



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E
SECRETARIADO EXECUTIVO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

EVELINE MOREIRA BARROSO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE GUIAS DE TURISMO NA CIDADE DE
FORTALEZA

FORTALEZA

2025

EVELINE MOREIRA BARROSO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE GUIAS DE TURISMO NA CIDADE DE
FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima.

FORTALEZA

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

B285q Barroso, Eveline Moreira.

Qualidade de vida no trabalho do guia de turismo na cidade de Fortaleza / Eveline
Moreira Barroso. – 2025.

51 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,
Fortaleza, 2025.

Orientação: Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima .

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Guias de Turismo. 3. Turismo. I. Título.

CDD 658

EVELINE MOREIRA BARROSO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO GUIA DE TURISMO NA CIDADE DE
FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Luma Louise Sousa Lopes
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Francisco Vicente Sales Melo
Universidade Estadual do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter me dado saúde e coragem e forças para finalizar este ciclo.

Aos meus familiares, que sempre estão ao meu lado me apoiando, compreendendo e incentivando.

Ao meu orientador por todo apoio e paciência ao longo da elaboração, sempre estive solícito em todas as etapas deste trabalho, compreendendo toda dificuldade na sua construção.

Aos professores participantes da banca examinadora, por suas considerações a respeito deste trabalho, e por todo conhecimento compartilhado e adquirido durante a graduação.

A professora Tereza, que durante o período inicial da escrita desse estudo deu suas contribuições.

E por fim, a todas as pessoas que de alguma forma, direta ou indiretamente contribuíram para realização dessa pesquisa.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – As oito Dimensões e variáveis do modelo de Walton (1973)	13
Quadro 2 - Perfil e comportamento do guia de turismo.....	25
Quadro 3 – Dados de perfil dos entrevistados	30
Quadro 4 – Dados de perfil dos entrevistados	30

RESUMO

Os trabalhadores do setor de turismo costumam lidar com contextos de trabalho desafiadores, especialmente no que diz respeito a jornadas que envolvem trabalhos nos feriados e nos finais de semana, com longas cargas horárias, além de baixas remunerações. Este estudo tem como objetivo geral analisar a percepção de guias de turismo de Fortaleza – Ceará em relação à sua qualidade de vida no trabalho (QVT). Trata-se de uma pesquisa de campo do tipo descritiva, caracterizada também como qualitativa realizada por meio de entrevistas presencial junto a doze guias de turismo. As respostas mostraram que a qualidade de vida no trabalho afeta de forma direta a satisfação e a motivação dos colaboradores, sendo o estresse e a carga horária extensa os principais geradores de insatisfação no trabalho. Assim, cabe aos gestores desempenhar um papel fundamental, adotando práticas positivas que tragam a qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Guias de Turismo. Turismo.

ABSTRACT

Workers in the tourism sector often face challenging work environments, especially regarding shifts that involve working on holidays and weekends, with long working hours and low wages. This study aims to analyze the perceptions of tour guides in Fortaleza, Ceará, regarding their quality of work life (QWL). It is a descriptive field study, also characterized as qualitative, conducted through in-person interviews with twelve tour guides. The responses revealed that the quality of work life directly affects employees' satisfaction and motivation, with stress and extensive working hours being the main sources of dissatisfaction at work. Thus, it is up to managers to play a fundamental role by adopting positive practices that enhance the quality of work life.

Keywords: Quality of work life. Tour guides. Tourism.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Qualidade de vida no trabalho.....	11
2.1.1	<i>Compensação adequada e justa</i>	<i>13</i>
2.1.2	<i>Condições de segurança e saúde do trabalho.....</i>	<i>14</i>
2.1.3	<i>Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana</i>	<i>15</i>
2.1.4	<i>Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança.....</i>	<i>17</i>
2.1.5	<i>Integração social na organização de trabalho</i>	<i>18</i>
2.1.6	<i>O constitucionalismo na organização do trabalho.....</i>	<i>19</i>
2.1.7	<i>O trabalho e o espaço total da vida</i>	<i>19</i>
2.1.8	<i>Relevância social da vida do trabalho</i>	<i>20</i>
2.2	Turismo.....	21
2.3	Guias de turismo	23
3	METODOLOGIA.....	28
3.1	Tipo de Estudo.....	28
3.2	Coleta de Dados.....	28
3.3	Procedimentos de análise de dados	29
3.4	Perfil dos entrevistados	29
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	31
4.1	Compensação Justa e Adequada.....	31
4.2	Condições de Segurança e Saúde de Trabalho	32
4.3	Oportunidade de Crescimento e Segurança	34
4.4	Integração Social na Organização	36
4.5	Garantias constitucionais	37
4.6	Relevância Social	38
4.7	Trabalho e Espaço total de Vida.....	40
4.8	Utilização e Desenvolvimento de Capacidade	41
	CONCLUSÃO.....	43
	REFERÊNCIAS.....	45
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GUIAS DE TURISMO	49

1 INTRODUÇÃO

O avanço do Turismo nas últimas décadas proporcionou emprego em vários setores de serviços, oferecendo empregos formais, a despeito da grande informalidade que ainda era observada e da incipiente qualificação da sua força de trabalho. Dados do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), mostraram que o turismo, no Brasil, ampliou e se profissionalizou, gerando empregos e divisas para o país, além disso, proporcionou maior riqueza e desenvolvimento de forma bastante desigual, frente à dura realidade dos trabalhadores do setor (Alves, 2021).

O Turismo no Brasil se desenvolveu de forma mais intensiva a partir do fim da década de 1980, esse período demarca também, grandes modificações nas relações de trabalho devido a dinâmica neoliberalista que alterou as relações de trabalho (Antunes, 2000).

Diante das modificações globais relacionadas ao trabalho, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tornou-se um indicador muito importante para avaliar o grau de satisfação das experiências humanas no local de trabalho. O conceito de QVT implica uma visão mais humanista do trabalho, resultando em maior respeito pelas pessoas. A otimização do potencial humano depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização (Chiavenato, 2004).

Segundo dados do Ministério do Turismo (2024), a participação do turismo na economia brasileira já representava 7,54% do Produto Interno Bruto (PIB). Previsões mostram que nos próximos 10 anos, as receitas vindas do Turismo contribuirão com 11,4% da economia mundial, gerando um impacto de US\$ 16 trilhões do PIB dos países. Assim, fica evidente que o investimento nos trabalhadores tornou-se um diferencial competitivo e que pode proporcionar uma qualidade no atendimento dos clientes, passando, dessa forma, a fazer parte do conjunto de ações estratégicas das empresas para atingir os seus objetivos organizacionais.

Sabe-se que, as condições laborativas vividas no setor de serviços turísticos estão definidas de acordo com certas condições que o trabalhador está inserido, permitindo a exploração da força de trabalho em termos relativos e/ou absolutos, gerando seu desgaste desde uma perspectiva biopsicossocial (Martoni; Alves, 2019).

Assim, os trabalhadores do turismo, principalmente os guias de turismo, atuam, por vezes, de forma informal e são afetados pela ausência de proteção da legislação trabalhista e benefícios sociais garantidos aos profissionais formais. Vivem sob o espectro da informalidade, da desvalorização das suas funções, dos baixos salários, da rotatividade, em suma, da precarização do trabalho (Costa; Cavalcante, 2011).

Foram encontrados poucos estudos sobre esse tema tão relevante e que precisa de uma atenção maior, como por exemplo pode-se citar o estudo de Machado e Souza (2019) que descreve uma revisão sistemática sobre o turismo e qualidade de vida identificando as principais características das pesquisas dedicadas à qualidade de vida no turismo brasileiro. Outro estudo encontrado foi a dissertação de Souza (2024) que também tinha como objetivo identificar a relação entre a satisfação no trabalho e a qualidade do atendimento dos profissionais Guias de Turismo de uma empresa. O estudo de Rezende, Coletto e Alves (2016) realizou entrevistas buscando entender e analisar a rotina de trabalho do Guia de Turismo em Minas Gerais.

Portanto, verifica-se que esse estudo torna-se relevante pelo fato de trazer uma pesquisa sobre diversas características que não foi encontrado nesses estudos publicados, podendo contribuir na qualidade de vida dos guias de turismo, como: compensação justa, condições de segurança e saúde de trabalho, oportunidade de crescimento, integração social na organização, garantias constitucionais e relevância social.

O problema de pesquisa deste estudo surgiu de uma inquietação ao observar as constantes mudanças que permeiam a atividade turística nos últimos anos e os desafios que as empresas e os profissionais deste setor enfrentam a cada dia, necessitando, inclusive, de constantes aprimoramentos por parte das empresas para com os seus colaboradores, na intenção de melhorar e qualificar o seu atendimento e manter um nível de qualidade de serviços compatível com a atividade turística. Assim, o problema que foi respondido nesse estudo tem o seguinte questionamento: como os guias de turismo de Fortaleza percebem a qualidade de vida no seu trabalho (QVT)?

Portanto, esse estudo tem como objetivo geral analisar a percepção de guias de turismo de Fortaleza – Ceará em relação à sua qualidade de vida no trabalho (QVT). No caso dos objetivos específicos têm-se: analisar as percepções

dos guias sobre as compensações recebidas, sobre as condições de segurança e saúde do trabalho; analisar a percepção dos guias de turismo quanto à oportunidade de desenvolvimento da capacidade humana e ao crescimento contínuo; analisar a percepção dos guias de turismo quanto ao constitucionalismo, à integração social e à relevância social da vida do trabalho.

Assim, acredita-se que este estudo pode vir a contribuir não só para que outras pesquisas sejam desenvolvidas, como também para gerar informações úteis aos gestores das empresas do segmento, com a intenção de criação de ações estratégicas, no que se refere ao desenvolvimento desses profissionais no setor.

Para isso, foi escolhido realizar uma pesquisa de campo do tipo descritiva e qualitativa, composta por uma entrevista estruturada conforme roteiro de entrevista aplicado aos guias de turismo disposto no Apêndice A. Esse roteiro utilizou o modelo de Walton fazendo adaptações das suas perguntas. Assim, participaram da pesquisa 12 guias de turismo de fortaleza no intuito de obter os objetivos propostos.

Além da introdução, esse estudo está dividido em mais quatro capítulos, sendo que o segundo capítulo relata o referencial teórico, em que descreve os principais autores que falam sobre qualidade de vida no trabalho e faz-se uma breve considerações sobre os guias de turismo; o terceiro capítulo é composto pela metodologia, nele é descrito o tipo de estudo escolhido, os participantes da pesquisa e como foi feita toda a coleta e análise de dados; o quarto capítulo está disposto a análise e discussão dos resultados e finalizando com a conclusão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse capítulo é apresentado a revisão bibliográfica, na qual será feito um panorama sobre a qualidade de vida no trabalho, as oito dimensões que caracterizam o trabalho como um todo e sua influência na qualidade de vida do trabalhador. Além disso, aproveitou-se para destacar um subitem sobre o turismo e guias de turismo. Dessa forma, busca-se com esse capítulo revisar autores e estudos relevantes relacionados ao assunto, permitindo uma análise teórica e uma base necessária para a compreensão das discussões que serão apresentadas.

2.1 Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema que tem sido objeto de variadas discussões, tanto no meio acadêmico quanto fora dele, dada a complexidade que envolve o assunto. Alcançar níveis satisfatórios de QVT pode ser considerado uma das tarefas mais complexas nas organizações, visto que seus efeitos, tanto positivos como negativos, influenciam na produtividade, pois sabe-se que funcionários instigados contribuem de forma direta com o aumento da produtividade da empresa (Rodrigues, 2002).

Trabalhar o tema QVT é muito interessante para as organizações – em especial, para as cooperativas – pois visam à melhoria contínua, valorização, desenvolvimento das pessoas, respeito às normas oficiais, eficácia e transparência na gestão, principalmente um trabalho que gere conscientização dos colaboradores.

Conforme entendimento de Davis e Newstrom (2004, p. 150), a QVT é “[...] o processo de encorajar e ajudar os outros a trabalharem entusiasticamente na direção dos objetivos [...]”. Despertar tal comportamento é uma tarefa permanente nas agendas dos gestores.

Para Maximiano (2012), a falta de qualidade de vida é um problema de todos os envolvidos com a empresa. Esta exige uma visão sistêmica, a qual integra máquinas, informações das pessoas envolvidas e suas ações, a fim de gerar uma administração com qualidade. O autor afirma, ainda, que uma administração com qualidade deve garantir os interesses econômicos da empresa e, ao mesmo tempo, procurar assegurar a qualidade de vida dos colaboradores e dos clientes.

Walger, Viapiana e Barboza (2014) abordam nove fatores envolvidos na qualidade de vida no trabalho: satisfação com o trabalho desempenhado, possibilidade de crescimento na organização, reconhecimento, salário, benefícios recebidos, relacionamento entre os colegas da organização, ambiente psicológico e físico do trabalho, independência em suas ações e participação ativa e engajamento. As pessoas estão em constante processo de desenvolvimento. Maslow abrange o estudo da satisfação das necessidades individuais de cada pessoa em diversos cenários dentro da sua vida. Segundo ele, as atividades e a variedade nas habilidades pessoais, aliadas a circunstâncias de cada indivíduo, identificam os fatores que causam insatisfação ou satisfação aos colaboradores (Maximiano, 2012).

A motivação deriva do trabalho e não do ambiente em si, no qual a qualidade origina-se dos esforços a fim de atingir resultados mais elevados, alcançando um padrão inigualável. A proposta é favorecer um ambiente de trabalho com pontos favoráveis aos colaboradores para o alcance da QVT em conjunto com as dimensões biológicas, psicológicas, sociais e organizacionais (BPSO) (Maximiano, 2012).

Fernandes (1996) cita que o modelo desenvolvido por Walton se destaca como sendo um dos mais utilizados e aceitos pelos estudiosos, pois nele se vê uma correlação entre a produtividade e a importância da satisfação e da motivação dos colaboradores para uma melhor performance, se mostrando um dos mais completos. Esse modelo possui relação direta com motivação, autoestima e satisfação dos indivíduos, contempla as necessidades e anseios dos trabalhadores. Relaciona fatores políticos, econômicos e sociais que influenciam a qualidade de vida no trabalho e são capazes de evidenciar os pontos fortes e fracos da QVT do ponto de vista dos colaboradores.

O Quadro 1 mostra as oito dimensões descritas no modelo de Walton.

Quadro 1 – As oito Dimensões e variáveis do modelo de Walton (1973)

CRITÉRIOS	VARIÁVEIS
Compensação justa e adequada	A remuneração deve satisfazer as necessidades objetivas e subjetivas dos funcionários assim como estabelecer uma equidade interna e externa para se obter uma compensação justa e adequada.
Condições de trabalho	É necessário ter jornadas de trabalho razoáveis e padronizadas, ambientes de trabalho com boa infraestrutura que proporcionem bem-estar e condições saudáveis ao trabalhador.
Uso ou desenvolvimento das capacidades	Para explorar ao máximo a capacidade e o potencial do trabalhador é importante que lhe sejam atribuídos requisitos como: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informações e perspectivas, tarefas completas e planejamento.
Oportunidades	O trabalhador precisa se sentir profissionalmente seguro com grandes oportunidades de crescimento profissional e também possibilidades de carreira.
Integração social na organização	Para que o indivíduo se sinta socialmente integrado é necessário ter igualdade de oportunidades, relacionamentos interpessoais e grupais e também senso comunitário evitando assim todo e qualquer tipo de preconceito.
Constitucionalismo	Alguns elementos são fundamentais para assegurar a qualidade de vida do trabalhador como por exemplo o cumprimento das leis e direitos trabalhistas e clareza nas normas da organização, respeito a privacidade pessoal e liberdade de expressão.
Trabalho e Vida	É necessário que o trabalhador consiga balancear o trabalho com a vida pessoal.
Relevância social	Trata-se do fato de muitas organizações não agirem de modo socialmente responsável fazendo com que um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras perdendo a autoestima.

Fonte: de Fernandes (1996, p. 48).

Conforme Pedroso e Pilatti (2009), esse modelo descreve oito dimensões que destacam o trabalho como um todo, tanto no âmbito organizacional, como no âmbito pessoal. Portanto, o autor procurou nesse modelo verificar os fatores que estão diretamente ligados a qualidade vida do trabalhador dentro e fora da organização.

2.1.1 Compensação adequada e justa

A compensação justa é o pagamento que o empregado recebe diante do seu esforço e dedicação dentro da organização. Dessa forma, quanto maior for sua experiência e responsabilidade, e melhores forem seus talentos e habilidades, maior deverá essa compensação.

Fernandes (1996, p. 48) conclui que a compensação justa deve ser avaliada de forma melhor respondendo as seguintes perguntas:

- a) Renda adequada: O que ganho está dentro dos padrões aceitáveis da sociedade sendo suficiente supri minhas necessidades?
- b) Compensação justa: O salário que recebo está de acordo com o padrão do mercado?

A compensação justa e adequada se caracteriza pela remuneração compatível com trabalho que se realiza, como também pela equidade de salário entre os colegas e em relação ao mercado externo e a benefícios que incrementem a renda do trabalhador (Timossi et al., 2009). Sabe-se que a remuneração adequada é um direito necessário para o trabalhador, pois com isso ele fica se satisfaz das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade na qual o trabalhador está inserido (Santos, 2012).

Dessa forma, fica evidente que a compensação se resume em todos os incentivos e benefícios dados pela organização no intuito de remunerar e recompensar os funcionários. Existe uma troca de interesses nesse meio, pois as pessoas gastam seu tempo e esforço, e em troca, recebem dinheiro, representando uma relação também de intercâmbio, entre empregado e empregador (Chiavenato, 2000).

Na visão de Walton (1973), uma adequada compensação tem que ter relação com o equilíbrio das remunerações dentro da organização (equidade interna) com o do mercado de trabalho (equidade externa) (Chiavenato, 2008). Além disso, ressalta ainda que para obter uma adequada compensação deve-se levar em consideração fatores como, a relação entre salário experiência e responsabilidades, salário e talento ou habilidade (Rodrigues, 2007).

Conforme Cunha et al. (2008), a remuneração adequada deve atender as necessidades pessoais, culturais, sociais e econômicas da sociedade a qual pertence e deve manter uma equidade interna compatível com o tempo e esforço empregado, e uma equidade externa com a remuneração de profissionais que atuam na mesma área.

2.1.2 Condições de segurança e saúde do trabalho

A saúde e a condição de segurança do trabalho fazem parte dos direitos básicos de todo trabalhador dentro de uma organização, como por exemplo: ele não deve passar o horário de trabalho além do limite permitido por lei; deve estar

inserido em um ambiente de trabalho que tenha o mínimo de riscos de doenças ocupacionais e acidentes; necessita reduzir a idade em certas atividades quando verificar que pode ser prejudicial (Chiavenato, 2000).

Sabe-se que o trabalho pode ser influenciado de forma intensa pelas condições ambientais do local, como por exemplo, a iluminação, a temperatura e o ruído, como também pela duração da jornada de trabalho e ainda pelas condições sociais como status. Um ambiente de trabalho agradável deve envolver condições ambientais físicas, condições psicológicas e sociológicas e não somente ausência de doença ou enfermidade (Chiavenato, 2000).

A dimensão "condições de trabalho" pode ser definida como sendo um dos principais eixos de investigação dos contextos de trabalho e, quando se observa que está sendo ofertada de forma inadequada, pode levar a vivências de mal-estar no trabalho. Assim, fica evidente que as condições no trabalho têm se destacadas como um elemento indispensável à promoção da Qualidade de Vida no Trabalho, procurando sempre minimizar os riscos à segurança e à saúde dos trabalhadores e facilitando o processo de se adaptar às novas exigências do trabalho (Pacheco, 2011).

Na visão de Fernandes (1996), entende-se que essa dimensão faz parte da Qualidade de Vida no Trabalho dentro das condições existentes no ambiente laboral, portanto, relaciona-se todos os meios para a sua execução, além de reduzir as condições que irão ocasionar riscos de doenças ou danos à saúde, considerando o bem-estar das pessoas envolvidas.

2.1.3 Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana

Quando um indivíduo possui capacidade humana para se desenvolver ele sabe que tem autonomia dentro do ambiente de trabalho, tornando-se capaz de conseguir tomar suas próprias decisões em relação à atividade que desempenha (Santos, 2012). Walton (1973, p. 48) descreveu cinco requisitos básicos para atender esta categoria:

- Autonomia no trabalho: A organização deve permitir certa autonomia nas atividades que o trabalhador executa.

- Múltiplas habilidades: O trabalhador deve se sentir livre para demonstrar suas variadas habilidades.
- Informação e perspectiva: Diz respeito as informações que o trabalhador deve ter da função que executa, e os feedbacks sobre suas atividades e ações dentro da organização.
- Tarefas completas: O colaborador não pode pular nenhuma etapa de sua atividade, respeitando-a do início ao fim.
- Planejamento: Refere-se ao planejamento da atividade antes de sua execução.

Assim, toda empresa que preze pelo desenvolvimento de capacidades do empregado deve ter como dever oferecer uma autonomia nas atividades que o trabalhador executa, como também oferecer de forma anual ou semestral feedbacks no intuito de verificar junto com o gestor os pontos positivos e negativos.

Essa dimensão tem o papel de mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de utilizar toda as suas habilidades e conhecimentos no seu dia a dia. Assim, é através dessa liberdade que se descobre as suas qualidades, como por exemplo: autonomia para realização de tarefas, múltiplas habilidades, perspectiva e informação, conhecimento do processo de trabalho como um todo, realização de todas as tarefas do início ao fim (Ribeiro; Santana, 2015).

Fernandes (1996) enfatiza que o desenvolvimento de capacidades ocorre para aproveitar os saberes e as características pessoais do funcionário na empresa, tudo isso atrelado às oportunidades que a instituição promove para que sejam otimizados. Além disso, esse autor enfatiza que a autonomia é proporcionada quando há uma independência do funcionário em planejar e executar seu trabalho.

Na visão de Rodrigues (2007), os principais fatores que são importantes para potencializar a capacidade humana nas organizações ocorre quando se tem a autonomia no trabalho, desenvolvimento das múltiplas habilidades e tarefas completas e planejadas.

Walton (1973) ressalta que é necessário proporcionar ao funcionário possibilidades de crescimento na carreira, para isso, deve-se trabalhar com a aplicação dos conhecimentos e das habilidades expandidas e recém-adquiridas. São com essas pequenas ações que o colaborador consegue oportunidades de progresso e é reconhecido dentro da empresa, garantindo renda justa ao trabalhador.

Tanto Fernandes (1996) quanto Rocha (1998) relataram que ofertar oportunidade para o desenvolvimento da capacidade humana deve-se ter na

empresa políticas de Recursos Humanos, possuindo plano de cargos e salários que possam reconhecer os profissionais de forma devida, tornando-se capacitados para ascender profissionalmente dentro do quadro da empresa.

2.1.4 Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança

Neste item o autor Walton (1973) pensou no crescimento do colaborador dentro da organização, descrevendo que pode ocorrer a partir de promoções, bonificações e treinamentos que podem agregar valor à sua atividade. Isso faz com que o empregado se sinta mais seguro dentro da organização. Quando se tem oportunidade de crescimento observar-se o quanto a empresa valoriza o funcionário, investigando possibilidades de desenvolvimento e a segurança no emprego (Hitz, 2010).

Assim, os fatores que influenciam esta dimensão para Walton (1973, p. 34) são:

- a) Aplicação respectiva: É a aplicação dos conhecimentos adquiridos em atividades futuras.
- b) Desenvolvimento: Refere-se ao desenvolvimento intelectual e de habilidades do colaborador dentro da organização, antes que estes se tornem obsoletos.
- c) Oportunidade de progresso: A organização deve oferecer meios para crescimento do colaborador, que ele se sinta também reconhecido no âmbito familiar.
- d) Segurança: É a renda que o trabalhador recebe pelas atividades exercidas.

Quando se investe em capacitação profissional observa-se que ocorre um desenvolvimento do empregado e oferece para ele a possibilidade de aprimorar os conhecimentos. Todo o conhecimento obtido através da aprendizagem auxilia nas competências profissionais, o que contribui com as necessidades do empregado e da empresa (Machava, 2012).

Segundo Lacombe e Heilborn (2003, p.286), “uma das características de um bom administrador é ser capaz de fazer uma boa avaliação e dar o feedback ao subordinado, bem como planejar, em conjunto com o subordinado, como melhorar seu desempenho”.

Na visão de Santos (2012), uma ferramenta importante dentro das empresas é o feedback, tornando-se uma informação valiosa, pois a partir desse momento o

funcionário recebe informações sobre a avaliação de seu desempenho, o que permite que ocorram melhoras contínuas.

2.1.5 Integração social na organização de trabalho

A qualidade de vida no trabalho tem relação direta com a convivência saudável entre as pessoas na empresa e, conforme afirma Santos (2012), é possível verificar este critério quando se respeita a existência das diferenças e das individualidades. Razões como entender as relações sociais podem contribuir para uma melhor qualidade de vida e satisfação no trabalho (Requena, 2003), pois sabe-se que quando existe um relacionamento interpessoal entre os empregados é conseguida o respeito entre eles (Hitz, 2010).

Na visão de Walton (1973, p. 49), para que o trabalhador se sinta totalmente integrado ao ambiente de trabalho, devem ser observados alguns pontos:

- a) Preconceitos: O trabalhador não deve ser discriminado por cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência.
- b) Igualdade social: Deve haver respeito entre os setores da organização.
- c) Mobilidade social: Possibilidade de empregador galgarem níveis mais altos dentro da organização
- d) Senso de comunidade: Seria o bom senso que indivíduo deve ter dentro das comunidades que está inserido.

Para Chiavenato (1999), quando ocorre a integração social na organização verifica-se que várias barreiras hierárquicas são quebradas ou quando os assuntos sobre preconceito, a igualdade social, a mobilidade social, o companheirismo, o senso comunitário e a troca de informações são vistas de maneira saudável dentro da empresa. Assim, essa dimensão tem o papel de mensurar qual o grau de integração social nas organizações.

Portanto, como afirma Fernandes (1996), para que esse critério seja alcançado, é preciso que se obtenha a igualdade de oportunidades sem que haja um favoritismo e preferências entre os trabalhadores. Logo, durante a seleção é importante que respeitem suas qualificações e habilidades para haver promoção, transferência ou admissão e a partir disso, um bom relacionamento interpessoal é conquistado, favorecendo o espírito de equipe e um comprometimento mútuo entre esses funcionários.

2.1.6 O constitucionalismo na organização do trabalho

Nesta seção Walton (1973, p. 49), lista direitos e deveres que são elementos chave para o constitucionalismo na empresa:

- a) Direito a privacidade: O colaborador tem o direito de manter sua vida pessoal em sigilo
- b) Direito de posicionamento: Direito que o colaborador tem de opinar e de discordar em determinados assuntos da organização.
- c) Direito a tratamento justo: Tratamento igualitário entre todos os colaboradores da organização.

O cumprimento dos direitos trabalhistas atesta se a organização cumpre os direitos dos trabalhadores, previstos em lei (Machava, 2012). Hitz (2010) especifica que este indicador está associado à divulgação clara das normas e regras da empresa.

Sabe-se que, dentro de uma instituição, pode existir tomadas de decisões que acabam por favorecer interesses pessoais e prejudicar o trabalhador. Por isso, é necessário que haja o constitucionalismo nas organizações com o intuito de proteger os trabalhadores de algumas ações arbitrárias. Esses critérios de proteção são: privacidade, liberdade de expressão, equidade e igualdade entre os trabalhadores perante a lei (Ribeiro; Santana, 2015).

O constitucionalismo possui como elementos-chave a privacidade pessoal, a liberdade de expressão, o direito a tratamento igualitário e a igualdade perante a lei. Dessa forma, devem existir um equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional. Tal dimensão tem por objetivo medir a QVT, associando-a ao trabalho e ao tempo utilizado em lazer, atividade física e com a família. Isso é válido, pois sabe-se que o trabalhador possui vida familiar e particular, não devendo focar todo o seu tempo e energia apenas no trabalho (Chiavenato, 2004).

2.1.7 O trabalho e o espaço total da vida

Para Walton (1973) o trabalho pode trazer momentos bons e ruins que causam efeitos para vida do trabalhador. Sendo assim, fica evidente a importância de que haja um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, e para que isso ocorra

de forma equilibrada, a empresa precisa oferecer planos de carreiras, promoções e jornadas que não sejam muito estendidas, por exemplo.

Sabe-se que as experiências vividas pelos trabalhadores na empresa podem afetar positiva ou negativamente a vida pessoal e social (Hitz, 2010) e, dessa forma, essa dimensão tem como foco avaliar a relação do trabalho e do tempo com a família, do lazer, do balanceamento da jornada de trabalho e, a partir disso, mensurar o impacto na QVT (Santos, 2012).

Na visão de Walton (1973), o trabalho e o espaço total da vida são uma relação que deve haver um equilíbrio, conseguido através de esquemas de trabalho, expectativa de progresso e promoção. Assim, fica claro que, o tempo e a energia dedicados ao trabalho, de certa maneira afeta na conjuntura familiar.

Portanto, é desafiador para as empresas conseguir se reconstruir e proporcionar bem-estar diante de um ambiente competitivo, altamente tecnológico e que tenha alta produtividade do trabalho. Esse bem-estar é considerado através das dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa e não, apenas no atendimento às doenças e outros sintomas de stress que surgem ou podem potencializar no trabalho. A meta é buscar proporcionar experiências e visões avançadas dessa poderosa relação entre produtividade e qualidade de vida no trabalho (Limongi-França, 2004).

2.1.8 Relevância social da vida do trabalho

Nesta dimensão o autor apresenta a importância da responsabilidade social da empresa, e quando é visto que realmente realiza essas atividades, o empregado se sente mais pertencente a empresa e aumenta sua autoestima. Segundo Pedroso e Pilatti (2009), mesmo após décadas de sua publicação, o modelo de Walton é um dos modelos mais utilizados por pesquisadores, pois é um dos mais completos.

A dimensão relevância social na vida do trabalho mostra o quão o empregado fica satisfeito e com autoestima derivado de aspectos tais como a autonomia crescente e multiplicidade de habilidades. As alterações das condições organizacionais ocorrerão de maneira mais lenta em relação às expectativas do empregado, e que somente com uma mudança na estrutura do trabalho, a QVT será

exaltada e as expectativas dos trabalhadores poderão ser atingidas e satisfeitas (Rodrigues, 2007).

Na visão de Fernandes (1996), quando se ver toda a atuação e responsabilidade social da empresa e a imagem que ela transmite para a sociedade (vista como motivo de orgulho ao trabalhador), essa dimensão consegue verificar a QVT diante da percepção do colaborador. Assim, o autor reforça a importância dos critérios da imagem da instituição perante a comunidade, promovendo ao trabalhador a satisfação de pertencer a relevância social da empresa e a percepção e valorização em fazer parte dela, usufruindo da política de Recursos Humanos e da responsabilidade social que a instituição presta à comunidade.

2.2 Turismo

Para a Organização Mundial do Turismo (2008, p. 1), “o turismo é um fenômeno social, cultural e econômico, que envolve o movimento de pessoas para lugares fora do seu local de residência habitual, geralmente por prazer”. Assim, a definição de turismo foi atualizada mostrando uma nova fase no seu entendimento, pois o enfoque dado apontava essencialmente para o fenômeno do turismo (estabelecendo suas dimensões social, cultural e econômica), porém sem assimilar ao prazer (lazer) como principal motivação (Pakman, 2014, p.18).

Há vários enfoques sobre a definição do fenômeno turístico, como por exemplo Ruas (2005, p. 34) diz que “o Turismo oferece tanto a possibilidade de fortalecimento do capital físico, (infraestrutura, investimentos financeiros etc.), como estimula o desenvolvimento do capital humano (via educação e capacitação profissional)” (Ruas, 2005, p. 34).

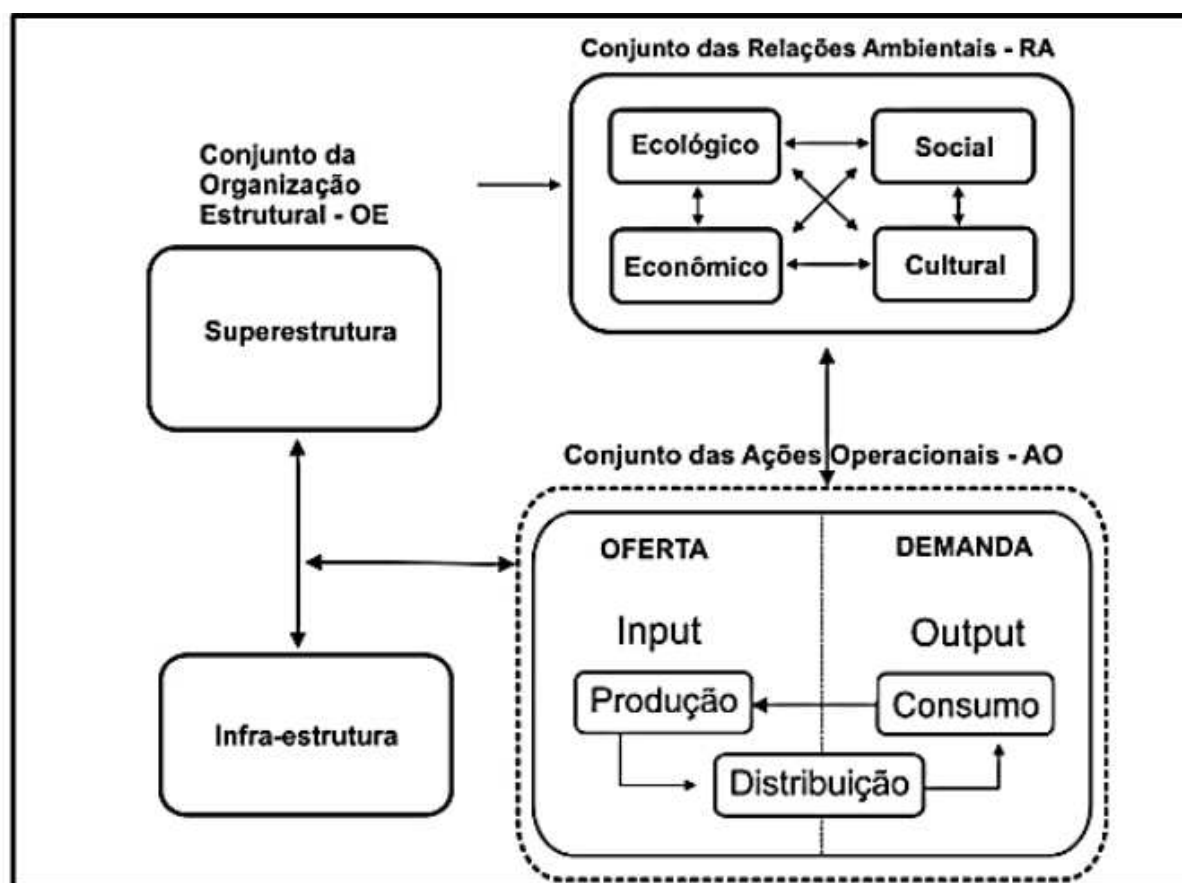
O turismo, embora normalmente tenha uma visão do turismo apenas como uma forma de lazer, ele pode ir muito além disso e se tornar uma oportunidade de troca de experiência temporal, cultural e espacial. O contato e a convivência com pessoas de localidades e cultura distintas favorecem a ampliação da visão de mundo tanto para o turista quanto para a comunidade (Pinheiro, 2013).

O turismo possuía uma grande importância e abrangência econômica, pois segundo Vaz (2002, p. 7), “é uma atividade econômica que mobiliza mais de cinquenta setores produtivos de bens e serviços, requerendo o trabalho de inúmeras categorias técnicas e profissionais”. Assim, o turismo engloba diversos serviços com

vários tipos de organizações que se integram e complementam o produto turístico, como pode-se citar: os hotéis e restaurantes; os teatros e parques temáticos; empresas de turismo específicos para programas e excursões locais; as transportadoras e as organizações que direcionam e comercializam os pacotes turísticos, como as operadoras e as agências de viagens.

A Figura 1 mostra os três grandes conjuntos que compõem o sistema turístico, mostrando a complexidade da atividade e dos elementos existentes de forma a desenvolver um turismo sustentável: Conjunto da Organização Estrutural – composto pelos subsistemas da superestrutura que são a Política Nacional de Turismo, órgãos e instituições oficiais e estratégias governamentais e da infraestrutura composto por energia, saneamento básico, abastecimento de água, transporte coletivo, comunicação e segurança. O segundo conjunto é referente às Ações Operacionais – movimentado pelo mercado, oferta, demanda, distribuição, produção e consumo. Por último, o terceiro conjunto das Relações Ambientais - composto pelos subsistemas ecológico, econômico, social e cultural (Beni, 2006).

Figura 1 - Sistema de turismo (SISTUR) – modelo referencial



Fonte: Beni (2006, p. 50).

Assim, fica evidente que o produto turístico é o resultado da soma de todos os recursos, sejam eles naturais, culturais e os serviços produzidos por uma pluralidade de empresas. Além disso, Beni (2006, p. 26) relata que “o produto turístico é produzido e consumido no mesmo local e o consumidor é que se desloca para a área de consumo, e as atividades básicas podem ser definidas sob aspectos de deslocamento e estada”.

Beni e Moesch (2015, p. 3) afirmam que é importante:

compreender a problemática do desenvolvimento crescente do turismo, não só à medida que seus produtores, vendedores, intermediários, consumidores continuam produzindo, vendendo e consumindo sem limites ou critérios, sem outro fim que o próprio benefício do primeiro e a satisfação egoísta do consumidor, mas pela persistência do problema, disfarçado nas concepções implícitas do seu conceito como negócio, que invade o tratamento das localidades e culturas, como as demarcam as ações das políticas públicas.

Assim, devido à complexidade e às variáveis de demandas constituintes do turismo, como identidade da oferta, espaço geográfico e os operadores de mercado, foram criadas várias segmentações para melhor entendimento e tornar o planejamento mais fácil das atividades relacionadas à cada área. Essas divisões de acordo com o Ministério do Turismo (2006) são: Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo de Esportes, Turismo de Pesca, Turismo Náutico, Turismo de Aventura, Turismo de Sol e Praia, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo Rural, Turismo de Saúde e Turismo Social.

2.3 Guias de turismo

Os guias de turismo são profissionais cadastrados no Ministério do Turismo, sob o regimento da Lei 8.623, de 28 de janeiro de 1993 que no art. 2º descreve os efeitos desta Lei, definindo o Guia de Turismo como sendo um profissional que estiver devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR e que realize atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, durante visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas (Brasil, 1993).

Na visão de Chimenti e Tavares (2016, p. 17) o guia de turismo é uma das figuras que melhor representa a imagem coletiva do turismo. A imagem do guia saindo com seu grupo de um ônibus é tão comum no imaginário das pessoas quanto a do turista de bermuda, camisa florida, chapéu e máquina fotográfica pendurada no pescoço. Em seu artigo 8º, a Portaria 27/2014 também chama a atenção para não haver equívoco quanto a uma novidade: a atividade de guia de turismo não se confunde com o exercício das atividades de condutor de visitantes em unidades de conservação federais, estaduais ou municipais e de monitor de turismo (Brasil, 2014, p. 110):

§1º Nos termos da legislação, considera-se condutor de visitantes em unidades de conservação o profissional que recebe capacitação específica para atuar em determinada unidade, cadastrado no órgão gestor, e com a atribuição de conduzir visitantes em espaços naturais e/ou áreas legalmente protegidas, apresentando conhecimentos ecológicos vivenciais, específicos da localidade em que atua, estando permitido conduzir apenas nos limites desta área.

§ 2º Considera-se monitor de turismo a pessoa que atua na condução e monitoramento de visitantes e turistas em locais de interesse cultural existentes no município, tais como museus, monumentos e prédios históricos, desenvolvendo atividades interpretativas fundamentadas na história e memória local, contribuindo para a valorização e conservação do patrimônio histórico existente, não sendo permitida ao monitor de turismo a condução de visitantes fora dos limites do respectivo local. A profissão é a única dentro do escopo da atividade que possui reconhecimento e regulamentação do Ministério do Turismo, devido a sua importância para o desenvolvimento e qualificação de um destino.

Logo, ela exige dos atores atuantes cursos específicos de formação e cadastramento obrigatório junto àquele órgão. No Brasil a função do guia de turismo foi reconhecida como profissão com a elaboração da primeira versão da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), em 1982.

Algumas características são essenciais para um adequado desempenho do guia de turismo, a saber (Chimenti; Tavares, 2016):

1) Perfil pessoal: capacidade de se relacionar bem com pessoas; agilidade, dinâmica, pensamento rápido e habilidade para solucionar problemas; diplomacia e autoridade; saber trabalhar em equipe; pontualidade e organização.

2) Qualificação profissional e qualidade dos serviços prestados: conhecimento técnico, noções sobre habilidades nas relações interpessoais, conhecimentos gerais; vasto conhecimento geral e fundamentação teórica, histórica e ambiental.

3) Ética profissional: trabalho norteado por princípios éticos, com base no respeito às diferenças e escolhas individuais; cuidado com a preservação do patrimônio histórico-cultural e ambiental; comportamento adequado, de acordo com o perfil do grupo (capacidade de adaptação).

O Quadro 2 ilustra os dois perfis existentes e seus comportamentos de um guia de turismo, conforme descrito por Chimenti e Tavares (2016).

Quadro 2 - Perfil e comportamento do guia de turismo

PERFIL	COMPORTAMENTO DO GUIA
Negócios ou eventos	Formalidade e polidez no tratamento, sem proximidade emocional Pontualidade e firmeza em aspectos técnicos Bom humor de forma suave, com poucas piadas ou brincadeiras
Lazer	Pontualidade, mas flexibilidade em alguns aspectos técnicos Bom humor, brincadeiras e piadas fazem parte do passeio Linguagem mais informal e pouco técnica

Fonte: Adaptado de Chimenti e Tavares (2016).

Dessa forma, fica claro que o guia de turismo precisa ter várias habilidades e se comportando dependendo do perfil, pois como especificado acima, quando ele está em um evento ou negócio precisa ser mais sério e com poucas piadas, diferente se for no perfil lazer que pode ter um bom humor e realizar brincadeiras e piadas sem nenhum problema.

Na interação com o grupo é evidente que podem surgir várias dúvidas inesperadas e aleatórias, pois o guia acaba sendo, na maioria das vezes, a primeira e única fonte de informação acerca daquela localidade ou atrativo (Pearce, 1984). Dessa forma, “as informações solicitadas podem variar desde sugestões de restaurantes de uma determinada especialidade até a programação de salas de cinema e o itinerário de ônibus urbanos”, segundo Astorino (2008, p. 142).

Após a regulamentação do exercício da profissão de Guia de Turismo, foram criados sindicatos para esses profissionais tendo como foco a garantia e luta dos direitos trabalhistas e por melhores condições de trabalho, passando essa categoria a ter uma melhor representatividade política e trabalhista (Cardoso; Guzman, 2011).

As regras para a formação do profissional no Brasil são norteadas pelo Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, publicado pelo Ministério da Educação

(Brasil, 2013). Segundo o documento, o curso de guia de turismo deve estar vinculado ao eixo tecnológico 'Turismo, Hospitalidade e Lazer' e deve ter o mínimo de 800 horas. Para o MEC, o profissional: Orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, viagens, com ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais, geográficos e outros de interesse do turista. Apresenta ao visitante opções de roteiros e itinerários turísticos disponíveis e, quando for o caso, concebe-os considerando as expectativas ou necessidades do visitante. Utiliza instrumentos de comunicação, localização, técnicas de condução, de interpretação ambiental e cultural (Brasil, 2013).

Assim, fica evidente que o guia de turismo constitui uma peça importante na atividade turística, sendo considerado um dos principais agentes nessa linha de frente. O guia é o elemento humano, o intérprete e o que gerencia e executa o roteiro da programação (técnica, artística, sócio cultural e patrimonial) dos destinos ofertados pelas agências de turismo que o mesmo trabalha. Portanto, o guia de turismo além de levar informação deve também ofertar um atendimento de qualidade e com segurança trazendo a satisfação do cliente como foco principal, pois este é "basicamente o elo de ligação entre o turista e os órgãos de prestação de serviços" (Gonzalez; Martinez, 2010).

Montes (2013, p. 41) reforça em seu estudo que não existe um padrão de atuação desses prestadores de serviços, porém há indicativos de um padrão de procedimentos técnicos da profissão feita através da personalidade, ética e caráter de cada guia, pois essa profissão necessita de competências e postura no desempenho da sua atuação para "atender à demanda de atribuições a que é submetido", junto aos vários públicos. Ainda para a autora, além do guia ter que possuir uma formação sólida conquistada durante a sua formação técnica que exige o aprendizado da cultura geral e procedimentos técnicos, é preciso que o guia consiga se relacionar com indivíduos e grupos de forma tranquila, atendendo às expectativas desses clientes, pois "em cada viagem o guia terá contato com novos grupos, e nessa sua relação com o visitante haverá sempre troca de culturas, informações, sendo que o guia será um eterno aprendiz" (Montes, 2013, p. 41).

No Brasil, após a regulamentação dessa profissão em 1993, vários órgãos de ensino estão promovendo a formação técnica desse profissional, sendo elas públicas ou particulares espalhadas por diferentes unidades federativas do

Brasil. Para isso, é importante que essas instituições estejam estruturados nas bases legais e nos princípios da Legislação de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação Nacional, e no conjunto de leis, decretos, pareceres e referenciais curriculares que possuem as normas da Educação Profissional (Montes, 2013).

No caso do Guia de Turismo, as empresas do setor turístico têm requerido mais do profissional, que ele tenha em seu currículo competência, determinação, criatividade, disposição, preparação apropriada, confiança em si mesmo, entre outros atributos (Montes, 2013). Os clientes, na visão de Kotler e Keller (2012, p. 398) esperam das empresas de turismo: “funcionários experientes e amáveis, que forneça serviço relevante/personalizado, que demonstre desejo de satisfazer as suas necessidades e tratamento como cliente valioso”. Pois para eles sem a qualidade necessária no serviço não há concorrência possível no mercado, não se deve apenas olhar para o preço como um único fator que pode ditá-la, mas também a capacitação profissional adequada dos recursos humanos (Beni, 2006).

3 METODOLOGIA

Nesta seção serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a investigação do problema de pesquisa proposto e para que se alcance os objetivos específicos apresentados anteriormente.

3.1 Tipo de Estudo

O tipo de estudo escolhido foi uma pesquisa de campo. Segundo Gonsalves (2001, p.67), "... a pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto". Quanto aos objetivos, a pesquisa é considerada como descritiva, pois se caracterizam por ter o objetivo primordial de descrever determinada população, fenômeno ou ainda relações entre variáveis.

Sob a forma de abordagem do problema, caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, pois se aprofundará nos fenômenos que ocorrem em determinado tempo e lugar e utilizará de uma entrevista estruturada para coletar as respostas dos participantes da pesquisa.

3.2 Coleta de Dados

No caso da coleta de dados, foi realizado uma entrevista com o roteiro semiestruturado realizando a entrevista presencial com o guia de turismo e gravando por meio de um gravador de celular as suas falas. Vale ressaltar que o consentimento para utilizar suas falas foi dado verbalmente pelos entrevistados.

A entrevista do tipo semiestruturada ocorre com o entrevistador usando um roteiro para a entrevista já pré-estabelecido, sendo bem flexível em sair do roteiro para que o entrevistado possa discorrer subjetivamente sobre a questão colocada (Lüdke; André, 2004). Assim, o pesquisador segue o roteiro com perguntas gerais ou tópicos, tendo como foco principal a centralidade da pesquisa, mas um "[...] bom entrevistador é aquele que sabe ouvir, [...] realizando novos questionamentos, [...] mas sem influenciar seu discurso. Ele aprofunda o relato do participante e mostra atenção sobre detalhes importantes" (Batista; Matos; Nascimento, 2017).

Além disso, o uso de gravadores para auxiliar na realização de entrevistas é muito essencial, pois com ele será ampliado o poder de registro e captação de elementos de comunicação de extrema importância, pausas de reflexão, dúvidas ou entonação da voz, melhorando o entendimento a compreensão da narrativa (Schraiber, 1995).

Dessa forma, dividiu-se o roteiro da entrevista em duas partes, sendo a primeira parte constituída das informações sociodemográficas básicas: gênero e faixa etária dos participantes. A segunda parte é composta por 14 perguntas abertas, adaptadas nas oitos dimensões do modelo de Walton (1973) que são: Compensação justa e adequada; Condições de Segurança e Saúde de Trabalho; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Garantias constitucionais; Relevância Social; Trabalho e Espaço total de Vida e Utilização e Desenvolvimento de Capacidade, conforme pode-se ver no Apêndice A.

O pesquisador realizou as entrevistas num período de 15 dias, entre os dias 1/09/2024 a 16/09/2024 totalizando 12 entrevistas com os guias de turismo.

3.3 Procedimentos de análise de dados

Depois de coletados e alcançados as gravações das respostas dos guias de turismo, foi feita a análise das respostas de cada guias buscando selecionar o máximo de trechos de falas que pudesse contribuir nos resultados e discussão.

3.4 Perfil dos entrevistados

Foram escolhidos 12 guias de turismo de várias agências de Fortaleza – Ceará conhecidos pela pesquisadora, convidando-o para participar da pesquisa de forma anônima, ou seja, seu nome não será relatado durante a exposição das falas.

Os entrevistados tiveram uma média de idade de 49 anos, sendo 5 do sexo feminino e 7 do sexo masculino. Além disso, 8 são casados, 3 são solteiros e um divorciado. Outro dado encontrado foi que 8 possuem filhos com pelo menos 2 e o restante, não possui. Quando questionado sobre o seu nível de participação na renda familiar 8 pessoas afirmaram que era parcialmente e quatro que totalmente, conforma visto no Quadro 3 abaixo.

Quadro 3 – Dados de perfil dos entrevistados

	IDADE	SEXO	Estado Civil:	Possui filho(s)?	Se sim, quantos	Responsabilidade na renda familiar
GUIA 01	45	FEMININO	CASADO	NÃO	0	PARCIALMENTE
GUIA 02	40	MASCULINO	SOLTEIRO	NÃO	0	TOTALMENTE
GUIA 03	43	FEMININO	SOLTEIRO	SIM	1	PARCIALMENTE
GUIA 04	53	MASCULINO	SOLTEIRO	NÃO	0	TOTALMENTE
GUIA 05	38	FEMININO	CASADO	SIM	1	TOTALMENTE
GUIA 06	49	FEMININO	CASADO	SIM	2	PARCIALMENTE
GUIA 07	58	MASCULINO	CASADO	SIM	2	PARCIALMENTE
GUIA 08	53	MASCULINO	CASADO	SIM	2	PARCIALMENTE
GUIA 09	49	MASCULINO	CASADO	SIM	2	PARCIALMENTE
GUIA 10	55	FEMININO	CASADO	SIM	1	PARCIALMENTE
GUIA 11	58	MASCULINO	DIVORCIADO	NÃO	0	PARCIALMENTE
GUIA 12	54	MASCULINO	CASADO	SIM	2	TOTALMENTE

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No Quadro 4 é mostrado que sete dos guias possuem ensino superior completo, quatro tem ensino médio completo e apenas um tem o ensino fundamental completo. Sete responderam que seu emprego tem relação com a sua formação e, o restante, cinco não tem essa relação. O tempo médio que trabalho como guia de turismo ficou com 28 anos mostrando assim que todos tem uma boa experiência no ramo, trabalhando em média quatro dias por semana e em média com 11 horas de trabalho por dia.

Quadro 4 – Dados de perfil dos entrevistados

	Escolaridade	Emprego tem relação com sua formação	Tempo que trabalha como guia de turismo	Frequência semanal de trabalho	Horas em média de trabalho
GUIA 01	MÉDIO	SIM	24 anos	4 dias por semana	14 a 15 horas
GUIA 02	MÉDIO	SIM	35 anos	Diário	10 horas
GUIA 03	SUPERIOR	SIM	38 anos	4 dias por semana	10 horas
GUIA 04	MÉDIO	NÃO	30 ANOS	4 dias por semana	10 horas
GUIA 05	SUPERIOR	SIM	29 anos	2 dias por semana	12 horas
GUIA 06	SUPERIOR	NÃO	27 anos	Não há regularidade	10 horas
GUIA 07	SUPERIOR	SIM	25 anos	Eventualmente	12 horas
GUIA 08	SUPERIOR	NÃO	25 anos	De 4 a 5 dias por semana	10 horas
GUIA 09	FUNDAMENTAL	NÃO	26 anos	2 a 3 dias por semana	13 horas
GUIA 10	MÉDIO	NÃO	21 ANOS	3 dias por semana	10 horas
GUIA 11	SUPERIOR	NÃO	25 anos	Depende da demanda	10 horas
GUIA 12	SUPERIOR	NÃO	32 ANOS	5 dias por semana	12 horas

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Abaixo foi feita a análise e discussão dos resultados apresentados de forma separada em oito tópicos para cada dimensão avaliada nas entrevistas realizadas junto aos guias de turismo.

4.1 Compensação Justa e Adequada

Iniciou-se indagando aos participantes da pesquisa se eles consideravam a remuneração que recebiam adequada em relação as suas atividades e se essa remuneração afetava a sua motivação ao trabalhar. Percebeu-se que 2 guias responderam que consideram a remuneração adequada em relação as atividades que realiza, 3 se mostraram parcialmente satisfeitos assim como afirmam que *“Algumas vezes sim, outras não. Afeta em grande proporção, pois se eu não for bem remunerada, não poderei cumprir com os meus pagamentos.”* (Guia 5) e *“Temos uma variável de ganhos, quando temos um bom rendimento de comissões é ótimo.”* (Guia 8).

Entretanto, 7 dos 12 guias entrevistados não estão satisfeitos com a sua remuneração assim como afirmam o Guia 1: *“Não é adequada e a motivação é diretamente afetada se não consigo atingir minha meta de comissão com aquele grupo”*; *“Não. Desestimula a seguir na profissão”*; e o Guia 11: *“Já ganhamos mais e trabalhamos menos. Esse sentimento, por si só, já é desestimulante. Só nos resta encarar a realidade e prosseguir”* por perceberem que ao longo dos anos o turismo no Ceará vem sofrendo uma perda considerável de quantidade de visitantes o que impacta diretamente no rendimento visto que com menos turistas passeando o ganho é menor.

Rezende, Coletto e Alves (2016) em seu estudo ressaltou uma questão importante que é a falta de estímulo, pois muitos dos guias, por conta da idade e do tempo de serviço já executado, acabam não se sentindo confortáveis para mudar de carreira depois de tanto tempo e ficam insatisfeitos e aceitam a forma como as empresas querem trabalhar.

Vale ressaltar que alguns desses guias de turismo trabalham em empresas onde todo ganho de comissão é deles. Já existem empresas que paga apenas diária de serviço e independentemente da quantidade que fizer no dia as

empresas ficam com todo o lucro. Sendo assim, mesmo tendo um bom desempenho no atendimento as empresas ficam com todo o valor, potencializando a desmotivação e percebem que todos os seus esforços não estão sendo valorizados de modo justo e adequado.

Em relação a carga horária e a remuneração, foi indagado se os guias achavam a compensação justa e adequada. Foi possível ver que 2 guias consideram a remuneração justa e adequada mesmo que para isso tenham que abdicar dos finais de semana e feriados enquanto outros 2 consideram que essa remuneração é parcialmente adequada visto que muitas vezes temos roteiros que permitem um bom rendimento ao final do dia assim como afirmam o Guia 12 e 5, respectivamente, dizendo *“Parcialmente dentro do roteiro”, “Às vezes sim, às vezes não.”*. Entretanto a maioria, 8 guias, afirmaram que essa remuneração não é adequada conforme mostram as respostas do Guia 4 e 9, respectivamente: *“Muitas horas de trabalho para pouca remuneração”, “Considerando esta forma até pode ser, mas quando lembro que não tenho nenhum tipo de garantia de uma carteira de trabalho, então desconsidero rapidamente!”*.

Diante disso, para auxiliar na regulamentação do exercício da profissão de Guia de Turismo, foram criados sindicatos destes profissionais com o objetivo de garantir e lutar pelos seus direitos trabalhistas e por melhores condições de trabalho, proporcionando, assim, à categoria uma representatividade política e trabalhista (Cardoso; Guzman, 2011).

4.2 Condições de Segurança e Saúde de Trabalho

Os guias foram indagados referente as condições de segurança e insalubridade no seu trabalho o que pode causar condições inadequadas para trabalhar. Viu-se que apenas um guia respondeu que *“No geral as condições de segurança são boas”* e outros 2 guias afirmam ser *“Razoáveis”* e que *“As condições de trabalho são adequadas, porém poderiam melhorar em alguns quesitos.”* Porém a maioria, 9 guias, consideram que as condições não são adequadas, citando a condição dos veículos que são terceirizados e geralmente não estão em boas condições de uso, assim como risco de estar constantemente em estrada viajando. Isso pode ser confirmado pelas respostas do Guia 1, 3 e 9, respectivamente, *“Considero insalubre pois trabalho viajando e estou exposta as inseguranças da*

estrada, deposito minha vida nas mãos de um condutor, alguns tem uma direção segura, outros não, meu ofício pede q eu pague seguro de vida a parte, não tenho plano de saúde e acho totalmente vulnerável.” “Eu acho que é uma atividade de risco, porque passo muito tempo dentro de transportes, percorrendo longas distâncias, e nem sempre as empresas que fornecem os transportes contratados entregam veículos com qualidade. Acho que é uma situação inevitável já que a profissão exige isso. Eu sugeriria atenção das empresas ao contratar os transportes que serão usados na prestação do serviço, para dar mais segurança e qualidade aos profissionais trabalhando” e “Acredito que fora o transporte, os demais não me chamam tanta atenção assim, já os transportes a grande maioria são velhos e preocupante quanto a questão de segurança”.

O estudo de Rezende, Coletto e Alves (2016) na percepção dos guias entrevistados, sua profissão e suas funções não prejudicam a sua saúde, muito pelo contrário, alguns relataram que por terem que caminhar durante os passeios e por conhecer pessoas novas todos os dias, a saúde deles até melhoraram. Porém, alguns disseram que tem dias que a atividade é cansativa, mas mesmo assim, todos os entrevistados afirmaram estar saudáveis.

Ainda sobre condições de segurança e saúde do trabalho, foi perguntado sobre se a carga horária de trabalho é adequada para executar as atividades e de que maneira isso pode afetar a sua saúde. Dessa forma, verifica-se apenas um guia 3 respondeu que *“Sim. Quando eu optei por estudar e trabalhar com Turismo, eu estava ciente de como seria a carga horária. Não sinto impactos negativos na minha saúde”.*

Entretando todos os demais afirmaram ser uma carga horária de trabalho extenuante e que por esse motivo ela impacta não somente em cansaço físico assim como em cansaço mental. Isso pode ser confirmado pelas seguintes respostas: *“É Uma longa jornada, impacta na minha saúde mental, falta de conforto e em alguns lugares não temos uma refeição adequada”* (Guia 1). *“A jornada para o guia de turismo em geral é extenuante, chegamos a trabalhar até 15h. Por conta desse horário irregular pode-se desenvolver insônia, falta de apetite, cansaço físico, enfim pode se manifestar de várias maneiras em cada indivíduo”* (Guia 8). *“Não que a carga horária seja adequada, mas necessário por ser um trabalho externo em excursão mais distante, quanto afetar na saúde pode ser mais em tensão, e isso com um tempo talvez deixe uma pessoa ansiosa e as vezes até mesmo com*

depressão” (Guia 9). “A jornada de trabalho é árdua e longa. Há destinos que exigem maior esforço mental e físico. Sobrecarga contínua e estressante pode afetar sobremaneira a saúde” (Guia 11). “A jornada de trabalho é árdua e longa. Há destinos que exigem maior esforço mental e físico. Sobrecarga contínua e estressante pode afetar sobremaneira a saúde” (Guia 12).

O estudo de Chimenti e Tavares (2016) também analisou a jornada de trabalho, relatando que é superior a oito horas chegando até dez horas diárias e que o guia precisa estar as 24 horas disponível para o turista, buscando a resolução de eventuais problemas e dúvidas que venham a ter. Assim, “o profissional precisa ter disponibilidade para deixar a vida particular cotidiana normal de lado para ‘viver’ a do turista” (Chimenti; Tavares, 2016, p.36), o que é uma exigência que afeta a vida pessoal desse trabalhador.

4.3 Oportunidade de Crescimento e Segurança

No que diz respeito a satisfação com os resultados do serviço de guiamento realizado temos uma coesão de respostas em que os guias afirmam não recebem esses elogios da empresa, mas sim dos turistas ao final de cada roteiro realizado e que com isso sentem motivados e satisfeitos com o serviço que foi prestado. Isso pode ser confirmado pelas respostas dos seguintes guias: “Os resultados sempre foram muito satisfatórios para mim. No Turismo, nem sempre os feedbacks vêm através de conversas, mas sim da frequência e da continuidade nas ofertas de trabalho” (Guia 3). “Recebo comentários bem positivos em relação ao trabalho que desenvolvo, principalmente e diretamente dos passageiros/turistas/visitantes” (Guia 4). “Meus turistas sempre me dão um feedback bem positivo de que eu desempenhei um bom trabalho” (Guia 6). “Muito boa. No final de cada excursão ou serviço prestado, os clientes me dão suas opiniões, que normalmente são elogios” (Guia 10). “Fico feliz na realização de um bom trabalho pelo feedback dos passageiros” (Guia 12).

Fica evidente que é muito comum receber o feedback durante e no final do passeio para o guia, porém foi descrito que raramente eles recebem feedbacks por parte das empresas de turismo, mesmo alguém tendo elogiado o seu trabalho e serviço prestado.

O trabalho do Guia conforme afirma Chimenti e Tavares (2016), além das características pessoais de “ser sociável, simpático, alegre e divertido, possuir amplo conhecimento geral e específico, ser cordial, paciente e atencioso” (p.28), o Guia também precisa ser “responsável, honesto, pontual, com capacidade de liderança e persuasão e bom vendedor” (p.28), trazendo assim um atendimento às exigências dos turistas e das agências e operadoras, pois o Guia é uma peça muito importante que cria o elo entre os turistas e os diversos serviços turísticos.

Sabe-se que a função do profissional na atividade turística necessita ficar associada a um bom atendimento. O cliente precisa ser tratado bem, com educação, cortesia e atenção, isso tenderá a ter uma boa imagem dos serviços consumidos e o seu retorno e indicação aos amigos e conhecidos.

Falando agora sobre oportunidade de crescimento profissional tivemos 3 guias que responderam que é possível crescer profissionalmente assim como comprovam as respostas: *“Sim, acredito que é possível crescer profissionalmente dentro do meu trabalho, mas não depende somente de mim. Participo sempre que posso por treinamento que visam melhorar meu trabalho”* (Guia 4). *“Sim. Sempre que podemos estamos abertos a treinamento e aperfeiçoamento de nosso trabalho e conduta”* (Guia 12). Entretanto a maioria, 9 guias, responderam que não há crescimento profissional dentro da profissão visto que mesmo fazendo atualizações e treinamentos não existe um nível acima da profissão para que ele possa crescer na profissão. Isso pode ser confirmado pelas seguintes respostas: *“Não, é um caso de uma profissão única”* (Guia 2). *“Não. Não há promoção de funções na carreira de Guia de Turismo. O único crescimento é financeiro ao mudar para empresas maiores, com mais movimento, possibilitando assim mais trabalho”* (Guia 3). *“Sem possibilidade de crescimento. Treinamentos/atualizações são raríssimos”* (Guia 5). *“Não há crescimento profissional para o guia de turismo”* (Guia 6). *“Não enxergo crescimento profissional como guia de turismo”* (Guia 8).

Vale ressaltar que todos os guias participantes da pesquisa estão a mais de 20 anos trabalhando nessa área, levando-os a pensar que não precisam mais de treinamentos ou qualificações pois como o guia 6 e 8 relatou é desestimulante pois não enxergam crescimento profissional em um guia de turismo.

Assim, como afirma Pimenta (2006) a qualificação profissional é uma questão bastante frágil e que precisa ser pensada sob pena de trazer graves consequências ao desenvolvimento do setor. Tanto no que diz respeito à formação

do Guia, de modo que esse possa ser um representante da cultura local, quanto da formação gerencial das organizações turísticas. Pimenta (2006) afirma, ainda, que um grande número de empresas é criada por pessoas que não têm formação na área, dificultando assim o desenvolvimento de políticas de gestão adequadas ao trabalho e a saúde desse profissional.

4.4 Integração Social na Organização

Nessa dimensão há uma coesão nas respostas já que os guias consideram em sua maioria que não se sentem parte da empresa, porém entre os colegas existe apoio mútuo e cordialidade. Assim como afirmam o Guia 1 *“Considero uma relação de grande competitividade e uma postura alheia aos nossos anseios, são muitas cobranças e pouco reconhecimento. Eu não me sinto parte da empresa, pois não há uma comunicação para melhorias”*. O Guia 2 relatou que *“através do apoio no trabalho, sim a grande maioria me apoia”*. O Guia 6: *“Sou apenas mais um guia, a relação é mais profissional”*. O Guia 9: *“Somente a camisa da empresa e quando alguém diz que lá vem o guia da (pausa na fala), quanto a solidariedade dos colegas existe sim com a maioria destes!”*.

Dessa forma, percebe-se nas falas que existe uma relação de competitividade e muita cobrança sem reconhecimento. Assim, sabe-se que, normalmente, existe uma dificuldade dentro das empresas de existir essa solidariedade, tornando-se assim, um ambiente de competitividade como foi dito e comprovado nas falas dos guias.

No caso de se sentir discriminado em alguma situação dentro do trabalho apenas o guia 12 respondeu ser *“Indiferente a esse tipo de situação”*, no que todos os outros pontuaram que já se sentiram discriminados em alguma situação quer seja pela frequência de trabalho, pelo tipo de veículo utilizado ou mesmo por não ser bem visto na empresa. Essas respostas podem ser confirmadas pelos seguintes relatos: *“Sim, é claro q alguns colegas são bem quistos e outros nem tanto, acho desanimador tal competição escalas mal feitas”* (Guia 1) *“Sim, nem sempre a escala de trabalho e serviço condizem com o trabalho e esforço que desempenho”* (Guia 4). *“Muitas vezes”* (Guia 5). *“Várias vezes”* (Guia 6). *“Por várias vezes, uma coisa bem comum em toda empresa é ter distinção de uma pessoa para outras e não somente*

pela questão profissional, mas principalmente pela uma questão pessoal” (Guia 9). “Sim. Qualquer guia normal já viveu e sentiu isso” (Guia 11).

4.5 Garantias constitucionais

Sobre as garantias constitucionais tivemos 3 guias que responderam já sabiam que a profissão não tinha garantias constitucionais. É o que demonstra as seguintes respostas: *“Ao escolher a profissão de Guia de Turismo, eu já estava consciente de que era uma profissão de Prestação de Serviço, e não uma contratação CLT. Por ser prestadora de serviço, eu receberia por serviços realizados e não por vínculo empregatício” (Guia 3). “A gente vem para essa profissão sabendo disso, então somos nós que nós organizamos com essas despesas” (Guia 10). “Esse tipo de serviço é uma opção para o guia quando ele não utiliza dessas garantias” (Guia 12).*

Entretanto todos os demais pontuaram que a falta dessas garantias profissionais é complicada e até prejudicial ao exercício da profissão visto que em casos de acidentes estariam descobertos pela lei sem o direito de receber auxílio enquanto se recuperam ficando assim sem provimentos financeiros. Isso também ocorre em caso de gravidez pois não tem direito a licença maternidade, nem direito a férias remuneradas, 13º salário ou mesmo FGTS que são direitos dos trabalhadores brasileiros assegurados pela constituição federal. Isso pode ser comprovado pelas seguintes respostas *“Me sinto inseguro e incerto em relações às garantias aos direitos trabalhistas” (Guia 4). “Que deveríamos ter esses direitos” (Guia 5). “Às vezes tenho arrependimento por ter escolhido essa profissão” (Guia 6). “Desprotegido” (Guia 7). “Constrangedor e frustrante” (Guia 8).*

O guia de turista é um trabalho autônomo com prestação de serviço, não tendo nenhum direito trabalhista conforme CLT, nesse sentido o Guia 10 escreveu que todos os guias quando entram nessa profissão já sabem quais garantias tem e as que não têm. Portanto, percebe-se que a maioria relata estar ciente dessa ausência de direitos e sabe quando escolheu a profissão o risco que ia ter. Como relatado pelo Guia 9, muitos acabam por abrindo um MEI (Microempreendedor individual) para conseguir suas garantias trabalhistas.

No estudo de Leite (2013) realizada através de uma pesquisa para descobrir o perfil do guia de turismo atuante no estado de Santa Catarina e

comprovou que a maioria trabalhava de forma autônoma há mais de nove anos nessa atividade. A maior parte dos entrevistados são credenciados como guia regional, tendo fluência no idioma espanhol, e atuando principalmente em roteiros locais, com duração de um dia. E apenas a minoria dos guias tem no trabalho de guia a única fonte de renda, desempenhando outras atividades paralelas.

Quanto à oportunidade que a empresa dá para propor sugestões e melhorias do trabalho tivemos 6 guias que responderam que não são ouvidos em suas demandas como afirmam “*Nem todas aplicam nossas ideias, durante o tempo q atuei em empresas, preferi evitar expor ideias*” (Guia 1). “*Não tem muita abertura pra isso*” (Guia 5). “*Isso não existe*” (Guia 7). “*Não vejo nenhuma não (risos)!*” (Guia 9). “*Somos muito pouco consultados para tal*” (Guia 11).

Entretanto outros 6 guias responderam que conseguem expor suas opiniões em reuniões ou em grupos de whats app conforme mostram as respostas “*Durante reuniões esporádicas, eu tenho a oportunidade de expor meus pensamentos e ideias, mesmo que, muitas vezes, não sejam considerados*” (Guia 3). “*Sempre que posso costumo fazer minhas considerações e sugestões de melhorias em relação ao trabalho que desenvolvo e na maioria das vezes sou atendido e ouvindo atentamente*” (Guia 4). “*Através de reuniões e em grupos de whatsapp*” (Guia 10). “*Sim, sempre estão abertas as propostas de crescimento*” (Guia 12).

Sabe-se que existem empresas que fazem reunião e alinham algumas atividades que são responsabilidades da empresa, porém, mesmo o guia dando sua opinião, foi relatado por eles que na maioria das vezes não são consideradas, como também não é ofertado oportunidades para essas sugestões de melhorias por parte das empresas.

4.6 Relevância Social

Foi questionado nesse estudo sobre o grau de satisfação e orgulho em dizer que são guias de turismo. Dentre todas as repostas apenas 1 guia respondeu que não tem mais satisfação nem orgulho em realizar esse trabalho: “*Não tenho mais, devia ter me esforçado no ano em que entrei no turismo era no concurso da PM-CE!*” (Guia 9).

Entretanto todos os demais 11 guias entrevistados responderam que veem principalmente na satisfação do cliente orgulho em dizer que é guia de turismo, isso pode ser confirmado pelas seguintes respostas “*A alegria do cliente ao realizar um sonho e eu ajudei a realiza-lo, quando me agradecem as minhas informações q foram boas, e q vai me indicar aos amigos e familiares q vierem outra vez*” (Guia 1). “*O reconhecimento do cliente*” (Guia 2). “*Ver o olho dos meus clientes turistas brilhando e ouvir que vão embora levando a história e as belezas do Estado do Ceará na mente e no coração de cada um*” (Guia 3). “*A satisfação profissional, os elogios e as críticas positivas me fazem continuar e procurar a cada ser mais profissional e dedicado ao meu trabalho*” (Guia 4). “*O retorno positivo dos clientes*” (Guia 5). “*Ver a satisfação do cliente, isso me deixa orgulhosa e certa que escolhi a profissão certa*” (Guia 10). “*Guiamento é paixão*” (Guia 12).

“Uma das características pessoais mais importantes a um bom guia é a capacidade de se relacionar bem com as pessoas e grupos” (Chimentí; Tavares, 2016, p. 27). Assim, os turistas normalmente avaliam positivamente quando os guias se mostram simpáticos, alegres e divertidos, mas sabe-se que apenas isso não é o suficiente, pois deve haver um equilíbrio com as competências relacionadas ao seu conhecimento e conduta profissional.

Concordando com isso, o estudo de Rezende, Coletto e Alves (2016) notou que todos parecem se sentir bem e estão satisfeitos com sua profissão, se sentindo alegres com ele. Foi relatado que mesmo com a realidade das adversidades e dificuldades que enfrentam, consequência da falta de apoio público e desvalorização, os guias sentem prazer no exercício de suas atividades de trabalho.

Quanto a avaliação do trabalho em relação à imagem, a qualidade do serviço e a responsabilidade social da atividade na promoção do turismo em Fortaleza todos os guias foram unânimes em responder que se sentem importantes na cadeia do turismo para a promoção do turismo em virtude do trabalho realizado. Isso pode ser demonstrado nas seguintes respostas: “*Eu me considero uma boa profissional, transformo os problemas de minha cidade e do estado em maravilhas aos olhos do turista, ofereço e procuro passar o q há de melhor e seguro passeio*” (Guia 1). “*Eu sempre procuro, na realização da minha atividade de Guia de Turismo, elevar a imagem do Estado do Ceará ao patamar elevado que é merecido e valorizar o empreendedor e empresário local divulgando a qualidade dos seus produtos e serviços prestados*” (Guia 3). “*Eu acredito que realizando um bom serviço com*

responsabilidade, honestidade e dedicação contribui muito de uma forma positiva para melhorar e divulgar o turismo em nosso estado” (Guia 4).

Rezende, Coletto e Alves (2016) também questionou sobre a importância do seu trabalho de guia de turismo e os entrevistados alegaram estarem felizes com seu trabalho e se sentem importante, declarando também o prazer em passar para os turistas informações referentes à cultura, história e formação de suas cidades. Portanto, se sentem orgulhosos de serem agentes propagadores de conhecimento e possuem total atenção durante os roteiros realizados.

Assim, fica claro que os guias acham que sua profissão é de extrema importância para o setor, porém não se sentem valorizados e reconhecidos principalmente pelo governo ou município de uma forma em geral. Foi comentado também que sentem uma responsabilidade grande, pois é através do trabalho deles que é divulgado o turismo, movimentando assim parte da economia do Estado.

4.7 Trabalho e Espaço total de Vida

Quando foi questionado se os pesquisados conseguiam conciliar o seu trabalho com a vida pessoal, equilibrando os horários de trabalho, descanso e lazer, apenas o Guia 4, 7 e 8 responderam que não conseguem conciliar os horários de trabalho com os momentos em família, como mostra nas falas: *“É muito difícil você equilibrar trabalho, amigos, família, lazer e folga nesse segmento (turismo), procuro adequar tudo isso na medida do possível” (Guia 4). “Não. Muitas vezes não participo de aniversários e festas em família pois preciso trabalhar” (Guia 7). “É muito difícil conciliar, temos que abrir mão de parte da nossa vida social, quanto a família é pior. Hoje olhando para trás, não abriria mão de ter ficado mais com minha família”.*

Os outros nove guias responderam que dão prioridade aos momentos com a família de lazer e descanso, como pode-se ver nas falas seguintes: *“Sim, consigo completamente, da mesma forma que existem muitas outras profissões que trabalham em horários e dias diferenciados, como finais de semana e feriados. Não me sinto prejudicada no convívio familiar por trabalhar nesses dias e horários, pois a qualidade da convivência é que é importante. Eles estão conscientes das minhas escolhas e me respeitam por isso” (Guia 3). “Sim. Aproveito as folgas para ter meu lazer e me dedicar a outras atividades” (Guia 5). “Sim. Dá pra buscar uma equação, pois tenho uma semana livre e outra trabalhada” (Guia 11).*

Autores relatam sobre essa longa jornada de trabalho dos guias de turismo, como o Krippendorf (2000, p. 52) afirmando que “no setor turístico a maioria dos empregos não é atraente, a carga horária é extensa, a remuneração é inferior à média e as opções profissionais são restritas e de pouco prestígio”. Além disso, também relatando sobre o tempo de descanso e de lazer e característica estressante do trabalho, Trigo (2004, p. 74), descreveu que: “o guia passa longas horas trabalhando, dorme pouco, fala muito, fica nervoso e ainda acompanha o grupo numa noitada”, desrespeitando muitas vezes o ciclo de sono-vigília e sem conseguir aproveitar o tempo de lazer com a família e amigos.

Vale ressaltar que alguns guias fazem uma renda extra por fora justamente para conseguir ter esses momentos de descanso e não ficar dependendo apenas do guia. Assim, constatou-se nas falas dos guias o quão é difícil conseguir equilibrar os horários, desenvolver um bom trabalho e ter tempo para o lazer, principalmente para aqueles que são casados e possuem filhos.

Sobre a valorização do seu trabalho por parte da empresa percebendo que sua função é importante, oito guias responderam que não é visível essa valorização, como pode ser visto nas suas falas: “A valorização não é visível, são elogios q ficam apenas ao dono, no geral a falta de pagamento de tarifário justo e adequado não me faz sentir importante” (Guia 1). “Não vejo muita valorização quanto ao trabalho que desenvolvo” (Guia 4). “Não me sinto valorizada” (Guia 5). “Não tenho essa percepção dentro da empresa” (Guia 6). “Não percebo valorização da empresa pelo meu trabalho” (Guia 8). Já quatro guias relataram que se sentem valorizados quando são escolhidos para realizarem determinados passeios, como observados nas seguintes falas: “Quando em meio a tantos outros guia ela te escolhe para realizar serviços específicos” (Guia 10). “Como sou poliglota, sou requisitado frequentemente pela empresa, isso me faz sentir mais importante” (Guia 11). “Quando somos chamados para trabalhos, demonstra o interesse da empresa no profissional” (Guia 12).

4.8 Utilização e Desenvolvimento de Capacidade

Quando questionados sobre liberdade e autonomia na sua área de atuação, indagando se os guias se sentem à vontade para aplicar seu conhecimento

e/ou habilidades ao desempenhar suas atividades, apenas quatro dos doze guias responderam que não sentem que tem autonomia e liberdade durante seu serviço, como pode ser visto nas seguintes falas: *“Infelizmente seguimos as orientações da empresa e não me sinto livre e nem posso tomar decisões, tenho sempre q avisar a empresa sobre o andamento da excursão e assim vem a decisão a ser tomada”* (Guia 1). *“Baixa autonomia”* (Guia 5). *“Não existe autonomia”* (Guia 7).

Já o Guia 3 mostra que o tempo de empresa pode trazer essa liberdade e autonomia devido a confiança passada aos gestores, comprovado em sua fala: *“Hoje, com quase quatro décadas de profissão, e pouco mais de 32 anos na mesma empresa, conquistei confiança suficiente dos meus gestores para desempenhar o meu trabalho com liberdade e autonomia. Sim, me sinto totalmente segura e a vontade para usar meu conhecimento, experiência e habilidades, no desempenho da minha função”*.

CONCLUSÃO

Os objetivos dessa pesquisa foram alcançados, visto que foi possível analisar a percepção de guias de turismo de Fortaleza – Ceará em relação à sua qualidade de vida no trabalho (QVT). Além disso, foi possível analisar as percepções dos guias sobre as compensações recebidas, sobre as condições de segurança e saúde do trabalho; analisar a percepção dos guias de turismo quanto à oportunidade de desenvolvimento da capacidade humana e ao crescimento contínuo e analisar a percepção dos guias de turismo quanto ao constitucionalismo, à integração social e à relevância social da vida do trabalho.

Além disso, os resultados da entrevista com os guias de turismo de Fortaleza – Ceará mostraram que existem casos de insatisfação com algumas práticas adotadas pelas empresas de turismo, como por exemplo foi visto a insatisfação com compensação justa e adequada, as condições de trabalho, os feedbacks, dentre outros.

As empresas não possuem um programa interno de "pesquisa de clima organizacional" no intuito de manter seus colaboradores supridos, motivados e engajados na empresa, pois sabe-se que quando há esse tipo de ações os colaboradores se identificam com ela e se comprometem com o seu trabalho dedicando todo o seu esforço para alcançar os objetivos e o sucesso tanto profissional quanto individual.

No caso dos Guias de Turismo, foi percebido nos relatos que é uma profissão ainda pouco representada no país, por organizações e associações e que, como ainda relatado no roteiro de entrevista, não exercem suas funções representativas de forma eficiente. Além disso, tem a questão da carga horária de trabalho, pois muitas vezes, é extensa, sendo que a maior parte do tempo de trabalho destes profissionais é realizado em pé ou percorrem longas caminhadas, sem descanso. Isso são alguns dos fatores que deixam a profissão de guia de turismo bastante desgastante. Dessa forma, viu-se nesse estudo a necessidade de gerar ações que valorizem e promovam a qualidade de vida desses trabalhadores, conduzindo a sua maior satisfação.

Em relação a limitação da pesquisa pode-se citar a dificuldade de conseguir entrevistar os guias de turismo devido sua carga horária extensa e pelo fato de sempre estar em locais diferentes, por isso a quantidade utilizada de guias

participantes desse estudo foi pequena, sugerindo, assim, para os trabalhos futuros que busquem um maior alcance de participantes para obter resultados mais precisos.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. **A cidadania negada: Política de exclusão na educação e no trabalho**. Coleção Grupos de Trabalho, CLACSO. Buenos Aires: CLACSO, 2000.

ASTORINO, C. **Agências e serviços receptivos**. In: BRAGA, D. C. (Org.). **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

AZEVEDO, Ana Julia Diniz. **Satisfação no Trabalho: Estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte**. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas. Natal, RN, 2012.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 11a ed. rev. e atualiz. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

BENI, M.C; MOESCH, M. **O modelo do sistema de turismo SISTUR: sob a luz da teoria da complexidade**. (2015) Seminário: In: III FCGTURH - Fórum Científico de Gastronomia, Turismo e Hotelaria, 2015.

BRASIL, Ministério de Estado do Turismo. **Portaria MTur Nº 27 DE 30/01/2014: Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências**. 2014. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=265144#:~:text=%C2%A7%201%C2%BA%20Nos%20termos%20da,e%2Fou%20%C3%A1reas%20legalmente%20protegidas%2C>. Acesso em: 15 set. 2024.

BRASIL, Secretaria de Estado da Educação. **Processo Nº 558/13**. Pedido de autorização para funcionamento do Curso Técnico em Guia de Turismo – Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer, subsequente ao Ensino Médio. 2013. Disponível: https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/pdf/CEE-PR_4028_pa_cemep_304_13.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

CARDOSO, R. E. R.; GUZMAN, S. J. M. Guia de turismo: qualificação, legalização e penalização das infrações e irregularidade no exercício da profissão. **Revista Âmbito Jurídico**, n. 93, 2011.

CAVALCANTE, M. et al. Engajamento, bem-estar no trabalho e capital psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. **Rev. Pensamento & Realidade**, v. 29, n. 4, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações/ Idalberto Chiavenato**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIMENTI, S.; TAVARES, A. M. **Guia de turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2016.

CORDEIRO, S.; PEREIRA, F. Características do trabalho, variáveis sócio-demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. **Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologia**, 1, 68–78, 2006.

COSTA, J. H.; CAVALCANTE, S. A. S. A canoa furada: condições e relações de trabalho no setor de hospedagem em Canoa Quebrada (CE). **Caderno Virtual de Turismo**, v. 11, n. 1, 2011.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar**. Salvador. Editora: Casa da editora, 1996, 5º edição

FERREIRA, Vera Lúcia Salvador. **Satisfação dos profissionais de saúde em meio hospitalar público, privado e parceria público-privada**. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Lisboa, 2015.

FIGUEIRA, Tânia Gomes. **Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira**. 2014. 149f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Alinea: Campinas, 2001.

GONZÁLEZ, N. F.; MARTÍNEZ, J. L. B. El guía de turismo y la conservación del patrimonio cultural. In: **TURyDES Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local**. v. 3, n. 8 2010.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. São Paulo: Aleph, 2000.

LEITE, F. C. de L. Estudo do Perfil dos Guias de Turismo de Santa Catarina. **Caderno de Publicações Acadêmicas**, v. 1, n. 1, p. 41, 2013.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. 8. ed. São Paulo: EPU, 2004.

MACHADO, B. L.; SOUZA, L. K. **Turismo e qualidade de vida: uma revisão sistemática**. Licere, Belo Horizonte, v.22, n.4, 2019.

MASLOW, Abraham H. A theory of human motivation. **Psychological Review**, [s. l.], v. 50, n. 4, p. 370-396, 1943.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MONTES, Valéria Alves. **Saberes profissionais do guia de turismo: passeios turísticos em perspectiva etnográfica.** Tese. (Doutorado em Educação). Universidade Federal da Bahia. UFBA. 2013.

OMT. **Organização Mundial do Turismo.** International Recommendations for Tourism Statistics. 2008. p.10 Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=21>. Acesso em: 30 set. 2024.

PAKMAN, Elbio Troccoli. Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à história do pensamento turístico. In: XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. Universidade do Estado do Ceará. UECE set. 2014. Fortaleza. **Anais... Anptur Associação Nacional de pesquisa e pós-graduação em turismo.** Disponível em: <[http://www.anptur.org.br/novo_portal/anais_anptur/anais_2014/arquivos/DFP/DFP1/034 .pdf](http://www.anptur.org.br/novo_portal/anais_anptur/anais_2014/arquivos/DFP/DFP1/034.pdf)>. Acesso em: 23 out 2024.

PEARCE, P. L. Tourist-guide interaction. **Annals of Tourism Research**, v. 11, n. 1, p. 129-146, 1984.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. **Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária.** Conexões, Campinas, SP, v. 7, n. 3, p. 29–43, 2009.

PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de Pessoas em Turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação.** Campinas, SP: Alínea, 2006.

PINHEIRO, Mirian Teresinha. Valorização do patrimônio histórico-cultural: uma prática sustentável para o desenvolvimento turístico. In: **Turismo, ensino e práticas interdisciplinares.** (Orgs). RUSCHMANN, Doris Van de Meene; TOMELIN, Carlos Alberto. Barueri, SP: Manole, 2013.

REZENDE, Y. A. E.; COLETTI, K. A.; ALVES, K. S. Relatos de trabalho e de vida dos Guias de Turismo das cidades de Ouro Preto, Tiradentes e São João Del Rei (MG). **Revista Perspectivas sociais.** n. 1, 2016.

RISSI, Liane Teresinha Braga. **Valores organizacionais e bem-estar no trabalho: um estudo de caso em um hospital público de ensino.** 2014. 176f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas) - Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2014.

RODRIGUES, Marcos Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 9. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

RUAS, Maria das Graças. Turismo e políticas públicas de inclusão. In: BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo social: diálogos do turismo: uma viagem de inclusão.** Ministério do Turismo. Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. 360 p. Seminário Nacional Diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão. (2005: Brasília, DF). Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/dialogos_turismo_.pdf>. Acesso em: 28 out. 2024.

SCHRAIBER, L. B. Pesquisa qualitativa em saúde: reflexões metodológicas do relato oral e produção de narrativas em estudo sobre a profissão médica. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 29, n. 1, p. 63-74, 1995.

SIQUEIRA, M. M. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas e diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre, Artmed, 2014.

_____. **Satisfação no trabalho**. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas e diagnóstico e de gestão. Porto Alegre, Artmed, 2008.

SOUZA, F. S. **Satisfação no trabalho e qualidade no atendimento do profissional Guia de Turismo: o caso da empresa Luck Receptivo**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2014.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. São Paulo: editora SENAC, 2004.

VIEIRA, D. P. **Investimentos, Competitividade e Desenvolvimento em Destinos Indutores do Turismo Brasileiro**. 2013. 129 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; BARBOZA, Mariana Monfort. **Motivação e satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações**. São Paulo: InterSaberes, 2014.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Jun., v. 02, nº 02, p. 75-96, 2015.

VAZ, Gil Nuno. **Marketing Turístico: receptivo e emissor: um roteiro estratégico para projetos mercadológicos públicos e privados**. Revisão Janica Yunes Perim. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GUIAS DE TURISMO

Análise da qualidade de vida do guia de turismo na cidade de Fortaleza

Prezados,

Este formulário tem por objetivo realizar uma pesquisa sobre a qualidade de vida dos profissionais Guias de Turismo no trabalho, por isto, estamos interessados em saber sua opinião sobre o trabalho que você desempenha atualmente. Gostaria de expressar minha sincera gratidão pelo tempo e esforço dedicado ao preenchimento desse formulário.

É importante ressaltar que suas informações pessoais não serão compartilhadas, divulgadas ou utilizadas para qualquer fim além do escopo desse trabalho acadêmico.

Mais uma vez muito obrigada por sua colaboração e apoio!

Atenciosamente,

Eveline Barroso

BLOCO 1 - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Idade:

Sexo: feminino () masculino ()

Estado Civil: solteiro () casado () viúvo () separado () divorciado ()

Possui filho(s)? Quantos?

Em relação a sua renda familiar você se considera: totalmente responsável ()
parcialmente responsável () não é responsável ()

Escolaridade: fundamental () médio () superior ()

Seu emprego tem relação com sua formação? sim () não ()

1. Há quanto tempo trabalha como guia de turismo?
2. Qual a frequência semanal do seu trabalho como guia?
3. Quantas horas em média dura o seu dia de trabalho?

BLOCO 2 - PERGUNTAS DIRECIONADAS AOS OBJETIVOS

Compensação Justa e Adequada

1. Você considera que a remuneração que recebe é adequada em relação as atividades que você realiza? Como essa remuneração afeta a sua motivação?

2. Considerando que você trabalha aos finais de semana e feriados você considera a sua remuneração adequada?

Condições de Segurança e Saúde de Trabalho

3. Como você avalia as condições de segurança e insalubridade no seu trabalho, incluindo aspectos como transporte, odores, ruídos e poluição sonora? Você os considera essas condições adequadas? Senão, quais melhorias você sugeriria?

b

4. Você considera que a carga horária de trabalho é adequada para a execução das suas atividades? De que maneira você acha que sua jornada de trabalho pode impactar sua saúde?

Oportunidade de Crescimento e Segurança

5. Como você avalia sua satisfação com os resultados que obtém no seu trabalho? Como você costuma receber feedback com relação a esses resultados?

6. Você enxerga possibilidade de crescimento profissional dentro do seu trabalho? Você participa de treinamentos e atualizações para crescimento pessoal e profissional?

Integração Social na Organização

7. O que te faz sentir parte da empresa? Você percebe um bom nível de apoio e solidariedade por parte dos seus colegas com você?

8. Alguma vez você já se sentiu discriminado em alguma situação (distribuição de escalas, frequência de trabalho, veículos utilizados)?

Garantias constitucionais

9. Como você se sente diante da ausência de garantias trabalhistas (férias remuneradas, FGTS)?

10. De que maneira a empresa dá oportunidade que você expresse suas ideias e proponha sugestões de melhorias do trabalho?

Relevância Social

11. O que te faz sentir satisfação e orgulho em dizer que realiza esse trabalho?

12. Qual a sua avaliação do seu trabalho quanto à imagem, a qualidade do serviço e a responsabilidade social da atividade na promoção do turismo em Fortaleza?

Trabalho e Espaço total de Vida

13. Você consegue conciliar o seu trabalho e sua vida pessoal equilibrando os horários de trabalho, descanso e lazer? De que forma o trabalho aos finais de semana e feriados prejudicam seu relacionamento com a família e suas atividades de lazer?

14. De que forma a empresa valoriza o seu trabalho a ponto de você perceber que sua função é importante?

Utilização e Desenvolvimento de Capacidade

15. De que maneira a empresa lhe dá liberdade e autonomia na sua área de atuação? Você se sente a vontade para aplicar seu conhecimento e/ou habilidades ao desempenhar suas atividades?