

## Índice

1.Introdução.....	6
-------------------	---

### Parte I

A Interpretação e os Profissionais de Informação Turística.....	9
---	---

1. A Interpretação.....	10
-------------------------	----

1.1.Tipos de Interpretação.....	10
---------------------------------	----

2.Profissionais de Informação Turística.....	11
--	----

2.1. Tipologias dos Profissionais de Informação Turística.....	12
--	----

2.2. O Guia Intérprete.....	14
-----------------------------	----

2.2.1.As origens da profissão.....	14
------------------------------------	----

2.2.2. Requisitos para a Profissão de Guia-Intérprete.....	16
--	----

2.2.2.1 Domínio linguístico e cultural.....	17
---	----

2.2.2.2.Carteira Profissional e Formação Específica.....	18
--	----

2.2.2.3. Boa apresentação.....	19
--------------------------------	----

2.2.2.4. Mediador Cultural e Bom Transmissor de Informação.....	19
---	----

2.2.2.5. Capacidade de Liderança.....	24
---------------------------------------	----

2.2.2.6. Afabilidade para com os clientes.....	26
--	----

### Parte II

1.O Vinho do Porto.....	28
-------------------------	----

1.1.A origem do vinho do Porto.....	28
-------------------------------------	----

1.2.A Região Demarcada do Vale do Douro.....	29
--	----

1.3. O Transporte.....	30
1.4. Tipos de Vinhos e Envelhecimento.....	31
1.5. As Exportações e o domínio inglês no negócio.....	35
2. As Caves de Vinho do Porto.....	36

### Parte III

1.O perfil dos Guias -Intérpretes nas Caves de Vinho do Porto.....	39
1.1. Apresentação do estudo .....	39
2. Caracterização do Guia Intérprete.....	41
3.Conclusão.....	65
4.Bibliografia.....	66
5.Webgrafia.....	68
6.Anexos.....	69

## Índice de Gráficos

<u>Gráfico nº1</u> – Sexo.....	41
<u>Gráfico nº2</u> – Idades.....	42
<u>Gráfico nº3</u> – Nacionalidade.....	42
<u>Gráfico nº4</u> – Domínio Linguístico.....	43
<u>Gráfico nº5</u> – Línguas maternas.....	44
<u>Gráfico nº6</u> – Línguas Secundárias.....	45
<u>Gráfico nº7</u> – Escolaridade.....	46
<u>Gráfico nº8</u> – Formação específica para o exercício da profissão de Guia- Intérprete.....	47
<u>Gráfico nº9</u> – Formação Escolar.....	48
<u>Gráfico nº10</u> – Instituições de Ensino.....	48
<u>Gráfico nº11</u> – Primeiro Emprego.....	49

<u>Gráfico nº12</u> – Há quanto tempo trabalha nas Caves de Vinho do Porto.....	50
<u>Gráfico nº13</u> – Exercício da profissão noutros locais do país.....	50
<u>Gráfico nº14</u> – Nacionalidades com que se trabalha com mais frequência.....	51
<u>Gráfico nº15</u> – Nacionalidades com que os Guias preferem trabalhar.....	52
<u>Gráfico nº16</u> – Nacionalidades com que os Guias menos gostam de trabalhar.....	53
<u>Gráfico nº17</u> – Grau de exigência do Público Português e Estrangeiro.....	54
<u>Gráfico nº18</u> – Preferência de trabalho com Língua Materna.....	55
<u>Gráfico nº19</u> - Exercício da profissão exclusivamente nas Caves de Vinho do Porto.....	56
<u>Gráfico nº20</u> – Regime de trabalho.....	57
<u>Gráfico nº21</u> – A profissão de Guia – Intérprete aliada com outras actividades.....	58
<u>Gráfico nº22</u> – Actividades extra Caves de Vinho do Porto.....	58

<u>Gráfico nº23</u> - Características fundamentais para o bom desempenho de um Guia – Intérprete.....	60
<u>Gráfico nº24</u> – Importância da Profissão.....	60
<u>Gráfico nº25</u> – Afluência de turistas às Caves de Vinho do Porto.....	61
<u>Gráfico nº26</u> – A profissão de Guia – Intérprete no futuro.....	62
<u>Gráfico nº27</u> – Apresentação.....	63
<u>Gráfico nº28</u> – Experiência da profissão nas Caves de Vinho do Porto.....	64

## 1.Introdução

O presente estudo, inserido no projecto final do Mestrado em Tradução e Interpretação Especializadas, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, intitulado “A profissão de Guia – Intérprete nas Caves de Vinho do Porto”, visa ser um modesto contributo para a análise e compreensão duma profissão que, tendo vindo, sobretudo nas últimas décadas, a ganhar um relevo crescente, é não raras vezes esquecida e social e economicamente votada a um certo menosprezo. De facto, se é verdade que estatisticamente o número de visitantes das Caves do Vinho do Porto tem aumentado de forma exponencial, sendo estimado em cerca de 700 mil visitantes por ano, e se, paralelamente, tem também aumentado o número de Guias -Intérpretes contratados para responder às exigências crescentes do mercado, a profissão continua a ser desconhecida e pouco considerada socialmente. A formação académica da autora, licenciada em Tradução e Interpretação Especializadas pelo ISCAP e a frequentar o referido Mestrado, bem como a sua situação profissional, integrando, desde 2008, a empresa *Croft*, como Guia-Intérprete, justificam a escolha do tema. O gosto pela profissão que se iniciou com a frequência da disciplina de Interpretação de Acompanhamento, uma das novas unidades curriculares que integram o Mestrado, bem como o facto de se tratar de um tema ainda inexplorado pelos estudantes de Tradução e Interpretação Especializadas do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, consolidaram ainda mais a ideia de que uma pesquisa e um estudo sobre esta profissão poderia revelar-se, de facto, num contributo importante.

Quando ainda estava a frequentar as aulas de Mestrado, decidi enviar um *curriculum vitae* para as caves de vinho do Porto porque, para além de ser licenciada em Tradução e Interpretação e ter um bom conhecimento linguístico, pensei, na altura, que valeria a pena apostar num local turístico onde pudesse de facto praticar as línguas que domino, bem como apostar na interacção cultural, quanto mais não fosse para obter experiência profissional. No entanto, passados alguns meses no exercício da profissão, pude realmente constatar que, apesar do gosto em trabalhar como Guia Intérprete, vi nascer em mim uma paixão pela profissão e também pelo local em si: as Caves de Vinho do Porto.

Trata-se, sem sombra de dúvida, de um dos expoentes máximos do turismo e da cultura portuguesas, que atrai milhares de visitantes todos os anos ao nosso país, em geral e às cidades do Porto e de Vila Nova de Gaia, em particular. Local histórico, fascinante aos olhos de quem o vê, local esse que nos transporta imediatamente para uma viagem para o passado, subindo e descendo as estreitas ruas de Vila Nova de Gaia, de calçada antiga, tentando imaginar como era o vinho transportado para os armazéns ali situados e finalmente, ao entrar nas escuras caves, observar e sentir a calma e a tranquilidade do vinho a repousar e envelhecer calmamente...

É realmente com muito gosto que faço parte de uma equipa de Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto e que dou a conhecer a centenas de turistas este mundo fascinante: o enquadramento histórico, a produção do vinho, o seu armazenamento e envelhecimento.

Para levar a cabo o referido estudo, procederemos, em primeiro lugar a uma contextualização dos conceitos relacionados com a interpretação sendo o principal enfoque de estudo a génese e o desenvolvimento da Interpretação dita de Comunidade ou de *Liaison*, destinada neste caso específico ao acompanhamento turístico.

Num segundo momento, tentaremos efectuar uma descrição da profissão de Guia-Intérprete, fornecendo uma análise do desenvolvimento do quadro legal da profissão e destacando aqueles que se consideram ser os principais requisitos para um bom exercício da profissão.

De forma a contextualizar a prática profissional e o quotidiano destes profissionais, faremos, de seguida uma breve incursão pela realidade das Caves do Vinho do Porto, passando em revista a história, o processo de fabrico, transporte e comercialização do mais afamado vinho português, para perceber, finalmente, como se iniciou esta prática a meio termo entre o marketing e a mediação linguística e cultural em que consiste esta profissão de Guia-Intérprete das caves.

Finalizaremos o nosso estudo com a apresentação e análise de um inquérito realizado entre os meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2009 aos guias-intérpretes das Caves Croft , Taylor's, Cálem, Kopke e Ramos Pinto. Este inquérito pretende responder a algumas questões básicas, entre as quais: Qual o perfil do Guia- Intérprete das Caves de Vinho do Porto? Como consideram que a sociedade vê a sua profissão? Que tipo de aspirações profissionais confessam? Como lidam com a sua qualidade de mediadores culturais?

Foi neste contexto que se desenvolveu o presente estudo. Resta-me agradecer a todos os Guias das Caves de Vinho do Porto que me apoiaram e tornaram possível a realização deste estudo. Pretendo dar a conhecer a versatilidade e a força destes profissionais, que muito contribuem não só para a imagem das caves em si, mas também à imagem que passam de Portugal para o estrangeiro.

## PARTE I

### A Interpretação e os Profissionais de Informação Turística



Figura 1- Distintivo do Guia-Intérprete Oficial

## 1.A Interpretação

### 1.1.Tipos de Interpretação

Os **intérpretes** transpõem um discurso oral emitido numa língua para outra língua e funcionam como elo de ligação entre pessoas que comunicam verbalmente entre si em idiomas diferentes. As principais modalidades de interpretação existentes são a **interpretação de acompanhamento** (*liason*, ad-hoc, de negócios, guia-intérprete), a **interpretação de conferência** (simultânea, consecutiva, murmurada) e a **interpretação comunitária** (“*Public Service Interpreting*”, diálogo/judiciária, sanitária, emigração).

Os intérpretes de conferência recorrem a dois métodos de trabalho distintos, consoante o tipo de reunião: a interpretação consecutiva e a interpretação simultânea. A **interpretação consecutiva** é o método mais adequado para as conversações que envolvem um número reduzido de idiomas e de participantes, tais como pequenas reuniões técnicas entre especialistas. Nestes casos, o intérprete de conferência encontra-se junto do orador, ouvindo a sua intervenção e tirando apontamentos durante 5 /15 minutos (não confundir com a interpretação sequencial, que é feita frase a frase e sem notas) em seguida, interpreta integralmente numa outra língua o discurso ocorrido, como se este fosse seu (isto é, na primeira pessoa do singular).

O **modo simultâneo**, por seu lado, é o método mais adequado para encontros que envolvem um largo número de participantes, garantindo a transposição quase imediata dos discursos orais. No modo simultâneo, a equipa de intérpretes instala-se em cabinas devidamente insonorizadas, ventiladas e com boa visibilidade para o local onde decorrem os trabalhos (existem sempre, pelo menos, dois intérpretes por cada cabina), junto de um microfone e com auscultadores, ouvem as intervenções faladas numa determinada língua, transmitindo-as noutras línguas, ao ritmo a que são proferidas, para os ouvintes na sala. A interpretação simultânea permite que os participantes num dado encontro multilingue possam ouvir e falar a sua própria língua durante toda a reunião<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ver <http://www.aiic.net> e [http://www.europarl.europa.eu/multilingualism/interpretation\\_pt.htm](http://www.europarl.europa.eu/multilingualism/interpretation_pt.htm)

Pelo acima exposto, será fácil concluir que o tipo de actividade profissional que será abordado neste estudo se pode incluir dentro da **interpretação de acompanhamento**, realizando o Guia-Intérprete das caves do vinho do Porto, um trabalho de mediação intercultural, desta feita não entre falantes de línguas diversas, mas entre um produto cultural e comercial e falantes de distintas línguas. Por este motivo, a actividade de Guia-Intérprete nas Caves do Vinho do Porto é uma profissão que combina o acompanhamento linguístico, turístico-cultural com a promoção de um produto. Será, por conseguinte, uma profissão na fronteira entre o marketing turístico e as relações públicas e a interpretação de acompanhamento; uma profissão que poderíamos integrar dentro dos diversos profissionais de informação turística.

## 2. Profissionais de Informação Turística

O Turismo é uma actividade em franco crescimento em Portugal. Milhares de pessoas viajam dos quatro cantos do mundo para visitar o nosso país, procuram conhecer a nossa riqueza cultural, o nosso património, a gastronomia, entre outros temas.

A palavra “Turismo” provém do verbo de língua inglesa “to tour”, que significa dar uma volta. Por conseguinte, “turista” é a designação que se dá a uma pessoa que faz um percurso de ida e volta, onde faz visitas e passeios com o intuito de conhecer e explorar locais de interesse turístico, permanecendo nesses locais por um determinado período de tempo, necessitando de uma estadia para permanecer pelo menos uma noite. [Lícínio Cunha:2007]. Para melhor dar a conhecer o nosso país, serão precisos profissionais com competências para conduzir grupos de turistas aos vários locais que possam interessar visitar e, desta forma, também entreter e proporcionar momentos de lazer aos visitantes. Para isso foram regulamentadas profissões de forma a responder às necessidades do Turismo. De seguida podemos conhecer então os vários Profissionais de Informação Turística.

## 2.1. Tipologias dos Profissionais de Informação Turística;

De acordo com o decreto Regulamentar n.º 71-F/79 de 29 de Dezembro, do Ministério do Comércio e do Turismo, as profissões de informação turística são as seguintes:

### Motorista de Turismo;

“Art.2.º Motorista de turismo é o profissional que acompanha turistas nacionais ou estrangeiros em veículos ligeiros com a lotação máxima de nove passageiros, conduzindo o respectivo veículo e prestando informações de carácter histórico, cultural e geral.”

Por conseguinte, motorista de turismo é um profissional que transporta turistas num veículo ligeiro onde poderá dar informações sobre os locais onde passa e sobre os monumentos que visita. O Motorista de Turismo, tal como os Guias - Intérpretes (como veremos mais adiante), deverão submeter-se a uma prova onde lhe será atribuído o distintivo de motorista de turismo.

### Transferista;

“Art.3.º Transferista é o profissional que acolhe e acompanha turistas de estações terrestres, marítimas ou aéreas para locais de alojamento ou destes para aqueles, em trânsito de uma estação para outra, ou em deslocações cuja exclusiva finalidade seja a ligação entre dois locais onde forem prestados outros serviços turísticos.”

O transferista é o responsável pelo transporte dos turistas aquando da sua chegada ao país/região, devendo acompanhá-los desde o seu local de chegada até ao alojamento, ou do alojamento para o local de embarque.

### Guia Intérprete Nacional:

“Art.5.º Guia – Intérprete Nacional é o profissional que acompanha turistas em viagens e visitas a locais de interesse turístico, tais como museus, palácios e monumentos nacionais, prestando informações de carácter geral, histórico e cultural, cuja actividade abrange todo o território nacional.”

Conforme o disposto no art. 5º, Guia-Intérprete nacional é o profissional que acompanha turistas em viagens organizadas que incluem visitas a monumentos e locais de interesse turístico, podendo exercer a sua profissão em qualquer local do país. Há ainda quem confunda Guia - Intérprete com Guia – Turístico, mas para desfazer os equívocos, Guia - Turístico é *“um manual de informações turísticas ou, ainda a publicação destinada à promoção e à divulgação do turismo”* [Chimenti e Tavares: 2007].

### Guia Intérprete Regional:

“Art.4.º Guia – Intérprete Regional é o profissional que acompanha turistas em viagens e visitas a locais de interesse turístico, tais como museus, palácios e monumentos nacionais, prestando informações de carácter geral, histórico e cultural, cuja actividade se exerce exclusivamente numa região definida.”

As funções de um Guia- Intérprete Regional são exactamente as mesmas que as do Guia - Intérprete Nacional, mas, o exercício da sua profissão estará limitado a uma única região do país.

### Correio de Turismo:

“Art.6.º Correio de Turismo é o profissional que acompanha turistas em viagens ao País ou estrangeiro, como representante dos respectivos organizadores, velando pelo bem-estar dos turistas e pelo cumprimento do programa das viagens, sendo-lhe vedado conduzir visitas a museus, palácios e monumentos nacionais.”

Por último, Correio de Turismo é o profissional que viaja para o estrangeiro em nome da agência para a qual trabalha, sendo as suas funções a representação da agência que organiza a viagem, fazendo cumprir o *planning* dado pela mesma, ao acompanhar os turistas pelos diversos locais de atracção turística, zelando pelo seu bem-estar e segurança. Mas no caso do Correio de Turismo, tal como está disposto no art. 6º, nenhum destes profissionais está autorizado a conduzir visitas ou a prestar informações de carácter histórico e cultural em monumentos desses mesmos países, tendo de contactar um Guia-Intérprete local para o fazer.

## 2.2. O Guia Intérprete;

### 2.2.1.As Origens da Profissão:

A profissão de Guia Intérprete em Portugal nasceu oficialmente em 1912, quando surgiu a primeira legislação com o decreto de 16 de Novembro do mesmo ano. O decreto continha então os seguintes artigos:

“Art. 1º - Para se exercerem os mesteres de intérprete e guia intérprete é necessária uma licença que, em Lisboa e Porto, será passada pela polícia administrativa e nas outras localidades pelas respectivas administrações de conselho.”

“Art.2º - Esta licença só poderá ser passada aos indivíduos que satisfizerem as condições exigidas pelos governadores civis, devendo além disso aqueles que quiserem exercer a profissão em Lisboa ou Porto e os que pretenderem serem intérpretes ou guias – intérpretes em qualquer outro ponto do país, mostrar que obtiveram aprovação no exame para intérprete ou guia-intérprete”...”os exames versarão sobre a prática de línguas e indicações úteis para os viajantes...”

“Os exames para guia-intérprete versarão sobre os mesmos pontos dos simples intérpretes e além disso:

- a) Topografia da localidade onde pretendem exercer a profissão, devendo os candidatos mostrar que conhecem os vários pontos donde se desfrutam panoramas, os monumentos quer de antiguidade quer contemporâneos, jardins públicos e os particulares onde os seus donos permitam a entrada, as quintas e propriedades públicas e particulares nas mesmas condições, os edifícios públicos notáveis, os diferentes museus, os hospitais e os mercados e feiras.

- b) Ligeiros conhecimentos sobre arte, história e geografia do país.

4º A Língua francesa e inglesa será sempre obrigatória.”

Antigamente, nos inícios da profissão de Guia-Intérprete em Portugal, os candidatos deveriam possuir uma licença dada pela polícia local, hoje em dia, o procedimento é bem diferente, pois quem quiser obter a carteira profissional tem de se submeter a um exame para a obtenção da mesma, o que veremos mais adiante.

Hoje em dia, para se ser um Guia-Intérprete Oficial, existem muitas outras línguas nas quais os candidatos se poderão candidatar a exame, o mercado turístico está mais alargado para outros países e nacionalidades, por conseguinte, vão surgindo mais pessoas que dominem mais línguas que não as tradicionais línguas inglesa e francesa. [J.M Carvalho Oliveira e José Cymbron:s/d]. No que concerne aos “ligeiros conhecimentos de arte história e geografia” como vimos adiante, hoje em dia os Guia-Intérprete não se podem cingir a apenas ligeiros conhecimentos, mas sim conhecimentos alargados da história e da cultura portuguesa.

Uma nova legislação surgiu em 1929, onde, no segundo parágrafo o art. 1º se pode ler “ *as excursões, seja qual for o número de excursionistas, devem ser acompanhadas por um Guia - Intérprete.*” [J.M Carvalho Oliveira e José Cymbron,s/d-24-25]

Dado o número crescente de profissionais de turismo, houve então a necessidade de criar um sindicato para estes mesmos profissionais. Surge então, ainda, durante o regime do Estado Novo, o Sindicato Nacional dos Guias, Intérpretes e Guias - Intérpretes, na legislação de 24 de Abril de 1936, tendo como primeiro Presidente, o Sr. Joaquim Ferreira Borges.

O Sindicato foi criado com o intuito de “*ordenar o exercício da actividade dos Guias - Intérpretes e para estes se precaverem da prepotência das agências*” [J.M Carvalho Oliveira e José Cymbron:s/d], sendo que o sindicato visava criar uma entidade que pudesse regular e proteger os Guias -Intérpretes e a profissão em si. Desta forma, estabeleceu-se que se deveria “*negociar legislação que regulasse a actividade e definisse a respectiva carreira profissional*”. [Alberto Alves, 2004]. Com isto pretendia então o sindicato criar uma legislação que pudesse defender estas pessoas fazendo-se respeitar e impondo a sua posição como profissionais de informação turística.

Até 1960, era o Sindicato o responsável pela formação dos Guias – Intérpretes, contudo, a partir dessa data, instituições de ensino como o Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA) começaram a formar novos Guias - Intérpretes. Hoje em dia, também a Escola de Hotelaria de Turismo do Estoril e o Instituto Superior de Ciências Empresarias e do Turismo (ISCET) leccionam cursos para Guias - Intérpretes.

Actualmente o Sindicato tem por designação “SNATTI”, que significa, por conseguinte, “Sindicato Nacional de Actividade Turística, Tradutores e Intérpretes”.

### 2.2.2. Requisitos para a Profissão de Guia-Intérprete

*“A Tour Guide is one who conducts a tour whose main duty is to inform”.* [Zenaida Cruz, 1999:12]. Seguindo a linha de pensamento desta autora, um Guia-Intérprete é aquele que conduz uma visita e onde o seu dever primordial prestar informação, mas existem muitos mais requisitos importantes para o sucesso desta profissão do que apenas informar, e, segundo a mesma autora,

“...guide responses included the following: maintaining control of a group, disseminating information, efficiently getting people to as many sights as possible, teaching history, representing a city in a favorable way.” [Zenaida Cruz, 1999:40].

Por conseguinte, os deveres de um Guia - Intérprete são os de acompanhar um grupo para os diversos locais de atracção turística bem com manter o controlo sobre o mesmo, dando informações de história e de cultura. A autora Verité Collins refere ainda:

“Companies look for maturity, an outgoing personality, smart appearance, physical stamina, good general knowledge, organizational ability, flexibility, a genuine interest in people and the motivation to develop your own business.” [Verité Collins, 2000:23]

De seguida, iremos explorar características como o bom domínio linguístico e cultural, a mediação cultural, a afabilidade e a liderança como características essenciais para se ser um bom Guia - Intérprete.

### 2.2.2.1 Domínio linguístico e cultural;

No seu livro “*Becoming a Tour Guide: Principles of guiding and site interpretation*”, Verité Collins defende que:

*“...tourist guide is as a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area, wích person may possess an area-specific qualification.”*[Vérité Collins, 2000:22]

Por conseguinte, o domínio linguístico e cultural é um dos requisitos primordiais para os profissionais de informação turística. No que concerne aos aspectos culturais, um Guia - Intérprete que exerça a profissão noutros locais do país, terá de ter obrigatoriamente um domínio cultural mais abrangente, dado que o dia-a-dia com os turistas é passado entre monumentos entre outros espaços que poderão suscitar a curiosidade dos turistas e o conseqüente aparecimento de perguntas que poderão não estar dentro dos planos do Guia. No que diz respeito às Caves de Vinho do Porto, muitas vezes os turistas fazem perguntas relacionadas com o tema mas que não fazem parte do conteúdo da visita, nesse caso, dispondo de uma informação adicional, o turista já não fica a pensar que o Guia apenas tem uma informação básica para apresentar.

Na vertente linguística, o Guia - Intérprete divulga e proporciona informação que desperta a curiosidade aos visitantes das caves, conseguindo transpor a mensagem a transmitir aos turistas em línguas estrangeiras de uma forma coerente e agradável, pois a língua portuguesa contém um sistema fonético rico, o que permite uma boa adaptação e aprendizagem de línguas estrangeiras, dada a parecença de sons da língua portuguesa com outras línguas. A mensagem deverá ser passada com fluidez e clareza para que o turista não fique com a impressão de que o Guia apenas decorou um texto para apresentar.

Ao fazer uma exposição de informação, é natural que o guia seja vítima de várias interpelações por parte dos turistas, então há que se manter disponível para atender às questões colocadas pelos turistas e esclarecer possíveis dúvidas.

Uma das questões interessantes para serem abordadas, será mesmo a facilidade com que um Guia - Intérprete muda de uma língua para a outra, no caso de ter consigo turistas de várias nacionalidades.

No caso das Caves de Vinho do Porto, não são isolados os casos de visitas bilingues, em que o Guia deverá ter um determinado “timing” para passar a informação aos turistas e sintetizar a informação para que, no mesmo período de tempo de uma visita unilingue, consiga passar o essencial da informação em duas línguas, devendo também ter uma grande capacidade em conseguir verter para uma língua o que acabou de ser dito numa outra língua no mesmo período de tempo, sendo sempre fiel à informação a ser passada.

#### 2.2.2.2. Carteira Profissional e Formação Específica;

Concluída a Licenciatura de Guias - Intérpretes e passado o exame para a obtenção da carteira profissional, os indivíduos, no exercício da sua profissão, deverão usar um crachá com as seguintes características:

“Art. 5º - Os Guias – Intérpretes deverão usar um distintivo, que consistirá dum botão com o diâmetro de 3 centímetros, onde, em volta do escudo português, se lerá visivelmente a palavra Guia Intérprete.” [J.M Carvalho Oliveira e José Cymbron,s/d:26]

Segundo o art.9º do decreto – lei 519-F/79 de 28 de Dezembro:

“O exercício da actividade dos profissionais de informação turística é condicionado à posse do diplomado respectivo curso de formação e da carteira profissional, que será passada pelo competente sindicato, independentemente da qualidade de sindicalizado do requerente”.

A carteira profissional é emitida pelo Ministério do Trabalho, onde se poderá ler as línguas para o qual o indivíduo está habilitado para trabalhar e também o tipo de Profissão de Informação Turística exerce (Guia-Intérprete, Correio de Turismo, etc.). Tendo em conta todas estas exigências, estes profissionais deverão estar sempre muito bem identificados, pois a ausência do crachá ou da carteira profissional poderá originar uma multa avultada.

Os locais de trabalho são os mais variados possíveis, bem como a heterogeneidade das entidades empregadoras, tal como atesta o testemunho de Vérité Collins:

“At monumental sites, guides can work in the open air for local authorities, heritage sites, archaeological digs, etc. Other Work may be found in museums, factories, craft workshops, etc. “[Vérité Collins, 2000:23]

### 2.2.2.3. Boa apresentação;

A aparência é uma questão muito importante para a profissão de Guia - Intérprete. A roupa de acordo com o local e a função, cabelos devidamente penteados, barba feita, unhas limpas e uma boa higiene pessoal. [Chimanti e Tavares: 2007].

### 2.2.2.4 Mediador Cultural e Bom Transmissor de Informação;

O Guia-Intérprete como mediador cultural funcionará como elo de ligação entre a empresa e o turista ou entre indivíduos de sistemas culturais diferentes, ao ser transferidor e comunicador de conhecimento, bem como facilita as pessoas de contextos culturais diferentes se encontrarem numa outra realidade, promovendo o diálogo intercultural e a diversidade cultural. O Guia - Intérprete é um mediador cultural porque intervém entre o turista e o espaço que são as Caves de Vinho do Porto e o Património português, ao transmitir conhecimento. As relações públicas são um factor essencial para o exercício da profissão dado que o Guia é o representante não só da agência mas também do país ou região que está a dar a conhecer aos turistas, e a imagem que o Guia passar aos turistas será a imagem que os turistas recordarão para sempre, pois como refere Zenaida Cruz [1999],

“Tour operators view public relations as the most important role of a tour guide. Foreign visitors view guides as representatives of the region or country, as ambassadors and interpreters of the culture of a particular area”. [Zenaida Cruz ,1999:40],

Convém também sublinhar que, boa disposição e humor são dois factores essenciais para cativar os turistas e facilitar a transmissão de informação aos turistas, mantendo-os bem-dispostos e, ao mesmo tempo, atentos.

Para uma boa passagem de informação, o Guia deverá projectar a sua voz para o público, porque ao estar virado de lado ou de costas para o seu público, a sua voz não será projectada directamente para o campo de audição do turista.

A boa dicção e articulação de palavras revela-se também bastante importante, pois não adianta falar muitas línguas estrangeiras se a pronúncia dessas mesmas línguas não for feita de maneira clara e precisa, se tal acontecer, poderá haver um bloqueio na compreensão e assimilação da mensagem por parte do turista. Se o Guia falar pausadamente, a informação será correctamente absorvida por parte do turista.

No que concerne ao tom de voz, o Guia deverá adoptar um tom de voz mais correcto para que todas as pessoas presentes o consigam ouvir na perfeição, e, desta forma também conseguir captar a atenção dos mesmos, devendo estar concentrado nos turistas para ver até que ponto em que estão a prestar atenção à informação que está a ser transmitida e, se não estiverem, há que adoptar outras estratégias para os manter atentos.

O Guia deverá evitar a todo o custo afonias e rouquidões, pelo que se a sua voz estiver afectada, não haverá passagem de informação e por conseguinte, o Guia não poderá exercer a sua profissão.

O facto é que a interpretação nas Caves de Vinho do Porto é uma actividade de mediação cultural extremamente complexa. Tal como defende Taft (1981:51)

“[...] mediation between cultures requires the communication of ideas and information from one cultural context to the other. This is analogous to the process involved in linguistic translation, even though there is more to mediation than mere translation”.

Daí que seja bastante importante perceber a relevância da mediação cultural nas actividades desenvolvidas pelos Guias - Intérpretes nas Caves do Vinho do Porto. De facto, e como já foi afirmado, mais do que simples competências linguísticas e tradutivas, os intérpretes das caves devem ter competências e sensibilidade intercultural, de forma a facilitar a comunicação.

Neste contexto, e seguindo as propostas de Giovanna Pistillo (2003), os eventos que proporcionam encontros culturais, tal como acontece com as visitas às Caves, envolvem diversos factores que influenciam a comunicação. Pistillo distigüe três factores: o grau de contextualização cultural, o conceito de tempo e a tomada de palavra e o uso do silêncio. Segundo esta autora, a eficácia comunicativa dependerá da facilidade de lidar com estes factores por parte do intérprete bem como do seu conhecimento destas diferenças interculturais.

A comunicação intercultural envolve, além da linguagem verbal e não-verbal, uma utilização específica do tempo, do espaço, do silêncio, da tomada de palavra, etc., que diferem de uma cultura para outra.

Para alguns autores (Gentile, Ozolinis and Vasilakakos 1996, p. 48), “a formulação da mensagem é da responsabilidade das partes envolvidas; a do intérprete é interpretar”, o que realça a neutralidade que deve prevalecer em qualquer actividade interpretativa.

No entanto, a comunicação intercultural envolve, além da linguagem verbal e não-verbal, uma utilização específica do tempo, do espaço, do silêncio, da tomada de palavra, etc., que diferem de uma cultura para outra.

Segundo o antropólogo E.T.Hall (1989), quando as pessoas comunicam, partem do princípio que o receptor já sabe algo sobre o assunto em discussão. Assim sendo, numa cultura dita “pouco contextualizada” o receptor sabe muito pouco sobre o assunto e torna-se necessário dizer tudo de forma explícita e directa. Na cultura “muito contextualizada”, pelo contrário, o receptor já está “contextualizado”, sendo, portanto, a informação mais implícita e não verbal, mais indirecta e baseada na cooperação de interlocutor.

Todas as culturas tendem, em maior ou menor grau, para um destes pólos, embora nunca exclusivamente.

Pistillo apresenta-nos o seguinte quadro, retirado de Katan (1999):

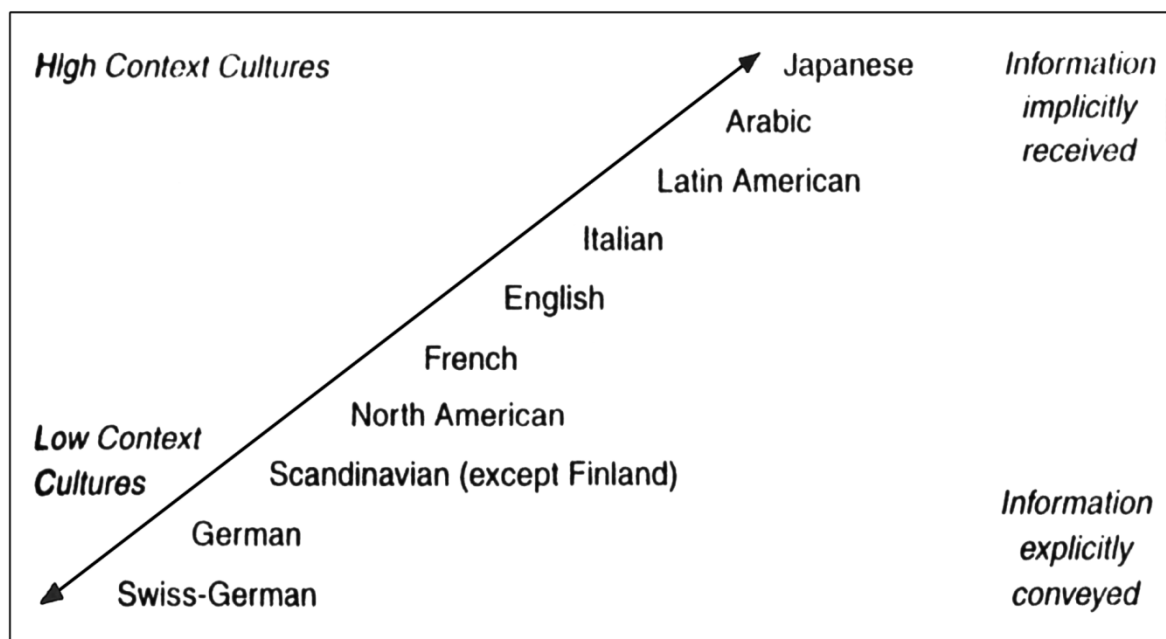


Figura 2: Ranking contextual das culturas (Katan, 1999)

Pela leitura deste quadro, pode-se perceber que as culturas alemã, inglesa, americana e, de modo geral, nórdicas, são tendencialmente pouco contextualizadas. É mais importante **o que se diz** do que **o modo como se diz**; os falantes seguem uma lógica linear, de causalidade, com abundância de dados e estatística a corroborar (especialmente na comunicação de negócios). Por isso se entende que os anglo-saxónicos apreciam mensagens directas, explícitas, racionais, concisas e com informação densa. É-lhes difícil interagir com alguém que usa frases muito longas e complexas.

Em contrapartida, as culturas meridionais (mediterrânicas, latino-americanas, árabe, japonesa e outras) são muito contextualizadas. As interações são essencialmente implícitas – codificadas, circulares, indirectas – sendo as linguagens não-verbais – corporal, proxémica – e o próprio relacionamento interpessoal parte integrante da comunicação.

Em situações de interacção entre culturas de níveis de contextualização muito diferentes, **o papel do intérprete como mediador** é altamente complexo e implica um profundo conhecimento das culturas em presença.

Pistillo dá-nos alguns exemplos de aspectos concretos que envolvem esta problemática, destacando as diferenças entre os registos de língua, as formas de tratamento e o uso de frases imperativas.

Efectivamente, no contacto com culturas diferentes da sua deverá o intérprete adaptar os títulos honoríficos ou substituir o imperativo pelo condicional, consoante a cultura. Se em inglês seria estranho tratar as pessoas pelo título académico ou profissional, em Portugal é comum e bem aceite.

Também o conceito de tempo varia culturalmente e deve, por conseguinte, ser tido em conta pelos intérpretes. Para as culturas pouco contextualizadas, o tempo é “monocrónico”, linear, rígido, e muito bem definido e expresso em unidades pequenas (dias, horas minutos).

Não se pode desperdiçar (*time is money*), e, para fazer mais coisas no mínimo espaço de tempo, uma tarefa de cada vez e nada de interrupções...

As culturas muito contextualizadas vêem o tempo de uma forma flexível e não como um valor absoluto. Pode ser “esticado” ou “encolhido”, se disso depender a conclusão ou o sucesso das conversações. O tempo é “policrónico”, permitindo o envolvimento em várias tarefas em simultâneo. Para estas culturas, é mais importante a qualidade do relacionamento entre os intervenientes (simpatia, cortesia, sociabilidade) do que, por vezes, a rápida conclusão do negócio.

Em reuniões ou encontros que envolvem participantes com diferentes conceitos de tempo, a existência de falhas de planificação, incumprimento de prazos, falta de pontualidade podem criar tensões e conduzir a insucessos. É tarefa do intérprete/mediador cultural, com base na sua competência intercultural, fazer com que tais atitudes não se tornem fonte de mal-entendidos ou mesmo de conflito.

Deve-se finalmente ter em conta a tomada de palavra e uso do silêncio, quando lidando com culturas diferentes. Estilos de discussão e regras de tomada de palavra, bem como o uso do silêncio, com um papel muito importante na comunicação, são também ditados pelas culturas em presença. Para os anglo-saxões, por exemplo, interromper a pessoa que fala é visto como uma importante falta de educação.

Para os latinos, pelo contrário, pode mesmo ser visto como uma manifestação de grande interesse.

Para os orientais, uma pausa deve seguir-se à intervenção de cada um, pois é sinal de respeito mútuo tomar algum tempo para reflexão.

A um ocidental, um silêncio pode parecer falha na comunicação, confusão, resposta negativa ou até zanga com o locutor ou com a sua proposta.

Em conclusão, todo o evento que exige a presença de intérprete (s) é, em si próprio, um evento intercultural. Este traduz para pessoas que, falando línguas diferentes, têm um conjunto de valores, normas e hábitos específicos da sua cultura. De todos os modos de interpretação – consecutiva, simultânea e de acompanhamento, ou *liaison* – é nesta última que o papel do intérprete como mediador cultural pode assumir a maior latitude e importância para as partes envolvidas no processo de comunicação/negociação.

No que concerne ainda aos Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto, mais do que simplesmente informar ou dar a conhecer os vinhos, é evidente a componente de marketing turístico presente na sua actividade. Uma vez que estes profissionais não necessitam de carteira profissional (o que irei explicar mais adiante), mais do que uma simples transmissão de informação, o Guia - Intérprete das Caves promove o Vinho do Porto, com intuítos comerciais. No livro “Principles and Ethics of Tour Guiding” [1999:8], Zenaida Cruz refere:

“Wine distilleries often combine tours of their facilities with wine tasting to encourage visitors to buy their wines. In these cases, the guide serves as a salesperson and a public relations tool”.(Zenaida Cruz, 1998:8)

Podemos então concluir que os Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto têm uma função acrescida que é a das vendas. As Caves de Vinho do Porto e empresas semelhantes contratam estes profissionais, que reúnem todas as características de um Guia - Intérprete Oficial, combinando-as com visitas guiadas e oferta de provas de vinhos para dar a conhecer ao público o seu produto. Características como simpatia, afabilidade e bom conhecimento linguístico aliadas a uma boa veia comercial, poderão de facto culminar com uma possível venda. Daí que as relações públicas e humanas sejam também um factor essencial para vertente comercial dos Guias das Caves de Vinho do Porto e não só, pois como referem Silvia Chimenti e Adriana Tavares no seu livro “Guia de Turismo – O Profissional e a Profissão” [2007], uma das características desejadas pelas agências contratantes é de facto, a de bom vendedor.

Os Guias - Intérpretes Oficiais não têm intuítos comerciais, mas sim de promoção turística, mas, por vezes, ao levar turistas a locais como as Caves de Vinho de Porto, os Guias poderão ter direito a algumas comissões, seja a nível monetário ou com a entrega de algumas garrafas.

### 2.2.2.5. Capacidade de Liderança

A liderança é uma característica primordial na profissão de Guia – Intérprete e seguindo a autora Zenaida Cruz [1999:41], existem duas componentes na liderança: uma componente instrumental e uma componente social. No que concerne à componente instrumental, o Guia-Intérprete deverá manter o controlo sobre o grupo que acompanha, tomando decisões e resolvendo problemas ou situações inesperadas, pois como refere a autora, o Guia deverá ter responsabilidade e uma grande capacidade de organização, bem como ter a capacidade de lidar com emergências e saber como resolvê-las da melhor forma. Por conseguinte, o Guia - Intérprete deverá também obter formação em primeiros socorros (afastar o grupo, manter a calma e a tranquilidade). [Chimanti e Tavares: 2007], pois o Guia é o responsável por todos os elementos do grupo que acompanha.

No que concerne à segurança dos turistas, o guia deverá manter todo o grupo coeso para que não haja dispersões por parte do turista que possam desencadear situações que comprometam a segurança dos mesmos. Todas e quaisquer tomadas de decisão são feitas por parte do Guia pois é ele que conduz os turistas aos diversos locais constantes do programa turístico. Deverá ter paciência para com os turistas, na medida em que terá encarar com calma as dificuldades que surgirem, característica essencial de que o líder, neste caso o guia, deverá possuir. No caso de existirem turistas mais complicados, o profissional de informação turística deverá perceber que tipo de turista tem à sua frente e que problemas o mesmo lhe poderá trazer [Chimanti e Tavares: 2007]. Isto mostra-nos que o Guia deverá ter diferentes atitudes perante diferentes personalidades ou públicos, bem como ter a noção de quando deverá estar em silêncio, quando deverá tomar uma iniciativa, quando se afastar e quando avançar. [Zenaida Cruz, 1999:48].

Existem vários tipos de públicos, onde o Guia deverá adoptar comportamentos de acordo com cada grupo ou turista individual, pois cada grupo possui um determinado comportamento [Chimanti e Tavares: 2007].

- Grupos de pequena/grande dimensão;
- Estatuto Social;
- Nacionalidade;

- Faixa Etária (crianças, jovens, adultos e 3ª idade);
- Motivação;

Nas Caves de Vinho do Porto, existe uma preocupação constante para que os turistas não toquem nem se encostem às pipas para evitar que se magoem, pedindo também o favor de não se afastar demasiado do grupo, pois não será decerto muito difícil algum turista perder-se nos corredores dos grandes armazéns de Vila Nova de Gaia. A componente social remete-nos para o ponto seguinte, a afabilidade para com os clientes.

#### 2.2.2.6. Afabilidade para com os clientes.

A afabilidade com os clientes nota-se, em primeiro lugar, pelo gosto pela profissão e pela capacidade inata de trabalhar com os mais diversos públicos. A simpatia natural e a paciência são factores muitíssimo importantes para os profissionais de informação turística tal como refere Zenaida Cruz [1999]:

“As a public relations representative, a guide is expected to Project a specific image or message to visitors and at the same time to answer controversial questions”  
[Zenaida Cruz ,1999:47]

Deverá escutar com atenção as reclamações por parte dos turistas, devendo estar preparado para algumas situações de má educação, não devendo portanto ceder a este tipo de atitudes perante os turistas. O Guia Intérprete deverá sempre lembrar-se de que trabalha com as férias das pessoas:

“The Guide’s role as a host consists of many special activities...the tasks includes those of companion, mediator, advocate, entertainer, concierge, storyteller and others,” [Zenaida Cruz, 1999:47].

O ambiente entre o Guia - Intérprete e os turistas que acompanha deverá ser de constante animação, participando num ambiente de férias e descontração, realizando actividades interessantes para os turistas participarem, demonstrando então esta

componente social da qual Zenaida Cruz se refere na sua obra “*Principles and Ethics of Tour Guiding*” [1999:41].

## PARTE II

### O Vinho do Porto

### e as Caves de Vila Nova de Gaia

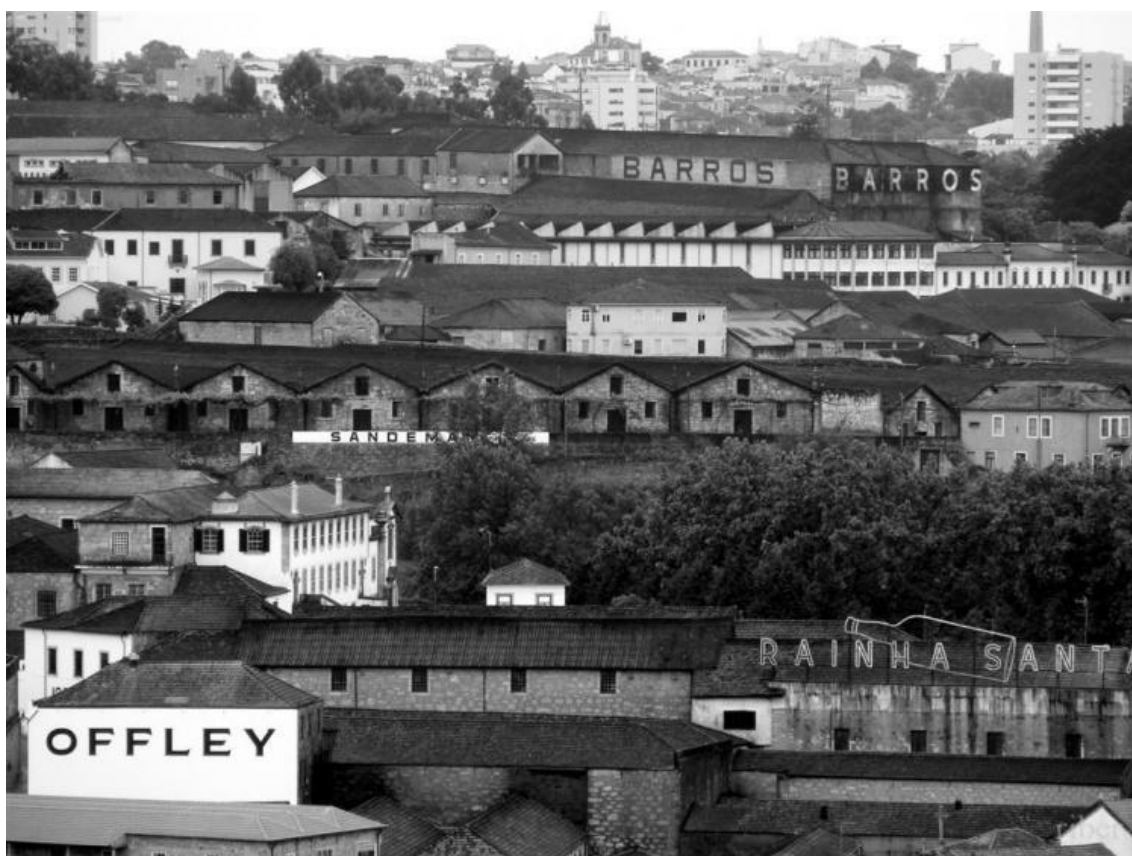


Figura 3- Caves de Vinho do Porto

## 1.O Vinho do Porto

O Vinho do Porto é um dos vinhos mais conhecidos em todo o mundo: pela sua qualidade, pelos seus aromas e sobretudo pela sua elegância, tendo começado por ser inicialmente um vinho das elites, era designado de “vinho fino”, até começar a ser consumido por todas as pessoas, em todo o mundo.

Beber um Porto não se traduz simplesmente num acto físico, mas sim no prazer da degustação de um néctar sem igual, de grande qualidade e prestígio, fruto do trabalho de várias gerações. O que torna este vinho também interessante do ponto de vista histórico, é o facto de ser produzido na mais antiga Zona Demarcada do Mundo, cultivado, desde há séculos, nas grandes Quintas da Região do Vale do Douro e, posteriormente transportado para a cidade de Vila Nova de Gaia, para envelhecer.

### 1.1. As Origens do Vinho do Porto

A pergunta que recai sobre este tema é: “Então como nasceu o vinho do Porto como o conhecemos hoje?” Muitas vezes, durante as longas viagens que as pipas de vinho faziam nos barcos de transporte para outros países (tema que abordarei mais adiante), por vezes o vinho chegava ao seu destino impróprio para consumo, pois danificava-se ao longo da viagem. Para evitar que tal acontecesse, surgiu a ideia de adicionar aguardente vínica ao vinho para que este aguentasse a viagem sem se estragar e chegasse ao seu destino em boas condições. [John Delaforce, 1983:6] E assim nasceu o vinho do Porto! A partir daí, o vinho começou a ser produzido da seguinte forma: Em Setembro começa a colheita das uvas que tem uma duração de cerca de um mês; as uvas são transportadas para os tanques de granito chamados os lagares, onde vão ser pisadas. A pisagem das uvas poderá ser feita a partir do método artesanal com os pés ou com métodos mecanizados que fazem o mesmo trabalho que a pisagem artesanal mas muito mais rapidamente. Passada a pisagem, o vinho é deixado a fermentar, ou seja, os açúcares das uvas convertem-se em álcool através das leveduras.

O mosto é deixado em contacto com o vinho para que este possa extrair o sabor e a cor das películas das uvas. Ao final de três dias de fermentação, adiciona-se uma elevada percentagem de aguardente vínica ao vinho para interromper a fermentação. Ora, ao adicionar a aguardente, as leveduras morrem e não continuam a transformar o açúcar em álcool, o que permite que o vinho do porto final conserve muito do açúcar natural das uvas e contenha um elevado teor alcoólico (que pode variar entre os 19 e os 21°) devido à adição de aguardente. Daí que o vinho do Porto seja doce e será por este mesmo motivo que o vinho do Porto não é considerado um vinho de mesa, mas sim um aperitivo (no caso do vinho do porto branco) ou digestivo (no caso dos portos tintos).

Para ser considerado vinho do porto, o vinho terá de ser feito obrigatoriamente com uvas provenientes da Região Demarcada do Vale do Douro.

## 1.2 A Região Demarcada do Vale do Douro

A Região do vale do Douro foi a primeira região a ser demarcada em todo o mundo, em 1761, pelo Marquês de Pombal, onde foram definidos os limites para as vinhas e o vinho do porto só poderia ser produzido com as uvas provenientes dessa região delimitada, tendo actualmente cerca de 250 mil hectares, onde 40 mil são compostos pelas vinhas. [Richard Mayson:2001]

A delimitação da Região pelo Marquês de Pombal aconteceu anos depois de o mesmo ter criado a Real Companhia das Vinhas do Alto Douro em 1756 [John Delaforce:1983], que visava “...*proteger a autenticidade do produto, regular os preços e implantar impostos, bem como todo o vinho destinado a exportação tinha de ser comprado à companhia*”, facto que desagradou e muito aos exportadores ingleses. [Richard Mayson, 2001:41]. Actualmente, a Real Companhia Velha é a sucessora da antiga companhia decretada pelo Marquês, estando agora sob domínio privado. O clima da região é oscilante, visto que o verão é muito quente e o inverno muito frio pois a Serra do Marão permite proteger a região dos ventos do oceano Atlântico.



**Figura 4- Foto das vinhas do Alto Douro**

A região tem vários microclimas o que é favorável para determinar as características de cada quinta e de cada tipo de vinho produzidos nas diferentes companhias produtoras de vinho do porto. [João Paulo Martins:2004]. O solo é uma componente muito importante para o vinho, sendo constituído maioritariamente por xisto.

A Região do Vale do Douro foi, em 2001, declarada “Património da Humanidade” pela Unesco.

### 1.3. O Transporte

O transporte do vinho da Região do Vale do Douro era feito através do Rio Douro, em barcos que transportavam as pipas para os armazéns em Vila Nova de Gaia, conhecidos como Barcos Rabelos. Inspirados nas embarcações viquingues [Richard Mayson:2001] eram, na época, o único meio de transporte entre o Porto e o Douro e também o mais acessível. O transporte nessa altura não se revelava nada fácil, pois o caudal do Rio Douro era muito instável, contudo, nos últimos anos, a construção de barragens tem ajudado a amenizar a tempestuosidade do rio [João Paulo Martins, 2004:27]. No entanto, o transporte pelos barcos já não é utilizado actualmente, tendo sido substituído pelos camiões cisterna, como assim o exige a modernidade, por serem um meio de transporte mais rápido e também mais seguro.

Os últimos Barcos Rabelos estão agora ancorados nas margens de Vila Nova de Gaia, para relembrar os Barcos que fizeram a história deste grande vinho.



Figura 5- Barco Rabelo

## 1.4. Tipos de Vinhos e Envelhecimento

Apesar de ser um vinho feito a partir das uvas e das Quintas da Região do Vale do Douro, chama-se Vinho do Porto pois foi a partir da alfândega desta cidade que começou a ser exportado para outros países, para ser comercializado. Muitas vezes há ainda quem pergunte: “mas porque razão se chama Vinho do Porto se é armazenado em Vila Nova de Gaia?” Será por essa mesma razão, porque, de um lado do rio, ficava a alfândega, de onde os barcos partiam para terras mais longínquas; do outro lado ficam então os armazéns escuros e sombrios (designados de “Caves”, por ter estas mesmas características de pouca luminosidade e muita humidade) onde o vinho permanece por várias décadas.

O Vinho é armazenado nestes armazéns em Vila Nova de Gaia pois existem melhores condições para o desenvolvimento do mesmo: a humidade e temperatura constantes, visto que as Caves se situam no litoral do país, bem próximas quer do Rio Douro, quer do Oceano Atlântico, enquanto a temperatura do Vale do Douro é mais oscilante, pois poderá ser de muito calor durante o verão e de muito frio no Inverno e tais oscilações revelam-se nocivas para a qualidade do vinho.

Existem vários tipos de envelhecimento e cada um dos quais irá determinar as diferentes qualidades de vinho do Porto. Podemos então distinguir duas qualidades de vinho do Porto: os Portos Brancos e os Portos Tintos.

O Porto Branco é feito a partir de uvas brancas e apenas precisa de envelhecer por um período de três anos em pequenos cascos de carvalho (pipas) até ser engarrafado e estar pronto a consumir.

Na categoria dos Portos Tintos temos as qualidades *Ruby*, *Tawny*, *Colheita e Vintage*. Os vinhos *Ruby* são colocados a estagiar em grandes balseiros de carvalho por um período de 4 a 6 anos, não sofrem de uma elevada oxidação por isso mantêm uma cor escura que se assemelha à jóia *Ruby* e sabores mais frutados. São vinhos para se consumirem jovens em final de refeição a acompanhar de chocolates negros e queijos fortes.

Os *Tawny* são vinhos que envelhecem no mínimo três anos, são vinhos correntes e de consumo rápido, mas, ainda dentro da mesma categoria, temos os *Tawny* com

indicação de idade, que poderão ser de 10, 20, 30, 40 ou mais de 40 anos de idade. Estes vinhos permanecem muitos anos a envelhecer em casco, a elevada oxidação e o contacto do vinho com a madeira durante muitos anos vai fazendo com que o vinho vá passando da cor *ruby* inicial para uma cor mais âmbar, mais aloirada e recolha os sabores e os aromas característicos de um envelhecimento em madeira, como sabores de frutos secos e caramelo [João Paulo Martins, 2004:38-41]

No rótulo das garrafas destes vinhos, a indicação da idade corresponde à mistura de lotes de vinhos jovens misturados com vinhos mais antigos, não sendo este, no entanto, um cálculo matemático.

Os vinhos denominados de “Colheita” são vinhos muito parecidos com os *Tawny*, devido ao seu envelhecimento nas pequenas pipas por um período nunca inferior a 7 anos, por isso começam a ganhar um estilo oxidado como os *Tawny*, sendo vinhos de uma única colheita e de um só ano. [João Paulo Martins, 2004:41]



**Figura 6- Pipas (à esquerda) e Balseiros (na direita)**

Depois temos o vinho ao qual os portugueses se referem como “quanto mais velho melhor”, o *Vintage*, pois quanto mais envelhece, melhor desenvolve os seus aromas e sabores. Este vinho é considerado de qualidade excepcional e é o mais difícil de obter, pois tal depende das colheitas de cada ano, de factores como o clima, o grau de maturação das uvas, etc. Existe, geralmente, uma média de três anos de *Vintage* numa

década. Estes vinhos precisam de pelo menos 20 anos de envelhecimento para alcançarem o auge da sua maturidade, para desenvolver os aromas tão característicos da categoria *Vintage*.

Ao contrário das outras qualidades de Vinho do Porto, o *Vintage* não faz o seu envelhecimento em madeira de carvalho, somente repousa nos grandes balseiros por um período de dois anos antes de finalmente ser colocado em garrafas, onde irá envelhecer durante muitos anos e até décadas. Este é um vinho ideal para ocasiões especiais, para partilhar com amigos e familiares.

O *Vintage* é um vinho de uma única colheita, de um único ano, sendo por isso que aparece no rótulo da garrafa o ano da colheita daquele vinho. Há mesmo quem tenha o hábito de oferecer a alguém um vinho da idade da pessoa presenteada, ou então, no caso do nascimento de uma criança, compra-se a garrafa e deixamo-la a envelhecer em nossas casas até que a criança atinja a idade adulta. O vinho irá desenvolver e acompanhar o crescimento da criança e, chegada a altura de abrir a garrafa, a criança, já maior de idade, poderá desfrutar de todo o valor e complexidade de um vinho do seu ano de nascimento.



Figura 7- Garrafas de Porto Vintage

Por último gostaria também de falar numa outra qualidade de vinho do Porto que foi recentemente lançada no mercado (Fevereiro de 2008) portanto, é uma novidade no mundo do vinho do Porto: o Croft Pink, o primeiro Vinho do Porto Rosé. A Croft foi a companhia de vinho do Porto responsável pela invenção deste novo tipo de Porto, que vai muito além dos tradicionais portos por se tratar de um rosé, mas a diferença entre este *Pink* e os outros vinhos do Porto é quase nula no que concerne à sua produção,

visto que é um vinho feito a partir das castas tradicionais de um vinho do Porto tinto comum. A diferença reside no contacto limitado do vinho com as películas das uvas durante a fermentação, o que faz com que, ao invés de o vinho recolher do mosto a sua tradicional cor escura, vai apenas conservar uma cor rosa, “*Pink*”.

Como um rosé normal, o *Pink* não tem envelhecimento, sendo engarrafado de seguida à sua produção e deverá ser consumido o mais rápido possível num prazo de um ano.

É um vinho que permite aos consumidores uma nova experiência no mundo do vinho do Porto, devendo o *Pink* ser consumido fresco ou em gelo, sendo uma ótima alternativa para as estações mais quentes onde as outras qualidades de Porto mais convencionais não são a primeira escolha.

### 1.5. As exportações e o domínio inglês no negócio

A vinda dos Ingleses para Portugal não foi repentina, visto que os primeiros se começaram a fixar por este país ainda no século XII tendo desde então a Inglaterra uma relação bastante vincada com Portugal. A maioria dedicava-se ao comércio de outros produtos que não o vinho do Porto muito antes de os vinhos da Região do Vale do Douro começarem a ser vistos como um potencial económico. Mas quando a Inglaterra se encontrava em guerra com a França em 1689, os ingleses voltaram-se para os vinhos portugueses em vez dos vinhos franceses, o que após o tratado de Methuen em 1703, os vinhos portugueses passaram a ser mais baratos que os vinhos franceses. Foi então a partir desse momento que os ingleses permitiram a expedição dos vinhos para outros países. Como os exportadores eram muitos, foi então criada a Feitoria Inglesa, situada na Rua Nova dos Ingleses, no Porto, composta por cidadãos ingleses que faziam (e ainda fazem) os seus negócios em países que não o seu país de origem [Richard Mason, 2001:31].

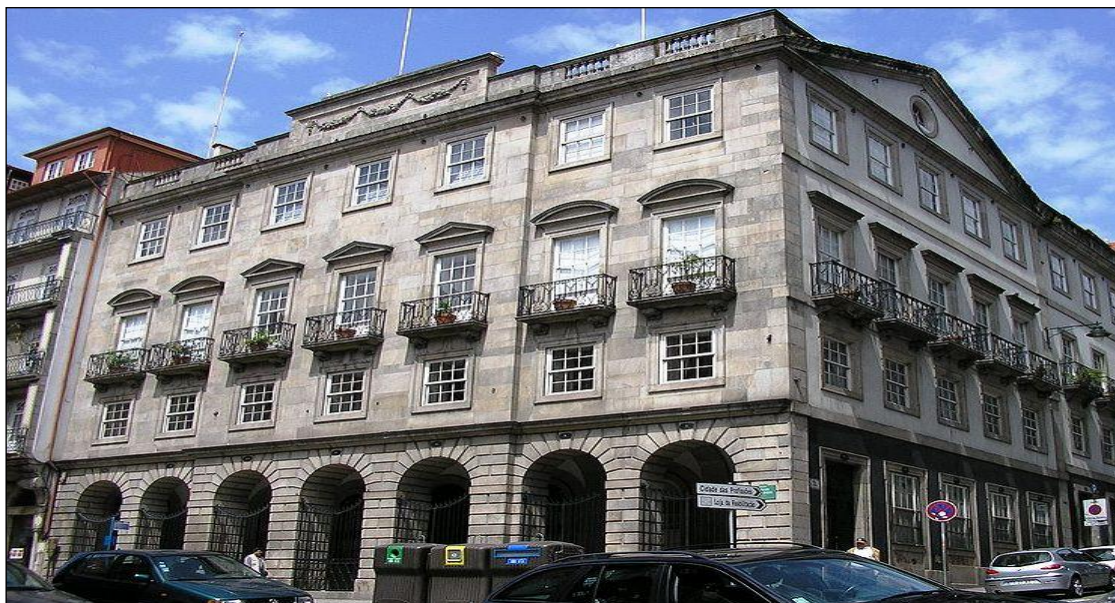


Figura 8- Edifício da Feitoria Inglesa, no Porto.

## 2. As Caves de Vinho do Porto em Vila Nova de Gaia

Para a realização deste estudo sobre a profissão dos Guia-intérprete, com especial incidência sobre o trabalho dos Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto, julguei interessante recuar um pouco no tempo e descobrir quando começou esta linda profissão a existir num dos locais turísticos mais procurados no país.

Foi então contactada via e-mail a AEVP (Associação de Empresas de Vinho do Porto) pedindo informações e colocando questões, na impossibilidade de obter resposta às mesmas, solicitar se me poderia ser disponibilizada alguma bibliografia respeitante ao assunto. A AEVP informou-me de que tal bibliografia não existe mas prontificou-se a, muito gentilmente, proceder a uma consulta dos principais representantes dos departamentos de turismo das caves, de forma a obter respostas para as minhas questões.

A ajuda preciosa desta fonte permitiu-me descobrir que a abertura das Caves de Vinho do Porto ao público, com intuítos claramente comerciais, de marketing turístico, data para a maioria das Caves da década de 70. Já nesta altura as caves incluíam visitas guiadas e organizadas em várias línguas, tendo passado a contar com a presença assídua de profissionais especialistas. Dentro desse caso, encontramos, por exemplo, as Caves

Ramos Pinto e as Caves Croft, tendo estado estas últimas encerradas ao público cerca de 30 anos, tendo reaberto as suas portas aos turistas em 2001. A resposta mais curiosa foi relativamente ao grupo Symington Family Estates, que já no ano de 1958 fazia visitas guiadas ao seu armazém da Warre's. A Associação de empresas de Vinho do Porto avançou também outros números muito relevantes. Por um lado, que o total das Caves de Vinho do Porto abertas ao público são cerca de 14 e, por outro, que recebem anualmente por volta de 700 mil visitantes. Estes dados e números, aliados ao facto de a profissão aparentemente contar com mais de 4 décadas de existência (em alguns casos, quase meia década) parecem confluír na conclusão de que a função desempenhada pelos Guias - Intérpretes, mormente nas Caves de Vinho do Porto, tem não só uma relevância económica, como também cultural que não deve ser descurada. O facto de se tratar de uma actividade profissional que é sobretudo considerada, quer pelas entidades empregadoras, quer pela sociedade em geral, como uma profissão de promoção comercial, de marketing, muito embora tenha uma forte vertente linguística e cultural de base, explica, em parte, o desinteresse a que foi votada. A inexistência, até ao momento, de um estudo ou pesquisa que dê conta desta relevância, deixa-nos perceber um certo desinteresse pela profissão, e até mesmo um certo menosprezo social. A pouca legislação em vigor, bem como o regime contratual muito precário relegam esta profissão, não raras vezes, para um plano secundário.

De seguida, observaremos então o resultado deste estudo.

## PARTE III

### O PERFIL DO GUIA-INTÉRPRETE NAS CAVES DO VINHO DO PORTO



**Figura 9- Vista das Caves de Vila Nova de Gaia**

## 1. O Perfil do Guia - Intérprete nas Caves de Vinho do Porto

### Análise do perfil dos Guia Intérprete das Caves de Vinho do Porto

Para a elaboração deste estudo sobre os Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto, foi necessária a distribuição de inquéritos pelas diversas caves em Vila Nova de Gaia, tendo contado com o apoio de 5 dessas mesmas caves e com a recusa de 3.

Contei então com o apoio dos Guias das seguintes Caves de Vinho do Porto: Croft , Taylor's, Cálem, Kopke, Ramos Pinto.

Para a distribuição dos Inquéritos, tive de obter autorizações por parte dos responsáveis de turismo, o que, infelizmente, no caso do Grupo Sogrape, que detém as Caves Ferreira, Sandeman e Offley, a sua responsável não se disponibilizou a colaborar com a realização do estudo. No que concerne as Caves Graham's, após alguns meses, continuo à espera de uma resposta por parte dos responsáveis de turismo. Tive também a oportunidade de participar numa das suas visitas, tendo apreciado muito o profissionalismo e a simpatia de todas as pessoas que se encontravam naquele espaço, tão acolhedor e agradável. Após algumas tentativas por telefone, acabei por desistir de recolher os cerca de 8 inquéritos que tinha deixado ao cuidado da responsável de turismo.

Foi recolhido um total de 31 inquéritos e será a partir desta amostra que se irá proceder à análise do perfil dos Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto. Os inquéritos foram distribuídos durante os meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2009, durante a época baixa de turismo. Por este motivo, não foi possível obter mais respostas aos inquéritos, visto que as caves têm ainda pouco guias ao serviço, sendo que, com a vinda da época alta e o conseqüente aumento de turistas na cidade, as caves necessitarão de reforçar as suas equipas com mais guias, de forma a responder às exigências do turismo.

Aquando da distribuição dos inquéritos, fiquei a saber que existem, no total, cerca de 30 Caves de Vinho do Porto na cidade de Vila Nova de Gaia, estando 14 caves abertas ao público estando duas abertas somente nos meses de época alta (de Abril a Outubro, o que é o caso da Offley e da Krohn). Na altura, não me dirigi a estas caves pois estavam fechadas, não tendo, por isso, oportunidade de pedir a colaboração dos seus guias.

A profissão de Guia - Intérprete é uma profissão sazonal, que depende bastante do número de turistas que visitam as caves, sendo que, numa metade do ano, é certo haver trabalho; na outra metade já restam algumas dúvidas. Mas a questão da sazonalidade do trabalho é um tema que irá ser explorado mais adiante.

No total, o inquérito distribuído tinha 33 questões, sendo que muitas delas serviram de base para caracterizar o perfil profissional de cada um dos guias e também para ficarmos a saber mais um pouco sobre as dificuldades que enfrentam diariamente no exercício da profissão. As questões foram elaboradas de forma simples e directa, para que os Guias pudessem responder de uma forma concreta e precisa.

O exemplar que foi distribuído pelos Guias - Intérpretes encontra-se em anexo.

## 2. Caracterização do Guia - Intérprete

### Sexo e Idade

Ao observar os gráficos seguintes (gráfico 1 e gráfico 2) podemos facilmente concluir que existe uma enorme discrepância entre indivíduos do sexo feminino e indivíduos do sexo masculino. Dos 31 guias inquiridos, 25, 80,65% dos guias são do sexo feminino e apenas 6, 19,35 % dos guias são do sexo masculino. Uma análise detalhada do gráfico 2, permite verificar que a comunidade de Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto é constituída, na sua maioria por jovens com idades compreendidas entre os 25 e os 35 anos (51.61%). O Guia mais velho tem cerca de 42 anos de idade enquanto os mais novos se situam nos 18 anos.

Logo, o retrato geral que o público poderá ter dos Guias Intérpretes das Caves de Vinho do Porto é que são jovens com uma média de idade de 30 anos, sendo maioritariamente do sexo feminino.

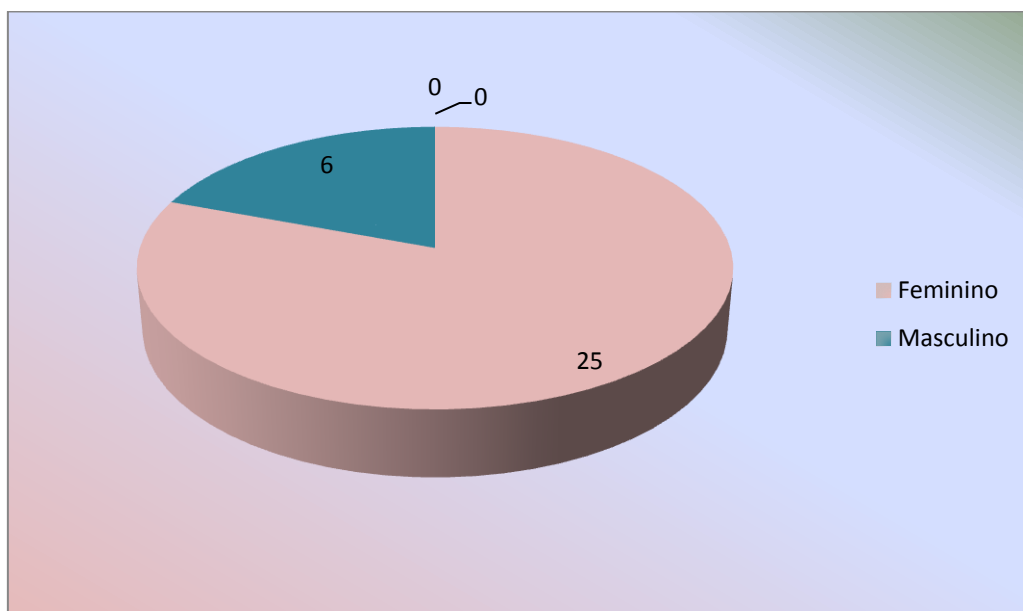


Gráfico nº1 - Sexo

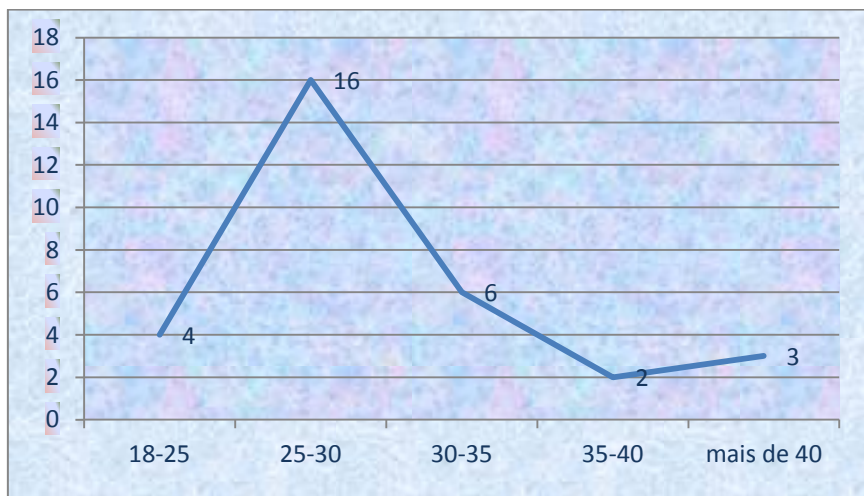


Gráfico nº2 - Idades

## Nacionalidade

A maioria dos Guias Intérpretes das Caves de Vinho do Porto é de nacionalidade portuguesa, correspondendo esta nacionalidade a cerca de 80% dos inquiridos. Contudo, alguns dos membros desta “comunidade” de Guias - Intérpretes é proveniente de outros países, alguns tão longínquos como é o caso do Panamá, situado na América Central, países da Europa de Leste como a Rússia e a Lituânia e ainda luso-descendentes dos Estados Unidos da América e França.

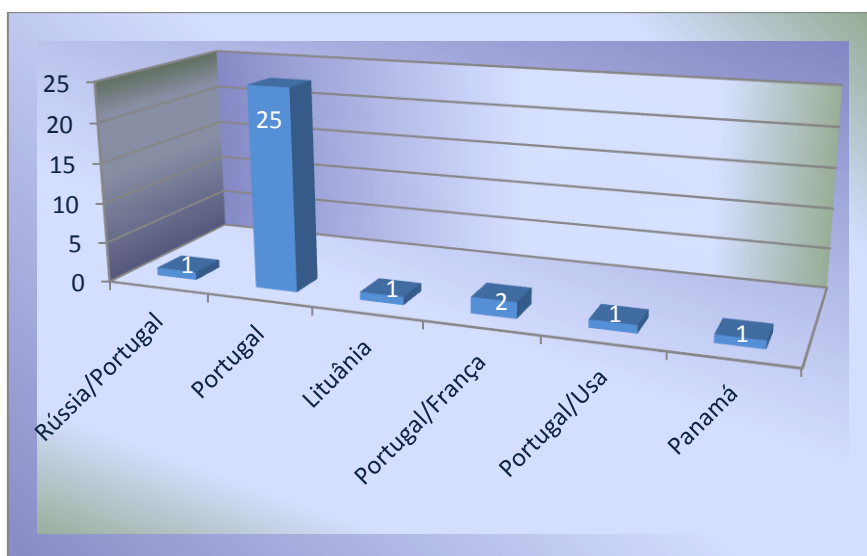


Gráfico nº3 - Nacionalidade

## Domínio Linguístico

Existe uma grande variedade de línguas estrangeiras nas Caves de Vinho do Porto, para as diferentes nacionalidades que visitam as caves diariamente.

Os Guias - Intérpretes dominam, para além da sua língua materna, pelo menos duas línguas estrangeiras. Ora, segundo os dados recolhidos através dos inquéritos, as línguas que mais se falam nas Caves de Vinho do Porto são, como se pode verificar na ilustração abaixo indicada, o Português (dado o maior número de guias ter nacionalidade portuguesa, contando com 25% dos guias) e 25% dos guias domina também o Inglês (sendo a língua mais falada em todo o mundo). Quase a fazer concorrência a estas duas línguas, temos então o Francês e o Castelhana com uma percentagem de 19,17% e 17,50%, respectivamente (que em algumas ocasiões se fala até mais do que o português, dada a proximidade de Espanha com Portugal e haver mais facilidade de deslocação por parte dos espanhóis em determinadas alturas do ano, como por exemplo, a Páscoa). Encontramos ainda o Alemão e o Italiano, com 5% cada e em menor número temos então línguas não tão frequentes como o Russo, o Lituano entre outros, línguas que se podem revelar muito úteis para mercados mais alternativos.

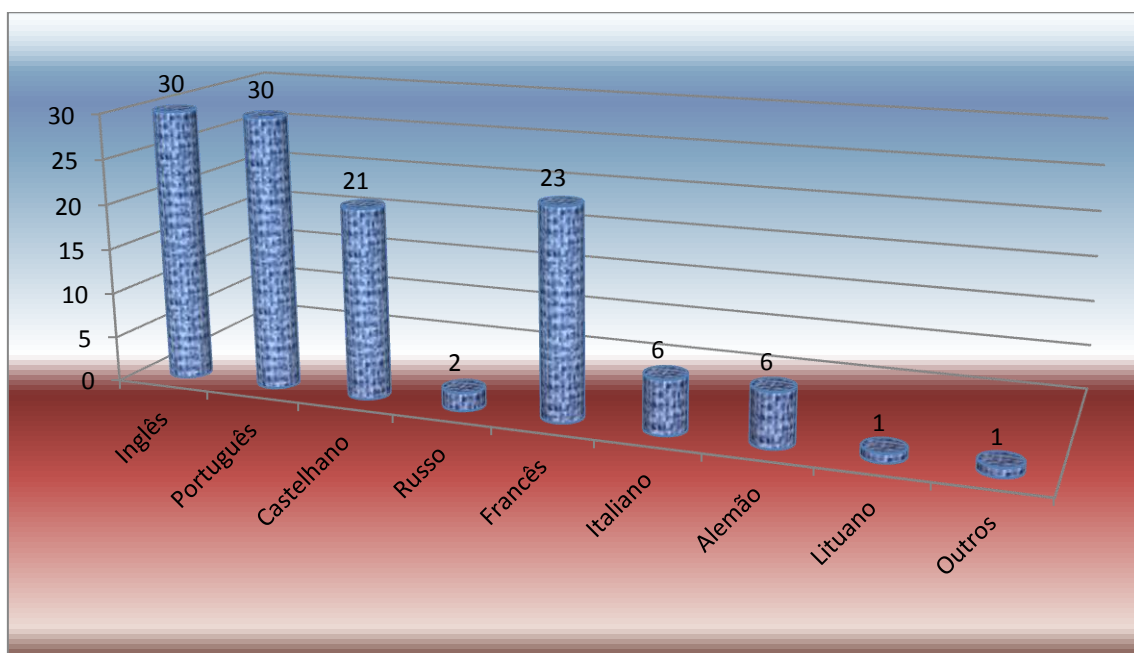


Gráfico nº4 – Domínio Linguístico

## Línguas Maternas

Conforme podemos verificar no gráfico anterior, as línguas em que os guias são nativos varia conforme a sua nacionalidade: 81% dos Guias são nativos da língua portuguesa, enquanto 6,25 % são nativos na língua francesa. As línguas espanhola, russa, lituana e inglesa contam, cada uma, com apenas cerca de 3% de nativos.

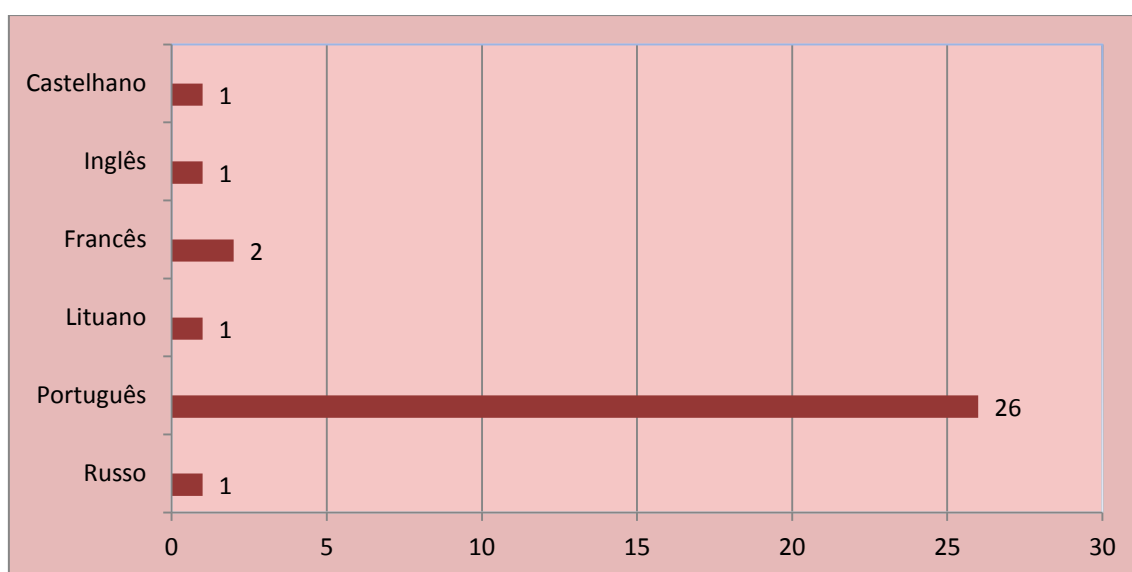


Gráfico nº5 – Línguas maternas

## Línguas Secundárias

Hoje em dia é muito fácil aprender uma língua estrangeira, desde que haja vocação e vontade para tal. As possibilidades são variadas, contudo, julgo que as escolas de Ensino Básico, Secundário e Ensino Superior são um factor essencial para a aprendizagem de uma língua estrangeira, havendo também já programas de ensino de inglês a crianças do ensino primário. Essa importância da escola na aprendizagem de uma nova língua reflecte-se nos dados obtidos através dos inquéritos, dado que a maioria dos Guias inquiridos (44,12%) tenha, de facto, aprendido as suas línguas secundárias aquando da sua permanência na escola.

Outra maneira de aprender línguas estrangeiras, é a partir da frequência de escolas de línguas, locais especializados para ensinar pessoas que queiram

complementar a sua formação linguística ou então dar início à aprendizagem de outras línguas que não são leccionadas em escolas regulares. Desta forma, 14,71% dos guias inquiridos decidiram apostar na sua formação ao frequentar escolas de línguas.

Julgo também que a experiência profissional no estrangeiro é muito importante para a formação pessoal e linguística dos indivíduos, daí que também tenha decidido colocar esta questão no inquérito.

Cerca de 17,65% dos guias tiveram experiências de trabalho no estrangeiro, facto esse que poderá ter sido determinante na aprendizagem de uma nova língua ou então na prática dos conhecimentos anteriormente adquiridos, tendo um convívio diário com as línguas que aprendeu.

Por último, 23,53% dos nossos guias aprenderam línguas estrangeiras quando realizou viagens ao estrangeiro.

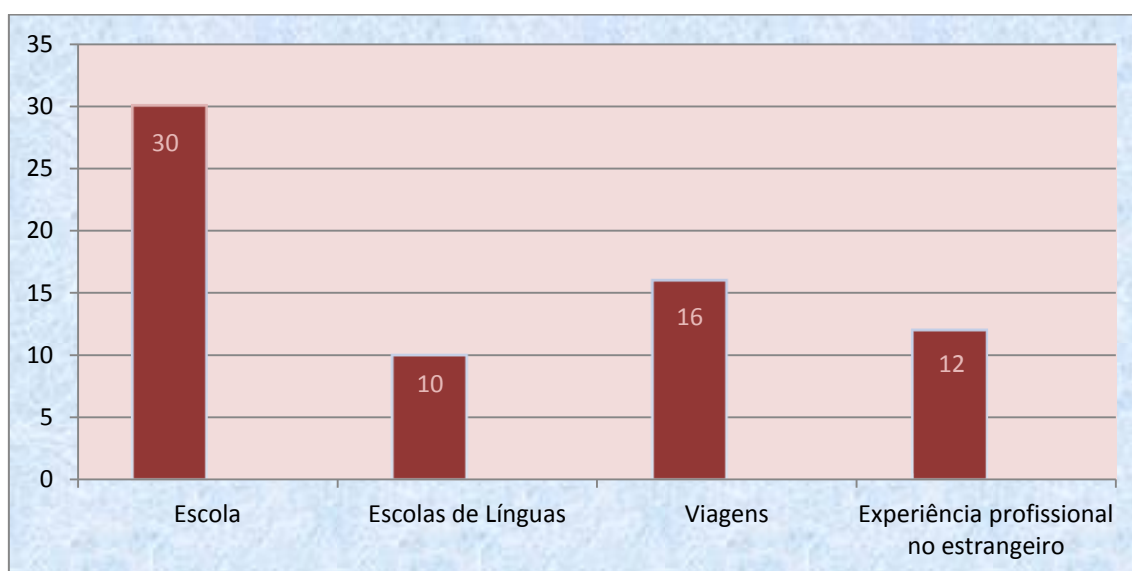


Gráfico nº6 – Línguas Secundárias

## Escolaridade

Relativamente a escolaridade podemos concluir, ao observar a figura abaixo indicada que a maioria dos guias das Caves de Vinho do Porto obteve o grau de licenciatura constituindo um total de 83,87%, sendo então profissionais com um grau de escolaridade elevadíssimo. 9,68% dos inquiridos apenas tem o 12º ano de escolaridade, e 6,45% tem o grau de Mestrado.

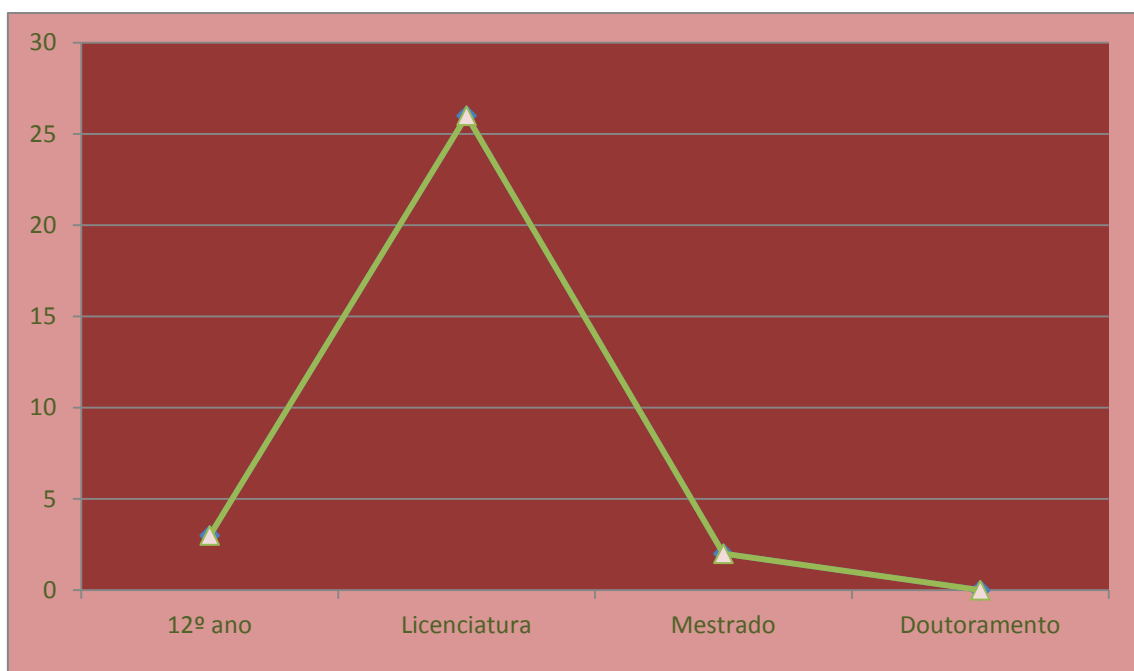


Gráfico n.º7 - Escolaridade

## Formação Específica para o exercício da profissão de Guia-Intérprete

Quando foi colocada a questão sobre se os Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto tinham formação específica para o exercício da profissão, pretendia-se saber se têm a carteira profissional (Guia - Intérprete Oficial) ou se pelo menos são licenciados do Curso de Guias - Intérpretes ou outro equivalente.

Ora, de acordo com o estudo efectuado, apenas 22,58% dos Guias inquiridos obtiveram formação específica para o exercício da profissão, sendo que os restantes não obtiveram qualquer formação escolar sobre esta matéria (77,42%).

Para se ser Guia - Intérprete nas Caves de Vinho do Porto, (tal como podemos observar através dos gráficos), não é exigido um diploma em Turismo ou em Guia-Intérprete, mas sim um bom domínio linguístico e cultural entre outras competências requeridas para o bom exercício da profissão, que estão descritas na Parte I deste trabalho.

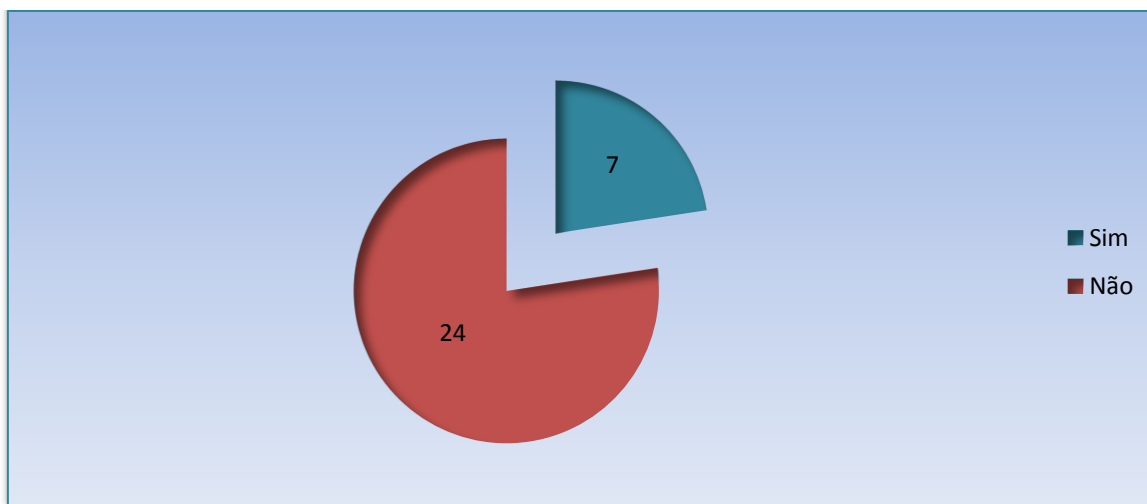


Gráfico n.º 8 – Formação específica para o exercício da profissão de Guia-Intérprete

Voltando à questão de formação específica de Guia Intérprete, podemos observar a partir do gráfico 9, que os Guias - Intérpretes são diplomados nas mais diversas áreas, o que julgo tratar-se de uma prova da sua versatilidade. As áreas mais frequentes são as áreas de Ensino, Línguas, Turismo, Gestão, entre outros.

Através da leitura do gráfico 10, podemos observar as instituições de ensino nas quais os Guias Intérpretes das Caves de Vinho do Porto obtiveram o seu grau de escolaridade. 25% dos inquiridos está habilitado para o ensino, enquanto 15,63% possui formação em turismo e outros 15,63% são diplomados em Línguas.

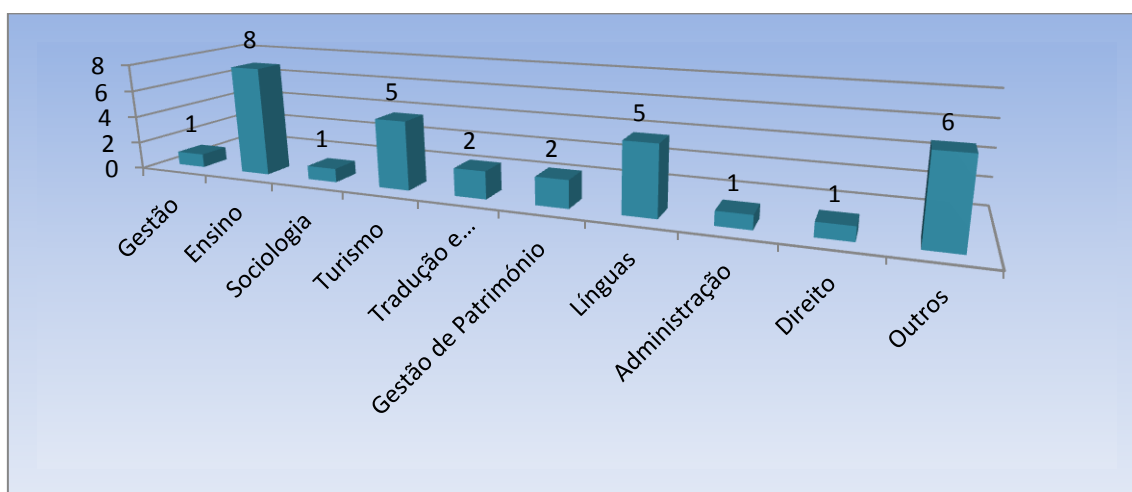


Gráfico n.º 9 – Formação Escolar

No gráfico a seguir apresentado podemos verificar as várias instituições de ensino que os guias frequentaram, e são de tal maneira diversificadas (como as licenciaturas dos guias) que passam desde as escolas de Hotelaria e Turismo até à Faculdade de Belas Artes, sendo a instituição mais frequente a Faculdade de Letras da Universidade do Porto (21,43%).

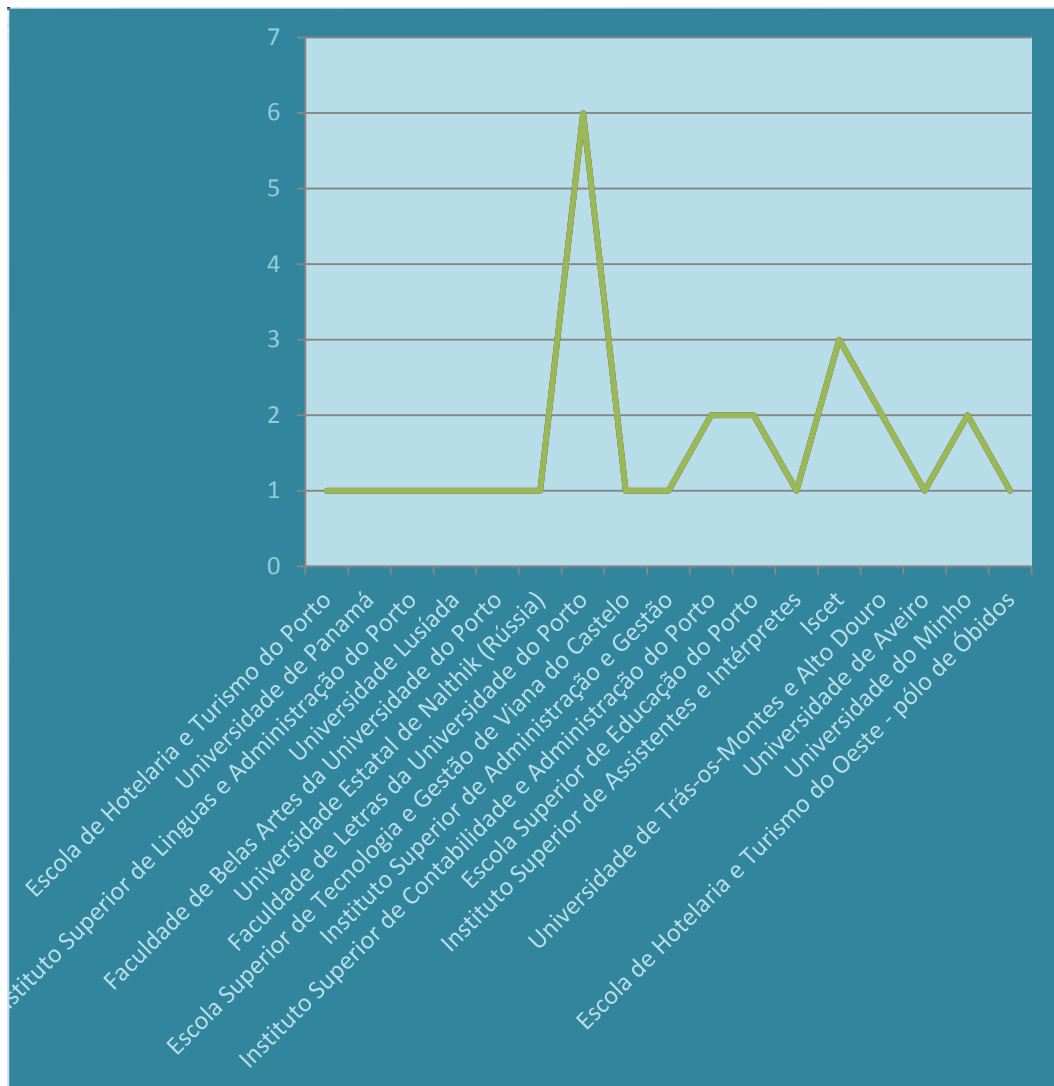


Gráfico nº10 – Instituições de Ensino

## Primeiro emprego

Contrariamente ao que seria de esperar, a profissão de Guia - Intérprete nas Caves de Vinho do Porto não é o primeiro emprego dos indivíduos inquiridos. Digo contrariamente ao que seria de esperar pois, sendo a maioria dos guias de uma faixa etária entre os 25 e os 30 anos, e tendo em conta que muitos deles possivelmente são recém licenciados, seria de esperar uma situação de primeiro emprego, sendo esta profissão sazonal e ideal para o primeiro emprego. Resumindo, apenas 19,35% dos inquiridos se encontra em situação de primeiro emprego.

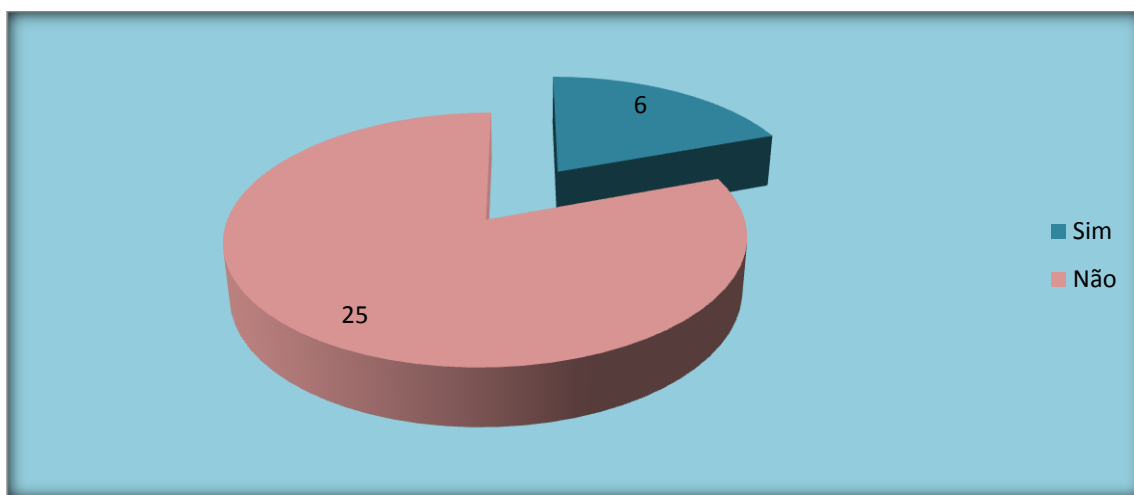


Gráfico nº11 – Primeiro Emprego

## Há quanto tempo trabalha como Guia-Intérprete nas Caves de Vinho do Porto

Ao analisar o gráfico abaixo indicado podemos concluir que são muito poucas as pessoas que trabalham mais do que cinco anos nas Caves de Vinho do Porto (cerca de 30 %), sendo que, na minha opinião, essas pessoas talvez sejam as únicas a dispor de um contrato de trabalho, sendo os restantes prestadores de serviços, ou seja, trabalho independente (recibos verdes).

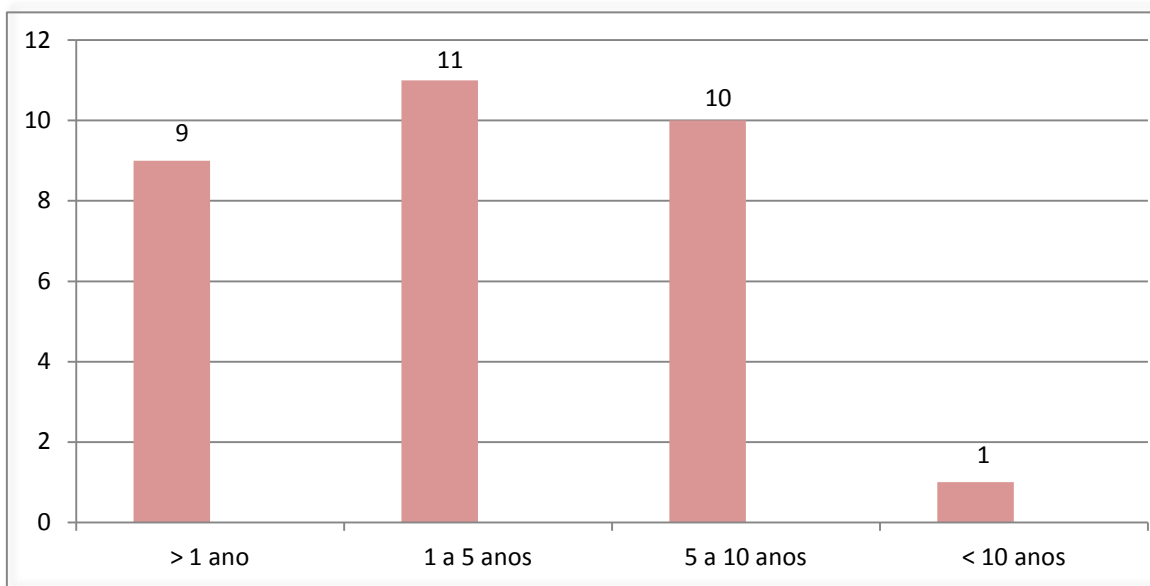


Gráfico n°12 – Há quanto tempo trabalha nas Caves de Vinho do Porto

### Exercício da profissão de Guia-Intérprete noutros locais do país

Alguns dos guias já exerceu a profissão noutros locais do país, contudo, esses mesmo indivíduos preferem a experiência de trabalho nas Caves de Vinho do Porto do que em outros locais (16,13%).

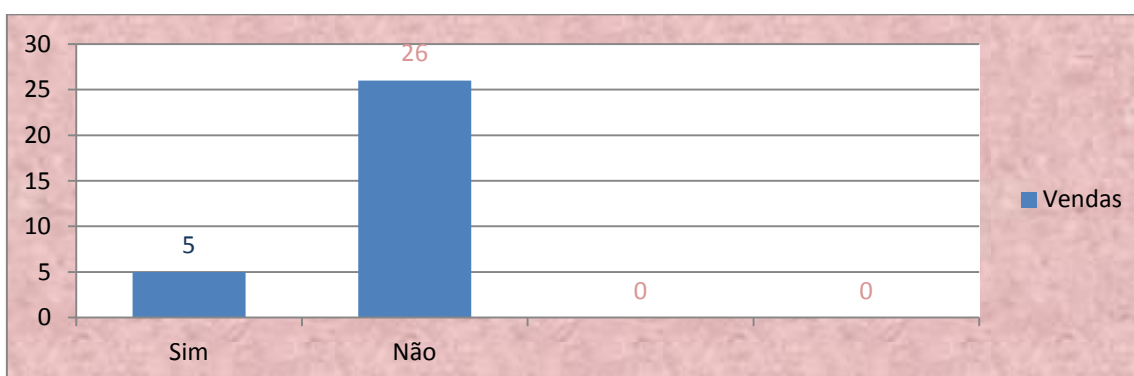


Gráfico n°13 – Exercício da profissão noutros locais do país.

## Nacionalidades com que se trabalha com mais frequência

Podemos constatar, através da análise do gráfico 14, que as nacionalidades com que os guias mais trabalham diariamente são turistas provenientes de França (10,09%), Reino Unido (11%), Espanha (11%), Brasil (12%) e é claro, Portugal (12,39%). Estes números podem realmente ser comparáveis aos números de turistas que visitam anualmente o nosso país. Podemos também contrastar estas nacionalidades com as línguas que os guias mais dominam, sendo elas o português, o castelhano, o inglês e o francês.

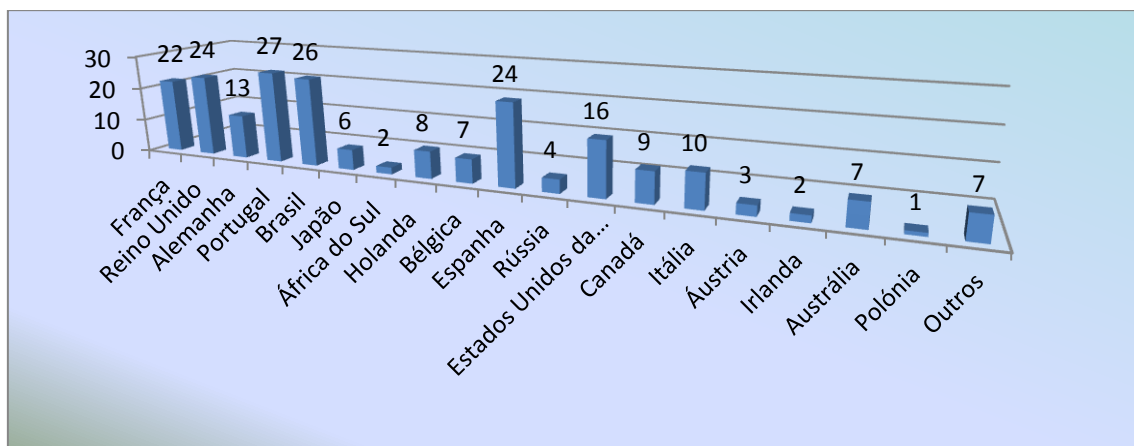


Gráfico nº14 – Nacionalidades com que se trabalha com mais frequência.

## Nacionalidade (s) com que os Guias preferem trabalhar

Ao verificar o gráfico abaixo indicado, podemos facilmente constatar que as nacionalidades com que os guias mais gostam de trabalhar, em primeiro lugar, são os turistas provenientes do Reino Unido (27,78%), e em segundo lugar, temos um empate entre a Espanha e a França (12,96%).

Esta preferência poderá dar-se em virtude de serem as nacionalidades que falam os idiomas secundários da maioria dos guias.

Para além das hipóteses dadas no inquérito, houve ainda alguns guias que preferiram dar a sua opinião extra, sendo que pelo menos um indivíduo declarou que gosta de trabalhar com todas as nacionalidades mencionadas, um refere que a sua preferência depende das pessoas em si e não da nacionalidade, outro refere que gosta de trabalhar com quase todas as nacionalidades mas que tem uma preferência especial pelas nacionalidades de língua inglesa.

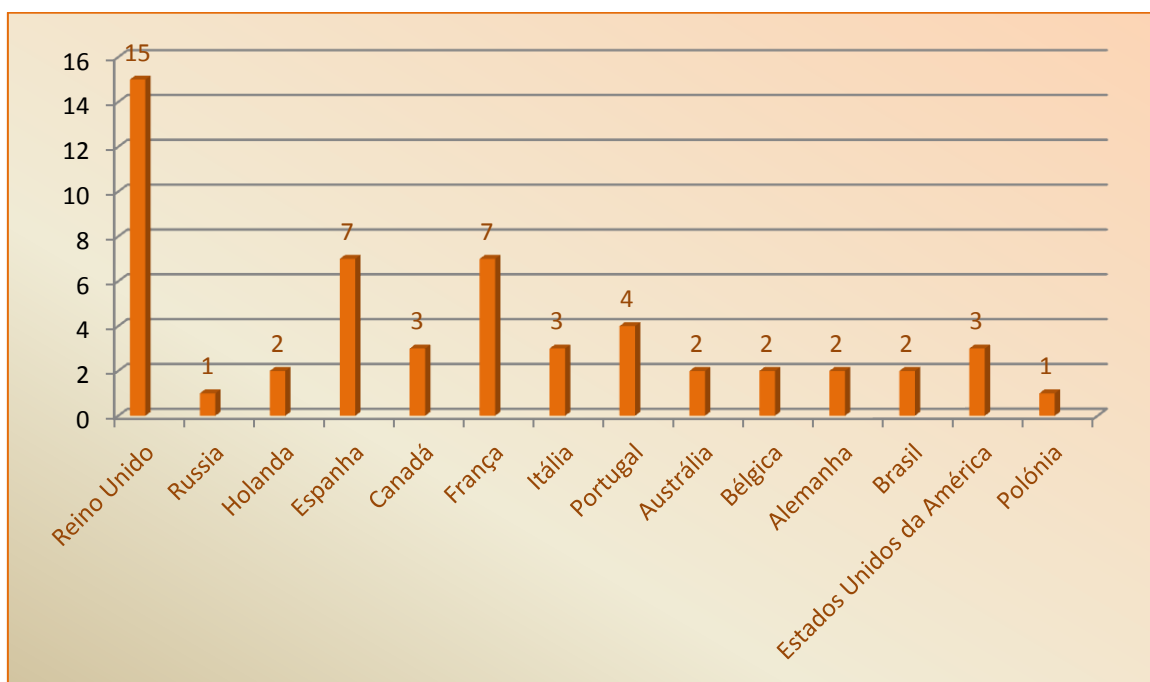


Gráfico nº15 – Nacionalidades com que os Guias preferem trabalhar.

## Nacionalidades com que os Guias menos gostam de trabalhar

Chegamos então à parte em que os guias referem as nacionalidades com que menos gostam de trabalhar e ao observar o gráfico seguinte, não existe margem para dúvidas no que concerne à nacionalidade com que os guias menos gostam de trabalhar, neste caso, turistas provenientes do Brasil (51, 43%).

Ao voltar a observar o gráfico, podemos constatar um empate claro entre três nacionalidades: Portugal, Japão e Itália (11,43%). Poderão ser muitas as razões destas

escolhas mas, por vezes é complicado trabalhar com portugueses porque, apesar de serem do país de origem e falar a mesma língua que o guia interprete talvez uma das nacionalidades mais complicadas de se trabalhar, pois como vivem no mesmo país onde o vinho do Porto é produzido (entre outros vinhos) o processo já não é desconhecido de todo. Tal facto origina à desatenção dos indivíduos e, tendo em conta de que os portugueses provêm de uma “cultura de alto – contexto”(Katan, 1999), não será preciso muita informação para a transmissão da mensagem.

No caso dos turistas japoneses, (que também pertencem a uma cultura de alto contexto) penso que será o factor linguístico que mais dificulta o trabalho dos guias porque, conforme podemos observar no através do gráfico nº 4, nenhum dos guias inquiridos dominam a língua japonesa. A comunicação entres os Guias e os turistas de nacionalidade japonesa terá de ser sempre em inglês sendo esta uma língua que muitos destes turistas também não dominam na perfeição.

Para além das questões colocadas, houve ainda alguns guias que decidiram dar a sua opinião extra (como na questão anterior) e pelo menos dois dos guias indicaram que não têm preferência de nacionalidades e ainda um outro referiu que tal depende da pessoa e não da nacionalidade.

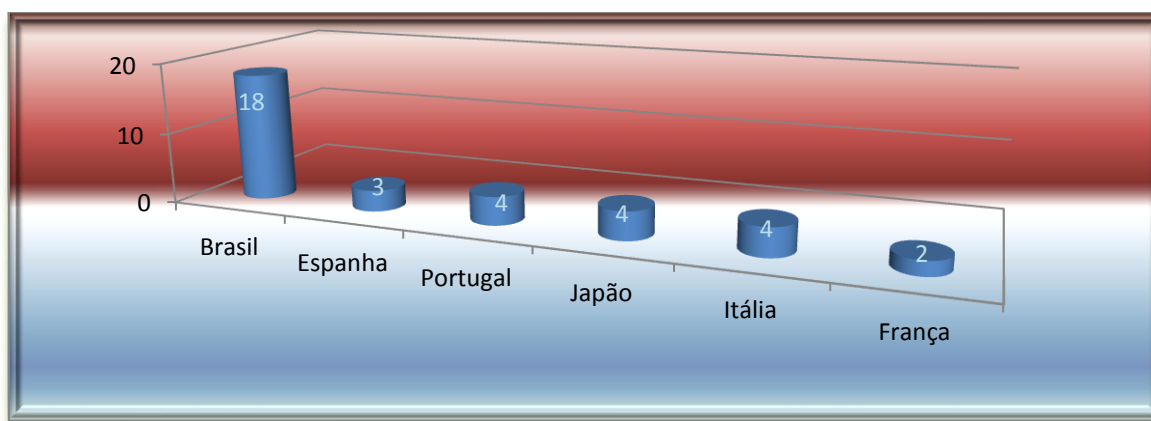


Gráfico nº16 – Nacionalidades com que os Guias menos gostam de trabalhar.

## Grau de exigência do Público Português e Estrangeiro

Considerei bastante importante colocar a questão aos Guias - Intérpretes sobre se julgam que o público português é mais exigente que o público estrangeiro porque, ainda

que exista uma grande afluência por parte dos nossos conterrâneos às caves, os turistas de países estrangeiros é os que visitam em maior número. No geral, como podemos observar através do gráfico abaixo indicado, os guias não consideram que o público português seja mais exigente que o público estrangeiro (77,42%). Tal poderá advir de uma maioria de visitantes estrangeiros do que portugueses.

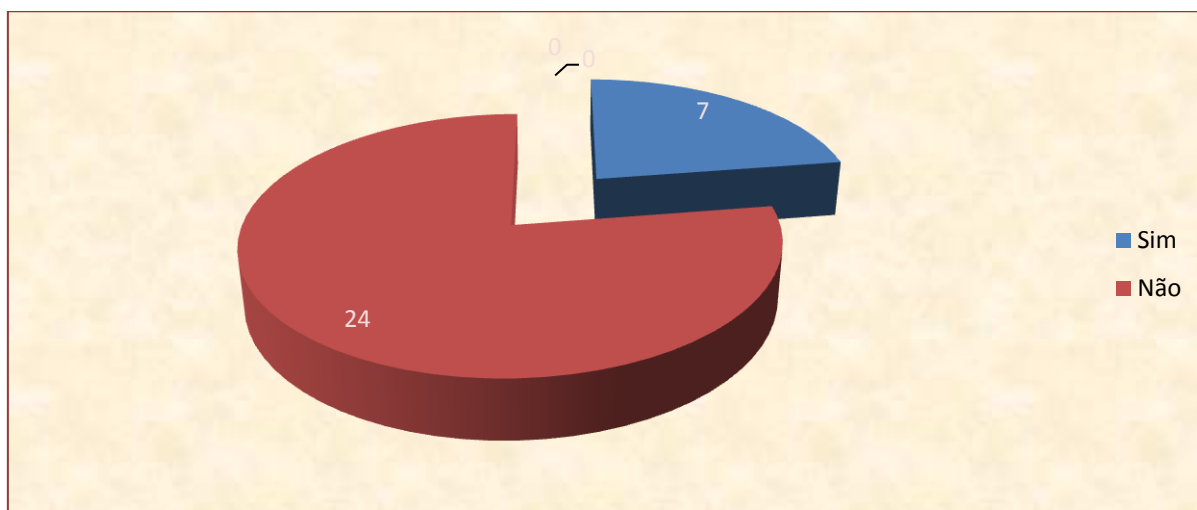


Gráfico nº17 – Grau de exigência do Público Português e Estrangeiro.

## Preferência de trabalho com Língua Materna

Esta é uma questão que julgo ser muito interessante para caracterizar o trabalho dos Guias - Intérpretes nas Caves de Vinho do Porto, pois o trabalho poderá ser influenciado consoante as nacionalidades e as culturas. Podemos constatar que a maioria dos guias não prefere trabalhar com turistas que falem o mesmo idioma que eles (64,29%). Foi também pedido aos guias que mencionassem as razões da sua preferência, às quais depois procedi às seguintes conclusões:

No caso dos Guias - Intérprete que preferem trabalhar com turistas que falam o seu idioma de origem, as razões da sua preferência devem-se ao facto da comunicação ser mais facilitada e de maior percepção, tendo a certeza de que a mensagem é transmitida correctamente e a visita torna-se menos exigente do ponto de vista intelectual.

No caso dos guias provenientes de países estrangeiros, vêm no trabalho com turistas que falam a mesma língua que eles, a possibilidade de praticar a sua língua materna, uma vez que vivem num país estrangeiro. Uma guia de nacionalidade russa refere ainda que prefere trabalhar com pessoas do seu país porque estas lêem sobre o país que vêm visitar e não fazem perguntas inconvenientes.

No caso dos Guias - Intérpretes que preferem trabalhar com turistas que falem outras línguas que não a sua, os guias referem que os turistas são mais interessados, críticos, exigentes, simpáticos e educados e que, dado serem mais interessados, são por conseguinte mais exigentes que os turistas portugueses. Os guias referem também que ao contactar com turistas estrangeiros poderão praticar as línguas secundárias que dominam, considerando que a interacção cultural é também muito importante, sendo mais fascinante a partilha e o contacto com outras culturas.

Outros referem ainda que o desafio de trabalhar com turistas estrangeiros é maior e porque é um público que demonstra mais interesse. Outra das guias refere que depende do público mas que às vezes se torna muito difícil trabalhar quer com portugueses quer com brasileiros. Um outro guia não tem preferência quanto ao assunto e ainda um outro descreve que tal depende da pessoa e atitude e não da nacionalidade.

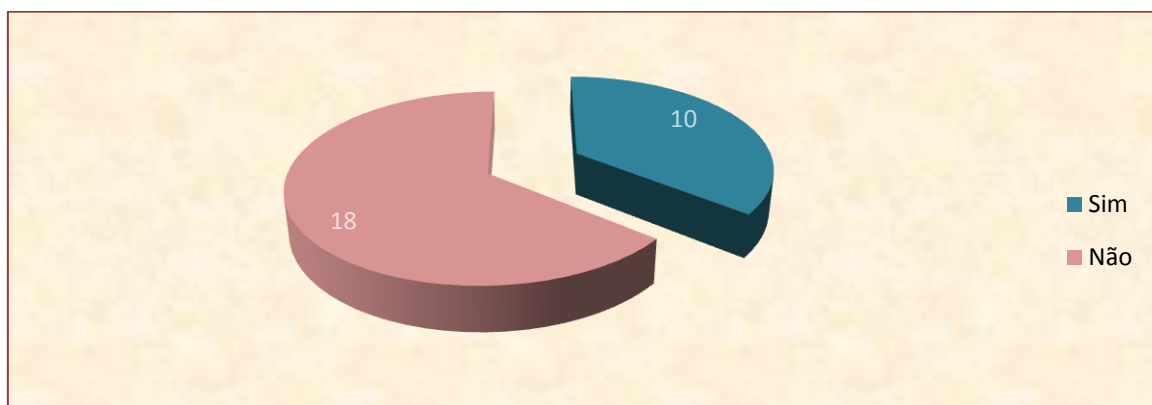


Gráfico n°18 – Preferência de trabalho com Língua Materna.

## Exercício da Profissão exclusivamente nas Caves de Vinho do Porto

A maioria dos Guias Intérpretes inquiridos (77,42%) trabalha exclusivamente para as Caves de Vinho do Porto, mas existem alguns que exercem a profissão noutros locais da cidade ou até mesmo do país.

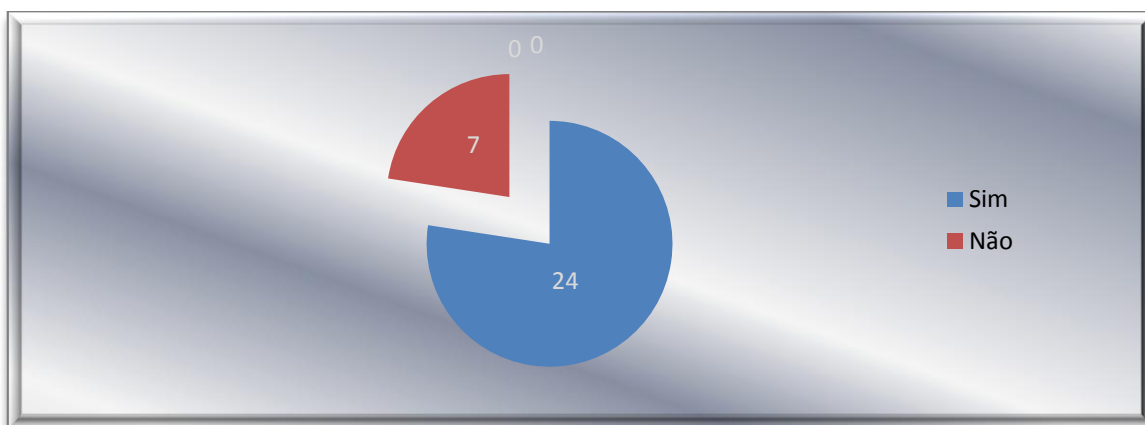


Gráfico n.º19 - Exercício da profissão exclusivamente nas Caves de Vinho do Porto

## Preferência entre as Caves de Vinho do Porto e outros locais de atracção turística

Os Guias intérpretes que exercem a profissão noutros locais do país, preferem trabalhar nas Caves de Vinho do Porto.

## Regime de trabalho

Através da análise do gráfico seguinte podemos observar que 73,33% dos Guias Intérpretes que participaram no estudo se encontram a trabalhar a tempo inteiro, 26,67% trabalham a tempo parcial, não se registando nenhum guia que trabalhe apenas ao fim de semana. Segundo a minha experiência de trabalho, trabalhar a tempo inteiro não significa propriamente que os Guias tenham um contrato de trabalho, mas encontram-se sim a trabalhar no regime de prestação de serviços (recibos verdes), facto que desagrada a maioria das pessoas. Como refere Zenaida Cruz [1999:12], *“Tour Guides are referred to as orphans of the travel industry because of their hidden status. Majority of the work as freelancers. Others work for agencies or organizations on a part-time basis.”*

Os contratos de trabalho neste tipo de profissões são cada vez menos frequentes, dado que cada empresa requisita os serviços dos guias consoante o volume do turismo, que, oscila várias vezes ao longo do ano. Geralmente existem duas épocas para o turismo: a época alta e a época baixa. A maior incidência de turistas ocorre durante os

meses de Verão, quando o tempo está mais quente e quando a maioria da classe trabalhadora e estudantes estão de férias. [Licínio Cunha:2007] Nos meses de Inverno regista-se um maior fluxo de turistas de 3ª idade. A sazonalidade do trabalho é de facto um problema que afecta as pessoas que exercem esta profissão.

Durante a época alta, o volume de turistas é maior, há mais trabalho e então as empresas pretendem requisitar os serviços de mais guias de forma a responder à procura dos visitantes. Na época baixa, o número de turistas é menor daí que as empresas tenham a tendência de dispensar alguns dos guias ou então reduzir os horários de trabalho aos que continuam a prestar serviço na empresa, como por exemplo refere Licínio Cunha, no seu Manual de Introdução ao Turismo [2007:140]:

“ A sazonalidade acarreta também consequências relativamente aos trabalhadores não só para os contratados temporariamente para a época alta mas também para aqueles que ocupam postos de trabalho fixos”.

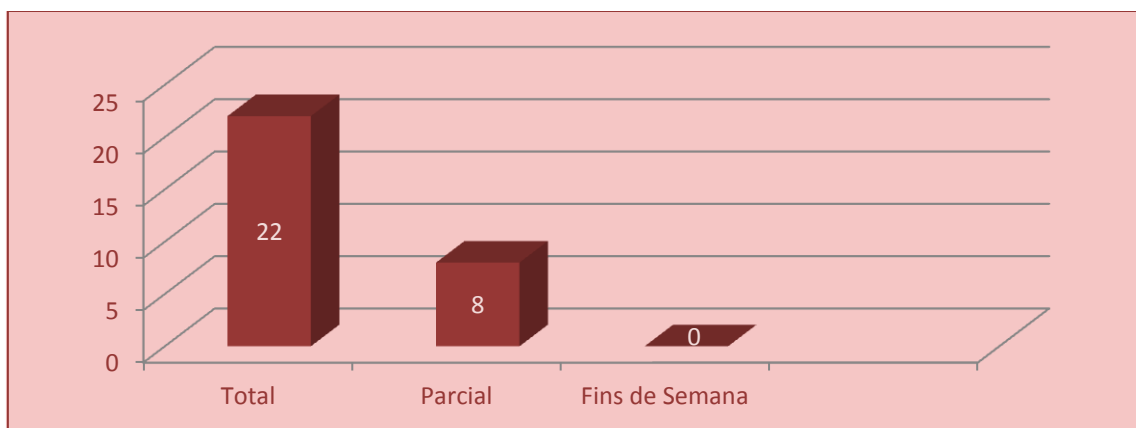


Gráfico nº20 – Regime de trabalho.

## A Profissão de Guia-Intérprete aliada com outras actividades

São poucos os Guias que exercem outras actividades para além da profissão que exercem nas caves, mas ao observar o gráfico seguinte, constatamos que 33,33% dos guias estão ainda a apostar na sua formação académica.

Outros 33,33% dos guias conciliam a sua actividade com a docência, visto que uma parte considerável dos guias das caves está habilitada para o ensino. Uma outra guia tem

a actividade acrescida com a gestão de loja da cave e ainda uma outra guia complementa a sua carreira a dar formações.

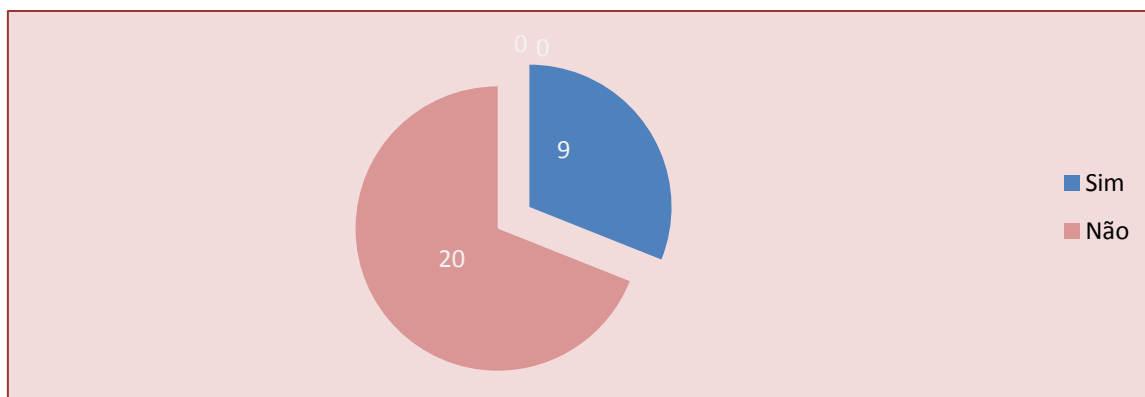


Gráfico n.º 21 – A profissão de Guia – Intérprete aliada com outras actividades

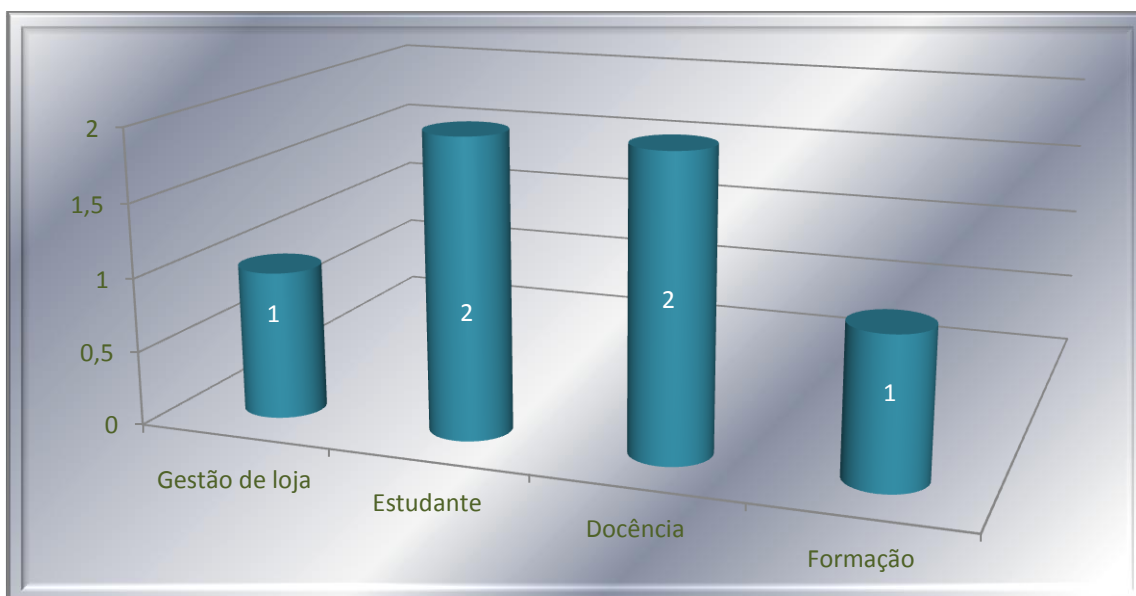


Gráfico n.º 22 – Actividades extra Caves de Vinho do Porto.

## Preparação do trabalho

A maioria dos Guias - Intérpretes referiu que prepara o seu trabalho através da leitura de livros, através de formações e estudo do tema, estudando a bibliografia existente e observando outros profissionais, procedem ao estudo de materiais didácticos

disponibilizados pela cave e acompanham visitas de outros colegas, pesquisam informação na internet e praticam as línguas que dominam.

Um guia salienta que prepara o seu trabalho com dedicação, planificação e agendamento. Um outro guia refere que prepara o seu trabalho conforme o contexto e ainda um outro acrescenta que não necessita de preparar o seu trabalho visto já ter tido formação no passado. Dois Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto simplesmente não preparam o seu trabalho.

### **Características fundamentais para o bom desempenho de um Guia Intérprete**

Por entre as características que os guias consideram mais importantes para o bom desempenho da profissão, sem dúvida de que as principais serão mesmo os factores como a simpatia (19,70%), a fluência linguística (18,18%) e a capacidade de comunicar com diferentes pessoas e culturas (15,15%), o que para isso conta também que o guia tenha um gosto especial pela profissão tendo também de ser uma pessoa bem-disposta (6,06%).

Características como amabilidade, dinamismo, educação e responsabilidade constam também na lista de preferências dos guias.

Para além de todas estas características que podemos observar no gráfico abaixo indicado (que foram as mais frequentes nas respostas dos inquiridos distribuídos) houve ainda alguns guias que salientaram que, para o bom desempenho de um Guia - Intérprete, não se deverá ter preconceitos nem os profissionais deverão ser racistas.

Empatia, seriedade, sentido de humor, postura e profissionalismo são também características necessárias para o exercício da profissão.

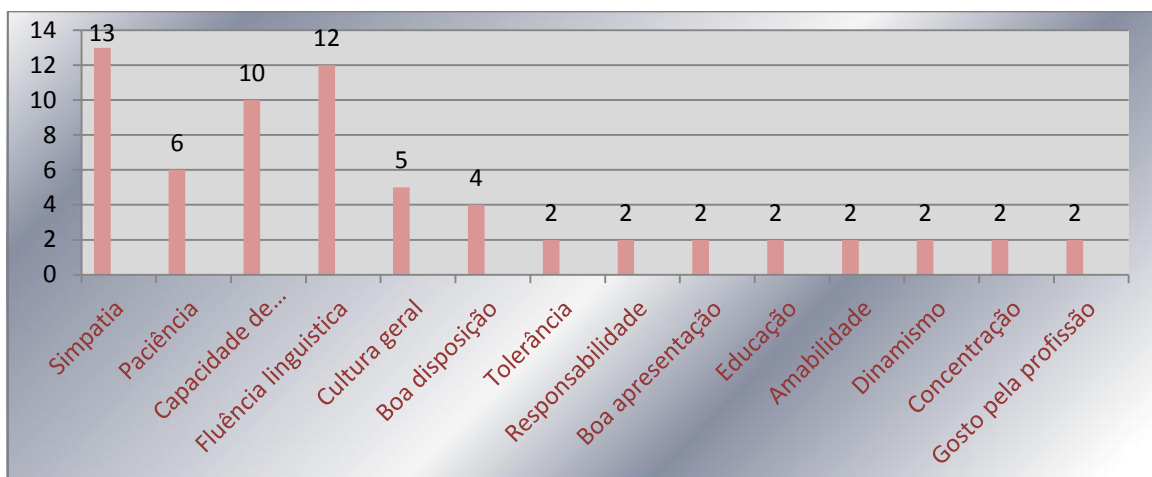


Gráfico n.º23- Características fundamentais para o bom desempenho de um Guia – Intérprete.

## Importância da Profissão

Esta é também uma questão que notoriamente dividiu os profissionais das Caves de Vinho do Porto sendo que, 60% dos guias inquiridos sente que a profissão de Guia - Intérprete não é uma profissão reconhecida socialmente. Para tal, factores como a ausência de contrato de trabalho e o regime de prestação de serviços poderão contribuir muito para a maioria destas respostas.

Contudo, julgo que a importância da profissão por parte dos Guias - Intérpretes deve-se ao desejo de mostrar o património português a pessoas de países diferentes, [Verité Collins:2000] bem como ter a oportunidade de lidar de perto com pessoas de culturas diferentes, não só ensinando algo mas também tirando partido do que aprende com essas mesmas pessoas.

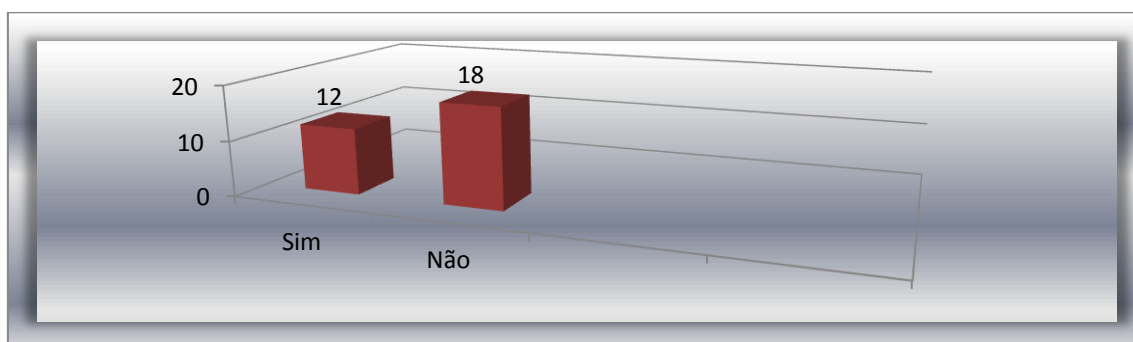


Gráfico n.º24 – Importância da Profissão.

## Sindicalização

Nenhum dos Guias - Intérpretes inquiridos está inscrito em Associações Profissionais ou Sindicatos. Como trabalham numa propriedade privada que não é considerada um monumento nacional, os guias não precisam de estar sindicalizados, nem ter a carteira profissional de Guia – Intérprete Oficial, bem como não são obrigados a usar um crachá que os identifique. As Caves de Vinho do Porto, entre outras propriedades privadas, têm estes profissionais que fazem um acompanhamento aos turistas apenas e só nesse espaço. Os Guias - Intérpretes Oficiais podem exercer a profissão nestas condições.

## Afluência de turistas às Caves de Vinho do Porto

Esta é também uma questão que dividiu opiniões. 51,72% dos Guias consideram que existe um crescimento de turistas a visitar as caves, sendo que a maior parte destas respostas foram dadas pela maioria dos guias que trabalham entre 3 a 5 anos, logo poderá de facto haver um crescimento, comparando com anos anteriores.

Por outro lado, os restantes 48,28% dos guias consideram que o número de visitantes às caves é cada vez menor dada a transição entre a época alta e a época baixa. Para tal considere-se que a maioria das respostas que continham esta opinião, poderá ter sido devido ao facto de, aquando da distribuição dos inquéritos, a época de turismo ser baixa.

Ainda um outro guia que trabalha há mais de 5 anos nas caves, atribui à crise económica mundial a responsabilidade de não haver mais turistas a visitar a cidade, visto que, dada a crise, as pessoas não se disponibilizam tanto a viajar como antigamente.

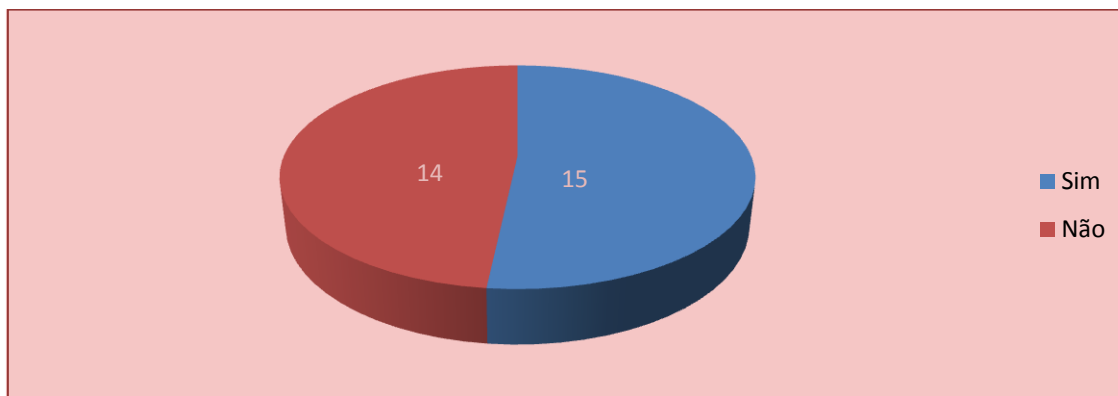


Gráfico n.º25 – Afluência de turistas às Caves de Vinho do Porto.

### A Profissão de Guia-Intérprete no futuro

Podemos facilmente concluir através do gráfico seguinte que a esmagadora maioria dos Guias - Intérpretes das Caves de Vinho do Porto não pretendem fazer desta profissão a sua profissão no futuro (85,19%) Para tais respostas, julgo que para a grande maioria, as razões incidem mais uma vez para o regime de prestação de serviços (recibos verdes) e por ser uma profissão sazonal, onde o volume de trabalho depende do volume de turistas, sendo sempre, por essa mesma razão, uma profissão com um futuro incerto, sem garantias.

Outro dos motivos poderá ser também o facto de a maioria dos guias terem formação muito diferente da actividade que estão a exercer na actualidade, estando à espera de uma oportunidade de exercer uma actividade que esteja de acordo com as habilitações de que dispõem.

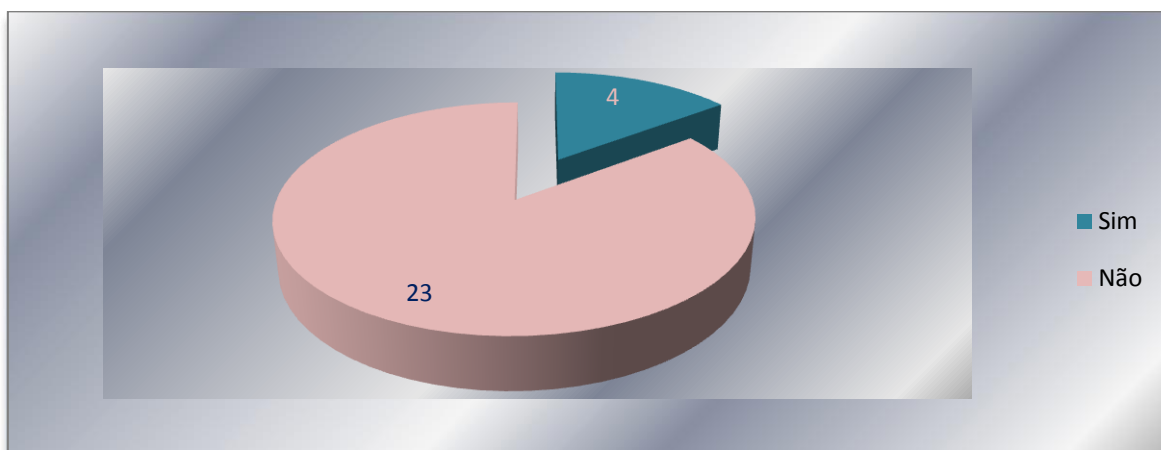


Gráfico n.º26 – A profissão de Guia – Intérprete no futuro.

### Apresentação

Para o exercício da profissão de Guia - Intérprete é necessário que o Guia tenha uma boa apresentação perante o turista, visto que, o contacto visual entre o guia e o turista poderá influenciar a imagem que o turista terá da empresa e do Guia por si só. 83,87% dos guias revela que tem de facto cuidados redobrados com a sua imagem, mas apenas 16 % refere que não têm esses mesmos cuidados. Uma guia acrescenta ainda que tem cuidados com a sua aparência mas muito comedidamente, e uma outra refere ainda que a atitude é mais importante do que a aparência.

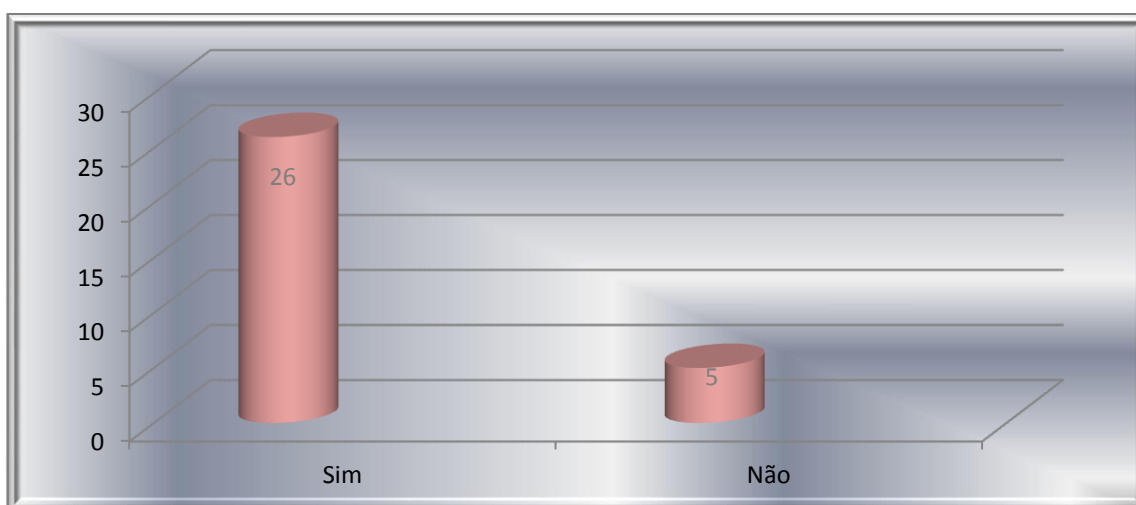


Gráfico n.º27 – Apresentação.

## Experiência da profissão nas Caves de Vinho do Porto

Para qualquer profissional, para qualquer que seja a profissão ou actividade, é necessário gostar-se daquilo que se faz, ter gosto pela profissão e não encarar determinado emprego apenas como uma ocupação ou, mais frequentemente, uma via para ganhar dinheiro. Como anteriormente tivemos oportunidade de constatar, a grande maioria dos Guias das Caves de Vinho do Porto não têm formação específica como Guia - Intérprete e muitos nem sequer têm cursos superiores de línguas, sendo nativos numa língua estrangeira ou então obtiveram certificados por parte de escolas especializadas no ensino de línguas estrangeiras. Dadas todas estas circunstâncias, julguei interessante perguntar aos Guias se a sua experiência nas Caves de Vinho do Porto está a ser satisfatória ou não.

Dado que a maioria dos Guias tem formação noutras áreas, tal facto podia resultar de as pessoas verem esta actividade apenas como mais uma de entre outras tantas, enquanto não conseguissem arranjar outro emprego de acordo com as suas habilitações e como tal, não gostarem da actividade. Mas as respostas revelaram-se contrárias, pois não existiu uma única resposta negativa acerca das caves.

Não houve uma única resposta em que o guia revelasse que a sua experiência nas caves fosse má ou razoável, pois cerca de 90% das respostas recaiu numa experiência muito boa! O que nos faz concluir que, de facto, trabalhar como Guia Intérprete poderá de facto, ser uma experiência gratificante e enriquecedora!

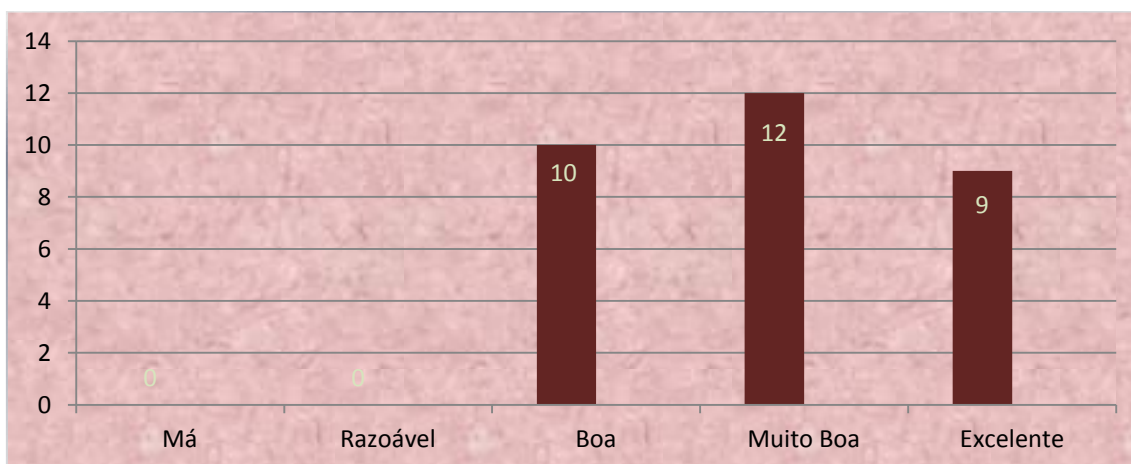


Gráfico n°28 – Experiência da profissão nas Caves de Vinho do Porto.

### 3. Conclusão

Com este esboço da situação profissional, da formação e aspirações dos Guias - Intérpretes que trabalham nas Caves de Vinho do Porto quisemos contribuir para um conhecimento mais aprofundado desta actividade profissional.

De facto, se, como pudemos constatar, as visitas às Caves de Vinho do Porto se tornaram num dos pontos turísticos mais atractivos da cidade do Porto, registando um aumento exponencial, a cada ano, do número de visitantes, os profissionais que organizam e acompanham essas visitas, desempenham um papel pouco reconhecido e relevado. A sazonalidade da profissão, aliada à precariedade da relação contratual, em muito contribui para este *status quo*, que leva, não raras vezes, a que esta seja uma profissão que se abraça, quando ainda não se encontrou uma posição mais estável e segura. Assim se explica a juventude da maioria dos guias. Não deixa, no entanto, de ser interessante constatar que, quase sem excepção, se trata de uma profissão onde a formação superior dos seus membros se destaca claramente. Além disso, mostraram-se profissionais motivados, que gostam da sua actividade e estão conscientes dos desafios e das responsabilidades que ela acarreta.

A profissão de Guia – Intérprete nas Caves de Vinho do Porto é uma profissão com uma forte vertente comercial em que a mediação cultural e linguística ajudam a complementar essa mesma veia comercial, portanto, estes Guias são vistos como alguém que está para vender um produto, mas, ao mesmo tempo, se não reunirem as características de um Guia – Intérprete Oficial, também não conseguem alcançar os seus objectivos de vendas, daí que a vertente comercial e a linguística se complementem neste aspecto.

Resta-nos concluir que por todas estas razões se trata de uma profissão negligenciada, não existindo uma legislação para os Guias – Intérpretes das Caves de Vinho do Porto nem um quadro legal que a contextualize. A necessidade de um quadro legal parece-nos de primordial importância.

Julgo que, por todas estas razões, estes profissionais deviam ser mais valorizados, esperando que este nosso estudo se transforme num pequeno contributo para uma desejada profissionalização e maior relevância social.

## 4. Bibliografia

AA, VV, *Turismo – Princípios, Práticas e Filosofias*, 8ª edição, Bookman Editora, s/d.

AA, VV, *Turismo no Brasil – Um Guia para o Guia*, Editora Senac Nacional, 2002.

Chimenti, Silvia, Adriana de Menezes Tavares, *Guia de Turismo – O Profissional e a Profissão*, Editora Senac São Paulo, 2007.

Cobb, Gerald, *Oporto, Older and Newer*, [s. //.]:[s/ed.]:[s/d.].

Collins, Verité Reilly, *Becoming a Tour Guide: The Principles of Guiding and Site Interpretation*, Thomson, 2000.

Cooper, Chris, *Turismo, Princípios e Práticas*, 3ª edição, Bookman Editora, s/d.

Cruz, Zenaida, *Principles and Ethics of Tour Guiding*, Phillipine Copyright, 1999.

Cunha, L. *Introdução ao Turismo*, Editorial Verbo, 3ª edição 2007.

Delaforce, J. *The Factory House at Oporto*, Christies Luke Publications, 2<sup>nd</sup> edition, England 1983.

Garzone, Giuliana, Maurizio Viezzi, *Interpreting in the 21<sup>st</sup> century*, Selected papers from the 1<sup>st</sup> Forli Conference on Interpreting Studies, 9 – 11 November 2000.

Gentile, A., Ozolins, U. and Vasilakakos, M. *Liason Interpreting: A Handbook*, Melbourne, Melbourne University Press, 1996.

Gile, D. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator and Training*, John Benjamins Publishing Company, Vol. 8, Amsterdam/Philadélphia, 1995.

Martins, João Paulo, *Guia de Vinhos Generosos*, Publicações Dom Quixote, 1ª edição, 2004.

Oliveira, J.M. Carvalho, José Cymbron, *Ser Guia-Intérprete em Portugal*, 1ª edição, s/d.

Mayson, R. *O Porto e o Douro*, Tipografia Peres, Quietzal Editores, 2001.

Sellers, Charles, *Oporto, Old and New*, London, Herbert E, Harper (The Wine and Spirit Gazette), 1899.

Taft, R. *The Role and Personality of the Mediator* in S. Bochner ed. *The Mediating Person: Bridges between Cultures*. Cambridge, Schenkman, 1981 pp. 53-88

Katan, D. *Translating Cultures: An Introduction for Translators, Interpreters, and Mediators*. Manchester, St. Jerome Publishing, 1999.

### Legislação

Decreto-lei de 16/11/1912 (Edital do Governo Civil de Lisboa de 29/1/1983;

Decreto nº 10292, de 14/1/24

Decreto-lei nº 519 – F/79

Decreto – Regulamentar nº71 – F/79

Portaria nº 383/79

Portaria nº 26- 0/80

Portaria nº 26 – J2/80

## 5. Webgrafia

Alves, Alberto, “Guias - Intérpretes – Memórias e Futuro”, Sindicato Nacional de Actividade Turística, Tradutores e Intérpretes, 2004, Disponível em <http://www.snatti.org/main/index.php?item=12>

Mikkelson, Holly “The Professionalization of Community Interpreting”, in *Global Vision*, Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association, Muriel M. Jérôme-O’Keefe, ed., John Benjamins, pub. Disponível em: <http://www.acebo.com/papers/profslzn.htm> 1996.

Pistillo, Giovanna, 2003, “The interpreter as a cultural mediator”, in *Intercultural Communication*, issue 6. Disponível em: <http://www.immi.se/intercultural/nr6/pistillo.htm>



