangente, podendo ser realizado por qualquer pessoa que esteja comprometido com a formação integral do ser humano e com a sua interação com a família e a sociedade.

com um professor e estou transmitindo para uma criança, para um aluno. Mas, tem que saber a história certa. Porque muitas vezes tem historiador dentro do ônibus, professor de história, de geografia. Tem que saber o que está falando. [...] Além disso, até hoje nós temos o costume de um ser o professor do outro. Quando um não sabia uma coisa ia perguntando para o outro, entendeu? Deve ter aí, mais ou menos, uns oito guias de turismo, que hoje são formados, que são cadastrados, que eu ensinei a eles a ser guias de turismo. Eu os botava dentro do ônibus, os ensinava a ser guia de turismo. Como tem que se comportar diante o turista, que tem que dá a mão para o pessoal descer do ônibus. Hoje, eles são profissionais e agradecem a minha pessoa até hoje. Eu fui o professor deles. [...] Então, eu me considero não somente um guia de turismo. Eu me considero um educador também. (ENTREVISTADO 01)

Como educador? Como é que eu vou educar se o povo está tão mal educado. É difícil. O fato de nós sabermos passar para o turista o nosso conhecimento, nós somos educadores. Mas, cada um tem a sua técnica. Então, à medida que o guia vai falando e se um ou dois demonstram o interesse, ele até vai continuar a sua explanação, mas se ele está percebendo que, no contexto geral, noventa e nove por cento não está nem aí, pra que ele está falando... Claro, eu estou passando o meu conhecimento, estou passando a história local, então eu sou uma educadora, uma psicóloga, sou... O guia tem várias funções. (ENTREVISTADO 02)

Eu não me sinto preparada pra responder isso (risos). Eu vejo o guia como um formador de opinião. Ele tem uma grande responsabilidade e no momento que traz aspectos da história, cultura, ele educa. Então, quando a gente trata de um tema como a novembrada, a gente tá falando da ditadura militar e de certa forma a gente está conscientizando sobre um acontecimento histórico que a gente já teve na cidade. As próprias caminhadas, com interpretações ambientais, estimulam também que as pessoas se aproximem daquela mata, que a conheçam, então o guia está sendo um educador ambiental. Na própria educação patrimonial, ao despertar uma consciência daquilo ali não é um prédio velho. Então, tu acabas educando de certa forma. Mas eu não sei muito. Eu teria que ir mais além de que é educação e não tenho essa base teórica assim. Mas ele, com certeza, ajuda nesse processo de educação, tanto que um dos trabalhos que gosto muito de fazer é o turismo pedagógico. [...] Mas, na minha experiência pessoal, a gente acaba ajudando as pessoas nesse processo de formação de educação, com certeza. (ENTREVISTADO 03)

De acordo com as respostas apresentadas acima, aparentemente todos os três entrevistados disseram que eram capazes de se reconhecer como educadores durante o seu trabalho de guia de turismo. No entanto, esse reconhecimento baseava-se quase que exclusivamente, em especial para os Entrevistados 01 e 02, na seguinte associação: se eu transmito ou repasso informações e conteúdos históricos, geográficos, culturais, ambientais aos turistas, isso quer dizer que eu também sou educador.

Já para o Entrevistado 03, apesar de ele associar o papel de educador com a de transmissor de conhecimentos, as suas falas mostraram também que ele se reconhecia como educador enquanto auxiliava ou estimulava os turistas a terem uma conscientização histórica ou ambiental dos locais visitados, agindo como um formador de opiniões.

Assim sendo, podemos dizer que: os Entrevistados 01 e 02 reconheceram-se como educadores baseados numa visão mais tradicionalista, na qual se via o papel de educador apenas

como um mero transmissor e reproduzidor de conhecimentos previamente estabelecidos e que não levava em conta quaisquer dos interesses dos educandos (ou turistas).

Em contrapartida, a visão apresentada pelo Entrevistado 03 para educador foi centrada a partir de uma abordagem sociocultural, na qual ele deixa de atuar apenas como um mero transmissor de conhecimentos para se posicionar também como um agente de mediação. Dessa forma, o educador se coloca como uma ponte entre o educando e o conhecimento, fazendo com que o educando aprenda a pensar e a questionar por si mesmo e não mais receba passivamente as informações como se fosse um depósito do educador.

Porém, independentemente de como cada um dos entrevistados se reconhecem como educadores, será que na prática, ou seja, no seu cotidiano de trabalho, suas ações refletem a sua visão de educador?

Baseado nisso, buscamos identificar nas narrativas das entrevistas algumas destas ações ou estratégias de educação que são desenvolvidas pelos guias de turismo, em especial pelos guias de turismo entrevistados, tanto aquelas realizadas de forma intencional, quanto as não intencionais.

4 Ações e estratégias educativas utilizadas pelos guias de turismo

| 9

De modo geral, toda viagem, excursão ou passeio turístico, mesmo aquela que não apresenta quaisquer objetivos pedagógicos de educar, educa. Porém, para que ela possa se tornar um instrumento capaz e eficaz de ensinar os turistas é indispensável o papel dos guias de turismo, pois serão eles que desenvolverão, nos guiamentos, as diversas estratégias de ensino e aprendizagem que possam colaborar significativamente para os turistas terem uma melhor compreensão do local visitado, dos seus habitantes e de seus patrimônios, bem como auxiliar na conscientização, sensibilização e (trans)formação dos turistas e das comunidades receptoras.

Por isso, as viagens, sobretudo as turísticas, tornam-se cada vez mais um instrumento para ensinar os turistas a se comportarem em lugares de uso coletivo, desenvolver e difundir o respeito aos patrimônios culturais de uso comum; bem como pode oferecer informações específicas de história, geografia, artes, idiomas, preservação do meio ambiente, dentre outras disciplinas.

Para que tudo isso aconteça é necessário entender como é um guiamento. De acordo com o Entrevistado 02, um guiamento ideal...

É ter pessoas simpáticas dentro do ‘busão’. Ter pessoas interessadas que, quando você começa a conversar com eles, interagem, perguntam e aquilo vai fluindo, [de tal forma que] você consegue passar muito mais daquilo que queria conversar, até mesmo sobre a cidade deles, sobre a nossa cidade, colocar as diferenças, o porquê ser diferente lá, o que atraiu neles, o porquê que eles escolheram vir conhecer Florianópolis, o que eles estão achando da nossa cidade, meio que comparar. Talvez comparar não seja a palavra certa, mas para eles verem também que nem tudo que nós temos aqui, se não tem na cidade deles, provavelmente há algo que vai nos atrair também um dia que a gente for. (ENTREVISTADO 02)

No entanto, nem sempre essa relação entre o guia de turismo e os turistas acontecem de forma harmoniosa, em que ambos descobrem e aprendem muitas coisas juntos. No dia-a-dia, é comum que apareçam dificuldades que impeçam ou dificultem os guias de turismo a promoção de algumas ações educacionais, dificultando os processos de ensino e aprendizagem dos turistas, como também a compreensão sobre o papel de educador que esses profissionais possuem.

Portanto, para que possamos entender isso tudo, procuramos identificar nas entrevistas as ações ou estratégias de ensino e aprendizagem que os guias de turismo entrevistados, realizam junto com os turistas.

5 A transmissão oral de conhecimentos

Num guiamento, normalmente o guia de turismo se dirige aos turistas, falando, narrando, contando, comentando sobre a cidade e seus atrativos turísticos. Logo, a comunicação, a transmissão oral de informações é a principal estratégia de ensino e aprendizagem desenvolvida pelos guias de turismo aos turistas. Assim,

O guia de turismo tem que saber explicar a parte histórica, alí, no centro da cidade. A história da ilha. A colonização. Os primeiros navegantes. Tem que saber tudo isso aí. Porque o guia de turismo tem que explicar. (ENTREVISTADO 01)

Eu digo, o trabalho de guia é bastante completo. Ele tem que falar as informações gerais da cidade. Tipo a população, características, de como é, de como surgiu esse crescimento populacional. Então, para isso, eu vou usando as narrativas. Essas narrativas que a gente acaba trabalhando muito no curso e durante o percurso mesmo. De fato, eu tenho esse trabalho da narrativa como o meu principal recurso. Claro que não de forma tão profunda, irá depender do que vai mais me exigir naquele passeio, mas eu procuro aproveitar todos os conteúdos, do pré-histórico até os dias atuais e tem as coisas das atualidades. [...] Logo, tem-se que ter muito cuidado no que vai transmitir, de dar a informação de forma correta. (ENTREVISTADO 03),

Então, eu e o motorista nos direcionamos para o hotel, recolhendo os passageiros e começávamos o *city tour* por algumas praias da ilha e centro histórico, onde fazia a explanação sobre a colonização, a catedral, o museu Cruz e Souza, a Praça XV, a fundação da cidade, a economia, os atrativos turísticos. [...] E também depende do dia, de como eu estou naquele dia. Tem dia que eu vou estar mais inspirada e o conteúdo sai melhor. E às vezes de uma simples frase ou de eu estar passando em determinado

local, ver tal coisa e aquilo vem na minha cabeça e eu começo a falar sobre aquilo e aquilo ali já vai puxando e vem, e vai se estendendo (ENTREVISTADO 02)

Porém, o fato de ter facilidade de se comunicar não significa que os turistas, ou a maioria deles, irão prestar atenção ou estarão interessados em ouvir aquilo que os guias de turismo transmitem ou orientam.

Então, à medida que o guia vai falando e se um ou dois demonstram o interesse, ele até vai continuar a sua explanação, mas se ele está percebendo que, no contexto geral, noventa e nove por cento não está nem aí, pra o que ele está falando. [...] As vezes um ou outro até pergunta ai que data foi construído essa casa, essa igreja e tal. Mas daqui a 5 minutos ele volta a te perguntar novamente, fazer a mesma pergunta. Pergunta por perguntar. Porque não guarda muito isso. Eles querem é tempo livre, é compras, é praia. Não tem muito interesse. (ENTREVISTADO 02)

De fato, esta falta de atenção ou de interesse dos turistas consiste basicamente num reflexo comportamental de nossa sociedade atual que, por estar cada vez mais rápida, não consegue manter-se focada em algo ou alguém durante muito tempo. Assim, os turistas, ao invés de prestar atenção nas narrativas dos guias de turismo, preferem dividir esta atenção entre várias outras atividades, tais como: conversar com os demais parceiros de viagem; ler algum livro ou guia turístico do local; mexer ou falar no celular; olhar para fora aleatoriamente ou simplesmente ficar com os olhos fechados, relaxando. Nesse sentido o Entrevistado 02 narrou que:

Outra coisa que eu hoje percebo muito, que me atrapalha e não me deixa bem, é o fato do celular. O passageiro hoje não te olha mais nos olhos, não olha mais para o seu lado ou dá bom dia ao passageiro do lado e nem observa um ponto turístico, um monumento, uma praça ou o guia está ali falando na sua frente. Ele só fica absorvido no celular. (ENTREVISTADO 02)

Entretanto, não podemos culpar somente os turistas e os seus celulares por essa falta de atenção ou de interesse. De fato, atrair a atenção ou o interesse dos turistas para o guiamento não é uma tarefa fácil, visto que, diferentemente do que acontece dentro das salas de aulas, com os professores, os guias de turismo não se encontram em posição de chamar a atenção dos turistas, nem pedirem que o ouçam, que fiquem quietos ou desliguem os seus telefones celulares. Na prática, não prestar atenção ou até mesmo desafiar a autoridade dos guias de turismo é um direito dos turistas.

Se eu tiver dentro do ônibus e eu ver que tem dois ou três passageiros que não tá prestando atenção em mim, naquilo que eu tou falando. Eu paro de falar. Eu paro de falar e eu olho e eu dirijo os olhos pra aquela pessoa. Também não falo nada. Eu não tenho direito de falar, quem tem o direito de falar é a coordenadora ou responsável pelo ônibus. Se o coordenador ou responsável pelo ônibus for esperto, ele já vai dar um alô pra aquela pessoa. [...] Às vezes eu chego no ponto de falar. Se não quiser

escutar, deixa os demais escutar, porque eles querem aprender, entendesse? Eu faço assim, simplesmente paro de falar, entende? Pode ser adulto, pode ser criança. Sem querer dá bronca. (ENTREVISTADO 01).

Mais do que ficar quieto ou chamar a atenção, os guias de turismo precisam adaptar as suas narrativas, a sua maneira de transmitir informações, de uma forma diferente, criativa, que seja capaz de envolver os turistas, fazendo com que eles prestem atenção novamente nas informações e orientações que a eles são transmitidas. Um exemplo dessa adaptação é encontrado nos relatos do Entrevistado 03:

Vem uma excursão e a gente percebe que os turistas, assim, não estão muito interessados em informação. Então, eu acabo trabalhando com um pouquinho menos de conteúdo, com informações mais genéricas, as manchetes. Às vezes, eu uso até uma linguagem pouco mais de brincadeira [...]. Assim, em vez de falar aquele conteúdo histórico de Florianópolis, de explicar a revolução federalista, eu exploro mais as curiosidades do local, os aspectos do cotidiano, as lendas, coisas que podem chamar mais atenção do público, mas sem deixar sempre de passar conteúdo cultural, histórico, ambiental. Lógico de uma forma menos densa do que quando eu faço um trabalho mais voltado para o repertório cultural, mesmo.

Outro exemplo, ainda alguns guias incluem informações pessoais e privadas na orientação por iniciativa própria, a aplicação de uma estratégia de intimidade, a fim de seduzir os turistas para o desempenho, e os turistas geralmente apreciam este tipo de orientação personalizada.

6 As ações de mediação

No seu livro *Pedagogia da Autonomia*, Paulo Freire afirma que educar não é transferir conhecimentos, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção (2001). Portanto, a mediação e a interação social têm também um papel fundamental em todo processo de aprendizagem humana, criando situações para que os educandos ampliem ou construam o seu próprio conhecimento, o seu senso crítico, dando-lhes a oportunidade de atuarem como protagonistas na sociedade.

Então, mais importante do que transferir diversos conhecimentos históricos, culturais ou ambientais, os guias de turismo poderão trabalhar com esses conhecimentos adequando-os ao conhecimento de mundo dos turistas. Para isso, é indispensável que o guia de turismo conheça o perfil dos seus turistas.

Eu sempre digo que não se tem uma rotina porque as pessoas são diferentes. Tu nunca sabes o que te espera. Amanhã tem uma condução com vinte sete pessoas, espanhol, na Costa da Lagoa. É uma coisa que nunca fiz. Já fiz costa da lagoa, em português,

com cinco pessoas. Semana que vem, tem um passeio que vai ter uma pessoa deficiente física, um cadeirante. Fazer o centro histórico, sabendo de todas as dificuldades de mobilidade. É, agora, depois tem um passeio com terceira idade. Então, o público não é uniforme. Sempre tem uma coisa nova, seja no idioma, no número do grupo, perfil do público. Além disso, cada vez mais o visitante está trazendo consigo já algumas expectativas como o cara que queria visitar dez igrejas num dia. Essa é uma coisa nova pra mim. Existem outras exigências de público e de mercado que vão surgindo e que o guia vai ter se atualizando, se adaptando, então, eu não tenho uma rotina (ENTREVISTADO 03).

Assim, numa analogia, cada guiamento pode ser visto como uma peça de teatro, cujos espetáculos, apesar de serem os mesmos, são únicos, já que o público envolvido é completamente diferente. Por isso, é de extrema importância que o guia de turismo conheça esse público, desde o início, no momento de interação, para sentir o clima e escolher os recursos adequados e que leve em consideração as necessidades individuais e coletivas dos turistas.

Sim, a gente acaba se adequando ao público. Existem esses artifícios que é com certeza da comunicação mesmo, de como falar determinadas coisas, a seleção também de alguns assuntos, eu levo muito em consideração também. Além disso, eu tento ler o grupo. Claro que um grupo de quarenta pessoas é muito difícil, mas na interação, no olhar, no prestar atenção, a gente percebe quem são os interessados e quem não são. Então, o guia tem que ter essa leitura muito rápida e aí eu vou adaptando essa coisa da linguagem de acordo com o perfil do público (ENTREVISTADO 03).

Então, para que haja um guiamento mais eficiente, o guia de turismo precisa ser criativo e utilizar tudo o que estiver ao seu alcance para explicar da melhor maneira possível. Talvez, seja necessário adaptar as linguagens tendo em vista a compreensão e fazer uso das tecnologias disponíveis durante o processo de aprendizagem.

| 13

Explicando, transmitindo, mostrando e, às vezes, até tocando. Porque você fala uma coisa ali, por exemplo, esses canhões aqui (o entrevistado aponta para um canto da sala, fingindo que ali se encontram alguns canhões); eles são antigos, de ferro. São de verdade. Aí, muitas vezes, você traz um grupo de crianças que nunca viram um canhão na vida deles; Só em filme, mas nunca viram na frente dos seus olhos, Então, eles querem saber como é que isso funcionava? Aí você tem que explicar para eles. Primeiro, tu tens que botar pólvora pela boca. Socar ela com a bucha do canhão. Depois, põe a bala, soca novamente, não é? Aí tem um pavio, lá dentro tem pólvora, e o acenda. Aquele pavio vai queimar, vai acender a pólvora e vai jogar essa bala a certa distância. Até eu brinco com eles assim, fingindo que coloco a bala no canhão e, então, pego um isqueiro, acendo e faço BOOM. Têm alguns que até se assustam (ENTREVISTADO 01).

Além disso, é importante que nos guiamentos os guias de turismo desenvolvam ações que proporcionam também aos turistas o conhecimento quanto as diferenças culturais, a construção da identidade coletiva de um grupo, gerada pelo acesso a recursos ou manifestações culturais como a gastronomia, por exemplo.

Como nós conversamos... a gastronomia. Quando o turista reclama da gastronomia local, o nordestino, por exemplo, quando vem pra Floripa, ele sente falta do coentro; ele questiona. Assim, como o pessoal do sul, vai pra o nordeste, norte e nordeste, também reclama do coentro, que lá tem demais e aqui não tem. Então, é regional e eu sempre digo para o meu turista, quando ele vem a Florianópolis, ele quer a moqueca exatamente como ele come em Salvador, na sua cidade de origem ou ele quer... hum.. ta o exemplo da moqueca. A nossa moqueca é diferente da moqueca capixaba, da moqueca do nordeste. Então, para ele saborear a nossa gastronomia local, ele vai comer com o tempero local. Quando eu... Na época de tainha, eu amo fazer *city tour* em época de tainha, que eu conto da tainha, que eu conto um pouco da história dela, como ela chega aqui e que o passageiro... ele não pode ir embora sem comer uma tainha assada. Porque é o peixe local, é claro vai ter no Sudeste, mas tal... aquela tainha de carne branca, saborosa, que chega aqui na ilha, ele tem que comer. E aí quando ele saboreia essa tainha assada. De preferência que ela seja na brasa, ele volta maravilhado. Comer as nossas ostras, que são as ostras mais saborosas do Brasil. A ostra também não tem meio termo, então, ou você ama ou odeia. Eu digo...tem que experimentar pra um dia você dizer, não... eu comi, eu não gostei. Então, isso acho que faz parte pouco dessa história. (ENTREVISTADO 02)

Por fim, nenhum dos guias entrevistados percebera que o exemplo, em alguns casos, pode ser muito mais educacional do que os conteúdos que transmitem. Assim os turistas podem aprender mais em decorrência da observação de suas atitudes e de seu comportamento, mesmo aquelas intencionais, do que em consequência do que se fala.

7 O turismo pedagógico

Também conhecido como turismo educativo ou turismo educacional, este tipo de turismo pode ser entendido como todo e qualquer tipo de atividade planejada ou programada com o intuito de levar os alunos para fora do ambiente escolar, como as visitas aos centros históricos, museus, parques, as viagens, a participação em eventos, acampamento, dentre outros, e lá, proporcionar ações ou situações de aprendizagem que sejam ligadas aos conteúdos do currículo e/ou que desenvolvem aspectos cognitivos, afetivos e sociais dos alunos para a realidade que o cerca e as mudanças que ocorrem ao seu redor.

[...] um dos trabalhos que eu gosto muito de fazer é o turismo pedagógico. Semana passada eu passei três dias com pessoas que estavam se formando em Pedagogia e professora me contratou exatamente porque ela queria melhorar o repertório cultural, contanto um pouco da história e relacionando-a com as coisas da região, com o Brasil. Então, ela me disse que foi muito válida essa experiência, pois foi um exemplo de como tu pode contar uma narrativa de uma forma também mais lúdica, que as professoras mesmo não tinham, então aprendi contigo que é guia. (ENTREVISTADO 03)

Eu trabalho com crianças da quarta, quinta, sexta e oitava série. Graças a deus eu aprendi a trabalhar com crianças e os colégios de várias cidades do estado me chamam. Aí a gente faz com eles, o roteiro, que é: saindo do portal, da ponte, vai pra assembleia, mostra a assembleia pra eles, o tribunal de justiça, visita a assembleia por dentro, fórum, tribunal de contas. Para ali no centro, mostra a praça XV, a catedral,

alfândega, mercado público. Depois, sai com eles e vai ao Projeto TAMAR. Aí, leva para um restaurante, para brincar nas dunas, que é a coisa mais esperada por eles. Aí passa pelo forte Santana, museu de armas, que fica abaixo da ponte Hercílio Luz. E de ali eles seguem pra casa... às quatro meia, cinco horas da tarde. É a época que a gente fica o dia todo, mostrando a cidade pra essas crianças. (ENTREVISTADO 01)

Embora este tema não seja o alvo deste trabalho, no turismo pedagógico os guias de turismo são contratados pelas escolas para narrarem conteúdos específicos, predefinidos através de um roteiro. Neste tipo de guiamento, a participação do guia de turismo no processo de ensino e aprendizagem acontece de maneira indireta, agindo apenas como um mero repassador de conteúdos, visto que será uma atividade realizada na escola.

No entanto, como podemos observar nas próprias narrativas dos guias de turismo, essa participação, diferentemente das ações educativas que foram analisadas anteriormente, não acontecem de maneira direta, visto que as ações, narrativas e atitudes dos guias de turismo, na grande maioria das vezes, já são pré-definidas pelas escolas, por meio de um roteiro.

Tu sabes que o guia de turismo não pode ampliar, a não ser quando ele seja liberado. A maioria (das escolas) já vem com aquele roteiro e chegam aqui te entregam. Olha! Eu quero isso, isso, isso e nós temos que cumprir. (ENTREVISTADO 01).

8 Considerações finais

Diante das falas dos guias de turismo, destaca-se que a principal estratégia de ensino-aprendizagem é a comunicação, por intermédio das narrativas. Portanto, os guias de turismo narraram que essas estratégias de comunicação são elaboradas a partir dos conhecimentos adquiridos em seus cursos de formação e, sobretudo, com a convivência cotidiana de aprendizagem com seus pares. Além disso, para que haja eficácia nessa comunicação, os discursos dos guias de turismo necessitam ser claros, adequados, coerentes e objetivos. Assim, estes profissionais se apropriam da história, geografia e de outros conhecimentos, refletem, argumentam, e a partir daí constroem o seu próprio enredo e repertório narrativo.

Em outras palavras, para o guia de turismo ter um bom guiamento precisa promover ações e atividades educacionais com os turistas. Faz-se necessário compreender a existência de dificuldades que impedem essa perfeição, dificultando ao mesmo tempo a aprendizagem dos turistas, como também a compreensão sobre o papel de educador que esses profissionais possuem. Transformando as experiências transmitidas pelos guias de turismo como entretenimento, sem valor educacional.

Os guias de turismo durante o seu dia-a-dia de trabalho, precisam desempenhar simultaneamente uma série de atribuições complexas, que vão desde o papel de acompanhar e orientar os turistas nos mais diversos lugares turísticos, até promover a mediação entre os turistas com os vários prestadores de serviços turísticos. Porém, dentre essa diversidade de atribuições, uma que se destaca é o papel de educador.

Os turistas, assim como os estudantes, são diferentes e possuem diferentes necessidades e condições de aprendizagens, o que inviabiliza uma única forma de ensino/aprendizagem. Por isso, é importante que os guias de turismo sejam capazes de empregar outros métodos, simultaneamente.

Além disso, o guia de turismo deve, ainda, adaptar a sua linguagem, pois pode haver diferença de cultura entre guia e turista e isso poderá causar conflitos e dificuldades de comunicação, tendo como consequência problemas nessa função.

Outro desafio que os guias de turismo enfrentam enquanto educadores está relacionado a questões ligadas as novas tecnologias. Hoje, mais do que em qualquer outra época, vivemos em um mundo cheio de transformações, no qual os interesses das pessoas se modificam rapidamente. Resultando que um grupo de turistas, muitas vezes, trata o guia como mero empregado ou prestador de serviços, que deve estar ali apenas para entretê-lo.

Isto tudo, faz com que cada vez mais o profissional guia de turismo veja seu valor ser diminuído diante da nova realidade. Sente-se impotente e assiste a outras profissões sendo mais valorizadas e bem remuneradas pela sociedade. Além disso, a falta de fiscalização, as incertezas profissionais, baixos salários, limitadas possibilidades de ascensão pessoal, condições precárias de trabalho, além de requerer uma grande versatilidade; acreditamos que isso tudo contribui de forma direta ou indireta para o desânimo e desinteresse de desempenhar o papel de educador com os turistas.

O presente estudo evidenciou é que os guias de turismo, embora apresentem um conhecimento básico sobre a importância do seu papel de educador, associando a ele desempenham também um papel educativo. Apesar do curto espaço de tempo que passam com o turista, assistimos a um processo educativo no âmbito da educação não formal e informal, ou em outras palavras, o guia de turismo, como acontece com o educador, deve ser capaz de planejar e executar estratégias educativas em seu contexto de trabalho que permitam aos turistas e visitantes deixarem de ver a localidade visitada apenas como objetos de contemplação, proporcionando a eles que reconheçam e respeitem os elementos culturais de cada local visitado.

Verificou-se que o guia de turismo precisará assumir algumas das características dos narradores tradicionais. As suas narrativas devem ser estabelecidas a partir das experiências vividas, promovendo ressignificações, compartilhando conhecimentos, de forma que se torne algo prazeroso e que tenha uma ressonância na própria realidade. Nesse sentido, destaca-se a importância no papel de formação dos guias de turismo, para que possuam a capacidade de buscar nas próprias experiências este ato de educar, que vai além da simples transmissão de informações.

Na contemporaneidade, o guia de turismo precisará ser muito mais que um mero transmissor de informações, pois para isso já existem os guias turísticos. O guia de turismo precisa assumir a importância do seu papel de educador e, assim, nos seus guiamentos desenvolver ações que possibilitem a partir de suas narrativas a construção de experiências, criando novos espaços para o debate da própria existência, preocupação central de uma educação crítica.

Por fim, cabe salientar que a metodologia escolhida foi um caminho para entender como os guias de turismo se percebem enquanto educadores. Juntamente com o levantamento durante as entrevistas e análises documentais, conseguimos captar que as entrevistas foram fundamentais, porque, pelas narrações, obtivemos acesso às percepções e experiências desses pressupostos não oficiais, ou melhor dizendo, a outros aspectos “ocultos” que, por sua vez, estiveram presentes no espaço institucional, mas não ficaram registrados em documentos oficiais.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, Verena. **Ouvir e contar:** textos em história oral. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

ALBERTI, Verena. Histórias dentro da história. In: Pinski, CB (Org.). **Fontes históricas.** São Paulo: Contexto, 2005. 155-202.

BARRETTO, Margarita. **Turismo e legado cultural:** as possibilidades do planejamento. 5a. ed. Campinas, SP: Papirus, 2004.

BOSI, Ecléa. **Memória e sociedade:** lembranças de velhos. São Paulo: Companhia das Letras, 2001

HINTZE, H. **Guia de turismo:** formação e perfil profissional. São Paulo: Roca, 2007.

POND, K. **The professional guide:** dynamics of tour guiding. New York: John Wiley & Sons. 1993.

PORTELLI, Alessandro. O massacre de Civitella Vai di Chiana (Toscana: 29 de junho de 1944): mito, política, luto e senso comum. In: Ferreira, Marieta de Moraes; Amado, Janaina. **Usos e abusos da história oral.** Na segunda metade dos anos cinquenta. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, [s. d.] FGV Editora, 1996.

SOUZA, A. M.; CORRÊA, M. V. M. **Turismo:** conceitos, definições e siglas. Manaus: Ed. Valer. 2000.

TRIGO. L. G. G. A importância da educação para o turismo. In: LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo CE (Orgs.). **Turismo:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000, p. 243-255.

VALLE, Ivete Agostini de. **A profissão de guia de turismo:** conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro. 2004. 103 f. Dissertação (mestrado em cultura e turismo) - Universidade Estadual de Santa Cruz, UESC, Ilhéus, Bahia, 2004.
