

O Papel do Profissional de Turismo nos Equipamentos Culturais do Distrito do Bom Retiro

Uiuiane dos Santos Bianchini¹

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo a reflexão acerca do papel dos profissionais de turismo que atuam em equipamentos culturais localizados no Distrito do Bom Retiro, região central da cidade de São Paulo. De caráter qualitativo, apoiou-se na realização de pesquisa de campo, *internet*, visitas *in loco* e levantamento bibliográfico com o intuito de analisar a relação desse profissional à área cultural. As etapas realizadas consistiram no mapeamento dos equipamentos culturais, levantamento dos profissionais de turismo atuantes, observação e análise das competências e habilidades e descrição das atividades desenvolvidas nos equipamentos. Como considerações, tem-se explanado fatores que justificam a atuação desses profissionais além de expor o potencial que quando valorizado, complementarmente na relação entre o equipamento e o público.

Palavras-chave: *Turismo; Performance; Equipamentos Culturais; Competências; Habilidades.*

Introdução

É inegável a existência da atividade turística na cidade de São Paulo. De acordo com o São Paulo *Convention & Visitors Bureau*, só no ano de 2010 a cidade recebeu cerca de 11,7 milhões de visitantes e a cada ano chega a gerar cerca de 500 mil empregos diretos e indiretos no *trade* turístico.

Dispondo de uma oferta cultural que atende aos mais diversos anseios, a cidade se destaca com quase 500 equipamentos que variam entre museus, teatros, casas noturnas,

¹ Discente do curso de Graduação em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi.

parques e áreas verdes. Dos locais mais visitados por turistas, 83% se interessam pelos museus da cidade, 81% por parques e áreas naturais, 67% por bares ou casas noturnas e 56% por teatros (SÃO PAULO, 2012).

Dada à importância dessa atividade que se apresenta como uma alternativa ao turismo de sol e praia, torna-se visível a necessidade de atuações profissionais a fim de atender a demanda e conciliar o desenvolvimento da atividade turística de caráter cultural que, segundo o Ministério do Turismo (2010:14) deve ocorrer pela:

Valorização e promoção das culturas locais e regionais, preservação do patrimônio histórico e cultural e geração de oportunidade de negócios no setor, respeitando os valores, símbolos e significados dos bens materiais e imateriais da cultura para as comunidades.

Para que se coloque em prática, os profissionais de turismo devem estar cientes de suas responsabilidades e dos impactos que, segundo Pérez (2009: 86) “podem ser entendidos por impactos socioculturais sobre a população local (residentes habituais e fixos na comunidade), e também sobre os turistas e a sua sociedade de origem”. Dependendo também da atuação profissional, os impactos podem ser direcionados de uma forma positiva ou negativa, tanto em relação ao contato com a cultura, que muitas vezes contrasta com a do visitante ou do turista, quanto às suas expectativas e experiências.

Nessa dimensão, a pesquisa se direcionou aos profissionais de turismo que atuam diretamente nos equipamentos culturais existentes no Bom Retiro, distrito localizado na região central de São Paulo com área de 30.602 km² e que além de concentrar uma série desses equipamentos, é conhecido como uma das regiões que possuem maior movimentação comercial na cidade.

Mapeamento dos Equipamentos Culturais do Distrito do Bom Retiro

O conceito de equipamento cultural que fundamenta a presente análise apoia-se em Coelho (1997:164) que considera:

[...] tanto as edificações destinadas a práticas culturais (teatros, cinemas, bibliotecas, centros de cultura, filmotecas, museus) quanto grupos de produtores culturais abrigados ou não, fisicamente, numa edificação ou instituição (orquestras sinfônicas, corais, corpos de baile, companhias estáveis, etc.).

Coelho (1997) desmembra equipamentos culturais em duas categorias, práticas culturais e grupos de produtores culturais. Práticas culturais são consideradas as

edificações que sediam manifestações artísticas ou que abrigam acervos que resguardam uma parcela da história. Nessa perspectiva, além dos equipamentos descritos houve a inclusão do Parque Jardim da Luz que além de ser conhecido como o mais antigo parque público do município, recebe apresentações culturais, possui uma exposição permanente de esculturas e o Bosque Leitura.

Como a pretensão da pesquisa foi a identificação dos equipamentos culturais que compreendem em seu corpo técnico profissionais de turismo, nesse sentido os grupos de produtores culturais destacados por Coelho (1997) não foram aqui considerados.

A partir desse direcionamento, pesquisas secundárias foram realizadas e os seguintes equipamentos foram levantados:

Caracterização do Equipamento Cultural	Quantidade	Identificação
Biblioteca	1	- Biblioteca do Arquivo Histórico Municipal de São Paulo;
Museu	3	- Museu da Língua Portuguesa; - Museu da Saúde Pública Emílio Ribas; - Museu de Arte Sacra de São Paulo.
Pinacoteca	1	- Pinacoteca do Estado de São Paulo.
Oficina Cultural	1	- Oficina Cultural Oswald de Andrade
Parque	1	- Parque Jardim da Luz
Teatro	1	- Teatro de Artes Israelita Brasileiro - TAIB
Unidades do Sesc	1	- Sesc Bom Retiro

Quadro 1: Equipamentos culturais localizados no Bom Retiro. Fonte: Elaboração própria (2012)



Figura 1 – Distribuição dos Equipamentos Culturais do Distrito do Bom Retiro
Fonte: Elaboração Própria a partir do mapa da Prefeitura do Município de São Paulo, 2012.

A partir da ilustração, nota-se maior concentração dos equipamentos culturais na região central do distrito e a proximidade a meios de transporte público, a Estação da Luz com terminal ferroviário e parada no percurso do metrô e as Estações de Metrô Tiradentes e Armênia.

Equipamentos Culturais e os Profissionais de Turismo

Após o mapeamento seguiram-se visita *in loco* a fim de identificar a presença de profissionais de turismo no quadro dos colaboradores dos equipamentos culturais selecionados.

Presença de profissionais de turismo no quadro de colaboradores dos equipamentos culturais do Distrito do Bom Retiro		
Equipamentos Culturais		Profissionais de Turismo
1	Biblioteca do Arquivo Histórico Municipal de São Paulo	0
2	Museu da Língua Portuguesa	4
3	Museu da Saúde Pública Emílio Ribas	0
4	Museu de Arte Sacra de São Paulo	4
5	Pinacoteca do Estado de São Paulo	0
6	Oficina Cultural Oswald de Andrade	0
7	Parque Jardim da Luz	0
8	Teatro de Artes Israelita Brasileiro - TAIB ²	-
9	Sesc Bom Retiro	0
Total de Profissionais		8

Quadro 2: Presença de profissionais de Turismo no quadro de colaboradores dos equipamentos culturais do Distrito do Bom Retiro³.

Fonte: Elaboração própria (2013).

No quadro 2 nota-se que apenas o Museu de Arte Sacra e o da Língua Portuguesa mantém profissionais de Turismo em seu quadro de colaboradores e serão descritos a

² O Teatro TAIB está fechado até o presente momento. Por esse motivo, a tabela 2 não apresenta dados pertinentes.

³ A dinâmica dos profissionais se alterou ao longo da pesquisa, o que interferiu na coleta de dados e incorporação de Instituto de Ensino Superior (IES) no estudo.

seguir. Ressalta-se, todavia a existência de um projeto para Formação de Agentes em Turismo e Cultura, do Arquivo Histórico Municipal da cidade de São Paulo em convênio com a Escola Técnica de São Paulo (ETESP).

O Arquivo Histórico Municipal da cidade de São Paulo que, em suas dependências abriga um acervo composto por documentos que tratam uma parcela da história da cidade, constitui referência importante para pesquisadores, alunos e mesmo visitantes que, curiosos em descobrir ou se aprofundar, buscam informações através da monitoria ou da própria pesquisa no acervo. Apoiado nessa dimensão, em 2006, um projeto em convênio com a Escola Técnica de São Paulo (ETESP) foi desenvolvido a fim de promover um "acesso diferenciado" tanto entre os alunos com a instituição, quanto entre a instituição e o público.

Assim, definiu-se a tentativa de implantação do Programa de Formação de Agentes em Turismo e Cultura, que promoveria a oportunidade de estágio para alunos devidamente matriculados nos Cursos Técnico em Turismo, atual Agenciamento de Viagens, Gestão Ambiental e Desenho de Construção Civil.

Tal programa teve sua implementação iniciada e, ao analisar as fichas de inscrição, identificou-se o interesse de 25 estudantes. Desses, 17 cursavam Técnico em Turismo, 3 eram alunos do Técnico em Gestão Ambiental e 5 de Desenho de Construção Civil.

De acordo com a responsável pelo Setor Educativo, a não implementação do projeto decorreu da ausência de concordância entre algumas particularidades pertinentes ao projeto, por ambas as partes. Apesar dessa iniciativa pregressa o Arquivo não apresenta profissionais de turismo no seu quadro de colaboradores.

O Museu de Arte Sacra de São Paulo, localizado nas dependências do Mosteiro de Nossa Senhora da Imaculada Conceição, abriga em seu acervo imagens de arte sacra, altares, retábulos, oratórios, entre outros que, com exposições permanentes e temporárias, atraem visitantes e turistas com as mais diversas expectativas e peculiaridades.

Em virtude da necessidade de adequação do ambiente museológico ao desenvolver tais exposições, tanto permanentes quanto temporárias, orientadores de público, profissionais de nível técnico, assumem postos diversos e variáveis com o intuito de indicar o sentido da visita, orientar suas respectivas informações e esclarecer possíveis dúvidas que o visitante venha a apresentar. Já no Núcleo Arte Educação, a atuação dos educadores é direcionada a mediação entre o acervo exposto, seja ele permanente ou itinerante, e os visitantes ou turistas.

Já o Museu da Língua Portuguesa está localizado nas dependências da Estação da Luz, inaugurada em 1901 após a demolição do prédio antigo datado de 1867. Essa necessidade deu-se devido à demanda de pessoas que circulavam ali, oriunda do crescimento da cidade de São Paulo. O prédio atual foi reestruturado nos destroços procedentes do polêmico incêndio de 1946, que destruiu boa parte das dependências da estação e hoje se consagra com o diferencial uso da tecnologia, se destacando em meio aos demais museus brasileiros.

A estruturação do atendimento no Museu da Língua Portuguesa, apesar de possuir uma forma expositiva diferente da tradicional, também possui alguns orientadores de público que compartilham as mesmas tarefas de orientação e preservação da área expositiva além da atuação de educadores que realizam visitas monitoradas nos horários predeterminados pela administração.

Profissionais de Turismo: Competências e Habilidades

Para fundamentar a relação entre as competências e habilidades adquiridas e desenvolvidas no processo de formação, tanto em nível técnico quanto de graduação, e sua aplicação na atuação profissional, consideraram-se as Diretrizes Nacionais do Curso de Graduação de Turismo e o material disposto nos *sites* e nos planos pedagógicos, por algumas instituições de ensino.

Segundo Masetto (2012:71) o Plano ou por ele referido Projeto Pedagógico especificado à área de graduação, é a organização interna da instituição de ensino superior que:

- Define os perfis dos profissionais que pretender formar, explicitando sua marca, missão, visão de sociedade e de ensino superior;
- Planeja os cursos, as atividades e os projetos que pretende desenvolver na área de ensino e extensão, buscando superar a fragmentação das áreas do conhecimento, integrando-as nas atividades acadêmicas e nas demais atividades;
- Identifica e contrata os profissionais necessários e capacitados para a realização de seus cursos e suas atividades acadêmicas;
- Planeja e institui os recursos necessários para seus objetivos: espaços, laboratórios, biblioteca, videoteca, internet, secretarias, serviços gerais e toda a infraestrutura exigida para o funcionamento adequado aos fins que se pretende atingir.

De acordo com o Art. 2º da resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências, o Plano Pedagógico das instituições de ensino deve abranger:

o perfil do formando, as competências e habilidades, os componentes curriculares, o estágio curricular supervisionado, as atividades complementares, o sistema de avaliação, a monografia, o projeto de iniciação científica ou o projeto de atividade como Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, componente opcional da IES, além do regime acadêmico de oferta e de outros aspectos que tornem consistente o referido projeto pedagógico (2006:1).

Esse material é de importância singular para a instituição de ensino, uma vez que expõe a estruturação dos cursos e delimita as normas e diretrizes que variam desde ao conteúdo das disciplinas até o perfil do graduando, as estratégias que deverão ser adotadas para que as competências e habilidades sejam desenvolvidas.

Perfil profissional pode ser entendido como as características de um indivíduo que se adequam a determinada realidade profissional. Esse indivíduo possui um conjunto de atributos que, adquiridos através de experiências profissionais e ou acadêmicas se integram de forma positiva e vantajosa à proposta de atuação no mercado.

Para Lucena (apud RIBEIRO, 2012:30) perfil profissional pode ser definido como:

O dimensionamento dos objetivos do cargo, do tipo de contribuição esperada, expressa nos resultados desejados. Esses indicadores orientarão a identificação das responsabilidades, conhecimentos, qualificações, experiências, habilidades e aptidões, requeridas pelos objetivos do cargo.

Segundo Ansarah (2002:60), as principais características do perfil profissional do bacharel em Turismo são:

- Aprender a aprender e ter uma ampla formação cultural;
- Ser criativo e inovador, pois enfrentará uma acirrada concorrência no mercado. Ser o “melhor” e ter uma visão global do trabalho;
- Estar consciente da ênfase que se deve dar a um serviço de qualidade e de que o cliente é a pessoa mais importante;
- Dominar perfeitamente todas as funções operacionais do setor;
- Ser um líder em seu campo de atuação com capacidade para tomar decisões em todos os níveis;
- Ser um profissional com suficiente conhecimento teórico-prático para satisfazer as necessidades da demanda;
- Possuir capacidade de trabalho, espírito e participação comunitária, conhecimentos tecnológicos atualizados, profundos conhecimentos de relações públicas e saber vários idiomas.

Para Hamel e Prahalad (apud CAMPOS; GUIMARÃES, 2009:23), “competência é a integração e a coordenação de um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada”. A habilidade reflete a “capacidade existente de uma pessoa desempenhar várias tarefas necessárias para um dado cargo” (SCHERMERHORN, 2000 p. 61).

Para análise, identificaram-se as instituições de ensino de cada profissional dos equipamentos culturais, explanadas no quadro abaixo:

Equipamento Cultural	Nível de Formação	Instituição de Ensino
Museu de Arte Sacra de São Paulo	Técnico	Técnico de Eventos - Etec Parque da Juventude Técnico em Hospedagem - Etec Albert Einstein
	Superior	Lazer e Turismo – Universidade de São Paulo (USP)
		Turismo - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP)
Museu da Língua Portuguesa	Técnico	Técnico em Hospedagem - Etec Albert Einstein
	Superior	Turismo - Universidade Nove de Julho (UNINOVE)

Quadro 3: Identificação das instituições de ensino dos profissionais de turismo dos equipamentos culturais selecionados

Fonte: Elaboração própria (2013).

Dispondo dessas colocações, vislumbra-se que as competências e habilidades de um profissional são fatores imprescindíveis, independente do seguimento de atuação. No Turismo não há exceção, as atividades designadas em sua maioria buscam satisfação imediata do cliente, uma vez que o serviço produzido é consumido de forma instantânea.

Não há como substituir o momento já vivenciado, para tanto, as competências e habilidades devem ser trabalhadas de forma prévia levando em considerações fatores que minimizem desacertos e que atinjam ou superem as expectativas do cliente.

Nos equipamentos culturais, os profissionais que lidam com a responsabilidade do contato direto com os visitantes ou turistas necessitam buscar cada vez mais essa aptidão e flexibilidade, uma vez que os visitantes e turistas são singulares e cada um, com sua peculiaridade e experiência, enxerga a visita ou mediação de forma distinta. Cada um terá um retorno único bem como a percepção de qualidade no atendimento.

Ao considerar as diretrizes e conceitos acima referenciados, levantaram-se, com a colaboração de algumas instituições de ensino, os respectivos conteúdos necessários para o entendimento da atuação do profissional de Turismo.

Os Cursos Técnicos do Centro Paula Souza possuem uma relação direta entre eles, o que justifica o pertencimento a um mesmo eixo tecnológico, Turismo, Hospitalidade e Lazer. Dentre a variedade das competências trabalhadas, algumas se entrelaçam o que possibilita assim, a formação de profissionais flexíveis com mobilidade suficiente para atuar em áreas que não necessariamente remetem à especificidade do curso. As áreas se complementam e na amplitude e interdisciplinaridade, o eixo “Turismo, Hospitalidade e Lazer” comporta uma vasta ramificação de áreas para atuação, dentre elas os equipamentos de hospedagem, equipamentos culturais, atuação em planejamento, organização e execução de atividades de apoio em eventos, restaurantes, agências de viagem e operadoras turísticas, além de aeroportos e centros de informações turísticas.

Ao desmembrar o eixo por definição, tem-se o turismo compreendido como:

Atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT, 1994).

Além dessa caracterização, o fenômeno é visto como “uma relação de intercâmbio entre turistas e receptores de turistas, anfitriões e convidados” (SMITH, 1977; 1989, SMITH e BRENT, 2001 apud PÉREZ, 2009:10).

A partir dessas compilações, evidencia-se que o turismo envolve a movimentação de pessoas para fora de seu entorno habitual além de serviços que, direta ou indiretamente estão envolvidos no contexto e contribuem para sua efetivação, seja ele localizado na região emissora ou na receptora.

Já a hospitalidade segundo Camargo (2004:85) “é interação de seres humanos com seres humano em tempos e espaços planejados para essa interação e lazer”.

A forma como ocorre o contato entre os anfitriões e convidados deve ser caracterizado pela receptividade e reciprocidade. O espaço deve estar previamente preparado para que o acolhimento aconteça e o convidado se sinta exclusivo naquele momento. Não existe um espaço padrão para que essa relação ocorra, o que existe é a propriedade da hospitalidade para com diferentes componentes da atividade turística. A hospitalidade pode ser percebida na maneira como se recebe um convidado na própria residência, no tratamento das pessoas dentro de um aeroporto ou agência de viagens, em um restaurante ou hotel, em um evento ou reunião de negócios e até mesmo nos equipamentos culturais.

Ambas as definições descritas já insinuam o terceiro conceito relacionado, o lazer. Para Dumazedier (1976:21 apud MONTENEGRO; RETONDAR e CAVALCANTI, 2007: 94), o lazer é compreendido como:

[...] um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se, ou ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

As motivações que levam uma pessoa a se deslocar de sua residência a outro local fora de sua rotina são inúmeras. Dentre elas podem-se destacar negócios, participação em eventos, realização de estudos e ou pesquisas, tratamento médico, compras, lazer ou até mesmo o simples desejo de fuga da rotina. O lazer em sua extensão é um conceito relativo à forma de aproveitamento do tempo livre, tempo esse obtido subtraindo de um dia, a parcela de tempo dedicada às obrigações impostas pelo trabalho, pela família e pelas necessidades fisiológicas. Lazer para uns é a leitura de um livro, a apreciação de uma vista ou até mesmo o ócio e, segundo Costa (2009:84), “os indivíduos visitam os atrativos culturais em seu tempo livre”, o que justifica, portanto, a responsabilidade para com o precioso tempo que o visitante ou turista dedicou àquela visita.

O material fornecido pelas instituições de ensino superior, USP e IFSP, também evidenciam essa interligação de áreas e apresentam uma proposta cuja caracterização é da formação de profissionais com olhar crítico sobre a atividade turística, que considere todo o potencial do Brasil levando em consideração as políticas públicas pertinentes ao setor bem como planejamento e panorama que esse fenômeno chamado Turismo atualmente se encontra.

Dentre as peculiaridades de cada composição, cabe ressaltar que em comum, as competências e habilidades projetadas estão relacionadas à comunicação interpessoal que contribui com a relação entre o anfitrião e o convidado, à intimidade no diálogo com diversidade cultural, à organização e planejamento da atividade turística em âmbito empresarial independente da área de atuação e público, à prática da hospitalidade, a promoção e preservação dos patrimônios e ainda a disseminação da imagem dessa atividade integrada a fatores econômicos, ambientais, culturais e sociais.

A partir da compilação, é viável afirmar que os conceitos nomeados e as competências e habilidades evidenciadas possuem as respectivas interpretações

direcionadas ao processo de movimento de pessoas que, motivadas por inúmeras necessidades, buscam o contato com o próximo desde que esse esteja disposto a despende-se da receptividade, do acolhimento e quando requerido, do entretenimento.

Performance dos Profissionais de Turismo nos Equipamentos Culturais

A atuação profissional dos colaboradores em discussão está intimamente relacionada ao espaço expositivo, e de uma forma mais precisa à monitoria e mediação entre o público e ao acervo exposto. Ao evidenciar o visitante ou turista, essa função se torna de extrema importância, uma vez que esses profissionais simbolizam muitas vezes o contato mais próximo dos interessados com a instituição personificada.

Emerich (2009) considera o museu, “um lugar de exercício da construção de identidades culturais, realizado através da leitura dos objetos e seus significados”. Nessa perspectiva, afirma que “o papel do Setor Educativo é de sensibilizar o observador para ver além da forma, além do estereótipo, indicando o caminho para que penetre no mundo dos objetos vivos”.

As atividades primordiais desenvolvidas em ambos os museus identificados nessa pesquisa são:

Agendamento de visitas: No Museu de Arte Sacra de São Paulo, no momento em que uma visita é agendada, estabelece-se um trabalho de parceria. Por um lado, a equipe educativa busca identificar as necessidades e interesses do professor ou responsável pelo grupo e com ele, em comum acordo, decide qual será o roteiro de visita. Por outro, espera-se que o professor despenda de um esforço resultante de um trabalho prévio com o grupo, a fim de tornar o encontro o máximo lapidado e proveitoso. Esse primeiro contato é indispensável e a partir deste inicia-se o desenvolvimento das atividades que serão propostas no momento da mediação. A primeira atitude se dá pelo contato de professores ou responsáveis com o setor educativo feito através de telefonema ou via e-mail. Nesse momento são solicitadas algumas informações como, por exemplo, se o responsável possui algum objetivo especial na visita, se deseja que seja abordado algum tema específico ou se algum deve ser restrito. Já no Museu da Língua Portuguesa, devido ao delineamento já pré-definido pela estrutura das exposições e da temática da instituição, no primeiro contato, as informações solicitadas estão relacionadas à característica do grupo tais como: origem, faixa etária, escolaridade. Com essas informações coletadas, o agendamento é concluído e

o setor se coloca a disposição do responsável para eventuais mudanças ou qualquer outra necessidade assim como se dispõe a primeira instituição citada.

Mediação e monitoria para grupos escolares, universitários ou grupos sociais: Após a efetivação do primeiro contato entre os grupos e o setor educativo, inicia-se um processo de planejamento entre os educadores e a supervisão, afinado de acordo com a formação e característica do grupo e a dinâmica de atendimento para o dia programado. Com o objetivo de diminuir a dispersão do grupo durante todo o percurso da visita, o Museu de Arte Sacra de São Paulo adota a estratégia de mediação.

Por intermédio de conversas estimulantes e aplicação de atividades desenvolvidas para capturar o interesse e contribuir na desenvoltura do raciocínio e capacidade de estabelecer relações entre a experiência que o próprio visitante já possui e o contato com a instituição museológica, cabe a equipe de educadores auxiliar os grupos na identificação dos valores históricos, artísticos e culturais a partir dos patrimônios expostos e de suas respectivas informações. Uma visita mediada de qualidade proporciona aos visitantes a percepção de um atendimento personalizado sendo resultado da escolha de metodologias adequadas a cada um dos grupos específicos e suas características. Nesse momento é essencial a consideração do tema escolhido pelo grupo, traçando objetivos e criando um elo entre os interesses do grupo e as atividades propostas pelos educadores (EMERICH, 2009:2).

Atendimento ao público espontâneo: O ambiente museológico é um espaço que se adequa às necessidades das exposições, tanto permanentes quanto temporárias. Para isso, alguns profissionais assumem postos diversos e variáveis com o intuito de indicar o sentido da visita, mediar suas respectivas informações e esclarecer possíveis dúvidas que o visitante ou turista venha a apresentar. Também é de extrema importância zelar pelo patrimônio exposto assim como orientar a conduta correta para o momento da visitação, indicando, por exemplo, os efeitos negativos sobre um bem patrimonial decorrentes de um comportamento inadequado. No Museu de Arte Sacra de São Paulo, caso haja a solicitação na recepção ou para algum orientador de público, um educador faz a mediação nas dependências das exposições. Já no Museu da Língua Portuguesa alguns horários são pré-definidos e um educador se coloca à disposição já na recepção do museu para realização da visita monitorada.

Considerações

Há de serem explanados nas considerações, alguns fatores que justificam a possibilidade e necessidade de atuação dos profissionais de turismo em equipamentos

culturais. As competências e habilidades adquiridas na formação se adequam a realidade desses equipamentos, uma vez que a existência desses dá-se devido à prioridade de preservação do patrimônio material e imaterial e, mais que isso, devido à responsabilidade designada de tornar esse patrimônio acessível ao público que, independente do conhecimento e das limitações que possa apresentar, busca um contato que permita o aprendizado, sane a curiosidade ou apenas se caracterize como uma atividade de lazer em seu tempo livre.

Essa responsabilidade é compartilhada aos profissionais que lidam com esse contato, o que envolve não só a acessibilidade física, mas também a forma com que o acervo é abordado nas exposições, a dinâmica, a linguagem, o meio que o visitante ou turista encontra para dialogar com o patrimônio, enfim, o cenário a que está exposto.

Apesar de a atividade turística beneficiar também os equipamentos culturais, se bem planejada, ainda há muito a ser considerado e desenvolvido para que a comunidade se aproprie desses espaços e crie um elo com a própria historicidade.

Há ainda um grande contingente de visitantes sem acesso a uma enorme quantidade de bens patrimoniais, pela simples inacessibilidade aos códigos de decifração das possibilidades simbólicas destes bens. Essa inacessibilidade resulta não em uma visita mal aproveitada, mas no afastamento do público dos atrativos culturais e, por fim, na não realização da visita (COSTA, 2009:82).

A visibilidade dos equipamentos culturais ainda está caminhando e, na medida em que as tendências dos países mais desenvolvidos como os europeus atingem o Brasil, novas formas de exposição e abordagem são modeladas com o intuito de tornar as temáticas mais dinâmicas e acessíveis a cada perfil de visitante ou turista.

Para tanto, outro conceito que deve ser igualmente apurado é o de hospitalidade aplicado à cultura organizacional. O turista, ao visitar um equipamento cultural muitas vezes se depara com dificuldades a chegar até a recepção de um museu, ir ao toalete, ao restaurante ou mesmo entender a dinâmica de organização do espaço, uma vez que esse é desconhecido e novo para ele. Por natureza, o turista busca sanar essa dúvida com o funcionário mais próximo a seu entorno, muitas vezes o segurança, o funcionário da limpeza ou algum outro identificado por uniforme ou crachá que, aparentemente deva conhecer o espaço, portanto saiba abonar a informação esperada.

Essa cena não é incomum e deve ser relevada quando os objetivos delimitados incluem a assistência plena do turista e a preocupação com a percepção de qualidade por

ele apresentada. Para Costa (2009: 85), essa assistência engloba não só o contato direto, mas também:

elementos como a limpeza dos sanitários, a existência de bebedouros, locais onde estacionar, a disponibilidade de meios de transporte, o leque de opções oferecido pelas lojas ou a qualidade da comida servida em seus restaurantes. São questões básicas que, se por si sós não são suficientes para atrair visitantes, não devem, pelo contrário, afastá-los.

Como já elucidado, os direcionamentos implicados na formação dos profissionais de turismo já preveem essa situação, porém, ainda não possuem espaço para colaborar com as estratégias de gestão. Os gestores cumprem o papel delegado de preservação e exposição com eficiência, mais só a ciência sobre a motivação dos visitantes ou turistas constituiria a assistência integrada do bem receber.

De acordo com a pesquisa realizada, as atuações dos profissionais ainda se concentram apenas no setor educativo. Dentre as atividades desenvolvidas constata-se agendamento de visitas, mediação ou monitoria para grupos escolares, universitários ou grupos sociais e o atendimento ao público espontâneo. Tais dados justificam a flexibilidade necessária para o desempenho que considera o acervo exposto e o público como norteadores.

Ao acolher um acervo expressivo que caracteriza todo o país em sua dimensão e regionalização, o Museu da Língua Portuguesa se consagra com o patrimônio imaterial que, ao passar dos anos e o surgimento de novas gerações, se modifica e se adequa a uma nova realidade. Tal particularidade exige uma dinâmica diferenciada quando o questionamento é voltado ao acesso do público ao conhecimento e a informação, referenciados na instituição.

Já o Museu de Arte Sacra de São Paulo possui um acervo caracterizado como patrimônio material que permite a modulação de abordagem nas exposições. Uma imagem sacra pode pertencer a contextos desmembrados de acordo com a temática da exposição. Como exemplo, acervo do século XVIII pode se enquadrar ao estilo barroco, apresentar técnicas de confecção em madeira ou ainda a uma exposição que homenageie determinado santo ou artista.

Ao comparar os equipamentos culturais, pôde-se criar uma tabela com as principais diferenças identificadas de acordo com a delimitação da pesquisa:

Equipamento	Museu de Arte Sacra de São Paulo	Museu da Língua Portuguesa
Tipologia do Acervo	Patrimônio material	Patrimônio Imaterial
Formato de Exposição do Acervo	Exposições em formato tradicional	Influencia da tecnologia
Metodologia de Transmissão das Informações	Mediação	Monitoria

Quadro 4: Principais diferenças identificadas entre os equipamentos culturais.

Fonte: Elaboração própria (2013).

Pode-se observar que, ao paralelizar as principais características de ambos os museus há diferença na tipologia do patrimônio, no formato de exposição do acervo e na forma como as informações são transmitidas ao público. O Museu da Língua Portuguesa se apoia no uso da tecnologia para tornar o acervo interativo e atraente ao público em virtude da imaterialidade do patrimônio. Já o Museu de Arte Sacra mantém o formato tradicional que considera o acervo material como centro das exposições. A monitoria e mediação também diferem os museus. No primeiro a flexibilidade na mediação é menor quando se busca o despertar de um olhar crítico do público perante determinado acervo. Já o segundo encontra maior facilidade para selecionar e direcionar o estímulo interpretativo e participativo através de conversas e dinâmicas aplicadas na leitura de uma obra, que muitas vezes é influenciada por uma experiência que é resgatada na mediação.

Expostas das particularidades, conclui-se que além de possuir aptidão suficiente para atuação em equipamentos culturais, os profissionais da área de turismo possuem um potencial considerável que se valorizado, complementará positivamente na relação entre o atrativo e o público. Os gestores precisam despende de um olhar diversificado quanto às competências e habilidades desses profissionais que, apesar de ainda contar com poucas referências bibliográficas sobre o perfil profissiográfico e atuação em equipamentos culturais, possuem plena ciência das responsabilidades para quanto à atividade, a comunidade, os turistas e a própria preservação do patrimônio.

Referências Bibliográficas

ALBANO, Celina; MARIS, Stela. *Interpretar o patrimônio um exercício do olhar*. Belo Horizonte: Território Brasilis/Editora UFMG, 2002.

_____. *Bibliotecas Públicas Nos Bairros*. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bibliotecas_bairro/index.php?p=218>. Acesso em: 12/05/2012.

_____. *Sobre o Bom Retiro*. Disponível em: <<http://www.encontrabomretiro.com.br/bom-retiro/>>. Acesso em 22 fev. 2012, 17:23

CAMPOS, Jorge de Paiva; GUIMARÃES, Sebastião. *Em busca da eficácia em treinamento*. Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo, 2009.

COELHO, Teixeira. *Dicionário Crítico de Política Cultural*. São Paulo: Editora Iluminuras, 1997.

COSTA, Flávia Roberta. *Turismo e Patrimônio Cultural: interpretação e qualificação*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Pesquisa em Turismo: Planejamento, Métodos e Técnicas*. São Paulo: Editora Futura, 2007.

IPHAN. *Inventário de Referências Culturais do Bom Retiro*. 2009. CD ROM.

KARA José, Beatriz. *Políticas culturais e negócios urbanos: A instrumentalização da cultura na revitalização do centro de São Paulo*. São Paulo, Annablume, 2007.

MASETTO, Marcos Tarcísio. *Competência Pedagógica do Professor Universitário*. Summus Editorial. São Paulo, 2012.

MARTINS, Clerton. *Turismo, cultura e identidade*. São Paulo: Editora Roca, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Turismo Cultural: Orientações Básicas*. Brasília, 2010.

MONTENEGRO, Eduardo; RETONDAR, Jeferson; CAVALCANTI, Patrícia. *Imaginário e Representações sociais: corpo, educação física, cultura e sociedade*. Maceió: Editora Edufal, 2007.

MUSEU DA LINGUA PORTUGUESA. Disponível em:
<<http://www.museulinguaportuguesa.org.br/>>. Acesso em 05/05/2012.

MUSEU DA SAÚDE PÚBLICA. Disponível em:
<http://www.butantan.gov.br/home/museu_emilio_ribas.php>. Acesso em: 12/05/2012.

MUSEU DE ARTE SACRA DE SÃO PAULO. Disponível em:
<<http://www.museuartesacra.org.br/>>. Acesso em 05/05/2012.

OFICINA CULTURAL OSWALDO DE ANDRADE. Disponível em:
<<http://www.oficinasulturais.org.br/oficinas/index-2012-capital.php>>. Acesso em 12/05/2012.

PARQUE JARDIM DA LUZ. Disponível em:
<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/parques/regiao_centro_oeste/index.php?p=5757>. Acesso em 12/05/2012.

PÉREZ, Xerardo Pereiro. *Turismo Cultural: uma visão antropológica*. El Sauzal (Tenerife, Espanha): Colección PASOS Edita, número 2, 2009.

PINACOTECA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em:<
<http://www.pinacoteca.org.br/pinacoteca/>>. Acesso em 05/05/2012.

PORTUGUEZ, Anderson Pereira. *Turismo, memória e patrimônio cultural*. São Paulo: Editora Roca, 2004.

RIBEIRO, Renato Vieira. *Estratégias em Recursos Humanos*. Curitiba, IESDE Brasil S.A., 2012.

SCHERMERHORN JR. J. R; HUNT. J.G; OSBORN. R.N. *Fundamentos de Comportamento Organizacional*. Editora: Bookman, 2000.