



CAÁLA
INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO

DEPARTAMENTO DE ENSINO E INVESTIGAÇÃO EM HISTÓRIA

CURSO DE LICENCIATURA EM HISTÓRIA

MOISÉS JAI ARMINDO

**CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE FORMAÇÃO DE GUIAS
TURÍSTICOS NO MUNICÍPIO DA ECUNHA**

CAÁLA-2023

MOISÉS JAI ARMINDO

**CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE FORMAÇÃO DE GUIAS
TURÍSTICOS NO MUNICÍPIO DA ECUNHA**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado ao Departamento de Ensino e Investigação, como requisito parcial à obtenção de grau de Licenciatura, no Curso de História do Instituto Superior Politécnico da Caála.

Orientador: Frederico Capuca

CAÁLA-2023

Dedico este relatório do PFC à toda minha família, que directa ou indirectamente contribuíram para o êxito deste Projecto. De modo especial à minha esposa Venária Luinga Carlos, pela sua ajuda em manter o nosso lar operacional enquanto eu investia tempo neste trabalho de final de curso. Com muita gratidão no coração por fazer parte da minha vida. Grato pela sua compreensão e presença.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho não seria possível se não contasse com o apoio de várias personalidades.

Assim, gostaria de começar por agradecer a Deus, por ter guiado e iluminado os nossos caminhos académicos, protegendo-nos nas várias contingências da vida.

Ao Instituto Superior Politécnico da Caála, pelo processo de formação profissional, pela dedicação, e por tudo o que temos aprendido.

Ao meu digníssimo orientador Frederico Capuca, por ter desempenhado tal função com afeição, dedicação e cientificidade.

Ao colectivo de professores por todos os conselhos e pela paciência com as quais têm guiado o nosso aprendizado.

Gostaria também de agradecer aos meus familiares, pelo apoio incondicional e por estarem sempre presentes nos momentos de maior dificuldade e desânimo. Em especial aos meus pais, que tornaram a minha rotina muito mais fácil durante o tempo que me dediquei ao trabalho de conclusão de curso. À minha conjuge que hoje meu coração manda que eu expresse por palavras toda gratidão que diariamente sinto por ter você na minha vida.

Gostaria de expressar uma nota de gratidão aos meus colegas e amigos pelo incentivo e alento que me deram no decurso da etapa formativa.

Gostaria de manifestar os meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que ajudaram e contribuíram para o desenvolvimento do presente projecto.

O meu mais sincero obrigado a todos!

RESUMO

O presente relatório faz uma abordagem sobre o projecto que será desenvolvido no município de Ecunha. O mesmo projecto tem precisamente a ver com a criação de um centro de capacitação dos guias de turismo, visto que o município tem excelentes locais turísticos. Como sabemos, o guia de turismo é o profissional responsável por acompanhar e orientar grupos de pessoas que estão viajando, seja em excursões, viagens internacionais ou qualquer outro tipo de viagem. Esses profissionais também são responsáveis por ajudar na montagem do roteiro e organizar as atividades que serão feitas durante o dia garantindo que se conheça os melhores pontos turísticos que a cidade oferece.

A proposta de estabelecer um Centro de Guias Turísticos no Município de Ecunha visa enriquecer a experiência dos visitantes por meio de orientação especializada e serviços turísticos de alta qualidade. O centro terá como objetivo ser um ponto de referência para turistas em busca de informações detalhadas sobre as atrações locais, história, cultura e experiências únicas oferecidas pela região.

A localização estratégica do centro garantirá fácil acesso aos principais pontos turísticos da cidade, oferecendo aos visitantes uma base central para obter orientações e planejar seus itinerários. A infraestrutura do centro será projetada para fornecer um ambiente acolhedor e informativo, com espaços de aprendizagem interativos, exposições culturais e tecnologias modernas para aprimorar a experiência do turista.

O centro de formação de guias turísticos será composto por uma equipe altamente capacitados, conhecedores da história local, cultura e atrações. Eles estarão prontos para conduzir passeios guiados a pé, de bicicleta, de ônibus e outras atividades, oferecendo insights valiosos e cativantes aos visitantes. Além disso, o centro oferecerá workshops culturais, experiências gastronômicas e atividades interativas para enriquecer a estadia dos turistas.

Para assegurar o sucesso dessa iniciativa, parcerias estratégicas com agências de turismo, hotéis e instituições educacionais locais serão estabelecidas. Isso permitirá a criação de pacotes turísticos integrados, programas educativos e oportunidades de aprendizado prático para estudantes interessados em turismo.

O financiamento para a criação e operação do centro será obtido por meio de uma combinação de fontes, incluindo investidores privados, financiamento governamental, fundos de desenvolvimento turístico e parcerias comerciais. Um plano de gestão de custos eficiente garantirá a sustentabilidade a longo prazo do centro.

A proposta de criar um Centro de Guias Turísticos no Município de Ecunha visa aprimorar a experiência dos visitantes, promovendo a cultura local, oferecendo serviços de orientação profissional e contribuindo para o desenvolvimento turístico sustentável da região. O c será um elo fundamental entre turistas e as riquezas que Ecunha tem a oferecer, criando conexão duradoura e autêntica entre os viajantes e a cidade.

Palavras-chave: Guia Turístico, Capacitação, Ecunha.

ABSTRACT

This report is an approach to the project that will be developed in the municipality of Ecunha. The same project has precisely to do with the creation of a training center for tourist guides, as the municipality has excellent tourist sites. As we know, the tour guide is the professional responsible for accompanying and guiding groups of people who are traveling, whether on excursions, international trips or any other type of trip.

These professionals are also responsible for helping with setting up the itinerary and organizing the activities that will be done during the day, ensuring that you get to know the best sights that the city has to offer.

The proposal to establish a Center for Tourist Guides in the Municipality of Ecunha aims to enrich the experience of visitors through specialized guidance and high quality tourist services. The center will have as main objective to be a point of reference for tourists in search of detailed information about the local attractions, history, culture and unique experiences offered by the region.

The center's strategic location will ensure easy access to the city's main sights, providing visitors with a central base to get directions and plan their itineraries. The center's infrastructure will be designed to provide a welcoming and informative environment, with interactive learning spaces, cultural exhibits and modern technologies to enhance the tourist experience.

The tour guide center will be staffed by a team of highly trained guides who are knowledgeable about local history, culture and attractions. They will be ready to lead guided walking, cycling, bus tours and other activities, offering visitors valuable and engaging insights. In addition, the center will offer cultural workshops, gastronomic experiences and interactive activities to enrich the tourists' stay.

To ensure the success of this initiative, strategic partnerships with travel agencies, hotels and local educational institutions will be established. This will allow for the creation of integrated tour packages, educational programs and hands-on learning opportunities for students interested in tourism.

Funding for the creation and operation of the center will be obtained through a combination of sources, including private investors, government funding, tourism development funds and commercial partnerships. An efficient cost management plan will ensure the center's long-term sustainability.

In summary, the proposal to create a Center for Tourist Guides in the Municipality of Ecunha aims to improve the experience of visitors, promoting local culture, offering professional guidance services and contributing to the sustainable tourist development of the region. The center will be a key link between tourists and the riches that Ecunha has to offer, creating a lasting and authentic connection between travelers and the city.

Keywords: Tour guide, training, Ecunha.

Índice

1. INTRODUÇÃO	11
DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA.....	12
JUSTIFICATIVA.....	
PROBLEMA CIENTÍFICO.....	13
1.2.3 GERAL:	13
1.2.4 ESPECÍFICOS:	13
1.3 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	14
2.1 CONCEITO DE TURISMO	14
2.2 ESTRUTURA DO CENTRO DE GUIAS TURÍSTICOS	14
2.2.3 LOCALIZAÇÃO ESTRATÉGICA	14
2.2.4 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA.....	15
5. TECNOLOGIA E RECURSOS EDUCACIONAIS	16
5. FUNCIONAMENTO DO CENTRO	17
5.1 PROCESSO DE SELEÇÃO E FORMAÇÃO DE GUIAS.....	18
5.2 PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS E ESPECIALISTAS LOCAIS	18
5.2.1 TREINAMENTO EM TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E LIDERANÇA.....	19
5.2.2 COLABORAÇÃO COM AGÊNCIAS DE TURISMO E HOTÉIS	19
5.2.3 MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO TURISTA NO ECUNHA	20
6. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21

CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO DO ECUNHA.....	21
6.1 MÉTODOS DE PESQUISA	22
POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	22
6.2.1 AMOSTRA	23
7.1 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	24
7.2.1 ESTADO ACTUAL DO TURISMO NA ECUNHA.....	24
8. PROPOSTA DE SOLUÇÃO	26
9. CONCLUSÃO	27
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
11. APÊNDICES	31

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização da amostra.....	23
Tabela 2. Questão 1.....	24
Tabela 3. Questão 2.....	25
Tabela 4. Questão 3.....	25
Tabela 5. Questão 4.....	25

,

ÍNDICE DAS ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Instalações do Futuro Centro	31
Figura 2. Ilha dos Amores	32
Figura 3. Administração Municipal do Ecunha.....	33

1 INTRODUÇÃO

A crescente demanda por experiências autênticas e enriquecedoras tem transformado a indústria do turismo, estimulando destinos a inovar e oferecer serviços diferenciados aos visitantes. Nesse contexto, a proposta de criação de um Centro de Guias Turísticos no Município do Ecunha surge como uma iniciativa estratégica para atender a essa demanda e aprimorar a experiência dos turistas que exploram as riquezas dessa região Valley (2010).

O Município do Ecunha, conhecido por sua rica herança cultural, cenários naturais deslumbrantes e tradições únicas, possui um potencial turístico latente que pode ser explorado de maneira mais eficaz. No entanto, a qualidade da experiência do turista desempenha um papel fundamental na determinação do sucesso de um destino. Nesse sentido, a criação de um Centro de Guias Turísticos se apresenta como uma resposta proativa às necessidades dos visitantes modernos e às aspirações de crescimento sustentável da região Weaver (2006).

O centro proposto não é apenas um ponto de informação tradicional, mas um hub dinâmico de conhecimento, interação e exploração. A sua localização estratégica não apenas oferecerá acesso conveniente às atrações locais, mas também se tornará um ponto de partida para imersões culturais e aventuras memoráveis. Os turistas que buscam descobrir a autenticidade de Ecunha encontrarão no centro uma fonte confiável de informações, roteiros personalizados e guias qualificados que os conduzirão por uma jornada única e enriquecedora Weaver (2006).

Ao adentrar o centro, os visitantes serão acolhidos por uma atmosfera que reflete a essência do destino: a cultura, a história e a natureza exuberante. Exposições interativas, tecnologias modernas e instalações educativas proporcionarão uma introdução vívida à rica história e ao patrimônio cultural da região. Os guias turísticos, verdadeiros embaixadores do Ecunha, estarão prontos para compartilhar histórias envolventes, destacar curiosidades locais e oferecer insights profundos sobre cada atração HINTZE, Hélio (2007).

A proposta de um Centro de Guias Turísticos não se limita apenas a fornecer informações; é uma abordagem integral para transformar a estadia dos visitantes em uma jornada memorável. Oferecerá uma gama diversificada de atividades, como passeios temáticos, degustações de culinária local, workshops culturais e interações com artistas locais. Essas experiências proporcionarão aos turistas uma conexão autêntica com a cultura, a comunidade e o estilo de vida do Ecunha.

Este projeto também é uma oportunidade para promover o envolvimento da comunidade local. Os moradores do Ecunha desempenharão um papel crucial como contadores de histórias e participantes das atividades propostas. A colaboração entre os guias turísticos e a comunidade irá enriquecer a narrativa do destino, proporcionando aos visitantes uma compreensão mais profunda e significativa da vida local.

A proposta de criação de um Centro de Guias Turísticos no Município do Ecunha representa uma oportunidade única para elevar o turismo local a um novo patamar. Combinando conhecimento especializado, interatividade e colaboração com a comunidade, o centro visa oferecer uma experiência enriquecedora e autêntica aos visitantes. Ao fazê-lo, não apenas satisfará as aspirações dos turistas modernos, mas também contribuirá para o crescimento sustentável do Ecunha como um destino turístico de destaque.

A criação do Centro de Guias Turísticos requer um planejamento financeiro sólido e uma abordagem multifacetada para o financiamento. Além do investimento inicial, a sustentabilidade do centro dependerá de parcerias estratégicas com agências de turismo, hotéis, empresas locais e instituições educacionais. Essas colaborações não apenas viabilizarão o projeto, mas também criarão uma rede sinérgica que beneficia toda a comunidade.

A criação de um centro de guias turísticos no Município do Ecunha oferecerá uma série de vantagens significativas para o desenvolvimento sustentável do turismo local. A presença de guias turísticos qualificados é crucial para enriquecer a experiência dos visitantes e promover um turismo culturalmente consciente e enriquecedor.

1.1 Descrição da situação problemática

O município de Ecunha dispõe de um potencial de locais turísticos, mas nota-se actualmente a fraca movimentação nesses lugares turística na Ilha dos amores, que de facto serviria de fonte económica das sociedades da Ecunha e de modo geral, para a província do Huambo. Por isso, procuramos falar sobre esta problemática para desta forma contribuir para valorização dos sítios turísticos mostrando o papel que estes sítios desempenham.

1.2 Justificativa

A falta de Infraestruturas, pouco conhecimento sobre a importância do turismo, o que tem dificultado a aderência aos locais turísticos que dispõe o município do Ecuinha, levou o autor a defender o tema: CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE FORMAÇÃO DE GUIAS TURÍSTICOS NO MUNICÍPIO DA ECUNHA.

1.3 Problema científico

Que procedimentos metodológicos devem ser utilizados para a correcta implementação de um Centro de Formação de guias turísticos no Município do Ecuinha?

1.2.3 Geral:

Criar de um centro de formação e capacitação de Guias turísticos na comuna sede do município da Ecuinha.

1.3.1 Específicos:

- 1) Fundamentar teoricamente a luz da literatura.
- 2) Elaborar procedimentos metodológicos que ajudam na efetivação da criação do centro de guias turísticos para o município do Ecuinha.
- 3) Analisar através de inquéritos as dificuldades para a implementação do centro de guias turísticos para o município do Ecuinha.

1.4 Contribuição do trabalho

Com esta pesquisa, pretendemos de forma prática, contribuir satisfatoriamente no desenvolvimento do turismo e conseqüentemente permitir que o município de Ecuinha tenha quadros formados e capacitados para explorar o sector do turismo local.

O projecto permitirá que os locais turísticos identificados no município de Ecuinha sirvam de verdadeiros espaços de lazer e contribuir igualmente para o desenvolvimento económico pessoal, municipal e de forma geral do Estado angolano. O projecto apresenta ideias que poderão de forma significativa ajudar os turistas nacionais e internacionais a conhecer e frequentar os locais turísticos existentes no município de Ecuinha.

Partindo deste pressuposto, o trabalho poderá ajudar na melhoria das condições físicas e não só dos locais turísticos no município de Ecuinha e revitalizar o nível de frequência à estes locais, que sempre caracterizou este município, contribuindo assim, para o desenvolvimento local, provincial e nacional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 Conceito de turismo

Sobre o conceito de turismo a Organização Mundial do Turismo (OMT 2003, p. 20) a definição do turismo está relacionada “as atividades de pessoas que viajam para lugares afastados de seu ambiente usual, ou que neles permaneçam por menos de um ano consecutivo, a lazer, a negócios ou por outros motivos”.

BARRETO (2002, p.38) define o turismo como sendo o complexo de atividades e serviços relacionados aos deslocamentos, transportes, alojamentos, alimentação, circulação de produtos turísticos, atividades relacionadas aos movimentos culturais, visitas, lazer e entretenimento.

ROCHA (2005) destaca, ainda, três elementos básicos na anatomia do fenômeno turístico: o homem (elemento humano como autor do ato de turismo), o espaço (elemento físico, coberto pelo próprio ato) e o tempo (elemento temporal que é consumido pela própria viagem e pela estada no local de destino). Estes são os elementos representativos das condições de existência do fenômeno.

Segundo DIAS (2003) a compreensão do fenômeno turístico deve necessariamente passar por uma análise sobre o significado das viagens no decorrer da história, que sempre foram movidas por interesses econômicos, políticos e militares. Entretanto, ao longo da história, registram-se também aquelas viagens movidas por outros interesses tais como: curiosidade, saúde, cultura, religião, descanso, etc.

2.2 Estrutura do Centro de Guias Turísticos

2.3 Localização Estratégica

Segundo Hall e Page (2014), a escolha da localização estratégica para um centro turístico é crucial para o sucesso e o impacto positivo do empreendimento.

- 1) **Acessibilidade:** A localização deve ser facilmente acessível por meio de diferentes modos de transporte, como rodovias principais, transporte público e aeroportos. Quanto mais conveniente for chegar ao centro turístico, mais atrativo será para os visitantes.

- 2) **Proximidade a Atrações:** O centro turístico deve estar próximo ou dentro das proximidades de atrações turísticas populares. Isso permite que os visitantes tenham acesso fácil a pontos de interesse sem a necessidade de longas viagens, maximizando seu tempo de experiência.
- 3) **Infraestrutura:** Certificar-se de que a localização ofereça uma boa infraestrutura, como energia elétrica confiável, água potável, serviços de comunicação e conexões à Internet. Isso é essencial para garantir o funcionamento adequado do centro e a satisfação dos visitantes.
- 4) **Visibilidade e Acessibilidade:** Optar por uma localização que tenha boa visibilidade e seja facilmente identificável. Lugares em áreas movimentadas ou com alta visibilidade aumentam as chances de atrair turistas que possam passar pelo local.
- 5) **Segurança:** A segurança é uma prioridade para os turistas. Escolha uma área que seja conhecida por sua segurança e baixos índices de criminalidade, proporcionando tranquilidade aos visitantes.
- 6) **Amenidades Próximas:** Ter restaurantes, lojas de souvenirs, hotéis e outras comodidades por perto é vantajoso para os turistas. Isso proporciona uma experiência mais completa e conveniente.
- 7) **Ambiente e Estilo:** A localização deve estar em harmonia com o ambiente e o estilo do centro turístico. Se o foco for o turismo de natureza, por exemplo, uma localização em meio à natureza é mais adequada.
- 8) **Potencial de Crescimento:** Considerar o potencial de crescimento e desenvolvimento na área escolhida. Uma localização que está se expandindo pode atrair mais investimentos e atividades no futuro.
- 9) **Regulamentações e Zonas de Desenvolvimento:** Verificar as regulamentações locais de zoneamento e planejamento urbano para garantir que o centro turístico possa ser construído e operado na área escolhida.

2.4 Infraestrutura necessária

A estrutura necessária para um centro turístico pode variar dependendo das especificidades do projeto, do tamanho, do foco e das necessidades da região Weaver (2006).

1) Edifício Principal

- Recepção e área de boas-vindas para os visitantes.
- Escritórios administrativos e de gestão.

- Espaços para treinamento e capacitação de guias.
- Espaço para exposições, informações turísticas e mapas.
- Sala de conferências e salas de reuniões.
- **Infraestrutura Tecnológica**
 - Conexão à Internet de alta velocidade.
 - Equipamentos audiovisuais para apresentações e treinamento.
- **Espaços de Exposição**
 - Exposições interativas sobre a história, cultura e atrativos locais.
 - Exibições de produtos e artesanato local.
- **Espaços de Treinamento**
 - Salas de aula equipadas para treinamento de guias turísticos.
 - Espaços para workshops e atividades educacionais.
- **Restaurante ou Café**
 - Um restaurante ou café que ofereça refeições locais e produtos típicos.
- **Escritórios de Guias**
 - Espaço para guias turísticos se prepararem e organizarem os tours.
- **Serviços Sanitários**
 - Banheiros limpos e bem-mantidos para os visitantes.

2.5 Tecnologia e recursos educacionais

Ao incorporar tecnologias e recursos educacionais em um centro turístico, é possível enriquecer a experiência dos visitantes, oferecer informações mais interativas e promover o aprendizado contínuo.

1) Aplicativos e Guias Digitais

Aplicativos móveis e guias digitais podem fornecer informações detalhadas sobre pontos turísticos, histórias locais e interações em tempo real. Segundo Hannam et al. (2006):

"a tecnologia móvel tem o potencial de enriquecer e transformar a experiência do turista, permitindo que os visitantes acessem informações relevantes enquanto exploram um destino."

2) Exibições Audiovisuais e Vídeos Educativos

Exibições audiovisuais e vídeos podem contar histórias envolventes e educativas sobre a região. Segundo Laws e Scott (2008):

"os recursos audiovisuais podem complementar a narrativa tradicional e melhorar a compreensão do visitante sobre o destino."

3) Ambientes de Aprendizado Online

Plataformas de aprendizado online podem oferecer cursos e recursos educacionais pré e pós-visita. Conforme Sharpley e Stone (2009) mencionam:

"os ambientes de aprendizado online podem fornecer informações detalhadas e aprofundadas que complementam a visita física."

2.6 Funcionamento do Centro

O funcionamento de um centro turístico é fundamental para oferecer uma experiência de qualidade aos visitantes e garantir a eficiência das operações.

4) Seleção e Formação de Guias Turísticos

Estabelecer critérios para selecionar guias turísticos qualificados. Oferecer programas de formação abrangentes que incluam conhecimento sobre a história local, cultura, técnicas de comunicação e práticas de turismo sustentável.

5) Guias Multilíngues

Ter guias que falem diferentes idiomas para atender a uma base diversificada de visitantes internacionais.

6) Parcerias Locais

Colaborar com restaurantes, hotéis e outras atrações locais para criar pacotes combinados que beneficiem tanto os visitantes quanto os negócios locais.

7) Apoio Logístico

Garantir que haja suporte logístico adequado para os guias, como transporte, informações atualizadas e recursos para lidar com imprevistos.

8) Marketing e Promoção

Desenvolver estratégias de marketing para promover os tours e atrair visitantes. Utilizar mídias sociais, parcerias com agências de viagens e publicidade local.

9) Atendimento ao Cliente

Mantenha um atendimento ao cliente eficaz e amigável, capaz de resolver dúvidas e oferecer assistência em tempo hábil.

2.7 Processo de seleção e formação de guias

Selecionar guias com habilidades interpessoais, entusiasmo e paixão pela área.

Avaliar a comunicação verbal e não verbal, pois os guias atuam como comunicadores-chave.

Oferecer treinamento contínuo para atualizar conhecimentos sobre a área, história e cultura local.

Introduzir sessões de reciclagem para manter os guias atualizados sobre informações recentes e tendências.

Desenvolver habilidades interpretativas para transformar fatos em histórias envolventes.

Capacitar os guias para criar conexões emocionais entre os visitantes e os pontos de interesse.

2.8 Parcerias com instituições educacionais e especialistas locais

Estabelecer parcerias com instituições educacionais e especialistas locais pode enriquecer o programa de treinamento de guias turísticos e oferecer conhecimentos mais aprofundados sobre a região.

10) Historiadores e Arqueólogos;

Colaborar com historiadores locais e arqueólogos pode trazer informações precisas e detalhadas sobre a história da região, permitindo que os guias turísticos forneçam insights mais profundos aos visitantes.

11) Ambientalistas e Biólogos;

Parcerias com especialistas em meio ambiente e biólogos podem fornecer conhecimentos sobre ecologia, flora e fauna locais. Isso é especialmente relevante para passeios de natureza e ecoturismo.

12) Artistas e Artífices locais;

Trabalhar com artistas locais e artífices pode enriquecer a experiência dos visitantes, oferecendo informações sobre a arte e artesanato regionais, bem como oportunidades para participar de oficinas práticas.

13) Organizações de Preservação Cultural;

Colaborar com organizações locais dedicadas à preservação cultural pode fornecer informações autênticas sobre tradições, cerimônias e eventos culturais locais.

14) Instituições de Museus e Centros de Cultura;

Museus e centros culturais podem colaborar na criação de exposições especiais, oferecendo acesso a recursos educacionais e fornecendo informações relevantes sobre a cultura e a história local.

2.9 Treinamento em técnicas de comunicação e liderança

15) Contação de Histórias;

Técnicas para contar histórias envolventes e relevantes sobre a região, destacando fatos interessantes e curiosidades;

16) Manejo de Perguntas e Respostas;

Como lidar com perguntas desafiadoras e responder de forma precisa e confiante;

17) Uso de Linguagem Inclusiva;

Promover o uso de linguagem inclusiva e respeitosa, evitando termos ofensivos ou estereótipos;

18) Motivação e Engajamento;

Como criar um ambiente motivador e envolvente para os visitantes.

Uso de técnicas de envolvimento, como perguntas abertas e interação direta.

19) Resolução de Conflitos;

Habilidades para identificar e resolver conflitos que possam surgir entre visitantes ou entre guias e visitantes.

2.10 Colaboração com agências de turismo e hotéis

Colaboração com agências de turismo e hotéis pode ser uma estratégia eficaz para promover o centro de guias turísticos e alcançar um público mais amplo.

A colaboração com agências de turismo pode ampliar a visibilidade do centro de guias turísticos e atrair um fluxo constante de visitantes, Segundo Buhalis e Foerste (2015), essa parceria pode resultar em "uma distribuição mais ampla de produtos turísticos e melhor acesso a mercados internacionais".

Ao oferecer pacotes combinados de passeios guiados e acomodação, as agências de turismo podem fornecer aos clientes uma experiência completa.

A colaboração com hotéis é benéfica, pois permite que o centro de guias turísticos seja promovido diretamente aos hóspedes. Conforme Hall e Page (2014) destacam, essa cooperação cria "um canal direto de marketing e distribuição para os serviços de turismo local". Os hóspedes têm acesso a informações sobre passeios locais, tornando mais provável que eles participem das atividades oferecidas pelo centro.

A criação de uma rede de parceiros locais, incluindo hotéis e agências de turismo, pode enriquecer a experiência do visitante. De acordo com Fyall, Garrode Leask (2003), essa colaboração pode "criar uma oferta turística mais completa e atraente", permitindo que os visitantes explorem várias facetas da região.

2.11 Melhoria da experiência do turista no Ecunha

Melhorar a experiência do turista em Ecunha é um objetivo crucial para promover o turismo sustentável e aumentar a satisfação dos visitantes.

20) Guias Turísticos Qualificados;

Investir na formação contínua e especialização dos guias turísticos para garantir que eles possam fornecer informações precisas, envolventes e cativantes aos visitantes.

21) Promoção da Cultura Local;

Realizar eventos culturais, festivais e apresentações artísticas que mostrem a cultura única da região, incluindo música, dança, artesanato e culinária.

22) Preservação Ambiental;

Implementar práticas sustentáveis e educar os visitantes sobre a importância da preservação ambiental, incentivando-os a minimizar o impacto negativo.

23) Envolvimento da Comunidade Local

Incluir a comunidade local na oferta de experiências turísticas, como workshops de artesanato, apresentações culturais e compartilhamento de histórias.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder a estas questões recorreu-se à metodologia de investigação qualitativa e quantitativa com recurso ao estudo de caso múltiplo. A pesquisa qualitativa foi usada essencialmente para aferir a qualidade e o impacto que o nosso plano estratégico proporcionará aos espaços turísticos de Ecuinha. A pesquisa quantitativa permitiu aferir os recursos materiais e humanos que poderão permitir o funcionamento integral dos mesmos espaços turísticos.

Segundo SOUSA & BATISTA (2011, p.52) a metodologia de investigação consiste num processo de seleção da estratégia de investigação, que condiciona, por si só, a escolha das técnicas de recolha de dados, que devem ser adequadas aos objetivos que se pretendem atingir. Os mesmos referem ainda que a investigação qualitativa centra-se na compreensão dos problemas, analisando os comportamentos, as atitudes ou os valores. Não existe uma preocupação com a dimensão da amostra nem com a generalização dos resultados.

Por sua vez, para AIRES (2015, p.13) a investigação qualitativa insere-se hoje em perspectivas teóricas, por um lado, diferenciadas e, por outro lado, coexistentes e recorre ao uso de uma grande variedade de técnicas de recolha de informação como materiais empíricos, estudo de caso, experiência pessoal, história de vida, entrevista, observação, textos históricos, interativos e visuais que descrevem rotinas, crises e significados na vida das pessoas.

ALMEIDA & FREIRE (2003) menciona no seu estudo pelo menos, três distintas hipóteses de investigação qualitativa, análise de conteúdo, estudo de caso, e as entrevistas. GUBA & LINCOLN (1985) consideram que o estudo de caso forma uma metodologia válida porque oferece densas descrições da realidade que se pretende estudar.

3.1 Caracterização do Município do Ecuinha

O município de Ecuinha tem 1677 km² e cerca de 92 mil habitantes. O município da Ecuinha localiza-se na parte central da província do Huambo tendo como limites a norte os municípios de Londuimbale e Bailundo, a Leste o município de Huambo, a Sul o município de Caála, e a Oeste os municípios de Longonjo e Ucuma.

O município é constituído pela comuna-sede, correspondente à cidade de Ecuinha, e pela comuna de Quipeio. Forma com a cidade do Huambo e com a cidade de Caála uma grande área conurbada, a virtual Região Metropolitana do Huambo. O clima é do tipo temperado, com inverno seco e verão chuvoso com precipitação média anual na ordem dos

1.400mm e temperatura média anual é de 19,6°C. Os tipos de solos predominantes são os paraferalítico e ferralítico.

3.2 Métodos de pesquisa

- **Observação:** permitiu observar as condições actuais dos espaços turísticos no município de Ecunha. Ajudou na verificação das realidades desse espaço para perceber as vantagens dos mesmos no desenvolvimento económico do Município do Ecunha;
- **Analítico:** este método, ajuda-nos a fazer a analisar as abordagens de várias fontes consultadas;

Esta investigação é essencialmente descritiva, consistindo na descrição ou análise de dados colectados por intermédio da aplicação de questionário. Segundo Alves (2007) a pesquisa descritiva é usada na educação e nas ciências sociais e baseia-se na premissa de que os problemas podem ser resolvidos e as práticas melhoradas por meio da observação objectiva e minuciosa, da análise e da descrição. Optou-se pelo *design* descritivo de natureza quantitativa. A recolha de dados foi feita com base em questionários adaptados tendo em conta os objectivos preconizados e o mesmo foi elaborado pelo autor.

De acordo com Gil (2008) o questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato. Os mesmo foram dirigidos aos cidadãos daquela circunscrição, contando com 7 questões.

3.3 População e Amostra

População é uma colecção de unidades individuais, que podem ser pessoas, animais, resultados experimentais, com uma ou mais características comuns, que se pretendem analisar (Brandão, 2010).

A população do Ecunha é composta por mais de 92 mil habitantes dos mais variados extratos sociais, como professores, camponeses e domésticas.

A Amostra é uma parcela da uma população seleccionada para fins de análise (Monteiro 2012, P. 4 Citando Levine *et all.*, 2008). A amostragem é do tipo não probabilística obedecendo os critérios de selecção aleatória simples.

Para este trabalho foram seleccionados 10 pessoas como amostra para o inquérito desejado.

3.4 Amostra

Para os devidos estudos, tivemos um grupo alvo de dez (10) pessoas, dos quais cinco (5) sobas, dois Seculos (2), um académicos, um Administrador Comunal e Administrador Adjunto para a área do Urbanismo e Turismo e um (1) Pastor da Igreja Fé Apostólica.

Caracterização da amostra

Faixa etária	Mulheres	Homens	Amostra	Percentagem
25-32	1	2	3	30
31-40	2	1	3	30
41-60	3	1	4	40
Total	6	4	10	100

Tabela 1. Caracterização da amostra

Segundo os dados apresentados acima, provam que num intervalo de 25 a 60 anos, da amostra ao inquérito feito. Com 60% de aceitação das mulheres e 40% aos homens, perfazendo um total de 100% da amostra.

4 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Estado actual do turismo na E Cunha

De acordo a realidade que constatamos no decurso da nossa pesquisa, os espaços turísticos na E Cunha têm sido maioritariamente aproveitados pela juventude local, excepcionalmente a Ilha dos Amores que tem recebido alguns turistas nacionais, mas com uma frequência anual bastante reduzida.

Das observações feitas, várias foram as dificuldades que identificamos que estão na base da pouca frequência dos turistas naquela região. Entre essas dificuldades que ofuscam as grandes potencialidades e impedem o desenvolvimento do sector no município de E Cunha, podemos mencionar, além daquelas supramencionadas, as seguintes:

- Vias de comunicação em estado precário;
- Falta de recursos humanos formados na área do turismo;
- Falta de cobertura de rede telefónicas;
- Falta de investimento privado no sector do turismo.

A descrição, interpretação e discussão dos resultados corresponde à parte mais importante do trabalho científico. É aqui que são transcritos os resultados, agora sob forma de evidências para a confirmação ou a refutação das hipóteses que foram formuladas. Estas se dão segundo a relevância dos dados, demonstrados na parte anterior (Lakatos e Marconi, 2010).

- 1- Acha que administração tem perspectivas para a reabilitação dos locais turísticos a nível do Município?

Frequência	Nº de Inqueridos	Valor percentual
Sim	3	30
Não	3	30
Talvez	4	40
Total	10	100

Tabela 2. Questão 1.

A primeira tabela mostra que 40% dos inqueridos mostram-se cétricos sobre a perspectiva da administração reabilitar os espaços turísticos do município.

2- Conhece as unidades hoteleiras existentes no município e já frequentou algum?

Frequência	Nº de Inqueridos	Valor percentual
Sim	7	70
Não	3	30
Talvez		20
Total	20	100

Tabela 3. Questão 2.

De acordo aos dados obtidos, 70% conhece as unidades e já frequentaram o mesmo, enquanto que 30% respondeu negativamente.

3- Conhece os monumentos históricos existentes no município do Ecunha?

Frequência	Nº de Inqueridos	Valor percentual
Sim	8	80
Não	1	10
Talvez	1	10
Total	10	100

Tabela 4. Questão 3.

Segundo os dados obtidos a partir do inquérito feito, 80% conhece os locais turísticos de que dispõe o município do Ecunha e apenas uma franja correspondente a 10% não conhece e já outros 10% mostram-se duvidosos.

4- Considera importante a criação de um centro de formação para guias turísticos aqui no município?

Frequência	Nº de Inqueridos	Valor percentual
Sim	6	60
Não	3	30
Talvez	1	10
Total	10	100

Tabela 5. Questão 4.

Dada a informação recebida, 60% concorda com a implementação do Centro para Guias Turísticos no Município do Ecunha, enquanto que 30% discorda com a ideia e 10 % tem dúvidas sobre a existência do projeto.

5 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

O centro de fomento do turismo que nos propusemos construir será erguido no bairro de Limundu, na sede do município de Ecuinha e do ponto de vista estrutural, a sua edificação e funcionamento, contará com a parceria de instituições públicas e privadas. Entre as instituições com as quais estabeleceremos parcerias estão: a Administração Municipal da Ecuinha, com particular realce o Gabinete da Cultura, turismo e Desporto, o Banco BIC, e especialistas académicos formados na área de turismo.

Espera-se que o indivíduo formado no nosso centro tenha entre outras as seguintes capacidades:

O Guia de Turismo deverá adotar e praticar a pesquisa como método de busca e os livros e a Internet como fontes de informação e comunicação;

O Guia de Turismo deverá criar o hábito de ler jornais e revistas, ouvir rádios e assistir aos telejornais ou aos programas informativos e de interesse turístico, produzidos pela imprensa local e nacional. Essas, pois, são excelentes fontes de informações atualizadas e seguras;

O Guia de Turismo deverá manter-se bem informado sobre a programação de eventos artísticos e culturais da cidade ou das localidades com as quais irá trabalhar;

O Guia de Turismo deverá, sempre que possível, participar de eventos, palestras, oficinas, cursos ou minicursos específicos da área de Turismo ou de áreas correlatas. Isso contribuirá para que ele seja um profissional atualizado e que investe na formação continuada;

O Guia de Turismo deverá, sempre que possível, fazer cursos de idiomas, pois sem se comunicar em outros idiomas, ou seja, limitado ao idioma materno;

O Guia de Turismo poderá também aprender e se atualizar com os passageiros por ele guiados. Eles são fontes vivas de informação e experiências sobre os diversos aspectos ligados direta e indiretamente ao Turismo.

6 CONCLUSÃO

Todos os profissionais do turismo precisam de atualizações e aperfeiçoamento constantes, uma vez que a atividade e o perfil da demanda são dinâmicos e estão sempre passando por mudanças. Nesse sentido, o guia de turismo, enquanto profissional de informação e comunicação, precisa, além de estar atualizado, ter visão ampla para saber lidar com as constantes mudanças socioeconômicas e socioculturais.

Diante da dinâmica do setor, é preciso estar sempre bem informado, acompanhando as notícias, as tendências, as políticas públicas, os eventos que serão sediados no país, no estado e nas cidades. E, sempre que possível, fazer cursos de idiomas.

Nem sempre a qualidade dos serviços prestados está ligada somente às informações passadas de forma correta. Ela também pode ser avaliada pela não existência de falhas no processo ou, ainda, pela não percepção delas por parte dos clientes. Portanto, uma das principais atribuições do guia de turismo é evitar que o cliente perceba as falhas que, eventualmente, possam acontecer.

O nosso centro garantirá que indivíduos formados nele inspirem os demais indivíduos interessados para que de forma sustentável os espaços turísticos da Ecunha desempenhem o seu real papel no desenvolvimento local e nacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIRES, Luísa. *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*, 2015.
- ALMEIDA, L. & Freire, T. *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. 3ª Ed. Braga: Psiquilíbrios, 2003
- AP, J. & WONG, K. K. F. *Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems*. *Tourism Management*, 22. p. 551-563. 2001.
- BARRETO, Margarida – *Turismo e Legado Cultural*. Campinas – São Paulo: Papirus, 3ª ed. de 2002.
- DIAS, Reinaldo. *Planejamento do Turismo: Política e Desenvolvimento do Turismo no Brasil*. São Paulo: Atlas, 2003.
- Guba E., Lincoln, Y. *Effective evaluation*. New York: Jasey-Bass Publishers, 1985
- HINTZE, Hélio. *Guia de Turismo - Formação e Perfil do Profissional*. São Paulo: Roca, 2007.
- IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do Turismo*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- NETTO, Panosso A. *Filosofia do Turismo: Teoria e Epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005.
- O.M.T, *Turismo Internacional, uma Perspectiva Global*.. 2ª Edição ed. Porto Alegre: Bookmann, 2003.
- RAPOSO, Alexandre; CAPELA, Márcia; SANTOS, Cláudia Cardoso dos. *Turismo no Brasil: Um Guia de Turismo para o guia*. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004.
- REJOWSKI, Miriam; SOLHA, Karina Toledo. *Turismo em um Cenário de Mudanças*. In: *Turismo no Percurso do Tempo*. Miriam Rejowski (org.). São Paulo: Aleph, 2002.
- ROCHA, Sheila Silvyane Silveira. *Sugestões para o Desenvolvimento Turístico de Santo Antônio – Santa Cruz Cabralia – Ba. FTC – Vitória da Conquista – Ba*, 2005.
- SOUSA, M. J., & Baptista, C. S. *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor, 2011.
- VALLE. I. *A profissão de guia de turismo: conhecendo o passado e o presente para projetar o futuro*. Dissertação de mestrado. Universidade Estadual de Santa Cruz. Ilhéus, 2013.
- ZAMORA, C. P. *Assistencia e guia à grupos turísticos*. Madrid: Síntesis, 1996.

- Hall, C. M., & Page, S. J. (2014). *The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place, and Space*. Routledge.
- Weaver, D. B. (2006). *Sustainable tourism: Theory and practice*. Butterworth-Heinemann.
- Tribe, J. (2017). *The Economics of Recreation, Leisure and Tourism*. Routledge.
- Urry, J. (2002). *The Tourist Gaze 2.0*. SAGE.
- UNWTO. (2017). *Global Report on Adventure Tourism*. World Tourism Organization.
- Hannam, K., Butler, R., & Paris, C. M. (2006). *Celulares e Turismo: Fases de Aceitação*. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 758-775.
- Kozak, M., & Kozak, N. (2010). *Realidade Aumentada (RA): Uma Nova Dimensão para a Experiência Turística Aumentada*. In: Sigala M. (Ed.), *Turismo e Tecnologia: Experiências Turísticas Aprimoradas*. Emerald Group Publishing Limited, pp. 135-150.
- Buhalis, D., & Foerste, M. (2015). *Marketing SoCoMo para Viagens e Turismo: Capacitando a Co-Criação de Valor*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 151-161.
- Laws, E., & Scott, N. (2008). *Desenvolvimento do Turismo Baseado em Experiências: Algumas Questões Decorrentes da Direção na Praia da Ilha Fraser, Austrália*. *Current Issues in Tourism*, 11(5), 475-491.
- Sigala, M. (2012). *Mídias Sociais e Turismo: Criando Valor por Meio da Interação e Experiência*. *Tourism Management*, 33(3), 64-73.
- Sharpley, R., & Stone, P. R. (2009). *Turismo e Desenvolvimento: Conceitos e Questões*. Channel View Publications.
- Buhalis, D., & Foerste, M. (2015). *Technology as a Catalyst of Change: Enablers and Barriers of the Tourist Experience and Their Consequences*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(1), 3-11.
- Hall, C. M., & Page, S. J. (2014). *The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place, and Space*. Routledge.
- Fyall, A., Garrod, B., & Leask, A. (2003). *Managing Visitor Attractions: New Directions*. Routledge.
- Ritchie, B. W., & Crouch, G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. CABI Publishing.



DEPARTAMENTO DE ENSINO E INVESTIGAÇÃO EM HISTÓRIA

Questionário de pesquisa para a elaboração do trabalho de fim de curso de História com o tema: Proposta de criação de um centro de guias turísticos no Município do Ecnha.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

NOME: _____ Idade _____ Residência _____ Função _____
 _____ / _____ / _____

Religião: _____ Habilitações _____ Data de
 nascimento _____ / _____ / _____

I PARTE:

1- Acha que administração tem perspectivas para a reabilitação dos locais turísticos a nível do Município?

R: _____

2- Conhece as unidades hoteleiras existentes no município e já frequentou algum?

R: _____

3- Conhece os monumentos históricos existentes no município do Ecnha?

R: _____

4- Considera importante a criação de um centro de formação para guias turísticos aqui no município?

R: _____

APÊNDICES



Figura 1. Instalações do Futuro Centro



Figura 2. Ilha dos Amores



Figura 3. Administração Municipal do Ecunha