

Artigos

As competências do guia de turismo: um estudo sobre os cursos de formação técnica no Brasil

Tour guide competencies: a study of vocational programs in Brazil

Las competencias del guía de turismo: un estudio sobre los cursos de capacitación técnica en Brasil

Ana Lúcia Olegário Saraiva¹; Francisco Antonio dos Anjos²

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), Osório, Rio Grande do Sul, Brasil

² Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil.

Palavras-chave:

Guia de Turismo;
Formação Técnica;
Competências;
Brasil

Resumo

No mundo contemporâneo a formação do profissional Guia de Turismo (GT) precisa ter em conta as mudanças e as adaptações exigidas pelos novos cenários empresariais e educacionais. O objetivo deste artigo foi mapear as competências contempladas no perfil do egresso de cursos técnicos de GT no Brasil, tendo como pressuposto central do estudo que as competências do GT precisam ser focalizadas em valores para um saber-fazer e um saber-ser. A pesquisa de caráter documental focou na análise da legislação em Educação e em Turismo que rege a oferta dos cursos técnicos de GT no Brasil e nas competências declaradas pelas IEs a partir de seus planos de curso. Fez-se a opção pelo Estudo de Casos Múltiplos com foco em dez Instituições de Ensino que ofertam cursos Técnicos de GT no Brasil, bem como o estudo da legislação, normas e regras pertinentes. Os dados coletados foram conduzidos para uma Análise Textual Discursiva – ATD que permitiu identificar que na grande maioria das IE as competências organizacionais. Quanto às competências do “saber-ser”, ou seja, aquelas voltadas aos aspectos cognitivos, pouco são desenvolvidas. Destacou-se a liderança, a mediação e a interpretação, como expertise nas competências do GT.

Keywords:

Tour guide;
Technical Courses;
Competencies;
Brazil .

Abstract

In the contemporary world the formation of the Tour Guide (GT) must have taking into account the changes and adaptations required by the new business and educational scenarios. The objective of this article was to map the competences contemplated in the profile of GT technical courses in Brazil, having as central presupposition that the competencies of the GT need to be focused on values for a know-how and know-how to be more human. The documentary research focused on the analysis of legislation in Education and Tourism that governs the offer of GT technical courses in Brazil and the competencies declared by the Educational Institutions - IEs from their course plans. The option was made for the Multiple Case Study focusing on ten IEs that offer technical courses in GT in Brazil, as well as the study of relevant legislation, norms and rules. The collected data were conducted for a Textual Discursive Analysis - ATD that allowed identifying that in the great majority of IE the organizational competences. As for the competences of the know-how to

be more human, that is, those focused on cognitive aspects, little are developed. Leadership, mediation and interpretation were highlighted as expertise in GT competencies.

Palavras chave:

Guía de turismo;
Formación técnica;
Habilidades;
Brasil.

Revisado por pares.

Recebido em: 11/10/2018

Aprovado em: 18/02/2019.



Resumen

En el mundo contemporáneo la formación de Guía Turístico (GT) necesita tener en cuenta las modificaciones y ajustes requeridos por los nuevos escenarios empresariales y educacionales. El objetivo de este artículo fue asignar las competencias contempladas en el perfil de los alumnos de los cursos técnicos de GT en Brasil, teniendo como presupuesto central del estudio que las competencias del GT deben centrarse en los valores de un saber hacer y saber ser. La encuesta de carácter documental se centró en el análisis de la legislación en Educación y en Turismo, que reglamenta la oferta de cursos técnicos de GT en Brasil y en las competencias declaradas por las IEs desde sus planes de curso. Se hizo la opción por el Estudio de Casos Múltiples con atención especial en diez de las instituciones educativas que ofrecen cursos técnicos de GT en Brasil, así como el estudio de las leyes, normas y reglamentos pertinentes. Los datos recogidos fueron conducidos por un Análisis Textual Discursivo - ATD que permitió determinar que en la gran mayoría de las IEs las competencias organizacionales. Cuanto a las competencias del "saber ser", es decir, aquellos que se vuelven a los aspectos cognitivos, poco es desarrollado. Se destacó el liderazgo, mediación y de interpretación, como expertos en las competencias de GT.

Como citar: Saraiva, A. L. O. & Anjos, F. O. (2019). As competências do guia de turismo: um estudo sobre os cursos de formação técnica no Brasil. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 13 (3), p. 36-54, set./dez. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1536>

1 INTRODUÇÃO

O Estudo da formação do profissional Guia de Turismo (GT) tem sido um assunto amplo e de vanguarda e se apresenta como um desafio no que “dizem respeito às mudanças e adaptações que vem sendo exigidas das pessoas e das organizações empresarias e educativas” (Gesser, 2013, p. 168) diante de um cenário que requer inovação, criatividade e qualidade.

No campo de estudo da Formação do Guia de Turismo, diversos estudos vem retratando esta problemática destacando a falta ou a necessidade de uma formação adequada para o GT quer seja na melhoria do desempenho, como também na elevação dos padrões para o guiamento e ainda no avanço do profissionalismo da atividade (De Kadt, 1979; Holloway, 1981; Cohen, 1985; Brockelman & Dearden, 1990; Weiler & Davis, 1993; Pond, 1993; Hughes, 1994; Weiler, 1999; Ap & Wong, 2001; Weiler & Ham, 2001; Black & Weiler, 2005; Mason & Christie, 2003; Cruz, 2008; Brito, 2011; Wong & Lee, 2012; Weiler & Black, 2015; Weiler, 2016).

Apesar deste rol de estudos, identificou-se que, em nível mundial sobre “Guia de Turismo” (GT), ainda é restrito, visto que há pequena produção científica disponível sobre o tema. De acordo com a pesquisa de Weiler e Black (2015) os focos dos estudos estão concentrados na geografia humana; nos estudos ambientais; negócios, marketing e gestão; sociologia; antropologia; comunicação e estudos de linguagem, psicologia e educação ambiental.

A produção científica brasileira sobre o tema Guia de Turismo é ainda mais escassa. Numa busca nas revistas brasileiras de maior impacto no Turismo (Qualis/CAPES, do estrato B2 ou superior) foram localizados apenas quatro artigos que tratam do GT: Canani (1999), Nascimento, Silva e Grechi (2014); Lohmann, Julião, Farias, Silva, e Freitas (2009), e Zettermann e Vergara (2017). Além destes artigos destacam-se os estudos de Algemiro e Rejowski (2015), Leme (2015), Cisne (2016), Panizi, Braga e Gândara (2017) e Meira, Kuzano e Hintze (2018). Na pesquisa realizada junto ao banco de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no Banco de Teses e Dissertações da CAPES, identificou-se três teses de doutorado: Abreu (2015), Montes (2013) e Kozow (2015).

Quanto às obras literárias foram encontradas, obras didáticas, livros técnicos ou manuais escritos para auxiliar o GT na execução de suas atividades profissionais. Nestas obras, também foram encontrados relatos de experiências. Autores brasileiros como Carvalho (2003), Raposo (2004), Chimenti e Tavares

(2007), Hintze (2007) e Campos e Serpa (2010) são frequentemente citados nas obras em referência. Destacam-se os estudos de Carvalho (2005) que discute em especial, a formação do GT em sua produção. Livros que abordam conceptualizações, discussões, construção de teorias sobre o GT são poucos. Dentre as raras obras editadas com enfoque, para este estudo, destacam-se: Pond (1993); Pastorelli (2003); Weiler e Black (2003, 2015); Cruz (2008) e Brito (2011). Versando sobre a história do guiamento, destacam-se os estudos de Picazo (1996) e Oliveira e Cymbron (1994). Especificamente no Brasil sobre o tema Carvalho (2005) e Chimenti e Tavares (2007) também corroboram no sentido da negligência na produção e qualificação do GT.

No Brasil, o curso de GT é considerado um curso da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, constante no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), no Eixo Tecnológico (ET) de Turismo, Hospitalidade e Lazer. A conclusão de um curso de formação técnica de nível médio para o cadastramento como GT é condição fundamentada em legislação do Ministério do Turismo (MTur). Os requisitos e critérios para o exercício da atividade de GT são estabelecidos pelo MTur, pela Lei n.º 8.623/93, (Brasil, 1993a), no Decreto n.º 946/93 (Brasil, 1993b), e mais recentemente pela Portaria n.º 27, de 30 de janeiro de 2014 (Brasil, 2014a) e pela Portaria n.º 58, de 15 de abril de 2015 (Brasil, 2015). As IE para elaboração dos planos de curso devem orientar-se de forma específica pelas Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação Profissional Técnica de Nível Médio - DCN-EPTNM (Brasil, 2012a).

De acordo com Weiler e Black (2015), o mercado turístico espera por um GT que execute diversas funções e, muitos pesquisadores argumentam que a formação e a educação são cruciais para a aquisição de conhecimentos e competências. A partir deste contexto, partiu-se do pressuposto que as competências do GT precisam ser focalizadas em valores para um saber fazer e um saber ser mais humano, dualidade que têm forte conotação para a área que envolve os Guias de Turismo. O GT tem um papel importante no sistema turístico, devendo ter competências para o desenvolvimento do ser e do fazer mais humano. A reformulação curricular nos cursos técnicos de GT, recriando os saberes constituídos, requerem competências inovadoras. Recentemente, as mudanças no Turismo têm enfatizado que o GT tenha a capacidade de transmitir não só a informação factual, mas também desenvolver competências, tais como: a interpretação e a comunicação interculturais, a capacidade de contextualizar informações, a transmissão de emoções, a mediação entre a comunidade local e os visitantes, proporcionando uma interação entre turistas e os espaços onde ocorre o guiamento, com os bens naturais e culturais de forma sustentável, monitorando e gerenciando o comportamento dos visitantes.

O objetivo deste artigo é mapear as competências contempladas no perfil do egresso de cursos técnicos de GT no Brasil. A pesquisa teve um caráter documental, pois focou na análise da legislação em Educação e em Turismo que rege a oferta dos cursos técnicos de GT no Brasil e nas competências declaradas pelas IEs a partir do que elas declaram em seus planos de curso.

2 COMPETÊNCIAS NA FORMAÇÃO NO NÍVEL TÉCNICO NO BRASIL

Conforme as DCN-EPTNM (Brasil, 2012a) um perfil profissional objetiva garantir o pleno desenvolvimento de conhecimentos, saberes e competências profissionais requeridas pela natureza do trabalho, segundo o respectivo Eixo Tecnológico, em função da estrutura sócio ocupacional e tecnológica e em condições de responder, de forma original e criativa, aos constantes desafios da vida cidadã e profissional. O perfil profissional é a descrição do que seria idealmente necessário ao trabalhador saber realizar no campo profissional para uma determinada qualificação (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial [SENAI], 2013).

O perfil profissional estabelecido considera as contínuas transformações no mundo do trabalho, o desenho curricular, tal como o perfil e suas competências, deve acenar para uma visão de futuro, incorporando uma dimensão prospectiva do ponto de vista educacional.

A literatura apresenta várias definições para competência, com diversas ênfases e abordagens. Para Wittorski (2004) há uma grande diversidade e divergência em definições sem articulações evidentes uma com as outras e por outro lado uma dificuldade clara, para operacionalizá-las. O autor considera que a

competência é construída na articulação dos meios de que o indivíduo dispõe, nele e em seu meio; e não o seu conteúdo.

Para Dutra (2004) esta grande variedade de conceitos sobre competências pode ser complementares uns aos outros. De um lado, têm-se as competências entendidas como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para a pessoa exercer seu trabalho; de outro, as competências entendidas como a entrega da pessoa para a organização. Para o autor, “As pessoas atuam como agentes de transformação de conhecimentos, habilidades e atitudes em competência entregues a organização” (2004, p. 31).

Conforme Sulzer (2004, p. 94) as competências, numa definição universal, são um agrupamento de saberes, pois há “o fato intransponível, de que a atividade humana requer, em todas as ocasiões, aptidões que se situam espontaneamente na ordem dos conhecimentos adquiridos e da habilidade do comportamento de interação”. Os discursos sobre o mundo do trabalho e as novas formas de organização no mundo contemporâneo deslocaram a noção de qualificação para a competência.

A teorização do conceito de competência busca articular as contribuições das ciências cognitivas e das ciências da ação, caracterizando a forma como ela é construída na articulação dos meios de que o indivíduo dispõe, nele e em seu meio; e não o seu conteúdo.

Nesta perspectiva, a competência é a combinação de cinco componentes: cognitivo, cultural, afetivo, social e praxiológico, que estão articulados em três níveis: do indivíduo ou do grupo produtor/autor da competência (nível micro); do meio social imediato (nível meso ou social que é o da socialização, do grupo a que se pertence, do coletivo do trabalho); e o da organização na qual estão inseridos os indivíduos (nível macro ou societal) (Wittorski, 2004).

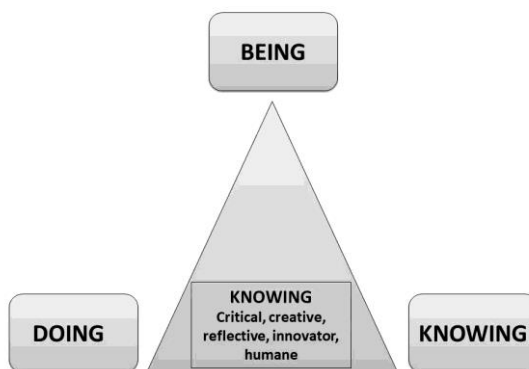
Fleury e Fleury (2001, p. 188) afirmam que a competência é fonte de valor para os indivíduos e para as organizações. E acrescentam a competência como “[...] saber agir de forma responsável, implicando mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

A competência é entendida como um conceito relacional que envolve a mobilização das capacidades das pessoas para as situações reais de trabalho. As descrições dessas competências devem fazer sentido para empregadores e trabalhadores, agregando valor econômico para a organização. Além disso, engloba não só as capacidades técnicas requeridas para o exercício de uma atividade concreta, como também um conjunto de comportamentos interativos, como tomada de decisões, comunicação com o ambiente, organização do trabalho ou outros requisitos necessários ao pleno desempenho em um campo profissional, e agrega valor social para o indivíduo.

Ciavatta e Ramos (2012, p. 22) afirmam que os componentes da competência podem ser descritos como o “saber”, o “saber fazer”, o “saber ser” e o “saber conviver”. A competência só existiria quando esses “saberes” fossem mobilizados e articulados para a resolução de problemas no campo de atuação profissional. Assim, “[...] o uso do termo na sua declinação plural e na sua fragmentação em categorias que remetem diretamente às aptidões supracitadas: os saberes, o saber-fazer e o saber-ser” (Sulzer, 2004, p.94).

Perrenoud (1999, p. 30) afirma que competência “[...] é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.). Para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações”. Portanto pode ser entendido como um conjunto de conhecimentos (saberes), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber-ser); manifestam-se por comportamentos observáveis; trazem implícitos os conhecimentos tecnológicos e as atitudes e valores inerentes à realização do trabalho.

Considerando competência como um conceito relacional, que transcende tanto a abordagem educacional acadêmica como a tecnicista, reconhece a necessidade de articular teoria e prática, os saberes, os fazeres e as atitudes, de diferentes formas e em diferentes momentos, ao longo do processo formativo. Brasil (2016) afirma que a estrutura dos valores que a sociedade contemporânea quer, mas que caminha lentamente para obter (Figura 1).

Figura 1. Estrutura de valores

Fonte: Brasil (2016, p. 175).

A sociedade contemporânea está exigindo um modelo de competência que atenda não só o mercado de trabalho, mas também as questões econômicas, sociais, ambientais e culturais. Brasil (2016, p. 174) afirma que,

(...) o conhecimento gerado na sociedade contemporânea apropria-se da força representada pela trilogia ser-saber-fazer, aliada ao novo conhecimento crítico, criativo, inovador e reflexivo, que é a força transformadora desta trilogia, construída com os valores baseados nas humanidades, transformando-se na construção de outros valores, podendo revigorar em uma sociedade estruturada em valores e diferenciais.

Na educação, é importante aprender múltiplos pontos de vista e habilidades. Deste modo, “[...] há necessidade de aprender múltiplos pontos de vista e formar competências, não só as individuais, cujas habilidades acompanham o ser humano, mas também as organizacionais” (Brasil, 2009, p. 67).

3 AS COMPETÊNCIAS DO GUIA DE TURISMO

A competência profissional é a capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico. Especificamente para o profissional Guia de Turismo, conforme Picazo (1996), as competências estão fundamentadas em três pilares básicos: Conhecimento: cultural e práticos; Idiomas; Atitude de serviço. Para Zagarra, Sandoval e Molina (2010), o GT deve apresentar atitudes positivas para que tenha um melhor desempenho nas suas funções. Swarbrooke (1999) apresenta um quadro onde as competências estão organizadas em Básicas, (conhecimentos), Gerais (Atitudes) e Específicas (Habilidades).

Carvalho (2005) entende que para atuar como GT, há uma combinação de uma série de fatores, em que a competência da liderança, diante do grupo de passageiros e dos prestadores de serviço é fundamental para o perfil deste profissional. Além da liderança, a mediação e a interpretação também são essenciais.

Tsaur e Teng (2017) explicam que há exigência que os Guias de Turismo exerçam a liderança no Turismo, fornecendo produtos e serviços essenciais, incluindo orientar e manter os turistas satisfeitos. Para os autores, devem também satisfazer as necessidades dos turistas, cuidar dos seus requisitos físicos e psicológicos e resolver os problemas do passeio.

Wong e Lee (2012) apresentam três aspectos, que abrangem diferentes estilos de liderança: a preocupação com as tarefas, a preocupação com os clientes e a preocupação com a atmosfera do grupo. O estilo de liderança adotado pelo GT, afeta a experiência turística dos turistas, sendo que os resultados positivos aumentam a satisfação e lealdade do cliente, enquanto que os resultados negativos levam a queixas junto às agências de viagens.

O desempenho de um líder turístico influencia não apenas a imagem da agência de viagens, mas também sua reputação e fidelidade ao destino, realizando um papel crucial em excursões de grupo, porque servem como libertadores de informação e mentores para o grupo (Tsauro & Teng, 2017).

Brito (2011, p. 58) atribui o significado de líder para o Guia de Turismo: “comandar sem mandar, o que exige sensibilidade e sutileza, capacidade de decisão e perfeito controle da expressão gestual e oral”. O autor ainda discorre que a capacidade de liderança é, para muitos, considerada a competência principal do GT.

Weiler e Black (2015) afirmam que os guias também devem ter competências de intérpretes, contadores de histórias e comunicadores interculturais. Brito (2008) explica que para o correto e pleno exercício da mediação cultural, o guia deve desenvolver desde o momento da sua formação profissional, as suas competências comunicativas interculturais. Conforme Brito (2011, p. 152) “a qualidade da mediação cultural depende em grande parte da aquisição de competências interculturais”.

A competência da Comunicação é primordial para o desempenho da atividade de guiamento. Chimenti e Tavares (2007) postulam que o GT se utiliza dos três meios de comunicação: o escrito, o verbal e o corporal. Picazo (1996) afirma que a comunicação é fundamental para o GT atender os grupos. Estes profissionais devem ser bons comunicadores, o que significa que devem ser conscientes do seu comportamento quando falam.

Segundo Pires (2005, p. 485) deve haver uma “ adaptação do turista aos destinos no sentido comportamental e de consumo”, portanto, como mediador entre os ambientes naturais e as manifestações/aspectos culturais, e os turistas, o GT deve trabalhar para auxiliar a reduzir ao máximo os efeitos negativos da atividade turística.

A boa interpretação, um dos papéis principais do GT, é vista pelos visitantes como uma das qualidades da visita guiada. Para Weiler e Black (2015), ser um bom intérprete é mais complexo e mais difícil do que dominar as outras competências exigidas ao GT. Desta forma, a prática de orientação interpretativa, muitas vezes, está aquém da expectativa dos visitantes e, por outro lado, muitas vezes supera as expectativas.

Os princípios orientadores interpretativos envolvem a aplicação de interpretação destinada a obter resultados predeterminados, beneficiando visitantes, outras partes interessadas, destinos e ambientes. Para Brito (2011, p. 52) “informar e interpretar são não só deveres, mas também poderes dos guias”. O autor afirma que o sucesso ou fracasso da viagem depende do guia e de sua capacidade de selecionar e de interpretar a informação.

De acordo com Brito (2008), a melhor interpretação é a que combina elementos tangíveis e intangíveis, ou seja, dá significado a um objeto. Já o uso de drama, histórias e narrativas é generalizada na orientação turnê, mas os GT, de forma individual, variam muito na forma do uso de tais técnicas como ferramentas para melhorar a sua comunicação.

A comunicação intercultural eficaz requer um GT com competências em línguas. Segundo Weiler e Black (2015), a capacidade de explicar e interpretar a cultura, de provocar uma apreciação para a diferença cultural e selecionar o conteúdo que é apropriado para se comunicar, o interesse e vontade de encontrar um lugar comum junto ao visitante, a competência social e interpessoal, com respeito e orgulho suficiente para agir como um embaixador para a sua cultura. Para Brito (2011, p. 107) é fundamental que o GT conheça as técnicas de comunicação. “Não basta saber o que explicar. É fundamental saber como explicar”.

Nas competências estudadas por Sonninen (2013) com os GT na Islândia, verificou-se que em maior ou menor grau vem ao encontro das competências estudadas por Zagarra, Sandoval e Molina (2010), por Carvalho (2005), por Picazo (1996) e pelos diversos autores que discorrem os papéis do GT no presente estudo.

Sonninen (2013) verificou que determinadas competências como liderança e comando, confiabilidade dos clientes e compromisso com o trabalho, foram avaliadas positivamente. Por outro lado, o autor identificou competências que ainda precisam ser trabalhadas, como as comportamentais que estão entre as maiores

lacunas relacionadas com a operação de passeios seguros e no fornecimento de uma boa primeira impressão ao turista. Ainda, há as que envolvem as habilidades de comunicação, linguísticas de orientação, e a capacidade de lidar com clientes difíceis, assim como competências para uma abordagem sustentável, foram identificadas com fragilidade. Essa situação reflete a necessidade de voltar ações de formação para sanar as questões levantadas e preparar os GT para atuar em diferentes cenários, com diferentes clientes.

As normativas dos órgãos da Educação Brasileira e do Turismo subsidiam a organização dos planos dos cursos de GT, apresentando orientações sobre as competências para o GT e sobre a estrutura curricular do curso. E, dentre estas, destacam-se a Deliberação Normativa n.º 427 do Ministério do Esporte e Turismo/EMBRATUR (Brasil, 2001) e o CNCT vigente (Brasil, 2014b). Identificou-se que as bases tecnológicas, competências e habilidades são apresentadas em dezessete itens, com algumas subdivisões.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2016) apresenta as competências pessoais que considera necessárias ao exercício da profissão, para que o GT seja capaz de executar roteiro turístico, transmitir informações, atender passageiros, organizar atividades do dia, realizar tarefas burocráticas, desenvolver itinerários e roteiros de visita, comunicar-se e demonstrar competências pessoais.

Zagarra, Sandoval e Molina (2010) explicam que as competências do GT não só dependem das situações da aprendizagem escolar formal, mas também do aprendizado da experiência em situações de trabalho. Entendem que o conjunto de conhecimentos, capacidades e atitudes verificável, são aplicados na execução de uma função produtiva. Por exemplo, a competência geral é necessária para os GT formarem uma atitude de empatia com os turistas e população do destino turístico, ofertando um serviço qualificado. E completam afirmando que os turistas querem conviver com os GT que têm contato com os moradores locais e numa situação em que podem observar tanto as características quanto às atitudes desse profissional, e isso reflete na sua cultura, bem como na impressão que terão do destino turístico.

4 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

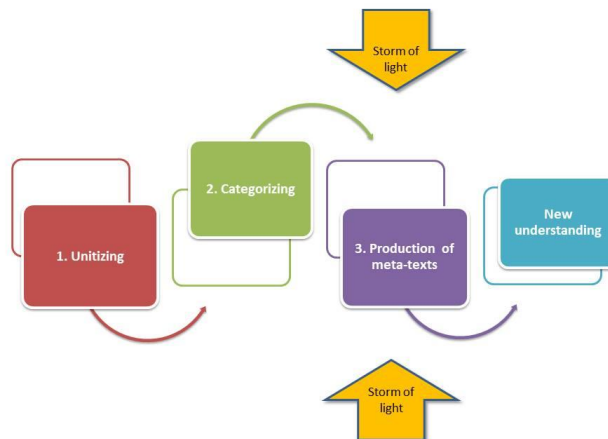
A pesquisa descritiva foi utilizada neste estudo para descrever o turismo na contemporaneidade, os papéis do GT; o planejamento e a organização da educação profissional no país e os planos dos cursos técnicos em GT que possibilitem conhecer as competências deste profissional. Para atender a esses preceitos foi necessário estudar as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio (DNC-EPTNM/212) (Brasil, 2012a), bem como o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT) (Brasil, 2012b, 2014b), as normativas do Ministério do Turismo (MTur) e os planos de curso das Instituições de Ensino pesquisadas.

Na realização da pesquisa, houve a busca das fontes documentais que foi de suma importância para o estudo, pois a legislação e os planos de curso foram documentos básicos para a o alcance dos objetivos propostos. A pesquisa foi conduzida pela abordagem qualitativa, e usou-se como alternativa o Estudo de Caso (Gil, 2010). Fez a opção pelo Estudo de Casos Múltiplos, por ser considerado mais robusto, apresentando provas mais convincentes e, objetiva analisar um objeto de estudo de maneira impar, mesmo que, posteriormente possa vir a apresentar uma realidade de forma mais completa e profunda, auxiliando na identificação de casos do grupo selecionado: os fatores comuns; os fatores não comuns e os fatores singulares em um único caso (Yin, 2015). O delineamento de multi-casos exige que todos os casos sejam semelhantes no que se refere à capacidade de representação do fenômeno estudado como um conjunto coletivo de atores ou fenômenos (Dooley, 2002). O Estudo de Casos Múltiplos teve como foco dez Instituições de Ensino escolhidas, que ofertam cursos Técnicos de GT no Brasil, bem como o estudo da legislação, normas e regras pertinentes, tendo em vista sua recente emergência e discussão na contemporaneidade.

Constatou-se, então, a partir destes elementos que o fenômeno em estudo, exigia uma análise diferenciada, conduzindo para uma Análise Textual Discursiva – ATD cujo processo conduz para movimentos “ num contínuo entre elementos de objetividade e subjetividade” (Moraes & Galiazzi, 2016, p. 102). Mesmo tendendo-se ao polo subjetivo, a ATD, pode-se apresentar com elementos de objetividade.

Conforme os autores, o processo consiste em criar condições de formar essa tempestade, que emergindo do meio caótico e desordenado, formam-se flashes fugazes de raios de luz sobre os fenômenos investigados (Figura 2). Neste estudo, isso ocorre em virtude da escolha prévia das categorias para análise, ou seja, por dedução de teorias.

Figure 2. Análise Textual Discursiva



Fonte: Moraes and Galiazzi (2016)

O rigor que determina validade e confiabilidade dos resultados concretiza-se pela intensa impregnação do investigador na realização da análise. A intenção da ATD é a compreensão, a reconstrução dos conhecimentos existentes sobre o tema investigado. Na utilização da metodologia de ADT os sujeitos da pesquisa são chamados de Corpus, que de acordo com Moraes e Galiazzi (2016) é o conjunto de documentos utilizados para a análise textual. Representa as informações da pesquisa para a obtenção dos resultados válidos e confiáveis para uma seleção e delimitação rigorosa. O Corpus textual da análise de dados nesta pesquisa são os planos do curso técnico em GT das Instituições de Ensino selecionadas.

Na utilização de casos múltiplos, deve ter atenção aos critérios de seleção dos casos. Em estudos dessa natureza a escolha dos sujeitos não se baseia em incidência de fenômenos, mas sim no interesse do caso em relação ao fenômeno estudado e às variáveis potencialmente relevantes. Além disso, o número de casos selecionados também se relaciona às replicações teóricas necessárias ao estudo, ou seja, da certeza que se quer ter, e não a critérios estatísticos relacionados a níveis de significância.

Conforme Miles e Huberman (1994) deve-se atentar ao critério de escolha dos casos, para evitar o estreitamento do universo para escolha. O autor defende a possibilidade de utilizar de quatro a dez casos. Com um número inferior, é pouco possível contribuir significativamente para a teoria, pois o contexto da pesquisa pode ser inconsistente. Além disso, com um número superior a dez, torna-se dificultoso trabalhar devido a quantidade e a complexidade dos dados. Considerando que as IE selecionadas, para esse estudo, têm papel significativo no contexto nacional da educação profissional e sua competência administrativa, em instituições públicas - federais, estaduais e municipais e instituições privadas.

Em razão disso, elegeu-se dez IEs que ofertam cursos técnicos em GT no Brasil para formar o Corpus do estudo, que ficou assim composto: sete Instituições de Ensino públicas, dentre estas, três federais; três estaduais e uma IE municipal; e três IE privadas, num total de dez Instituições de Ensino, no Brasil, conforme dados coletados dos Microdados do Censo Escolar do ano de 2014 (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira [INEP], 2015).

5 RESULTADOS

Na realização da secção de análise dos resultados, será apresentada a caracterização do Corpus da pesquisa, a análise e o mapeamento das competências dos planos de curso de Guia de Turismo das IE selecionadas, seguida pelo relacionamento das competências contidas em cada plano de curso

pesquisado, seguidas de uma análise. Optou-se por selecionar as competências apresentadas para compor o perfil do egresso do curso; as específicas de cada disciplina, quando apresentadas, não foram objeto do estudo, visto que está se trabalhando com o perfil de forma global do GT.

5.1 Caracterização do corpus da pesquisa

O Corpus textual da presente análise de dados são os planos dos cursos técnicos em Guia de Turismo (GT) das dez Instituições de Ensino (IE) selecionadas para a pesquisa. Em função do princípio ético em pesquisa e visando a preservar os nomes das IE, denominou-se de instituição: “A-1, B-1, C-1; D-2, E-2, F-2; G-3; H-4, I-4; J-4”, conforme Quadro 1.

As IE estão identificadas com as letras de “A a J”, seguidas do numeral que representa a dependência administrativa de cada IE (1= IE pública federal, 2= IE pública estadual, 3= IE pública municipal e 4= IE privada). Estão, portanto, caracterizadas da seguinte forma:

- “A-1”; “B-1” e “C-1”: Instituição de Ensino pública federal;
- “D-2”, “E-2”, “F-2”: Instituição de Ensino pública estadual;
- “G-3”: Instituição de Ensino pública municipal;
- “H-4”, “I-4”; “J-4”: Instituição de Ensino privada.

O quadro 1 apresenta o Corpus da pesquisa, com as IE participantes, as respectivas habilitações, cargas horárias, dependências administrativas e modalidades de curso.

O Quadro 1 permite perceber-se que em todos os casos estudados os cursos fornecem a habilitação de GT Regional. Além disso, seis cursos habilitam também à categoria de GT Nacional. Além da certificação de técnico em GT, as IE indicam a habilitação creditada aos egressos dos cursos de GT, de acordo com a legislação brasileira que rege o exercício da atividade de GT no Brasil (BRASIL, 2014b).

Quadro 1. Cursos Pesquisados

IE	Habilitação	Carga Horária da formação técnica em GT	Dependência Administrativa da IE	Modalidade do curso	Cursos ofertados pela Rede
A-1	Guia Regional e Nacional	1140	Pública Federal	Subsequente	1
B-1	Guia Regional e Nacional	1340	Pública Federal	Subsequente	1
C-1	Guia Regional e Nacional	1010	Pública Federal	Subsequente	1
D-2	Guia Regional	940	Pública Estadual	Subsequente	3
E-2	Guia Regional	1160	Pública Estadual	Integrado ao Ensino Médio	4
F-2	Guia Regional	1050	Pública Estadual	Subsequente	3
G-3	Guia Regional	1420	Pública Municipal	Subsequente	1
H-4	Guia Regional e Nacional	800	Privada	Subsequente	32
I-4	Guia Regional e Nacional	800	Privada	Subsequente	1
J-4	Guia Regional e Nacional	880	Privada	Subsequente	11

Fonte: Os autores, 2017

Quanto à carga horária dos cursos, ocorre uma variação entre a mínima definida pelo MEC, de 800 horas e a máxima identificada na IE “G-3” com 1.420 horas. Observa-se que o limite mínimo é utilizado pelas três IE privadas selecionadas, enquanto o curso com maior carga horárias é de uma IE pública municipal (G-3),

selecionada nesta pesquisa por ser a única nesse âmbito a ofertar um curso de GT no Brasil (INEP, 2015). De acordo com a modalidade, nove cursos são ofertados como subsequentes e um curso na forma articulada/integrado ao ensino médio (E2), sendo este pertencente a uma IE pública estadual.

Dentre as IE estaduais, verificou-se que os governos normatizam essa oferta de cursos, fornecendo orientações com relação à estruturação dos planos de curso, por meio de normativas específicas, ou seja, fornecem as matrizes curriculares, ementas ou mesmo o plano de curso em sua totalidade para as IE que irão ofertar o curso. Destaca-se então que, as referidas IE estaduais representam um universo maior dos cursos ofertados no país, assim, a D-2 representa três cursos, a E-2 representa quatro cursos e a F-2, representa três cursos.

Dentre as IE privadas, o processo também é similar as estaduais, pois identificou-se que a Instituição de Ensino “J-4” compõe uma rede de formação profissional que atende todo território nacional. E desde 2013 o plano de curso executado é único em todo Brasil, que alcança o universo de 32 (trinta e dois) cursos. A Instituição de Ensino “H-4” faz parte de uma rede de instituições que oferta cursos de GT no país, adotando um modelo nacional de plano de curso. Deste modo, a IE selecionada representa não só ela, mas onze cursos ofertados pela mesma mantenedora no Brasil, dentre os 145 (cento e quarenta e cinco) cursos mapeados pelo Censo Escolar de 2014 (INEP, 2015). A Instituição de Ensino privada “I-4” representa um curso de Guia de Turismo.

Com relação às Instituições de Ensino Federais, estão representadas pelas IE “A-1”, “B-2” e “C-1”, totalizando 3 cursos.

Assim, o Corpus da pesquisa representa não apenas dez cursos da IE eleitas para esta pesquisa, mas 58 dos 145 (cento e quarenta e cinco) ofertados em 2014 (INEP, 2015). Assim, este Estudo de Casos Múltiplos, toma uma representatividade muito maior da oferta nacional de cursos no Brasil. Isso permitirá partir para algumas considerações mais generalizantes da pesquisa, não se restringindo apenas aos casos múltiplos estudados.

5.2 Análise das competências dos cursos de Guia de Turismo

Nesta seção são apresentadas as competências propostas por cada Instituição de Ensino em seus planos de curso. Conforme Sulzer (2004, p. 94) as competências são um agrupamento de saberes, pois há “o fato intransponível, de que a atividade humana requer, em todas as ocasiões, aptidões que se situam espontaneamente na ordem dos conhecimentos adquiridos e da habilidade do comportamento de interação”.

As dez IE selecionadas para a análise da categoria Competência optou-se por apresentá-la em quadros, contendo a IE e as competências identificadas no plano de curso, conforme segue.

- Instituição de Ensino “A-1”.

A Instituição de Ensino “A-1” apresenta um rol de dez competências. Contempla aspectos do perfil proposto no CNCT de 2012 (Brasil, 2012b, p. 143) e na DN n.º 427/2001, e define o perfil do egresso do curso como: “assistir e conduzir pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação” e de “utilizar instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural”.

A IE, fundamentada nas normativas, estruturou dez competências no plano de curso. Identifica-se na perspectiva deste estudo que as competências estão mais fundamentadas num “saber-fazer” (6 competências), com base nas DCN-EPTNM/2012 (Brasil, 2012a). A competência que contempla o “saber-ser” é percebida na competência “exercer os princípios da sustentabilidade, respeitando e preservando os destinos turísticos e as comunidades receptoras”. Outras três competências mesclam “o saber-ser” e o “saber-fazer”, ao mesmo tempo em que tratam de aspectos técnicos e aspectos humanos da formação do GT.

- Instituição de Ensino “B-1”

A Instituição de Ensino “B-1” define como objetivo do curso “formar profissionais de nível técnico com perfil dinâmico, inovador e ético, capazes de atuar como guias de turismo na categoria regional e de excursão nacional”.

Apresenta um elenco de 17 (dezessete) competências para o GT. Seguem, na grande maioria (treze) as competências orientadas pela Deliberação Normativa n.º 427/2001 (Brasil, 2001).

As competências propostas para o GT estão fundamentadas num “saber-fazer” (10 competências). Dentre as 4 competências do “saber-ser” destaca-se dentre os planos de curso estudados, a competência de liderança: “Desenvolver atividades profissionais, demonstrando iniciativa, liderança, cortesia e presteza”. Outras 3 competências de números combinam “o saber-ser” e o “saber-fazer”, ao mesmo tempo em que tratam de aspectos técnicos e aspectos humanos da formação do GT.

- Instituição de ensino “C-1”

A Instituição de Ensino “C-1” elenca 13 (treze) competências no plano de ensino do curso de GT seguindo as orientações da DN n.º 427/2001 (Brasil, 2001) e as orientações do perfil do CNCT (BRASIL, 2012b, p. 143), de “Orientar, assistir e conduzir pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação” e de “utilizar instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural”.

As competências estão mais fundamentadas num “saber-fazer” (9 competências), destacando-se dentre os casos pesquisados, a competência que se refere a interpretação: “Utilizar instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural” As competências do “saber-ser” estão representadas em 3 competências destacando-se: “Reconhecer a importância da atividade turística para o desenvolvimento socioeconômico e cultural de uma localidade”. Apenas uma competência trata de aspectos do “saber-ser” e do “saber-fazer”.

- Instituição de Ensino “D-2”

A Instituição de Ensino “D-2” apresenta em seu plano de curso, seis competências para o GT. Todas elas seguem as competências orientadas pela DN n.º 427/2001 (Brasil, 2001). O curso tem como objetivo formar um Guia de Turismo, com conhecimentos específicos, possibilitando o desenvolvimento de competências e habilidades para suprir a necessidade do mercado regional.

Pela análise observa-se que estão voltadas para as atividades práticas e técnicas, destacando a ética profissional e respeito ao ambiente, e, portanto, todas fundamentadas num “saber-fazer”. Apenas 1 competência trata de aspectos do “saber-ser” e do “saber-fazer”.

- Instituição de Ensino “E-2”

A Instituição de Ensino “E-2” apresenta um elenco de nove competências no plano de curso do GT. O curso tem como objetivo formar profissionais para atuar no segmento do turismo como representantes de seu país imbuídos de uma visão sócio crítica na defesa de suas riquezas naturais, sociais, culturais e patrimoniais atuando como cidadãos intérpretes da alma cultural de seu país, estado ou cidade.

A IE, fundamentada nas normativas, estruturou as competências do plano de curso e também constituiu suas próprias competências expressas no plano de curso, destacando-se as competências que estão mais fundamentadas num “saber-ser” (5 competências). Dentre as competências do “saber-ser”, destaca-se “Confrontar opiniões e pontos de vista sobre as diferentes linguagens e suas manifestações específicas” (e de “Compreender a arte como saber cultural e estético gerador de significação e integrador da organização do mundo e da própria identidade”. As competências do “saber-fazer” estão expressas em 2 competências. Duas competências apresentam elementos das duas perspectivas do fazer e do ser: “Analisar, interpretar e aplicar recursos expressivos das linguagens, relacionando textos com seus contextos, mediante a natureza, função, organização, estrutura das manifestações, de acordo com as condições de produção e recepção” e “Compreender e usar a língua portuguesa como língua materna, geradora de significação e integradora da organização do mundo e da própria identidade”.

- Instituição de Ensino “F-2”

A Instituição de Ensino “F-2” apresenta um perfil com elementos de competências do GT, constantes das orientações demonstradas no CNCT (Brasil, 2012b). Na abordagem do “saber-fazer” e do “saber-ser”, as competências compõem elementos das duas abordagens.

As competências são expressas de forma generalizada, contemplando o “saber-fazer” que podem ser extraídas como o domínio de conteúdos e processos relevantes do conhecimento científico, tecnológico, social e cultural utilizando suas diferentes linguagens. Competências do “saber-ser”, são expressas nas palavras: autonomia intelectual e moral para acompanhar a atividade turística orientado por valores da convivência democrática e pela defesa e respeito ao patrimônio artístico, cultural e ambiental. Com relação ao saber-fazer e saber ser simultaneamente apresentados são identificados na estrutura textual que está expresso como competência neste plano de curso mas que na realidade é o perfil do egresso do curso: de orientar, assistir e conduzir pessoas ou grupos, informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista e apresentar ao visitante opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e quando for o caso os concebe considerando as expectativas e ou necessidades do visitante.

- Instituição de Ensino “G-3”

A Instituição de Ensino “G-3” elenca 13 (treze) competências no plano de ensino do curso de GT. Segue as normativas da Deliberação Normativa n.º 427/2001 (Brasil, 2001) e também segue as orientações do perfil do CNCT (Brasil, 2012b, p. 143), de “Orientar, assistir e conduzir pessoas e grupos durante passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao meio ambiente, à cultura e à legislação”.

A IE, fundamentada nas normativas, estruturou as demais competências do plano de curso. As competências descritas, em sua grande maioria, estão fundamentadas no “saber-fazer” 8 (oito) competências) Três As competências mesclam “o saber-ser” e o “saber-fazer”, ao mesmo tempo em que tratam de aspectos técnicos e aspectos humanos da formação do GT. Dentre as competências do “saber-ser”, destaca-se dentre os planos de cursos estudados: “Desenvolver as relações humanas dentro do ambiente de trabalho” e “Desenvolver suas potencialidades e conhecimentos sobre as riquezas turísticas disponíveis e em disponibilidade no município e na região, bem como outros estados do Brasil”.

- Instituição de Ensino “H-4”

A Instituição de Ensino “H-4” apresenta sete competências no plano de ensino do curso de GT, que são consideradas as Unidades Curriculares do Curso, conforme a metodologia de trabalho adotada pela IE. As competências elaboradas pela IE são fundamentadas na DN n.º 427/2001 (Brasil, 2001) e no CNCT.

Para cada Unidade Curricular a IE fundamentada nas normativas, estruturou outras competências do plano de curso, adotando os elementos de competência (conhecimentos, habilidades e valores).

Na análise, verificou-se que as competências técnicas do GT estão mais voltadas para o “fazer” do que ao desenvolvimento do ser humano (6 competências). A IE adota um modelo nacional de plano de curso para todas as suas unidades.

- Instituição de Ensino “I-4”

A Instituição de Ensino “I-4” elenca 11 (onze) competências no plano de ensino do curso de GT, seguindo de forma geral as competências da DN n.º 427/2001 (Brasil, 2001).

Na análise, percebeu-se que as competências técnicas do Guia de Turismo trabalhadas pela IE, estão mais dirigidas apenas para o “saber-fazer” do GT.

- Instituição de Ensino “J-4”

A Instituição de Ensino “J-4” apresenta um perfil que orienta para um conjunto de competências gerais, no plano de ensino do curso de GT. O curso objetiva formar técnicos críticos, reflexivos, empreendedores e inovadores com competências para atuar em agências de viagens receptoras e operadoras, sempre com ética profissional e respeito ao meio ambiente, à cultura local e regional e à legislação.

De acordo com o plano do curso, a partir do perfil do egresso, foi definida a identidade do curso e contempladas as competências necessárias aos profissionais do eixo do Turismo, Hospitalidade e do Lazer, e complementadas com outras competências específicas do GT, voltadas a um “saber-fazer”. Salienta-se que o plano de curso elaborado é uma referência como modelo nacional para todas as unidades de ensino da IE.

5.3 Síntese analítica das competências

As sínteses das análises demonstraram as competências trabalhadas nos planos de cursos de Guia de Turismo das Instituições de Ensino estudadas. A análise textual das competências apresentadas para compor o perfil do GT, com relação às Instituições de Ensino “A-1, B-1, C-1; D-2, E-2, F-2; G-3; H-4, I-4; J-4” foi realizada apoiando-se nos parâmetros da Deliberação Normativa n.º 427/2001 (Brasil, 2001), os CNCT de 2012 e de 2014 (Brasil, 2012b, 2014b), o que levou a constatar que:

Considerando as limitações do método da análise, as competências resultantes estudadas, oriundas das IE, foram construídas de maneira que atenda um perfil do Guia de Turismo. Verificou-se que as IE construíram as competências para o GT orientando-se nas normativas para reelaborarem as competências e perfil nos seus planos de curso. Contudo, na análise verifica-se que as IE seguem, na maioria, as orientações da Deliberação Normativa n.º 427/2001 e do CNCT de 2012.

Além disso, as competências identificadas nos planos de curso estão mais voltadas para um “saber-fazer”, isto é, quando o currículo está orientado para a concepção de competências que contemplam habilidades instrumentais, por meio da vivência de diferentes situações práticas de estudo e de trabalho (Brasil, 2012b).

Por outro lado, o “saber-ser” é abordado de forma insuficiente para o desenvolvimento de competências previstas nos planos de curso das IE pesquisadas. De acordo com Ciavatta e Ramos (2012) os componentes da competência podem ser descritos como o “saber”, o “saber fazer”, o “saber ser” e o “saber conviver”. A competência plena existe somente quando esses Saberes forem mobilizados e articulados para a resolução de problemas no campo de atuação profissional.

É possível estabelecer algumas relações entre as competências apresentadas nos planos de cursos das IE pesquisadas. Por exemplo, as Instituições de Ensino “A-1 e C-1”, apresentam proximidades em algumas competências, como “Acompanhar e auxiliar o turista em visitas a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico”.

Outro caso é o das Instituições de Ensino “G-3 e B-1”, que apresentam as competências de “Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela e Adequar os procedimentos relativos aos serviços turísticos, aos interesses e expectativas de diferentes públicos”.

As IE “A-1, C-1 e G-3” apresentam competências convergentes de “Orientar, assistir e conduzir pessoas e grupos durante passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao meio ambiente, à cultura e à legislação”, constante do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de 2012 (Brasil, 2012b).

Também as Instituições de Ensino “B-1 e I-4”, apresentaram coincidências em algumas competências. As competências mais próximas foram: comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.

Por outro lado, há competências que apenas uma das IE apresenta em seu plano de curso, como a que envolve os princípios de sustentabilidade - “Exercer os princípios da sustentabilidade, respeitando e preservando os destinos turísticos e as comunidades receptoras, trabalhada pela Instituição de Ensino “A-1”. Destaque também para a Instituição de Ensino “B-1”, cita a competência de mediador quando pretende desenvolver a competência de “Mediar diferenças culturais entre visitantes e comunidade local”.

Outra situação diferenciada é quando se retrata a competência da liderança, indicada pela IE “B-1”: “Desenvolver atividades profissionais, demonstrando iniciativa, liderança, cortesia e presteza”. Na linha da gestão, o empreendedorismo, também é destacada como competência, quando na IE “C-1” define a competência de “Interpretar pesquisas, sondagens, indicadores socioeconômicos, mapas temáticos e pictóricos ligados ao setor de turismo na ótica do empreendedorismo”.

Buscando referência com a competência de interpretar mapeia-se uma série de abordagens do termo nos planos de curso de GT das IE pesquisadas. A Instituição de Ensino “D-2” usa o termo para “Interpretar legislação pertinente”. A Instituição de Ensino “E-2” no sentido de “[...] interpretar e aplicar recursos expressivos das linguagens [...]”. A Instituição de Ensino “C-1” utiliza-o no sentido de “[...] interpretar e empregar os termos técnicos específicos do mercado turístico nos idiomas Inglês e Espanhol” e no sentido de “Interpretar pesquisas, sondagens, indicadores socioeconômicos, mapas temáticos e pictóricos ligados ao setor de turismo [...]”. Nesta mesma orientação, a Instituição de Ensino “B-1” define como competência “Interpretar mapas e guias turísticos”. E finalmente destaca-se que a Instituição de Ensino “A-1” usa o termo interpretar no sentido de “[...] aquisição de serviços de intérprete [...]”. Destaca-se, no entanto que não se identifica o uso do termo intérprete ou interpretar para designar a competência de interpretar o patrimônio turístico seja ele histórico, cultural ou natural, que a literatura já vem reconhecendo como importante (Weiler & Black, 2015; Brito, 2011; Oliveira & Cymbion, 1994).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No atual cenário do mundo acadêmico e da formação profissional, muitos desafios são impostos para as Instituições de Ensino, tais como os planos de cursos, a formação de competências, os componentes curriculares, as metodologias ativas, que se destacam no mundo tecnológico.

Destaca-se que a construção do estudo investigativo buscou mapear as competências declaradas nos planos de curso das Instituições de Ensino dos cursos técnicos de Guia de Turismo no Brasil. As análises sobre a legislação vigente que rege a oferta dos cursos técnicos do MEC e do MT possibilita inferir que tanto uma quanto outra, apresentam lacunas em relação às definições de competências, deveres e do perfil do GT, normativas orientadoras para os planos de curso. Depara-se como uso de conceitos inadequados, razão porque, o estudo indica a necessidade de novas concepções e mudança na legislação atual.

Para a análise das competências, utilizou-se do Estudo de Casos Múltiplos, como definição amostral, e mediante Análise Textual Discursiva (Moraes & Galiuzzi, 2016), das dez IE eleitas para o estudo. A análise

textual permitiu identificar que na grande maioria das IE as competências organizacionais, ou seja, o “saber-fazer” predomina na matriz curricular, mostrando que os componentes curriculares se confundem entre competências e desenvolvimento de perfil. Destaca-se ainda que, quanto às competências do “saber-ser”, ou seja, aquelas voltadas aos aspectos cognitivos, pouco são desenvolvidas.

A competência deve integrar diversos componentes, como: cognitivo, cultural, afetivo, social e praxiológico, combinados nos campos da socialização e da biografia; do campo da experiência profissional; e do campo da formação.

No segmento alvo deste estudo, não se poderia deixar de citar a liderança, a mediação e a interpretação, como expertise nas competências do GT. É um profissional que se envolve com as emoções de grupos de pessoas - não só a pessoa, mas sim com grupos. A viagem que realiza o sonho desses grupos e compartilham a emoção e interagem com encantamentos da viagem.

Os Estudos de Casos Múltiplos podem vir a apresentar uma realidade de forma mais completa e profunda, auxiliando na identificação de casos do grupo selecionado, os fatores comuns; os fatores não comuns e os fatores singulares em um único caso.

Destaca-se que mesmo o estudo sendo realizado a partir de dez Instituições de Ensino selecionadas, verificou-se que na realidade este estudo tem uma representação muito maior na oferta dos cursos de GT, em virtude de que muitas dessas instituições, tanto públicas quanto privadas, institucionalizam “orientações” ou “padronização” de planos de curso para o país, refletindo na composição de uma amplitude muito maior na ação da pesquisa, ou seja, em torno de 40% dos cursos ofertados no país.

Salienta-se, ainda, que a metodologia utilizada para os Estudos de Casos Múltiplos, apesar de algumas limitações encontradas para o processo da análise fundamentada em Moraes e Galiazzi (2016), permitiu traçar resultados que poderão contribuir para oportunidades de mudança e inovação e no âmbito dos planos de curso técnicos no Brasil, contribuindo, sobremaneira para o processo de eficiência e eficácias das IE.

REFERÊNCIAS

- Abreu, C. V. (2015). *O curso técnico em GT na Faculdade Senac Porto Alegre/RS – 2012* (Tese de Doutorado). Escola de Humanidades, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Ap, J. & Wong, K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551–563. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-9)
- Algemiro, M. & Rejowski, M. (2015). Formação técnica e superior em turismo e hospitalidade no Rio de Janeiro. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 3 (2), 318-338.
- Black, R. & Weiler, B. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24–37.
- Brasil, Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupações. (2018) *Informações gerais*. Brasília, Distrito Federal. Recuperado de <http://www.mtebo.gov.br/cbsite/pages/informacoesGerais.jsf;jsessionid=OtoclkGV1Mmyqc8y33jWXx10.slave18:mte-cbo>.
- Brasil, V. L. B. (2009). Competências profissionais e organizacionais: um estudo prospectivo entre os anos de 2004 e 2014. *Revista de Estudos de Administração*. Editora Unijuí. 9 (18), 159-186.

- Brasil, V. L. B. (2016). *Competências para o Administrador: Um enfoque para o saber ser e o saber fazer*. São Paulo: Laços.
- Brito, L. M. (2008). O Guia-Intérprete: Mediador Intercultural. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 10, 67-84.
- Brito, L. M. (2011). *Informação turística - A arte do guia-intérprete: entre a cultura do turista e do destino*. Portugal: Chiado Editora.
- Brockelman, W. & Dearden, P. (1990). The role of nature trekking in conservation: A case-study in Thailand. *Environmental Conservation*, 17 (2), 141-148. <https://doi.org/10.1017/S037689290003191X>
- Campos, F. H. & Serpa, E. M. (2010). *GT: Viagens técnicas e avaliação*. São Paulo: Editora Erica.
- Canani, I. S. S. (1999). GT: o mérito da profissão. *Revista Turismo e Análise*. São Paulo, 10(1), 92-106. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v10i1p92-106>
- Carvalho, P. J. O. (2003). *Condução de grupos no turismo*. São Paulo: Chronos.
- Carvalho, P. J. O. (2005) Formação do Guia de Turismo: Do ensino médio à universidade. In Trigo, L. G. G. (Ed.) *Análises regionais e globais do turismo brasileiro* (pp. 245-256). São Paulo: Roca.
- Ciavatta, M. & Ramos, M. (2012). A Era das Diretrizes: A disputa pelo projeto de educação dos mais pobres. *Revista Brasileira de Educação*, 17(1), 11-39. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782012000100002>
- Cisne, R. (2016). Processos entre Ensino, Aprendizagem e Avaliação: Uma Experiência em Curso no Turismo. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 8(4), 555-574. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v8i4p555>
- Chimenti, S. & Tavares, A M. (2007). *GT: O profissional e a profissão*. São Paulo: SENAC São Paulo.
- Cohen, E. (1982). Jungle guides in northern Thailand: The dynamics of a marginal occupational role. *Sociological Review*, 30 (2), 234-266. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1982.tb00756.x>
- Cruz, Z. L. (2008). *Principles and ethics of tour guiding*. Update edition. Malina, Phillippines: Rex Bookstore.
- De Kadt, E. J. (1979). *Tourism: Passport to development? Perspectives on the social and cultural effects of tourism in developing countries*. Washington DC; World Bank Group. <http://documents.worldbank.org/curated/en/223271468141894689/Tourism-passport-to-development-Perspectives-on-the-social-and-cultural-effects-of-tourism-on-developing-countries> .
- Brasil (1993a) *Lei n.º 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo*. Brasília, Diário Oficial da União. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8623.htm.
- Brasil (1993b) *Decreto n.º 946, de 1º de outubro de 1993. Regulamenta a Lei n.º 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo*. Diário Oficial da União, Brasília, 1º de outubro de 1993 Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/DO946.htm.
- Brasil (2001) *Deliberação Normativa n.º 427, de 04 de outubro de 2001. Adota, para fins de regulamentação dos arts. 4º, 5º e 10, do Decreto n. 946, de 1º de outubro de 1993, os critérios a serem apresentados como subsídio aos órgãos próprios dos sistemas de ensino para apreciação dos planos de curso para educação profissional de nível técnico Guia de Turismo*. Recuperado de <http://www2.camara.leg.br/legin/marg/delnor/2001/deliberacaonormativa-427-4-outubro-2001-417177-norma-embratur.htm>.
- Brasil (2012a) *Resolução n.º 6, de 20 de setembro de 2012. Define Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio*. Recuperado de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=11663-rceb006-12-pdf&category_slug=setembro-2012-pdf&Itemid=30192.
- Brasil (2012b) *Resolução CNE/CEB n.º 4, de 6 de junho de 2012. Dispõe sobre alteração na Resolução CNE/CEB nº3/2008, definindo a nova versão do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio*. Brasília, Diário Oficial da União de 08/06/2012 (nº 110, Seção 1, pág. 13). Recuperado de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=10941-rceb004-12&category_slug=maio-2012-pdf&Itemid=30192.
- Brasil (2014a) *Portaria n.º 27, de 30 de janeiro de 2014. Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências*. Brasília, Diário Oficial da União, 30 de janeiro de 2014. Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=117>.

Brasil (2014b) *Resolução CNE/CEB n.º 1, de 5 de dezembro de 2014*. Atualiza e define novos critérios para a composição do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, disciplinando e orientando os sistemas de ensino e as instituições públicas e privadas de Educação Profissional e Tecnológica quanto à oferta de cursos técnicos de nível médio em caráter experimental, observando o disposto no art. 81 da Lei nº 9.394/96 (LDB) e nos termos do art. 19 da Resolução CNE/CEB nº 6/2012. Brasília, Câmara dos Deputados. Recuperado de

http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=16705-res1-2014-cne-ceb-05122014&category_slug=dezembro-2014-pdf&Itemid=30192.

Brasil (2015) *Portaria n.º 58, de 15 de abril de 2015*. Dá nova redação ao inciso V do art. 9º da Portaria nº 27, de 30 de janeiro de 2014, que estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo. Brasília, Diário Oficial da União, 16 de abril de 2015. Recuperado de <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=283335>.

Dooley, L. (2002). Case Study Research and Theory Building. *Advances. Developing Human Resources*, 4(3), 335-354. <https://doi.org/10.1177/1523422302043007>

Dutra, J. S. (2004). *Competências: Conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna*. São Paulo: Atlas.

Fleury, A. & Fleury, M. T. L. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea - RAC*, 5(Edição Especial), 183-196. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>

Gesser, V. (2013). Currículo e novas tecnologias no ensino superior: avanços, desdobramentos, implicações e limites. In Ruschmann, D. M. & Tomelin, C. A. (Orgs.) *Turismo, ensino e práticas interdisciplinares* (pp. 161-172). Barueri, SP: Manole.

Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (5a ed). São Paulo: Atlas.

Hintze, H. (2007). *GT: Formação e perfil profissional*. São Paulo: Roca, 2007.

Holloway, J. C. (1981). The guided tour: a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8 (3), 377-402. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(81\)90005-0](https://doi.org/10.1016/0160-7383(81)90005-0)

Hughes, J. (1994). Antarctic historic sites: The tourism implications. *Annals of Tourism Research*, 12 (2), 281-294. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)90045-0](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90045-0)

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2015). *Micro dados Censo Escolar*. Recuperado de <http://portal.inep.gov.br/basica-levantamentos-acessar>>.

Kozow, L. (2015). *Narrativas pessoais: Uma proposta do ensino da produção escrita em espanhol* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Alagoas – UFAL, Maceió, AL, Brasil.

Leme, F. B. M. (2015). 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*, 4(2), 19 - 37.

Lohmann, J. B.; Julião, D. P.; Farias, J. M. S.; Silva, T. C. & Freitas, F. C. (2009). A influência das leis trabalhistas brasileiras na relação capital/trabalho dos guias de turismo. *Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica*, v. 4 (3). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.12660/oit.v4n3.5750>.

Mason, P. A. & Christie, M. F. (2003). Tour guides as critically reflective practitioners: A proposed training model. *Tourism Recreation Research*, 28(1), 23-33. <https://doi.org/10.1080/02508281.2003.11081383>

Meira, C. M.; Kusano, E. S. & Hintze, H. C. (2018). Apontamentos históricos sobre a profissão do guia de turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 6(1), 1-19. Recuperado de <http://orcid.org/0000-0002-5988-9559>.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Montes, V. A. (2013). *Saberes profissionais do GT: Passeios turísticos em perspectiva etnográfica* (Tese de Doutorado). Universidade Federal da Bahia – UFBA, Salvador, BA, Brasil.

Moraes, R. & Galiuzzi, M. C. (2016). *Análise textual discursiva*. (3a ed. rev. e ampl). Ijuí: Editora Unijuí.

Nascimento, A. O., Silva, L. F. & Grechi, D. C. (2014). A atuação do GT em Mato Grosso do Sul: diagnóstico, aspectos conceituais e perspectivas para o segmento. *Revista Hospitalidade*, 11(1), 23-44.

- Oliveira, J. M. C., & Cymbron, J. (1994). *Ser guia intérprete em Portugal*. Portugal: Edição Instituto Superior Novas Profissões.
- Panzini, R.; Braga, D. C. & Gândara, J. M. G. (2017). A importância do guia de turismo na experiência turística: da teoria à prática das agências de receptivo de Curitiba - PR. *Caderno Virtual do Turismo*, 17(2), 162-182. <http://dx.doi.org/10.18472/cvt.17n2.2017.1269>
- Pastorelli, J. (2003). *Enriching the experience: An interpretive approach to tour guiding*. Frenchs Forest: Australia: Pearson Education Australia.
- Perrenout, P. (1999). *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul.
- Picazo, C. (1996). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Síntesis.
- Pires, P. S. (2005). Entendendo o ecoturismo. In Trigo, L. G. G. (Ed). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro* (pp. 483-494). São Paulo: Roca.
- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide: dynamics of tour guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Raposo, A. (2004). *Turismo no Brasil: Um guia para o guia*. São Paulo: Ed. Senac Nacional.
- Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. (2013). *Metodologia SENAI de educação profissional*. SENAI. Recuperado de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/MSEP_Documento.pdf.
- Sonninen, P. O. (2013). *Tour Guide Competencies and Training Needs Focus on the tour guides of Arctic Adventures* (Thesis for the Degree) Master of Science, Faculty of Business School of Social Sciences, University of Iceland – UI, Reykjavík, Islândia.
- Sulzer, E. (2004). Objetivar as competências de interação: crítica social do saber-ser. In Tomasi, A. (Org). *Da qualificação à competência: Pensando o século XXI* (pp. 93-105). Campinas: Papirus.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Wallingford: UK. <https://doi.org/10.1079/9780851993140.0000>
- Tsaur, S. H. & Teng, H. Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59(1), 438–448. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.005>
- Weiler, B. (1999). Assessing the interpretation competencies of ecotour guides. *Journal of Interpretation Research*, 4(1), 80–83. <https://eric.ed.gov/?id=EJ625411>
- Weiler, B. (2016). The contribution of Australia-based researchers to tour guiding. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 26(1), 100-109. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.01.002>
- Weiler, B. & Black, R. (2003). Nature, heritage and interpretive guide training. In Weiler, B. & Black, R. (Eds). *Interpreting the Land Down Under: Australian Heritage Interpretation and Tour Guiding* (pp. 21–40). Golden, CO: Fulcrum Publishing.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Bristol, Buffalo, Toronto: Channel View Publications.
- Weiler, B. & Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader. *Tourism Management*, 14 (2), 91–98. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(93\)90041-l](https://doi.org/10.1016/0261-5177(93)90041-l).
- Weiler, B. & Ham, S. (2001). Tour Guides and interpretation. In: Weaver, D. B. *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 549-564). Wallingford: CAB Internacional. <https://doi.org/10.1079/9780851993683.0549>
- Wittorski, R. (2004). Da fabricação das competências. In Tomasi, A. (Org.). *Da qualificação à competência: Pensando o século XXI* (pp. 75-92). Campinas: Papirus.
- Wong, J. Y. & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33 (5), 1112–1121. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.022>
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zagarra, L. C.; Sandoval, E. C. & Molina, V. M. (2010). Las Competencias de los Guías de Turistas como ventaja competitiva en el sector Turista: Caso Cancún Quintana Roo. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 3(3), 11-24.
- Zettermann, G. D. & Vergara, L. G. L. (2017). O Guia de Turismo: uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 19 (1), 185-215. <https://doi.org/10.14210/rtva.v19n1.p185-215>.

Informações sobre os autores

Ana Lúcia Olegário Saraiva

Mestra e Doutora em Turismo e Hospitalidade pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Graduada em Turismo pela Universidade Luterana do Brasil. Atualmente é Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS).

Email: ana.saraiva@osorio.ifrs.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3875-5479>

Francisco Antonio Anjos

Doutor em Engenharia e Mestre em Geografia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Graduado em Geografia pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Professor Titular da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).

Email: anjos@univali.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4044-4656>