

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ

CYNTHIA KAILANNE VELOSO DE FREITAS BRAZ

**ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS GUIAS DE TURISMO DE
ILHÉUS E SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS**

ILHÉUS – BAHIA

2007

ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS GUIAS DE TURISMO DE ILHÉUS E SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS

Monografia apresentada para obtenção do título de bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais à Universidade Estadual de Santa Cruz.

Área de Concentração: Turismo

Orientador: Prof. Ms. Samuel Mattos

**ILHÉUS – BAHIA
2007**

CYNTHIA KAILANNE VELOSO DE FREITAS BRAZ

**ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS GUIAS DE TURISMO DE ILHÉUS
E SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS**

Aprovada em _____

Prof. Ms. Samuel Leandro Oliveira de Mattos
(orientador)

Prof ° Ms. Claudete Rejane Weiss
(examinadora)

Prof ° Ms. Carla Regina Ferreira Freire Guimarães
(examinadora)

DEDICATÓRIA

Primeiramente a Deus, e a todas as pessoas que me apoiaram e que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho, dedico.

AGRADECIMENTOS

A minha mãe, Ana, pelo apoio, pela força, pelo amor incondicional, por estar ao meu lado sempre, principalmente nos momentos mais difíceis.

Ao meu pai, José, meu herói, meu maior exemplo de vida, também pelo amor incondicional, pelas palavras de incentivo e por todos os ensinamentos a mim oferecidos.

Ao meu namorado, Neto, pelo amor e a imensa paciência, compreensão e força em todos os momentos.

Ao meu orientador, Samuel, pelo profissionalismo, disponibilidade e, principalmente, pela oportunidade de aprendizado.

A professora Patrícia Argôlo, que me acompanhou durante o curso, mesmo que à distância, pelas palavras de incentivo e otimismo sempre.

A todos os turistas e aos guias de turismo de Ilhéus que colaboraram para a realização deste trabalho.

A todos os meus amigos e colegas do curso do LEA, que seguiram outros caminhos, mas sempre estarão ao meu lado em pensamento.

Enfim, a todos que torcem por mim.

ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS GUIAS DE TURISMO DE ILHÉUS E SUA RELAÇÃO COM A SATISFAÇÃO DOS TURISTAS

Autora: Cynthia Kailanne Veloso de Freitas Braz

Orientador: Prof. Ms.Samuel Leandro Oliveira de Mattos

RESUMO

Esse trabalho teve como objetivo analisar o nível de qualificação dos guias de turismo de Ilhéus, bem como o grau de satisfação dos turistas pelos serviços prestados por estes profissionais. Para tanto, foram definidas variáveis como grau de instrução, nível de conhecimento dos serviços ofertados na cidade, capacitação em línguas estrangeiras, grau de satisfação dos turistas pelos serviços consumidos, entre outras. Os procedimentos metodológicos utilizados compreendem o processo de amostragem não – probabilística simples, por meio do critério de exaustão. A pesquisa foi realizada através de questionários aplicados aos turistas e aos guias de turismo de Ilhéus, durante os meses de abril e maio de 2007, além de fontes secundárias como livros, revistas e *sites* disponíveis na *internet*. Concluiu-se que, mesmo com todo o potencial turístico existente, Ilhéus ainda é muito deficiente no que se refere à qualificação dos guias de turismo. Apesar de estes profissionais possuírem qualidades como desenvoltura, comunicação oral – essenciais nesta profissão – a falta de cursos e treinamentos ainda é um problema encontrado na maioria dos guias de turismo de Ilhéus.

Palavras – chaves: perfil do guia de turismo; capacitação; consumidores satisfeitos.

LISTA DE FIGURAS

1- Avaliação dos turistas quanto aos serviços prestados pelos guias.....	35
2-Avaliação dos turistas quanto à apresentação pessoal dos guias.....	36
3-Avaliação dos turistas quanto à desenvoltura, clareza e comunicação oral dos guias.....	37
4- Avaliação dos turistas quanto à precisão das informações recebidas pelos guias.....	38
5- Avaliação dos turistas quanto às informações recebidas sobre história, cultura, serviços e pontos turísticos de Ilhéus.....	39

LISTA DE TABELAS

1- Faixa etária dos guias.....	25
2- Forma de trabalho dos guias.....	26
3- Nível de escolaridade dos guias.....	27
4- Nível de conhecimento dos guias em relação aos principais pontos produtos turísticos (incluem-se cidades próximas a Ilhéus).....	28
5- Nível de conhecimento em relação ao horário de funcionamento do comércio de Ilhéus.....	29
6- Nível de conhecimento em relação ao horário de funcionamento dos bancos de Ilhéus	29
7- Cadastramento do Ministério de Turismo.....	30
8- Tempo de atuação como guia.....	30
9- Treinamento oferecido pela agência.....	31
10- Fluência em Línguas Estrangeiras.....	32
11- Nível de satisfação dos guias quanto ao salário.....	33
12- Nível de satisfação dos guias quanto às condições de trabalho	33
13- Nível de satisfação dos guias quanto à carga horária.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATIL	Associação de Turismo de Ilhéus
BAHIATURSA	Empresa Brasileira de Turismo
CDL	Câmara de Dirigentes Lojistas
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FENAGTUR	Federação Nacional dos Guias de Turismo
HAB.	habitante
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
KM ²	quilômetros quadrados
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PIB	produto interno bruto
PNT	Plano Nacional de Turismo
PRODETUR	Programa de Desenvolvimento Turístico
SCT	Secretária de Cultura e Turismo
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SETUR	Secretária de Turismo
SINDEGTUR	Sindicato dos Guia de Turismo

SUMÁRIO

Resumo.....	vi
Lista de Figuras.....	vii
Lista de Tabelas.....	viii
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	vx
1. INTRODUÇÃO.....	01
1.1. Origem e Importância do Turismo.....	01
1.2. O Turismo na Bahia (Ilhéus).....	03
1.3. O Crescimento do Turismo Internacional na Bahia e a Importância da Língua Estrangeira nesse novo cenário.....	06
1.4. A Qualificação dos Guias de Turismo.....	08
1.5. Problema / Justificativa.....	10
1.6. OBJETIVO.....	12
1.6.1. Objetivo geral.....	12
1.6.2. Objetivos específicos.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1. Guia de Turismo.....	14
2.1.1. Quem é o Guia de Turismo.....	14
2.1.2. A Qualificação Profissional do Guia de Turismo.....	15
2.1.3. A Formação Profissional do Guia de Turismo.....	17
2.1.4. A legalização da Profissão Guia de Turismo.....	18
3. METODOLOGIA.....	21
3.1. Área de Estudo.....	21
3.2. Fonte de Dados.....	21
3.3. Amostra.....	22
3.4. Método de Pesquisa.....	23
3.5. Variáveis.....	23
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	25

5.1. Perfil dos Guias.....	25
4.2. Nível de Conhecimento dos guias em relação á cidade de Ilhéus.....	27
4.3. Dados Profissionais dos Guias.....	29
4.4 Avaliação dos Turistas quanto aos Serviços Prestados pelos Guias.....	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....	40
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
APÊNDICE.....	48
QUESTIONÁRIOS ANEXOS.....	49

1. INTRODUÇÃO

1.1. Origem e Importância do Turismo

O Turismo representa, na atualidade, uma das mais importantes atividades econômicas do mundo, sendo considerada uma “indústria de serviços” e gerando grandes mudanças na sociedade, através da geração de renda e postos de trabalho. Na verdade, o turismo é uma atividade antiga, tão antiga quanto à própria história da humanidade, quando às pessoas se deslocavam ora movidas pelo ócio, descanso ou lazer, ora movidas pelas guerras, conquistas ou comércio.

Mas, somente a partir da década de 50 ocorreu o chamado “boom” turístico, também conhecido como “turismo de massa” ou “turismo moderno”, quando a recuperação econômica pós – II guerra elevou o nível de vida da população ocidental, fazendo surgir o interesse por viagens e outras culturas. (HAZIN ETAL., 2007). Outros fatores que também contribuíram para o crescimento desta atividade foram: a redução das horas de trabalho, gerando maior qualidade de vida para população; os avanços tecnológicos como o desenvolvimento do transporte aéreo; a melhoria das condições sanitárias; além de um acesso maior à educação, que despertou o interesse de um grande número de pessoas para conhecer novos lugares, línguas e manifestações culturais.

Com o desenvolvimento do processo de globalização e, conseqüentemente, da abertura de mercados, das inovações tecnológicas e da expansão da economia de serviços, o turismo apresentou um avanço surpreendente, chegando a mover 3,5 trilhões de dólares em 2003, através da geração de empregos, impostos e investimentos externos (WIKIPEDIA, 2007). Nesse sentido, muitas comunidades que possuíam potencial turístico e que se encontravam em crise financeira, recorreram a esta atividade para dinamizar suas economias.

Porém, esse processo trouxe consigo, além da possibilidade de desenvolvimento e progresso, a exigência por profissionais mais qualificados para atender às novas necessidades do mercado. Isso porque o turismo é uma atividade

essencialmente de prestação de serviços e o grande diferencial encontra-se no ser humano.

No Brasil, o turismo também tem papel relevante, sendo considerado o maior mercado gerador de empregos, já que pesquisas revelam que um em cada dez trabalhadores brasileiros atua no turismo (NUNES, 2001). E, apostando no crescimento ainda maior deste novo segmento, o Ministério do Turismo instituiu, em 2003, o Plano Nacional de Turismo (PNT). Elaborado em parceria com a iniciativa privada e o terceiro setor, o Plano tem por objetivo promover o turismo como fator de desenvolvimento regional; melhorar a qualificação profissional e ampliar a geração de emprego e renda.

Por isso, foi criado o Macro Programa 5, que se refere especificamente à qualidade profissional, entendendo que: “por meio de programas de qualificação profissional poderá elevar a qualidade da oferta turística nacional, fator essencial para inserir o país competitivamente no cenário internacional” (PNT, 2003 p 9).

Vale comentar que, na década de 70/80, a realidade do Brasil era outra, investia-se mais na construção de hotéis e não se dava tanta importância para o investimento em serviços. Hoje em dia, priorizam-se mais a oferta de produtos e serviços de qualidade como meio de alavancar a atividade turística no país (ABIH, 2007).

Para isso, conta-se também com a iniciativa do Governo Federal, dos governos estaduais, municipais, dos empresários e de todos os demais que compõem o setor turístico para, juntos, aumentar a qualidade e a competitividade do turismo brasileiro, para que este possa conquistar novos mercados.

Nesse contexto destaca - se o Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR). Este é um dos mais ousados programas de financiamento já realizado pelo governo neste setor, propondo uma estratégia de desenvolvimento e minimizando os problemas estruturais das regiões. As ações dos governos estaduais também podem ser visto no Nordeste Brasileiro, que através de

investimentos, vem se fortalecendo como importante pólo turístico nacional e internacional.

Percebe-se, então, que é essencial a preocupação do governo em corrigir as deficiências que dificultam a oferta de produtos turísticos de qualidade, por exemplo, a falta de investimentos em uma série de fatores como implantação de uma sinalização adequada dos pontos de atração turística, estrada, saneamento, sistema de saúde; já que os recursos naturais, por si só, não são capazes de despontar o país no cenário mundial.

1.2. O Turismo na Bahia (Ilhéus)

O Estado da Bahia é um dos destinos turísticos mais procurados na atualidade, tanto por turistas nacionais como por estrangeiros. Isso se deve, em grande parte, à potencialidade turística existente, além da exuberância de recursos naturais e culturais. Segundo dados da Secretária de Cultura e Turismo – SCT¹ (2004), a Bahia é o 2º mais importante pólo de turismo internacional de lazer e o 3º maior destino de turistas residentes no país.

Consciente da importância deste setor para a expansão da economia baiana e da melhoria da qualidade de vida da população, o governo estadual participou de um programa de desenvolvimento turístico, o PRODETUR - BA, em 1991, visando investimentos em infraestrutura para dar suporte à atividade turística e a promoção do destino Bahia no Brasil e no mundo (SCT,2004)

Para tanto foi criado o programa que dividia a Bahia em 07 (sete) zonas turísticas: Costa dos Coqueiros, Baía de Todos os Santos (incluindo Salvador), Costa do Dendê, Costa do Cacau, Costa do Descobrimento, Costa das Baleias e Chapada Diamantina (figura 1).

¹ No ano de 2006, as Secretárias de Cultura e Turismo foram desmembradas no intuito de se obter maior êxito.

Além disso, foi elaborado pela SCT, a Estratégia Turística da Bahia 2003 – 2020, projetando as ações do governo para atrair para Bahia, ao final deste período, um fluxo global de 22 milhões de turistas, com a geração de 800 mil empregos diretos e indiretos.

Para isso, será necessário dar ênfase, principalmente, à qualificação dos recursos humanos, serviços e produtos. Somente desta forma, o Estado poderá assegurar a competitividade dos seus destinos turísticos e terá condições de se consolidar como o 1º pólo de entretenimento do Brasil no ano de 2010(SCT, 2004).



Figura 1: As Zonas Turísticas da Bahia
Fonte: Bahiatursa (2002)

E, dentre os destinos mais procurados na Bahia, destaca-se Ilhéus, cidade – âncora da Costa do Cacau, fundada em 1534 e elevada à cidade em 1881, está localizada na Região Sul da Bahia e já foi Capitânia Hereditária de São Jorge dos Ilhéus. Com paisagens naturais pouco alteradas, sempre marcadas pela exuberância da Mata Atlântica, Ilhéus ainda possui dezenas de quilômetros de praias, lagoas, cachoeiras, grutas, rios, entre outros recursos naturais(BAHIATURSA, 2000).

Ilhéus começou a ser construída no século XVI com o 1º processo de ocupação da nova colônia portuguesa. Primeiro se tornou produtora de cana de açúcar, desenvolvendo canaviais e engenhos. Em meados do século XVIII, com a

decadência da cana, foram trazidas as primeiras sementes de cacau do norte do país. Já no século XX, mais precisamente nas décadas de 1920 e 1930, o cacau atinge sua fase áurea, gerando riqueza e prosperidade econômica para região, apesar da sua má distribuição de renda. (TOREZANI,2005)

Muitos prédios, igrejas e monumentos históricos foram construídos nessa época, retratando diferentes estilos arquitetônicos, como os coloniais do tempo das capitâneas, os neoclássicos e os neogóticos. Todas essas características foram inspirações para muitos artistas criarem suas obras, entre eles, o mais famoso, Jorge Amado, que muito contribuiu para inserir a terra do romance da Gabriela Cravo e Canela no mapa da cultura mundial.

Na década de 80, devido à doença causada pelo fungo *Crinipellis perniciosa*, uma praga conhecida como vassoura de bruxa, a lavoura cacaueteira entra em declínio, fechando a época de ouro e despertando, na região, a necessidade de diversificar sua base econômica. E, então, de forma lenta e gradual, surge o Turismo como uma nova alternativa de geração de emprego e renda.

A partir de então, muitos órgãos foram criados, como a ILHÉUSTUR, empresa de turismo que tinha como objetivo buscar o desenvolvimento deste setor, a Associação de Turismo de Ilhéus (ATIL), além de outras várias associações que buscavam dar sustentabilidade à nova atividade.

Hoje, a cidade de Ilhéus tenta, através do turismo e de outras atividades econômicas, se reerguer. Para isso, possui características motivadoras como o vasto patrimônio histórico e cultural, dentre eles, o Bar Vesúvio, o mais antigo da cidade, imortalizado na obra Gabriela Cravo e Canela de Jorge Amado; o Teatro Municipal de Ilhéus, inaugurado em 1932; a Casa de Cultura Jorge Amado, onde o autor passou a infância e a juventude; etc. Por estes motivos, Ilhéus é considerado o principal pólo turístico da Costa do Cacau e o 3º da Bahia – depois de Salvador e Porto Seguro – recebendo por ano uma média de 220 mil habitantes (Braziltour, 2007).

1.3. O Crescimento do Turismo Internacional na Bahia e a Importância da Língua Estrangeira nesse novo cenário

Dentre as estratégias desenvolvidas para o turismo na Bahia, a Secretária de Cultura e Turismo (SCT) – atual Secretária de Turismo, já que houve seu desmembramento em 2007 - buscou investir em mercados alvos prioritários e elegeu os seguintes países: Estados Unidos, Inglaterra, Argentina, Canadá, Alemanha, Espanha, França, Itália, Portugal, Inglaterra, Uruguai, Chile e Paraguai.

Todo este interesse se dá, principalmente, porque o número de turistas estrangeiros está crescendo consideravelmente na Bahia. Salvador, por exemplo, é a cidade preferencial dos italianos e espanhóis, a segunda na preferência de alemães e franceses e a terceira mais freqüentada por ingleses e portugueses (BAHIAINVEST, 2004). O que pode ser comprovado nas tabelas seguintes:

FLUXO ESTRANGEIRO (Em 1000 turistas) - 2004

Localidade	Nº de Turistas
BAHIA	664,22
Salvador	442,81

Fonte: Secretaria de Cultura e Turismo

RECEITA ESTRANGEIROS (Em US\$ milhões)

Localidade	Receita Total
BAHIA	416,29
Salvador	308,36

Fonte: Secretaria de Cultura e Turismo

O fluxo estrangeiro, após o impacto negativo da recessão das economias norte-americana e argentina, nos anos 2001 e 2002, e da intensificação dos conflitos internacionais que sucedeu-se aos atentados terroristas de 11 de setembro de 2001 nos EUA, demonstrou expressiva recuperação em 2003 e 2004, com a demanda

estrangeira pela hotelaria de Salvador crescendo, no ano 2004, 119,8% quando comparada com 1991 e 38,5% em relação a 2003 (SCT, 2004).

Fluxo Global de Turistas estrangeiros
Principais Mercados Emissores (Salvador) SCT - 2004

ITÁLIA	80591
PORTUGAL	65979
ESPANHA	60222
EUA	46052
ARGENTINA	36753
FRANÇA	21255
ALEMANHA	19041
CHILE	15498
INGLATERRA	13284
HOLANDA	10185

Diante desse novo cenário, a Bahia também tem se destacado no turismo marítimo. O crescimento desse segmento se dá, não somente porque o Estado possui a maior costa navegável do país, mas principalmente, devido ao trabalho desenvolvido pelo governo estadual que, após a lei de cabotagem em 1995, liberou as embarcações estrangeiras no cumprimento de rotas turísticas em portos brasileiros (SOUZA, 2006).

Também é importante chamar atenção à recente ascensão da cidade de Ilhéus como um pólo receptor de navios de cruzeiros. Turistas de várias partes do mundo como brasileiros, ingleses, americanos, australianos, portugueses e espanhóis tem visitado a cidade no período compreendido entre outubro e março.

Somente no verão de 2005/2006, a Prefeitura de Ilhéus acredita que os navios Costa Victoria, Mistral, Island Star, Costa Romântica, Alexander V. Humboldt, Armonia e Delphin trouxeram cerca de cinqüenta mil visitantes à cidade (SOUZA, 2006).

Baseado no exposto acima, fica evidente que o crescimento do turismo internacional na Bahia cria uma demanda por profissionais habilitados em línguas estrangeiras. Portanto, seria interessante que as iniciativas pública e privada buscassem ofertar cursos em línguas estrangeiras para os profissionais da área turística, já que a cidade não possui uma oferta de profissionais capacitados para suprir esta demanda.

Outro fator importante a ser destacado é que Ilhéus poderá sediar um novo aeroporto internacional em breve, o que contribui, mais ainda, para a necessidade de se ter profissionais qualificados e fluentes em línguas estrangeiras para atender esta nova necessidade do mercado.

È importante citar também que a cidade de Ilhéus, apesar de ainda não receber uma quantidade significativa de turistas estrangeiros, tem grande potencial para isso, não somente devido ao vasto atrativo natural, mas principalmente, cultural, necessitando apenas da iniciativa do *trade* turístico em investir na qualificação da mão de obra local, como também, na promoção e na venda do destino turístico “Ilhéus” para o mundo.

O turista quer chegar a um determinado local e perceber que houve a preocupação do *trade* turístico na capacitação de profissionais habilitados para atender às suas necessidades e a primeira delas é a comunicação na sua língua materna. Um receptivo de qualidade é responsável pela imagem que o turista levará da cidade visitada e contribuirá significativamente para o seu eventual retorno.

1.4. A Qualificação dos Guias de Turismo

Devido à importância, cada vez maior, da atividade turística no cenário mundial e do surgimento de consumidores cada vez mais exigentes, torna-se imprescindível à busca por profissionais qualificados para suprir esta demanda, já que, a baixa qualidade dos serviços é muito prejudicial ao sistema turístico.

Conforme Petrocchi (1998, p.182),” se o objetivo é consolidar um destino turístico, tudo passa pela qualidade dos serviços prestados ao turista. Portanto, é essencial ter uma mão de obra qualificada no atendimento ao visitante”.

Qualquer que seja a função do profissional na atividade turística, esta tem que estar necessariamente associada a um bom atendimento. O cliente que é tratado com educação, cortesia e amabilidade tenderá a ter uma boa imagem geral dos serviços consumidos.

Dentre os profissionais desta área, destacam-se os guias de turismo. O guia é um dos principais agentes da atividade turística. Sua atuação é essencial na formação da imagem que o turista terá do lugar visitado. Segundo Valle (2004), a performance do guia de turismo não só afeta a imagem da companhia, a lealdade do cliente e a comunicação boca – a – boca, como também pode ser um fator que diferencia os serviços de uma operadora com relação aos seus concorrentes. Portanto, o guia pode ser considerado um fator de competitividade para as empresas através de sua habilidade na prestação do serviço.

O turista, ao voltar para seu lugar de origem, leva consigo tudo que viu, ouviu e recebeu das pessoas que lhe prestaram atendimento, além de divulgar para os outros a impressão do lugar visitado. Isso mostra o efeito multiplicador do turismo, que pode ter conseqüências tanto positivas como negativas. Portanto, fica evidente a constante preocupação em satisfazer às necessidades e padrões de qualidade exigidos pelos turistas, que contam com uma oferta diversificada de empreendimentos e destinos turísticos.

Baseado no exposto, a preocupação da pesquisa refere-se à qualidade dos serviços prestados pelos guias de turismo, que são um dos principais responsáveis pela satisfação dos turistas. Pois, são eles que, através das suas habilidades, darão todas as orientações aos turistas para que estes desfrutem dos serviços que este lugar possa oferecer.

Além de conduzir grupos de turistas, dando-lhes informações e assistência permanente, os guias de turismo têm que ter a constante preocupação com a

valorização da cultura e a preservação do meio ambiente. Daí, a necessidade de se buscar uma formação específica para estes profissionais. Mas, o que acontece é que, muitas vezes, as agências que contratam os guias não dão a devida importância para este aspecto, o que gera a improvisação e o amadorismo.

Para Castelli (1999), uma empresa que visa melhoria na qualidade de seus serviços, tem que investir em treinamento, um investimento garantido, preparando a empresa para competitividade. Quanto mais treinadas forem as pessoas, menos erros acontecerão, conseqüentemente, clientes mais satisfeitos.

E Cooper et al.(2001) confirma: a falta de educação e treinamento na indústria do turismo [...] são os principais responsáveis por muitos produtos turísticos de baixa qualidade.

Nesse sentido, é de extrema importância a constante atualização dos guias às exigências do mercado, através de cursos e treinamentos. A ausência de ações específicas quanto à qualificação gera profissionais mal – preparados e uma imagem negativa da profissão. Além disso, é essencial destacar que os guias devem possuir outras características como: espírito de liderança, criatividade, capacidade de comunicação, desenvoltura, bom humor, entre outros.

A presente pesquisa, então, pretende reunir todas as informações necessárias e através deste levantamento, mostrar a importância da qualificação no setor turístico, além de analisar o nível de qualificação dos guias de turismo de Ilhéus, bem como, a satisfação dos turistas pelos serviços prestados por estes profissionais.

1.5. PROBLEMA /JUSTIFICATIVA

A cidade de Ilhéus foi considerada, durante a 1º metade do século XX, a mais próspera da região, devido ao “fruto de ouro”, como eram conhecidas as grandes plantações de cacau. Época em que a riqueza da região era tão grande que permitiu a construção de vários edifícios, que ainda hoje podem ser apreciados,

retratando o tempo áureo da cultura cacaueteira, como por exemplo, o Palácio Paranaguá, que abrigava a sede da Prefeitura Municipal (MENEZES, 2007).

Nesse tempo, mesmo com as possíveis crises geradas pela instabilidade dos preços e de outros fatores, não se imaginava que fosse necessário diversificar a economia, já que a monocultura do cacau, por si só, trazia prosperidade e fortuna para região. Mas, no final do século XX, com a decadência da lavoura cacaueteira, surge a necessidade de se buscar uma nova atividade econômica. E, é nesse contexto que surge o turismo.

Apesar de ser considerada uma das principais atividades de diversificação da economia da região, a inexistência de um planejamento adequado para a expansão do turismo em Ilhéus fez com que esta atividade se desenvolvesse com bastantes deficiências.

Fontes (2001) afirma que toda a potencialidade turística existente em Ilhéus não é suficiente para aumentar significativamente sua demanda, nem satisfazer o empresariado local. Isso ocorre, pois, segundo a autora, os recursos humanos disponíveis em Ilhéus são qualificados negativamente no que diz respeito à produtividade, ao nível educacional, à especialização e à qualidade dos serviços prestados.

O que se percebe é que ainda persiste a improvisação em muitos setores da atividade turística e a existência de muitos profissionais mal - preparados como guias de turismo ou em hotéis, agências, barracas de praias ou nos diversos estabelecimentos turísticos.

Diante desse aspecto, a qualificação dos guias de turismo merece especial importância, pois, segundo Lucas (2003, p.20), a formação dos guias deve levar em consideração os aspectos da história, da arquitetura, do meio ambiente, da culinária e do estilo de vida (...) de modo a tornar a experiência a mais rica e interessante possível.

E mesmo destacando a relevância de se obter profissionais atualizados e com conhecimento em diversas áreas, Valle (2004) acredita que ainda exista certa resistência por parte de alguns profissionais, principalmente dos guias de turismo em relacionar a elevação da qualidade dos serviços turísticos com uma formação profissional adequada adquirida através de treinamentos específicos.

Ilhéus, por exemplo, foi alvo de muitas reclamações e insatisfações tanto pelos motoristas de *vans* e táxis como pelos turistas estrangeiros, quando estes desembarcaram no porto de Ilhéus, durante os meses de dezembro a março de 2007, e não havia guias de turismo habilitados em línguas estrangeiras que pudessem intermediar a comunicação entre eles, impossibilitando que os visitantes conhecessem os pontos turísticos da cidade.

Fica evidente, então, à importância de se obter guias qualificados atuando em Ilhéus. Diante deste cenário, a presente pesquisa busca questionar: Qual o nível de qualificação dos guias que atuam em Ilhéus? Os turistas estão satisfeitos com os serviços prestados por estes profissionais?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo Geral

Analisar o nível de qualificação profissional dos guias de turismo que atuam em Ilhéus e o grau de satisfação dos turistas pelos serviços de guiagem ofertados na cidade.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Descrever o perfil dos Guias de Turismo que atuam no mercado
- Verificar o grau de conhecimento dos guias em relação aos serviços ofertados em Ilhéus
- Verificar o grau de qualificação dos guias através de cursos, treinamentos e da proficiência em línguas estrangeiras.

- Verificar o grau de satisfação dos guias em relação às condições de trabalho.
- Verificar o nível de satisfação dos turistas em relação aos serviços prestados pelos guias, à apresentação pessoal, à desenvoltura, clareza e comunicação oral e às informações recebidas pelos guias.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. GUIA DE TURISMO

2.1.1. Quem é o Guia de Turismo

A origem do guia de turismo ainda é muito contraditória e as várias versões a remetem para mitologia, história, religião. Porém, muitos estudiosos acreditam que a função do guia de turismo surgiu, em 1841, quando o inglês Thomas Cook, organizou uma viagem para 570 pessoas que iam participar de um seminário e cobrou pelos seus serviços. A partir de então, ele se transformou em empresário, montou a 1º agência de turismo e ficou conhecido como o primeiro profissional de serviços de viagem. Logo depois disso, surgiu a função do guia de turismo. (ABIH, 2007).

A função do guia é essencial para o turista, já que este, muitas vezes, não tem conhecimento nenhum do lugar visitado, nem as informações turísticas necessárias para usufruir, sozinho, dos serviços oferecidos pelo lugar desconhecido. Cabe, então, a este profissional, com desenvoltura e clareza, considerando a origem e a cultura do turista, dar todas as informações e assistência permanente para que este possa, enfim, alcançar a satisfação desejada.

O serviço de guiamento é contratado, geralmente, pelas agências de turismo. Os guias são, então, um elo entre os turistas e estas agências. Pois, são eles que executam o programa contratado: recebem o turista em nome da empresa e supervisionam o cumprimento do contrato em detalhes – traslado alojamento, visitas, excursões ou qualquer outro serviço solicitado pelo cliente.

O ato de guiar pode parecer tarefa simples, mas ainda existem muitas discussões quanto às suas atribuições. Isso porque, devido ao crescente grau de exigência dos turistas na maior parte do mundo, o guia de turismo moderno está tentando se adequar a esta nova realidade e indo muito além de apenas informar ou acompanhar.

No Brasil, o guia de turismo é uma profissão reconhecida desde 1986 e regulamentada nos termos da Lei 8.623 de 28 de janeiro de 1993, que conceitua o guia como o profissional que devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo² – EMBRATUR - exerça atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. (SINDEGTUR, 2006).

Os guias de turismo ainda recebem diferentes denominações e funções em diferentes partes do mundo. Alguns tipos de guias citados pela literatura são: Guia Intérprete, Desbravador de Caminhos, Mentor, Contador de histórias, Professor-guia, Coordenadores de viagens, guias especializados, condutores, entre outros.

É interessante destacar a crescente importância pelos guias especializados, já que, segundo Valle (2004) com o desenvolvimento de um turismo cada vez mais segmentado em nichos menores, existe uma grande necessidade de guias especializados nos vários tipos de turismo: cultural, rural, esportivo, etc. Os nichos demandam profissionais com conhecimentos específicos e um alto padrão de formação, qualificação e treinamento.

2.1.2. A Qualificação Profissional do Guia de Turismo

A qualificação profissional na área turística é um tema muito discutido atualmente, já que é consenso entre os pesquisadores a necessidade de conhecimento e informação por parte destes profissionais, através de programas de capacitação, cursos e treinamentos, gerando a máxima satisfação dos clientes pelos serviços prestados.

De acordo com Cunha (1997 p.19):

Além de ser uma palavra de ordem moral e cívica, a qualidade tornou-se, ns últimos anos, um estilo e uma atitude cultural. Mais do que um instrumento, ou um objetivo a alcançar, a Qualidade tem de ser uma forma de estar na vida; o

² No ano de 2003, a função de cadastramento do guia de turismo passou a ser responsabilidade do Ministério do Turismo e não mais da EMBRATUR.

que faz tem que ser bem feito, sem defeitos e erros. Para uns, qualidade “é o ajustamento dos produtos e serviços às exigências da clientela”, para outros, “é atender às necessidades da clientela fazendo as coisas bem a primeira” e, ainda para outros, “é aptidão de um produto ou serviço para satisfazer as necessidades do cliente, dando - lhe satisfação”.

Trigo (2000) afirma que: a situação mundial atual de setor de serviços contraria a tendência que predominou durante a maior parte do século XX, quando a indústria garantia aos trabalhadores, mesmo àqueles não muito qualificados, oportunidades de realização profissional e ascensão social. (...) Atualmente, é inconcebível alguém fazer um planejamento em turismo e não pensar na mão de obra especializada que vai trabalhar na área.

E Valle (2004 p.34) completa: o rápido crescimento e transformação da atividade (turística) tornou necessária a formação de recursos humanos capacitados para atender este mercado de trabalho, que está exigindo profissionais flexíveis, atualizados e com conhecimento nos diversos campos da ciência...”.

Baseado no exposto, fica evidente a necessidade de se buscarem profissionais capacitados para atender às novas demandas do setor turístico. Mas, o que se percebe, é que ainda existe uma grande dificuldade por parte de alguns profissionais em se adequarem a esta realidade. As agências de turismo, por exemplo, que empregam os guias, visam proporcionar satisfação para seus clientes através de equipamentos e infra – estrutura, mas esquecem de investir no principal: a qualificação do profissional.

Para Ansarah (2002 p.16): o desenvolvimento do turismo, no sentido de caracterizar como uma oferta de qualidade, faz- se necessária uma formação profissional também de qualidade.

É importante destacar que a busca pela qualificação dos guias tem que ser algo constante, e não se deter somente aos iniciantes, mas também, para os profissionais que já atuam nessa área. Isso porque a satisfação do cliente é algo inconstante, seus gostos e preferências alteram-se com frequência, ou seja, o ser humano é dinâmico e, portanto, as suas necessidades também estão em mudança.

Um guia qualificado necessita, não somente de cursos e treinamentos constantes, mas também de possuir habilidades pessoais como uma boa dicção, simpatia, boa vontade ao servir, ser atencioso, além de estar disponível para qualquer emergência.

Paiva (1997) cita que existem carências básicas prioritárias na atividade turística e, a baixa qualidade dos serviços oferecidos em virtude de pouca qualificação da força de trabalho é um dos aspectos que compromete o seu desenvolvimento. A precariedade dos níveis de instrução formal, e das condições de vida da maior parcela dos trabalhadores dos segmentos turísticos refletem-se nos serviços prestados.

Sendo assim, seria importante haver um maior entrosamento entre empresários e órgãos públicos, como o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), a Secretária de Turismo (SETUR) para discutir ações conjuntas, na busca pela qualificação dos recursos humanos nas diversas atividades ligadas ao turismo, principalmente, os guias de turismo, que são profissionais que têm contato direto com os clientes e, para tal, necessita de um treinamento adequado.

2.1.3. A Formação Profissional do Guia de Turismo

Mesmo com a imensa importância dos guias no setor turístico, ainda há um material muito escasso no que se refere à sua formação profissional. A produção acadêmica disponível também é insuficiente quanto à padronização de técnicas e procedimentos pertinentes à sua atuação.

Segundo a lei nº 8.623, que regulamenta a profissão do guia de turismo, um dos principais requisitos para a efetivação do cadastramento do guia junto à EMBRATUR é a conclusão do 2º grau e um curso de formação profissional de guia de turismo na classe para qual estiver solicitando o cadastramento. (SINDEGTUR, 2006).

Mas, devido ao processo de globalização, a situação do mercado de trabalho vem se modificando constantemente, seja através de inovações tecnológicas nos

setores de agenciamento, transporte, hospedagem, seja com modernas exigências quanto à qualificação dos recursos humanos. E para tanto, tem se observado, a necessidade por parte destes profissionais em se adequarem a esta realidade, através de cursos e treinamentos.

Até o momento não existem cursos superiores de guia de turismo, somente cursos profissionalizantes. Mas, segundo Valle (2004) estes cursos deixam a desejar no que se refere à preservação cultural e ambiental e também não contempla uma parte de disciplinas diversificadas, com conteúdos específicos para atender a realidade local ou regional.

Por esta razão, há alguns anos tem se discutido a possibilidade de incluir a formação de Guia de Turismo nas Instituições de Ensino Superior, mas acredita-se que isto tornaria os cursos de bacharel e de tecnologia extremamente técnicos e operacionais. Já, Carvalho (2006) defende a idéia de que esta seria uma forma de valorizar o processo de prestação de serviços em turismo, reconhecendo a complexidade e importância da condução de passageiros.

Apesar de a lei não citar a necessidade de uma formação superior para atuar com guia de turismo, é importante destacar que esta seria de extrema importância para a competitividade do setor e para melhoria dos serviços prestados por estes profissionais, já que suas atribuições, além de serem muitas, estão se alterando com grande frequência.

2.1.4. A Legalização da Profissão Guia de Turismo

Outro fator determinante na busca pela qualificação profissional dos guias de turismo é a legalização desta profissão. Como já se sabe, a profissão de guia de turismo é a única do *trade* turístico que está regulamentada. Mas, infelizmente, muitas empresas de turismo legalizadas e informais ainda cometem o exercício ilegal da profissão de guia.

Isso ocorre, principalmente, porque não existe um órgão competente para fiscalizar esta profissão, contribuindo para que muitas pessoas atuem ilegalmente,

gerando uma imagem negativa destes profissionais, que nada podem fazer para inibir esta prática.

É necessário, portanto, que os órgãos competentes avaliem a situação do guia de turismo e criem programas efetivos de fiscalização e controle da profissão, pois o turismo apesar de ser “uma atividade de lazer [...] pressupõe seu oposto, isto é, um trabalho regulamentado e organizado (URRY,2001. p.17)

Para Valle (2004), a importância da legalização deve estar muito mais na melhoria da qualidade do serviço, no nível de profissionalismo e na imagem e reconhecimento do guia de turismo, do que ao fato de uniformizar práticas adotadas ao redor do mundo, devido às especificidades locais.

Não há dúvidas de que a falta de leis específicas para o turismo, como também de uma fiscalização deste setor faz com que pessoas venham praticar o turismo de forma amadora e irresponsável. E isso, pôde ser comprovado até mesmo através de empresas legalizadas, pois muitas dessas, pagadoras de impostos, atuando conforme a legislação vigente, utilizam - se de mão - de - obra sem qualificação para reduzir seus custos.

Para tanto, o sindicato de guias de turismo do Estado da Bahia (SINGTUR-Ba) realizou a campanha: “VIAJE BEM COM O GUIA LEGAL”, inicialmente de caráter informativo, para esclarecer a necessidade de contratação do profissional “Guia de Turismo” devidamente credenciado pelo Ministério do Turismo e identificado pelo crachá emitido pelo mesmo.

Mas, alguns lugares, por exemplo, encontraram uma saída para burlar este credenciamento, como foi o caso da criação da Associação dos Condutores de Turistas de Lençóis, pois mudando a denominação de guia para condutor, eles não são obrigados a terem o crachá de guia emitido pelo Ministério do Turismo, porém podem exercer a mesma função de um guia habilitado. Mas, vale lembrar que o SENAC, assim como para os guias, também oferece curso para condutores. Portanto, o que diferencia estes dos guias é a regulamentação da profissão.

O presidente da Federação Nacional dos Guias de Turismo (FENAGTUR), o Sr. Paulo Reginato conclui, afirmando que: não se pode mais continuar admitindo a informalidade do desempenho das funções profissionais como guia[...] É premente a necessidade da aprovação dos conselhos Federal e Estaduais dos Guias de Turismo, instituições que contribuirão para a melhoria do nível profissional dos guias de turismo, em todos os aspectos, e conseqüentemente da qualidade do turismo no Brasil.

3. METODOLOGIA

3.1. Área de Estudo

A área de estudo desta pesquisa refere-se à Cidade de Ilhéus, o qual está localizado no sul do Estado da Bahia, limitando – se ao Norte com Uruçuca, Itacaré, Aurelino Leal e Ubaitaba; ao Sul com Una; ao Oeste com Itapitanga, Coaraci, Itajuípe, Itabuna e Buerarema; e ao Leste com o Oceano Atlântico.

Ilhéus possui uma população estimada de 220.932 habitantes (WIKIPÉDIA, 2006), com uma densidade de 120 hab./Km², um território de 1.840,991 km² e um PIB per capita de R\$ 8.370,00 no ano de 2004, segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

A cidade também possui o mais extenso litoral entre os municípios baianos. Seu clima, segundo a classificação Kopen, é Af, representativo de um clima quente e úmido de floresta. Sua temperatura média anual é superior a 24°C. Do ponto de vista geológico, Ilhéus é caracterizada pela ocorrência de terrenos muito antigos, formados de rochas cristalinas de alto grau de metamorfismo. A rede hidrográfica é representada pelas bacias dos rios Cachoeira, Almada e Santana. (TREVIZAN; MOREIRA, 2005).

Ilhéus é considerada o principal pólo turístico da chamada “Costa do Cacau”, uma referência de quando a cidade abrigava o principal porto de escoamento de cacau e fervilhava de pessoas, dinheiro, luxo e riqueza. Atualmente recebe uma média de 220 mil visitantes, contando com dezenas de hotéis, pousadas, aeroporto, o Porto Internacional do Malhado e uma variedade de belezas naturais. (BRAZILTOUR, 2007)

3.2. Fontes de Dados

Para atender aos objetivos desta pesquisa, os dados coletados foram oriundos de fontes primárias e secundárias.

Os dados primários foram obtidos através de questionários aplicados (Anexo 1e 2), junto aos turistas e aos guias de turismo de Ilhéus, além de entrevistas realizadas com os coordenadores dos guias nas agências de turismo.

O questionário possui enormes vantagens, já que pode atingir um grande número de pessoas, implicando em menores gastos e favorecendo a tabulação e a análise dos dados (GIL,2002)

Ainda segundo este autor, a característica principal que distingue a entrevista do questionário é que a primeira é realizada face a face, possibilitando ao respondente o esclarecimento das questões e oferecendo maior garantia de respostas do que o questionário.

Os dados secundários, por sua vez, foram obtidos através de livros, revistas, jornais, monografias, dissertações, *sites* disponíveis na *internet*, como também junto aos órgãos oficiais voltados para o turismo.

Quanto aos dados secundários, Gil (2002) afirma que, nas pesquisas bibliográficas, o investigador tem a possibilidade de cobrir uma gama de fatos muito mais ampla do que aquela que poderia investigar mediante observação direta dos fatos.

3.3. Amostra

Considerando que há guias *free-lancers* e guias que trabalham a serviço de agências de viagem, optou-se pela análise dos dois grupos, além dos turistas que utilizaram os serviços de excursões fornecidos por estas agências e, conseqüentemente usufruíram os serviços de guiagem, durante os meses de abril e maio de 2007.

Durante a investigação foram visitados hotéis, pousadas, agências de turismo e o Aeroporto de Ilhéus. Nesses locais, tanto os guias de turismo quanto os turistas foram abordados. Assim, foram aplicados aos turistas que usufruíram os serviços de guiagem 100 (cem) questionários e dos 40 (quarenta) guias existentes

em Ilhéus, segundo dados da Secretaria de Turismo (SETUR), foram aplicados 30 (trinta) questionários, entre os *free-lancers* e os guias agenciados, durante os meses de abril e maio de 2007.

É importante destacar que a intenção da pesquisa era alcançar os 40 guias que atuam em Ilhéus (100%), mas destes foi possível a localização de 30 deles (75%), que foram escolhidos de forma aleatória.

A pesquisa foi realizada através de amostragem não-probabilística simples, por meio do critério de exaustão por amostragem. De acordo com Fonseca e Martins (2006), os métodos não probabilísticos são amostragens em que há uma escolha deliberada dos elementos da amostra. Não é possível generalizar os resultados da pesquisa, pois estas amostras não podem garantir com precisão a representatividade da população.

3.4. Método de Pesquisa

Para a análise dos dados coletados foi utilizado o método estatístico – descritivo. Segundo Fonseca e Martins (2006), este método objetiva descrever, analisar e interpretar os dados numéricos de uma população ou amostra. Samara e Barros (1997) completam, afirmando que os resultados da pesquisa só serão analisados e interpretados a partir de médias e percentuais das respostas obtidas. Baseado nisso, os dados coletados nesta pesquisa foram apresentados em forma de tabelas e gráficos simples, em termos percentuais, facilitando, posteriormente, as análises e discussões.

4.5. Variáveis

*** Turistas**

- Nível de satisfação em relação aos serviços prestados pelos guias
- Nível de satisfação em relação à apresentação pessoal dos guias
- Nível de satisfação em relação à desenvoltura, clareza e comunicação oral
- Nível de satisfação em relação às informações recebidas pelos guias

*** Guias de turismo**

- O Perfil dos Guias de Turismo que atuam no mercado (faixa etária, grau de escolaridade, forma de trabalho)
- Grau de conhecimento em relação aos produtos e serviços turísticos ofertados em Ilhéus
- Grau de qualificação através de cursos e treinamentos
- Grau de proficiência em línguas estrangeiras
- Grau de satisfação em relação às condições de trabalho

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste item serão analisados os resultados obtidos nesta pesquisa, os quais foram distribuídos da seguinte forma: o perfil dos guias de turismo que atuam em Ilhéus, o nível de conhecimento dos guias em relação aos serviços e produtos turísticos de Ilhéus e os dados profissionais dos guias estarão apresentados em forma de tabela; e avaliação dos turistas quanto aos serviços prestados pelos guias estarão apresentados, com maior destaque, em forma de gráfico. A partir da análise destes itens, busca – se avaliar se estes profissionais estão realmente preparados e qualificados para atender às necessidades do turismo local.

4.1. Perfil dos Guias

Devido à segmentação do mercado e a formação de turistas mais sofisticados e exigentes, o perfil do guia de turismo também deverá sofrer mudanças, portanto, é de suma importância à análise do perfil destes profissionais que atuam em Ilhéus, para que sejam identificadas suas possíveis deficiências e, com isso, definir estratégias para superá-las. É importante lembrar que estão sendo analisados tanto os guias de turismo que trabalham para as agências de turismo quanto os profissionais liberais, que são os *free – lancers*, considerados a grande maioria.

Conforme pode ser observado na tabela 01, a faixa etária de maior representação entre os guias entrevistados ficou situada entre os mais de 25 anos com 60%, seguidos de 40% para os guias entre 18 a 25 anos. Curiosamente, foi percebido que, com raras exceções, os guias mais novos, entre 18 e 25 anos são os que trabalham para as agências de turismo e os mais de 25 anos são os *free-lancers*.

Tabela 01 – Faixa Etária dos Guias

<i>Faixa Etária</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
18 a 25 anos	12	40%
Mais de 25 anos	18	60%
Total	30	100%

De acordo com a tabela 02, 36.7% dos guias de turismo trabalham para agências de turismo. Esta porcentagem, porém, não é constante e varia muito entre

a baixa e a alta estação. Nos meses de dezembro a março, por exemplo, quando há uma maior demanda de turistas, principalmente através dos cruzeiros, novos profissionais são contratados para atuarem como guia, já durante os outros meses do ano esse percentual diminui. Os que atuam como *free – lancer* correspondem a 63.3%.

Vale lembrar que a maioria destes profissionais liberais, além de atuarem como guia, possuem também outro ofício, já que o turismo local ainda não é suficiente para dar sustentabilidade a esta profissão, fazendo com que estes profissionais busquem outras fontes de renda durante o período de baixa estação.

Tabela 02 – Forma de Trabalho dos Guias

<i>Forma de Trabalho</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
A serviço de agência	11	36.7%
<i>Free -Lancer</i>	19	63.3%
Total	30	100%

Com relação ao nível de escolaridade dos guias, a tabela 03 mostra que a grande maioria, com 60%, possuem o 2º grau completo. E 40% possuem nível superior. É interessante ressaltar ainda que dos que possuem nível superior, não se concentram, apenas, na área de turismo, mas sim, cursos diversos.

Segundo o Decreto nº 9461, Art. 5º, para efetivação do cadastramento do guia de turismo junto à EMBRATUR, entre outros requisitos, é exigido apenas a conclusão do 2º grau. Mas, devido à formação do “novo turista”, mais exigente, as pessoas precisam se conscientizar de que para ser um profissional deste setor é necessário se adequar a esta nova realidade, através de uma formação de qualidade, com cursos técnicos e treinamentos constantes.

Tabela 03 – Nível de Escolaridade dos Guias

<i>Nível de Escolaridade</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
1º grau completo	0	0%
2º grau completo	18	60%

Nível Superior	12	40%
Total	30	100%

4.2. Nível de Conhecimento dos Guias em relação aos Produtos e Serviços Turísticos ofertados na Cidade de Ilhéus

Para analisar a qualificação dos guias que atuam em Ilhéus, se faz necessário avaliar seu nível de conhecimento em relação aos principais produtos turísticos, como também, os principais serviços oferecidos em Ilhéus, ou seja, os mais procurados pelos turistas.

É importante lembrar que estes produtos turísticos não estão situados apenas em Ilhéus, mas também, em cidades vizinhas, como Itacaré, por exemplo, cidade turística em ascensão e muita requisitada pelos turistas que desembarcam em Ilhéus.

Como pode ser visto na tabela 04, os guias, de forma geral, têm um bom conhecimento em relação aos principais produtos turísticos de Ilhéus, já que 100% dos guias entrevistados demonstraram total conhecimento sobre 06 produtos, que segundo eles, são os mais procurados pelos turistas.

A importância de se obter um conhecimento amplo sobre um determinado lugar se dá, principalmente, porque as prioridades dos turistas mudaram. Atualmente, eles buscam um conhecimento mais profundo de cultura. E a visão que o turista terá de Ilhéus vai depender muito da forma com o guia explica e interpreta a história da cidade para ele.

Tabela 04 – Nível de Conhecimento em relação aos Principais Produtos Turísticos (incluem-se cidades próximas a Ilhéus)

Pontos Turísticos	Número de Pessoas	Percentual
Rio do Engenho	18	60%
Lagoa Encantada	25	83.3%
Olivença	30	100%

Itacaré	30	100%
Bataclan	30	100%
Cachoeira do Tijuípe	26	86.7%
Palácio Paranaguá	28	93.3%
Casa dos Artistas	30	100%
Catedral de São Sebastião	30	100%
Casa de Cultura Jorge Amado	30	100%

A tabela 05 mostra que houve certa dúvida quanto ao horário de funcionamento do Comércio, já que 50% dos guias afirmaram que o horário era das 08h às 18h, e outros 40% afirmaram ser de 09h às 18h. Apenas um pequeno número de dois guias (6.7%) afirmou ser 08h às 19h, e um guia (3.3%) não soube responder.

Segundo a Câmara de Dirigentes Lojistas de Ilhéus (CDL), o horário oficial do comércio é de 08h às 18h, porém certas lojas podem chegar a abrir às 09h, como foi respondido por alguns guias.

Vale ressaltar que, durante a alta estação, como também nas datas comemorativas, esses horários sofrem modificações. Portanto, cabe ao guia de turismo está constantemente atualizado já que, fornecer informações corretas é imprescindível no desempenho das suas funções.

Tabela 05 – Nível de Conhecimento em relação ao Horário de Funcionamento do Comércio

<i>Horário de Funcionamento</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
06h às 18h	0	0%
08 às 18h	15	50%
09h às 18h	12	40%
08 às 19h	02	6.7%
Não sabe/ não respondeu	01	3.3%

Total	30	100%
-------	----	------

Resposta Certa: 08 às 18h

Como pode ser observado, a tabela 06 mostra que também houve alguma dúvida quanto ao horário de funcionamento dos bancos, apenas 20 guias (66.7%) acertaram o horário correto, 05 guias (16.7%) afirmaram ser de 11h às 15h, 04 guias (13.3%) afirmaram ser de 10h às 15h e 01 guia (3.3%) não soube responder.

Tabela 06 – Nível de Conhecimento em relação ao Horário de Funcionamento dos Bancos

<i>Horário de Funcionamento</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
09 às 15h	0	0%
10 às 15h	04	13.3%
11 às 15h	05	16.7%
11 às 16h	20	66.7%
Não sabe/ não respondeu	01	3.3%
Total	30	100%

Resposta Certa: 11 às 16h

4.3. Dados Profissionais dos Guias

Através da análise dos dados profissionais dos guias, poderá se discutir a forma como estes profissionais atuam no mercado, os treinamentos oferecidos pelas agências, as suas aptidões pessoais em línguas estrangeiras, além de analisar também a sua satisfação quanto às condições de trabalho.

A partir da análise da tabela 07 pode-se concluir que 90% dos guias que atuam em Ilhéus não concluíram um curso de formação profissional de guia de turismo. Dessa forma, de acordo com a legislação, não podem ser chamados de guia, pois não possuem o cadastro do Ministério do Turismo, nem o crachá de guia, emitido pelo próprio Ministério.

Estes profissionais recebem, então, a denominação de Informantes de Turismo, mas possuem as mesmas funções de acompanhamento, orientação, e transmissão de informação que um guia habilitado exerce.

Tabela 07 – Cadastramento do Ministério do Turismo

<i>Cadastramento</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
Sim	03	10%
Não	27	90%
Total	30	100%

De acordo com a tabela 08, a maioria dos guias (73.4%) possui mais de três anos atuando no mercado, seguido de 13.3% que atuam há três anos, 10% que atuam há dois anos e 3.3% que atuam há um ano como guia.

Isso demonstra que, de forma geral, os guias têm uma certa experiência, adquirida na prática, em relação ao perfil e as necessidades dos turistas que visitam a cidade de Ilhéus. Esta prática, adquirida no dia-a-dia, é essencial, mas não elimina a importância de se buscar um referencial teórico para a profissão.

Tabela 08 – Tempo de Atuação como Guia

<i>Tempo</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
01 ano	01	3.3%
02 anos	03	10%
03 anos	04	13.3%
Mais de 03 anos	22	73.4%
Total	30	100%

A tabela 09 mostra que 20% afirmaram não terem feito nenhum treinamento antes de iniciarem suas atividades, já 80% dos guias de turismo disseram ter recebido algum tipo de curso ou treinamento por parte das agências de turismo.

Na maioria das vezes, estes cursos se baseiam no conhecimento dos principais pontos turísticos e da história de Ilhéus e os treinamentos, geralmente, são dados por um guia mais experiente, o que é considerado inadequado, já que o guia iniciante corre o risco de adquirir vícios e hábitos errados do companheiro.

Alguns *free-lancers* afirmam que, além de já terem trabalhado para algumas agências de turismo anteriormente, a maior parte da experiência mesmo é adquirida no dia – a – dia, na prática do cotidiano.

Este é um ponto a ser considerado, que conflita com a legislação, e que retoma a questão da falta de embasamento teórico da maioria dos guias que atuam em Ilhéus, pois o treinamento oferecido pelas agências não é compatível com a grade curricular estabelecida pela legislação. E, em muitos casos, os que buscam aperfeiçoar seus conhecimentos por conta própria esbarram nas dificuldades financeiras para investir em cursos. E, principalmente, por estes cursos não serem oferecidos na cidade de Ilhéus.

Não há dúvida da necessidade de uma mão de obra qualificada para reduzir os impactos negativos sobre o ambiente, contribuindo com o desenvolvimento do turismo sustentável. Mas, para isso, é imprescindível que os guias estejam em constante busca de conhecimento e informações, por meio de programas de capacitação.

Tabela 09 – Treinamento oferecido pela Agência

<i>Treinamento</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
Sim	24	80%
Não	06	20%
Total	30	100%

Como pode ser visto na tabela 10, apenas 09 guias (30%), falam uma língua estrangeira fluente, dentre elas, inglês, espanhol ou alemão. Este percentual pode ser considerado pequeno para atender às necessidades do turismo de Ilhéus. Principalmente porque, nos últimos anos, tem crescido o número de navios que aportam na cidade, trazendo turistas de várias partes do mundo como ingleses, americanos, australianos, portugueses e espanhóis, no período compreendido entre outubro e março.

Segundo dados da Prefeitura de Ilhéus, estima-se que apenas o Costa Victoria - maior navio de cruzeiros da costa brasileira – tenha trazido a Ilhéus no

verão de 2005/2006, mais de dezesseis mil turistas. Além disso, acredita-se que o turismo de cruzeiros tenha trazido uma receita de aproximadamente três milhões e meio de reais nesta mesma época (SOUZA,2006).

Estes turistas passam, em média, 08 horas em Ilhéus, percorrendo um percurso delimitado e controlado pelos guias. Eles não têm tempo hábil para conhecer a cidade, daí a necessidade de se oferecer um receptivo organizado, com guias qualificados, que falem outros idiomas, já que isso demonstra que houve uma preocupação em atender melhor os turistas, oferecendo um produto de qualidade e contribuindo para o seu retorno.

Segundo informações da Secretária de Turismo de Ilhéus (SETUR), durante o final do ano de 2006, foi oferecido um treinamento de 02 dias para os guias, na tentativa de qualificá-los para os receptivos dos navios. Apesar da boa iniciativa, estes treinamentos são considerados apenas um paliativo, e não são satisfatórios para atender às necessidades do turismo local.

Tabela 10 – Fluência em Línguas Estrangeiras

<i>Fluência (inglês/ espanhol/ outras)</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
Sim	09	30%
Não	21	70%
Total	30	100%

A tabela 11 mostra que a questão salarial foi considerada um fator de insatisfação para 80% dos entrevistados. Eles alegam que o salário é muito inferior em relação às horas trabalhadas. Já os outros 20% afirmam estar de acordo com a realidade da economia local. Porém, um motivo de desmotivação demonstrado pelos *free-lancers* se dá devido à instabilidade da profissão, considerando a remuneração um fator preocupante durante o período de baixa estação, o que justifica a procura por outros empregos durante este período do ano.

Tabela 11 – Nível de Satisfação dos Guias quanto ao Salário

<i>Satisfação</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
Sim	24	80%

Não	06	20%
Total	30	100%

Conforme exposto na tabela 12, 60% dos guias afirmaram estar insatisfeitos quanto às condições de trabalho contra 40% que afirmaram estar satisfeitos. A maioria dos guias agenciados, por exemplo, afirmou sofrer muita pressão por parte dos coordenadores na venda de pacotes turísticos. Quanto aos *free-lancers*, a maioria afirmou ter de agir, muitas vezes, de forma amadora, devido à falta de alguns instrumentos de trabalho, como, por exemplo, ter de falar para um grupo grande de turistas sem microfone.

Tabela 12 – Nível de Satisfação dos Guias quanto as Condições de Trabalho

<i>Satisfação</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
Sim	12	40%
Não	18	60%
Total	30	100%

Quanto à carga horária, a tabela 13 mostra que 56.7% dos guias demonstraram estar insatisfeitos quanto a este item, já 43.3% afirmaram não ter problema quanto a isso.

A questão da carga horária é um fator que varia muito dependendo do período do ano. Os guias agenciados afirmam trabalhar até 18h por dia no período de alta estação, além de ter de estar disponível até mesmo nas horas vagas, para qualquer emergência. Isso mostra que as agências dão preferência para os guias que são solteiros e não têm filhos.

Este item foi um fator de insatisfação também entre os *free-lancers*, que afirmaram que as horas trabalhadas não eram compatíveis com o salário, ratificando, mais uma vez, a necessidade de se buscar outro ofício para completar a renda.

Tabela 13 – Nível de Satisfação dos Guias quanto a Carga Horária

<i>Satisfação</i>	<i>Número de Pessoas</i>	<i>Percentual</i>
-------------------	--------------------------	-------------------

Sim	13	43.3%
Não	17	56.7%
Total	30	100%

4.4. Avaliação dos Turistas quanto aos Serviços Prestados pelos Guias

A formação de um consumidor cada vez mais exigente, se faz necessário a formação de profissionais capazes de atender esta demanda. Valle (2004) afirma que os novos – turistas (...) estão ditando as regras de condução no cenário turístico atual. Assim o que faz com que o turista escolha esse lugar e não aquele é a possibilidade de satisfação de suas necessidades e a presunção da qualidade do serviço que lhe será oferecido. Portanto, a seguir o resultado da análise dos serviços oferecidos pelos guias na opinião dos turistas que usufruíram destes serviços.

Conforme a figura 01 mostrada abaixo, de maneira geral, segundo a opinião dos turistas, os guias apresentaram um bom trabalho, já que 82% afirmaram considerar “bom” os serviços prestados, seguidos de 08% que afirmaram ter sido “excelente”, e apenas 10% afirmaram ter sido satisfatório.

Percebe - se que o turista, ao analisar o guia, levou em consideração o “conjunto” do profissional, ou seja, não só as informações que foram passadas, mas a maneira como foi passada. De nada adianta um guia ter um currículo vasto, com vários cursos e treinamentos, e não saber lidar com o ser humano, principalmente porque nessa profissão, o guia entra em contato com pessoas de diversas culturas, religiões, costumes e precisa estar preparado para lidar com estas diferenças.

Muitas vezes, a habilidade pessoal do guia em contornar um problema inesperado ou a agilidade para resolver uma emergência, passando segurança para o turista possuem maior destaque do que a quantidade de informações que este profissional possui.

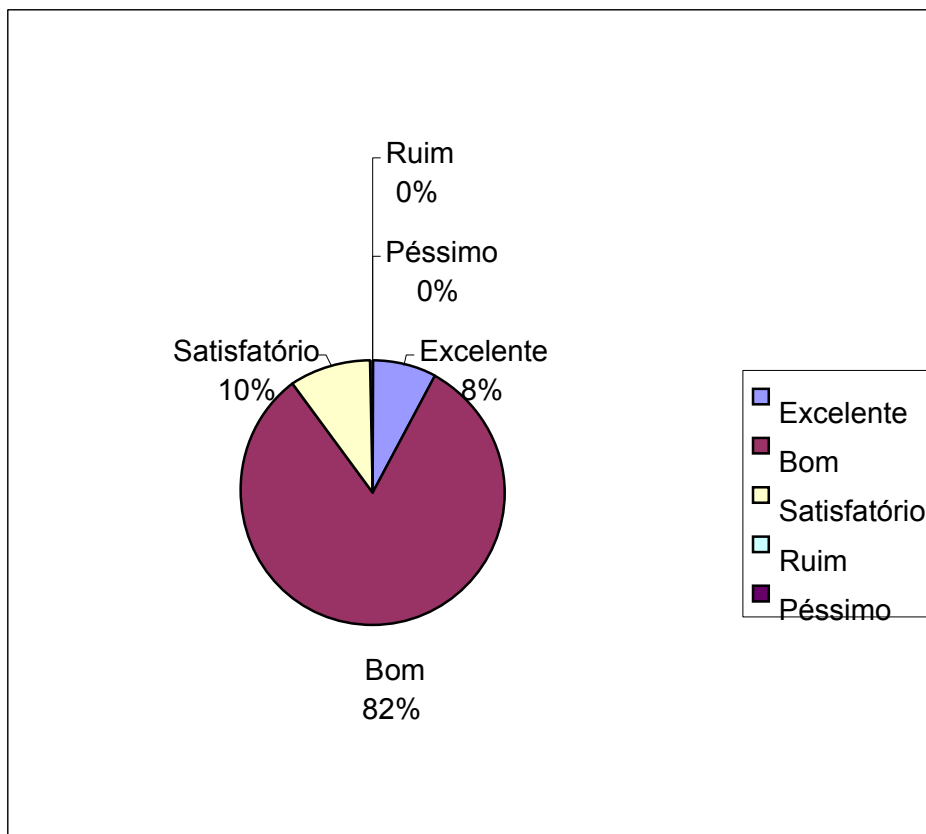


Figura 01 – Avaliação dos turistas quanto aos serviços prestados pelos guias

Segundo a avaliação dos turistas quanto à apresentação pessoal dos guias, a figura 02 mostra que 90% afirmaram ter sido “bom”, seguidos de 05% que afirmaram ter sido “excelente” e 05% afirmaram ter sido satisfatória.

A apresentação pessoal do guia é de extrema importância na busca pela oferta de um produto de qualidade, já que este profissional é a primeira impressão que o turista vai ter do lugar visitado. A forma como um guia se veste ou se comporta é avaliado, mesmo que inconsciente, pelo turista, e vai contribuir de forma significativa para imagem que esse turista terá da cidade de Ilhéus.

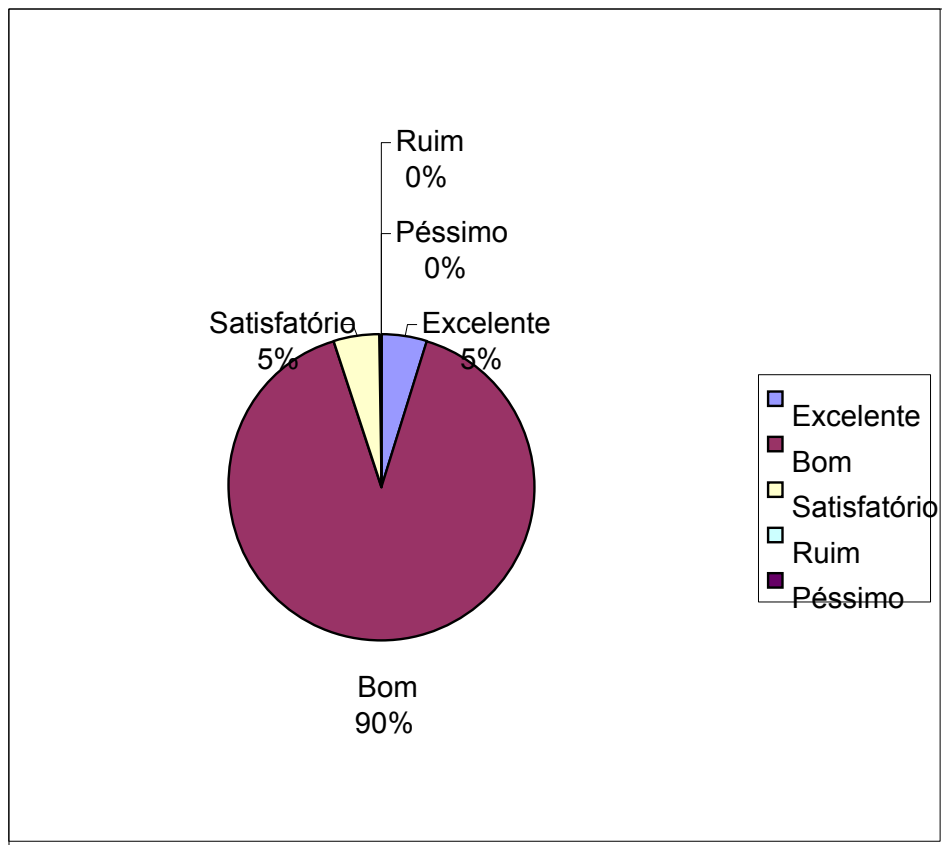


Figura 02 – Avaliação dos turistas quanto à precisão das informações recebidas.

Baseado na figura 03, 80% dos turistas avaliaram como “bom” a desenvoltura, clareza e a comunicação oral dos guias, 16% acharam “satisfatório” e 04% acharam “excelente”. A forma como os guias se expressam e passam as informações necessárias é considerada como componente principal, dentre as funções do guia. Um guia eficiente precisa ser comunicativo, com uma boa dicção, que interage com clareza e precisão, buscando a máxima satisfação dos turistas.

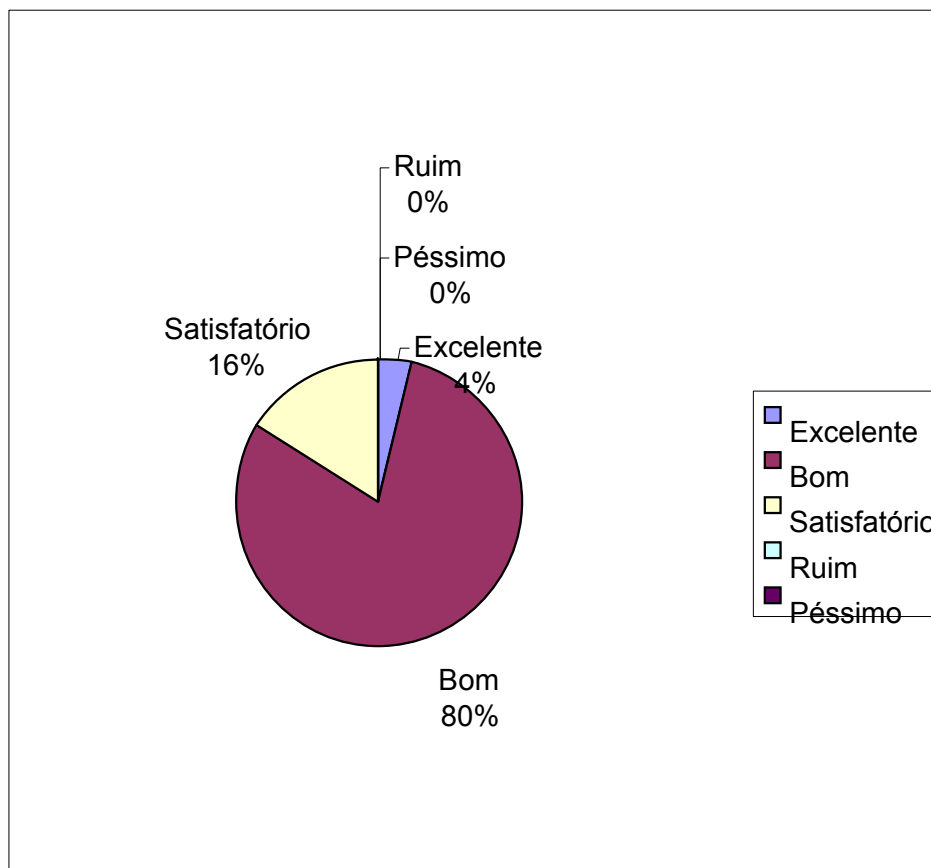


Figura 03 – Avaliação os turistas quanto à desenvoltura, clareza e comunicação oral.

Segundo a figura 04, 78% afirmaram ter sido “bom” a precisão das informações recebidas, 15% acharam “satisfatório” e 07% acharam excelentes. O fornecimento das informações aos turistas demonstra o grau de conhecimento destes guias adquiridos em cursos e treinamentos adequados. Um guia precisa está em busca do conhecimento constantemente, buscando sempre informações que possam ser úteis ao turista.

Esta preocupação quanto às informações fornecidas ao turista é responsabilidade também das agências de turismo, já que segundo Valle (2004), as agências também devem está sempre atentas à performance do profissional guia na execução dos seus serviços, não só para efeitos de divulgação positiva e retorno do cliente, como também, para efeito de sua educação, treinamento e qualificação.

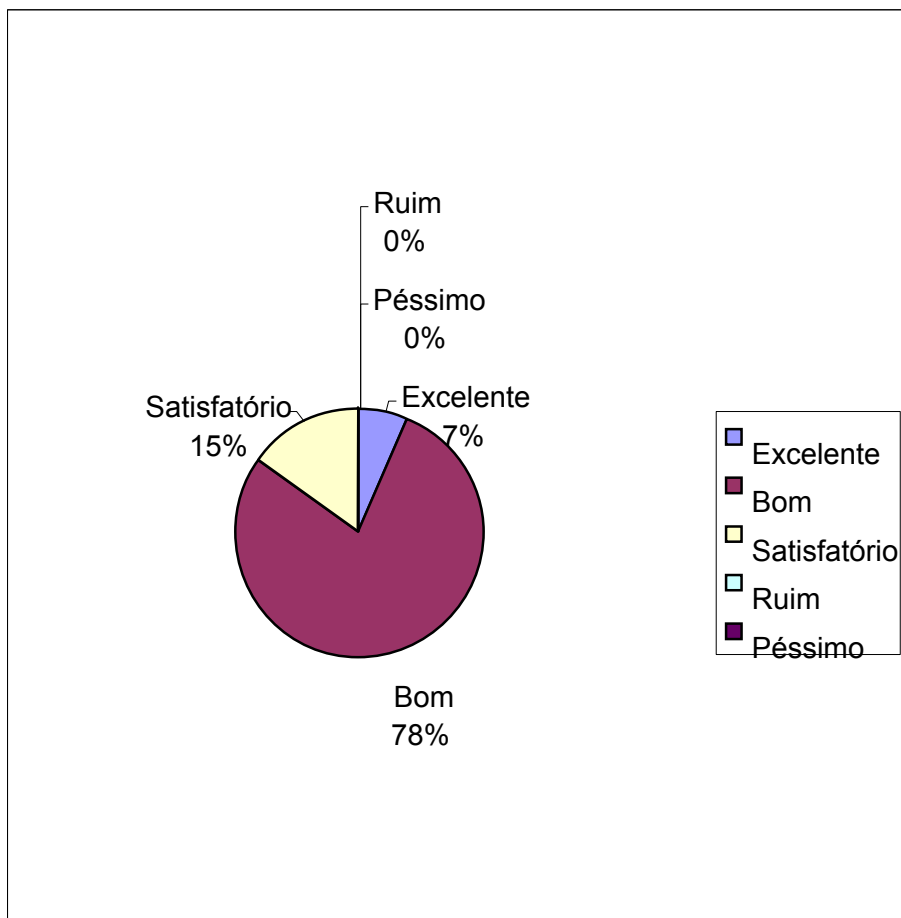


Figura 04 – Avaliação dos turistas quanto à precisão das informações recebidas pelos guias.

A figura 05 mostra que 77% dos turistas afirmaram que consideram “bom” as informações recebidas sobre história, cultura, serviços e pontos turísticos de Ilhéus, 16% consideraram “satisfatório” e 07% acharam “excelente”.

A história de Ilhéus, que ficou imortalizada nas obras de Jorge Amado, gera muita curiosidade entre os turistas que visitam a cidade. Estes turistas buscam, não mais sol e praia, mas sim, deixar a cidade com um conhecimento apurado sobre a história e cultura do lugar visitado.

Fica evidente, então, quão importante é este item na busca pela satisfação do turista, já que o guia tem que ter um conhecimento amplo sobre a história, a cultura, os principais pontos turísticos e serviços ofertados em Ilhéus, passando segurança

nas informações oferecidas ao turista e contribuindo para um turismo de qualidade na cidade Ilhéus.

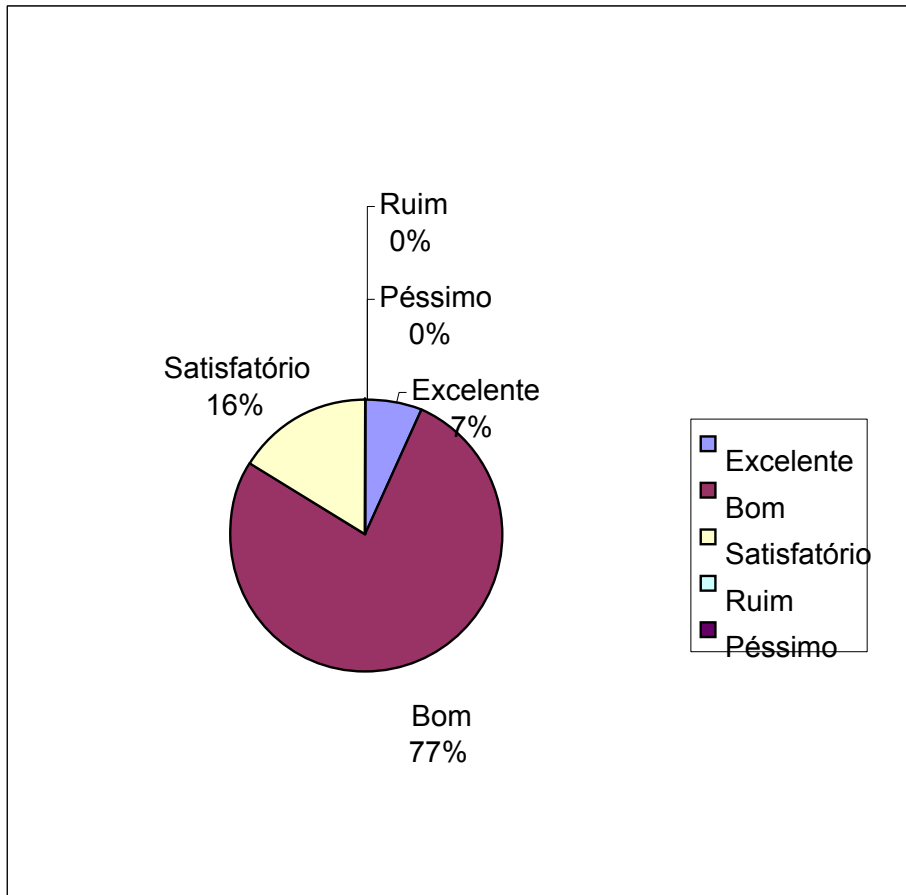


Figura 05 – Avaliação dos turistas quanto às informações recebidas sobre história, cultura, serviços e pontos turísticos de Ilhéus

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Através da aplicação dos questionários junto aos turistas e aos guias de turismo de Ilhéus e, após a análise dos resultados obtidos na pesquisa, pôde-se concluir que, de maneira geral, os turistas estão satisfeitos com os serviços prestados pelos guias, principalmente porque, em nenhum momento, estes consumidores utilizaram os itens “ruim” ou “péssimo” para classificar algum serviço ou alguma característica dos guias.

Pode – se dizer também que a grande maioria destes profissionais possui qualidades essenciais para atuarem nesta profissão como simpatia, carisma, boa vontade ao servir, comunicação oral, disponibilidade de tempo, etc. A maior dificuldade encontra-se relacionada com a falta de cursos e treinamentos oferecidos pelo *trade* turístico em Ilhéus. E a conseqüência direta disso é a formação de profissionais com conhecimento mais voltados para a prática, porém sem embasamento teórico sólido relacionado aos aspectos naturais, geográficos e históricos da região.

É interessante ressaltar que 90% dos guias que atuam em Ilhéus, de acordo com a legislação, não podem ser chamados de guias, pois não têm o curso de formação profissional de guia, nem o crachá emitido pelo Ministério do Turismo e, portanto, são conhecidos como Informantes de Turismo.

Baseado nisso, seria de grande importância que a iniciativa pública e privada de Ilhéus, como as agências de turismo, os hotéis, a Secretária de Turismo (SETUR), os estabelecimentos turísticos de forma geral, se unissem na busca pela oferta de uma capacitação profissional digna para os guias de turismo de Ilhéus.

Até o momento, segundo as últimas informações cedidas pela Secretária de Turismo, o que se sabe é que haverá um curso para os guias de turismo de 580h, composto de 02 módulos, com duração de 11 meses, previsto para setembro ou outubro de 2007, que capacitará estes profissionais para atuarem no Estado da Bahia.

Este curso, que será oferecido pelo SENAC em parceria com a SETUR e que ainda está em fase de aprovação pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), privilegiará temas como educação ambiental, primeiros socorros, ética, princípios de marketing, expressão oral, legislação turística, ecoturismo, história e geografia aplicadas ao turismo, entre outros.

É importante destacar que este curso não os habilitará para atuarem como guia em todo o Brasil. Para isso, seria necessário um curso de 980h. Este apenas os capacita para atuarem no Estado da Bahia, o que muito contribuirá para a formação acadêmica destes profissionais.

Principalmente porque, dentre as sugestões mais freqüentes por parte dos turistas está a necessidade de percepção, por parte dos governantes, das agências e dos empresários de Ilhéus, da importância da inserção do guia de turismo no *trade* como peça essencial para a qualidade do turismo.

Resumindo, fica evidente que apesar da imagem satisfatória que os turistas tiveram em relação à atuação dos guias de turismo de Ilhéus, a cidade ainda é muito carente na oferta de cursos e treinamentos para estes profissionais.

Portanto, é imprescindível a necessidade de todos os segmentos envolvidos no turismo de Ilhéus planejarem ações, buscando ofertar cursos em línguas estrangeiras, não somente para os guias, mas para os profissionais da área turística, já que este é um fator determinante para o desenvolvimento do turismo em Ilhéus, devido ao crescimento do turismo internacional na Bahia.

É interessante também a oferta de cursos para o cadastramento dos guias, principalmente, porque a maioria deles demonstrou ter aptidões pessoais para a área, necessitando apenas de um embasamento teórico para complementar a prática já existente.

E, finalmente, é essencial a oferta de cursos diferenciados para os guias, já que é crescente o desenvolvimento de um turismo cada vez mais segmentado em nichos menores, necessitando de guias especializados e com conhecimentos

específicos nos vários tipos de turismo como: ecoturismo, turismo de negócios, turismo rural, etc.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABIH. **Histórico do turismo.** 2007. Disponível em: www.abih.com.br/principal/historia. Acessado em 20 de mai de 2007.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e Capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil.** São Paulo, Aleph, 2002.

BAHIAINVEST.**Turismo.** 2004. Disponível em : <http://www.bahiainvest.com.br/port/segmentos/turistico.asp>. Acessado em 12 de jun de 2007.

BAHIATURSA. **Ilhéus.** 2000. Disponível em: www.svn.com.br/bahiatursa. Acessado em 12 de fev. de 2007.

BRAZILTOUR - PORTAL BRASILEIRO DE TURISMO. **Ilhéus.** 2007. Disponível em: www.braziltour.com.br . Acessado em 25 de mai de 2007.

CARVALHO, Paulo Jorge de Oliveira. **Interdisciplinaridade e Aprendizagem Como Prática do Curso de Bacharel em Turismo do SENAC – SP.** Centro Universitário SENAC – SP, 2006.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira.** 6ed. Ver. ampliada, Caxias do Sul: EDUCS, 1999. P. 731.

COOPER, C; FLETCHER, J; WANHILL, S.; GILBERT, D.; SHEPHERD,R. **Turismo: princípios e práticas**. Tradução: COSTA, R.; C. 2° ed. Porto Alegre. Bookman,2001.

CUNHA, Licínio. **Economia e política do turismo**. Lisboa: MCGraw-Hill Lisboa,1997.

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de Estatística**. 6° ed. São Paulo. Editora. Atlas S.A., 2006.

FONTES, Maria Josefina Vervloet. **Turismo de Ilhéus. Vantagem Comparativa versus Vantagem Competitiva**. Dissertação de Mestrado da Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Técnicas de Pesquisas em Economia e Elaboração de Monografias**. 4° ed.São Paulo. Editora. Atlas, 2002.

HAZIN,A.; OLIVEIRA, C.; MEDEIROS, R.; **Cultura e Turismo: interação ou dominação**. 2007. Disponível em www.fundaj.gov.br . Acessado em 21 de mai de 2007.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **Ilhéus**. 2004.Disponível em: www.ibge.gov.br. Acessado em 20 de mai de 2007.

LUCAS, Sonia Maria de Matos. **Vale a Pena Preservar. Turismo Cultural e Desenvolvimento Sustentável.** 2003, no prelo.

MENEZES, Juliana Santos. **O Turismo Cultural como Fator de Desenvolvimento na Cidade de Ilhéus.** Disponível em: <http://www.uesc.br/icer/artigos/julianaartigoturismo.htm>. Acessado em 20 de mai de 2007.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Plano Nacional de turismo.** 2003. Disponível em: <http://institucional.turismo.gov.br>. Acessado em 01 de jan. de 2007.

NUNES, Dagmar Sodré. **Turismo: A maior industria geradora de empregos.** 2001. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/negocios/geraempregos.htm>. Acessado em 21 de mai de 2007.

PAIVA, M. G. V.;CAVALCANTI, K. B. & SOUZA, T. **Hotelaria do Nordeste: No espelho da Globalização.** Revista Econômica do Nordeste. Fortaleza, v. 28. n.1, p13-26, jan./mar 1997. Número Especial.

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

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de; **Pesquisa de Marketing.Conceitos e Metodologia.** 2° ed. ampliada e revisada. São Paulo: Makron Books,1997.

SECRETÁRIA DE CULTURA E TURISMO - SCT. **Indicadores de desempenho do Turismo.** 2004. Disponível em: <http://www.sct.ba.gov.br/estatisticas/analise.desempenho.asp>. Acessado em 02 de jan. de 2007.

_____. **Estratégia turística da Bahia.** 2004. Disponível em: http://www.sct.ba.gov.br/estrategia_turistica.asp. Acessado em 02 de jan de 2007.

SINDICATO ESTADUAL DOS GUIAS DE TURISMO - SINDEGTUR. **Questão Trabalhista em Análise.** 2006. Disponível em: www.sindegtur.org.br. Acessado em 22 de mai de 2007.

SOUZA, Felipe de Paula. **Turismo de Cruzeiros: considerações sobre o receptivo da Prefeitura de Ilhéus, Bahia no Verão de 2005-2006.** 2006. Disponível em: <http://www.unisantos.br/pos/revistapatrimonio/artigos.php?cod=85>. Acessado em 20 de jun de 2007.

TOREZANI, Julianna Nascimento. **Patrimônio Cultural de Ilhéus e Turismo: um direito de todos.** 2005. Disponível em: www.naya.org.ar/turismo/congresso2005/ponencias/julianna_nascimento_torezan.htm Acessado em 21 de mai de 2007.

TREVIZAN, S.; MOREIRA, G.; **O Turismo nas Cidades Litorâneas.** 2005. Disponível em: www.revistaturismo.cidadeinternet.com.br. Acessado em 25 de mai de 2007.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós – industrial e o profissional em turismo**. 3 ed. Campinas, SP: Papirus, 2000.

URRY, J. **O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. 3° ed. São Paulo: Studio Nobel, 2001.

VALLE, Ivete Agostini de. **A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro**. 2004. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Bahia/ Universidade Estadual de Santa Cruz.

WIKIPÉDIA. **Ilhéus**. 2006. Disponível em: www.wikipedia.org.br. Acessado em 22 de mai de 2007.

_____. **Planejamento do Turismo**. 2007. Disponível em www.wikipedia.org.br. Acessado em 22 de mai de 2007.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIOS APLICADOS PARA DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

ANEXO I**QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS GUIAS DE TURISMO DE ILHÉUS****DADOS PESSOAIS**

- Idade

() 14 a 17 anos

() 18 a 25 anos

() Mais de 25 anos

- Forma de trabalho

() a serviço de agência de viagem

() *free lancer*

() Outros

- Nível de Escolaridade

() 1° Grau () 2° Grau () Nível Superior () Curso -----

CONHECIMENTO SOBRE ILHÉUS (incluem-se produtos turísticos próximos a Ilhéus)

1) Quais dos locais abaixo você conhece bem?

() Rio de Engenho () Lagoa Encantada () Olivença () Itacaré

() Bataclan () Cachoeira do Tijuípe () Palácio Paranaguá

() Casa dos Artistas () Catedral de São Sebastião () Casa de Cultura Jorge Amado

2) Qual o horário de funcionamento do comércio de Ilhéus?

() 06 às 18h

() 08 às 18h

- 09 às 18h
 08 às 19h

3) Qual o horário de funcionamento dos bancos em Ilhéus?

- 09 às 15h
 10 às 15h
 11 às 15h
 11 às 16h
-

DADOS PROFISSIONAIS

1) Você é cadastrado pelo Ministério do Turismo?

- Não Sim

2) Há quanto tempo você trabalha como guia?

- um ano dois anos Três anos Mais de três anos

3) Você fez um curso específico para trabalhar como guia?

- Não Sim Tipo de treinamento: -----

4) A empresa que você trabalha oferece um treinamento específico para os guias?

- Não Sim Tipo de treinamento: -----

5) Você fala Inglês: nada básico fluente

6) Você fala espanhol: nada básico fluente

7) Outra Língua: -----

8) Você utiliza (ou há necessidade de utilizar) línguas estrangeiras no seu trabalho?

() Sim () Não Por que? -----

9) No exercício da sua função, você está satisfeito com os itens abaixo?

* Salário: () Sim () Não Por que? -----

* Condições de Trabalho: () Sim () Não Por que? -----

* Carga horária: () Sim () Não Por que? -----

ANEXO II**QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS TURISTAS**

1) Qual o seu nível de satisfação em relação aos serviços prestados pelos guias de turismo de Ilhéus?

() excelente () bom () satisfatório () ruim () péssimo

2) Qual o seu nível de satisfação em relação à apresentação pessoal dos guias?

() excelente () bom () satisfatório () ruim () péssimo

3) Qual o seu nível de satisfação em relação à desenvoltura, clareza e comunicação oral dos guias?

() excelente () bom () satisfatório () ruim () péssimo

4) Qual o seu nível de satisfação em relação à precisão das informações recebidas pelos guias?

() excelente () bom () satisfatório () ruim () péssimo

5) Qual o seu nível de satisfação em relação às informações recebidas sobre história, cultura, serviços e pontos turísticos de Ilhéus?

() excelente () bom () satisfatório () ruim () péssimo

Comentário

Extra

(opcional):

—
—