

A FIGURA DO GUIA DE TURISMO NO PROCESSO DE PLANIFICAÇÃO GESTÃO E OPERAÇÃO EM 2014 E 2016.

SANTOS, Rodrigo Amado dos.

Docente do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG).
Bacharel em Turismo – Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Mestre em Ciências Sociais - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília. Doutorando em Geografia - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Rio Claro
profrodrigoamado@gmail.com

BRAGA, Irene de Fátima; CARDOZO, Bruna, Roberta de Oliveira; GONÇALVES, Alessandra; PEREIRA, Jorge
Ismael Martini

Acadêmicos do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG)
bru_roberta@hotmail.com; baatw@hotmail.com; je.casantos@hotmail.com

RESUMO:

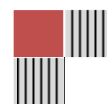
Neste trabalho abordaremos como estão sendo os preparativos para a realização dos eventos da Copa do Mundo de 2014 e das Olimpíadas de 2016, quais melhorias serão realizadas, como será o preparo dos profissionais que tiverem interesse em trabalhar nestes eventos, abordando, de maneira sucinta, quesitos como capacitação e treinamento e o que estes buscam frente ao desenvolvimento das potencialidades turísticas brasileiras. Dentro desse contexto tentaremos enxergar de que maneira o profissional guia de turismo poderá ser visto dentro deste cenário, onde nos indagaremos sobre os papéis, as relevâncias e os objetivos que esses personagens assumirão frente a esses eventos no que diz respeito aos princípios de planejamento, execução e operacionalização dos mesmos.

Palavras-chave: Copa do Mundo. Guia de Turismo. Planejamento. Olimpíadas. Turismo.

ABSTRACT

In this paper we discuss how are the preparations for holding the events of the 2014 World Cup and 2016 Olympics, which improvements will be made, as will the preparation of professionals who are interested in working on these events, addressing succinctly issues such as capacity building and training and what they look forward to developing the tourist potential of Brazil. Within this context we will try to see how the professional tour guide may be seen within this scenario, where we ask ourselves about the roles, relevance and objectives that these characters take forward these events with regard to the principles of planning, execution and operationalization of them.

Keywords: World Cup. Event. Tourist Guide. Planning. Olympics. Tourism.



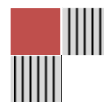
A copa do mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016, que serão realizadas no Brasil, estão causando uma revolução geral no turismo, visto que por decorrência desse evento, um grande número de visitantes deverá vir ao país, fato esse que exigirá arduos processos de preparação e vultosos investimentos, tanto pelo setor público como por empresas privadas, fato esse que proporcionará, sem dúvida alguma, resultados positivos expressivos para o Brasil, sobretudo com a enorme exposição do país à mídia, bem como os diversos “legados” que serão deixados ao país em termos de infraestrutura, tecnologia e capital humano, fatores esses que gerarão reflexos e benefícios em diversos setores da economia e da sociedade, sejam transientes ou duradouros, diretos ou indiretos¹.

Para esse evento será necessário uma serie de mudanças para que o Brasil esteja consolidado como o principal atrativo turístico, como por exemplo, a recepção desses turistas, acomodação, transporte. Além disso, o fluxo turístico traz consigo uma entrada significativa de divisas, notoriamente direcionada para os setores de hotelaria, transporte, comunicações, cultura, lazer e comércio varejista. (ERNST & YOUNG, 2010).

Assim, tais melhorias têm que ser feitas tanto na área de infra-estrutura quanto na capacitação de funcionários, para que estas visem à melhora no atendimento e também passem uma imagem positiva de nosso país no que diz respeito a maneira como o turismo aqui é desenvolvido. Nesse sentido, tanto o setor privado quanto o setor publico estão investindo nas melhorias da infra-estrutura e também na capacitação dos funcionários. As mudanças de infra-estrutura seriam: a melhoria das estruturas físicas de recepção desses turistas como, por exemplo, hotéis, portos, estradas, postos de informação e recepção, aeroportos, para que estes turistas tenham vontade de voltar após os eventos, com curiosidade de conhecer outros lugares turísticos do nosso país.

Para que os turistas ainda tenham interesse em voltar ao nosso país, tanto o governo quanto o setor privado estão investindo na capacitação de profissionais da área, para que estes tenham uma qualificação pautada em preceitos de excelência e que por meio desta possam abordar os turistas, não apenas sanando, mas superando as expectativas e necessidades destes, fazendo com que sua viagem se mostre como uma experiência quase que inenarrável. Dessa maneira, tanto empreendimentos turísticos, quanto o poder público, devem perceber que por meio do processo de capacitação e treinamento de seus profissionais obterão a chave do tão almejado sucesso. Para tanto, no tocante aos eventos aqui mencionados, percebe-se que há o movimento de funcionários da área

¹ Segundo dados do Ministério do Turismo (apud. Fundação Getulio Vargas, 2011) e Confederação Brasileira de Futebol (CBF), são esperados para a Copa do Mundo cerca de 500 mil turistas estrangeiros e serão investidos mais de R\$ 30 bilhões em infra – estrutura e serviços prestados



de hotelaria, gastronomia, transportes, agências de viagem, organizadores de eventos, profissionais autônomos, guias de turismo, e também funcionários públicos e privados, no sentido de se aperfeiçoarem para que estes eventos sejam realizados com sucesso².

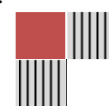
Os programas de capacitação como, por exemplo: idiomas (inglês e espanhol) para que o profissional saiba abordar turistas estrangeiro e guiá-los e dar a informação que os turistas necessitam; no ramo de hotelaria, para que os profissionais atendam e recebam os hospedes por telefone pessoalmente, por email, sempre prestando atendimento correto para com esses turistas; guias de turismo, capacitando os profissionais da área a acompanhar em excursões, prestando informações dos lugares visitados.

O turismo é parte integrante deste contexto, uma vez que é de responsabilidade deste setor receber e cuidar dos visitantes e espectadores, em âmbitos nacional e internacional, que se interessam por este grandioso evento. Por isso, os investimentos em infraestrutura turística e serviços visam o atendimento dos visitantes e à promoção de uma imagem positiva do país, bem como a criação de bases sustentáveis para o aproveitamento do “legado” que será deixado pelo processo de planificação e gestão dos eventos aqui citados (BRASIL, 2010).

Ao sediarmos estes eventos, temos uma grande oportunidade de crescer no ramo turístico. Com as melhorias que estão sendo feitas na infra- estruturas e com o preparo/capacitação de funcionários, o turista terá a oportunidade de conhecer a diversidade cênica e cultural de nosso território. Há também a possibilidade de exposição do país aos mais distintos tipos de mídia, algo que se bem administrado, poderá gerar reflexos a uma sociedade carente por uma divisão justa e equitativa dos benefícios sócio-econômicos advindos de ações que consomem o berço de sua sociedade.

Sediar a copa do mundo e as olimpíadas pode ser uma oportunidade de oferecer aos turistas a chance de conhecer novas áreas brasileiras, como as cidades sedes, Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Porto Alegre (RS), Brasília (DF), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Manaus (AM), Natal (RN), Recife (PE) e Salvador (BA), evidenciando nesse processo o contato com culturas e espaços naturais interessantes para os turistas estrangeiros e também para os próprios turistas brasileiros que pretendem conhecer outros estados de seu território, visto que este evento proporcionará uma estrutura convidativa, para que futuramente estes turistas voltem com o desejo de conhecer a riqueza ambiental, cultural e social do nosso país.

² O projeto Olá, Turista! é uma parceria do Ministério do Turismo com a Fundação Roberto Marinho. O objetivo é ensinar inglês e espanhol a profissionais da cadeia do turismo que atuam diretamente com o público. Esta é a primeira ação concreta de capacitação profissional motivada pela Copa do Mundo de 2014, que será realizada no Brasil.

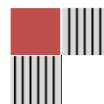


Nestes tipos de eventos são necessários profissionais aplicados, responsáveis e treinados para que os mesmos ocorram com seriedade e com a menor produção possível de impactos negativos. Assim, nesse contexto, o processo de planejamento mostrar-se-á enquanto elemento demasiadamente importante, visto que este busca, por meio de suas ações, atingir a tão almejada sustentabilidade social, cultural e também ecológica, e através destas o desenvolvimento econômico do local. Por isso, o ato de planejar é importante, pois envolve todos os aspectos (econômicos, sociais, políticos, culturais, ecológicos) de uma sociedade que serão atingidos pela atividade turística, almejando a maximização dos impactos positivos advindos da cadeia produtiva do turismo, bem como a minimização de quaisquer efeitos negativos. (BRAGA, 2007).

Contudo, dentre os profissionais que estarão atuando para o oferecimento de conforto, tranquilidade e bem-estar, e que serão capazes de destacar com maior amplitude, não só os eventos aqui apresentados, bem como nossas maiores riquezas, destacam-se os guias de turismo, pois estes detêm o conhecimento e especialidade em guiar, mostrar e ensinar as belezas cênicas e culturais que existem no país. Nesse sentido, Raposo (2004:26) nos chamará atenção sobre a importância da relação guia e turista: “embora seu país seja amável, vê-lo com você e através dos seus olhos e entusiasmo é que fez com que a nossa viagem se tornasse memorável”

Por meio de tal atividade, que tem como intuito mostrar, guiar e enfatizar as características marcantes de um produto/serviço/atrativo existente, nada melhor que um guia de turismo para que nosso país fique bem representado, principalmente na apresentação de nossa diversidade. O guia de turismo pode ser considerado habilidoso, apresentando qualidade ímpar na prestação de seus serviços, sendo considerado um dos principais responsáveis pela satisfação dos turistas, já que darão através suas ações – que outrora foram alicerçadas por meio de treinamento, capacitação e aprendizagem – todas as orientações aos turistas para que estes desfrutem dos serviços, dos atrativos e de produtos que os lugares possam oferecer, além de conduzir grupos de turistas, dando-lhes informações e assistência permanente.

A atuação do guia de turismo é essencial para que o lugar visitado seja valorizado pelo turista, de forma que este, ao final de sua visita, tenha uma imagem positiva do lugar visitado, pois os guias tem que passar aos turistas os aspectos de nossa historia, cultura, meio ambiente, e se mostrarem preocupados e interessados em passar estes conhecimentos aos turistas, fazendo com que esses se interessem muito mais pelo nosso país, bem como pela preservação de todos os resquícios que fazem do Brasil uma das grandes potencias no cenário de desenvolvimento da atividade turística.



Para a Copa do Mundo e para as Olimpíadas, além de uma infra-estrutura melhorada, a parte de recepção a estes turistas é essencial para que os eventos tenham sucesso. Estes serviços receptivos, bem como o processo de se oferecer informações, além é claro, de guiar os turistas em um espaço tido por estes enquanto “desconhecido”, deve ser feito pelo guia de turismo.

Assim, a necessidade de se fornecer uma formação específica para estes profissionais é importante para que os turistas se sintam a vontade, podendo conhecer todas as belezas da localidade visitada, e se interessem em voltar após a realização desses eventos para conhecer melhor nossa tradição e nossos costumes. Para tanto, não apenas para o desenrolar desses eventos, mas também para quaisquer outros, os guias de turismo são primordiais, pois além de serem treinados para orientar os turistas, estes profissionais têm uma constante preocupação com a preservação do espaço, bem como com a valorização da cultura e a não degradação do meio ambiente, oferecendo a estes turistas todo o conforto e dedicação que a localidade visitada pode oferecer, sem desrespeitar os princípios de sustentabilidade que o turismo deve constantemente buscar.

Nesse sentido, é de extrema importância a constante atualização dos guias frente às exigências do mercado, através de cursos e treinamentos. A ausência de ações específicas quanto à qualificação gerem 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 (BRAZ, 2011).

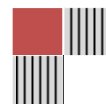
Mas para a Copa do Mundo de 2014 e nas Olimpíadas de 2016, o que será necessário e o que já esta sendo feito é o preparo e capacitação destes guias de turismo, para oferecer não somente orientação e guiar, mas também fornecer conforto e tranquilidade e todo tipo de informação que estes turistas precisarão para que estejam orientados e que se sintam a vontade em voltar mesmo que não tiver eventos como estes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRAGA, Débora Cordeiro. **Planejamento turístico: teoria e pratica.** Rio de Janeiro: Elsevier , 2007.

BRAZ ,Cynthia Kailanne Veloso De Freitas. **Análise da qualificação profissional dos guias de turismo de Ilhéus e sua relação com a satisfação dos turistas.** Disponível em:

http://www.uesc.br/cursos/graduacao/bacharelado/lea/monografias/analise_qualificacao_profissional.pdf. Acesso em: 10.mar.2011



ERNST & YOUNG. **Brasil sustentável: impactos socioeconômicos da Copa do Mundo 2014.** São Paulo: Ernst & Young, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo no Brasil 2011-2014.** Disponível em http://www.copa2014.turismo.gov.br/export/sites/default/copa/noticias/todas_noticias/downloads_noticias/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014.pdf. Acesso em: 10.mar.2011

RAPOSO, Alexandre. **Turismo no Brasil: um guia para o guia.** Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2004.

