



PROPOSTA DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS GUIAS DE TURISMO DE BELO HORIZONTE¹

QUALIFICATION PROPOSAL FOR PROFESSIONALS BELO HORIZONTE TOUR GUIDE

Zélia Lopes de Sousa *

Resumo: Esta pesquisa teve como objetivo geral apresentar uma proposta de qualificação para os guias de turismo, a fim de que esses profissionais possam propor visitas mais acolhedoras nos espaços musealizados de Belo Horizonte. Buscou apontar melhorias para o trabalho de guiamento que dialogue e sensibilize o olhar dos turistas para visitas reflexivas. Apresentou as observações sobre as visitas guiadas no Memorial Minas Gerais Vale. O estudo apresentou uma proposta de qualificação continuada que pode ser desenvolvida em parcerias entre universidade, órgãos públicos do turismo e cultura. Identificou as intervenções e uma estrutura de um curso com módulos que o setor Educativo pode realizar junto aos guias e também para troca de experiências em encontros dialógicos. O estudo atingiu o objetivo principal e levou em conta os impactos da covid-19 nas viagens turísticas.

Palavras chave: guia de turismo; qualificação; educativo museal; turismo.

Abstract: This research had as general objective to suggest a proposal of qualification for the tour guides, so that these professionals can have more welcoming visits in the museum spaces of Belo Horizonte. It sought to point out improvements for the work of guidance that dialogue and sensitize the look of tourists to reflective visits. Presented as a review of guided tours at the Memorial Minas Gerais Vale. The study presented a proposal for continued qualification that can be developed in partnerships between universities, public tourism and culture agencies. It identified the interventions and a structure of a course with modules that the Educational sector can carry out with the guides and also for exchanging experiences in dialogic meetings. The study achieved its main objective and took into account the impacts of covid-19 on tourist travel

Keywords: tour guide; qualification; museal educational; tourism.

1 Introdução

Na atualidade, os museus têm mudado significativamente a maneira de se relacionar com seu público, essa relação antes era pautada na conservação das coleções, no modelo de arte tradicional, na inexistência de interatividade e como fonte de pesquisa histórica tradicional. Tais mudanças também se devem ao fato de que, segundo Julião (2015), no Brasil, os museus têm ocupado um espaço crescente nos estudos das Ciências Humanas e Sociais. Já no contexto

¹ Pesquisa financiada pela Lei Aldir Blanc, Lei federal 14.017/2020, modalidade "Premiação Pesquisas Artístico-culturais - Pessoa Física", categoria pesquisa em andamento. Edital 23/2020 da Secretaria de Estado de Cultura e Turismo.

* Bacharela em Turismo pela Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Especialista em Gestão Cultural: cultura, desenvolvimento e mercado SENAC, Memorial Minas Gerais Vale, Belo Horizonte, Minas Gerais. E-mail: zelialopes2007@gmail.com.

internacional, desde 1970, surgiu na França as primeiras críticas aos museus tradicionais, com o marco do despontar da Nova Museologia, que propõe a descolonização das instituições museológicas.

Desde então, foi se modificando o conceito de Museu, e hoje essas relações com o público, em muitos espaços museais, se baseiam nesse movimento museológico. Com o surgimento de novas tipologias de museu e incorporação de novas missões como: a valorização da dignidade humana, promoção da cidadania, desse modo, os museus são definidos como espaços que comunicam, interpretam e investigam. Em consequência, foi ampliando também as finalidades do Museu para os públicos, que abrange desde o objetivo de estudo aos interesses de lazer, de contemplação e de turismo, entre outros (BRASIL, 2009).

Diante dessa abordagem, apresenta-se dados referentes aos museus brasileiros. Em 2010, o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM, 2011), através da pesquisa realizada, afirmou que naquela época o Brasil, possuía registrados 3.118 museus, dentre estes 23 museus virtuais. O estado de Minas Gerais contava com cerca de 320 e em Belo Horizonte cerca de 40 museus, públicos e privados, bem como espaços de memória que guardam histórias de lutas identitárias. É importante enfatizar que a iniciativa pioneira de museologia social na capital mineira, foi com a criação do Museu dos Quilombos e Favelas Urbanos (Muquifu)² em 2012.

Na última década, os museus da capital mineira têm se destacado no âmbito nacional e internacional, por meio das ações educativas que promovem vivências diferenciadas e uma aproximação maior com o público dentro da proposta da educação museal (GOSLING *et al.* 2016, p. 108).

No caso específico do Memorial Minas Gerais Vale, os eventos realizados para os diversos públicos, a participação em seminários acadêmicos, os projetos de descentralização como: o projeto Memorial Itinerante Africanidades, que teve desdobramento para o Mineiridades Itinerante. E recentemente destaca-se a criação dos editais como: Novos Pesquisadores e Educativo Aberto e ainda o reconhecimento através do prêmio Iberoamericano de Educação em Museus comprovam essa atuação diferenciada.

Nesse sentido, sabe-se também que os turistas mudaram suas formas de vivenciar

² IBRAM. Museu dos Quilombos e Favelas Urbanos lança campanha de financiamento. Disponível em: <https://www.museus.gov.br/museu-dos-quilombos-e-favelas-urbanos-lanca-campanha-de-financiamento/>. Acesso em: 20/01/2021.

os atrativos culturais, como os museus, e buscam conhecer em profundidade os espaços de cultura e destinos visitados na procura por autenticidade. Os “museus estão inseridos nesse contexto como espaços que promovem experiências e podem interagir com seus visitantes.” (GOSLING *et al.* 2016, p.109).

Pensando nisso, é importante que os guias de turismo organizem os roteiros das visitas aos museus levando em consideração as expectativas dos visitantes, criadas antes de chegar a Belo Horizonte. Para tanto, deve-se considerar, nas etapas de planejamento: a realização da visita, o perfil de cada grupo de turistas. Aspectos que necessitam ser analisados nas etapas da pré-visita, da visita e da pós-visita, com avaliação de todas as etapas utilizando metodologia adequada para cada perfil de turista.

Nesse sentido, é fundamental desenvolver outras estratégias de guiamento e mediação para conquistar os turistas proporcionando experiências positivas nas visitas aos museus, atendendo às novas demandas dos turistas em grupos. Também criar visitas exclusivas oferecidas como serviços turísticos que visem a fuga da rotina, a interatividade cultural, o aprendizado, a socialização e identificação pessoal, também para os turistas que organizam sua viagem por conta própria.

Embasado nesses elementos, menciona-se o movimento que os museus têm realizado para acolher a diversidade de público, por meio da educação museal, e desenvolvendo novos modelos de visitas, para melhor receber o público e mudar a ideia do senso comum que os museus são lugares monótonos.

Com o entendimento que a educação museal se caracteriza pela educação não formal e seus efeitos multiplicadores, pode-se citar como exemplo o Educativo do Memorial Minas Gerais Vale, que atende as escolas e outras instituições não escolares ao planejar as visitas mediadas conforme as suas especificidades para cada grupo: de crianças pequenas, de idosos, de jovens aprendizes, de adolescentes do semiliberdade, de pessoas com deficiências intelectual e física entre outros, de modo que cada visita é distinta promovendo a ampliação de acesso ao público.

De tal modo, os guias de turismo em Belo Horizonte podem modelar essa forma de mediação nas suas visitas para oferecer aos turistas não institucionalizados o serviço de guiamento personalizado, inclusivo e acessível, atendendo aos variados nichos de mercado que podem ser estudados pelo turismo.



Além do mais, é importante mencionar que para garantir a qualidade no atendimento, o setor Educativo MMGV coloca em evidência as habilidades de cada educador e educadora os quais possuem formações em áreas diferentes como Teatro, Artes Visuais, Arte Educação, História, Pedagogia, Museologia. Conseqüentemente, nesse modelo de mediação que incentiva o visitante na participação ativa na visita em práticas e diálogos, “tanto os indivíduos são influenciados pelos museus quanto os museus ganham novos significados dados pelas pessoas que os visitam” (GOSLING *et al.* 2016, p.109).

Conforme pesquisa realizada no site³ do Sindicato dos Guias de Turismo de Minas Gerais (SINGTUR- MG), que disponibiliza os currículos resumidos dos guias regionais cadastrados, notou-se que os guias de turismo de Belo Horizonte e região metropolitana, além da formação técnica obrigatória para a profissão, em sua maioria possui também graduação em História, Pedagogia, Museologia, Turismo, Administração, Letras, Contabilidade, entre outras. Assim, como a equipe do educativo, os guias apresentaram formações transdisciplinares, de modo que pode ser possível colocar suas experiências acadêmicas e habilidades em evidência no serviço de guiamento.

Esses profissionais são atores essenciais na divulgação do Turismo Cultural, em especial dos museus, pois os turistas institucionalizados - que não planejam suas viagens por conta própria - conhecem os espaços de cultura quando estão no roteiro que faz parte do pacote de viagem. Assim, a maneira como o guia conduz as visitas aos museus pode ser um gatilho para que os turistas tenham mais motivação por viagens culturais, uma vez que ele pode trazer a história do visitante para visita, na busca por diálogo entre o grupo, o guia e o museu. Descobrimos elementos que o turista se vê compondo a cena do museu no sentido de também pertencer ao espaço como sujeito cultural, pensando que indiretamente compete também ao guia o papel de ser um mobilizador social.

Seguindo essa linha de raciocínio, é importante enfatizar que ainda são poucas as pesquisas acadêmicas referentes aos guias de turismo. Tal afirmação é resultado da pesquisa realizada em 40 periódicos de turismo, com uma análise dos resultados encontrados a partir das palavras-chave: guia de turismo, visita guiada e guiamento. Os artigos foram analisados por completo desde as palavras-chave, resumo e os títulos e texto para verificar a palavra guia

³ Disponível em: <https://www.singturmig.com/copia-regional>. Acesso em: 15/08/2020.

referia aos guias turísticos (material de divulgação), como resultado foram encontrados 15 estudos no que concerne ao profissional guia de turismo, visita guiada e guiamento. Foi verificado também na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) a partir dos mesmos termos, com os resultados das buscas foram analisados os resumos e as palavras-chaves. O levantamento na BDTD, foi breve, a palavra guia de turismo apareceu em média 10 vezes e visita guiada também, enquanto a palavra guiamento não apareceu nas pesquisas. Após esse levantamento bibliográfico observa-se que ainda não têm autores referência em uma pesquisa sistêmica nessa temática, as produções são pontuais, porém, a pesquisa de (CANANI, 1999) parece ser a pioneira e bastante referenciada ainda nos estudos atuais.

Em estudos mais recentes, os autores, Pazini, Braga e Gândara ao pesquisar sobre “A importância do Guia de Turismo na experiência turística” observaram a partir de uma revisão da literatura que a maioria dos estudos acadêmicos versa sobre as características e o papel desse profissional, bem como sua relevância na cadeia produtiva. E ainda sobre as atribuições conforme a lei que regulamenta a atuação do guia de turismo e mais recorrente aponta a falta de formação durante sua atuação que resulta em serviços sem diferencial competitivo. Os autores analisaram também que ainda há poucas empresas que promovem ações de qualificação dos guias para trabalharem com produtos culturais (PAZINI; BRAGA; GÂNDARA, 2017).

O guia de turismo é um importante ator da atividade turística, porém existe uma lacuna nas pesquisas acadêmicas sobre a atuação desse profissional e as qualificações para a condução dos turistas nos museus. E ainda acerca do diálogo entre museus e guias de turismo que é um campo profícuo ainda pouco explorado que se faz necessário essa abordagem neste estudo. Por isso a escolha do campo de pesquisa, o Memorial Minas Gerais Vale, um espaço musealizado que recebe constantemente turistas individuais e em grupos e ainda as facilidades da pesquisadora em realizar a observação sistemática dos guias de turismo e dos turistas no museu que é também seu local de trabalho.

De tal maneira essa pesquisa pretende contribuir para o crescimento de pesquisas sobre a qualificação dos guias de turismo ao longo da sua atuação no serviço de guiamento nos espaços musealizados, ao apresentar a proposta de qualificação embasada nos conteúdos relevantes e discutidos na contemporaneidade e pelos educativos museais. Considerando também as mudanças no modo de viajar e as tendências do turismo no período pós-pandemia.



2 Metodologia

Este estudo foi elaborado a partir de um projeto de pesquisa de natureza exploratória, que buscou atingir o objetivo principal de apresentar uma proposta de qualificação para os Guias de Turismo em Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais a partir da observação dos guias de turismo em visita espontânea ao Memorial Minas Gerais Vale com os grupos de turistas de diversos estados do Brasil.

Para a concepção deste artigo foi utilizada a pesquisa da bibliografia especializada, artigos científicos de revistas de turismo e anais de simpósios sobre a formação profissional, a qualificação, a análise da qualidade dos serviços, a profissão e mérito do guia de turismo e também a importância do guia na experiência turística. Também recorreu a cartilha “Museu e Turismo: estratégia de cooperação” e ao Plano Nacional de Turismo referente ao programa de qualificação profissional na atividade turística, uma vez que a pesquisa bibliográfica tem a finalidade de “colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do seu tema de pesquisa” (PÁDUA, 2007, p.55).

Para consolidar as informações e análise, a pesquisa foi embasada também em dados quantitativos sobre o nível de satisfação dos turistas referente aos guias de turismo. Esses dados foram acessados através da internet e obtidos através dos relatórios da pesquisa de “Demanda Turística” realizada pelo Observatório do Turismo de Minas Gerais (OTMG) no período de 2010 à 2017 e também na pesquisa “Público do Circuito Liberdade 2016” realizada pelo próprio órgão.

A pesquisa *in loco* no Memorial Minas Gerais Vale (MMGV) teve como base a técnica de pesquisa “Observação Sistemática Participante” que consiste no olhar atento dos acontecimentos numa situação social, com intuito de realizar uma investigação científica sem seguir variáveis controladas. Para Oliveira (2018), é uma observação livre, o pesquisador apenas estabelece algumas relações que cercam o objeto de estudo. Nesta investigação científica as informações foram registradas no diário de campo a partir da “Observação Sistematizada Participante”, foi estabelecido o foco especial aos grupos de turistas em visita espontânea com um guia de turismo no período 1º de janeiro de 2019 à 13 de março de 2020. As observações aconteceram no horário de trabalho da pesquisadora no receptivo do Memorial



Minas Gerais Vale. As informações foram coletadas ao realizar o registro e acolhimento dos visitantes turistas que vieram por intermédio de agência de viagem e turismo que utilizaram o serviço dos guias de Belo Horizonte. Assim, a coleta dos dados tais como: a procedência dos turistas, o quantitativo, as informações que o guia passou aos turistas aconteceram na chegada e saída dos guias e dos turistas do museu. As informações e análises foram anotadas no diário de campo conforme data e mês dos acontecimentos. Ressalta-se que a pesquisadora é Turismóloga, especialista em Gestão Cultural, e trabalha no Memorial Minas Gerais Vale desde dezembro de 2014, o que estabelece a ligação da pesquisadora com os sujeitos pesquisados nas observações das conversas entre o guia e a pesquisadora, o guia e os turistas e a pesquisadora e os turistas. Foram observados 112 grupos de turistas com o guia.

Assim, buscou sondar o serviço dos guias para os turistas em visitas ao Memorial Minas Gerais Vale a partir das observações sistemáticas e com tais informações atingir o objetivo de apresentar uma proposta de qualificação.

3 Os impactos da Covid-19 na realização da pesquisa

As interferências da Covid-19 no processo da pesquisa foi o impedimento da observação em profundidade dos grupos de turistas nas salas expositivas do Memorial Minas Gerais Vale, prevista para junho e julho de 2020, devido ao fato de permanecer fechado desde março de 2020. Consequentemente inviabilizou também a aplicação do questionário de pesquisa junto aos guias de turismo, em visitas ao Memorial Minas Gerais Vale. Essa ação estava prevista para Junho e Julho de 2020, os meses de alta temporada no turismo, o intuito era obter informações dos guias para analisar dados referentes às qualificações realizadas após a conclusão do curso técnico em Turismo, por exemplo: especialização em atrativos culturais e outras formações complementares. E ainda investigar os perfis de turistas atendidos e sobre a forma de planejamento do trabalho e das visitas guiadas nos museus de Belo Horizonte e cruzar tais dados com as informações da “Observação Sistemática.”

Nesta pesquisa via aplicação de entrevista semiestruturada aos turistas, os dados e as informações seriam explorados como método para analisar a qualidade e satisfação dos turistas nas visitas feitas pelos guias no Memorial. Assim, os objetivos: apontar melhorias e analisar a qualidade das visitas guiadas no espaço museal pelos Guias de Turismo que atuam



em Belo Horizonte não foram alcançados devido aos impactos do Novo Coronavírus e o fato do museu permanecer fechado. Deste modo frisa-se que as entrevistas com os turistas e guias de turismo devem ser realizadas em outro estudo quando o museu reabrir para a visitação.

Nesse contexto, é necessário mencionar os protocolos para reabertura, que orientam que as visitas com mais de seis pessoas devem ser agendadas previamente e as visitas em grupos estão suspensas conforme determinações do Governo de Minas Gerais⁴. Essas decisões impactam diretamente no trabalho dos Guias de Turismo, pelo fato de que na maioria das vezes prestam seus serviços, por meio de agências de viagem, realizando o guiamento para grupos de turistas institucionalizados em média 40 pessoas por grupo, o que impõem a reformulação das visitas guiadas e *city tour*. Assim, os contextos da pandemia revelam ainda mais a necessidade de novas ações formativas devido à mudança no cenário do turismo e nas maneiras de viajar, para que possam atuar estrategicamente e prosseguir de forma mais afetiva, cidadã e qualificada. Tornando um ciclo virtuoso levando os interessados para os museus colaborando com o trabalho dos Educativos Museais, priorizando a hospitalidade, o conhecimento, a satisfação e segurança do turista.

4 Qualificação profissional no turismo

Em 2018, o Ministério do Turismo (MTur) publicou a Política Nacional de Qualificação no Turismo, ressaltando a necessidade de qualificação dos profissionais que atuam no turismo brasileiro e defendendo a qualificação como integrante fundamental para ampliar a empregabilidade. Segundo este documento:

(...) o Plano Nacional de Turismo (PNT) estabelece como finalidade: o aumento da empregabilidade e da competência dos profissionais por meio da qualificação, e a consequente melhoria da qualidade dos serviços prestados ao turista. Similarmente, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional afirma ser indispensável entender o processo formativo como resultado das vivências individuais, tanto no ambiente familiar quanto no do trabalho, das instituições de ensino, movimentos sociais e organizações da sociedade civil, além das manifestações culturais (BRASIL, 2018, p.16).

⁴ Notícia de 2/02/21. Espaços culturais retomam atividades presenciais em Minas. Atualização do Plano Minas Consciente garante reabertura de museus e galerias de arte com protocolos mais rígidos de distanciamento social. Disponível em: <http://agenciaminas.mg.gov.br/noticia/espacos-culturais-retomam-atividades-presenciais-em-minas>. Acesso em: 10/02/2020.



É importante notar que esta política tem como uma das premissas a qualificação profissional associada à visão educativa e um direito de cidadania, contribuindo para a democratização das relações de trabalho e imprimindo um caráter social e participativo (BRASIL, 2018, p. 31).

Em consonância com esta Política delimita-se o escopo desta pesquisa, e tema abordado neste artigo, que é apresentar a uma proposta de qualificação dos Guias de Turismo para realização de visitas mais acolhedoras nos espaços musealizados de Belo Horizonte. De modo que tais visitas sejam fundamentadas nas premissas da mediação, da hospitalidade, e da cooperação entre museus e turismo.

Ademais, tal proposta potencializa o segmento do Turismo Cultural também para os turistas de primeira viagem, bem como proporciona a sensibilização para a preservação e conservação dos bens culturais materiais e imateriais e na formação de público visitante de museus e centros de memória e cultura. Uma vez que as visitas guiadas para grupos que viajam por pacotes adquiridos em agências de viagens são devidamente programadas com roteiros que buscam percorrer todos os atrativos culturais e naturais dentro de poucos dias, no caso particular do *city tour* dentro um dia ou horas.

Assim, em função das características do *city tour*, as visitas aos museus são realizadas em poucos minutos em função da programação definida no roteiro, não garantindo aos turistas a fruição das exposições, devido ao curto tempo para reflexões e maior contemplação. Nas observações sistemáticas, presenciou-se que normalmente os guias, ao adentrar no Memorial Minas Gerais Vale, procedem com uma breve explanação, sobre o espaço a ser visitado, sobre a arquitetura, personagens, curiosidades e fatos históricos, como normalmente são as visitas guiadas que tem caráter mais informativo, ao contrário das visitas mediadas, que propõem o diálogo e reflexões com e para o público na troca de saberes.

Acredita-se que esses turistas institucionalizados podem ter melhores experiências de viagem, caso os guias trabalhem a proposta de mediação, depois de passar por uma formação com especialização em atrativos turístico-culturais de Belo Horizonte. Tendo em vista a potencialidade dos turistas não institucionalizados, na procura pelo serviço de guiamento que pode ser estendido de forma personalizada também aos residentes da cidade. Enfatiza-se que as viagens esquematizadas por conta própria e sem planejamento prévio, podem ser uma tendência



para período pós-pandemia, viagens em família e turismo de proximidade para visitar amigos e parentes. O contexto da pandemia tende a delimitar as motivações principais das viagens pelo escapismo e lazer, nestes aspectos observa-se a necessidade de alterar a forma de explorar a cidade conforme as necessidades dos turistas em consonância com as limitações impostas pela pandemia, que exige mudanças no mercado das viagens turísticas.

5 O Guia de Turismo: regulamentação, habilidades, competências e formação

O Guia de Turismo é o profissional com formação técnica, devidamente registrado no Cadastro das Atividades e Serviços Turísticos (Cadastur) do Ministério do Turismo (MTur). A profissão foi regulamentada pela lei nº 8.623/93, o que afirma a importância da sua atuação no recebimento dos turistas no destino ou na organização e acompanhamento nas viagens de excursões, garantindo a segurança para os turistas, o suporte e orientações durante a viagem.

Retomando a questão da formação do Guia de Turismo, o curso técnico deve respeitar parâmetros básicos exigidos pelo Ministério da Educação através da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica e ainda pelo MTur, órgão que emite o registro profissional obrigatório para sua atuação. Por outro lado, foi questionado pelas pesquisadoras Leite e Ristow, o fato de que os cursos técnicos em Turismo dos Institutos Federais “não há uma matriz curricular referencial que deve ser seguida por todas as instituições e a carga horária total dos cursos também não necessita ser a mesma, desde que respeite o mínimo de 800 horas exigidas para a formação técnica” (LEITE; RISTOW, 2018, p. 54).

Tal fato mostra a fragilidade na matriz curricular, o que pode diminuir a qualidade dos cursos ofertados e aprofundamentos nos conteúdos, bem como a falta de professores especializados na formação do Guia de Turismo. Em consequência o aumento da existência de professores que apenas ministram disciplinas isoladas que não seguem carreira nessa área de ensino, o que talvez resulte em poucos estudos sobre a atividade de guiamento no Brasil, sobre as novas atribuições desses profissionais na atualidade e o perfil dos guias em cada cidade ou estado.

Outro estudo aborda os aspectos de alinhamento das incumbências na atividade de guiamento ao apontar que a “função do guia de turismo, dentre outros aspectos, exige que ele



lide tanto com as questões administrativas da execução da viagem como atue como mediador cultural entre os visitantes e o local a ser visitado” (LEITE, 2017, p.2).

Dessa maneira, para atender as necessidades do mercado atual, que está cada vez mais diversificado e segmentado, os Guias de Turismo necessitam constantemente de cursos de qualificação e formação múltipla para atender as demandas atuais do mercado, que já não são as mesmas de 1993, época da regulamentação da profissão. Muitas mudanças ocorreram no cenário do turismo nesses quase 20 anos, consequentemente hoje o trabalho dos guias não se resume em acompanhar e orientar os viajantes e oferecer segurança (BRASIL, 1993).

Tais transformações foram influenciadas pelo surgimento das novas tecnologias e uso da internet, que permite aos turistas mais autonomia nas viagens, e organização das mesmas, com as facilidades dos *smartphones*, que possibilita o uso Sistema de Posicionamento Global (GPS) para chegar aos lugares que não conhecem. Assim, a atribuição do guia de mostrar o caminho, deixou de ser um serviço essencial para os viajantes nos lugares urbanos. No contexto atual, o guia de turismo precisa ainda mais se reinventar para se manter atuante na atividade dos serviços de turismo, para tanto é indispensável que a política de qualificação no turismo do Plano Nacional de Turismo seja executada através de um programa de qualificação que lhe dê condições de atuar com eficácia, no destino onde trabalha. De modo que Leite em sua análise defende a ideia que:

(...) a imagem do guia de turismo deve ser associada como um profissional responsável por distintas funções que requer honestidade, pontualidade, cordialidade, responsabilidade, conhecimentos específicos e legais, valores e ética durante a condução de um grupo. Na relação com os passageiros, o guia de turismo deve atender a todos igualmente sem qualquer tipo de prioridades, preconceitos ou privilégios (LEITE, 2017, p. 5).

Como mencionado por Leite (2017), a imagem do guia deve ser associada também a um profissional que detém de conhecimentos específicos e menos generalistas, ou seja, deve-se incentivar a formação de Guias Especializados em Atrativos Turísticos. Campo em potencial em Belo Horizonte, em especial no complexo cultural Circuito Liberdade.

Ainda sobre a justificativa para a formação profissional e qualificação continuada, os pesquisadores Soares, Ardigó e Melo Filho (2017) afirmam que são investimentos indispensáveis para assegurar a qualidade dos serviços prestados e oferecidos aos turistas. O que resulta na garantia da satisfação e usufruto da experiência do cliente, “devido às variáveis

consideradas no *trade* turístico, além da crescente concorrência no mercado de trabalho, bem como a adoção e popularização de novas tecnologias de informação e comunicação” (SOARES; ARDIGÓ; MELO FILHO, 2017, p. 507). Em concordância com os autores, é fundamental que os serviços prestados sejam inovadores, atendendo às especificidades do público alvo, garantindo a satisfação dos clientes, o que resulta em recomendações do destino e serviços dos guias aos parentes e amigos, e ainda aumentam as chances do seu retorno à localidade turística e até a criação de vínculo com a mesma.

6 Estatísticas sobre os guias de em Belo Horizonte: dados quantitativos e qualitativos

Em conformidade com a proposta metodológica foi possível fazer a pesquisa documental ao analisar os dados quantitativos sobre o nível de satisfação dos turistas e a qualidade dos Guias de Turismo de Belo Horizonte, por meio do estudo dos relatórios da pesquisa “Demanda Turística”, realizada pelo Observatório do Turismo de Minas Gerais (OTMG, 2017). É importante esclarecer que tais dados estão publicados no site do OTMG.

Nesse sentido, buscou-se junto ao Sindicato dos Guias de Turismo de Minas Gerais (SINGTUR) dados que compõem a oferta turística, especificamente referente aos serviços de guiamento em Belo Horizonte, atualmente esse destino conta com 190 Guias de Turismo⁵ cadastrados no Ministério do Turismo, ou seja, habilitados para atuação.

Por outro lado, os dados da pesquisa “Demanda Turística” de Belo Horizonte aplicada em 2017, até então a mais recente, apontou que 98,8% dos entrevistados não utilizaram o serviço do Guia de Turismo. Apenas 1,2% consumiram o serviço de guiamento, pelo fato de que estava incluso no pacote adquirido na agência (40%), o mesmo quantitativo contratou diretamente com o Guia de Turismo (40%) e uma parcela bem menor (20%) por meio de agência de receptivo local (OTMG, 2017).

Já os indicadores da sequência histórica da pesquisa de demanda citada, mostrou o nível de satisfação dos turistas referente ao serviço do Guia de Turismo, que apresentou os seguintes resultados com avaliação feita pelos turistas numa escala de 1 a 10 (TABELA 1).

Tabela 1 - Nível de Satisfação dos Visitantes

⁵ Informação obtida via e-mail em 12/01/2020, pelo Sindicato dos Guias de Turismo de Minas Gerais-SINGTUR/MG.



	2010	2011	2012	2013	2014	2017
Guias de Turismo	6,4	6,9	6,4	6,9	7,1	*
Qualidade dos profissionais guias de turismo	*	*	*	*	*	9
Quantidade de profissionais guias de turismo	*	*	*	*	*	8,7

**pergunta não feita neste ano*

Fonte: adaptado Observatório do Turismo (OTMG, 2017)

No período de quatro anos os resultados das pesquisas estavam entre regular e bom. A pesquisa não foi aplicada nos anos de 2015 e 2016, mas retomou em 2017, ano em que a satisfação com os guias foi considerada ótima.

Conforme (OTMG, 2016), foi realizada em 2016 a “Pesquisa de Público do Circuito Liberdade”⁶ elaborada pela Assessoria de Projetos do Circuito Liberdade, que buscou saber a opinião dos visitantes, moradores e turistas, depois de realizar as visitas em tais equipamentos de cultura. O estudo apontou que 38,3% dos respondentes não foram assessorados por um mediador, 66,2% consideraram necessária a assessoria de um educador/mediador nesses espaços de cultura. Havia um hiato de 19,7% que gostaria de ter um atendimento nas salas de exposições e não tiveram.

É importante lembrar que não foi possível analisar a qualidade do serviço prestado pelos guias aos turistas em visitas ao Memorial Minas Gerais Vale, uma vez que, no período previsto para entrevista semiestruturada com os turistas e aplicação do questionário de pesquisa com os guias, o museu estava fechado visando minimizar a disseminação do Novo Coronavírus. O mesmo ainda em 20 de agosto permanece fechado.

6.1 Pesquisa qualitativa: observação sistemática dos guias de turismo com grupos de turistas em visita guiada no Memorial Minas Gerais Vale

Através do método de pesquisa “Observação Sistemática Participante” dos guias turismo que acompanhava os grupos de turistas em visita guiada ao Memorial Minas Gerais Vale, no período de 1º de janeiro de 2019 a 15 de março de 2020. Neste período foi possível observar 112 grupos com mais de 15 turistas que chegaram ao museu acompanhados por um

⁶Pesquisa publicada no site do Observatório do Turismo de Minas Gerais. Disponível em: <https://www.dropbox.com/s/1hysff128w6vtun/CCPL-Pesquisa%20de%20P%C3%BAblico%202016.pdf?dl=0>. Acesso em: 03/05/2020.

guia de turismo de Belo Horizonte. O principal local de observação da pesquisadora foi o receptivo por ser onde passa mais tempo em sua função de recepcionista.

Com a coleta de dados e informações registradas no diário de campo, apontou-se que a maioria dos turistas que realizaram a visita acompanhados por um Guia de Turismo estavam em grandes grupos, em sua maioria compostos por mais de 30 turistas. A maioria dos grupos são oriundos dos estados de São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Outros estados também marcaram presença, porém com menos retorno dentro do período observado, como o Rio Grande do Norte, Ceará, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Tocantins, Pará, Mato Grosso, Distrito Federal e Espírito Santo.

Os meses com maior visitação foram junho com 23 grupos de turistas e julho com 21 grupos de turistas, nesses meses os grupos são maiores com até 86 pessoas no mesmo grupo. Outro mês com de bastante procura pelos grupos foi novembro com 10 grupos, os meses com menor visitação foram março, abril e fevereiro com média de 4 grupos nesses meses. Ou seja, pelo menos um grupo de visitantes turistas por final de semana.

Nestes casos foi possível observar que normalmente, a viagem foi organizada por meio de agências de viagens na modalidade pacote, com todos os serviços inclusos. Destes serviços, *all inclusive*, destaca-se o *city tour* que contempla a visita a vários atrativos na cidade através do trabalho de guiamento.

Tendo em vista essa modalidade de roteiro e a observação em campo, esclarece-se que as visitas no referido museu são bastante rápidas, cerca de vinte a trinta minutos para conhecer as exposições. Na maioria das vezes o guia não acompanhou os turistas na visita às exposições do museu, apenas sugeriu algumas das exposições⁷ como: História de Belo Horizonte, popularmente conhecida entre os visitantes como Sala dos Fantasmas/Sala do Susto e a exposição Panteão da Política Mineira conhecida como a Sala dos Quadros Falante ou Sala da Inconfidência, exposições bastante interativas com alta procura pelo público em geral. Observou-se que a maioria dos guias combinaram o horário de encontro para dar continuidade ao roteiro na cidade e aguardaram ao grupo na Praça da Liberdade ou na escadaria externa do Memorial Minas Gerais Vale (MMGV).

⁷ O Memorial Minas Gerais Vale é conceituado como um “museu de experiência” e aborda a cultura do Estado de Minas Gerais a partir de um acervo que é composto por peças museológicas, quanto tecnológicas e recursos sensoriais. São atualmente 31 ambientes com exposições permanentes e temporárias.



Quanto ao fato do prédio que abriga o museu ser uma edificação antiga, que requer cuidado especial com a conservação do patrimônio e do acervo, observou-se que os turistas que viajam em grupos, com mais de quinze pessoas, seguem as regras de visita, mas não compreendem o motivo pelos quais estas foram criadas. Ou seja, desconhecem a respeito dos cuidados para a conservação dos edifícios que são tombados como Patrimônio Histórico e Arquitetônico e ainda como é um processo de tombamento e qual a justificativa para essa medida de salvaguarda e medidas para a conservação também do acervo exposto.

Tais apontamentos justificam a importância das visitas mediadas ou guiadas que abordem a temática da conservação e preservação do patrimônio. Reforçando o que foi exposto na metodologia que a “Observação Sistemática” não requer variáveis controladas, o método abrangeu outro perfil de grupo de turismo observado foi o segmento do turismo pedagógico, que muitas vezes estavam acompanhados apenas pelo guia da excursão e não contrataram o guia no destino. Porém, neste caso, as visitas foram programadas com um percurso conforme as temáticas que os alunos estão estudando em sala de aula, com tempo de permanência no MMGV superior a quarenta minutos.

Por outro lado, ainda na pesquisa em campo, notou-se outras variáveis relacionadas à atuação dos guias nos museus como as escolas particulares de Belo Horizonte visitaram o MMGV utilizando os serviços de agências especializadas no segmento de turismo pedagógico. Vale destacar que nos últimos anos têm sido mais frequentes essas visitas organizadas por agências de turismo para escolas da capital e região metropolitana. Analisou-se que tais visitas aproximam mais das propostas das visitas mediadas realizadas pelos educadores do setor do Educativo MMGV ao incentivar o diálogo, as trocas e o aprendizado não formal.

Observou-se também a presença de turistas em família que visitaram o espaço com um Guia de Turismo contratado por meio de agência de receptivo que atua em Belo Horizonte. Tal constatação permite associar que esse perfil de turista também organizou a sua viagem por meio da agência com um pacote de viagem personalizado.

Os turistas estrangeiros também visitaram o MMGV com intermédio dos serviços do guiamento e tradução para o idioma inglês, nestes casos foi mais fácil observar a prestação de serviços do guia quando chegam à recepção, pois é o profissional que estabeleceu a comunicação com as recepcionistas do museu e fez a tradução também para o turista na visita.

Uma vez que este estudo se trata de uma sugestão de um modelo de uma proposta



de qualificação, destaca-se que nas observações não foi viável identificar a visita de Guias de Turismo do Memorial Minas Gerais Vale, com a finalidade de estudo. Essa lacuna, deve-se ao fato da entrada ser gratuita a todos, não sendo necessário que o guia se identifique com a credencial, para ter acesso ao museu, por isso cabe uma investigação mais precisa sobre a frequência dos guias nos espaços musealizados em Belo Horizonte para fins de estudo e até mesmo frequentar o espaço com finalidade de lazer.

7 Análises e discussão dos resultados quantitativos e qualitativos

A pesquisa de “Demanda Turística” apresentou uma informação relevante para os Guias de Turismo, para as instituições que ofertam o curso técnico em turismo, para os gestores de turismo nas esferas privadas e públicas, no que diz respeito à baixa procura pelos serviços de tal profissional. Sendo assim, cabe estudar os motivos pelos quais os turistas não buscaram pelos serviços de guiamento, com intuito também de entender se a oferta do serviço de guiamento está em conformidade com os interesses da demanda turística, e ainda sobre o formato de publicidade de tal oferta de serviço.

Em contrapartida, a cidade conta com um quantitativo de 190 guias, dado relevante para pensar as qualificações para esse público e quais são as possibilidades de que sejam ofertados serviços diferentes considerando o perfil de cada guia e também outras áreas de conhecimento, pois possuem formação em cursos superiores.

Apesar de bem avaliado quanto ao total de guias existentes em BH bem como pela atuação profissional, por outro lado levando-se em consideração que, apenas cerca de 1% dos respondentes usaram tais serviços, a amostragem foi pouco representativa, o que se pode afirmar que tal dado apresenta uma margem de erro.

Em conformidade com essa análise, a pesquisa realizada pelo Circuito Liberdade em 2016 apontou que os moradores e turistas que visitaram os espaços culturais do circuito, sendo 19,7%, responderam que gostariam de ter informações no momento das visitas nos espaços culturais do Circuito, os mesmos não tiveram atendimento nas salas de exposições. O que indica um nicho de mercado para atuação dos guias oferecendo serviços diferenciados tanto para moradores de Belo Horizonte como para os turistas, ampliando seus clientes e sua forma de atuação na cidade, sendo uma saída também para a sazonalidade, para as crises e ciclo de

vida dos destinos e atrativos, desde que tenha uma mobilização e organização da classe dos guias de turismo, dos sindicatos e uma qualificação para atuação.

Desse modo, espera-se que esse público espontâneo em potencial, seja atendido pelos guias de turismo, uma vez que os Educativos dos Museus não conseguem atender todos os visitantes como mostra a pesquisa, devido ao quadro reduzido de educadores e ainda pelo fato ter seus trabalhos direcionados para o público escolar, que é seu público prioritário.

É importante destacar a falta de continuidade da “Pesquisa de Demanda Turística”, (que não foi realizada nos últimos três anos) e a carência de pesquisas concisas sobre a satisfação dos turistas que utilizaram o serviço de guiamento nas localidades turísticas de Minas Gerais. Acredita-se que tal fato pode resultar em poucos investimentos em cursos de capacitação, divulgação do trabalho de guiamento, criação de roteiros exclusivos para atrair variados perfis de turistas e moradores. E ainda evitar que diante das fragilidades da lei que regulamenta a profissão, os profissionais de outras áreas ocupem o lugar do guia de turismo ao desenvolver dinâmicas de visitas mais atrativas que envolvem mais o visitante.

Leite (2017) em sua pesquisa sobre o guia de turismo no Brasil, alertou que a profissionalização do guia de turismo apresentava-se como um desafio, pois muitos guias atuam sem formação. Diante de tal afirmação, acredita-se que as qualificações durante sua atuação também seja uma questão problemática em função das instabilidades financeiras, pouco tempo para estudos.

Assim, tendo em vista o contexto da pandemia da Covid-19, para garantir que o serviço de guiamento seja prestado, será necessário repensar também o público alvo e as visitas para turistas individuais e para grupos pequenos para evitar aglomerações e conseqüentemente, clientes mais satisfeitos. Tendo como base os protocolos de reabertura, é necessário pensar novas dinâmicas de trabalho, visto que não é possível saber quando ocorrerá de fato a retomada e como será o cenário do turismo. Acredita-se que investir em qualificação pode ser um bom contorno da situação agravada pela pandemia.

8 Proposta de qualificação continuada para os Guias de Turismo

Segundo (BRAZ, 2007, p.16), é imprescindível enfatizar que o esforço pela qualificação dos guias de turismo deve ser constante, não se limitar aos iniciantes, mas aos



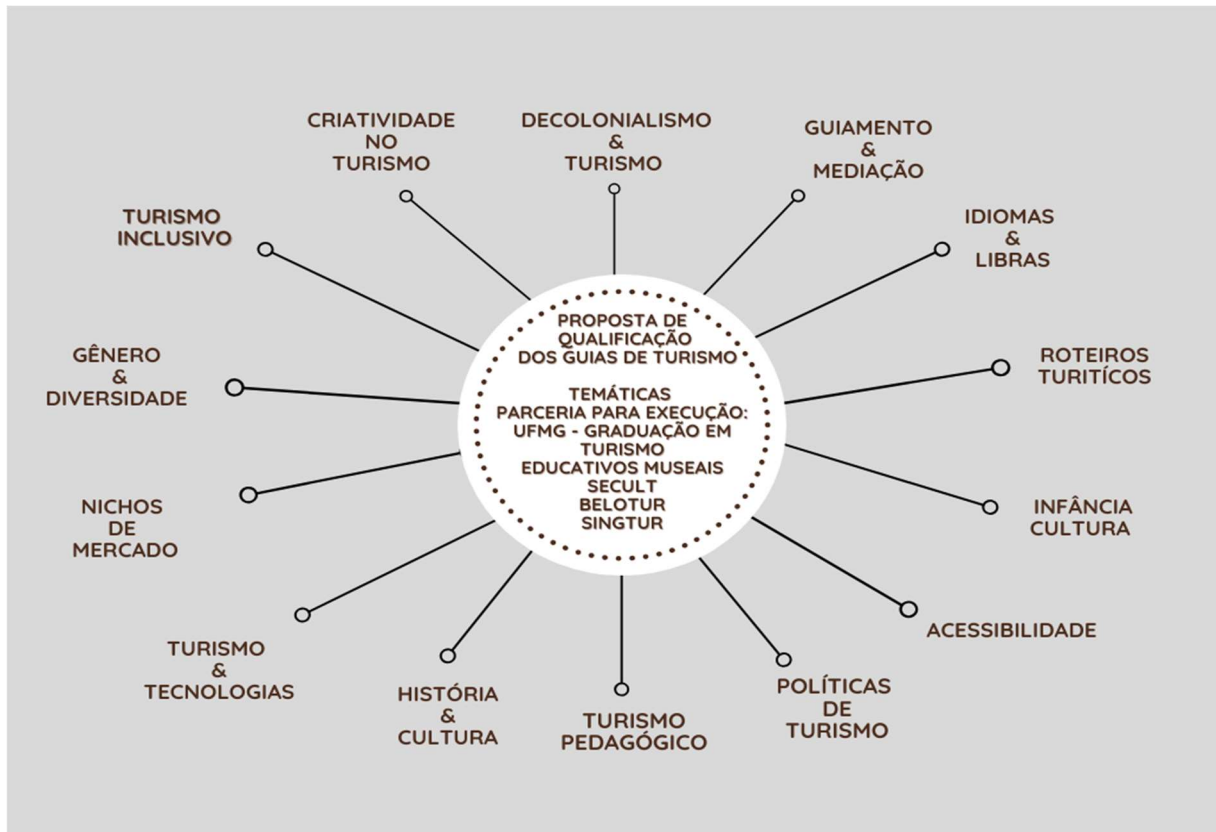
profissionais já atuantes. Considerando a inconstância na satisfação do cliente, uma vez que os gostos e preferências sofrem alterações, devido às características dinâmicas do ser humano.

Assim sendo, depois de realizar este estudo foi possível apresentar uma proposta de qualificação continuada, que parte da ideia que é importante que os guias tenham formação que lhes garantam conhecimento em profundidade em seu universo de atuação que é bastante abrangente. As atribuições firmadas na lei de regulamentação abrem brecha para um leque de possibilidades de atuação, de criação de roteiros, que seja plausível de serem ofertados como produto turístico de modo a atender aos mais diversos nichos de mercado, e explorar o potencial turístico de Belo Horizonte e do estado de Minas Gerais como um todo.

Como mencionado no referencial teórico, o referido estado com mais de 300 museus e a capital mineira com mais de 40, e com grande vocação para o turismo cultural, justifica-se a relevância de ações para qualificação dos guias para atuar com mais qualidade neste segmento, de modo que seja um agente que contribua na formação dos visitantes como turistas culturais. Acredita-se que a relação entre Turismo e Museu deve ser de simbiose, de cooperação, assim como o guia de turismo é importante que atue como um ator do turismo. O movimento de cooperação pode partir dos museus em suas ações educativas criar momentos para diálogos e trocas com os guias de turismo.

Nesse sentido, um projeto em que dialogassem Secretaria de Turismo e Cultura de Minas Gerais (Secult), a Empresa Municipal de Turismo (Belotur), a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), o Sindicato dos Guias de Turismo de Minas Gerais (SINGTUR) e os Educativos Museais dos espaços culturais do Circuito Liberdade, para criação e execução de forma colaborativa, de um programa de qualificação contínuo de formação dos guias de turismo de Belo Horizonte e demais regiões do Estado seria um modelo ideal. Desse modo, faz-se igualmente necessário um projeto de formação dentro do curso de graduação em Turismo da UFMG, em que haja projetos multidisciplinares envolvendo os cursos de História, Artes, Pedagogia, Arquitetura, Geografia, Letras e Comunicação, Sistema da Informação desta universidade em diálogo com os educativos dos museus de Belo Horizonte para o estudo prático e teórico das temáticas que os mesmos já desenvolvem as pesquisas. Para exemplificar elaborou-se um diagrama conforme demonstrado na figura.

Figura 1 - Diagrama de temas para um programa de qualificação dos guias de turismo



Fonte: elaboração própria, 2021.

Para esse programa de qualificação, espera-se que os guias consigam realizar as visitas guiadas com aspectos da mediação dentro dos espaços musealizados da cidade com abordagens mais atuais da História, do Patrimônio, da Arte, da Cultura levando em conta a diversidade humana entre outras temáticas. Nesse sentido, faz-se necessário que nesse programa tenha um projeto que contemple a formação especializada nos atrativos culturais do Circuito, para que tenham conhecimento técnico-especializado, com o objetivo também de atender ao público apontado na pesquisa que gostaria de ter atendimento nas exposições e não tiveram. Neste projeto destaca-se a importância de ter uma ação de prática, com encontros para a troca de experiências com os Educativos de cada espaço de cultura, visando aproximação de maneira direta com os trabalhos desenvolvidos pelos educadores de tais espaços, para que conheçam o trabalho de educação museal que vem se consolidando no atendimento aos visitantes e as novas abordagens de caráter educativo.

Assim, poderão entender a dinâmica de trabalho e ainda vivenciar a atuação destes



nas visitas mediadas com as escolas, entender a atuação na pesquisa e as ações educativas para o visitante espontâneo como parte da sua formação, com intuito de estabelecer uma relação de simbiose entre turismo e museu.

Através da formação espera-se que o serviço prestado pelo guia de turismo atinja os objetivos como: “oferecer, proporcionar e satisfazer as necessidades de prazer buscadas pelo turista, em uso de seu tempo livre. O profissional necessita demonstrar toda sua capacidade, criatividade, responsabilidade que cabem em processos de tal natureza” (CANANI, 1999, p. 96).

Com a aproximação entre museus e guias de turismo buscando por uma relação de cooperação entre as áreas, pode ser possível também uma oportunidade para que os guias tenham novas inspirações, se vejam atuando diretamente nos museus fazendo as visitas fora do modelo *city tour*, pensando em atender os turistas de modo mais exclusivo e suprir essa lacuna de falta de atendimento e intervenções de mediação dos turistas dentro dos espaços musealizados. Uma vez que na atualidade os turistas procuram também por visitas que não se limitam em apenas apresentar a história, os personagens e curiosidades dos museus e lugares visitados, eles procuram também por reflexões críticas e experiências lúdicas e menos informações básicas.

Enfatiza-se também, a relevância da oferta de cursos, de idiomas, de libras, de criação e formatação de roteiros e também que estimulem a criatividade nas visitas. Debates e reflexões de como se posicionar no mercado pós-pandemia, analisar as possibilidades dos novos nichos de mercado, a divulgação dos seus serviços na internet e outras temáticas relacionadas à inclusão, acessibilidade, questões de gênero, reflexões antirracistas etc.

É interessante que o curso de qualificação tenha um caráter teórico e prático, com uma dinâmica que os guias possam se organizar para oferecer serviços para perfis de público diferente como: pessoas cegas e com baixa visão, pessoas em cadeira de rodas, para homens idosos, para mulheres idosas, para pais com filhos pequenos, para pais com adolescentes, para professores, jovens, estudantes de turismo e arquitetura são apenas alguns dos exemplos. De modo que a cidade esteja preparada em termos da acessibilidade atitudinal, humana, para receber tais públicos com acolhimento de qualidade.

Nesse sentido, dispondo de uma série de argumentos o fato de que o Memorial Minas Gerais Vale é um atrativo cultural e turístico, pelo caráter do setor Educativo MMGV

com sua equipe multi e transdisciplinar, sua atuação em diversos projetos, o fato de ter um diálogo com a Secretaria Municipal de Educação, ao longo de sua existência propõe formas de mediação diferenciada. Diante de tais particularidades, o MMGV tem competências para desenvolver uma formação, assim, poderia ser um espaço também para a realização de uma formação sobre os eixos temáticos Africanidades e Mineiridades, temáticas bastante abordadas pelos guias nas visitas às cidades coloniais e históricas, que diante do contexto atual carece de uma atualização sobre tais temas e terminologias utilizadas.

9 Considerações finais

Este artigo salientou a importância de fontes de investimento na formação profissional e na qualificação continuada dos Guias de Turismo e ainda que a mesma seja desenvolvida como parte de uma Política de Qualificação do Turismo, com criação de um programa e projetos que visem a continuidade, conforme a proposta apresentada e não ações isoladas. Logo, para concretização do que foi sugerido, faz-se necessário uma parceria entre as instituições de ensino como a UFMG, os governos, federal, estadual, municipal, as instâncias de governanças regionais, o sindicato dos guias, a Federação Nacional dos Guias de Turismo e os museus da cidade, em especial o setor da Educação Museal. Tendo em vista a elaboração do diagrama com as temáticas para a oferta de formação aos guias de turismo de Belo Horizonte e ainda a estrutura modular de curso que pode ser ofertado pelo Educativo do Memorial Minas Gerais Vale, considera-se alcançado o objetivo do trabalho de apresentar uma proposta de qualificação dos guias de turismo de Belo Horizonte. Embasada nas informações coletadas na “Observação sistemática Participante” dos grupos de turistas que visitaram o museu acompanhados dos guias de turismo e dos dados apresentados na pesquisa “Demanda Turística” e a “Pesquisa de Público do Circuito Liberdade.”

Acredita-se que o profissional Guia de Turismo, desde que seja bem qualificado com formações contínuas, pode ser também um capital humano é o diferencial competitivo do destino Belo Horizonte, para fazer jus à fama da hospitalidade mineira e ao título recebido em janeiro de 2021, sendo um entre os 10 lugares mais acolhedores do mundo.

Considera-se que este estudo seja uma base para motivar os guias a se organizarem para reivindicar ações que melhorem seu desempenho, relatando suas experiências de trabalho

e apresentando e buscando soluções para fortalecimento dos serviços prestados em todas as regiões turísticas do Brasil. Uma vez que o setor do Turismo foi um dos que mais sofreu impactos diretos durante a pandemia. E de igual forma, os guias foram os primeiros a parar suas atividades de guiamento e os últimos a retomar os trabalhos presenciais.

Por fim, sugere-se a realização de pesquisas junto aos guias de turismo sobre as qualificações realizadas após sua formação, como estes se apropriam dos espaços culturais do Circuito Liberdade para estudos. Como as jornadas de trabalho prolongadas interferem na sua qualificação. Também, é importante pesquisar sobre as formações realizadas no período da pandemia e se foi possível com tour virtual. E ainda uma investigação sobre a cooperação entre museus e turismo em Belo Horizonte.

Referências

BRASIL. **Lei nº 11.904, de 14/01/2009.** Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências. Brasília, DF: Senado Federal, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/11904.htm. Acesso em: 25 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.623, de 28/01/1993.** Dispõe sobre a profissão de guia de turismo e dá outras providências. Brasília, DF: Senado Federal, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8623.htm. Acesso em: 25 jan. 2021.

BRASIL. **Política Nacional de Qualificação no Turismo.** Brasília, DF: PNQT, 2018. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/PNQT.pdf>. Acesso: 13 fev. 2021.

BRAZ, Cynthia Kailanne Veloso de Freitas. **Análise da qualificação profissional dos guias de turismo de Ilhéus e sua relação com a satisfação dos turistas.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, 2007.

CANANI, Ivone Selva Santos. Guia de turismo: o mérito da profissão. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, p. 92-106, maio 1999.

GOSLING, M. S; SILVA, J. A; MENDES, J. COELHO, M. F; BRENER, I. Experiência turística em museus: percepções de gestores e visitantes. **Tourism & Management Studies**, Scielo, p. 107-116, 2016. Disponível em: <https://seturmng.wixsite.com/observatorioturismo/nivel-de-satisfacao-dos-visitantes>. Acesso em: 10 dez. 2020.

IBRAM. **Museu dos quilombos e favelas urbanos lança campanha de financiamento.** Brasília, DF: IBRAM, 2021. Disponível em: <https://www.museus.gov.br/museu-dos-quilombos-e-favelas-urbanos-lanca-campanha-de-financiamento/>. Acesso em: 20 fev. 2021.

IBRAM. **Museus em números.** Brasília, DF: IBRAM, 2011. v. 1. Disponível em: https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2011/11/museus_em_numeros_volume1.pdf. Acesso em: 25 jan. 2021.

JULIÃO, Letícia. Museu, patrimônio e história: cruzamentos disciplinares. ENANCIB, 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...].** João Pessoa: ENACIB, 2015. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2996/9.%20MUSEU%2C%20PATRIMONIO%20E%20HISTORIA.pdf?sequence=>. Acesso em: 20 jan. 2021.

LEITE, Fabiana Calçada de Lamare. Guia de Turismo no Brasil: um histórico sobre a legislação para conhecer a profissão. FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DOIGUASSU, 11., 2017, Foz do Iguassú. **Anais [...].** Foz de Iguassú, 2017.

LEITE, Fabiana Calçada de Lamare; RISTOW, Sinara Fernandes Parreira. Um estudo sobre a formação profissional do Guia de Turismo nos Institutos Federais. **Revista Eixo**, Brasília, DF, v. 7, n. 1, jan./jun. 2018.

OLIVEIRA, Paulo Eduardo de. **Metodologia da pesquisa ao alcance de todos.** Curitiba. Appris. 2018.

OTMG. **Nível de satisfação dos visitantes.** Belo Horizonte: OTMG, 2017. Disponível em:

OTMG. **Pesquisa de público do Circuito Liberdade 2016.** Belo Horizonte: OTMG, 2016. Disponível em: <https://www.dropbox.com/s/1hysff128w6vtun/CCPL-Pesquisa%20de%20P%C3%BAblico%202016.pdf?dl=0>. Acesso em: 19 jan. 21.

PÁDUA, E. M. M. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática.** 13. ed. Campinas: Papyrus, 2007.

PAZINI, R.; BRAGA, D. C.; GÂNDARA, J. M. G. A importância do guia de turismo na experiência turística: da teoria à prática das agências de receptivo de Curitiba-PR. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 162-182, ago. 2017.

SINDICATO DOS GUIAS DE TURISMO DE MINAS GERAIS. **Guias de turismo cadastrados - regional.** Belo Horizonte: SINGTURMG, [2020?] Disponível em: <https://www.singturmg.com/copia-regional>. Acesso em: 10 dez. 2020.

SOARES, M. H. A; ARDIGÓ, C. M; MELO FILHO, M. E. S. Análise da qualidade do serviço: um estudo entre a percepção do cliente e do guia em roteiros regionais do SESC -Santa Catarina, Brasil. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 28, n. 1, p. 492-512, set./dez. 2017.