

Roteiro turístico e Comunicação: as funções da interpretação patrimonial e guiamento nos roteiros do programa “Olha! Recife”

Darcilene GUGGELBERGER¹

Dione ESTEVES²

Rebecca CISNE³

Faculdade de Comunicação, Tecnologia e Turismo, Olinda, PE

RESUMO: A comunicação é um processo inerente ao turismo e, conseqüentemente ao guiamento e à interpretação patrimonial. Este estudo busca descrever as funções manifestas e latentes destas categorias, tomando como corpus de estudo os roteiros turísticos do programa “Olha! Recife”. Para tanto, apresenta-se uma abordagem aproximada ao funcionamismo. Os dados expostos foram coletados através de observação sistematizada nas modalidades a pé e de ônibus. Os resultados revelam que os guias têm habilidades técnicas no desempenho da sua função quanto ao guiamento, mas precisam ter mais domínio e aperfeiçoamento no que se refere à interpretação patrimonial. O contexto turístico hodierno demanda do guia novas habilidades de guiamento e também de interpretação do patrimônio, prática ainda ausente nos roteiros realizados durante esta investigação.

PALAVRAS-CHAVE: Roteiro Turístico. Guiamento. Interpretação Patrimonial. Comunicação. Programa “Olha! Recife”.

1. INTRODUÇÃO

Apesar de muito já ter se discutido sobre as interfaces entre turismo e comunicação, parecem ser poucos os estudos que se debruçam em compreender a função do guiamento e da interpretação patrimonial, como elementos de comunicação, em roteiros turísticos. Com base nisso, este estudo questiona: As funções manifestas e latentes identificadas, a partir do guiamento e da interpretação patrimonial, nos roteiros turísticos do programa “Olha! Recife”, atuam como mapas cognitivos do texto urbano que permitam uma melhor comunicação entre a cidade e o turista?

Assim, este estudo classifica-se como descritivo ao passo que descreve as características referentes ao guiamento e interpretação patrimonial executadas durante os roteiros realizados pelo Programa “Olha! Recife” sob a ótica dos pesquisadores. Foram realizadas oito visitas de campo; tendo sido quatro durante a modalidade de ônibus e quatro na modalidade à pé, conforme quadro 01.

¹ Bacharel em Turismo pela Facottur (2014). Guia de Turismo pela mesma instituição (2016). Email: <darcy.santana@hotmail.com>

² Bacharelanda em Turismo pela Facottur. Guia de Turismo pela mesma instituição (2016). Email: <dioneesteves@hotmail.com>

³ Bacharel em Turismo pelo Iesam (2008), especialista em Ensino e aprendizagem de língua estrangeira (inglês) pela UCS (2010). Mestre em Turismo pela mesma instituição (2010). Docente nos cursos de Bacharelado em Turismo e Técnico em Guia de Turismo da Facottur. Email: <rebeccacisne@gmail.com>

Data	Horário	Modalidade	Tema	Guiamento
08/11/15	09:00 – 11:00	A pé	Casa Amarela	Guia 01
14/11/15	14:00 – 17:00	De ônibus	Roteiro Literário: Solano Trindade	Guia 04
15/11/15	09:00 – 11:00	A pé	Caminhada Rui Barbosa	Guia 02
21/11/15	14:00 – 17:00	De ônibus	Circuito Afro	Guia 01
22/11/15	09:00 – 11:00	A pé	Recife Afro: Poesias, lutas e canções	Guia 03
20/12/15	09:00 – 11:00	A pé	Cemitério Santo Amaro	Guia 01
27/02/16	13:00 – 15:30	De ônibus	Jardim Botânico	Guia 05
12/03/16	14:00 – 17:00	De ônibus	Recife e Olinda	Guia 06

Quadro 01: Cronograma de visita de campo

Fonte: As autoras

Para a coleta de dados utilizou-se o formulário que, segundo Marconi e Lakatos (2010), é um dos instrumentos essenciais para a investigação social, cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado. A escolha da aplicação do formulário foi para o alcance do resultado dessa pesquisa, a qual contribuiu de maneira positiva dos resultados. Pois para Gil (2009) “o formulário constitui hoje a técnica mais adequada nas pesquisa de opinião de mercado”. Os critérios que utilizamos para elaboração do formulário foram divididas em 2 seções, sendo elas guiamento com 16 pontos observáveis e interpretação patrimonial com 8, totalizando 24 pontos observáveis.

O método utilizado para o desenvolvimento deste trabalho é uma aproximação ao método funcionalista, proposto por Malinowski. Marconi e Lakatos (2010, p. 92) afirmam que a rigor, este é “mais um método de interpretação do que de investigação”. Nesta abordagem busca-se descrever as funções do guiamento e da interpretação patrimonial para e nos roteiros turísticos desenvolvidos no programa “Olha! Recife”, a fim de identificá-las como mapas cognitivos do texto urbano, que permitam uma melhor comunicação entre a cidade e o turista. Assim, estudamos o roteiro turístico do ponto de vista da função de suas unidades, isto é, como um sistema organizado de atividades.

Merton propõe os conceitos de funções manifestas e funções latentes. Aquelas têm as finalidades pretendidas e esperadas das organizações, e estas são denominadas como não esperadas e inclusive, não reconhecidas. Nesta investigação, as funções manifestas estão vinculadas ao modelo de roteirização tradicional, conforme ideias de roteiro turístico proposto por Tavares (2002) e Bahl (2004), que consideram o consideram como uma sequência de atrativos merecedores de serem visitados. Já as funções latentes estão relacionadas ao modelo de roteiro turístico pós-moderno, ou seja, aquele que

orienta o fluxo turístico, indicando caminhos e propondo, por meio da subjetividade, emoção e percepção de cada Sujeito que o realiza, atividades a serem vivenciadas ao longo do espaço físico percorrendo seus significados, atribuindo ao espaço, o sentido e o valor de Lugar. (CISNE, 2010, p. 195)

Assim, como funções manifestas de guiamento identificaram-se: a) prestação de informações do lugar visitado; b) assessoramento ao turista quando necessário; c) habilidade em relacionar-se bem com as pessoas; d) habilidade em relacionar-se bem com o grupo; e) agilidade; f) dinamismo; g) aptidão em solucionar imprevisto; h) domina os princípios da psicologia interpessoal; i) conhecimento técnico no desempenho da função; j) demonstração de conhecimentos gerais; l) boa comunicação verbal; m) boa comunicação corporal; n) clareza na comunicação; o) coerência na narrativa; p) induz ao interesse no grupo a partir da narrativa; q) fala pausadamente e varia a entonação durante a narrativa. Quanto as funções manifestas referentes à interpretação, foram identificadas as seguintes: a) revelação dos significados dos signos do lugar; b) provocação e despertamento das emoções dos turistas; c) estímulo à curiosidade dos turistas; d) entretenimento dos turistas; e) inspiração de novas atitudes no turista; f) promoção de experiências marcantes; g) envolvimento da população local no processo interpretativo; h) estímulo à compreensão e apreciação do destino visitado.

No que se refere às funções latentes de guiamento identificaram-se: a) apresentação de uma visão multidisciplinar sobre a cidade; b) apresentação de uma visão multidisciplinar sobre o turismo; c) compreensão da cidade como um texto a ser decifrado; d) inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social; e) possibilita a interpretação das contingências intertextuais; f) mapeamento cognitivo para revelação das “questões ocultas” da cidade; g) promoção da interpretação do texto urbano. Concernente à interpretação: a) habilidade em construir sentidos e elaboração de significados passivos de interpretação e semiose; b) leitura e transcrição da linguagem da cidade sem metáforas.

2. TURISMO, COMUNICAÇÃO E GUIAMENTO: A CIDADE COMO UM TEXTO A SER INTERPRETADO

A comunicação é inerente à atividade turística. A cidade (do cidadão ou para o forasteiro) emite mensagens, transmite informações e conteúdo, o que faz com que uma teia cada vez mais complexa seja tecida em torno do turismo. Para facilitar esta comunicação, guias turísticos e de turismo emergiram no mercado de viagens e turismo. No entanto é necessário um novo olhar sobre esta tessitura, que transcenda a tradicional visão do guia de

turismo com a função de apresentar os pontos turísticos da cidade; a experiência passa a ser produto essencial do pós-turismo, impondo ao guia de turismo uma visão multidisciplinar sobre a cidade e igualmente sobre o turismo enquanto campo de estudo.

Essa mudança demanda dos guias de turismo entender a cidade não mais como um aglomerado urbano de prédios e monumentos, cronologicamente organizados naquilo que se chama de “roteiro turístico”; mais do que isso, o guia deve ser capaz de construir sentidos, tecendo significados, passíveis de interpretação e semiose. Cabe, então, ao guia de turismo compreender a cidade “como um texto a ser decifrado não apenas pelos visitantes, mas pelos próprios moradores que, não raro sentem-se perplexos ante o emaranhado de ruas, bairros [...]” da cidade. (GASTAL, 2006, p. 09-10).

Essa compreensão leva a entender turismo de forma muito mais abrangente; considerando que o cidadão pode assumir a postura e identidade de turista mesmo na cidade onde reside. Sob esse ponto de vista, tempo e espaço deixam de ser as categorias norteadoras para o entendimento de Turismo, abrindo espaço para as categorias estranhamento (GASTAL & MOESCH, 2007) e fuga das rotinas espaço temporais (GASTAL, 2005).

Tendo exposto isso, parece emergente questionar como sentidos podem ser construídos em contextos urbanos, a partir da compreensão da cidade como um texto. Gastal (2006) vale-se da ideia de mapas cognitivos proposto por Lynch, para explicar que “o sentido nasce de uma interseção do pessoal e do social, que capacita as pessoas a funcionarem nos espaços urbanos nos quais se movem” (p. 22). A autora conclui que é por meio do mapeamento cognitivo que se pode chegar às “questões ocultas” da cidade.

Desse modo, entender o turismo como um processo comunicativo em que a cidade assume a posição de texto e o turista a condição de leitor, impõe a necessidade de compreender que o

leitor é uma posição a ser preenchida dentro do texto, num processo de geração de sentido, que envolveria também o contexto [...] no contexto enunciativo estará o *locus* do sentido, não mais pura e simplesmente centrado no autor, no texto ou mesmo no leitor, isolados, descontextualizados. (GASTAL, 2006, p. 46).

Sendo assim, a cidade é um texto aberto e instigante para o leitor que busca no guia de turismo as possibilidades de interpretação das contingências intertextuais, ou seja, a compreensão de todos os contextos: histórico, social, econômico, cultural, etc. Conclui-se, então que o pós-turista, o caçador de experiências construídas pelo deslocamento, pela fuga da rotina e pelo estranhamento, não está em busca de apenas um conteúdo, mas de uma mistura

de vários textos em um só, sem que se destruam mutuamente. Gastal (2006, p. 47) explica que “a intertextualidade é a estratégia da mistura, condicionando não só o conteúdo, mas também os aspectos formais da obra – vários textos num só – sem que se destruam mutuamente”.

3. O GUIA DE TURISMO: IMPORTE INTERLOCUTOR NA LEITURA DA CIDADE

Para que o processo de comunicação obtenha sucesso, independentemente de qual seja a forma utilizada, é fundamental que existam diversos fatores atuando de modo adequado. Esses fatores são: emissor, receptor, mensagem e meio (CHIMENTI & TAVARES, 2007).

Segundo Chimenti e Tavares (2007) o guia de turismo é uma das figuras que melhor representa a imagem coletiva sobre o turismo, pois a imagem do guia saindo com seu grupo de um ônibus de excursão é bastante comum no imaginário das pessoas. Souza (apud CHIMENTI & TAVARES, 2007, p.18) explica que “o guia de turismo é o profissional apto a prestar informações sobre o local visitado e assessorar o turista quando necessário”. Para tanto, destacam as autoras, algumas características são essenciais para o bom guia de turismo: a) Habilidade em relacionar-se bem com pessoas e grupos; b) Ter agilidade, ser dinâmico, pensar rápido e ter aptidão para solucionar imprevisto; c) Dominar os princípios da psicologia interpessoal, ter diplomacia e possuir autoridade na medida certa; d) Saber trabalhar em equipe, pois o guia precisará de apoio em diversas áreas.

Segundo Carvalho (apud CHIMENTI & TAVARES, 2007, p. 29) para exercer bem suas funções, um guia de turismo necessitará dominar três principais áreas de conhecimento: Conhecimento técnico, noções sobre habilidades nas relações interpessoais e conhecimentos gerais.

É necessário para o profissional de turismo ao exercer a atividade, também tenha um conhecimento básico de psicologia e que domine várias dinâmicas de grupo. Pois o primeiro contato com o grupo é fundamental para realizar as atividades. A integração permitirá que o guia identifique características de cada integrante do grupo, como timidez, sociabilidade, líderes positivos e negativos que fazem parte do grupo (CHIMENTI & TAVARES, 2007).

Tradicionalmente considera-se que para que um guia de turismo ofereça serviços de qualidade é necessário muito mais que o cumprimento de suas funções com eficiência. Demanda-se que ele esteja atento ao turista, pronto para ajudar sempre que é necessário,

prever problemas e estar apto a resolvê-los imediatamente, de preferência, antes mesmo que os turistas percebam o problema (CHIMENTI & TAVARES, 2007).

Há ainda questões éticas que precisam ser observadas, como o respeito às diferenças (seja de gênero, idades, religião); não se pode esquecer, porém, que “ao guia cabe não apenas a responsabilidade de não fazer discriminações, mas também não permitir que estas sejam feitas por terceiros” (CHIMENTI E & TAVARES, 2007, p. 34). Ainda no que se referem às questões éticas, os atores também apontam que um profissional não deve comentar ou depreciar a capacidade de trabalho de colegas, estando estes ou não realizando serviços paralelos ou em parceria.

Chimenti e Tavares (2007) também apontam para alguns itens que classificam como “ossos do ofício”: a) O profissional precisa ter disponibilidade para deixar a vida particular cotidiana normal de lado para “viver” a do turista; b) A jornada de um guia na maioria das vezes passa de dez horas diárias; c) O profissional deverá estar disponível 24 horas por dia para resolver eventuais problemas; d) Na maioria das vezes o escritório do guia passa a ser o ônibus de viagem ou o próprio quarto de hotel.

A comunicação e o dinamismo também são competências comportamentais fundamentais. A comunicação tanto verbal quanto corporal é de suma importância para o sucesso de seu trabalho. Com base em Teixeira, Chimenti e Tavares (2007, p. 133) apontam para oito princípios básicos da boa comunicação: “clareza, coerência, adequação, oportunidade, distribuição, essencialidade, interesse e aceitação”. Isso significa que o guia precisa ter cuidado com o tom de voz, para que desperte o interesse do público, variando a entonação em seu tempo. Falar sem pausar e variar a entonação torna-se cansativo causando desinteresse nos turistas para as informações que estão sendo passada sobre o atrativo. Os autores explicam que,

O guia de turismo deverá “estruturar as informações, é como organizar e narrar uma história, uma vez que as informações precisam de enredo e sequência para que sua lógica pudesse ser percebida” (CHIMENTI & TAVARES, 2007).

Em virtude dos fatos mencionados acima, sobre os deveres e atribuições que competem ao guia de turismo, é de fundamental importância a interação e comunicação do profissional junto aos turistas, para que a satisfação e expectativa desses sujeitos sejam alcançada. O guia de turismo deve estar atento e ter total domínio das informações que estão sendo passadas para o turista, de modo que, haja uma relação interpessoal entre ambas as partes, independente da raça, religião, idade, nacionalidade ou gênero. O guia de turismo

precisa conhecer o perfil de cada integrante, pois isso fará com que o mesmo, execute suas atividades de forma eficiente, coerente, com clareza e que passe confiança para o turista.

No entanto, quando se trata de guiamento em roteiros turísticos pós-modernos exigem-se do guia de turismo muito mais que essas habilidades. Nesse novo cenário é necessário que o guia seja capaz de interpretar o patrimônio visitado, analisando o espaço turístico visitado, levando à lugarização temporária (entre-lugarização) do turista no espaço, gerando experiências positivas e marcantes. Para tanto, cabe ao guia promover a interpretação do texto urbano, revelando seus signos e significados através da intertextualidade urbana, conforme já explicitado anteriormente, pois “a cidade é um discurso, e esse discurso é verdadeiramente uma linguagem: a cidade fala aos seus habitantes, nós falamos à nossa cidade, a cidade onde nos encontramos simplesmente quando a habitamos, a percorremos, a olhamos [...]” (BARTHES apud GASTAL, 2006, p. 71). Nesse cenário, o bom guia é aquele capaz de ler, falar e transcrever para o turista a linguagem da cidade sem metáforas.

4. INTERPRETAR O PATRIMÔNIO

O processo de interpretação do patrimônio, seja cultural, seja ambiental, é eminentemente um processo de comunicação. No Brasil o tema foi tratado em suas nuances por Murta e Albano (2002), que explicam que “a tradução da interpretação do patrimônio natural e cultural sinaliza justamente o valor único de um determinado ambiente, buscando estabelecer uma comunicação com o visitante, ampliando seu conhecimento” (p. 09). Com base nisso, pode-se compreender a interpretação patrimonial como uma forma de incentivar as diversas formas de olhar e compreender aquilo que é diferente ao turista.

As autoras explicam que a experiência turística é vigorosamente visual, ou seja, olhar do visitante busca descobrir a singularidade do lugar visitado, seus símbolos e significados mais marcantes e inesquecíveis. Os ambientes dos destinos turísticos devem ser vistos como um mistério a ser investigado pela exploração, como um texto a ser interpretado pelo explorador. Nas palavras das estudiosas: “investir em interpretação significa agregar valor ao produto turístico. Mais que informar, a interpretação tem como objetivo convencer as pessoas do valor de seu patrimônio, encorajando-as a conservá-lo. Esta é a sua essência” (p.10).

No entanto, é fundamental que se entenda que

interpretar é mais que informar, é revelar significados, é provocar emoções, é estimular a curiosidade, é entreter e inspirar novas atitudes no visitante, é proporcionar uma experiência inesquecível com qualidade. Para atingir seus

objetivos, a interpretação utiliza várias artes da comunicação humana como, o teatro, literatura, poesia, fotografia, desenho, escultura, arquitetura – sem todavia, se confundir com os meios de comunicação ou equipamentos que lhe servem de veículos para expressar as mensagens: placas, painéis, folders, mapas, guias, centros, museus, etc. Porém, nada substitui, no entanto, a interpretação ao vivo, quando a mesma é realizada por guias e condutores sensíveis ao ambiente e às necessidades dos visitantes (MURTA & GOODEY, 2002, p. 14).

A partir disso, pode-se compreender que o processo interpretativo requer sensibilidade de olhar; o conhecimento sobre os saberes e os fazeres do local torna-se tão importante quanto à própria história e datas marcantes da cidade. Disto emerge a importância do envolvimento dos autóctones para o reconhecimento da memória e da história oral, despertando uma ação de valorização e de pertencimento. Isto significa que para execução de um trabalho de interpretação diz necessário compreender os processos que induziram as cidades a ser o que elas são hoje. “Só precisamos de nossos olhos para enxergá-los, ou seja, precisamos reaprender a ‘olhar as cidades’” (GOODEY, 2002, p.77).

Envolvendo desde o início a população do lugar, a interpretação pode ser um poderoso aliado de desenvolvimento local sustentável. Uma comunidade que não conhece a si mesma dificilmente poderá comunicar a importância do seu patrimônio, seja na interação com seus visitantes, seja na sensibilização das operadoras. A prática interpretativa deve, portanto, promover a discussão entre vários segmentos sociais sobre aquilo que torna seu lugar especial e diferente. Deve também levar os moradores a (re) descobrir novas formas de olhar e apreciar seu lugar, de forma a desenvolver entre eles atitudes preservacionistas. Finalmente, deve despertar novas vocações e possibilitar oportunidades de trabalho e renda ligados ao turismo (MURTA & ALBANO, 2002, p. 11).

Ao envolver a população local no processo interpretativo, emergem duas funções de valorização, a primeira é a valorização da experiência do visitante, que por sua vez, fomenta a compreensão e a apreciação do destino visitado; a segunda é o reconhecimento do próprio patrimônio, incorporando as atrações turísticas do local (MURTA & GOODEY, 2002, p. 13).

Em roteiros turísticos pós-modernos busca-se interpretar o texto por meio de uma semiótica da cidade, “pensando-a com os próprios termos da consciência que dela se apercebe, isto é, pretendendo reencontrar a imagem da cidade nos leitores dessa cidade” (LYNCH apud GASTAL, 2006, p. 71).

5. RESULTADO E ANÁLISE DE DADOS

No Roteiro “Casa Amarela” observou-se que os turistas se sentiam motivados e curiosos em relação ao bairro, neste cenário surgiram indagações sobre os pontos citados (o América *Football Club*, a mercearia Nabuco, o mercado de casa amarela, a conversão dos

bondes próximo ao mercado, o que deu o nome a outro bairro, o bairro do entroncamento), o guia expôs as informações e apresentou o imóvel que deu origem ao nome do bairro. Neste roteiro não houve ocasiões nas quais o turista necessitasse ser assessorado, assim como também não houve nenhuma ocorrência de imprevisto. O guia 01 atendeu aos procedimentos necessários à técnica de guiamento, teve nitidez em sua eloquência e proporcionou uma experiência de leitura da realidade sócio-histórica do bairro, levando o grupo a conhecer mais o lugar, transcendendo a obviedade turística do que é visitado naquela região, o que culminou, no processo interpretativo, na avidez dos turistas em conhecer o bairro através dos atrativos, uma vez dispersos, que ao terem sido reunidos construíram significados ao bairro, possibilitando ao turista ter uma visão ampla do espaço transcorrido. A abertura feita pelo guia à participação causou um despertar dos turistas para o trajeto que foi realizado, isso possibilitou também a identificação de uma das funções latente: a inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social.

Outras funções latentes também puderam ser identificadas nesse roteiro: o mapeamento cognitivo para revelação das “questões ocultas da cidade” e a leitura e transcrição da linguagem da cidade sem metáforas, fatos importantes por ter mostrado aos turistas o imóvel que dá nome ao bairro e que alimenta em muito o imaginário coletivo sobre o lugar. Muitos dos turistas acreditavam que o nome “Casa Amarela” advinha do mercado; suposição feita pela importância deste para o bairro; a promoção da interpretação do texto urbano e a habilidade em construir sentidos e a elaboração de significados passivos de interpretação e semiose, puderam ser observadas pela atribuição de significado aos fatos históricos e sociais antes ignorados ou pouco conhecidos pelo grupo.

No Roteiro “Caminhada Avenida Rui Barbosa” houve oito pontos observáveis relevantes. O guia 02 apontou um casarão de arquitetura admirada pelos turista e expôs que no passado o imóvel funcionou como uma casa de tortura. Os participantes se remeteram à temporalidade narrada pelo guia, e a visão da evolução da avenida, com preservação de muitos casarões. Este guia demonstrou ter pouco conhecimento geral e devido ao baixo desempenho técnico na função, a supervisora tomou a frente em vários momentos para explicar e narrar sobre os pontos visitados. Também não houve ocorrência de necessidade ao assessoramento, tampouco imprevistos aconteceram nesse roteiro. No que se refere à interpretação patrimonial, não se observou a revelação de signos do lugar, o despertar das emoções do turista, o estímulo à curiosidade, o entretenimento do turista, a inspiração de novas atitudes, proporcionamento de experiências inesquecíveis, assim como não se apresentou sinais de envolvimento da população local no processo interpretativo.

Quanto às funções latentes, percebeu-se que houve inserção dos turistas de forma pessoal e social no processo interpretativo, o que foi observado também com a apresentação da casa de tortura, do que emergiu sentimento de indignação do grupo. No tocante à interpretação das contingências intertextuais, foram observados uma preservação dos imóveis históricos da avenida, embora estivessem fechados para visitação pública, por serem propriedades privadas, mas apresentando um cenário de antiguidade.

Já o roteiro “Recife Afro: poesias, lutas e canções” proporcionou um olhar diferente aos atrativos visitados, a partir do conhecimento do contexto histórico referente à temática; disso emergiu nos turistas uma sensação de pertencimento à cidade, despertando-lhes um olhar de turista. A organização dos atrativos no espaço da cidade, a partir de sua contextualização histórica, favoreceu a apreciação e a descoberta do novo levando à satisfação e ao enriquecimento pessoal. O guia 03 fugiu do tema várias vezes, dando mais ênfase à história da cidade de Recife, do que à tematização proposta, mas atendia aos princípios da psicologia interpessoal, demonstrou conhecimento das técnicas de guiamento e mantinha o grupo coeso. Em relação à interpretação patrimonial, o profissional despertou a curiosidade dos turistas, inspirando-os a novas atitudes, lhes proporcionando uma experiência inesquecível e com qualidade e também fomentou a compreensão e a apreciação do destino visitado; por outro lado, ainda quanto à interpretação, deixou de revelar o significado dos signos do lugar, de despertar emoções dos turistas, de entretê-los e também não demonstrou sinais de envolvimento da população local no processo interpretativo.

Esse roteiro também apresentou uma categoria latente ao mostrar uma visão multidisciplinar sobre a cidade. É importante que seja ratificado que esta visão somente foi possível pelo fato de o guia ter fugido do tema apresentado aspectos socioeconômicos e geográficos da cidade, com estas informações os turistas foram envolvidos por um despertar sobre o conhecimento da história do lugar, o que resultou em uma sequência organizada dos elementos históricos apresentados, proporcionando um conhecimento mais amplo. Devido à narrativa da história da cidade, o guia construiu sentidos e elaborou significados passivos de interpretação, ainda que não tenha revelado os signos do lugar, conforme já exposto anteriormente.

O Roteiro que aconteceu no “Cemitério de Santo Amaro” proporcionou um vislumbre de aspectos artísticos e arquitetônicos. Pelo tema proposto, foi um roteiro incomum no qual os turistas apreciaram os monumentos dos túmulos e desmistificaram a visão de que é um lugar “macabro”, ao passo em que o guia revelou os signos do lugar em muitos desses jazigos, fugindo do senso comum e agregando conhecimento de fatos até então desconhecido pelo

grupo. O guia 01 além de despertar curiosidades sobre fatos ignorados pelos turistas, atendeu aos procedimentos de técnica de guiamento e demonstrou domínio do destino visitado. O processo interpretativo se deu através da curiosidade sobre o lugar, e das emoções que foram provocadas sobre os atrativos.

Pela fuga do senso comum, percebeu-se como função latente a inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social por meio da interpretação, possível pela desmistificação do cemitério e pela ampliação dos conhecimentos históricos e sociais dos turistas acerca da cidade, a partir, das artes e arquiteturas dos atrativos visitados.

O “Roteiro Literário: Solano Trindade” teve como ponto alto a peça teatral apresentada na Academia Pernambucana de Letras, que destacou algumas obras do autor a partir da declamação de seus poemas. A narrativa do guia 04 não se mostrou interessante para o grupo, pois este estava disperso no ônibus mesmo enquanto o guia narrava histórias do poeta. O profissional demonstrou pouca habilidade de relacionamento com grupo e pouco dinamismo. Não se identificaram esforços do guia referentes à interpretação patrimonial, em nenhum nível, mesmo tendo visitado um museu (Museu da Abolição), locus que demanda processos interpretativos para compreensão e melhor apreciação do lugar.

Puderam ser identificadas como funções latentes neste roteiro a inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social interpretativo, possibilitado pela apresentação da peça teatral e declamação dos poemas de Solano Trindade sobre as lutas que os negros enfrentaram; os participantes se sensibilizaram com a encenação dos atores. A encenação possibilitou ainda a construção de sentidos e elaboração de significados passivos de interpretação e semiose, assim como, promoveu a interpretação das contingências por meio de uma leitura intertextual da cidade; isso foi permitido pelo envolvimento emocional dos turistas pela apresentação cênica dos atores.

O Roteiro “Circuito Afro” foi inusitado por ter fugido do habitual, despertando a curiosidade e se tornando abrangente, por promover uma experiência marcante através dos atrativos visitados dentro da temática “afro”. Houve interesse do grupo em adquirir conhecimento, transportando-o à temporalidade dos fatos narrados. Sendo desvendado o misticismo das religiões de matriz africana, donde emergiu enriquecimento pessoal pelo aprofundamento sobre a cultura negra. O guia 01 demonstrou capacidade técnica no desempenho de sua função, com competência e habilidade durante todo percurso. Na interpretação, o profissional revelou o significado do signo de um dos atrativos visitados, a estátua do poeta Solano Trindade, quem está sobre uma alfaia (instrumento de percussão). Além disso, a narrativa do guiamento foi marcada pela ênfase dada à necessidade de

conhecer, respeitar e valorizar a cultura negra como forma de diluição do preconceito. Um fato marcante neste roteiro foi o envolvimento dos turistas para interagir com a população local, convidando os visitantes para tocar os instrumentos percussivos no Maracatu Nação Raízes de Pai Adão. Este roteiro também possibilitou também a visita a um ilê (casa de candomblé; o terreiro como um todo), permitindo o contato e a interação com o povo de terreiro.

Outras funções latentes identificadas foram a inserção do turista com relação à interação com a população local, podendo assim vivenciar a experiência de tocar os instrumentos do maracatu na comunidade visitada. A intertextualidade se deu nos espaços que continham os atrativos pela relação entre cultura, história e religiosidade. A interpretação foi positiva para a construção dos sentidos e de seus significados, pela revelação dos signos e das imagens que existiam no terreiro de Pai Adão.

No Roteiro “Jardim Botânico” constatou-se que o guia 05 não tinha habilidade para conduzir o grupo, o qual se manteve disperso. Da mesma forma, apresentou baixo desempenho técnico no exercício de sua função, uma vez que não aguardou que todos descessem do ônibus, para juntar o grupo para chegar no destino; tinha uma narrativa confusa e uma dicção que comprometeu o entendimento de seu discurso; não despertou a curiosidade e tampouco a satisfação pessoal dos turistas. O profissional utilizou frequentemente um caderno de apoio, usando uma linguagem pouco formal. Além disso, o guia mostrou-se pouco ágil e pouco dinâmico. Apesar de ter feito um *quiz* no ônibus sobre conhecimentos gerais, não envolveu os turistas. O guia mostrou pouco conhecimento do processo interpretativo, uma vez que quanto a esta categoria, considerou-se apenas que ele revelou signos do lugar, ao passo em que foi narrado o uso medicinal de algumas plantas, o que despertou a curiosidade de alguns dos participantes. Nesse roteiro foi identificado apenas uma função latente: a inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social, possibilitada pela revelação dos signos do lugar, que se deu pela identificação dos efeitos medicinais de algumas das mostra de flora.

No roteiro “Recife e Olinda” destacaram-se o Marco Zero da cidade de Recife e as esculturas de Francisco Brennand, foram apresentados também outros monumentos históricos que compõem o lugar. O guia 06 utilizou a bandeira de Pernambuco para reunir o grupo em alguns momentos oportunos, utilizou ainda a sinalização para a travessia segura dos turistas na faixa de pedestre (importantes técnicas de guiamento, negligenciada pelos outros guias); mostrou-se ágil para responder as perguntas feitas pelos turistas, donde demonstrou conhecimentos gerais e boa comunicação verbal. Apesar disso, o grupo manteve-se disperso

em vários momentos, inclusive durante a narrativa do profissional, o que demonstrou o não despertar de interesse dos turistas, assim como, o não despertar de novas atitudes. No que tange à interpretação patrimonial, o guia revelou baixo conhecimento das técnicas necessárias, pois nenhum dos pontos observáveis referentes a esta categoria foi identificado. Tampouco foram identificadas as funções latentes referentes às duas categorias de análise.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo descrito as funções manifestas do guiamento e da interpretação patrimonial nos roteiros do programa “Olha! Recife” pode-se observar que referente ao bom relacionamento com as pessoas, a boa comunicação corporal e a clareza na comunicação; seguidas da agilidade, demonstração de conhecimentos gerais, a boa comunicação verbal e a manutenção da coerência na narrativa e a fala pausada e com entonação variada foram as que tiveram maior índice de ocorrências nos roteiros visitados. Isso demonstra que os guias têm habilidades técnicas no desempenho de sua função.

A interpretação patrimonial merece atenção especial pelas várias nuances analíticas que possui. Primeiro, os pontos que tiveram maior ocorrência, mesmo sendo maior, ainda assim, aconteceram em apenas 5 dos 8 roteiros visitados, ou seja, em cerca de 60% deles; estes pontos foram: o estímulo à curiosidade e à compreensão e apreciação dos atrativos visitados. Considera-se, porém, que o processo interpretativo seja fundamental para a elaboração de sentido sobre os lugares visitados, pois é por meio dele que significados são revelados, emoções provocadas, novas atitudes são inspiradas e experiências inesquecíveis são proporcionadas. Estes são, portanto, pontos centrais do processo interpretativo, os quais tiveram baixa ocorrência. Ratifica-se que dentre esses 5 roteiros, 3 deles foram realizados pelo mesmo guia.

A análise das funções latentes revela que concernente ao guiamento apenas a inserção do turista no processo de comunicação pessoal e social teve grande ocorrência. A interpretação das contingências intertextuais teve 4 ocorrências, enquanto que a apresentação de uma visão multidisciplinar sobre a cidade teve apenas 1 ocorrência, as demais não tiveram nenhuma ocorrência. Já quanto às funções latentes da interpretação patrimonial, vê-se ainda a baixa ocorrência de habilidade em construir sentidos e elaboração de significados passivos de interpretação e semiose, assim como de se fazer uma leitura e transcrição da linguagem da cidade sem metáforas. Isso significa tanto as técnicas de guiamento quanto à interpretação patrimonial precisam ser aperfeiçoadas para que se possa atender às demandas de um roteiro

pós-moderno; uma vez que estas funções estiveram presentes apenas em cerca de 30% dos roteiros.

A partir disso, é possível concluir que a questão técnica de guiamento é dever, mas a interpretação para despertar as emoções dos turistas seria o diferencial na atuação do guia. Mesmo a guia 03 que tinha grande conhecimento de história ainda assim deixou a desejar no âmbito da interpretação, pois não basta o conhecimento histórico, mas o olhar sob as lentes da semiótica para ser capaz de gerar mapas cognitivos e, como consequência, despertar para a sedução sobre o lugar.

Pode-se observar que a comunicação é de suma importância nesta pesquisa, visto que as funções latentes do processo de interpretação patrimonial, quando desenvolvidos de forma que permitam a geração de sentidos e a leitura do espaço, como roteiro turístico pós-moderno se propõe, o turista comunica-se com a cidade, e a cidade com o turista, a partir de um processo de retroalimentação.

Respondendo, então, ao problema proposto nesta investigação, pode-se afirmar que as pessoas precisam criar um sentido pela junção do pessoal e do social para entender a cidade. Ou seja, o guia deve inserir o turista no processo de geração de sentido sobre a cidade envolvendo-o no contexto urbano, sem separar os fatos históricos (autor) da cidade (texto) e do turista (leitor).

A partir disso, pode-se concluir que o guiamento para roteiros turísticos pós-moderno, e como consequência para o pós-turista, não se pode fragmentar ou descontextualizar o autor, o texto e o leitor. Os três precisam entrelaçar-se em um único contexto enunciativo que estrará no lócus do sentido.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIMENTI, S.; TAVARES, A. M. **Guia de Turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

CISNE, R. **Roteiro turístico, tradição e superação: tempo, espaço, sujeito e (geo)tecnologia como categorias de análise**. (dissertação de mestrado). Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS, 2010.

GASTAL, S. **Alegorias Urbanas: o passado como subterfúgios**. Campinas, SP: Papirus, 2006. (Coleção Turismo).

GASTAL, S.; MOESCH, M.. **Turismo, políticas públicas e cidadania**. São Paulo: Aleph, 2007.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. 12. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

GOODEY, B. Interpretação e comunidade local. In: MURTA, S. M; ALBANO, C. (org) **Interpretar o Patrimônio um Exercício do Olhar**. Belo Horizonte: Ed. UFMG; Território Brasilis, 2002.

_____, B. Olhar múltiplo na interpretação de lugares. In: MURTA, S. M; ALBANO, C. (org) **Interpretar o Patrimônio um Exercício do Olhar**. Belo Horizonte: Ed. UFMG; Território Brasilis, 2002.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MURTA, S. M; ALBANO, C. Intepretação, preservação e turismo: uma introdução. In: MURTA, S. M; ALBANO, C. (org) **Interpretar o Patrimônio um Exercício do Olhar**. Belo Horizonte: Ed. UFMG; Território Brasilis, 2002.

MURTA, S. M; GOODEY, B. Interpretação do patrimônio para o visitante: um quadro conceitual. In: MURTA, S. M; ALBANO, C. (org) **Interpretar o Patrimônio um Exercício do Olhar**. Belo Horizonte: Ed. UFMG; Território Brasilis, 2002.