

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DESIGN

MEU GUIA

DESIGN DE PLATAFORMA MOBILE BASEADA
EM MÍDIAS LOCATIVAS PARA AUXILIAR AS
PRÁTICAS DE GUIAS DE TURISMO

VITÓRIA DE MEDEIROS BRAGA

RECIFE, 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DESIGN

MEU GUIA

DESIGN DE PLATAFORMA MOBILE BASEADA
EM MÍDIAS LOCATIVAS PARA AUXILIAR AS
PRÁTICAS DE GUIAS DE TURISMO

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado
ao Departamento de design da Universidade
Federal de Pernambuco, como requisito parcial
para obtenção do título de bacharel em design.

Orientador: Walter Franklin Marques Correia
Coorientador: Alex Sandro Gomes

RECIFE, 2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Braga, Vitória de Medeiros.

Meu Guia: Design de plataforma mobile baseada em mídias locativas para auxiliar as práticas de guias de turismo / Vitória de Medeiros Braga. - Recife, 2023.

75 p : il., tab.

Orientador(a): Walter Franklin Marques Correia

Coorientador(a): Alex Sandro Gomes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, Design - Bacharelado, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. Design. 2. Mídias locativas. 3. Design etnográfico. 4. Turismo. 5. Guias de turismo. I. Correia, Walter Franklin Marques. (Orientação). II. Gomes, Alex Sandro. (Coorientação). IV. Título.

600 CDD (22.ed.)

Aprovado em: 04/10/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Walter Franklin Marques Correia (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Alex Sandro Gomes (Coorientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Kátia Medeiros de Araujo (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Hare Túlio Mendonça Menezes (Examinador Externo)

AGRADECIMENTOS

À minha família, Joice, Edjair, Vinícius e Gabriel, eu gostaria de expressar a mais profunda gratidão. O apoio, compreensão e disponibilidade de vocês foram essenciais durante toda a minha jornada acadêmica, em especial durante o desenvolvimento do projeto. Cada desafio superado e cada vitória alcançada só foram possíveis graças ao suporte dado por vocês

Aos meus amigos, meus agradecimentos eternos. A importância e as contribuições de vocês durante a elaboração do projeto e da minha vivência acadêmica em si são imensuráveis. Vocês foram força e alegria em todos os momentos.

Aos meus professores do curso de Design, a experiência acadêmica que vivi ao longo dos últimos anos não teria sido a mesma sem a orientação, o conhecimento e o apoio de vocês. Um agradecimento especial aos meus orientadores, Walter e Alex, que demonstraram, em todos os momentos, tamanha compreensão e suporte para a realização deste trabalho.

À Universidade Federal de Pernambuco, que não apenas me ofereceu uma educação de alta qualidade, mas também abriu portas para o conhecimento, crescimento pessoal e desenvolvimento profissional. Os recursos e experiências disponíveis na universidade foram fundamentais para minha formação como estudante, cidadã e profissional.

Por fim, expresso meu profundo agradecimento aos amigos do projeto Gnomon, guias de turismo e parceiros de caminhada que tive a oportunidade de conhecer e compartilhar momentos tão divertidos e significativos durante essa jornada. A realização deste projeto se deve à valiosa colaboração de vocês, muito obrigada.

RESUMO

O presente trabalho aborda as práticas de guias de turismo locais durante a atividade do receptivo turístico, com destaque para suas relações com o meio digital. Outra questão analisada é a relação entre a informalidade no setor e possíveis experiências negativas que podem advir como consequência. A motivação para este projeto está na tentativa de amenizar a discrepância entre as expectativas dos turistas e o serviço oferecido pelos guias de turismo locais, a partir da possibilidade de que os guias locais possam oferecer uma experiência turística que consiga abarcar as expectativas projetadas pelos turistas, proporcionando-lhes uma experiência mais relevante e completa, com a consequente melhoria na qualidade do trabalho e dos serviços prestados por guias de turismo. No intuito de compreender as percepções dos participantes durante um receptivo turístico e as relações com o digital, utilizando métodos do Design Etnográfico e técnicas corporificadas e situadas, a pesquisa se propõe a identificar suas práticas, artefatos e significados no trabalho dos guias de turismo locais com os turistas para gerar e selecionar ideias de soluções digitais que atendam às necessidades desses profissionais e, por fim, criar uma plataforma mobile que melhore a experiência tanto dos guias quanto dos turistas durante o receptivo turístico. Essa plataforma visa auxiliar os guias de turismo durante o acompanhamento de grupos de turistas, possibilitando o acesso a informações georreferenciadas sobre atrativos turísticos, histórias locais e curiosidades, além da presença de um mecanismo que visa planejar roteiros e gestão de grupos durante as atividades turísticas. Ao final da pesquisa, é possível perceber como a metodologia se mostrou eficiente para gerar insights que levassem à concepção da plataforma, que se apresenta como uma ferramenta com um grande potencial para auxiliar os guias de turismo a planejarem e gerenciarem um passeio turístico, o que se mostra benéfico também aos próprios turistas.

Palavras-chave: Receptivo turístico; Guia de turismo; Mídias locativas; Plataforma mobile; Design Etnográfico.

ABSTRACT

This work addresses the practices of local tour guides during the tourist reception activity, with emphasis on their relations with the digital environment. Another issue analyzed is the relation between informality in this sector and possible negative experiences that may result as a consequence. The motivation for this project is to try to ease the discrepancy between the expectations of tourists and the service offered by local tour guides, from the possibility that local guides can offer a tourist experience that can align with the tourist's expectation, providing them with a more relevant and complete experience, with the consequent improvement in the quality of work and services provided by the tour guides. In order to understand the perception of the participants during tourist reception and the digital relationeth, using methods of Ethnographic Design, embodied and situated techniques, the research proposes to identify their practices, artifacts and meanings in the work of local tour guides with tourists. leading to the generation and selection of ideas for digital solutions that meet the needs of these professionals and, finally, create a mobile This platform aims to assist tour guides during the accompaniment of tourist groups, allowing access to georeferenced information on tourist attractions, local history and curiosities, in addition to the presence of a mechanism that aims at route planning and group management during tourist activities. At the end of the research, it is possible to see how the methodology proved to be efficient in generating insights that led to the conception of the platform, which presents itself as a tool with a great potential to assist tour guides in planning and managing tourist trips, which is also beneficial to tourists themselves.

key-words: Tourist reception; Tour guide; Locative media; Mobile platform; Ethnographic Design.

SUMÁRIO

1	Introdução	
1.1	Contextualização	09
1.2	Objetivo Geral	11
1.3	Objetivos Específicos	11
1.4	Justificativa	12
2	Fundamentação	
2.1	Receptivo Turístico	14
2.2	Atividade do Guia de Turismo	15
2.3	Mídias Locativas e a Prática do Turístico	17
2.4	Experiência Integral do Produto Turístico	18
2.5	Design Etnográfico	19
3	Metodologia	
3.1	Classificação da pesquisa	21
3.2	Metodologia do projeto	22
3.3	Etnografia digital	23
3.4	Síntese dos dados qualitativos	23
3.5	Geração de ideias	23
3.6	Re-embodiment prototyping	23
3.7	Cenário Narrativo	24
4	Desenvolvimento	
4.1	O contexto	26
4.2	O Gnomon como protótipo	27
4.3	Os participantes	29
4.4	Procedimentos e coleta dos dados	31
4.5	Análise dos dados	33
4.6	Os passeios	35
4.6.1	Visit Apipucos	36
4.6.2	Do Morro ao Mangue	40
4.6.3	Roteiro Urbano dos Baobás	45
4.6.4	Centro Histórico de Olinda	48
4.6.5	Cachoeira do Tio	52
4.7	Necessidades dos usuários e Insights	57
4.8	Protótipo Meu Guia	61
4.9	Cenário Futuro 1 - Criação de roteiro	66
4.10	Cenário Futuro 1 - Passeio com turistas	68
5	Conclusão	71
6	Referências Bibliográficas	73
	APÊNDICE A - Roteiro semiestruturado	74

1 INTRODUÇÃO



1.1 Contextualização

Guia de turismo é o profissional capacitado e treinado para prestar serviços turísticos, exercendo atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas (CADASTUR, 2023).

A profissão de guia de turismo necessita de uma diplomação de nível técnico, portanto, é preciso fazer um curso técnico em guia de turismo que tenha duração mínima de 800 horas, para o cadastro no Ministério do Turismo (SEBRAE, 2022). Esse cadastro é através do CADASTUR (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos), que visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor (GOVERNO FEDERAL, 2021).

Embora a formalização dos guias de turismo seja obrigatória e necessária para garantir a qualidade do serviço prestado, há uma abundância de trabalhadores informais atuando no setor turístico (MELIANI, 2021, p.100). Esses trabalhadores não possuem a formação técnica exigida pelo Ministério do Turismo e, muitas vezes, oferecem serviços de baixa qualidade e sem garantias. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2020, cerca de 47% dos trabalhadores do setor de turismo no Brasil atuavam na informalidade.

Apesar de não terem um preparo formal, esses trabalhadores que atuam sem o cadastramento têm, geralmente, um conhecimento prático vasto baseado na experiência e vivência da prática do turismo no seu dia a dia, o que pode ser valioso para os turistas. Esses trabalhadores muitas vezes são moradores locais, que conhecem bem a região e podem fornecer informações interessantes e curiosidades sobre a história, cultura e costumes locais, durante o receptivo turístico.

O termo "receptivo turístico" refere-se às atividades de recepção, transporte e acompanhamento de turistas em uma determinada região. O guia de turismo é um dos profissionais que atuam nesse ramo.

O receptivo turístico é a atividade de recepcionar e prestar assistência aos turistas que chegam a uma determinada localidade. Essa atividade envolve o planejamento de roteiros,

escolha de atrações turísticas, apresentação dos pontos turísticos, histórias locais, lendas e curiosidades, transporte, alimentação e outras atividades (PAZINI, BRAGA & GNDARA, 2017).

No entanto, a informalidade pode gerar problemas, como falta de garantias e padrões de qualidade, além de uma maior probabilidade de fraudes e golpes, o que pode resultar em frustrações para o turista, já que nem sempre esses trabalhadores possuem a capacitação necessária para oferecer um serviço de qualidade (MELIANI, 2021, p. 95).

Essa lacuna entre as expectativas do turista e o que é entregue durante o receptivo turístico pelo guia de turismo, o que muitas vezes acaba gerando uma experiência negativa.

Assim, o seguinte projeto se propõe a analisar as práticas, artefatos digitais e o significado de ambos na atividade dos guias de turismo, durante o receptivo turístico, visando a criação de uma plataforma mobile, baseada em mídias locativas, que auxilie o guia de turismo na sua prática, por meio de uma abordagem situada.

Neste contexto, sendo utilizado como protótipo para os testes, um aplicativo móvel chamado Gnomon, disponível no mercado e que visa fornecer aos usuários a possibilidade de passeios turísticos autoguiados e a interação com conteúdos georreferenciados. Possibilitando, assim, a interação e observação do artefato em contexto real, facilitada pela Etnografia Digital, uma abordagem valiosa para compreender como os usuários reais interagem com a tecnologia em seu ambiente natural, proporcionando insights mais ricos sobre a experiência do usuário.

1.2 Objetivo geral

Criar o protótipo de uma plataforma mobile, baseada em mídias locativas, de suporte ao trabalho de guias de turismo por meio de abordagens situadas de design;

1.3 Objetivos específicos

- Identificar as práticas, artefatos e os significados de ambos na atividade de recepção turística por guias de turismo local;
- Gerar e selecionar ideias de soluções digitais que façam sentido para guias de turismo em suas atividades profissionais in situ;
- Prototipar plataforma mobile de apoio à atividade de receptivo turístico de forma situada;

1.4 Justificativa

A escolha do tema do projeto e seus desdobramentos se deu em razão da lacuna existente entre as expectativas de turistas e a capacidade de guias locais de turismo transmitirem informações relevantes acerca dos atrativos turísticos, materiais e imateriais, durante um passeio guiado. Isso foi percebido durante a vivência acadêmica da autora em um projeto de extensão com a mesma temática, o Gnomon.

De acordo com Meliani (2021, p. 100), isso pode ser entendido como um reflexo do perfil da força de trabalho ocupada no turismo do Brasil, caracterizado por uma grande informalidade. A taxa de informalidade, em 2018, alcançou 51,3%, correspondente aos quase 1,1 milhão de trabalhadores informais do turismo no país. Somente na região Nordeste a taxa de informalidade de trabalhadores no setor alcança 64% (SIMT/IPEA, 2018).

Nesse ponto, as mídias locativas podem funcionar como ferramenta de auxílio aos guias de turismo para melhorar a qualidade dos seus serviços e agregar valor à sua atuação no receptivo, uma vez que mais informações e tipos de conteúdos geolocalizados podem ser apresentados aos turistas durante um passeio guiado.

Além disso, vale frisar a importância de contribuições para a área do turismo, com grande valor tanto em uma perspectiva econômica, pela movimentação da economia em diferentes escalas; quanto da perspectiva sociocultural, sendo um fator importante para a preservação do patrimônio cultural, material e imaterial de um local. Desta forma, este trabalho visa não apenas identificar o significado do digital para guias de turismo, mas também apresentar uma solução em forma de plataforma mobile que pode melhorar significativamente a qualidade de trabalho e dos serviços prestados por guias de turismo.

2 FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Receptivo Turístico

A experiência do turista durante a viagem é o foco do mercado receptivo turístico, que pode ser definido como um serviço cujo objetivo é receber os turistas que chegam a um determinado destino e prestar assistência durante a sua estadia.

Estratificando-se em diversos ramos como hotelaria, guias de turismo, atrações turísticas e experiências gastronômicas, essa rede pode incluir desde o recebimento no aeroporto ou terminal de ônibus até o transporte até o local de hospedagem, além de oferecer informações sobre o destino, roteiros turísticos e passeios, indicações de restaurantes e atrações turísticas, entre outros serviços (PAZINI, BRAGA & GNDARA, 2017). O papel do receptivo turístico não se limita apenas a fornecer informações sobre a região e as atrações turísticas, mas também a personalizar a experiência do turista, de acordo com suas preferências e necessidades. Dessa forma, o serviço de receptivo pode influenciar diretamente na satisfação do turista (FREITAS et al., 2018).

Tendo em vista que a qualidade ofertada pode influenciar diretamente na percepção que o visitante tem do destino, faz-se importante a qualidade, segurança e confiabilidade nos serviços prestados. Conseqüentemente, no seu desejo de retornar ou recomendar o local para outras pessoas (MELIANI, 2021, p. 94).

2.2 Atividade do Guia de Turismo

As atividades exercidas pelo prestador deverão ser compatíveis com a seguinte definição: É considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado no Ministério do Turismo, exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas (CADASTUR, 2023). No Cadastur, há 147.370 cadastros ativos no Brasil. Em Pernambuco, 4120 guias.

Assim, o guia de turismo é um mediador entre aqueles que buscam conhecer alguma coisa e o local ainda desconhecido, ou ainda por se aprofundar na cultura daquele local, interagindo com diversas pessoas (turistas, habitantes locais, prestadores de serviços, entre outros) e indicando lugares de interesse turísticos. Garantindo para os turistas as melhores experiências, momentos, impressões e lembranças (ZETTERMANN; LIZANDRA, 2017)

Pode-se entender, também, que a profissão do Guia de Turismo é o resultado combinado de características diversas engendradas em uma só pessoa, tais quais: conhecimentos capazes de identificar e reconhecer caminhos seguros, sabedoria que se traduz em informações precisas e confiáveis sobre as diversas áreas de conhecimento, comunicação que lhe permita entender e se fazer entender em sua língua materna ou outros idiomas, e eloquência para estabelecer uma comunicação clara e objetiva. Assim, torna-se evidente a importância e o significado do Guia de Turismo para o desenvolvimento da atividade turística (CARVALHO, 2016).

Como a profissão de Guia de Turismo possui legislação própria, na redação dos dispositivos legais que tratam do reconhecimento e da regulamentação da profissão, é possível encontrar artigos, alíneas e parágrafos que descrevem algumas das funções e atribuições do Guia de Turismo. Assim, conforme o Artigo 5º da Lei no 8.623, de 28 de janeiro de 1993, do Artigo 2º do Decreto no 946, de 1º de outubro de 1993, e do Artigo 9º da Portaria no 27, de 30 de janeiro de 2014, são atribuições destinadas para o Guia de Turismo.

I - acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas no território nacional (LEI EMBRATUR no 8.623/1993).

II - acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil (LEI EMBRATUR no 8.623/1993).

III - promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários (LEI EMBRATUR no 8.623/1993);

IV - quando possível, acessar todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal (DECRETO EMBRATUR no 946/1993);

Ele tem obrigação de conhecer, executar e absorver conceitos e práticas que o tornarão uma pessoa aceita e apreciada pelos turistas: olhar para as pessoas, cumprimentá-las, ouvir com atenção, ter ética profissional, demonstrar uma boa educação, ser eficiente.

O guia deve conhecer a história básica dos locais que visita, adquirida no curso ou por meio de estudos, mas deve também se comunicar com os moradores locais, pois só por meio de conversas com eles é que conhecerá as lendas, os contos que fazem a mística. Essa mística é atrativa para os turistas. É "o algo mais que se oferece", paralelamente à visita em si.

2.3 Mídias Locativas e a Prática do Turístico

Mídia Locativa é como um conjunto de tecnologias cujo conteúdo informacional vincula-se a um lugar específico (LEMOS, 2008, p. 3). Elas usam a localização geográfica como ponto de partida para a criação de experiências de interação com o ambiente físico.

No turismo, as mídias locativas podem ser utilizadas para fornecer informações e roteiros personalizados para os visitantes, além de criar experiências imersivas e interativas em museus e pontos turísticos. Já na publicidade, as mídias locativas podem ser utilizadas para direcionar anúncios específicos para usuários em determinadas localidades.

O diferencial das mídias locativas é a possibilidade de proporcionar uma experiência personalizada e interativa aos usuários, que se tornam parte da narrativa e do ambiente em que estão inseridos. Isso pode ser especialmente benéfico no turismo, ao permitir que os visitantes explorem a cidade de forma mais autêntica e personalizada.

Além disso, as mídias locativas também podem promover a interação social entre os usuários, seja por meio de jogos ou atividades colaborativas, o que pode ser benéfico para a criação de comunidades locais mais conectadas e engajadas.

Estudos mostram que as mídias locativas podem ser vistas como uma alternativa aos guias turísticos tradicionais. Elas fornecem informações sobre os locais turísticos diretamente para os usuários, sem a necessidade de um intermediário humano, o que pode tornar o processo de exploração de uma cidade ou destino turístico mais autônomo e personalizado para o turista (NEUHOFER, BUHALIS & LADKIN, 2015).

Por outro lado, os guias turísticos podem utilizar as mídias locativas como uma ferramenta para enriquecer a experiência do turista durante a visita guiada (XIANG, DU & MA, 2017). Os guias podem utilizar essas tecnologias para fornecer informações adicionais sobre o local turístico, complementando as informações que já foram dadas durante o passeio. Além disso, as mídias locativas podem fornecer aos guias informações em tempo real sobre o local turístico, ajudando-os a adaptar o roteiro do passeio conforme as condições locais (XIANG, DU & MA, 2017).

Assim, embora as mídias locativas possam ser vistas como uma concorrência aos guias turísticos, a relação entre essas tecnologias e a atividade dos guias turísticos é complementar, já que ambas buscam fornecer informações relevantes e personalizadas sobre os locais turísticos (NEUHOFER, BUHALIS & LADKIN, 2015).

2.4 Experiência Integral do Produto Turístico

Para Swarbrooke e Horner (2002, p. 76), o produto turístico é complexo e apresenta elementos tangíveis, como hospedagem e alimentação; elementos intangíveis, como a realização dos sonhos; e a experiência integral, sendo as fases de antecipação, consumo e memória.

Nesse último, da experiência integral, quando o turista compra uma viagem, adquire uma experiência que possui fases bem definidas: a fase de antecipação, antes do início da viagem; a fase de consumo, durante a viagem; e a fase da memória, após a viagem. (SWARBROOKE & HORNER, 2002, p. 83).

Neste trabalho, são adotadas, similarmente, as classificações dadas pelos autores citados, mas ao invés de se relacionar diretamente a viagens, o intuito é definir as fases e momentos referentes ao receptivo turístico. Sendo apresentados como:

Fase de antecipação: se refere ao período antes do encontro presencial para a visita turística. Incluindo os momentos de preparação do roteiro do passeio, por parte do guia, e de descobrimento, seleção e interação, por parte dos turistas;

Fase experimental: se refere ao momento de encontro presencial e corporificado entre os guias e os turistas em um passeio turístico. Podendo incluir a recepção, transporte, direcionamento, transmissão de informações e outras atividades praticadas durante o receptivo turístico;

Fase de reflexão: se refere ao período após o encontro presencial da visita turística. Incluindo os momentos de conversas sobre as experiências vividas no passeio, troca de registros de imagem e o convite para novos passeios.

Essa estrutura é utilizada para marcar os tempos do receptivo turístico e servir como norteador da estrutura para análise dos dados coletados na pesquisa.

2.5 Design Etnográfico

O Design Etnográfico é uma evolução epistemológica das técnicas de etnografia que visam superar os riscos das interpretações centradas no pesquisador. Parte-se do pressuposto de que não existe uma verdade e cada participante tem sua visão de mundo composta por sentidos que são historicamente e culturalmente constituídos.

O pesquisador precisa inserir-se ativamente nos contextos de uso para conseguir, com uma combinação de técnicas de coleta de dados, aprofundar o seu entendimento do ponto de vista e os sentidos das práticas para os participantes. Além de observar, os pesquisadores precisam criar, manipular e intervir no contexto na busca de especulações que nos ajudem a antecipar visões sobre futuros possíveis.

Não há uma fraseologia assim como nos paradigmas projetivos de design de interação ou afins. Entende-se o processo de design como uma atividade contínua durante a qual o design e o contexto alteram-se mutuamente num processo contínuo de transformação que, para o designer, representa uma busca de construção de conhecimento. Ele utiliza seu próprio corpo, os sentidos, como instrumentos de coleta e projeta enquanto se transforma na busca por um conhecimento sobre os sentidos, com as práticas para os participantes. Como essência, deseja-se projetar apenas o que de fato faz sentido para quem se projeta. (SANTIAGO et al., 2018)

3 METODOLOGIA

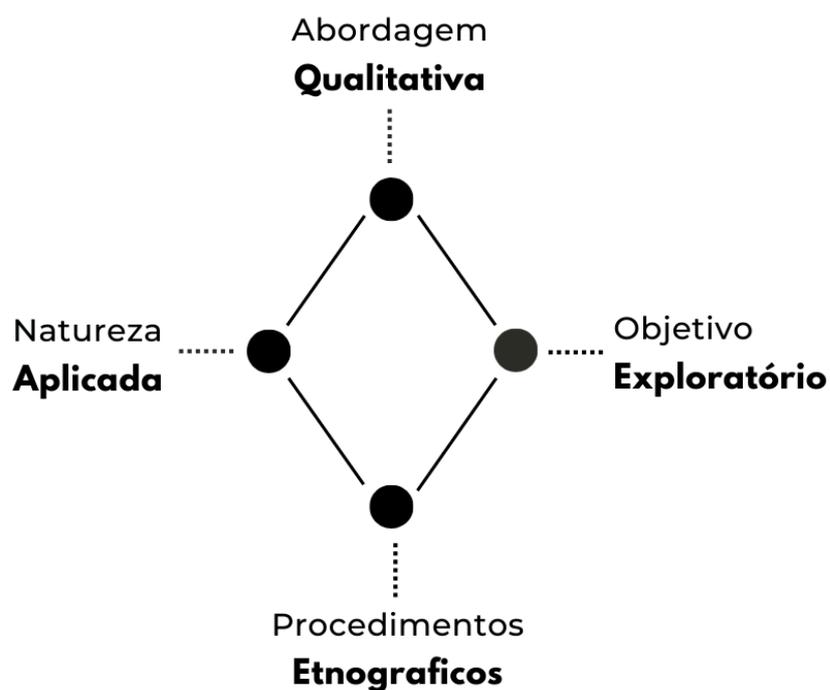
3.1 Classificação da pesquisa

Esta pesquisa trata-se de uma pesquisa aplicada de natureza teórica. De forma geral, as pesquisas aplicadas envolvem interesses específicos de um lugar. Desejamos analisar contextos de uso atuais para conceber artefatos digitais artificiais que façam sentido aos usuários. Na sequência, os procedimentos executados visam adquirir novos conhecimentos para o desenvolvimento ou aprimoramento de um novo produto.

Na fase de análise de contexto adotamos uma abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa visa compreender os fenômenos a partir de sua explicação e motivos. Nessa fase, o objetivo específico é exploratório, por haver poucos estudos com o perfil de sujeitos e necessitamos de dados primários para orientar as etapas subsequentes de nosso processo de design.

Adotamos procedimentos etnográficos para tentar capturar os sentidos de práticas de guiar pessoas em um território turístico, os artefatos que adotam e os sentidos em particular de mídias digitais quando empregados pelos participantes desta atividade.

Figura 1 - Classificação da pesquisa.

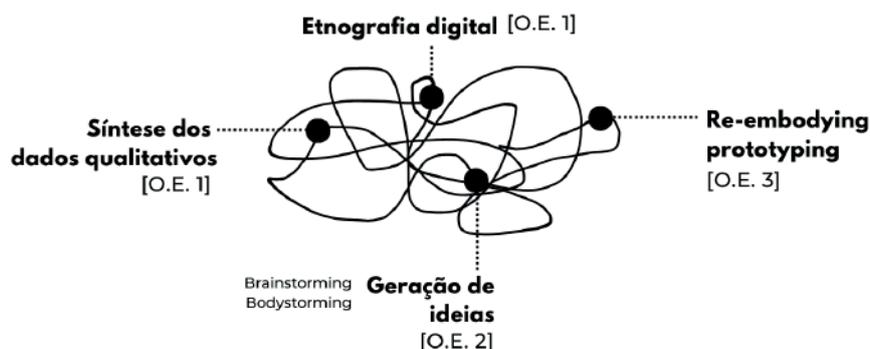


Fonte: A autora.

3.2 Metodologia do projeto

No método do projeto, Design Etnográfico, não há uma fraseologia, assim como nos paradigmas projetivos de design de interação ou afins. Entende-se o processo de design como uma atividade contínua, durante a qual o design e o contexto alteram-se mutuamente, num processo contínuo de transformação que, para o designer, representa uma busca de construção de conhecimento.

Figura 2 - Emaranhado relacionando os objetivos e específicos do projeto a técnicas utilizadas.



Fonte: A autora.

Quadro 1 - Relação entre os objetivos do projeto e técnicas contextualizadas.

Objetivo específico	Técnica	Contexto
Identificar as práticas, artefatos e os significados de ambos na atividade de recepção turística por guias turísticos local;	Etnografia digital	Nos locais de um passeio turístico
Gerar e selecionar ideias de soluções digitais que façam sentido para guias turísticos em suas atividades profissionais in situ	Brainstorming Bodystorming	Nos locais de um passeio turístico
Prototipar plataforma digital de apoio à atividade de receptivo turístico de forma situada	Re-embodying prototyping Cenário narrativo	

Fonte: A autora.

3.3 Etnografia digital

Nesta etapa há a observação da atividade de grupos de turistas guiados por guias de turismo profissionais com o suporte da captura de registros textuais e de imagens.

Visando identificar as atividades essenciais, suas etapas, os artefatos utilizados (incluindo artefatos digitais) e os sentidos de todos esses elementos para os participantes.

Assim, a autora ingressou em um grupo de caminhada guiada, num contexto real de atividade, onde é possível de forma corporificada e sensorial observar a experiência dos usuários e as interações durante o contexto da caminhada.

3.4 Síntese dos dados qualitativos

A partir dos dados coletados, houve a criação de narrativas nas quais foram evidenciados os elementos essenciais das práticas e atividades e seus sentidos e a complexidade das experiências de guiar e ser guiado in situ.

3.5 Geração e seleção de ideias

A partir dos conhecimentos gerados nas etapas anteriores, houve a geração de ideias. Realizando as sessões em contextos que remetem aos cenários reais nos quais as atividades ocorrem.

3.6 Re-embodiment prototyping

O produto precisa ser criado em ambiente real e ser manipulado de forma ampla e complexa pelos usuários utilizando todo o seu corpo.

Por isso, foram utilizadas abordagens de prototipação corporificada. Por meio dessas, foram realizados a manipulação do protótipo com os usuários em situações reais de uso para durante as sessões gerar insights que influenciariam o próprio conceito das versões usadas para constituir as situações de prototipagem.

É entendido que as versões atuais são protótipos de versões futuras e elas são utilizadas para provocar intervenções e especulações sobre a experiência atual e para ajudar a antever futuros digitais possíveis que façam sentido para os participantes.

3.7 Cenário narrativo

Para lidar com e transformar os dados coletados em uma plataforma mobile baseada em mídias locativas, utilizamos os cenários narrativos. Cenários são histórias, descrições narrativas informais, que ajudam a entender e desenvolver artefatos tecnológicos ou ferramentas para as atividades humanas. Eles podem representar a prática humana atual ou antecipar futuros, auxiliando na identificação de requisitos, limitações e problemas de um novo artefato.

Os cenários são valiosos no projeto de artefatos tecnológicos, oferecendo uma visão das possíveis formas de uso do novo produto, com foco no modo de utilização desse artefato, nas ações e experiências das pessoas que o utilizarão, não nas operações do sistema (CARROLL, 2000).

Segundo Carroll (CARROLL, 2000), os elementos característicos de um cenário são:

O ambiente (setting): estabelece-se um estado inicial do ambiente onde o episódio descrito se desenrola: além de identificar as pessoas presentes, caracteriza-se o ambiente fisicamente. Em resumo, é uma descrição de quem é, o que está presente, como e onde;

Os atores ou agentes: aqueles que participam do episódio descrito. Pode haver vários agentes e cada um deles possui objetivos. Em um cenário, é preciso haver ao menos um agente, com um objetivo. Quando há mais de um agente e objetivo, geralmente há um agente principal e um objetivo que irá definir o cenário;

O roteiro (plot): sequência de ações e eventos, representando o que os atores fazem durante todo o episódio, o que lhes acontece e que mudanças ocorrem no ambiente. Esses eventos podem tanto dificultar, facilitar ou serem irrelevantes para os objetivos dos atores no decorrer do episódio.



4 DESENVOLVIMENTO

4.1 O contexto

O contexto da pesquisa se dá em ambientes situados de visitação em passeios turísticos guiados, sem a manipulação ou roteirização dos momentos, sendo possível captar percepções reais das atividades ocorridas. Essas visitações se tratam de um momento em que um grupo de participantes é guiado por um percurso com paradas em pontos turísticos, sendo apresentados as suas história, descrições e/ou significados culturais. Durante alguns desse percurso, foi apresentado o aplicativo Gnomon, como um protótipo para testes da intera o dos guias de turismo com um artefato digital que serve ao propósito de auxiliar durante o receptivo turístico.

O acesso a essas informa es iniciais e ao campo de coleta de dados, Recife, Olinda e Gravatá, foi possível e desejado pela pesquisadora, pois os resultados do trabalho poderiam contribuir para a melhoria da qualidade de vida e de trabalho dos guias de turismo, para os turistas, além de contribuir para a evolução do aplicativo Gnomon, aplicativo disponível em mercado.

4.2 O Gnomon como protótipo

O aplicativo escolhido para servir como base durante a condução de alguns testes durante o projeto em questão, foi o aplicativo do Gnomon. Ele foi selecionado devido à afinidade da autora com o desenvolvimento dessa aplicação, durante um projeto de extensão, e o alinhamento do objetivo da pesquisa com o do Gnomon. O contexto no qual o aplicativo foi desenvolvido foi marcado principalmente pelo retorno da pandemia de COVID-19, durante o qual, após o período de confinamento, as pessoas buscavam retomar a exploração de sua cidade, o turismo local e o turismo criativo, como atividades de lazer ao ar livre. O projeto do Gnomon visa criar uma ferramenta de turismo inteligente para auxiliar e possibilitar passeios autoguiados para seus usuários, bem como a interação com conteúdos georreferenciados, como imagens, histórias, músicas e calendários relacionados aos locais visitados.

No processo do seguinte trabalho, o Gnomon foi utilizado com a função de protótipo para captação da percepção dos participantes em relação ao digital de forma situada, para estimular a interação corporificada com o artefato digital e ser meio para observação das situações em contexto real. Sendo ele uma plataforma de turismo inteligente e de passeios autoguiados que possibilita ao usuário encontrar informações sobre pontos georreferenciados no mapa. O aplicativo em questão, é um produto disponível em loja, tanto para Android, quanto para Apple. Sendo usado, assim, a sua versão mais atual até o momento para cada visita em campo. Algumas das funcionalidades que esse aplicativo tem são:

- Disponibilizar a história de pontos históricos;
- Disponibilizar imagens, músicas, histórias, calendários e informações culturais sobre pontos geolocalizados;
- Disponibilizar passeios turísticos para visitação autoguiada, com pontos já pré-definidos;
- Possibilitar a criação seu próprio passeio turístico, selecionando os locais que você quer criar visitar;
- Informar o grau de dificuldade dos passeios, dificuldade dos terrenos e outras informações gerais como horários de funcionamento e contatos;
- É possível fazer check-in nos locais já visitados, criando uma lista de memórias de locais onde você já passou;
- É possível criar uma lista de interesses onde você marca os locais que você tem como Favorito para visitar;

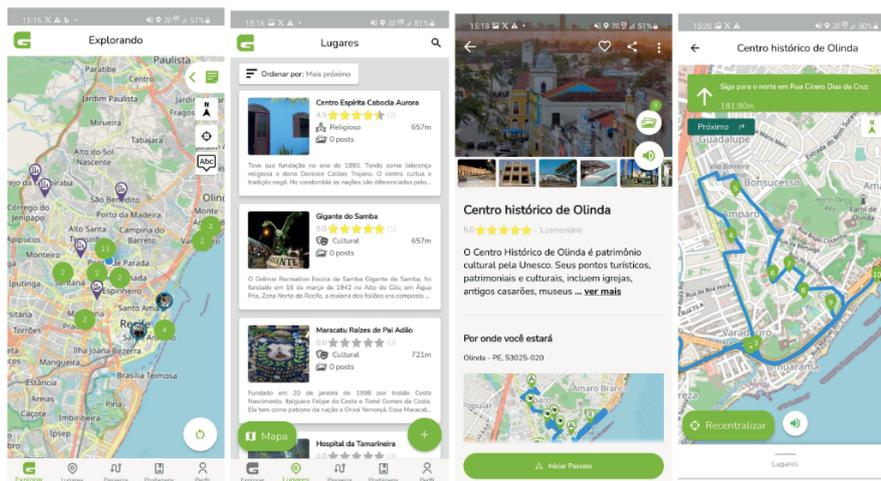
- Estabelecimentos comerciais têm a possibilidade de divulgar seu espaço, seus produtos, promoções e serviços;
- Deixar comentários para a comunidade sobre os locais, passeios visitados e sobre os estabelecimentos também
- Possibilidade, também, da criação de postagens de fotos e relatos vinculados a um local ou passeio.

Dentre suas funcionalidades, os usuários contemplados de forma mais abrangente são os "turistas" e os "donos de estabelecimento", sendo o "guia de turismo" um perfil que não é previsto como foco das versões mais atuais do aplicativo, até o momento, mas que também podem se beneficiar das funcionalidades existentes.

É importante frisar que, nesse contexto, a utilização do aplicativo Gnomon é servir como um protótipo, um base durante a experimentação dos passeios guiados, podendo, assim, ver a relação entre os participantes presentes no local e a sua relação e significados a um artefato digital que possibilitaria a facilitação durante o processo do receptivo turístico, isso de forma situada e corporificada em seu ambiente natural.

O presente estudo considerou como população os guias de turismo do Recife que trabalhassem regularmente no receptivo turístico e que atendessem aos seguintes critérios: disponibilidade para participar da pesquisa e disposição para conhecer e utilizar o Gnomon.

Figura 3 - Interface das telas de explorar, lugares, passeio e mapa de passeio do Gnomon.



Fonte: Gnomon (2023).

4.3 Os participantes

Os participantes, no momento da pesquisa em campo, podem ser divididos em dois grupos, os guias de turismo, foco central das observações e remarcações, e os outros participantes dos grupos, os turistas.

Os guias de turismo são caracterizados, predominantemente, como sendo homens, com idades entre 25 e 53 anos, todos com ensino médio completo e regularizados pelo CADASTUR, como guias de turismo. O tempo de atuação desses guias varia entre 4 e 17 anos, alguns tendo maior familiaridade com o uso de tecnologias digitais do que outros.

Devido às limitações financeiras e à disponibilidade de tempo para visitas de campo, o presente trabalho contou com a participação de seis guias de turismo, que conduziram cinco passeios guiados. No entanto, a determinação do tamanho da amostra qualitativa é subjetiva e geralmente depende do ponto em que o pesquisador identifica a repetição e a saturação das informações e comportamentos observados.

Com base nos resultados das entrevistas semiestruturadas realizadas e nas observações visuais durante as atividades de campo, foi possível identificar a redundância de informações.

Figura 4 - Guia de turismo apresentando pontos turísticos em Olinda.



Fonte: A autora.

O grupo de turistas presentes durante as caminhadas também fez parte do estudo, embora o foco principal tenha sido na atividade dos guias de turismo, é importante ressaltar a significativa contribuição no contexto dos passeios. Esse grupo, em sua maior parte, era feminino e de todas as faixas etárias, jovens, adultos e idosos. Perceber a relação do contexto com esses atores possibilita uma compreensão contextual e natural do ambiente mais ampla.

Figura 5 - Grupo de turistas durante passeio guiado em Apipucos.



Fonte: Fabiana Marinho (2023).

4.4 Procedimentos e coleta dos dados

Esta etapa foi procedida com observações e a coleta de dados durante a atividade do grupo de turistas, guiados por guias de turismo profissionais, visando identificar as atividades essenciais, suas etapas, os artefatos utilizados, incluindo artefatos digitais, e o sentido de todos esses elementos para os participantes.

Posteriormente, será apresentada uma estrutura das etapas que ocorrem desde o primeiro contato até a finalização de um grupo de passeio turístico, mas, em geral, essa jornada se inicia com a comunicação e a formação do grupo para os passeios.

No início dessa jornada (fase de antecipação), antes da caminhada propriamente dita, foram coletadas capturas de tela das interfaces das redes sociais dos principais aplicativos utilizados nessa interação, utilizando um smartphone. Para preservar a privacidade dos remetentes, foram ocultados os nomes, números de telefone, redes sociais e outras informações pessoais sensíveis, nas capturas de tela. Dessa forma, foi possível analisar a interação e a dinâmica entre os membros do grupo. A coleta se iniciou três dias antes do passeio, geralmente.

Em seguida, ao reunir o grupo de caminhada em um ambiente real de atividade (fase experimental), utilizamos técnicas e abordagens etnográficas situadas para coletar dados. Ao adotar a abordagem situada é possível acompanhar a rotina, as interações e intervenções naturais que só poderiam ser observadas em contexto semelhante para captar os fenômenos.

Essa coleta de dados ocorreu entre maio e setembro de 2023, em Pernambuco, realizadas em Recife, Olinda e Gravatá, sendo dividida em cinco momentos, caracterizados principalmente como atividades em grupo.

Para coletar os dados, utilizamos a câmera de um smartphone, um smartphone equipado com o aplicativo Gnomon, um bloco de notas digital e um diário de registros. Como se tratava de um ambiente real, utilizamos um roteiro semiestruturado (apêndice A) para abordar pontos similares durante a conversa com os guias, que foi integrada aos momentos dos passeios de forma natural, não sendo caracterizado como uma entrevista. Esse roteiro abordava a apresentação do projeto e do protótipo do Gnomon, a caracterização do guia de turismo e sua relação com a tecnologia digital.

Durante certos momentos dos passeios, fornecemos aos guias de turismo e outros participantes smartphones equipados com o Gnomon. Eles foram orientados a usá-los como em situações cotidianas. Isso permitiu que as dúvidas, desconhecimentos e percepções fossem expostos, revelando as lacunas durante a experiência associada ao protótipo do Gnomon, as possíveis necessidades do usuário e um pouco das suas percepções em relação ao digital. Os participantes interagiram com as seguintes funções:

- Pesquisa de locais e pontos turísticos;
- Navegação por rotas de passeios;
- Criação de postagens.

Durante o decorrer dos passeios e as interações no ambiente, foram registradas observações e insights em um bloco de notas digital de fácil acesso. Essas observações surgiram a partir de conversas, movimentos corporais e ações no ambiente. Também foram registradas fotos durante o passeio, tanto para simular a experiência de um turista participando do receptivo turístico, quanto para documentar o uso do aplicativo e as dinâmicas do grupo. Ao final de cada um dos cinco passeios, já em domicílio, foram detalhadas características, dinâmicas, percepções e significados do que ocorreu durante o passeio.

No momento final (fase de reflexão), após o passeio e de forma virtual, também foram coletadas capturas de tela das interfaces das redes sociais, por meio de um smartphone e seguindo o mesmo protocolo de proteção de dados pessoais sensíveis. Essa coleta permitiu analisar a interação e a dinâmica entre os participantes do grupo ao final da interação com o guia de turismo, a coleta foi feita até dois dias posteriores ao passeio.

4.5 Análise dos dados

Os procedimentos mencionados na seção anterior resultaram em dados em forma de registros fotográficos, textos e capturas de tela. Esses dados foram analisados para enriquecer e complementar o entendimento dos aspectos abordados nos objetivos do projeto e pela perspectiva situada.

Inicialmente, foram examinados os dados da fase de antecipação, que envolvia o momento inicial de contato entre os guias de turismo e os turistas que participaram dos passeios. Como essa fase não envolveu interações mundanas e fisicamente situadas, a análise se concentrou em entender os tipos de informações trocadas, quais eram os principais pontos discutidos e qual era o significado do uso do digital nesse momento. As informações coletadas foram escritas em tópicos para facilitar a sua visualização e compreensão.

Em seguida, foram analisados os dados fotográficos, juntamente com os insights registrados no bloco de notas digital durante os passeios. Isso permitiu identificar aspectos corporais e não verbais que se complementam e confirmam o significado das discussões verbais e dos insights coletados durante os passeios. Além disso, visamos compreender a experiência dos participantes no contexto, utilizando o protótipo digital, ou não.

Também foram examinados os dados coletados no diário de registros, que, em conjunto com as informações levantadas a partir das fotos, vídeos e anotações durante os passeios, contribuíram para uma compreensão mais profunda das percepções em relação ao momento do receptivo turístico.

Por fim, foram analisadas as capturas de tela elaboradas durante os momentos de reflexão, após os passeios, quando os participantes já estavam afastados e se comunicando virtualmente. Isso nos permitiu entender o significado das interações digitais durante esse momento, também, que não necessariamente envolvia interações físicas, mas ainda era relevante para a experiência, compreensão do receptivo turístico e o significado do digital nesse processo.

Esses dados coletados possibilitaram avaliar o significado e as utilizações dos artefatos digitais no contexto do trabalho dos guias de turismo e no momento do receptivo turístico para os outros participantes. Além disso, ajudaram a identificar obstáculos ou

problemas nas práticas do receptivo turístico que não envolvem tecnologias digitais.

Conforme os nossos objetivos de pesquisa, como a identificação das práticas, artefatos e seus significados nas atividades de recepção turística por guias turísticos locais, esses dados coletados trazem esclarecimento para esses objetivos e oferecem insights sobre o que era esperado neles. A percepção do contexto como algo corporificado e situado nos permitiu identificar os principais significados que os participantes atribuem ao digital.

4.6 Os passeios

Esta seção tem o intuito de apresentar informações e especificidades de cada uma das pesquisas em campo realizadas, sendo considerados e apresentados, integradamente, os dados coletados durante essas visitas e as suas fases de antecipação, experimental e de reflexão (SWARBROOKE & HORNER, 2002, p. 83).

Tem o intuito de passar um pouco de cada experiência considerando que elas são únicas e, por vezes, com vertentes diferentes. Alguns dos pontos observados são: quais são as atividades essenciais; quais são as etapas; e quais são os artefatos e o sentido deles para o guia de turismo durante o receptivo turístico.

Durante a apresentação das visitas, estão destacadas algumas das necessidades dos usuários levantadas, elas se relacionam aos insights na seção 4.7, quadro 8, dessa pesquisa.

Quadro 2 - Informações das visitas em campo.

Visita em Campo	Guias de turismo	Local do passeio	Data	Nº de turistas	Tipo de passeio
Passeio 1	Guia 1 (H)	Apipucos, Recife-PE	28 de maio	52 pessoas (36M e 16H)	Turismo criativo
Passeio 2	Guia 2 (H) Guia 3 (H)	Morro da conceição, Casa Amarela e Poço da Panela, Recife-PE	16 de julho	18 pessoas (11M e 7H)	Trilha urbana
Passeio 3	Guia 3 (H)	Jaqueira, Graças e Encruzilhada, Recife-PE	06 de agosto	25 pessoas (13M e 12H)	Trilha urbana
Passeio 4	Guia 4 (H)	Carmo Olinda-PE	12 de agosto	5 pessoas (3M e 2H)	Turismo cultural
Passeio 5	Guia 5 (M) Guia 6 (H)	Cachoeira do Tio Gravatá-PE	07 de setembro	16 pessoas (13M e 3H)	Trilha de aventura

Fonte: A autora.

4.6.1 Visit Apipucos

São apresentadas informações a respeito do processo do receptivo turístico e percepções durante a primeira pesquisa em campo.

Quadro 3 - Ficha de informações do Passeio 1.

Passeio 1 - Visit Apipucos		
Participantes: Guia 1 (H); 52 turistas (36M e 16H).	Local: Apipucos, Recife-PE.	Data: 28 de maio.
Tipo de passeio: Turismo criativo.	Apresentação do projeto e protótipo: Sim.	Interação e teste com o protótipo: Sim.
Descrição: O Visit Apipucos é um projeto que visa trazer mais visibilidade e valorização para o bairro de Apipucos, sua população e suas produções locais por meio do turismo. O passeio é considerado turismo criativo pelo Guia 1, o qual organizou, para além da visita de pontos turísticos, uma feira de produções locais e apresentações culturais. Ocorreu durante a tarde, com tempo ensolarado, e teve seu início e fim no Parque da Macaxeira. Durante o percurso foram apresentados pontos turísticos, a história de seus locais como parques, praças, igrejas, monumentos, institutos e estabelecimentos locais.		
(H) Homem; (M) Mulher.		

Fonte: A autora.

Fase de antecipação:

Para o guia de turismo, a fase de antecipação se inicia desde o momento em que ele se propõe à criação do passeio. Segundo o Guia 1, as principais ferramentas digitais utilizadas na preparação do Visit Apipucos foram o Google, Google Maps, Google Docs, Instagram e WhatsApp [NEC 19]. Servindo para a busca de informações e de locais a serem acrescentados no passeio, um documento de texto para que fossem compilados os dados e redes sociais para entrar em contato com as pessoas que fariam parte desse percurso, sendo tanto os turistas, quanto os artistas e moradores locais que exploram seus materiais na feira organizada para esse dia [NEC 18].

Nesse momento, antecedente ao passeio de fato, os turistas chegam ao conhecimento da proposta do guia de turismo por meio de redes sociais (Instagram e WhatsApp), por convites diretos dos organizadores do passeio e por indicações [NEC 1 e 18].

Reunido esse grupo em uma plataforma virtual, nesse caso pelo WhatsApp, existiu o contato inicial dos turistas com o guia de turismo. Nesses 3 dias de coletas, anteriores ao passeio, as principais informações compartilhadas foram em relação a quais locais seriam visitados, patrocinadores da iniciativa, minibio dos artistas que se apresentariam, dicas do que levar e que roupas vestir, ponto de encontro e horário para estar lá no passeio, previsão do tempo (na manhã do passeio) [NEC 4] e fotos para informarem onde estavam quando chegavam ao ponto de encontro [NEC 6].

Fase experimental:

Chegado o dia do encontro, os participantes do passeio compareceram ao local presencialmente e lá foram se agrupando no ponto de encontro. O Guia 1 forneceu pulseiras identificadoras para os turistas [NEC 7] e depois de um tempo de espera, se apresentou para o grupo e apresentou a iniciativa. Em seguida, nos conduziu para a feira organizada e os pontos propostos no passeio.

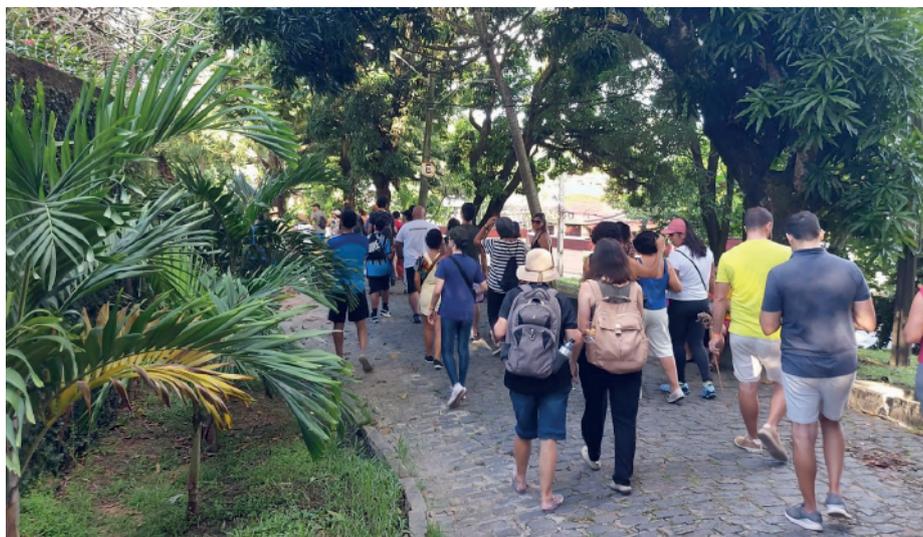
Figura 6 - Feira organizada para o Visit Apipucos.



Fonte: Fabiana Marinho (2023).

Durante o percurso, existiram pausas em pontos definidos em que o Guia 1 apresentou a história, descrição e importância deles. No entanto, durante a caminhada, entre uma dessas pausas e outras, existiam momentos de "silêncio" para quem estava afastado do guia. Isso acontecia porque, por se tratar de um grupo grande de turistas, apenas os participantes que estavam próximos dele conseguiam escutar o que era dito nessa "conversa informal" que acontecia, mas que era onde eram apresentadas verdadeiras curiosidades e maravilhosos relatos sobre o local. Aos que estavam afastados, existia um esforço para se aproximar e escutar o que era dito, também, considerando a sensação de "estar perdendo" o conteúdo do passeio [NEC 8]. Quase como uma relação entre informações "previstas" no passeio e informações "extras" daqueles locais.

Figura 7 - Grupo grande e disperso de turistas.



Fonte: Fabiana Marinho (2023).

Uma grande vantagem desse grupo de muitas pessoas era que passava uma sensação de segurança durante a caminhada, fazendo com que os participantes se sentissem seguros em usar os seus smartphones e câmeras fotográficas nas ruas, para capturar registros do que era apresentado, fazer buscas por informações ou acessar redes sociais dos artistas que se apresentaram.

O Guia 1 explicou que alguns dos pontos que ele gostaria de incluir no passeio estavam fechados, como a Fundação Gilberto Freyre, tentando dar uma explicação de como seriam os ambientes lá dentro e a proposta do local, estando situado em frente ao local comentado, sendo possível observar apenas a fachada [NEC 10].

Figura 8 - Grupo de turistas em frente à Fundação Gilberto Freyre.



Fonte: Fabiana Marinho (2023).

Durante uma pausa para repouso no Parque de Apipucos Maximiano Campos, foi apresentado ao Guia 1 o presente projeto e o protótipo do Gnomon, ao qual o guia demonstrou seu interesse expressando que iria acessar para planejar um próximo passeio.

Durante essa interação com o Gnomon, o Guia 1 fez buscas pelos pontos em que estávamos percorrendo, sem dificuldades, e acessou a rota que estávamos percorrendo, durante um instante ao sairmos do ponto de repouso para o local seguinte, comentando que seria uma boa ferramenta de planejamento.

Ao final do passeio, já retornando para o ponto final, era perceptível o entrosamento de alguns integrantes do grupo, que já combinavam de enviar suas fotografias uns para os outros [NEC 14]. E houve a despedida e agradecimento do Guia 1 para/com os turistas. Após isso o grupo foi se dispersando.

Fase de reflexão:

Nessa fase os participantes já estavam fisicamente afastados e, assim como na fase de antecipação, se comunicaram virtualmente, pelo mesmo grupo do WhatsApp [NEC 17]. Por ele foram compartilhadas as fotos e vídeos capturados durante o percurso, foram compartilhados comentários de situações que aconteceram durante o dia e o guia divulgou algumas informações a mais sobre o passeio [NEC 13], um grupo do WhatsApp onde divulga todos os passeios que vão acontecer [NEC 1 e 2] e links das publicações no Instagram com um pedido de que os participantes fossem curtir e comentar, para dar mais visibilidade e credibilidade ao projeto [NEC 19].

Figura 9 - Compilado de fotos do Passeio 1.



Fonte: Diversos autores (2023).

4.6.2 Do Morro ao Mangue

São apresentadas informações a respeito do processo do receptivo turístico e percepções durante a segunda pesquisa em campo.

Quadro 4 - Ficha de informações do Passeio 2

Passeio 2 - Do Morro ao Mangue		
Participantes: Guia 2 (H) e Guia 3 (H); 18 turistas (11M e 7H).	Local: Morro da Conceição, Recife-PE. Casa Amarela, Recife-PE. Poço da Panela, Recife-PE.	Data: 16 de julho.
Tipo de passeio: Trilha urbana.	Apresentação do projeto e protótipo: Sim.	Interação e teste com o protótipo: Não.
Descrição: Do Morro ao Mangue é um roteiro urbano criado pela Leão do Norte Turismo PE, que traz pontos turísticos da cidade com uma narrativa histórico-cultural cativante. Saindo do Morro da Conceição até o Poço da Panela, foi feita uma caminhada com distância de 7 km, durante uma manhã nublada, de visita a pontos turísticos, como igrejas, parques, praças, mercados e antigos cinemas. O roteiro não chegou a ser completado por conta das chuvas. Ao final do passeio, estava prevista uma reunião em um restaurante do local, o Capibar, para podermos almoçar juntos. Além de apoiar o projeto Recapibaribe, uma ONG que luta pelo Rio Capibaribe e promove conscientização socioambiental.		
(H) Homem; (M) Mulher.		

Fonte: A autora.

Fase de antecipação:

Essa fase se deu similarmente ao passeio Visit Apipucos, para o guia de turismo, ao passo que o Guia 2 e Guia 3 utilizam ferramentas digitais como o Google e Google Maps para buscar e mapear os pontos visitados durante um passeio [NEC 19], também foi utilizado o AllTrails, aplicativo para marcar o tempo e quilometragem do percurso. Algo comentado pelo Guia 3 (essa informação foi obtida durante a fase experimental) é que, além do processo de mapeamento dos pontos, criação do roteiro e visita prévia aos locais que serão visitados, também é necessário dispendar tempo para a criação de peças de divulgação como cards para o Instagram e para os grupos de WhatsApp com as informações de cada passeio [NEC 18].

Para os turistas, essa fase também foi similar ao primeiro passeio, onde os participantes chegaram ao conhecimento dessa trilha urbana por meio de redes sociais, convites diretos dos organizadores do passeio ou indicações de alguém que chegou a ter contato com essa informação [NEC 1].

Os guias e os turistas desse grupo também são concentrados, novamente, em um grupo do WhatsApp para existir a criação da lista de participantes, a confirmação dos pagamentos da taxa e compartilhamento de informações essenciais sobre a rota [NEC 3]. Algumas das informações, que foram coletadas durante os três dias anteriores ao passeio, foram a lista de participantes com a confirmação de pagamento, os pontos a serem visitados, horário de saída e de chegada, o tamanho do percurso em quilômetros e dicas e instruções para o percorrer do passeio. Durante esse momento, também foi enviado o cardápio de um restaurante, o Capibar, que seria visitado ao final do passeio para os participantes poderem se planejar e fazer seu pedido com antecedência [NEC 18].

Foi sugerido, também, a possibilidade de doações de alimentos para a ONG parceira dos guias, a Recapibaribe.

Figura 10 - Capibar.



Fonte: Usha P. (2013).

Diferente do primeiro passeio, esse não foi comentado no dia a previsão do tempo [NEC 4]. Mas, similarmente, também foi utilizada para os participantes poderem se comunicar no momento de chegada ao ponto de encontro e avisando caso houvesse atrasos [NEC 6].

Fase experimental:

Na fase experimental deste passeio, começamos nos encontrando no ponto de partida definido, ao lado da Capela de Nossa Senhora da Conceição. Nesse momento, os guias compartilharam uma foto de onde eles estavam para mostrar a localidade e facilitar para que os turistas os encontrassem [NEC 6]. Nesse dia, desde o início da manhã, o tempo estava um pouco nublado e chuvoso.

Os guias se auxiliavam de forma que o Guia 3 seguia à frente do grupo, para direcionar os participantes e ir apresentando os pontos, e o Guia 2 seguia atrás, tanto para manter o grupo sem dispersão, quanto para compartilhar as informações com os turistas que estavam em um passo mais lento [NEC 5].

Haviam, assim como no primeiro passeio, momentos em que o grupo pausava para escutar a história, a descrição ou as informações relacionadas aos locais apresentados.

As informações compartilhadas informalmente durante o caminhar com o guia geravam a sensação de estar descobrindo um pouco mais sobre lugares de forma não planejada. Nesse caso, os principais beneficiados eram as pessoas que estavam próximas do guia, existindo um esforço leve para que os turistas se mantivessem próximos dos guias [NEC 8].

Durante a conversa informal com os guias, foi apresentada a presente pesquisa e o aplicativo do Gnomon, que não chegou a ser testado, mas pôde ser demonstrado, apresentando as funções de procurar pontos turísticos geolocalizados na área e as suas descrições. A demonstração veio com o intuito de captar o significado desse artefato para os guias, se seria algo favorável ou adverso a sua atuação. A percepção dos Guia 2 e 3 foi favorável, com o Guia 2 comentando, também, sobre a valorização do entorno do turismo e uma ferramenta digital voltada para os guias de turismo como algo complementar às suas atividades, não adverso.

Em determinado momento do passeio, em frente ao antigo Cine Albatroz, foi comentado sobre sua arquitetura e sobre o passado daquela construção, sobre como a sua fachada já havia sido completamente mudada. Foi possível perceber, pelas falas no momento, o interesse dos turistas em conhecer o passado daquele lugar, como era a aparência daquele cinema [NEC 10 e 12]. Durante o passeio também era possível escutar comentários dos turistas em relação à vivência naquele local, como, por exemplo: "Eu já vim nesse cinema aqui há um tempão atrás, era uma sala grandona."

Figura 11 - Antigo Cine Albatroz.



Fonte: Tércio Solano (1989).

Em outro momento, no ponto do Largo do Holandês, havia uma placa contando sobre a lenda do local, que foi apresentado pelo Guia 3, uma peculiaridade dessa lenda em questão era sobre a risada do fantasma holandês que podia ser escutada durante as noites, um dos participantes, na hora, pesquisou a risada no YouTube e tocou para que todos os outros participantes pudessem escutar, ao que houve respostas divertidas e comentários como "Eita que agora ficou incrementado!" [NEC 11].

Figura 12 - Placa do Largo do Holandês.



Fonte: A autora.

Durante esse passeio, o tempo estava chuvoso, fazendo com que o grupo realizasse constantes paradas para se abrigar da chuva, o que acabou atrasando o tempo previsto para a finalização do passeio. Para compensar, renunciaram a um último ponto que estava no roteiro, o Jardim Secreto do Poço da Panela, seguindo diretamente para o Capibar. De lá, alguns participantes permaneceram para almoçar, mas boa parte do grupo já foi se dispersando.

Fase de reflexão:

O contato foi mantido pelo grupo do WhatsApp já existente, e nele foram divulgados outros passeios que estariam para acontecer [NEC 1 e 2]. É um grupo geral onde são publicados todos os passeios seguintes, sendo compartilhados também os registros fotográficos e de vídeo realizados durante o passeio [NEC 17].
ndona.”.

Figura 13 - Compilado de fotos do Passeio 2.



Fonte: Diversos autores (2023).

4.6.3 Roteiro Urbano dos Baobás

São apresentadas informações a respeito do processo do receptivo turístico e percepções durante a terceira pesquisa em campo.

Quadro 5 - Ficha de informações do Passeio 3.

Passeio 3 - Roteiro Urbano dos Baobás		
Participantes: Guia 3 (H); 25 turistas (13M e 12H).	Local: Jaqueira, Recife-PE; Graças, Recife-PE; Encruzilhada, Recife-PE.	Data: 6 de agosto.
Tipo de passeio: Trilha urbana.	Apresentação do projeto e protótipo: Sim.	Interação e teste com o protótipo: Não.
Descrição: O Roteiro Urbano dos Baobás é um passeio turístico criado pela Leão do Norte Turismo PE, que traz pontos turísticos da cidade com uma narrativa histórico-cultural cativante e com o enredo da visita aos baobás de alguns bairros do Recife. Saindo do Parque da Jaqueira até o Mercado da Encruzilhada, foi feita uma caminhada com distância de 4 km, durante uma manhã de sol, de visita a pontos turísticos, como parques, igrejas, jardins, mercados e, claro, aos baobás da cidade. No último ponto do roteiro, o Mercado da Encruzilhada, foram reunidos os participantes que gostariam de almoçar juntos para um momento de confraternização.		
(H) Homem; (M) Mulher.		

Fonte: A autora.

Fase de antecipação:

O processo inicial na fase de antecipação do passeio, organizado pelo Guia 3, ocorreu de maneira semelhante ao segundo passeio. Com o WhatsApp sendo a principal ferramenta digital utilizada para a comunicação e encontro dos turistas com o Guia 3 [NEC 19].

Nessa plataforma, foram disponibilizadas as informações essenciais para a execução da rota, incluindo os locais a serem visitados, a distância a ser percorrida, o horário, a data, o ponto de partida e o ponto de chegada [NEC 16]. Essa plataforma em específico também serviu para registrar a confirmação dos participantes interessados no passeio [NEC 3].

O link para o passeio foi, antecipadamente, compartilhado diretamente no Gnomon com os pontos mapeados e disponíveis em uma rota. O link para o passeio foi, antecipadamente,

compartilhado diretamente no Gnomon com os pontos mapeados e disponíveis em uma rota. O Guia 3 também compartilhou o aplicativo do Gnomon, caso os turistas quisessem baixá-lo. Isso demonstrou, de certa forma, o interesse do guia de turismo pela proposta do projeto.

Fase experimental:

Esse passeio ocorreu durante a manhã e teve seu ponto de encontro inicial no Parque da Jaqueira. No geral, procedeu-se tranquilamente, o tempo estava ensolarado com apenas um momento de chuva passageira, durante o qual nos abrigamos em um local coberto e logo continuamos o roteiro [NEC 4]. Nesse dia em específico, o grupo já havia saído quando me encontrei com eles, pois o passeio já havia começado.

Figura 14 - Momento de chegada da autora ao passeio.



Fonte: A autora.

No Jardim do Baobá, houve um determinado momento para descansar e aproveitar a área de lazer do jardim. Além disso, o guia aproveitava para se certificar de que o grupo estivesse completo nos momentos de partida [NEC 5]. Em muitos momentos em que eram apresentados os monumentos ou pontos históricos, os turistas expressavam o desejo de ver uma apresentação visual, uma imagem que concretizasse a definição do que estava sendo explicado [NEC 11 e 12].

compartilhado diretamente no Gnomon com os pontos mapeados e disponíveis em uma rota. O Guia 3 também compartilhou o aplicativo do Gnomon, caso os turistas quisessem baixá-lo. Isso demonstrou, de certa forma, o interesse do guia de turismo pela proposta do projeto.

No geral, muitos dos acontecimentos dos primeiros passeios se repetiram, como as conversas informais que ocorriam entre o guia e o grupo durante o percurso [NEC 8], com os participantes compartilhando suas experiências de vida relacionadas àquelas localidades. Durante os momentos de registro, o guia convidava o grupo para tirar fotos em conjunto, e houve comentários como "quero ver uma postagem coletiva disso" para expressar que gostariam de ter acesso às fotos uns dos outros [NEC 14].

Ao final do passeio, o guia de turismo planejou um momento de encontro para a refeição do almoço no último ponto do roteiro, o Mercado da Encruzilhada [NEC 18]. A partir desse momento, os participantes começaram a se dispersar, e alguns seguiram para um momento de confraternização [NEC 17].

Fase de reflexão:

A fase de reflexão não se deu de forma muito diferente, havendo apenas algumas poucas diferenças em relação aos outros passeios, como o compartilhamento de algumas informações que não puderam ser transmitidas durante o percurso, como a oração do Baobá que foi enviada pelo guia 3 [NEC 13].

Figura 15 - Compilado de fotos do Passeio 3.



Fonte: Diversos autores (2023).

4.6.4 Centro Histórico de Olinda

São apresentadas informações a respeito do processo do receptivo turístico e percepções durante a quarta pesquisa em campo.

Quadro 6 - Ficha de informações do Passeio 4.

Passeio 4 - Centro Histórico de Olinda		
Participantes: Guia 4 (H); 5 turistas (3M e 2H).	Local: Carmo, Olinda-PE.	Data: 12 de agosto.
Tipo de passeio: Turismo cultural.	Apresentação do projeto e protótipo: Sim.	Interação e teste com o protótipo: Sim.
Descrição: O passeio turístico no Centro Histórico de Olinda foi guiado por um dos integrantes da ACNO (Associação dos Condutores Nativos de Olinda). Realizado durante uma manhã ensolarada, nesse passeio foram visitados os pontos turísticos do Centro de Olinda, passando pelas principais atrações turísticas, como mirantes, museus, feiras e atrações locais. O grupo reduzido facilitou a interação com o Guia 4, que, por também ser um morador local, pôde dar dicas e apresentar peculiaridades do dia a dia do local.		
(H) Homem; (M) Mulher.		

Fonte: A autora.

Fase de antecipação:

Pode-se dizer que a visita ao Centro Histórico de Olinda foi a mais singular dentre os passeios, tendo a sua fase de antecipação caracterizada apenas pelo descobrimento do trabalho dos guias de turismo da Praça do Carmo, também conhecidos como os "azulzinhos", através de indicação ou da página do Instagram da ACNO (Associação dos Condutores Nativos de Olinda) [NEC 1]. Dessa forma, nesse passeio, não houve a formação prévia de um grupo de WhatsApp ou em qualquer outra plataforma digital.

Com isso, para os guias de turismo que atuam nesse local, não há uma rotina de criação e preparação de passeios, tendo em vista que esses profissionais têm seu serviço em um local único e com os mesmos pontos turísticos já mapeados há um longo período. Assim como foi o caso do Guia 4, o qual atua há mais de 17 anos como guia de turismo na cidade de Olinda.

Desse modo, é possível afirmar que, nesse passeio, não foram seguidas estritamente as três fases tradicionais da experiência integrada do produto turístico, relacionadas diretamente ao guia

de turismo, mas sim do ponto de vista do turista. Nesse sentido, por exemplo, no lugar da comunicação prévia com o guia de turismo, houve a preparação do turista para acessar informações sobre a localização e preparação para planejar e realizar a visita ao local [NEC 16].

Fase experimental:

Nesse contexto, ao chegar à Praça do Carmo, o próprio guia de turismo já se aproximou, apresentando e oferecendo os seus pacotes de visita disponíveis e os seus respectivos valores, contratados diretamente no local [NEC 2]. Seguimos com o início da caminhada e visita ao Centro Histórico de Olinda.

Figura 16 - Tabela de preço dos guias de turismo de Olinda.



Fonte: A autora.

Durante esse trajeto, foi apresentada a presente pesquisa e o aplicativo "Gnomon", sendo o teste feito posteriormente ao percorrer a rota. Nesse sentido, ao chegar ao local da Igreja do Carmo, foi possível observar outro grupo de turismo no qual os visitantes eram estrangeiros, e assim, pôde-se perceber que o guia responsável pela equipe estrangeira se comunicava em inglês. Seguiu-se o comentário por parte do Guia 4, sobre o parceiro de profissão, "Alguns dos guias de turismo estão aptos a se comunicar em outras línguas para receber visitantes estrangeiros." [NEC 9].

Ao continuar percorrendo a rota, por se tratar de um grupo pequeno, foi possível manter o passo do guia de turismo durante todos os momentos, evitando a dispersão dos turistas e evitando o risco de não escutar o que estava sendo explicado pelo Guia 4.

Foi possível observar que, no caso do Guia 4, pelo fato de rotineiramente apresentar o mesmo passeio e ser residente daquela região, ele explanava falas já prontas, acrescentando detalhes do cotidiano do local, como horários e as atrações de determinado bar, curiosidades sobre as tradições vividas naquele local, e indicações de atividades que acontecem em determinados espaços.

Figura 17 - Guia 4 mostrando o percurso entre pontos turísticos de Olinda.



Fonte: A autora.

Nesse dia, o tempo estava quente e ensolarado, o que, por sua vez, facilitou a coleta de imagens, gravações e o teste do aplicativo Gnomon juntamente ao guia de turismo. Nesse caso em específico, o Guia 4 possuía 53 anos e apresentava baixa familiaridade com artefatos digitais, uma vez que ao utilizar o protótipo, foi notável sua confusão, mas reforçando a ideia de que se era algo para trazer mais visibilidade para os guias de turismo [NEC 1], a proposta do projeto era interessante e a pesquisa deveria ser continuada.

Um dos fatores controversos durante o passeio, por falta de comunicação prévia, foi o fato de alguns locais de visitação serem pagos, pegando os turistas desprevenidos. Em contrapartida, a visitação dos pontos turísticos, históricos e culturais e a explicação de conteúdos, no geral, foram muito satisfatórios.

Houve ruído apenas em alguns momentos do passeio, como no caso em que um integrante do grupo entrou em um mercado, mas não conseguimos o encontrar durante um tempo, até que retornasse para o grupo [NEC 5].

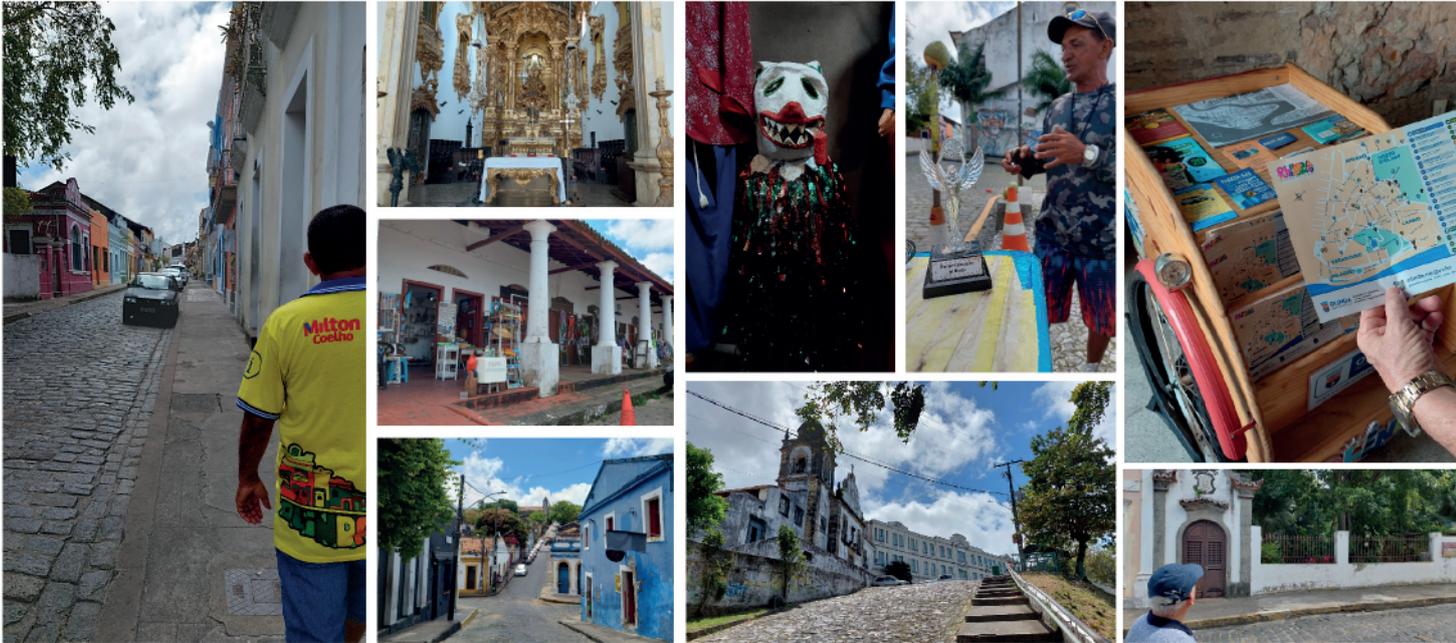
Dessa forma, ao chegar no final do percurso, o guia indicou um estabelecimento com o qual ele tem parceria de trabalho para que pudéssemos ir almoçar e l  [NEC 18], trocamos contatos de telefone.

Fase de reflexão:

Após contatar o guia, foram enviadas fotos e registros de vídeo para que ele pudesse divulgar em suas redes sociais [NEC 19], sendo esse um contato pontual e breve. E que ao final, não existiu uma troca

muito extensa de experiências, sendo esse tempo de conversa também extremamente reduzido em relação aos outros passeios.

Figura 18 - Compilado de fotos do Passeio 4.



Fonte: Diversos autores (2023).

4.6.5 Cachoeira do Tio

São apresentadas informações a respeito do processo do receptivo turístico e percepções durante a última pesquisa em campo.

Quadro 7 - Ficha de informações do Passeio 5.

Passeio 5 - Cachoeira do Tio		
Participantes: Guia 5 (M) e Guia 6 (H); 16 turistas (13M e 3H).	Local: Cachoeira do Tio, Gravatá-PE.	Data: 07 de setembro.
Tipo de passeio: Turismo de aventura.	Apresentação do projeto e protótipo: Sim.	Interação e teste com o protótipo: Sim.
Descrição: A trilha de aventura, Cachoeira do Tio, teve a sua inauguração neste dia e foi promovida pela Energy Conexões. O passeio, com duração de manhã e tarde, contava com transporte saindo do Derby no Recife para Gravatá e um percurso de 2 km, conduzido por dois guias. Nesse percurso eram previstos a apresentação de alguns pontos com informações do local e a descida de rapel na Cachoeira do Tio, 35 m. O retorno foi feito pelo mesmo percurso para o transporte, seguindo de volta para o Derby.		
(H) Homem; (M) Mulher.		

Fonte: A autora.

Fase de antecipação:

A fase de antecipação, para o guia de turismo, aconteceu através da descoberta de pontos de visitação por meio de outros grupos de passeios turísticos. Por se tratar de um local mais isolado, foram feitas buscas por mais informações a respeito de como estruturar o passeio, usando como ferramentas as plataformas do Google e do YouTube.

Nessa fase, a relação dos turistas com os guias de turismo se deu de forma diferente dos outros passeios. Inicialmente, não foi criado um grupo do WhatsApp com todos os participantes. O primeiro contato é feito pelo Instagram ou pelo WhatsApp individualmente, caso o turista já tenha participado de outro passeio com a equipe anteriormente.

O registro de intenção de participação é feito a partir de um formulário do Google, no qual o turista insere suas informações e anexa o comprovante de pagamento para participação do passeio, além de fornecer dados pessoais, como o número de telefone para contato [NEC 3].

A partir desses dados, são enviadas mensagens no WhatsApp de cada turista que se cadastrou para participar do passeio, individualmente, com informações acerca do roteiro, ponto de encontro (Praça do Derby), vestimenta adequada para o passeio, detalhes sobre o transporte e alimentação. Ademais, esse é o momento no qual o turista é informado se o passeio oferece algum risco adicional e lembrado de levar consigo alguma medicação essencial [NEC 16].

Fase experimental:

O tipo do passeio realizado foi uma trilha de aventura, então saímos de uma realidade urbana para um contexto mais natural, onde as atrações e pontos a serem observados destoam bastante do que é normalmente visitado em passeios urbanos [NEC 15].

Nos encontramos na Praça do Derby para seguirmos com o transporte até a Cachoeira do Tio, tendo sido feita uma parada antes, no Rei da Coxinha, para tomarmos café da manhã. Ao passarmos pelo centro de Gravatá, foram indicados alguns estabelecimentos e disponibilizadas informações culturais sobre eles. Contudo, seguimos para uma área de mais difícil acesso e de maior altitude. Nesses pontos mais altos era comum haver precipitação, principalmente pelo fato de o dia em questão estar bastante chuvoso, o que não havia sido informado anteriormente durante o contrato dos guias com os turistas [NEC 4].

O grupo, apesar de não ser muito grande, contabilizando 16 turistas ao total, ficou bastante disperso em razão das dificuldades na caminhada. Dessa forma, pessoas que estavam mais acostumadas a esses passeios ou que possuíam melhores equipamentos conseguiram seguir à frente, existindo assim a divisão entre os guias. A Guia 5 caminhou com o grupo à frente, enquanto o Guia 6 acompanhou o grupo que ficou mais para trás, no intuito de dar o apoio no decorrer da caminhada. Durante o percurso, o Guia 6 fazia registros de filmagem e de fotos dos turistas, para ser utilizado como material para divulgação posteriormente [NEC 14].

Antes de seguirmos para a cachoeira, tínhamos um ponto de apoio, que seria também o restaurante onde almoçaríamos ao final do passeio. Nesse local, foram passadas instruções em relação ao rapel na cachoeira e as condições de descida e subida da trilha até lá. A explicação dessas condições se deu de forma bastante confusa, visto que alguns participantes com mais idade que, por não compreenderem claramente as informações passadas, desceram para a área de cachoeira com bastante dificuldade [NEC 15].

Fase experimental:

O tipo do passeio realizado foi uma trilha de aventura, então saímos de uma realidade urbana para um contexto mais natural, onde as atrações e pontos a serem observados destoam bastante do que é normalmente visitado em passeios urbanos [NEC 15].

Nos encontramos na Praça do Derby para seguirmos com o transporte até a Cachoeira do Tio, tendo sido feita uma parada antes, no Rei da Coxinha, para tomarmos café da manhã. Ao passarmos pelo centro de Gravatá, foram indicados alguns estabelecimentos e disponibilizadas informações culturais sobre eles. Contudo, seguimos para uma área de mais difícil acesso e de maior altitude. Nesses pontos mais altos era comum haver precipitação, principalmente pelo fato de o dia em questão estar bastante chuvoso, o que não havia sido informado anteriormente durante o contrato dos guias com os turistas [NEC 4].

O grupo, apesar de não ser muito grande, contabilizando 16 turistas ao total, ficou bastante disperso em razão das dificuldades na caminhada. Dessa forma, pessoas que estavam mais acostumadas a esses passeios ou que possuíam melhores equipamentos conseguiram seguir à frente, existindo assim a divisão entre os guias. A Guia 5 caminhou com o grupo à frente, enquanto o Guia 6 acompanhou o grupo que ficou mais para trás, no intuito de dar o apoio no decorrer da caminhada. Durante o percurso, o Guia 6 fazia registros de filmagem e de fotos dos turistas, para ser utilizado como material para divulgação posteriormente [NEC 14].

Antes de seguirmos para a cachoeira, tínhamos um ponto de apoio, que seria também o restaurante onde almoçaríamos ao final do passeio. Nesse local, foram passadas instruções em relação ao rapel na cachoeira e as condições de descida e subida da trilha até lá. A explicação dessas condições se deu de forma bastante confusa, visto que alguns participantes com mais idade que, por não compreenderem claramente as informações passadas, desceram para a área de cachoeira com bastante dificuldade [NEC 15].

Figura 19 - Ponto de apoio e restaurante na Cachoeira do Tio.



Fonte: A autora.

Durante algum tempo, no ponto de apoio, antes mesmo de seguirmos para a cachoeira, enquanto esperávamos a chuva cessar um pouco para evitar riscos na descida, foi apresentado ao Guia 6 (considerando que a Guia 5 estava ocupada com os preparativos para a descida do rapel) o projeto e o aplicativo do Gnomon enquanto protótipo.

Como se tratava de uma área mais remota, na qual a confirmação de informações era mais complexa, não foi gerada uma rota para o teste do protótipo com os dias nesse passeio. Porém, ainda assim, o Guia 6 quis testar posteriormente as outras funcionalidades do aplicativo, como, por exemplo, a busca por conteúdo através da geolocalização, possibilitando também a busca e simulação de um novo roteiro de passeios. O Guia 6 não apresentou dificuldades com o aplicativo durante o teste, apenas para encontrar algumas funções, como, por exemplo, a de adicionar postagens a um local já existente ou a de criar uma nova rota, mas no geral encontrou o valor principalmente como ferramenta de planejamento, assim como o Guia 1 no primeiro passeio.

Após esse momento seguimos para a cachoeira e para descer de rapel. Uma prática comum dos guias nesses momentos é tirar foto dos participantes, porém houve a cobrança pelo serviço de fotografia, o que não havia sido acordado no momento de antecipação, sendo revelado apenas durante a fase experimental, já em meio ao passeio. Outra conduta importante a ser adotada por guias de turismo nesse momento seria informar as condições e precauções a serem tomadas no percorrer da rota, por se tratar de um local mais remoto e fora do ambiente urbano, o que deveria incluir instruções mais claras sobre condições de saúde, fornecimento de pomadas anti-coceira e repelente [NEC 16].

Após os participantes descerem a cachoeira no rapel, os guias auxiliaram por onde as pessoas poderiam subir de volta para o ponto de apoio. Para a descida do rapel existia a limitação de ser feita a cada dupla e um instrutor, então após a descida havia a dispersão das duplas de turistas, como haviam apenas dois guias de turismo, fez com que por vezes o grupo ficasse preocupado, por não saber onde as pessoas estariam [NEC 5]. Além disso, nesse dia as condições climáticas não estavam favoráveis, o que dificultou bastante o registro de imagens.

Figura 20 - Descida em dupla no rapel da Cachoeira do Tio.



Fonte: Lavinia Silva (2023).

Ao final da visitação e da atividade de rapel, seguimos a trilha de volta para o local onde a van estava estacionada, mais uma vez percorrendo o mesmo percurso até voltar para o Derby e o grupo se dispersar.

Fase de reflexão:

Diferente dos passeios 1 ao 3, o grupo no WhatsApp com os turistas que participaram dessa trilha foi criado somente posteriormente   visitação aos locais. Apesar do "atraso" para a criação e início da intera o entre os participantes, esse foi o grupo com maior afinidade entre os participantes, o que levou a uma maior atividade do grupo após o passeio, incluindo o compartilhamento de fotografias e vídeos do passeio, além do relato dos membros sobre as experiências vividas [NEC 14 e 17].

Além disso, foram compartilhados também conteúdos externos ao grupo [NEC 19], como outros locais de visitação de turismo de aventura, mesmo que não fossem pertencentes aos guias de turismo. Nessa fase também foi possibilitado um canal direto pelo WhatsApp com o guia 6 para a "compra das fotografias" feitas por ele.

Figura 21 - Compilado de fotos do Passeio 5.



Fonte: Diversos autores (2023).

4.7 Necessidades dos usuários e insights

Como todo o processo de coleta de dados, análise e ideação não foram feitas linearmente, mas sim, se intercalando e, por vezes, se somando, a percepção da autora que a cada momento não era mais a mesma, já havia sido alterada a partir das experiências vividas.

Na sessão são apresentadas necessidades advindas de percepção em relação às visitas em contexto real (que foram apresentadas na seção 4.6), essas necessidades representam para o protótipo as necessidades do usuário. Os insights, as ideias que surgem em relação às necessidades, são frutos das vivências corporificadas, além da análise dos dados feita durante todo o processo do presente projeto.

Quadro 8 - Relação entre necessidades dos usuários e insights.

Necessidades	Insights
[NEC 1] Um espaço para divulgar amplamente os passeios oferecidos pelos guias;	Os passeios podem ser reservados no perfil do turista, onde ele pode apresentar seu catálogo, sempre adicionando novos e fazendo as alterações necessárias. Assim, um turista pode acessar, conhecer e contratar os serviços oferecidos. Além disso, há uma seção geral onde não são apresentados apenas os serviços de um guia de turismo, mas várias propostas de passeios e serviços são apresentadas.
[NEC 2] Espaço para informar os seus serviços, valores e disponibilidade para agendamentos;	Existir catálogo para que o guia de turismo possa fornecer seus serviços, classificá-los, e disponibilizar datas para agendamento
[NEC 3] Um espaço para monitoramento de participantes, efetuação de pagamento da taxa do passeio e presença, na fase de antecipação;	Neste momento, ao liberar um passeio, poderia ser criado um grupo no estilo do aplicativo WhatsApp. Este grupo serviria para reunir as pessoas interessadas que ao efetuarem o pagamento da taxa, seriam automaticamente confirmadas como participantes. Dessa forma, seria possível manter uma lista atualizada e visível para todos que têm interesse naquele passeio. Isso permitiria saber quando o passeio estiver lotado e se você está confirmado para participar.
[NEC 4] Informar a previsão do tempo e as adaptações necessária para a situação;	No ambiente do grupo mencionado no insight anterior, poderiam ser disponibilizadas as informações essenciais para a rota planejada, além do que o guia já teria fornecido. Também seria possível incluir uma previsão do tempo constantemente atualizada, inclusive no dia do passeio. Além disso, considerando a previsão do tempo coletada a partir de um banco de dados, o sistema poderia sugerir precauções e dicas adequadas. Por exemplo, em um dia chuvoso, seria recomendável que você levasse um guarda-chuva na sua bolsa ou usasse sapatos impermeáveis.

Necessidades	Insights
<p>[NEC 5] Manter "controle" sobre a localização dos participantes, por questões de segurança, na fase experimental;</p>	<p>A ideia de controle está mais relacionada à visualização de um mapa específico gerado para o passeio oferecido pelo guia. Além da lista de participantes e das informações essenciais da previsão do tempo, seria disponibilizado um mapa exclusivo para o grupo. Neste mapa, cada turista poderia fazer o seu 'check-in' para indicar a sua localização. Isso poderia ser feito momentos antes ou ao início do passeio em si. Dessa forma, o guia teria um melhor controle sobre a localização dos participantes, o que ajudaria a evitar preocupações e situações perigosas para os turistas. O guia de turismo seria responsável por abrir o mapa no momento apropriado, permitindo que as pessoas iniciem o seu 'check-in'.</p>
<p>[NEC 6] Uma forma de trazer mais certeza e segurança no momento de encontro no ponto de partida;</p>	<p>Seguindo a ideia da criação de um mapa coletivo para aquele grupo específico, no momento em que o guia abre o check-in para os participantes, eles também poderiam anexar fotos temporárias com duração curta no mapa. Essas fotos serviriam como referência para os participantes poderem se encontrar durante o passeio. Essa prática é semelhante ao que ocorre naturalmente em grupos de WhatsApp, onde as pessoas costumam compartilhar fotos do local em que estão para que outras possam se guiar até elas, mas desta forma, tudo isso aconteceria em uma única plataforma, e a partir do momento em que você faz o check-in, sua localização estaria visível no mapa para os outros participantes. Isso proporcionaria maior segurança e facilidade para os participantes saberem para onde se dirigir, além de poderem visualizar fotos atualizadas compartilhadas pelos outros participantes.</p>
<p>[NEC 7] Necessária a identificação dos participantes do grupo;</p>	<p>A identificação dos participantes do grupo pode ser atendida quando a lista de check-in é gerada. Além disso, no momento em que você se inscrever como um participante confirmado do passeio, você receberá um código e um QR code para confirmar sua presença. Portanto, caso seja necessário, o turista só precisa apresentar o QR Code do passeio para identificação.</p>
<p>[NEC 8] Evitar a sensação de "perda de informação" por parte dos turistas, seja pelo volume da voz do guia ou o afastamento físico durante o passeio;</p>	<p>A sensação de desconexão ocorre principalmente devido ao afastamento e à falta de participação nos momentos em que o guia está se comunicando informalmente com alguns participantes, mas sua voz não alcança todos. Portanto, no ambiente criado para aquele passeio específico, onde o mapa é disponibilizado, poderiam ser apresentadas várias informações. Isso incluiria a posição dos participantes que fizeram check-in, o compartilhamento temporário de suas localizações, bem como os pontos que o guia planeja visitar. Seria algo semelhante a um guia de turismo, mas em um mapa/circuito fechado exclusivo para aquele grupo criado pelo guia de turismo. Essa abordagem permitiria ao guia compartilhar detalhes específicos, curiosidades e comentários exclusivos sobre o passeio em questão. Dessa forma, os participantes que estão mais afastados conseguiriam visualizar anotações feitas diretamente pelo guia no mapa. Além disso, por se tratar de um ambiente fechado, haveria o valor agregado pelo conteúdo gerado especificamente por aquele guia contratado para o serviço.</p>
<p>[NEC 9] Existir a possibilidade de tradução dos conteúdos para outros idiomas;</p>	<p>Dentro desse ambiente, nos mapas e nas descrições dos pontos, seria possível incluir a funcionalidade de mudança de idioma. Isso permitiria a inclusão de turistas de diversas nacionalidades neste protótipo, tornando-o mais acessível e acolhedor para um público global.</p>

Necessidades	Insights
<p>[NEC 10] Mostrar fotos e/ou representações de como eram/são os ambientes que não existem mais, sofreram alteração na sua estrutura ou estão fechados;</p>	<p>Dentro desse ambiente virtual fechado, acessado apenas pelo guia e os participantes que fizeram check-in, o guia tem a liberdade de acrescentar informações adicionais além dos pontos disponíveis. Isso incluiria, por exemplo, imagens de edifícios e construções que tiveram suas fachadas modificadas ou que foram demolidos. Dessa forma, o guia poderia proporcionar uma experiência mais enriquecedora aos participantes, refletindo a intenção do passeio. Em um passeio histórico e cultural, por exemplo, ele poderia mostrar a cultura e a história local, sempre fazendo referência ao passado e exibindo como era, adicionando uma dimensão material à experiência.</p>
<p>[NEC 11] Ter a disponibilidade de apresentação de conteúdos multimídia;</p>	<p>A disponibilidade de apresentação de conteúdo multimídia amplia a possibilidade de acrescentar diversos tipos de conteúdo na rota criada no mapa. Isso inclui os comentários do próprio guia de turismo e coleções de fotos de um local, mostrando sua evolução ao longo do tempo, antes e depois das mudanças.</p>
<p>[NEC 12] O guia ter "controle" sobre informações que aparecem para os turistas;</p>	<p>Ao fazer o check-in e iniciar o percurso da rota personalizada criada pelo guia de turismo, específica para o passeio ou serviço, o guia conseguiria controle até certo ponto em relação aos outros dispositivos conectados ao dele. Por 'conectado', refere-se à presença digital dos participantes em um mapa compartilhado, formando uma espécie de lobby para os turistas, com o guia como o administrador principal. Ele poderia abrir exceções, fechar exceções e apresentar conteúdo para os participantes. Por exemplo, como mencionado anteriormente, se houver uma variação na arquitetura de um local e o guia desejar mostrar o antes e o depois, isso já estaria previsto em sua rota, mas ele teria um certo 'controle' sobre o apresentado aos turistas. Ele poderia enviar comandos para, por exemplo, exibir uma imagem específica na tela, garantindo que todos os turistas conectados ao guia recebessem a mesma informação naquele momento</p>
<p>[NEC 13] "Produto" em forma de conteúdo sobre os locais visitados no passeio, como uma lembrança, para alimentar a fase de reflexão;</p>	<p>Essa necessidade refere-se à fase de reflexão, a fase em que geramos memórias após o passeio turístico. Esse chamado produto em forma de conteúdo se refere a um resumo, por exemplo, do que foi visto no passeio com guia de turismo, ao fechar esse lobby de pessoas que estavam presentes naquele mapa elas recebem um pequeno informativo sobre os pontos que foram visitados, podendo assim guardar uma memória para si, compartilhar em outros locais ou redes sociais.</p>
<p>[NEC 14] "Produto" imagético coletivo gerado após o passeio, para alimentar a fase de reflexão;</p>	<p>O produto imagético segue a lógica do produto em formato de conteúdo, mas com a particularidade de se apresentar especificamente em forma de imagens e vídeos. As fotos tiradas durante o uso do aplicativo seriam compiladas em um template. No final, com seu pequeno encarte ou produto em forma de conteúdo, os participantes receberiam uma publicação conjunta daquele passeio. Isso reforçaria a ideia de uma memória coletiva e de afinidade entre os participantes.</p>
<p>[NEC 15] Apresentar claramente o grau de dificuldade e adversidade encontrados no percurso;</p>	<p>As informações sobre o grau de dificuldade e a diversidade encontrada no percurso devem estar claramente disponíveis desde o ambiente aberto, onde há a divulgação do serviço do guia. Isso permite que os turistas tenham uma melhor compreensão do que esperar em cada passeio. Além disso, durante o percurso, o guia de turismo conseguiria sinalizar essas adversidades no mapa. Isso garantiria que mesmo os participantes que não estão próximos ao guia estejam informados sobre possíveis desafios ou obstáculos ao longo do caminho.</p>

Necessidades	Insights
<p>[NEC 16] Apresentar claramente os requisitos que você precisa ter para determinados passeios;</p>	<p>Em alguns casos, como passeios de trilha de aventura, são necessários equipamentos específicos, como sapatos impermeável, roupas extras e repelente. Esses requisitos não se aplicam apenas a trilhas de aventura, mas também a outras atividades, como passeios em dias chuvosos, onde é necessário levar guarda-chuva ou capa de chuva, ou até mesmo uma troca de sapatos.</p> <p>Para garantir que os participantes estejam devidamente preparados para cada situação, essas especificidades poderiam ser incluídas em um processo de check-in antes de iniciar o passeio. A lista de check-in estaria disponível a partir do momento da inscrição, logo após o pagamento da taxa. Os participantes teriam a oportunidade de revisar essa lista de requisitos na manhã do passeio ou, por exemplo, uma ou duas horas antes do horário previsto para o início. Isso permitiria que todos confirmassem se possuem todos os itens necessários antes de sair de casa. Além disso, essa lista de verificação estaria disponível no ambiente da rota desde o momento da inscrição.</p> <p>Dessa forma, garantiriam que todos estejam devidamente equipados e preparados para aproveitar a experiência com segurança, independentemente das condições específicas da atividade.</p>
<p>[NEC 17] É necessária a possibilidade de criar redes entre os participantes, tanto turistas como guias;</p>	<p>A criação de perfis de turistas e guias de turismo em uma plataforma dedicada pode, de fato, suprir essa necessidade de criar redes de participantes e facilitar a organização de passeios. Os guias teriam a oportunidade de divulgar seus serviços, criar itinerários para os passeios e atrair seguidores que seriam os turistas que já experimentaram suas excursões. Os turistas, por sua vez, poderiam acessar facilmente informações sobre novos passeios, buscar guias com os quais já interagiram ou descobrir novos com base em recomendações. Eles também poderiam receber notificações sempre que novos passeios fossem liberados ou criados pelos guias, mantendo-os atualizados sobre as oportunidades de passeios disponíveis.</p> <p>Essa abordagem cria um ecossistema onde a interação entre guias e turistas é simplificada, o que pode melhorar a experiência mútua. Além disso, a capacidade de receber atualizações sobre novos passeios e a possibilidade de escolher guias com base em experiências anteriores podem tornar o processo de planejamento de viagens mais conveniente e personalizado.</p>
<p>[NEC 18] Facilitar o processo de criação de "cards" de divulgação dos passeios e informes;</p>	<p>A facilitação do processo de criação de cards envolve a questão do tempo para a criação de modelos de divulgação tanto dos passeios propriamente ditos quanto das informações que envolvem esses passeios. A ideia é que, para evitar que fiquem restritos ao aplicativo, esses "templates prontos" gerados com base nos textos inseridos pelos próprios guias de turismo possam ser facilmente compartilhados em outras redes sociais, como o WhatsApp ou Instagram.</p>
<p>[NEC 19] Parcerias entre guias de turismo e estabelecimentos locais;</p>	<p>Possibilitar parcerias com estabelecimentos locais, ou mesmo um produtor local, que poderia já ser informado direto na plataforma, trazendo benefícios para todo o entorno do turismo e para o guia que vai fortalecer suas parcerias.</p>
<p>[NEC 20] Integração com outras plataformas digitais, como o Instagram, WhatsApp e Google Maps.</p>	<p>A integração com outras plataformas já foi mencionada no contexto da criação de cards, e isso visa facilitar a comunicação entre a plataforma de assistência aos guias de turismo e as outras plataformas tradicionalmente utilizadas. Quando se utilizam templates, a plataforma se beneficia ao fortalecer sua identidade no mercado, atraindo mais usuários. Além disso, auxilia os guias de turismo ao permitir que alcancem seus clientes, os turistas, que já fazem parte de sua rede, unificando todos de forma mais eficaz.</p>

Fonte: A autora.

4.8 Protótipo Meu Guia

O Meu Guia é um aplicativo móvel que tem o intuito de servir como ferramenta auxiliar na prática dos guias de turismo, se beneficiando das possibilidades geradas pelas mídias locativas.

Ele é um aplicativo de planejamento, organização e oferta de passeios turísticos cujo objetivo é aproximar os turistas dos guias e auxiliar o guia de turismo nas suas atividades, além de possibilitar a oferta de experiências mais completas, inovadoras e cativantes.

O Meu Guia conta com dois principais tipos de perfis de usuário, sendo o dos guias de turismo e o dos turistas, estando o foco da plataforma no primeiro.

O aplicativo conta com cinco seções, que compõem a sua barra de navegação: a home, o mapa, os passeios, a comunidade e o perfil.

Figura 22 - Seções do Meu Guia



Fonte: A autora.

A home tem a função principal de trazer os destaques da sua conta, sendo as memórias (lembranças obtidas ao final de um passeio) e os passeios agendados nos quais você está inscrito. A outra função da home é a de explorar para conhecer novos roteiros e ver quais passeios estão disponíveis, também podendo ser pesquisados por categorias. os passeios, a comunidade e o perfil.

Figura 23 - Diagrama da home.



Fonte: A autora.

O mapa funciona de forma simples, ele possibilita mostrar os roteiros que existem ao seu redor e quais passeios estão disponíveis. Na seção do mapa, existe a função de aplicar filtros: por categoria, data e valor.

Figura 24 - Diagrama de mapa.



Fonte: A autora.

A seção seguinte é a dos passeios; nela existem algumas variações entre o que é apresentado para o turista e o guia de turismo.

Para os turistas, o passeio apresenta três abas: passeios agendados, roteiros favoritos e memórias. A aba de passeios agendados é a primeira e funciona como lembretes, mostrando o próximo passeio marcado. Os cards que estão nessa lista apresentam uma opção de check-in e um checklist.

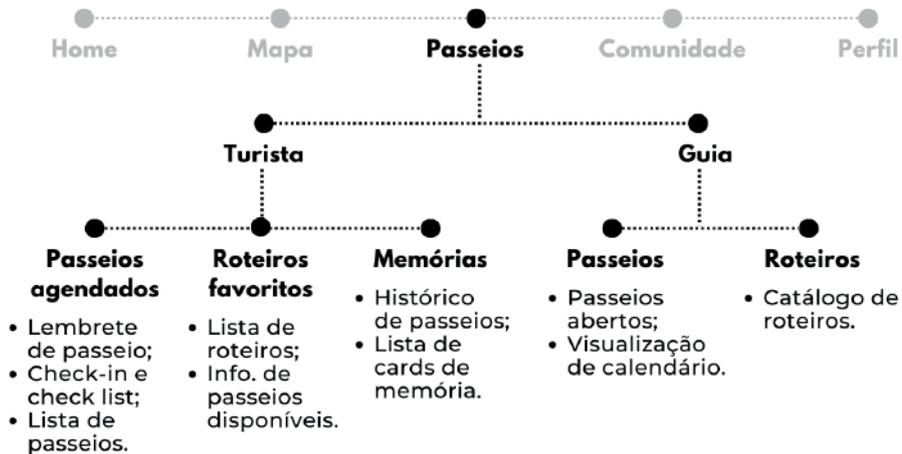
A ideia do check-in é que, após a efetuação do pagamento, você possa ingressar no espaço destinado àquele passeio (mais adiante essa tela será descrita em detalhes, por ser a culminância da maioria dos insights levantados durante a pesquisa e que coloca em foco a interação entre os turistas e guias de turismo).

O checklist é um lembrete interativo para que os turistas se mantenham a par das informações voltadas para aquele passeio e para facilitar para o turista o processo de se organizar para sair para aquele determinado local. A segunda aba é a de roteiros favoritos, onde são mostrados os roteiros que você tem interesse, mas isso não quer dizer que você tenha um passeio marcado ou que exista a disponibilidade para agendamento. Essa aba tem como foco principal mantê-lo informado sobre a disponibilidade para agendamento de passeios de um roteiro. Por último, a aba de memórias se refere aos passeios já visitados e é onde você vai colecionando cards com as lembranças de determinado passeio. Essas memórias podem ser em forma de texto e de imagem. E são recordadas na tela de home, de tempos em tempos.

Para os guias de turismo, a sessão de passeio é dividida em apenas duas abas: a primeira sendo a de passeios em aberto (são as salas criadas para reunião dos turistas com os guias nos passeios, tanto na fase de antecipação, experimental e de reflexão) e a segunda aba

sendo roteiros, é nessa aba onde estão localizados os serviços que o guia de fato oferece. Para os passeios em aberto, é possível utilizar uma visualização de calendário, mostrando de forma simplificada como está a agenda do guia em determinado período.

Figura 25 - Diagrama de passeios versão turista e versão guia.



Fonte: A autora.

A comunidade é um espaço criado para a divulgação de passeios, divulgação de roteiros existentes e novos, compartilhamento de memórias ao final de passeios realizados, de fotos e comentários. Nesse espaço é possível acompanhar a atividade de guias de turismo e outros turistas que você segue; essa interação de seguir garante a você a possibilidade de acompanhar o conteúdo postado por aquela pessoa. Na comunidade, também é possível redirecionar para as telas de perfil de outros usuários ou de roteiros e passeios. Nesse ambiente existe a possibilidade de interação com os conteúdos compartilhados, com reações e comentários.

Figura 26 - Diagrama da comunidade.



Fonte: A autora.

O perfil, assim como a seção dos passeios, apresentam algumas variações entre o que é apresentado para turistas e o que é apresentado para guias de turismo.

Os pontos em comum dessa seção são apresentados a seguir: uma biografia, categorias de interesse, os comentários e postagens feitos, as memórias do usuário, um histórico de passeios, número de passeios realizados, e as configurações gerais e de perfil.

No caso dos guias de turismo, algumas informações a mais são apresentadas, como o catálogo dos seus roteiros e quais passeios estão disponíveis (existindo a possibilidade de visualização em calendário, também).

Figura 27 - Diagrama do perfil geral e de guia.



Fonte: A autora.

Duas funcionalidades importantes de destacar são: os passeios e os roteiros.

O roteiro é o espaço que o guia tem para criar e planejar o seu serviço. Nele são adicionadas as informações principais como a descrição desse roteiro, quais os pontos a serem visitados, o grau de dificuldade do caminho, valor da taxa de participação, dicas e cuidados durante o percurso e, também, o mapa do passeio.

Nesse mapa o guia pode adicionar pontos turísticos georreferenciados já disponibilizados no aplicativo e, também, ir alimentando esse mapa com informações personalizadas e vinculadas a uma coordenada, podendo ser comentários, curiosidades, instruções, percalços do caminho a se tomar atenção, imagens, áudios, vídeos, ou mesmo pontos turísticos não cadastrados na plataforma.

Nos roteiros não são vinculadas informações de data, de horário ou número de vagas disponíveis, essas são informações apresentadas quando criado um passeio (entendendo o passeio como uma "sessão" do roteiro).

O passeio é o ponto de interseção de maior relevância entre as atividades dos turistas e dos guias de turismo, no aplicativo Meu Guia, ao ser onde estão concentradas a maioria dos pontos de necessidade dos usuários percebidos e levantados durante a pesquisa.

O passeio funciona como uma espécie de lobby, onde, digitalmente, os turistas podem se reunir e estar em contato com os guias. Ela é gerada a partir dos roteiros criados pelos guias, sendo com uma "sessão" disponível daquele roteiro. Esse ambiente é disponibilizado ou encerrado pelo próprio guia.

Os passeios têm a função de agrupar turistas interessados no roteiro, facilitar o controle de quais usuários já efetuaram o pagamento da taxa de participação, facilitar a comunicação do guia com aquele grupo criado, auxiliar no momento do encontro presencial, geolocalizar a posição dos participantes durante um passeio, apresentar conteúdos georreferenciados sobre os pontos turísticos ou comentários e mídias acrescentados pelo guia, possibilitar ao profissional enviar uma visualização para as telas dos turistas (como um controle remoto) e gerar, ao final, cards de memórias para os participantes.

4.9 Cenário futuro 1

Criação de roteiro

Atores: Ednaldo Ferreira, guia de turismo.

Ambiente: No escritório da sua casa.

Roteiro: Ednaldo Ferreira (31) é um guia de turismo que atua na cidade do Recife, Pernambuco. Ele começou sua profissão após concluir o curso técnico em guia de turismo, há 2 anos. Desde então, Ednaldo sempre tenta criar novos roteiros e reinventar as possibilidades de experiências que pode oferecer aos seus clientes. Recentemente, ele viu um anúncio no Instagram sobre um novo aplicativo com a proposta de ajudar guias de turismo em suas atividades e conectar guias e turistas. Como ele está sempre em busca de atualizações, Ednaldo decidiu instalar e testar o aplicativo chamado Meu Guia enquanto estava no escritório de sua casa, pesquisando e trabalhando em seus roteiros.

Ao abrir o aplicativo, Ednaldo se depara com uma interface limpa e amigável, convidando-o a escolher que tipo de perfil ele se encaixa, seja guia de turismo ou turista. Tendo selecionado a opção de guia, Ednaldo é levado para a tela de perfil, onde pode, por meio de um passo a passo intuitivo, montar um perfil básico de guia. Assim, ele inseriu seu nome, adicionou uma foto de perfil, escreveu uma breve biografia e escolheu as categorias com as quais trabalha. O aplicativo indica a continuação do tutorial com a instrução "Crie um roteiro", destacando onde Ednaldo deve clicar.

Clicando nessa opção, uma tela com informações sobre o nome, descrição, categorias, dificuldade do percurso e outros detalhes do roteiro é apresentada a Ednaldo. Ele preencheu todos esses detalhes essenciais. Também forneceu informações sobre o grau de dificuldade do passeio, para que os turistas soubessem o que esperar. Definiu o valor da taxa de participação e destacou dicas importantes, como o melhor horário para visitar cada local. Essas informações ele já havia coletado por meio do Google e visitas aos locais.

Na mesma tela das informações, ele pôde adicionar uma imagem ao roteiro e teve acesso a um mapa. Nesse mapa, o aplicativo permitia que Ednaldo personalizasse as informações georreferenciadas do roteiro, marcando, assim, os pontos turísticos que seriam visitados nesse itinerário. Ele marcou pontos que já estavam cadastrados no aplicativo, encontrados por meio da ferramenta de busca disponível nessa tela, mas também teve a liberdade de adicionar informações personalizadas.

O aplicativo também o instruiu, por meio de um pequeno tutorial, a como adicionar informações extras ao longo do mapa, para que o percurso fosse preenchido com atrativos e curiosidades. Ednaldo incluiu pontos de vista exclusivos, caminhos pitorescos e cantos menos conhecidos que apenas um guia local conheceria. E para cada local, ele inseriu informações históricas fascinantes, destacou fatos curiosos ao redor e adicionou imagens de diferentes épocas, além de incluir comentários pessoais ao longo do caminho.

Depois de algumas horas de trabalho concentrado, ao terminar de preencher o mapa com o máximo de detalhes possível, Ednaldo se sente empolgado com a possibilidade de oferecer uma nova experiência aos seus clientes. Ele sabia que seu roteiro não era apenas um itinerário, mas sim uma jornada pela história, arte e cultura do local.

Ao concluir o preenchimento das informações necessárias na tela do roteiro, ele clica em "criar roteiro" e é direcionado para uma visualização sem os quadros de edição das informações, recebendo uma notificação que confirma que as informações foram salvas. Nessa tela, ele tem a opção de edição, compartilhamento individual das seções de informação em forma de cards, para compartilhar em outras redes sociais, e a opção "abrir um passeio".

4.10 Cenário futuro 2

Passeio com turistas

Atores: Jorge Ito, guia de turismo, e grupo de turistas.

Ambiente: Inicialmente cada participante está em sua residência, se encontrando em um local de passeio turístico e retornando às suas residências.

Roteiro: O guia de turismo Jorge (28) vem utilizando o aplicativo "Meu Guia" há oito meses. Ele descobriu esse app por meio da indicação de um amigo de trabalho, que comentava sobre uma melhoria na hora de oferecer os seus roteiros, planejá-los e melhorar a comunicação com seus clientes. Desde o seu primeiro contato com o aplicativo, decidiu investir em organizar as suas informações e realmente criar um catálogo de serviços e roteiros que oferecia. Durante esses oito meses, ele tem utilizado uma ferramenta que tem o ajudado nos momentos anteriores a um passeio, durante e após. Como hoje, quando decidiu, em uma de suas rotas, escolher a opção "abrir um passeio". Ao clicar nessa opção, Jorge define as informações de data, hora e quantidade de vagas para o passeio aberto, lembrando que o valor já é definido no próprio roteiro, e notifica aos turistas, usuários do aplicativo, da disponibilidade deste passeio, assim como compartilha um card, gerado pelo "Meu Guia", para redirecionar para o aplicativo, que pode ser utilizado para compartilhar em outras redes sociais, com informações sobre o roteiro e passeio.

Jorge havia aberto o passeio com uma semana de antecedência, e nos primeiros dias, começaram a aparecer turistas interessados em percorrer aquele passeio com ele, tendo recebido notificações do status de turistas interessados. Essa lista de interessados fica em uma tela de visualização do passeio, que conta com a lista de interessados, a lista de confirmados (mediante pagamento da taxa estabelecida), um checklist para que o guia e os turistas façam a checagem dos itens necessários durante o percurso (como uma garrafa d'água, um guarda-chuva, uma muda de roupas, entre outros), um mapa com as informações do roteiro, um botão de check-in e uma área para chat.

Durante a semana, os interessados foram pagando suas taxas de inscrição para o passeio e passaram para a lista de confirmados. Essa é a lista de participantes que irão no percurso, sendo o limite máximo estabelecido por Jorge. Ao fazerem parte dos turistas confirmados, os usuários já tinham acesso às informações gerais do passeio, ao chat e ao checklist. A interação com o mapa só é liberada 1h antes do horário de início do passeio, que foi definido por Jorge na sua abertura, e a visualização detalhada do mapa só é liberada manualmente pelo guia. Assim, ao longo dos dias, já é possível que o grupo interaja e se prepare para a caminhada planejada, com as orientações de Jorge e momentos para sanar dúvidas.

Chegado o dia do passeio, Jorge sai com muita antecedência de sua casa, chegando no local de encontro marcado 1h30 antes do horário estabelecido para o seu início. Ele avisa pelo chat que já está presente no local e, ao invés de esperar o mapa ser liberado 1h antes do início do passeio (tempo padrão), ele libera manualmente, por já estar lá. Ao liberar o mapa, os turistas são notificados da abertura do mapa e ao chegarem em um raio de 50m, eles têm a opção de fazer check-in, o que os conecta por GPS ao mapa exibido para o guia e os outros turistas participantes do passeio, mostrando assim a sua localização em tempo real. Nesse momento, ainda não é possível ver os detalhes do roteiro.

Além do mapa com a posição em tempo real dos turistas que fizeram check-in, existe a opção dos participantes daquele passeio compartilharem uma "foto temporária", com um ponto de referência para indicar onde estão, por exemplo. Essas fotos temporárias são notificadas e exibidas no mapa.

Os turistas começaram a chegar e foram utilizando o mapa e as fotos temporárias para se guiarem e se reunirem em grupo. Com um limite de tolerância de 20 minutos para o check-in de algum participante atrasado e não havendo nenhum retardatário, Jorge liberou a visualização do roteiro detalhado no mapa (com os pontos, curiosidades e adversidades do caminho, todos geolocalizados), novamente os participantes foram notificados, e o grupo começou a se locomover.

Durante o passeio, tudo ocorreu tranquilamente. Aqueles turistas que estavam mais afastados de Jorge puderam ter acesso às informações conferindo os detalhes no mapa do passeio. Aqueles que se afastaram do grupo puderam ser localizados facilmente pela visualização do GPS no mapa. Sempre que necessário, Jorge tinha a opção de enviar uma visualização remota para a tela do celular dos turistas, para que eles vissem alguma imagem de determinado local em uma época passada. Assim, o passeio seguiu até o momento final, onde os turistas fizeram check-out no mapa, houve a despedida e dispersão dos participantes, que retornaram às suas residências.

Ao fazerem check-out, os participantes recebem automaticamente cards de memórias, incluindo fotos e frases de alguns conhecimentos adquiridos durante o passeio. Isso fica salvo na visualização de memórias e também poderia ser compartilhado em outras redes sociais.

Mesmo após o check-out, o grupo de passeio não é desfeito instantaneamente. Ainda há um momento após o passeio em que os participantes podem compartilhar suas experiências e depositar suas imagens em um banco de imagens do grupo, o que gera outro card de memória imagética. Além disso, se conectam pelo aplicativo para que possam compartilhar suas atividades uns com os outros na seção de comunidade, deixarem avaliações sobre a experiência naquele roteiro e se manterem informados de novos roteiros e passeios de Jorge.

5 CONCLUSÃO



5. Conclusão

A trajetória de produção do projeto buscou se aproximar dos contextos e práticas dos guias de turismo, por isso a confecção da pesquisa se deu por meio da combinação de um momento de lazer, a partir da participação dos passeios turísticos oferecidos pelos guias, com um momento voltado para a pesquisa, através da análise dessa experiência no intuito de compreender, pouco a pouco e experimentalmente, as atividades, os artefatos e os significados na percepção dos guias. Tudo isso foi feito sob a premissa de colaborar com esse grupo, desenvolvendo uma plataforma que contém uma ferramenta com o potencial de auxiliar as práticas dos guias de turismo, formais e informais, para que, mesmo aqueles que não possuem uma formalização para atuação, possam atingir uma melhora na qualidade de trabalho e dos serviços prestados.

Como esperado, a metodologia do projeto desempenhou um papel importantíssimo na condução da pesquisa e levantamento das atividades, artefatos e significados. Através da abordagem não-cartesiana proposta, foi possível o envolvimento mental e físico com diversos processos em uma mesma etapa, possibilitando a identificação de aspectos presentes no ambiente englobado pela pesquisa, o que gerou como consequência a obtenção de dados mais realísticos e completos, além de ter se mostrado eficiente para proporcionar insights que levassem à concepção da plataforma.

O desenvolvimento do projeto e as bases metodológicas do design etnográfico enraizaram o pensamento e a percepção do designer como uma pessoa/profissional/pesquisador que jamais conseguirá dissociar-se dos contextos e ambientes em que está/passa, pois o olhar, o sentir, a movimentação, a troca de palavras, tudo modifica em quem você é e como percebe o seu redor. A todo momento estamos interferindo, mas também estamos sendo intervenidos, modificando e sendo modificados.

Houve algumas dificuldades encontradas durante a realização do projeto, dentre elas podem ser citadas: a dificuldade logística para a coleta de dados em ambiente externo, especialmente quando realizada individualmente, em relação a equipamentos, à segurança, às sujeições às condições climáticas e ao desdobramento entre interagir com o contexto e fazer essas capturas, de áudio e vídeo, por exemplo; houve, também, a dificuldade em relação a gastos, tanto pelo valor dos próprios passeios (alguns sendo muito custosos), quanto aos valores somados de transporte e alimentação durante esses momentos.

Nesse sentido, algumas recomendações que podem ser feitas para trabalhos futuros são: buscar o auxílio de uma equipe para realizar a coleta de dados; procurar passeios alternativos e menos custosos (para que possam existir um número maior de visitas em campo); e, além disso, desenvolver o protótipo em relação ao seu nível de fidelidade, permitindo levá-lo a campo para mais testes situados e continuar a sua evolução com novos dados coletados.

Com os expostos, consideramos que ao criar uma plataforma mobile para auxiliar os guias de turismo através de abordagens situadas de design, estamos contribuindo, também, para o enriquecimento do entorno do turismo, para a preservação do patrimônio cultural material e imaterial dos locais e para a difusão de práticas metodológicas não-cartesianas. Esperamos que esse projeto possa servir de direcionamento futuro para a continuidade do tema discutido. Também esperamos que possa servir para o desenvolvimento de uma vertente que contemple as atividades dos guias de turismo no aplicativo Gnomon.

6 Referências Bibliográficas

CADASTUR. **Se cadastrar**. Disponível em:

<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/se-cadastrar#ancoraSeCadastrar>. Acesso em: 11 mar. 2023.

CARROLL, J. **Five reasons for scenario-based design**. Interacting with Computers, number 13, pages 43–60. Elsevier Science B.V., 2000.

CARVALHO, Á. B. C. **Teorias, técnicas e tecnologias para formação e atuação profissional do guia de turismo [recurso eletrônico]**. Aracaju: IFS, 2016.

FALCÃO, T. P. R. **Interface ubíquas para uso em sala de aula**. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Ciência da Computação) - Universidade Federal de Pernambuco. 2005.

FREITAS, E. T. et al. **Receptivo turístico: uma análise dos principais serviços oferecidos na cidade de Salvador-BA**. Turismo em Análise, v. 29, n. 3, p. 413-430, 2018.

GOVERNO FEDERAL. **Cadastrar-se como guia de turismo**. Disponível em:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-se-como-guia-de-turismo>. Acesso em: 11 mar. 2023.

KUJALA, S., KAUPPINEN, M., AND REKOLA, S. **Bridging the gap between user needs and user requirements**. Avouris, N. and Fakotakis, N., editors, Advances in Human-Computer Interaction I, pages 45–50. Typorama Publications, 2001.

LEMONS, A. **Mídias Locativas e Territórios Informacionais**. In L. Santaella, P. Arantes (eds.) *Estéticas Tecnológicas*. Novos Modos de Sentir. São Paulo, Educ., 2008, p. 207-230.

MELIANI, P. F. **Turismo e trabalhos no Brasil: o perfil da força de trabalho ocupada no turismo brasileiro no contexto contemporâneo de flexibilização das relações de trabalho**. Revista do centro de pesquisa e formação, p. 90-108, jul. 2021.

NEUHOFER, B.; BUHALIS, D.; LADKIN, A. **Technology as a catalyst of change: enablers and barriers of the tourist experience and their consequences**. The Routledge Handbook of Transport Economics, 2015.

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

SANTIAGO, C. C.; SOUZA, A.; SANDRO GOMES, A. & ZILSE, R. **Design, Antropologia e Etnografia: pesquisa bibliográfica sobre a compreensão dos conceitos do Design Antropológico e Design Etnográfico no contexto brasileiro**. 13º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, Univille, Joinville (SC), p.1-17, nov. de 2018.

SEBRAE. **Veja os passos para se tornar um guia de turismo**. Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/veja-os-passos-para-se-tornar-um-guia-de-turismo,c1b477edcc081810VgnVCM100000d701210aRCRD#:~:text=De%20acordo%20com%20a%20p%C3%A1gi na,dura%C3%A7%C3%A3o%20m%C3%A9dia%20de%204%20anos>. Acesso em: 11 mar. 2023.

SWARBROOKE, John ; HORNER, Susan. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, p. 76-83, 2002.

XIANG, Z.; DU, Q.; MA, Y. **Travel destination choice modeling using online data sources: A random utility approach**. Journal of Travel Research, v. 56, n. 6, p. 721-734, 2017.

ZETTERMANN, G. D.; LIZANDRA, G.L.V. **O Guia de Turismo: Uma abordagem legal sobre uma profissão no Brasil**. Revista Turismo: Visão e Ação, Itajaí, Vol. 19 - n. 1 - jan - abr. 2017

Apêndice A

Roteiro semiestruturado

1. Introdução

- Apresente-se e explique o propósito da pesquisa.
- Explicação do propósito da pesquisa.
- Solicitar concordância em participar da pesquisa.

2. Identificação do guia

- Perguntar o nome.
- Perguntar formalização como guia.
- Solicitar concordância em participar da pesquisa.

3. Experiência em guiar turistas

- Perguntar há quanto tempo atua como guia de turismo?
- Perguntar quais são os principais desafios enfrentados ao guiar grupos de turistas?

4. Relacionamento com o digital

- Perguntar se utiliza celular.
- Perguntar se utiliza internet.
- Perguntar familiaridade com aplicativos mobile.
- Perguntar sobre a utilização do celular como essencial para atividades diárias.

5. Obtenção de informações sobre destinos turísticos

- Perguntar como o guia costuma obter informações sobre os destinos turísticos que você apresenta?

6. Teste com o aplicativo Gnomon

- Apresentar o aplicativo do Gnomon
- Convidar o guia a interagir com as seguintes funções: pesquisa de locais e pontos turísticos; navegação por rotas de passeios; e criação de postagens.
- Já tendo apresentado o aplicativo, perguntar como se sente em relação à proposta.

7. Encerramento

- Agradecimento pela participação.