

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAI-UNIVALI

GUILHERME GARCIA VELASQUEZ

**A RELAÇÃO TURISMO E MEIO AMBIENTE: UMA PROPOSTA DE SISTEMA
FLEXÍVEL DE TURISMO**

**Balneário Camboriú – SC
2016**

GUILHERME GARCIA VELASQUEZ

**A RELAÇÃO TURISMO E MEIO AMBIENTE: UMA PROPOSTA DE SISTEMA
FLEXÍVEL DE TURISMO**

Tese de doutorado apresentada como requisito para obtenção do título de Doutor em Turismo e Hotelaria do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Turismo e Hotelaria (Doutorado Acadêmico), Universidade do Vale do Itajaí, Campus Balneário Camboriú-SC.

Linha de Pesquisa: Planejamento do Destino Turístico

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Josildete Pereira Oliveira.

Co-orientador: Prof. Dr. José Fernando Vera Rebollo

**Balneário Camboriú – SC
2016**

COMISSÃO EXAMINADORA

Profª. Dra. Josildete Pereira Oliveira
Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI, Balneário Camboriú-SC

Prof. Dr. Francisco Antônio dos Anjos
Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI, Balneário Camboriú-SC

Prof. Dr. Luciano Torres Tricárico
Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI, Balneário Camboriú-SC

Prof. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande -MS

Prof. Dr. José Fernando Vera Rebollo
Universidade do Alicante-UA, Alicante, Espanha

Balneário Camboriú, SC, 18 outubro de 2016

Aos meus pais **João Recaredo Velasquez** e **Nelsa Garcia Velasquez**, grandes mestres, amigos e verdadeiro alicerce,

Aos irmãos **Fernanda Garcia Velasquez**, **Leonardo Garcia Velasquez** e **Patrícia Gurgel Velasquez**, pela alegre e terna convivência,

Aos sobrinhos **João Francisco Velasquez Matumoto** e **Sophia Gurgel Velasquez**, pelo prazer que me concedem ao me fazerem sentir um pouco pai,

À amada e inesquecível sobrinha **Isabella Velasquez Matumoto** (*in memoriam*), nossa maior escola e maior exemplo de fé e dignidade,

AGRADECIMENTOS

Só se percebe a bagagem adquirida em uma longa caminhada, quando se atinge o destino...quando se atinge seu fim!

Nesses quase quatro anos de caminhada doutoral, inúmeros foram aqueles que passaram por minha vida e que de, alguma maneira, contribuíram tanto para este trabalho de tese, quanto para minha própria formação humana.

Antes, porém, das menções de agradecimento aos inúmeros elementos que me fazem ser o que sou, gostaria de agradecer ao Deus Supremo, por permitir que me mantivesse focado, determinado, otimista, ainda que nos diversos obstáculos encontrados no sinuoso caminho.

Agradeço imensamente à Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior-CAPES, pela confiança em mim depositada, pela concessão de bolsa para a execução de meus estudos no Brasil e pela concessão de bolsa internacional, para a realização de meu estágio “sanduíche” na Espanha.

À Universidade Federal de Mato Grosso do Sul-UFMS, instituição a qual desempenho o mais belo de todos os trabalhos: a docência! Deixo meu muito obrigado pela confiança e pela oportunidade do afastamento, para que pudesse dar andamento à minha qualificação profissional.

Meus amigos Noslin de Paula Almeida, Kátia Bazzano, Priscila Varges da Silva, Caroline Pauletto Spanhol, Miriam Brum, reconheço todo o carinho a mim dispensado.

Aos mestres queridos, professores do Programa de Doutorado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI, que jamais mediram esforços para repassarem sua vasta experiência a seus alunos, em um contínuo processo de ensinar aprendendo! Sou-lhes grato pelo acolhimento e carinho.

Profa. Josildete Pereira Oliveira, Profa. Yolanda Flores, Profa. Raquel Fontes, Prof. Paulo Pires, Prof. Luciano Tricário, Prof. Francisco dos Anjos, Prof. Luíz Flores, meu eterno agradecimento a cada um de vocês pela maravilhosa vivência, que espero ser continuada, em outras esferas. Demais professores, recebam meu reconhecimento!

Estendo este mesmo reconhecimento à equipe da Secretaria do Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria da UNIVALI, representada pelas queridas Núbia e Raísa.

Aos companheiros de sonho, companheiros de café, dos almoços humildes e não humildes, meus colegas de turma e demais colegas do programa, meu eterno agradecimento. Estar com vocês me fez uma pessoa melhor, mais feliz e mais dedicada.

Felipe Cunha, Cristiane Silva, Amanda Nobre, Josiane Bezerra, Geovan Guimarães, Vilton Soares, Carlos Eduardo Ramoa, Cíntia, Marcos Arnhold Jr, Marcel, Cálidon, Pablo Limberger, Rosislene Fontana, Jéssica Meira, recebam todo meu carinho.

Agradeço, da mesma forma, todos aqueles outros colegas, que, pela convivência cotidiana fizeram meus dias em Santa Catarina, muito especiais.

Aos colegas bolsistas que, comigo trabalharam como assistentes editoriais na Revista Turismo Visão e Ação, grato por toda a convivência. Não bastasse o aprendizado vivenciado, estar com vocês foi muito especial.

Deise Silveira, Fernanda Lima, Carlos Eduardo Ramoa e Gustavo Setlik, quero que saibam que moram em meu coração.

Amigos de vida... amigos de alma...amigos irmãos, de perto ou de longe, quero que saibam que minhas conquistas são, também, suas. Ter o apoio incondicional de vocês faz minha vida muito mais colorida.

Gisele Silva, Carmem Lúcia e André Salis, Carolina Bolcato, Frederico Brant, Flávio Martins e Izac Belino, amo vocês!

Amigos especialistas Bruna Gorski Varella, Marlon Zacardi e Thamyres Jacques, obrigado pelo apoio e ajuda na confecção de algumas figuras.

Aos amigos que surgiram no decorrer da caminhada, na vida no estado de Santa Catarina... minha eterna admiração.

Mayara Malagutti e Camila Corradi, a convivência com vocês colocou muita leveza e alegria em minha vida.

Aos queridos alunos do curso de Turismo da Escola Superior de Administração e Negócios-ESAN, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, que participaram de parte desta caminhada, por intermédio de meu projeto de pesquisa. Felipe, Fernanda, Liamara, Maria Clara, Tamires e Tasmin. Meu muito obrigado!

Às amigadas criadas durante meu estágio “sanduíche”, junto à Universidade do Alicante, Espanha, quero que saibam que são parte de uma das melhores experiências de minha vida, seja pelo aprendizado ou pelas divertidas aventuras, repletas de sons, cores e sabores.

Amigos do Instituto de Investigações Turísticas da Universidade do Alicante-IUIT, Begoña, Estér, Luís, Elisa, Juan Gabriel e Jennifer, quiero que sepan que os quiero demasiado y que os echaré siempre de menos.

Professor Dr. José Fernando Vera Rebollo y Josep Ivars Baidal, obrigado pela alegre convivência e pelos importantes ensinamentos.

Luís Ricardo Gaitán Osório, Panmela Soares, Francisco Javier Blazquez, amigos do mundo e conhecidos na Espanha, obrigado por todo intercâmbio de afinidade, de cultura e de carinho.

Aos familiares queridos, nunca duvidei do quanto fui e sou amado. Prova disso é o carinho e respeito a mim depositados, às palavras de encorajamento para a longa caminhada da vida. Recebam meu eterno amor!

Por fim, de forma especial, quero agradecer à pessoa mais importante deste processo de construção. Agradeço, com todo meu coração, à Profa. Dra. Josildete Pereira Oliveira, minha professora orientadora, grande suporte na confecção deste trabalho de tese.

Agradeço-lhe por toda a gentileza, por todos os ensinamentos e pela constante confiança.

Confesso que chego a este destino final mais completo, mais maduro, melhor preparado e melhor professor.

Concluo que toda viagem vale a pena, se soubermos, dela, extrair os diversos aprendizados.

Atinjo, neste momento, o destino mais sonhado por mim.

Percebo, entretanto, que novos outros destinos me surgem à mente e já não tenho mais medo de me organizar para alcançá-los!

Meu eterno obrigado!!!!

“A vida sem ciência é uma espécie de morte”.
Sócrates

RESUMO

Considerando a dinamicidade da atividade turística, sua característica compósita e sua complexidade, o presente estudo, com caráter de discussão bastante metodológico, lança mão da Teoria Geral dos Sistemas, como aquela ideal para analisar a área. Sem o objetivo de menosprezar ou refutar os demais métodos de análise existentes, a Teoria Geral dos Sistemas é escolhida justamente por se caracterizar em uma análise holística, de caráter complexo, a partir das interconexões dos diversos elementos componentes do turismo. Assim, tem-se como objetivo principal do trabalho analisar a complexidade da relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica da abordagem sistêmica. Para tanto, foram analisadas propostas de análise sistêmica do turismo a partir da década de 60, com o intuito de serem confrontadas com as peculiaridades da atividade turística na “atualidade”, o que gerou, como um dos principais resultados, a possibilidade de criação de um modelo sistêmico atualizado para a análise do Turismo, aplicado como teste em um destino consolidado no Brasil, Bonito, MS. Metodologicamente pode-se dizer que o estudo possui caráter qualitativo, bibliográfico e de campo, caracterizado tanto por observação, como por aplicação de entrevista aos atores componentes do sistema turístico da localidade estudada, devidamente analisadas. Como resultados, tem-se que a realidade da atividade turística resulta de um processo de transformações inerentes à passagem dos séculos XX-XXI, caracterizado pela inserção da tecnologia no desenvolvimento das atividades, nas mudanças nas formas de comunicação, no forte apelo dado às questões da qualidade e no forte discurso ambientalista. Assim propôs-se a criação de um novo modelo sistêmico de análise, denominado Sistema Flexível de Turismo, cuja maior característica foi a existência de elementos volantes, capazes de se moverem entre os subsistemas componentes do sistema, de acordo com a vocação da realidade estudada. Especificamente, no *case* de estudo, percebeu-se que a Tecnologia e o Discurso Ambientalista representado pelo papel dos órgãos reguladores do destino, eram elementos que saíam de seus subsistemas “Aspectos Ambientais Apropriados e Superestrutura Básica” e se dirigiam para o subsistema do Mercado Turístico, subsistema da produção, já que dada sua importância, precisavam se unir e se relacionar aos demais elementos no processo de produção da experiência de turismo, para gerarem resultados sustentados, eficientes e minimamente eficazes. Sobre o estudo de caso específico, a análise do destino a partir do sistema criado demonstrou um paradoxo entre realidade e discurso comercial que faz com que o destino se projete nacionalmente e internacionalmente.

Palavras-Chave: Teoria Geral dos Sistemas, Método, Sistema Flexível de Turismo, Elemento volante, Bonito,MS.

ABSTRACT

Considering the dynamics of tourism, its composite nature and its complexity, this study, which takes the form of a methodological discussion, uses General Systems Theory, as the ideal method for analyzing this subject. Without wishing to diminish or disprove other methods of analysis, General Systems Theory was selected because it characterizes a holistic form of analysis, with a complex nature, resulting from numerous interconnections of the various component elements of tourism. Thus, the main purpose of this work is to analyze the complexity of the relationship between tourism and the environment from the perspective of the systemic approach. Proposals for the systemic analysis of tourism from the 1960s onwards were analyzed, in order to compare them with the present-day characteristics of tourism. One of the main results generated by this exercise was the possibility of creating an updated systemic model for tourism. The model created was applied as a test in the consolidated Brazilian tourism destination of Bonito, in the state of Mato Grosso do Sul. In terms of methodology, this study is characterized as qualitative and bibliographic, with field research, through observation and the application of interviews with key individuals involved in the tourism industry of the studied locality. Based on a careful analysis of the interviews, it was confirmed that the reality of the tourism activity is the result of a process of transformation that has taken place over the 20th and 21st centuries, characterized by the integration of technology into the development of activities, changes in forms of communication, a strong appeal to issues of quality, and a strong environmental discourse. For this reason, a new systemic analysis model was created, called the Flexible Tourism System. Its main feature was the existence of elements capable of moving between the component subsystems of the system, according to the aptitude of the studied reality. In the specific case studied, it was noted that Technology and Environmental Discourse, represented by the role of regulatory organs of the destination, were elements that represented a moving away from their own subsystems "Appropriated Environmental Aspects and Basic Superstructure" towards the subsystems Tourism Market, and Production, since given their importance, they needed to unite and relate to the other elements in the production process of the tourism experience, in order to generate sustained, efficient, and minimally effective results. On the specific case study, the analysis of the destination, based on the system created, demonstrated a paradox between the reality and the commercial discourse responsible for projecting the destination both nationally and internationally.

Key-Words: General System Theory; Method; Flexible Tourism System; Moving Element; Bonito, MS

RESUMEN

Considerando la dinámica del turismo, su complejidad y naturaleza compuesta, este estudio, con enfoque metodológico, adopta la Teoría General de los Sistemas como ideal para analizar el área de Turismo. Sin desconsiderar la importancia de los otros métodos de análisis existentes, se elige la Teoría General de los Sistemas justamente por su análisis holístico y complejo, que considera las interconexiones entre los distintos elementos que componen el turismo. El objetivo del trabajo ha sido el de analizar la complejidad de la relación turismo y medio ambiente desde la perspectiva del enfoque sistémico. Se han revisado los análisis sistémicos de turismo existentes, propuestos a partir de los años 60, con el fin de confrontarlos con las peculiaridades del turismo en la actualidad y crear y aplicar un nuevo modelo sistémico de análisis del Turismo. El modelo ha sido aplicado en un destino brasileño consolidado, Bonito, MS. Desde el punto de vista metodológico, el estudio posee un abordaje cualitativo realizado a partir de una investigación bibliográfica y de campo, que se caracteriza tanto por la observación como por la aplicación de entrevista a los actores del sistema turístico de la localidad estudiada, que fue debidamente analizada. Como resultados, se sabe que la realidad del turismo resulta de un proceso de transformación inherente al pasaje de los siglos XX al XXI, que se caracteriza por la integración de la tecnología en el desarrollo de las actividades, los cambios en las formas de comunicación, la fuerte apelación a las cuestiones de calidad, así como el enérgico discurso ambiental. Así es que se propuso la creación de un nuevo modelo de análisis sistémico, llamado Sistema Flexible de Turismo, cuya principal característica es la existencia de elementos volantes capaces de moverse entre los subsistemas que componen el sistema, de acuerdo con la vocación de la realidad estudiada. En concreto, en el caso de estudio, se observó que la tecnología y el discurso ecológico, representado por el papel de los órganos reguladores del destino, eran elementos que salían de sus subsistemas “Aspectos Ambientales Apropriados y la Superestructura de Base”, transitando hacia el subsistema de Mercado Turístico, subsistema de producción, ya que debido a su importancia se hacía necesaria la unión y relación con otros elementos en el proceso de producción de la experiencia turística, para generar resultados sostenibles, eficientes y mínimamente eficaces. En el caso específico de estudio, el análisis demostró una paradoja entre la realidad y el discurso comercial que hace que el destino se proyecte a nivel nacional e internacional.

Palabras-Clave: Teoría General de los Sistemas; Método; Sistema Flexible de Turismo; Elemento Volante; Bonito,MS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01- Escopo do Trabalho de Tese	26
Figura 02- Analogia entre abordagem sistêmica e visão cartesiana reducionista	31
Figura 03- Esquema de retroação do sistema	32
Figura 04- Sistema Turístico de Leiper, a partir do preceitos geográficos	81
Figura 05- Sistema Turístico de Leiper	84
Figura 06- Modelo econômico do Turismo: reequilíbrio regional turístico	89
Figura 07- Esquema de um sistema em âmbito regional	91
Figura 08- Interrelações do Sistema Turístico com Sistemas reais, estruturais e abstratos	92
Figura 09- Sistema Turístico de Boullón	101
Figura 10- Conjunto das Relações Ambientais de Beni	116
Figura 11- Conjunto da Organização Estrutural de Beni	119
Figura 12- Dinâmica do SISTUR de Beni	121
Figura 13- Modelo Sistêmico de Beni	124
Figura 14- Dimensões da Sustentabilidade	135
Figura 15- Influências da Tecnologia na Sociedade e Turismo	138
Figura 16- Influência da Tecnologia na Sociedade e Turismo em uma perspectiva mais orgânica	139
Figura 17- Subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Turismo”	160
Figura 18- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema Flexível de Turismo	164
Figura 19- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema Flexível de Turismo	167
Figura 20- Subsistema Mercado Turístico do Sistema Flexível de Turismo	171
Figura 21- Sistema Flexível de Turismo- Modelo da Totalidade	172
Figura 22- Localização de Bonito-MS no mapa brasileiro	199
Figura 23- Localização geográfica do município de Bonito	199
Figura 24: Vias de acesso ao município de Bonito-MS	200
Figura 25- Atrativos Turísticos do Município de Bonito-MS	215
Figura 26- A Sistemática turística a partir da operacionalidade do <i>voucher</i> em Bonito-MS	218

Figura 27- Sistema Produtivo de Bonito-MS	219
Figura 28- Imagem ilustrativa de uma fazenda	221
Figura 29- Imagem ilustrativa de uma fazenda	221
Figura 30- Imagem ilustrativa de uma fazenda	221
Figura 31- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação	222
Figura 32- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação	222
Figura 33- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação	223
Figura 34- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação	223
Figura 35- Descida de bóia por corredeiras [boiacross]	223
Figura 36- Circuito Arvorismo	223
Figura 37- Descida de bote por corredeiras	224
Figura 38- <i>Stand up paddle</i>	224
Figura 39- Descida e subida em <i>rappel</i>	224
Figura 40- Balneário Municipal	225
Figura 41- Outro Balneário do Município	225
Figura 42- Balneário de Lagoa 1	225
Figura 43- Balneário de Lagoa 2	225
Figura 44- Gruta do Lago Azul [municipal]	226
Figura 45- Gruta 2 [privada]	226
Figura 46- Prática de mergulho 1	227
Figura 47- Prática de mergulho 2	227
Figura 48- Artesanato Indígena <i>Kadiwéu</i>	229
Figura 49- Competição do Clube do Laço	229
Figura 50- Palco Festival de Inverno de Bonito-MS, Praça Central	229
Figura 51- Chipa Paraguaia	230
Figura 52- Monumento aos Mortos da Retirada da Laguna- Guia Lopes da Laguna, MS	230
Figura 53- O homem pantaneiro	230
Figura 54- Imagem do Sinhozinho	231
Figura 55- Primeira via do <i>Voucher</i> Manual de Bonito-MS.	233
Figura 56- Comportamento do Subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS”.	245
Figura 57- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema	253

Flexível de Turismo

Figura 58- Terminal de Embarque e Desembarque do Aeroporto de Bonito-MS 255

Figura 59- Terminal Rodoviário de Bonito-MS 255

Figura 60- Centro de Atendimento ao Turista-CAT 256

Figura 61- Praça da Liberdade, Bonito-MS 257

Figura 62- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema 261

Flexível de Turismo

Figura 63- Subsistema Mercado Turístico do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS 266

Figura 64- Comportamento do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS- em totalidade. 267

Figura 65- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 80. 268

Figura 66- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 90. 269

Figura 67- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 2000. 269

Figura 68- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 2010. 270

Figura 69- Evolução do conceito de Ecoturismo. 273

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Número de visitantes de Bonito-MS, a partir da emissão dos <i>vouchers</i>	232
--	-----

LISTA DE QUADROS

Quadro 01- Atores de interesse na pesquisa que permitirão a análise sistêmica da relação turismo e meio ambiente no destino, quantitativo e principais objetivos	59
Quadro 02: Segmentação dos atrativos, relação dos mesmos e justificativa por sua escolha	61
Quadro 03: Outras Instâncias pesquisadas e entrevistados	62
Quadro 04- Principais produções de Neil Leiper	85
Quadro 05- Considerações sobre as produções sistêmicas	145
Quadro 06- Considerações sobre a atualidade da atividade turística	151
Quadro 07- Panorama das Entrevistas de Campo no processo inicial de análise	175
Quadro 08- Entrevistas não efetuadas	196
Quadro 09- Associações de Bonito-MS	258
Quadro 10: Elementos do Mercado Turístico mencionados nos trabalhos de campo (2015-2016)	262

LISTA DE TABELAS

Tabela 01- População de Bonito-MS	198
Tabela 02: Atrativos turísticos de Bonito e suas características.	211

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	20
Contextualização do tema	20
Resultados esperados	25
Estruturação do trabalho	25
2 MARCO TEÓRICO	28
2.1 A Teoria Geral dos Sistemas	28
2.2 O desenvolvimento da Teoria Geral dos Sistemas e sua inserção nos diversos campos do conhecimento	35
2.2.1 Uma breve introdução	35
2.2.2 Do reducionismo à visão organísmica	37
2.2.3 A Teoria Geral dos Sistemas nas diversas áreas do conhecimento	39
2.3 A Teoria Geral dos Sistemas nas Ciências Sociais	43
2.4 A Teoria Geral dos Sistemas no Turismo	45
3 METODOLOGIA	50
3.1 Uma introdução sobre o aporte teórico do estudo	50
3.2 O caráter do estudo	52
3.3 Tipos de Pesquisa	54
3.3.1 Procedimentos metodológicos	56
3.4 Procedimento de análise dos dados	64
4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	65
4.1 Sistematização do conhecimento sistêmico aplicado ao turismo no decorrer da história	65
4.1.1 Uma breve introdução sobre a abordagem sistêmica, como base epistemológica para a análise do turismo	65
4.1.2 Considerações relevantes para a compreensão dos momentos em que as discussões sistêmicas do turismo foram lançadas: o desenvolvimento da atividade turística	68
4.1.3 A produção científica sobre o Turismo interpretado pela Teoria Geral dos Sistemas	72
4.1.3.1 O modelo de Raymundo Cuervo (1967) e sua análise	72
4.1.3.2 O modelo de Neil Leiper (1979) e sua análise	76
4.1.3.3 O modelo de Alberto Sessa (1985) e sua análise	87
4.1.3.4 O modelo de Roberto Boullón (1985) e sua análise	93
4.1.3.5 O modelo de Donald Getz (1986) e sua análise	103
4.1.3.6 O modelo de Miguel Acerenza Delgado (1986) e sua análise	109
4.1.3.7 O modelo de Mário Beni (1988) e sua análise	112
4.2 Algumas considerações sobre o turismo na atualidade	125
4.2.1 Uma analogia entre os diversos modelos produzidos para a análise sistêmica do turismo <i>versus</i> peculiaridades do turismo da atualidade	143
4.3 Proposta de um modelo sistêmico adequado à realidade do turismo na atualidade: o interesse de analisar a complexidade da relação turismo e meio	153

ambiente pela ótica sistêmica	
4.3.1 O Sistema Flexível de Turismo	154
4.3.1.1 Aspectos Ambientais Apropriados	156
4.3.1.2 Infraestrutura e Superestrutura Básica	160
4.3.1.3 Infraestrutura e Superestrutura Turística	164
4.3.1.4 <i>Trade</i> Turístico ou Mercado Turístico	167
4.4 Uma nova proposta sistêmica para a análise do Turismo	172
4.4.1 O trabalho de campo como etapa necessária para entender o comportamento do Sistema Flexível de Turismo em um destino turístico consolidado do Brasil	172
4.4.2 A relação Turismo e Meio Ambiente interpretada pela ótica sistêmica, a partir da proposta do Modelo Flexível de Turismo: o caso de Bonito, MS.	197
4.4.2.1 Caracterização do destino: localização e aspectos Geográficos	197
4.4.2.2 Aspectos histórico-culturais	204
4.4.2.3 Economia	206
4.4.2.4 Turismo como atividade econômica relevante para o município e região	208
4.5 O Sistema Flexível de Turismo e seu comportamento no município de Bonito-MS, Brasil	214
4.5.1 Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Bonito-MS	220
4.5.2 Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS	246
4.5.3 Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS	254
4.5.4 <i>Trade</i> turístico de Bonito-MS	261
4.5.5 Algumas considerações sobre a aplicação do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS	267
	275
CONSIDERAÇÕES FINAIS	
REFERÊNCIAS	280
APÊNDICE	289

INTRODUÇÃO

Contextualização do tema

Para Barretto (1995), estudiosa brasileira, o estudo científico do turismo remonta aproximadamente o ano de 1911, quando elaborada sua primeira definição. Mesmo o homem sendo caracterizado por uma condição nômade, o que lhe propiciou inúmeras movimentações no decorrer histórico, geradas pelas mais diversas motivações, a atividade turística apenas passou a ser estudada como tal, no período posterior à Revolução Industrial -meados do século XIX e início do século XX-, tendo em vista o desenvolvimento e aprimoramento dos meios de transporte e estradas de rodagens.

Desenvolvendo menção aos ditos de Hermann Von Schullern, Barretto (1995, p. 09) definiu o turismo como aquele conceito que compreende “todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência, e na saída do turista de um determinado município, país ou estado”.

É bastante fácil, entretanto, perceber que o conceito apresentado, talvez por ser um dos primeiros a existir no âmbito acadêmico no Brasil, é relativamente vago em relação ao que se compreende por turismo, em especial, quando se busca entendê-lo dentro da perspectiva fenomenológica.

Na atualidade, a maioria dos conceitos sobre a atividade turística versa sobre uma movimentação estritamente econômica, embora, de outro lado, toma espaço a vertente que o considera como um complexo fenômeno, responsável por englobar vários setores da localidade turística, propiciando, dessa forma, uma movimentação não apenas econômica, mas, sobretudo, social e cultural, sendo o turista motivado a visitar a localidade por diversas razões, a saber: lazer, recreação, educacional, cultural, descanso, profissional, social, entre outros.

O turismo, como atividade dinâmica, vem se modificando gradualmente. Logo, seu conceito e discussão também sofrem mudanças, como se apresenta.

De la Torre (1992) explicita que se trata de um fenômeno de ordem social, resultante do deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, deslocam-se do local de residência habitual, para outro, em que não exerçam atividades remuneradas, gerando relações de relevância social, econômica e cultural.¹

¹ Importantes ressaltar que a questão do desenvolvimento e atividades remuneradas já é aceita pela OMT, justamente por existir a segmentação de turismo de negócios.

Assim, não é incorreto afirmar que o conceito apresentado é abrangente em relação ao sistema turístico, ao citar suas múltiplas interrelações de importância social, econômica e cultural; e também salienta as motivações que levam o turista, voluntariamente, a deslocar-se de seu ambiente doméstico para outra localidade.

Vale mencionar, dessa forma, que o próprio dinamismo da atividade faz com que, ao discuti-la, evite-se enquadrá-la dentro de princípios especificamente temporais e econômicos, principalmente pelo fato de que são inúmeras as pessoas que atualmente viajam, com as mais diversas finalidades.

Dessa maneira, a compreensão da atividade turística, ou mesmo fenômeno turístico, como abordado por diversos investigadores, muito depende da maneira como são analisados, já que uma determinada atividade dentro de uma dada perspectiva pode ser considerada turismo, enquanto em outra, não.

Evidencia-se, dessa maneira, que a atividade turística é complexa, não apenas pelas razões que motivam as viagens, mas, sobretudo, pela maneira com que se configura e é compreendida. Por essa complexidade é que se considera a abordagem sistêmica, ideal para sua análise e compreensão.

A Teoria Geral dos Sistemas, embora não tendo sido criada para discutir o turismo, acabou, em poucas décadas, sendo um dos paradigmas escolhidos para sua compreensão, vez que propicia um entendimento holístico, gerado a partir das inúmeras conexões existentes entre seus diversos elementos componentes. Seu precursor foi Ludwig Von Bertalanffy, austríaco e biólogo, que já nos anos 20 esboçava os primeiros preceitos da referida teoria (BERTALANFFY, 1972).

Camus, Hikkerova e Sahut (2012) enfatizam que a análise sistêmica é, talvez, aquela com maior possibilidade a prover um panorama teórico capaz de examinar a indústria do turismo como um grande complexo sistêmico social e, por essa razão, permite um aprofundado entendimento sobre questões relacionadas à própria sustentabilidade.

Não é intenção do presente trabalho de tese refutar a existência de outros métodos do conhecimento capazes de analisar a atividade turística ou fenômeno turístico. A intenção do trabalho é apenas a de demonstrar a viabilidade da abordagem sistêmica no processo de compreensão dessa atividade ou fenômeno, a partir da apresentação desse método, sua sistematização e desenvolvimento, o que culmina no desenvolvimento de uma análise das principais produções sistêmicas propostas para se analisar o turismo, de autoria de Cuervo

(1969), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986), Beni (1988)².

As análises dos manuscritos originais que discutiram o turismo pelo viés sistêmico permitiram com que todas as propostas criadas fossem, em um segundo momento, confrontadas à realidade do turismo, ou seja, buscou-se demonstrar que o que se compreende por turismo, atualmente, não condiz à compreensão que referidos estudiosos tinham da atividade quando criaram suas propostas e, por essa razão, possivelmente seus postulados já não estejam atualizados para analisar a atividade turística do século XXI.

Assim, tem-se que referido confronto seja o principal responsável pela criação de um novo modelo sistêmico de análise do turismo, denominado Sistema Flexível de Turismo, proposta de tese, capaz de permitir a compreensão do turismo da atualidade, o que indubitavelmente confere o ineditismo ao estudo.

Eis que o panorama apresentado esboça o principal **problema** do estudo de tese que busca compreender a relação turismo e meio ambiente e sua complexidade através da interação de diversas variáveis, buscando “mergulhar” em uma teoria que, *a priori*, seja capaz de melhor responder a complexidade do fenômeno turístico, em especial, sua relação com o meio ambiente. Trata-se de um momento onde tecnologia e discurso ambientalista se fazem presentes no cotidiano e a compreensão sobre a boa articulação dos aspectos de gestão e tecnológicos com o meio ambiente se fazem necessários.

Visualiza-se, entretanto, que a proposta da presente tese reveste-se de um caráter de discussão mais metodológico do que aplicado propriamente dito. Não obstante, sendo o maior objetivo da ciência a oportunidade da partilha do conhecimento gerado é que o estudo também considera relevante a aplicação do sistema criado, a partir do aprofundamento teórico e reflexão sobre a atualidade, o que é feito em uma dada localidade turística consolidada no país, a título de ilustrar ao leitor sua forma de aplicação, para que, inclusive, sirva de instrumento para futuras análises em outras realidades, além de servir de material aberto à novas discussões e críticas.

Como destino piloto de aplicação do Sistema Flexível de Turismo o estudo optou por trabalhar com o município de Bonito, localizado no estado de Mato Grosso do Sul, bastante peculiar em seus atributos e configuração da atividade.

² Importante se faz mencionar que estas não são as únicas obras que discutem a Teoria Geral dos Sistemas como ideal para analisar a atividade turística, levantadas no estudo da arte da tese em questão, mas aquelas consideradas relevantes e fortemente referenciadas por inúmeros investigadores do assunto.

Sendo o título do estudo de tese “A relação turismo e meio ambiente: uma proposta de sistema flexível de turismo”, o que se pretende, além de enfatizar a Teoria Geral dos Sistemas como adequada para analisar a área do turismo, por permitir a compreensão do todo, é, também, apresentar a criação de um modelo sistêmico que corresponda às peculiaridades do turismo “atual”, aplicando-o em um destino consolidado do país, ressaltando, em particular, como se dá a relação da atividade turística com os elementos ambientais que por ela são apropriados -natureza; sociedade; cultura e patrimônio; tecnologia e economia-, já que impossível se faz dissociar a atividade de todos referidos elementos, conforme apresentado por Beni (1988), Santos (1996), Goeldner; Ritchie e Mc’Intosh (2002), Cruz (2006).

Castro (2008, p.03), inclusive, sobre esta perspectiva, enfatiza que “a atividade turística compreende um conjunto complexo de relações que devem ser consideradas como base do conceito sistêmico”. Para ele (2008, p.03), o turismo é um fenômeno social e sua “natureza pluridimensional permite vários *approaches* para análise e estudo e exige interdisciplinaridade para a compreensão. Pode-se falar, entre outras, de relações sociais, econômicas e ambientais”.

Considerando que as **Pressupostos de Pesquisa** correspondem à uma espécie de re-dimensão prévia daquilo que já foi estudado e comprovado cientificamente, com base ao que propõe este estudo de tese, é correto afirmar que: A) Embora os estudos sistêmicos aplicados ao turismo existam e permaneçam, parece não ter havido avanço significativo de novas proposições a partir dos anos 90 do século XX; B) Ao se tomarem publicações de renomados investigadores como Cuervo (1967), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986), Beni (1988), que, em seu tempo, brilhantemente apresentaram propostas sistêmicas para a análise da atividade turística, evidencia-se uma não compatibilidade de seus pressupostos com aquilo que se entende por turismo na “atualidade”; C) Dado o dinamismo da atividade turística, em especial no período posterior ao início do século XXI, caracterizada por um forte apelo à mudança de valores no âmbito empresarial, ênfase à tecnologia, mudanças nas próprias aspirações do público de turistas/viajantes, assim como peculiar preocupação às questões ambientais, percebe-se a necessidade de propostas de análise do turismo, que sejam atualizadas e fortemente articuladas a todos os elementos componentes da atividade, em especial, aqueles ambientais.

Para tanto, é a partir da reflexão sobre os pressupostos de pesquisa que são definidos os objetivos da mesma.

Assim, o **objetivo geral** do estudo em questão é o de analisar a complexidade da relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica da abordagem sistêmica, sendo seus **objetivos**

específicos: Sistematizar o conhecimento sistêmico existente e sua aplicabilidade ao Turismo e Meio Ambiente; Analisar o turismo na atualidade, em especial, período entre os séculos XX e XXI; Propor um modelo sistêmico de análise que permita a compreensão da relação Turismo e Meio Ambiente; Aplicar o modelo sistêmico criado, em um destino turístico nacional consolidado.

Como **justificativa** do estudo, sabe-se que a Teoria Geral dos Sistemas é aquela aceita quando existe o interesse em analisar uma realidade a partir de sua complexidade, propiciando uma visão holística da mesma. Dessa forma, o interesse em propor um modelo atualizado de análise sistêmica é justificado no desejo de se produzir algum tipo de contribuição científica, em especial, pelo fato de que referido sistema, após criação, será aplicado em uma localidade turística de relevância, com vias a tornar o estudo pedagógico e passível de replicação em outras realidades.

Da mesma maneira, a proposta em questão poderá servir de meio para apresentar uma metodologia de análise sistêmica adequada à realidade da atividade turística, atualizada e que enfatize a relevância do controle atividade e todos os elementos componentes do sistema, especialmente aqueles de ordem ambiental, que são apropriados nos processos de turistificação e que permeiam a prática do turismo.

Hall (2001) ao tratar dos sistemas já mencionava que o sistema era um objeto de estudo que abrangia um conjunto de elementos ou entidades; os relacionamentos entre esses elementos, da mesma maneira que o conjunto de relacionamentos entre esses elementos e o ambiente.

Para tanto, faz-se necessário apresentar que o presente estudo apenas pode ser executado, desde que considerada a Teoria Geral dos Sistemas como base epistemológica do mesmo, da mesma maneira que definidas etapas metodológicas para sua consecução, em especial, quando da definição de atividades de campo, capazes de corroborarem com a demonstração da aplicabilidade do estudo em um destino turístico nacional.

Metodologicamente, tem-se que o estudo se configura por um estudo de caráter estritamente qualitativo, executado, inicialmente por uma Pesquisa Bibliográfica, seguida de um estudo de Campo e estudo Documental. Da mesma maneira, utilizou-se da aplicação de ferramentas metodológicas específicas, como entrevistas semi estruturas e observação *in loco*, propiciando um trato qualitativo dos dados, numa perspectiva de qualidade e não quantidade, baseada, inclusive, em elementos de análise qualitativa propostas por Lawrence Bardin (1971).

Resultados esperados

Vislumbra-se, entretanto, que o presente estudo consiga fidedignamente comprovar a abordagem sistêmica como válida para analisar realidades sistêmicas como o turismo, demonstrando como se dá a relação entre o mesmo e meio ambiente, respeitando os princípios da interação, totalidade, organização e complexidade, como proposto por Bertalanffy (1975), Oliveira e Portela (2006).

Para tanto, todo um trabalho inicial de delimitação espacial do estudo, detecção dos elementos componentes do sistema turístico de Bonito, assim como divisão dos atores envolvidos no estudo em categorias específicas, permitiram o andamento planejado do estudo, o que culminou em um material inovador, passível de servir de ferramenta norteadora para futuras análises, em outras localidades.

Estruturação do trabalho

Estruturalmente, a Tese ora proposta, se configura da seguinte forma:

O **capítulo 1** do estudo é caracterizado pelo que se conhece por Introdução. Nele é desenvolvida uma contextualização do tema, com a definição de seus pressupostos, objetivos, justificativa, da mesma maneira em que são levantadas as questões problema do trabalho e comprovado seu ineditismo. Por fim, a introdução apresenta os resultados esperados ao final da execução do estudo, da mesma maneira com que apresenta um escopo do trabalho, a partir de um organograma de etapas.

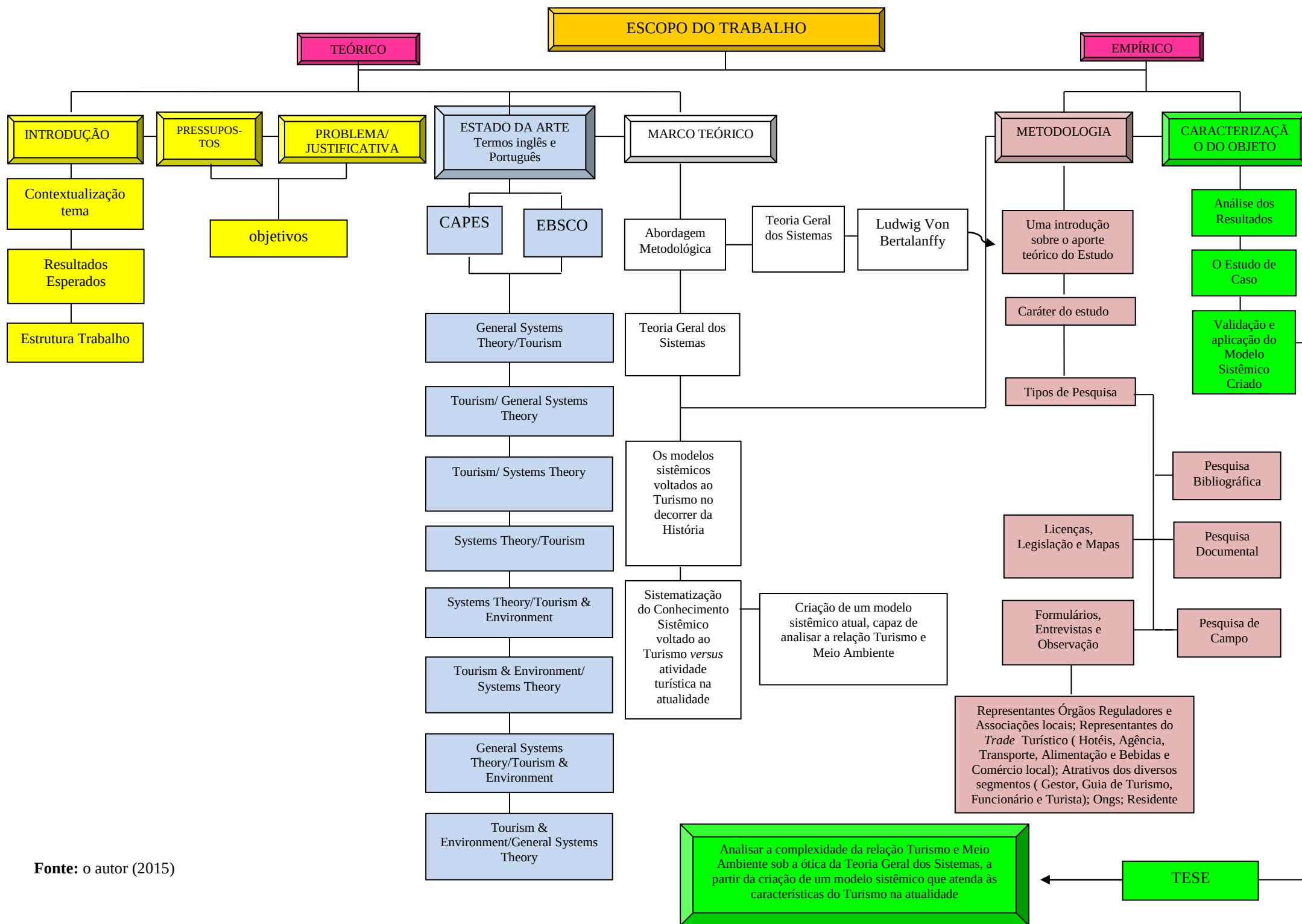
O **Capítulo 2**, em especial, denominado do Marco Teórico, apresenta a base epistemológica que fundamenta todas as discussões e reflexões desenvolvidas no estudo. Sendo a Teoria Geral dos Sistemas o método base do estudo, o Marco Teórico preocupa-se em propiciar ao leitor, ampla compreensão acerca da criação da teoria, seus principais objetivos, bem como todo o processo de desenvolvimento da mesma, dando atenção à inserção de seus preceitos nas diversas áreas do conhecimento, especificamente às Ciências Sociais e especificamente no Turismo.

Apresentados os preceitos da Teoria Geral dos Sistemas, o **Capítulo 3** trata da Metodologia adotada para a consecução do trabalho, retomando uma breve discussão sobre a Teoria Geral dos Sistemas como um método relevante para a análise da complexidade do Turismo, da mesma forma com que apresenta a caracterização das tipologias de pesquisa empregadas, suas ferramentas de análise, definição dos atores envolvidos no estudo de campo, sendo finalizada com um protocolo básico de pesquisa.

O **Capítulo 4**, por sua vez, o mais extenso deles, ocupa-se em apresentar e discutir os resultados do estudo, com claro intuito de responder a cada um dos objetivos específicos propostos na tese. Assim, inicialmente, referido capítulo busca sistematizar o conhecimento sistêmico aplicado ao turismo no decorrer da história, desenvolvendo uma breve introdução da abordagem sistêmica como base epistemológica para a análise do estudo, bem como apresentando algumas considerações relevantes para a compreensão dos momentos históricos em que as discussões sistêmicas do turismo foram lançadas. São desenvolvidas, na sequência, análises da produção sistêmica voltada ao turismo, a partir das fontes primárias, ou seja, leitura dos manuscritos originais daqueles autores mencionados como referência na discussão sistêmica do Turismo: Cuervo (1969), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986), Beni (1988). Trata-se de um material que compreende o período histórico de 60 a 90, século XX, responsável por possibilitar o levantamento de lacunas no que tange à aplicabilidade das propostas, ao se considerar as características do turismo na atualidade. Desenvolvidas as análises, este mesmo capítulo assume a função de discutir o turismo “atual”, século XXI, suas principais características, no sentido de que as propostas dos autores estudados possam ser confrontadas às peculiaridades da atualidade da atividade. Tal confronto é o responsável pela geração e criação de um novo modelo de análise sistêmica válida para o turismo: O Sistema Flexível de Turismo, contribuição principal da presente tese. Ainda, o capítulo 4, com base em todo o estudo bibliográfico, reflexivo e trabalho de campo, ocupa-se por aplicar o sistema criado em um destino turístico consolidado no Brasil, com vistas a analisar a complexidade da relação turismo e meio ambiente sob a ótica sistêmica, utilizando-se como local de estudo o município de Bonito-MS.

Por fim, como considerações finais, são discutidos e refletidos os resultados do trabalho, suas contribuições, bem como apontamento dos aspectos limitantes. Pretendeu-se, ao término do estudo conseguir atingir a todos os objetivos propostos, da mesma forma que confirmar ou refutar os pressupostos levantados, quando do início do estudo.

Figura 01- Escopo do Trabalho de Tese



2 MARCO TEÓRICO

2.1 A Teoria Geral dos Sistemas

A Teoria Geral dos Sistemas, também conhecida como Abordagem Sistêmica ou Teoria dos Sistemas, teve seu aparecimento entre os anos 20 e 30 (século XX), embora tenha sido publicada, anos mais tarde. Seu precursor foi o teórico e biólogo austríaco, Ludwig Von Bertalanffy.

Especificamente, de acordo com seu próprio idealizador, a teoria foi apresentada pela primeira vez em 1937, durante o seminário de Filosofia de Charles Morris na Universidade de Chicago. Porém, como naquele momento sua reputação não era boa na Biologia, foi engavetada, sendo trazida à tona apenas no período Pós Guerra, momento em que surgiram as primeiras publicações. Importante ressaltar, porém, que na época de sua publicação, o clima intelectual já aceitava e trabalhava com algumas questões mais abstratas. A Teoria dos Sistemas não era algo isolado, mas correspondia a uma tendência do pensamento moderno (BERTALANFFY, 2012).

Embora discutida e aplicada nas diversas áreas do conhecimento, a Teoria Geral dos Sistemas foi concebida com vistas a romper o paradigma científico existente na época, caracterizado pelo reducionismo cartesiano.

Não tendo sido aceita prontamente por inúmeros cientistas, seu processo de desenvolvimento e adequação foi repleto de percalços, o que fez com que vezes estivesse apoiada nas bases epistemológicas reducionistas e, vezes retornando ao seu próprio cerne: a compreensão da complexidade resultante das inúmeras inter-relações entre os elementos componentes de um “todo”.

Dessa forma, tem-se que, aos poucos, a referida teoria fosse absorvida pelas diversas áreas do conhecimento, sendo integrada aos campos da geografia, psicologia, administração, comunicação e, até mesmo, ao Turismo, o que leva a crer, de acordo com BERTALANFFY (1975) que a compreensão pelo viés sistêmico pode ser aplicada em indivíduos vivos, inanimados, ciências sociais. A Teoria Geral dos Sistemas trouxe uma modificação na atitude geral das concepções científicas.

De acordo com Bertalanffy (1975, p. 62), trata-se de “uma ciência geral da “totalidade” [...] considerada [até aquele momento], um conceito vago, nebuloso e semimetafísico”.

Assim, a proposta de desenvolver uma apresentação e discussão em torno da Teoria Geral dos Sistemas, bem como se utilizar de sua aplicabilidade para compreender uma determinada especificidade de uma realidade turística nacional, é intencional.

Da mesma maneira, pode-se afirmar que a Teoria Geral dos Sistemas possui estreita relação com as características da atividade turística, atividade essa que resulta da apropriação do espaço geográfico -meio ambiente-, criação de infraestruturas e superestruturas básicas e turísticas, as quais são geridas por indivíduos, que se ocupam com a recepção de outros, denominados turistas ou viajantes.

Tamanha a complexidade das relações formadas pela constante integração desses elementos (natureza, homem, empresas, estruturas construídas, e outros), é que a atividade turística é considerada compósita, sendo assim, também, um sistema, denominado por Beni (1988) de Sistema Turístico-SISTUR.

Dessa maneira, impossível se torna dissociar a Teoria Geral dos Sistemas da atividade turística, ao buscar a compreensão da mesma.

É justamente, por essa razão, que se considera relevante o desenvolvimento de uma apresentação dos principais elementos do postulado da Teoria de Bertalanffy, que servirão de base metodológica e epistemológica no processo de consecução do trabalho ora proposto.

Para Bertalanffy (1975), o principal objetivo da Teoria Geral dos Sistemas:

É a formulação de princípios válidos para os sistemas em geral, qualquer que seja a natureza dos elementos que os compõem e as relações ou forças existentes entre eles. Essa abordagem da Teoria dos Sistemas pressupõe, por conseguinte, que é necessário estudar não somente as partes e processos isoladamente, mas também resolver os decisivos problemas encontrados na organização e na ordem que os unifica, resultante da interação dinâmica das partes (MACHADO; GOSLING, 2009, p.2).

Tal proposição, como outrora apresentado, resultou de um processo de insustentabilidade científica de outras teorias existentes.

Historicamente, o surgimento da física, estatística e matemática, pela mecânica clássica, sempre propiciou a compreensão das coisas e das ciências, por meio da objetividade comum da matemática. Até mesmo a biologia, de certa forma, compreendia o acontecimento de fatos, de maneira bastante isolada.

A perspectiva mencionada vai ao encontro da colocação de Bertalanffy (2012), quando explicita que toda a história foi permeada nas discussões científicas em torno das concepções da física. Todas as tecnologias, sociedade e imagem do mundo, basearam-se por séculos, em uma visão fisicalista do mundo. Em poucas décadas, antes e depois dos anos 1800, deu-se o

surgimento de inúmeros filósofos, merecendo destaque, Kant, sendo inúmeras as revoluções vivenciadas pelo homem, como Revolução Atômica, da Automação, Conquista do Espaço etc. Com o surgimento de novas ciências, passaram a ter importâncias as ciências da vida, do comportamento e da sociedade, que acabaram por trazer, como consequência, uma reorientação científica, preche de possibilidades futuras. Esse processo de reorientação científica serviu de cenário apropriado para o desenvolvimento da Teoria Geral dos Sistemas.

Assim, tanto a biologia e psicologia com seus estudos comportamentais levaram ao estabelecimento de outros sistemas de lei, onde a aplicação da física e matemática eram insuficientes ou impossíveis (BERTALANFFY, 2012).

Em especial, na biologia, passou a tomar acontecimento, fatos que resultavam de concepções organísmicas, das relações de diferentes organismos. Para essa concepção, não era suficiente somente estudar partes do processo de maneira isolada, mas também resolver os decisivos problemas encontrados na organização e na ordem que os unificava, gerados pela interação dinâmica entre as partes, diferentemente de quando estudados isoladamente (BERTALANFFY, 2012).

Foi dessa maneira que se deu o aprofundamento dos estudos sistêmicos.

Para Bertalanffy (2012), os principais propósitos de sua teoria podiam ser representados por uma tendência geral no sentido de integração nas várias ciências naturais e sociais; o fato dessa integração parecer centralizar-se em uma teoria geral dos sistemas e, ainda, o fato dela poder ser um meio de se alcançar uma teoria exata nos campos não físicos da ciência.

Buscando consonância com Bode (1949), Bertalanffy enfatiza que é clarividente a necessidade e existência de profissionais de caráter generalista, não ocupados apenas com uma ciência estreita. Bode (1949, *apud*, Bertalanffy, 2012, p.77) apresenta, portanto que “precisamos de homens que pratiquem a ciência e não uma ciência particular, numa palavra, precisamos de generalistas científicos”.

Dessa forma, a teoria de Bertalanffy pode ser resumida por propriedades imprescindíveis, conforme apresentado por Oliveira e Portela (2006), baseadas em Durand (1981), que são, **Interação:** ação recíproca capaz de modificar o comportamento ou natureza dos elementos do sistema, que podem ser representada pela relação causa-efeito, relação temporal de um evento para o outro, bem como retroação e relação indireta envolvendo um ou mais elementos; **Totalidade:** enfatiza que um sistema não pode ser compreendido como a soma de suas partes, como propõe a teoria do reducionismo cartesiano. O significado do “todo” não pode ser alcançado com a soma do significado de suas partes componentes;

Organização: corresponde a uma das principais categorias de análise dos sistemas, propondo que a relação dos componentes do sistema gera propriedades não contidas neles, individualmente. Trata-se da organização das funções e estruturas dos sistemas e **Complexidade:** relacionado ao quantitativo de elementos e diversidades de conexões entre os mesmos.

Para o Bertalanffy (2012):

Em resumo, aparecem “sistemas” de várias ordens, que não são inteligíveis mediante a investigação de suas respectivas partes isoladamente. Concepções e problemas desta natureza surgiram em todos os planos da ciência quer o objeto de estudo fosse coisas inanimadas quer fosse organismos vivos ou fenômenos sociais. Isto indica uma modificação geral na atitude e nas concepções científicas. (OLIVEIRA; PORTELA, 2006, p.167).

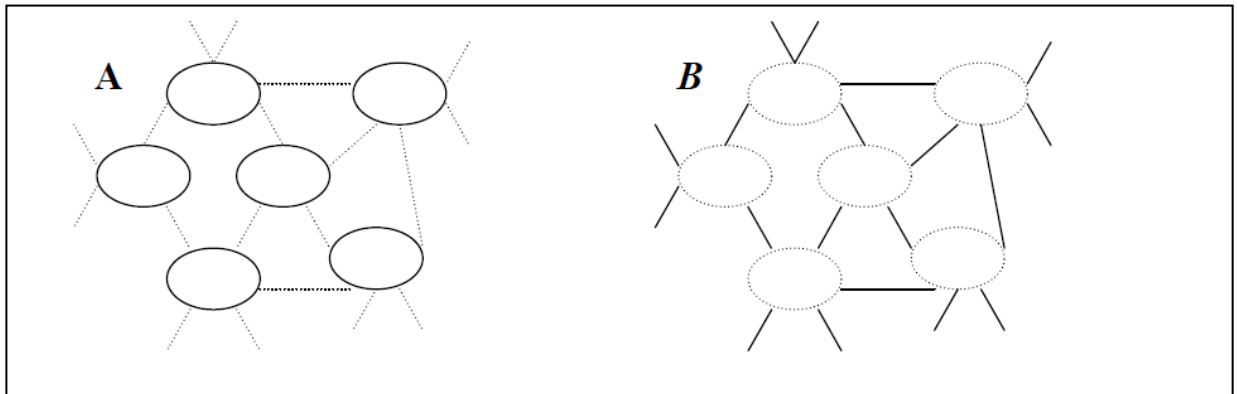
Evidencia-se, dessa maneira, que a Teoria Geral dos Sistemas foi desenvolvida para compreender realidades que fossem abstratas e compostas por uma infinidade de elementos conectados em rede, com relações múltiplas, que permitiam o equilíbrio e sobrevivência do “todo”, ou seja, totalidades integradas que não podem ser reduzidas em partes menores. A sobrevivência do sistema é mantida pelas relações de organização das partes, ou seja, relações ordenadas que são características da classe de organismos ou sistemas. Uma vez dissecadas, de acordo com o autor (1975), ou isoladas, as propriedades sistêmicas são destruídas.

Sendo o sistema caracterizado por um conjunto de elementos interconectados, responsável pela geração de processos contínuos, o mesmo pode ser representado, ainda que de maneira objetiva, por um ambiente que, além de ser influenciado pelo macro ambiente ao qual se insere, também o influencia, tamanha a riqueza de conexões.

Evidencia-se, portanto, que um sistema pode ser parte de outro maior, sofrendo pressões endógenas e exógenas, definidas por Bertalanffy (2012), como “perturbações”.

Por essa razão, vislumbrando ilustrar a principal característica da abordagem sistêmica, quando comparada com o reducionismo cartesiano ou mecanicismo, Capra (1996) e Silva (2006), em consonância com os propósitos de Bertalanffy, demonstram de forma simbólica como é que se dão as relações entre os elementos componentes do sistema nas duas propostas:

Figura 02: Analogia entre abordagem sistêmica e visão cartesiana reducionista



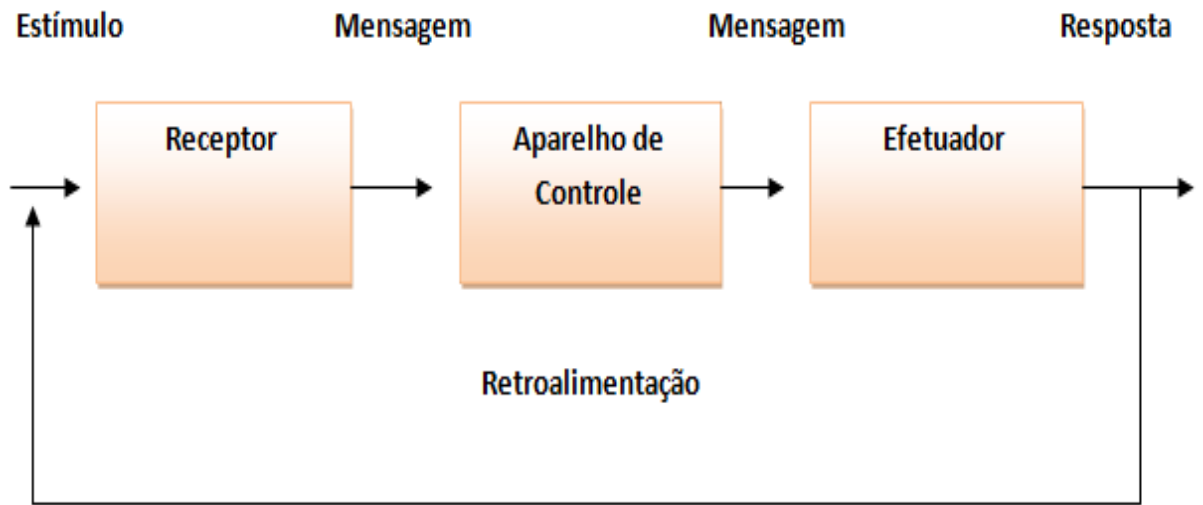
Fonte: Capra (1996); Silva (2006).

Visualiza-se, de acordo com a figura, que a abordagem cartesiana reducionista (A) possui maior preocupação com o objeto, às inter-relações propriamente ditas, ou seja, as conexões acabam possuindo um caráter secundário. Diferentemente, a abordagem sistêmica confere maior valor às relações existentes no sistema, aos objetos componentes. E é essa perspectiva que tem permeado o estudo de diversas áreas do conhecimento.

Ao buscar uma explanação sobre a sobrevivência e funcionamento dos sistemas, atinge-se uma máxima que chega a ser até bastante simplista, caracterizada pela entrada de matéria e energia no sistema (*input*), as quais são processadas, gerando um resultado final. Especificamente, nos sistemas vivos, toda matéria não utilizada ou dispensada pelos indivíduos, é, em seguida, utilizada por outros, de forma que somente é gerado, como saída, o resultado final (*feedback*). De posse da conclusão do ciclo -entrada, processamento e saída- o sistema é realimentado com mais energia e matéria, que, somadas ao *feedback* do ciclo anterior, propiciam-lhe a readequação, em caso de algum desvio durante o processamento do ciclo. Retroação ou realimentação são as denominações utilizadas para o processo do *feedback*.

Para Bertalanffy (2012) e Capra (1996) entende-se por realimentação um laço circular de elementos conectados por vínculos causais, no qual a causa inicial se propaga em todas as articulações, até a última, que realimentará a primeira (*feedback*).

Figura 03: Esquema de retroação do sistema



Fonte: Bertalanffy (2012, p. 69).

Deve ficar claro, entretanto, que quando o processo de retroalimentação modifica o funcionamento do sistema, ou seja, quando a realimentação opõem-se à ordem inicial de *input e processamento*, tem-se que existe um processo de autoequilibração ou equilíbrio negativo. Diferentemente, quando a realimentação não readequa o funcionamento do sistema, mas insiste em mantê-lo da mesma forma, cria-se um círculo vicioso, o que conferirá ao seu processo de realimentação, o nome de auto reforço.

Enquanto os processos de entrada, processamento, saída e retroação representam as funções do sistema, os limites que os separam do mundo exterior, a categorização de seus elementos por famílias representam suas características estruturais.

Bertalanffy (2012) enfatiza que a possibilidade de manutenção de equilíbrio ou quase estabilidade nos sistemas vivos é definida como homeostase.

Dessa feita, compreendidos a base da Teoria dos Sistemas, o conceito de Sistema e sua sistemática de funcionamento, considera-se momento relevante para a apresentação e diferenciação dos sistemas fechados e sistemas abertos.

Para Bertalanffy (1975), os sistemas fechados são aqueles que se encontram isolados de seu ambiente. Assim, a física trata de reações, de sua velocidade, e dos equilíbrios únicos, finalmente estabelecidos em um recipiente fechado, onde são reunidos um número de

reagentes. O estado final depende do inicial. Modificando-se o início, modifica-se, consequentemente, o fim.

De outro lado, os sistemas abertos, que são comuns ao organismo vivo, mantem-se em contínuo fluxo de entrada e saída, nunca estando, enquanto vivo, em estado de equilíbrio químico, mas sim estacionário, o que constitui a própria essência do fenômeno fundamental da vida: metabolismo. Compõe-se mediante a constante construção e decomposição de componentes. Nos Sistemas aberto, o estágio final pode ser alcançado, partindo de diferentes condições iniciais e por diferentes maneiras. É isto que se denomina equifinidade e tem significativa importância para fenômenos de regulação biológica.

Sobre o postulado de Ludwig Von Bertalanffy, Beveridge (1981), também discutido por Machado e Goslin (2009), enfatiza que são as principais características dos sistemas, independente de sua natureza são: O fato dos componentes possuírem uma interação harmônica entre si, de maneira a formarem uma rede de elementos interdependentes constituindo um todo; a condição de que um sistema é mais do que a simples soma de suas partes; a condição de quando um componente do sistema é deficiente e incapaz de interagir corretamente com os outros, não preenchendo sua função específica, o sistema todo é afetado; a concepção de que os sistemas que se relacionam com outros sistemas são chamados sistemas abertos; a máxima de que os sistemas funcionam em relação com seu ambiente. Da mesma maneira, a maioria dos sistemas está sujeita a pressões externas, que são impostas pelo ambiente, bem como pressões internas, relacionadas às limitações que lhe são inerentes.

Muitos sistemas, especialmente na biologia, na sociologia e na indústria, tendem a alcançar um equilíbrio dinâmico: homeostase.

Conclui-se, dessa forma, que a Teoria Geral do Sistema é um método útil e importante, capaz de fornecer modelos a serem usados em diferentes campos e transferidos de uns para os outros, salvaguardando o perigo de analogias vagas, sem risco de prejuízo para os processos (BERTALANFFY, 2012).

Tamanha sua utilidade, que na atualidade, vem servido de base teórica e metodológica para o desenvolvimento de estudos nas diversas áreas, não diferentemente, na área do Turismo.

Zhong *et al* (2011), porém, enfatizam que embora as análises sistêmicas vem sendo colocadas em práticas, muitos dos estudos, atentam-se apenas às análises relacionadas aos impactos gerados pela atividade, no âmbito da água, ar, solo, flora, fauna e som, esquecendo-se, principalmente, que o homem também é peça importante no sistema. Assim, enfatizam a

necessidade de considerar os aspectos sócio culturais durante as análises sistêmicas, por serem tão relevantes.

2.2 O desenvolvimento da Teoria Geral dos Sistemas e sua inserção nos diversos campos do conhecimento

2.2.1 Uma breve introdução

Na busca de elucidar o processo de desenvolvimento da Teoria Geral dos Sistemas no contexto científico, bem como sua inserção nos diversos campos do conhecimento e, em especial, no Turismo, impossível não retomar à premissa de que a ciência corresponde a um processo dinâmico. Por essa razão, muitas das teorias existentes nem sempre são capazes de sustentar determinadas temáticas.

Prova disso pode ser trazida à tona ao se desenvolver um recorte histórico no desenvolvimento científico, tomando-se como exemplo o período correspondente aos anos 20 e 30 do século passado, XX, quando o biólogo austríaco Ludwig von Bertalanffy postulou a Teoria Geral dos Sistemas. Tal teoria foi criada e defendida pelo teórico, como justificativa da incapacidade da teoria reducionista cartesiana, a mais utilizada na época, em possibilitar a análise de alguns fenômenos existentes.

Para Bertalanffy (2012), a ciência clássica reducionista ou mecanicista de Descartes, mantinha-se encapsulada em um universo privado e analisava as realidades a partir da redução dos elementos em partes mínimas. Em suma, analisava-se o todo, a partir da compreensão de suas pequenas partes, em uma perspectiva objetiva extremada, matemática e engessada. Daí a principal razão do surgimento da Teoria Geral dos Sistemas, para qual o todo representa mais que a soma das partes.

Capra (1995, p.49), ao tratar sobre a Teoria Geral dos Sistemas ou abordagem sistêmica, enfatiza que:

O que torna possível converter a abordagem sistêmica numa ciência é a descoberta de que há conhecimento aproximado. Essa intuição é de importância decisiva para toda a ciência moderna. O velho paradigma baseia-se na crença cartesiana na certeza do conhecimento científico. No novo paradigma, é reconhecido que todas as concepções e todas as teorias científicas são limitadas e aproximadas. A ciência nunca pode fornecer uma compreensão completa e definitiva.

Para Bertalanffy (2012), idealizador da teoria, seu principal objetivo era formular princípios que fossem válidos para os sistemas em geral, qualquer que fosse a natureza dos elementos componentes, as relações e forças existentes entre eles.

De acordo com Capra (1995, p.55), a “visão de Ludwing von Bertalanffy de uma “ciência geral da totalidade” baseava-se na sua observação de que conceitos e princípios sistêmicos podem ser aplicados em muitos diferentes campos de estudo”, ou seja, (p.55):

Uma vez que os sistemas vivos abarcam uma faixa tão ampla de fenômenos, envolvendo organismos individuais e suas partes, sistemas sociais e ecossistemas, Bertalanffy acreditava que uma teoria geral dos sistemas ofereceria um arcabouço conceitual geral para unificar várias disciplinas científicas que se tornaram isoladas e fragmentadas.

Não que a visão cartesiana e newtoniana não tivessem mais funcionalidade, mas ele considerava que a visão holística-ecológica também tivesse sua relevância e merecia destaque.

Esse processo de alteração na maneira de compreensão dos fenômenos, mesmo tendo sido gradualmente aceito e aderido pelos inúmeros teóricos, não ocorreu de forma imediata. Sua representação se deu como um processo repleto de avanços e retrocessos, hora pautado no holismo, hora regressando aos ideais reducionistas, conforme explicitado por Capra (1995, p.24), quando mencionou que:

Importante ressaltar que essa mudança de postura e de compreensão científica resultou de um processo doloroso, tendo em vista que a ciência sempre esteve apoiada nos preceitos da física, do mecanicismo, discutidos por Descartes e Newton. Foi o surgimento do átomo e o interesse por sua compreensão que fez com que a forma de posicionamento científico fosse alterada, passando a considerar a visão holística e ecológica.

É fato, portanto, que anteriormente ao surgimento da Teoria Geral dos Sistemas, era a Teoria Reducionista Cartesiana a mais utilizada na ciência. No entanto, a partir do surgimento da nova teoria, os paradigmas passaram por processo de rompimento, ficando de lado idéias como as de que o universo era um sistema mecânico, assim como o corpo humano (CAPRA, 1995).

Em oposição ao mecanicismo, a visão de mundo holística concebia o mundo como um todo integrado e não como uma coleção de partes dissociadas (BERTALANFFY, 2012).

Ainda que de forma sucinta, com intenção de apresentar o “caminhar” da Teoria Geral dos Sistemas no decorrer da história e sua inserção nas diversas áreas do conhecimento, objetiva-se, da mesma maneira, apresentar as etapas científicas entre o reducionismo

cartesiano e a visão organísmica dos sistemas, que antecederam a Teoria Geral dos Sistemas, consideradas essenciais em seu processo de configuração.

2.2.2 Do reducionismo à visão organísmica

Pode-se dizer que foi durante o século XX que se observou a quebra do paradigma mecanicista para o ecológico, também tratado como organísmico ou sistêmico, fato que vem tomando acontecimento em diferentes velocidades no campo científico.

Enquanto a ciência ocupava-se em dar ênfase às partes, o que lhe conferia um caráter mecanicista, reducionista ou atomístico, a ênfase no todo surgiu com a necessidade de se compreender alguns fenômenos de natureza complexa, caracterizados por organização de elementos conectados em rede.

Silva (2006, p. 43), ao discorrer sobre a questão, apresenta, inclusive, que as “possibilidades e as limitações de análise de métodos mecanicistas e cartesianos, amplamente difundidos e usados no século XIX e grande parte do século XX, passaram a ser refutados e desconsiderados” nesse processo de construção da teoria sistêmica”.

Merece apontamento, porém, o fato de que anterior à condição reducionista da ciência existia no mundo uma tentativa de compreensão das coisas dentro de uma perspectiva orgânica, espiritualizada, praticada por inúmeros filósofos. Capra (1995) enfatiza que nos séculos XVI e XVII, momento em que se deu a Revolução Científica, a visão do mundo medieval, baseada na filosofia aristotélica e na teologia cristã sofreu uma mudança radical. A noção de universo orgânico, vivo e espiritual foi alterada pela noção de mundo como máquina, a qual dominou a era moderna. Tal mudança resultou de novas descobertas no campo da física, astronomia e matemática, associadas a nomes como Copérnico, Galileu Galilei, Descartes, Bacon e Newton. Tornou-se espécie de obsessão, a utilização de procedimentos científicos que pudessem ser quantificados, o que se manteve em utilização em toda a ciência moderna. “O enfoque mecanicista então prevalecente [...], parecia desprezar ou negar de todo exatamente aquilo que é essencial nos fenômenos da vida” (BERTALANFFY, 2012, p.31).

Basicamente, todos os procedimentos eram considerados mecânicos, até mesmo aqueles de ordem biológica.

Foi no século XVII, com a descoberta de Lavoisier, que comprovava que o processo respiratório também dependia de uma reação química, que a perspectiva científica sofreu

algum tipo de alteração, que mais uma vez se configurava na busca por respostas holísticas e orgânicas, embora se mantivesse a base do ideário cartesiano (CAPRA, 1995).

Ao buscar uma objetiva análise cronológica referente aos períodos mencionados, evidencia-se que o reducionismo cartesiano foi antecedido por uma visão do mundo orgânica, da mesma forma que também foi seguido por um caminhar científico que atingiu os mesmos ideais: uma compreensão ecológica e organísmica.

William Blake foi o grande precursor do rompimento do paradigma cartesiano para o holístico, representando um Movimento científico denominado Movimento Romântico, pontuado entre os séculos XVII e XIX e iniciado no campo das artes, literatura e filosofia (CAPRA, 1995). O Alemão Goethe, assim como William, acreditava na percepção do mundo como “porta para o entendimento orgânico” (1995, p.36), o que incitou os cientistas do período a se interessarem pela busca da totalidade, considerando a terra como um ser vivo e totalmente integrado.

Iniciava-se, nesse momento, um direcionamento científico rumo à teoria organísmica. O Fim do reducionismo cartesiano e o incentivo à busca pela totalidade por parte do Movimento Romantista demonstravam ser suficientes para a conquista da plena compreensão do mundo ecológico, vivo.

Porém, como mencionado, o desenvolvimento histórico da ciência, repleto de percalços, sofreu um pequeno retrocesso quando do início do movimento conseguinte, denominado Vitalista, o qual fora propiciado pela descoberta das células. Referido movimento estabeleceu, mais uma vez, em conformidade com Capra (1995), visões mecanicistas da vida como um firme dogma, o que gerou certo descontentamento nos biólogos, justamente, pelo fato de que todos eles tinham internalizado a concepção organísmica.

Urge ressaltar, entretanto, que tal teoria, não foi capaz de se manter válida, em um determinado momento, justamente pelo fato da impossibilidade de explicar o processo de multiplicação de células em um embrião, que ao final, culminavam em um todo, composto por órgãos e tecidos de diferentes funções, ou seja, um sistema.

Assim, o Movimento Vitalista assumiu a denominação de Movimento Pré Organísmico, considerando a impossibilidade de explicar o processo de transformação de células em embrião, dotado de inúmeras funções. A grande diferença entre os vitalistas e organicistas era a condição do primeiro deles, aceitar os inúmeros paradigmas cartesianos, com apenas uma especificidade caracterizada pela complexa perspectiva orgânica, o da multiplicação celular.

Uma das principais características da ciência organísmica, apresentada por Capra (1995) era que para os organicistas, o termo função dizia respeito a algo mecânico. Por isso, esse grupo de cientistas buscou entender o organismo a partir de seu processo de organização. O Bioquímico Lawrence Henderson foi pioneiro no uso do termo sistema, ao tratar dos organismos vivos, como sistemas sociais.

Carnap (1934, *apud* Bertalanffy, 2012, p.123) sobre a compreensão organísmica enfatiza que :

A unidade da ciência é conferida pelo fato de todos os enunciados científicos poderem em última instância ser expressos em linguagem física, isto é, em forma de enunciados que atribuem valores quantitativos a posições definidas em um sistema espaçotemporal de coordenadas. Nesse sentido, todos os conceitos aparentemente não físicos, por exemplo, as noções especificamente biológicas tais como “espécie”, “organismo”, “fertilização” e assim por diante, são definidas por meio de certos critérios perceptivos, isto é, determinações qualitativas capazes de serem fiscalizadas.

O que deve ficar claro, dessa forma, conforme o autor, é que a unidade da ciência nesse caso, não se reduz às unidades físicas e químicas, mas é entendida pelas uniformidades estruturais, também à elas características, dos diferentes níveis de realidade, como enfatiza Christofolletti (1999, p.04):

Torna-se inadequado entender que haja oposição entre as perspectivas reducionista e holística. Elas complementam-se e se tornam necessárias aos procedimentos de análise em todas as disciplinas científicas. O fundamental é sempre estar ciente da totalidade do sistema abrangente, da complexidade que o caracteriza e da sua estruturação hierárquica. A abordagem reducionista vai focalizando elementos componentes em cada nível hierárquico do sistema, mas em cada hierarquia também se pode individualizar as entidades e compreende-las em sua totalidade. Sob uma concepção reformulada, substitui a antiga concepção de analisar parte por parte e, depois, realizar a síntese.

2.2.3 A Teoria Geral dos Sistemas nas diversas áreas do conhecimento

Embora estejam claros os principais preceitos da Teoria Geral dos Sistemas, considerando o interesse na apresentação de sua inserção nas diversas áreas do conhecimento, ou, pelo menos, nas principais, é que se considera necessário retomar à sua conceituação base.

Miller (1965, *apud* Christofolletti, 1975, p.01) define o sistema como ”conjunto de unidades com relações entre si, sendo que a idéia de conjunto deve ser encarada como unidades com propriedades comuns entre si, que controlam, são controladas e dependem umas das outras”.

Tricart (1976) ao enfatizar que o conceito de sistemas é, talvez, um dos melhores instrumentos lógicos existente, para estudos de problemas de ordem ambiental, o define como um conjunto de fenômenos que se processam, mediante fluxos de matéria e energia, que geram por consequência, novas relações de dependência entre fenômenos.

Dessa feita, a proposta da Teoria Geral dos Sistemas, como vem sendo apresentada, possui forte interesse na compreensão de fenômenos complexos, em sua totalidade, levando em conta o fato de que qualquer fenômeno é composto pela conexão de inúmeros elementos que influenciam e são influenciados por outros sistemas, ainda maiores, aos quais também pertencem.

Em concordância, Bertalanffy (2012, p.127) buscando levantar o sentido restrito da Teoria Geral dos Sistemas, a conceitua como “complexo de componentes em interação com conceitos característicos das totalidades organizadas, tais como interação, soma, mecanização, centralização, competição, finalidade, etc. e aplicá-los a fenômenos concretos”.

Por mais subjetiva que a teoria possa parecer, a interpretação e a discussão propiciada pela análise de uma determinada totalidade podem veemente trazer resultados tão relevantes quanto aqueles obtidos em pesquisas essencialmente quantitativas.

O que se aceita, na atualidade, no meio científico, é que algumas determinadas realidades carecem dessa metodologia para serem compreendidas.

A Teoria Geral dos Sistemas mostrará ser um grande passo no sentido da unificação da ciência. Na ciência moderna, a interação dinâmica parece ser o problema central em todos os campos da realidade. Seus princípios gerais terão de ser definidos pela Teoria Geral dos Sistemas. No passado, a concepção grega, por exemplo, era estática- as coisas eram consideradas reflexos de arquétipos ou idéias eternas. Por essa razão, a compreensão pelo viés sistêmico pode ser aplicada em indivíduos vivos, inanimados, ciências sociais (BERTALANFFY, 2012).

Evidencia-se, dessa maneira, que a primeira área a trabalhar com a Teoria Geral dos Sistemas foi a Biologia, seguida por sua subárea, a Ecologia, já que:

a vida contínua não é uma propriedade de um único organismo ou espécie, mas de um sistema ecológico [...]”. Assim, “não existe nenhum organismo individual que viva em isolamento. Os animais dependem da fotossíntese das plantas para ter atendidas as suas necessidades energéticas; as plantas dependem do dióxido de carbono produzido pelos animais [...] (CAPRA, 2002, p.23).

Por essa condição do sistema ecológico foi que a Teoria Geral dos Sistemas representou tanta serventia para a área, sendo inúmeros os estudos que dela se utilizaram, a saber, a Teoria de Gaia, descrita por James Lovelock, na década de 60.

Odum (1988) foi, da mesma maneira, um dos primeiros contemporâneos a popularizar o conceito de ecossistema. Não apenas deu ênfase na visão sistêmica do ecossistema, mas tratou de discutir visão cibernética do conceito (ODUM, 1988); (KATO; KAWASAKI & CARVALHO, 2015). Para referido autor, “o sistema de controle “Gaia” faz da terra um sistema cibernético complexo, porém unificado” (ODUM, 1988, p.16).

Outra área do conhecimento influenciada pela Teoria Geral dos Sistemas foi a psicologia, a qual não apenas passou a utilizá-la, mas influenciou-a, consequentemente e, assim como enriqueceu-a, como aponta Capra (1995), ao informar que tão logo os primeiros biólogos começaram as discussões em torno do pensamento sistêmico e sua compreensão orgânica, em oposição ao mecanicismo e vitalismo, psicólogos alemães contribuíram, de alguma maneira para esse diálogo, com a Gestalt, palavra alemã utilizada para traduzir a expressão “forma orgânica”(CAPRA, 1995, p.42).

Sendo o objetivo da psicologia clássica a compreensão dos fenômenos em unidades elementares, a psicologia desenvolveu essa linha sistêmica de estudo composta por uma nova forma de compreensão, relevando a existência da totalidade psicológica, não apenas uma soma de elementos isolados.

Os psicólogos da Gestalt, liderados por Max Wertheimer e por Wolfgang Köhler, reconheceram a existência de totalidades irreduzíveis como o aspecto chave da percepção. Os organismos vivos, afirmaram eles, percebem coisas não em termos de elementos isolados, mas como padrões perceptuais integrados- totalidades significativamente organizadas que exibem qualidades que estão ausentes em suas partes (CAPRA, 1995, p.42).

Para referido autor (1995), da mesma forma que os biólogos organicistas, os psicólogos da Gestalt viam sua escola como um terceiro caminho que divergia dos ideários mecanicistas e vitalicistas. Décadas mais tarde, essa compreensão holística formou o que se conhece hoje como terapia Gestalt, que enfatiza a integração de experiências pessoais em totalidades significativas.

Seguida da Psicologia, outra área que absorveu a Teoria Geral dos Sistemas, foi a área da Gestão. Sabe-se que o contexto atual ao qual o mundo se depara, tem exigido constantes mudanças nas organizações.

Num cenário de vasto crescimento, chega-se a questionar os reais motivos da necessidade de uma discussão em torno da necessidade das mudanças nas organizações dos mais diversos ramos. Embora aparentemente demonstrem-se fortes, as empresas vivem constantemente tencionadas pelo mercado turbulento e de insegurança (CAPRA, 2002). Deve-se destacar que essa realidade tensionada é propiciada pelo processo de globalização, talvez o maior influenciador do cotidiano das organizações. É ele o grande responsável pela abertura de mercado, rompimento das fronteiras geográficas, velocidade no movimento das informações e comunicação, tudo facilitado pelo desenvolvimento tecnológico.

Todo esse cenário gerado pelo movimento globalizatório confirma o quão sistêmica uma empresa é. Daí a necessidade da aplicação da Teoria Geral dos Sistemas para a sua compreensão.

As organizações correspondem ao conjunto de organismos vivos, com seu funcionamento dependente das atividades e relações entre os inúmeros elementos que as compõem.

Estando as organizações expostas às forças exógenas e endógenas do sistema as quais se encontram e se compõem, Capra (2002, p. 123) menciona que enquanto:

a máquina pode ser controlada; de acordo com a compreensão sistêmica da vida, o sistema vivo só poder ser perturbado. Em outras palavras, as organizações não podem ser controladas através de intervenções diretas, mas podem ser influenciadas através de impulsos, não de instruções.

Ao se pensar na máxima sistêmica, aquela proposta por Bertalanffy entre os anos 20 e 30, chega-se a um dado esquema de um sistema, já caracterizado por modelo, composto por um ambiente complexo, que ao receber energia e matéria, executa suas funções e gera um resultado (*feedback*). A resposta gerada pelo processo é a responsável pela retroalimentação, ou seja, é ela quem propicia ao sistema sua manutenção ou readequação na busca de um equilíbrio.

Assimilada a forma de funcionamento do sistema, pode-se transmutá-lo para uma determinada realidade empresarial. Dessa maneira, será possível perceber que as empresas, que são sistemas vivos, contam com processos de entrada, geração do serviço e produto e saída, geração do resultado. Esse processo poderá ser mais ou menos complexo, de acordo com a quantidade de elementos que compõem a empresa.

Assim, concorda-se com Capra (2002, p.136), quando ele diz:

O problema é que as organizações humanas não são somente comunidades vivas, mas também instituições sociais projetadas em vista de um fim específico e que operam no contexto de um ambiente econômico específico. Hoje em dia, esse

ambiente não é favorável à vida, mas cada vez mais contrário à ela. Quanto mais compreendemos a natureza da vida e tomamos consciência de o quanto uma organização pode ser realmente viva, tanto maior é a nossa dor ao perceber a natureza mortífera do nosso atual sistema econômico.

Faz-se mister ressaltar, entretanto, que concomitantemente às novas exigências organizacionais, em detrimento do processo de globalização, a informática, da mesma forma, também assimilou a compreensão sistêmica, justamente por iniciar a trabalhar com redes tecnológicas de informação. A prática sistêmica na informática foi denominada Cibernética.

A característica comum aos múltiplos aspectos da globalização é uma rede global de informática e comunicação baseada no uso de tecnologias novas e revolucionárias. A Revolução da informática é o resultado de uma complexa dinâmica de interações tecnológicas e humanas que gerou efeitos sinérgicos em três grandes setores da eletrônica- os computadores, a microeletrônica e as telecomunicações.

2.3 A Teoria Geral dos Sistemas nas Ciências Sociais

Clarividencia-se, até o presente momento, que por longo período de tempo a visão mecanicista de mundo foi dominante, sendo as unidades matemáticas e físicas aquelas utilizadas para a compreensão de fenômenos, que eram diminuídos em unidades mínimas, fazendo com que visão de mundo se mantivesse, por longos séculos, objetiva e quantitativa.

Graças aos esforços de cientistas da vida, como Bertalanffy (BERTALANFFY 2012), Mendel (CAPRA, 1995), Lovelock (CAPRA, 2002), Capra (CAPRA, 1995, 2002), entre tantos outros, foi que a Teoria Geral dos Sistemas não só foi aceita, mas também inserida em outros campos da ciência, como Psicologia com a Gestalt; Informática com a Cibernética; Gestão de Empresa com a compreensão de que organizações são sistemas vivos; Economia; Meio Ambiente e inúmeras outras.

A aceitação da Teoria Geral dos Sistemas como uma teoria capaz de interpretar fenômenos de ordem complexa, permitiu com que ela também fosse utilizada e assimilada pelas ciências sociais, já que as ciências sociais representam a ciência dos sistemas sociais. (OLIVEIRA; PORTELA, 2006):

Para Bertalanffy (1975, *apud* Oliveira; Portela, 2006, p. 172):

[...] a única conclusão segura que pode se tirar do largo espectro, da espalhada confusão e das contradições das teorias sociológicas contemporâneas é saber que os fenômenos sociais devem ser considerados como 'sistemas' por mais difíceis e mal

estabelecidas que sejam atualmente as definições das entidades sócio-culturais. Isto parece uma proposição quase trivial e dificilmente se poderia negar que as ‘teorias sociológicas contemporâneas’ e mesmo seu desenvolvimento durante a história, seguiram este programa.

Bertalanffy (2012) define Ciências Sociais, como a sociologia, economia, política, psicologia social, antropologia cultural, lingüística e boa parte da história e humanidades. Por isso considera necessário aceitá-las como sistema(s).

Para o autor (2012), a sociologia, por exemplo, e seus diversos campos, apóiam-se em grupos ou sistemas humanos, sejam eles pequenos como família, equipe de trabalho, ou inumeráveis, como blocos de poder, de relações nacionais, internacionais. Ela busca estudar o homem em uma ambiente cultural, repleto de símbolos, como arte, religião, moral, linguagem, leis e inumeráveis outras coisas, uma vez que o comportamento humano é governado por entidades simbólicas, exceto nos aspectos básicos de necessidade biológica, como fome e sexo.

Vera Rebollo, López Palomeque, Marchena e Anton Clavé (2011) enfatizam que as ciências sociais tem se utilizado da Teoria dos Sistemas justamente na busca de lidar com processos de características complexas, bem como territórios e economias. Tais realidades articulam peças que, somadas, configuram-se em uma totalidade funcional. Para eles (2011), referido complexo pode sofrer algum tipo de “fratura”, quando uma das peças da engrenagem possui algum tipo de anomalia ou quando não existe um comportamento funcional que seja conjunto.

Não é errôneo afirmar, entretanto, que os sistemas surgiram no campo das Ciências Sociais com o intuito de melhorar a compreensão dos agrupamentos humanos, sociedade e humanidade em sua totalidade.

De qualquer maneira, pode-se dizer que trabalhar com modelos nas Ciências Sociais é tarefa árdua, justamente pelo fato dessa ciência lidar com indivíduos, o que lhe confere uma maior característica de subjetividade (SANTOS, 2007).

Outra área da ciência que se apropriou da concepção sistêmica foi a Geografia. Especificamente no Brasil, a abordagem teve aparecimento na década de 70, sendo suas concepções imprescindíveis nos estudos ambientais, em especial, no que tange à relação entre sociedade e natureza (SILVA, 2006).

No que concerne à ciência geográfica internacional, percebeu-se abertura de novos campos de conhecimento, sendo um dele o que se conhece por Geografia do Turismo, Ócio e Recreação [...]. Não obstante, a necessidade da geografia nos estudos do turismo está

claramente relacionada às questões ambientais e naturais, dada a existência de atrativos que se apropriam do meio, da mesma maneira que aos assuntos relacionados aos impactos morfológicos originados pela atividade, vez que existe modificação de paisagem no processo de sua implantação (VERA REBOLLO; LÓPEZ PALOMEQUE; MARCHENA e ANTON CLAVÉ, 2011).

Para os supracitados autores (2011, p.38), nesse caso, “a geografia se mostra como um saber de grande valor tanto para explicar a dinâmica dos espaços relacionados ao ócio, recreação e o turismo, como para contribuir com seu planejamento e ordenação”.

Importante se faz mencionar, neste momento, que o presente trabalho, embora relacionado ao Turismo, utilizar-se á da sistêmica geográfica, conforme apontado por Silva (2006), justamente pelo fato de que discutirá a complexidade da relação Turismo e Meio Ambiente interpretada pela abordagem sistêmica.

Para os autores Vicente e Peres Filho (2003, p.334-335):³

O paradigma sistêmico na Geografia insere-se na própria necessidade de reflexão sobre a apreensão analítica do complexo ambiental, através da evolução e interação de seus componentes sócio-econômicos e naturais no conjunto de sua organização espaço-temporal, sendo neste contexto que surgem as propostas de cunho sistêmico e sua fundamentação integrada da abordagem do objeto de estudo, e do entendimento do todo (sistema) e de sua inerente complexidade.

Após consolidação da Teoria Geral dos Sistemas no campo da Geografia, não foi difícil sua aceitação nos estudos do Turismo, pela própria condição de estreita relação entres as áreas. Não obstante, o quantitativo de estudiosos em Turismo que ainda a utiliza é bastante restrito, seja no Brasil como exterior.

2.4 A Teoria Geral dos Sistemas no Turismo

Ao considerar as peculiaridades e axiomas da atividade turística, torna-se fácil perceber que a Teoria Geral dos Sistemas é bastante pertinente no intento de compreender sua totalidade, a qual ainda é parte de um fenômeno social maior.

Não se deve omitir o fato de que dentro de uma perspectiva histórica, a atividade turística é mais antiga que seu próprio conceito, já que é condição inerente do homem, a prática do nomadismo, impulsionada por uma infinidade de motivos, sendo a sobrevivência, um deles.

³Trata-se de autores mencionados e utilizados por SILVA, Charlei Aparecido, em sua tese de doutorado, defendida no ano de 2006, na Universidade de Campinas, curso de Pós Graduação em Geografia, com o título “Análise Sistêmica, Turismo de Natureza e Planejamento Ambiental de Brotas: Proposta Metodológica”.

Iniciado no Século XIX e resultante do desenvolvimento tecnológico advindo da Revolução Industrial, a atividade turística perfez-se num grande ramo da economia, também analisada e compreendida dentro das esferas políticas, sociais e culturais. Por essa razão é que se considera o Turismo fenômeno. Trata-se de uma atividade caracterizada pela oferta e gestão de produtos e serviços totalmente compósitos, que são utilizados por uma demanda em uma dada comunidade receptiva. Não obstante, envolvem-se ainda na atividade turística, diretamente ou indiretamente, profissionais especializados, comunidade autóctone, e equipamentos dos mais variados tipo. Condição *sine qua non* da atividade turística é o fato dela se apropriar de um espaço geográfico para tomar acontecimento, gerando impactos, sejam eles positivos ou negativos. Evidencia-se, dessa maneira, uma estreita e imprescindível relação entre o Turismo e o Meio Ambiente.

Tamanha complexidade da atividade turística, considerando que ela envolve o Meio Ambiente que se apropria, as pessoas que nele residem/trabalham, os próprios turistas/visitantes e todas as Instituições e empresas relacionadas à atividade, como: Meios de Hospedagem, Agenciamento e Transporte, Serviços de Alimentação e Bebidas, Serviços Adicionais e a própria gestão da atividade, que merece apontamento o fato de que todos esses elementos do espaço dependem de uma constante relação, que, por consequência, geram produtos a serem consumidos.

Ao se questionar sobre vantagens de se trabalhar com a Teoria Geral dos Sistemas para analisar o fenômeno turístico, tem-se de imediato algumas considerações que carecem de reflexão, como o fato de que ela se faz necessária no processo de construção de melhores políticas públicas e definição de estratégias competitivas, tudo pelo fato da diversidade dos componentes que “configuram, produzem e determinam a dinâmica turística, que em seu conjunto demanda esforço e racionalização científica e de aproximação metodológica, sempre consciente em simplificar a realidade das coisas” (VERA REBOLLO; LÓPEZ PALOMEQUE; MARCHENA e ANTON CLAVÉ, 2011, p.69).

É justamente nessa trama de relações que também são gerados os impactos de natureza positiva ou negativa. Pressupõe-se, dessa maneira, que o estudo de apenas um dos elementos do grande sistema tem mais chances de resultado, quando compreendida a realidade da totalidade do sistema ao qual ele se insere.

Por essas razões que representam a complexidade da atividade turística e do “fazer turismo” é que se define a Teoria Geral dos Sistemas como aquela ideal para compreendê-los, embora sejam poucos os teóricos e cientistas da área que a utilizam, seja no Brasil ou exterior.

Fitzgerald (2004) apresenta que: a atividade turística, diferentemente de outros setores econômicos, conta com inúmeras parcerias conectadas, com uma estrutura bastante relacionada à função da geração de seus produtos.

Parafraseando Beaujeu Garnier (1980), Oliveira (1998, p. 46) enfatiza que “ a análise sistêmica é um método científico que, embora não resolvendo todos os problemas tem, pelo menos duas vantagens: obrigar a formalização rigorosa de raciocínio e exigir uma metodologia que tenha em conta o caráter interdisciplinar dos fenômenos”.

Despontam-se na atualidade, alguns teóricos e estudiosos do Turismo que se utilizaram da Teoria Geral dos Sistemas, sendo os estrangeiros, aqueles primeiros a aplicarem-na para o completo entendimento do Turismo.

São referências teóricas da aplicação da Teoria Geral dos Sistemas: Cuervo (1969), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986), Beni (1988; 1997), além de obras básicas que tratam da Teoria Geral dos Sistemas, de maneira geral, sem se adentrarem nas especificidades de outras áreas do conhecimento.

Por essa razão, o próximo capítulo teórico deste trabalho ocupa-se com a descrição e explanação das propostas dos teóricos mencionados, cujos trabalhos apoiam-se na abordagem sistêmica aplicada ao turismo, buscando desenvolver uma reflexão acerca das propostas e momentos históricos em que foram publicadas.

De todas as maneiras não bastasse a contribuição do trabalho de tese com a análise das obras dos autores que discutiram a Teoria Geral dos Sistemas aplicada ao turismo; o desenvolvimento de uma reflexão sobre a atualidade turísticas; a criação de um modelo sistêmica de análise do turismo e sua aplicação, percebeu-se, no decorrer do estudo uma condição bastante peculiar.

A Teoria Geral dos Sistemas embora possa, puramente, ser utilizada para analisar uma realidade turística, pode, da mesma forma, apoiar outras teorias, ou seja, o que se quer dizer é que a Teoria Geral dos Sistemas também pode apresentar-se de forma “híbrida”, subentendida como essência de outras teorias de análise.

Tal condição demonstra sua relevância no contexto científico.

Como exemplo, apresentam-se algumas teorias que trazem em seu cerne, aspectos da Teoria Geral dos Sistemas, que são:

- Teoria dos Stakeholders [*Stakeholders's Theory*]: a qual relaciona o papel das empresas e o atingimento de seus objetivos, a partir das influencias de todos aqueles elementos de seu entorno. Por lidar com elementos é que referida teoria se relaciona com a Teoria Geral dos Sistemas. Dentre algumas contribuições, podem ser

mencioandas: Gupta (1995), Mitchel *et. al* (1997), Wheeler e Sillanpää (1997), Carroll e Buchholtz (2003), Fassin (2009).

- Teoria de Estratégia de Eco-Empresa [Eco Strategy Enterprise]: fortemente relacionada com a teoria anterior, a teoria em questão demonstra a importante interface entre o meio ambiente e as estratégias organizacionais, a qual reconhece o planeta terra como principal *stakeholder*. Por lidar com *stakeholders*, impossível dissociar referida teoria da Teoria Geral dos Sistemas. Trata-se de uma teoria sugerida por Stead e Stead (2000).
- Teoria do ciclo de vida de Destino: Teoria que trata da evolução de um destino, desde sua descoberta até sua consolidação. Por essa razão, conta com fases distintas caracterizadas por incidências quantitativas de determinados elementos componentes da oferta turística (empreedimentos hoteleiros, serviços especializados, atrativos) (PIRES; DIAS, 2009). Caracteriza-se “pela crescente resposta do mercado turístico a tais elementos em forma de aumento de fluxo e pelas repercussões dessa atividade em termos de impactos nos campos social, econômico, cultural e ecológico dos núcleos receptivos” (PIRES; DIAS, 2009, p.2). Por lidar com elementos do mercado turístico, tem-se que a Teoria do Ciclo de Vida do destino é permeada pela Teoria Geral dos Sistemas. Trata-se da teoria proposta por Butler (1980).
- Teoria da Nova Economia Institucional (NEI) e Economia dos Custos de Transação (ECT): Corpo teórico em ascensão nas ciências sociais aplicadas cujo objetivo geral é o de buscar os melhores arranjos possíveis no âmbito da maximização de eficiência e eficácia dos sistemas de produção (ARRUDA, 2013). Dessa forma, a Economia dos Custos de Transação desempenha papel de indutor nos modos alternativos de produção (governança), dentro de uma estrutura institucional (ZYLBERSZTAJN, 1995). Verifica-se a eficiência do sistema produtivo, a partir da relação dos elementos do território de análise. Contribuições sobre a teoria em questão são apresentadas por Williamson (1979; 1993), Vipoux e Oliveira (1991), Zylbersztajn (1995), Arruda, Mariani e Caleman (2014).
- Teoria Sistema da Cadeia Produtiva de Turismo: Embora a Teoria da Cadeia Produtiva seja fortemente utilizada no âmbito do agronegócio, não se pode furtar o fato de que a mesma fora assimilada pelo turismo. Especificamente no turismo, ela representa os “elos que se articulam, desde o uso dos equipamentos e da infraestrutura do destino turístico, indo até o fator que gera estímulo e a decisão de compra do

consumidor (*marketing* e promoção turística)” (OLIVEIRA; PINHEIRO; MICHELS; BRUM, 2008, p.514). Nessa perspectiva, tem-se que os elos em questão representam os elementos do sistema turístico. Daí a relação com a Teoria Geral dos Sistemas. São referências dos estudos de cadeia produtiva do turismo: Massari (2005), Mamberti e Braga (2004) entre outros.

- Teoria dos Fluxos e Fixos: Teoria apresentada por Milton Santos no intento de demonstrar como os elementos podem ser agentes transformadores do espaço, representando os fixos, toda a gama de elementos materiais e os fluxos, aqueles elementos resultantes das ações humanas (BARBOSA, 2014). Embora muito utilizada na Geografia, referida teoria, de base sistêmica, também fora utilizada para análises do turismo, como no caso do trabalho de Anjos (2004) “Processo de Planejamento e Gestão de Territórios Turísticos”, Anjos e Henz (2008), dentre outros. Trata-se de uma teoria de base sistêmica, proposta por Milton Santos (1994).

O intento de apresentar algumas teorias com base sistêmica não apenas demonstrou a abrangência da Teoria Geral dos Sistemas, mas, da mesma forma, comprovou o vasto campo científico em torno dela, o que, inclusive, instiga o andamento de novas pesquisas, de caráter sistêmico, utilizando-se dessas teorias, neste momento, denominadas “híbridas”. Existiriam essas teorias não fosse a base sistêmica internalizada em cada uma delas?

O questionamento levantado é, certamente, capaz de permitir inúmeras reflexões, abrindo caminho para diversas outras investigações, sobre como se comportam essas teorias a partir da Teoria Geral dos Sistemas.

3 METODOLOGIA

3.1 Uma introdução sobre o aporte teórico do estudo

A proposta metodológica da presente pesquisa baseou-se no olhar dos diversos atores que atuam no turismo, com vistas a compreender a importância dos aspectos ambientais para o desenvolvimento da atividade turística. Da mesma forma, buscou-se identificar a maneira como se dá o uso e ocupação do solo em uma região turística, relevando todas as proposições advindas daqueles órgãos que regulam a utilização do espaço natural, o que indubitavelmente interfere no andamento das ações relacionadas ao turismo.

Portanto, tem-se que o entendimento da dinâmica ambiental é fundamental para a compreensão dos caminhos percorridos e aqueles a serem seguidos pela atividade turística.

Sobre a base teórica utilizada no trabalho, merece apontamento o fato de que a Teoria Geral dos Sistemas, em especial, as obras de Ludwig von Bertalanffy (1967) e de Fritjof Capra (1996) permearam a discussão teórica da tese, além daquelas produções com foco específico à análise Sistêmica do Turismo, propostas por Cuervo (1967), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986; 1994), Beni (1988;1997), investigadores do assunto de grande relevância, profundamente estudados, e outros investigadores contemporâneos, Santos (2007), Baggio; Scott & Cooper (2010), Vera Rebollo; López Palomeque; Marchena & Anton Clavé (2011), Panosso Netto (2011), Vázquez Ramírez; Osório García; Arellano Hernández; & Torres Nafarrate (2013).

Dessa forma, todas as etapas metodológicas desenvolvidas foram propostas a partir do cerne da abordagem sistêmica, buscando compreender a dinâmica relação do turismo com o meio ambiente⁴ em localidades turísticas, sendo a proposta desta tese [criação de um modelo de análise do turismo atualizado], na sequência, devidamente aplicada a um destino turístico brasileiro consolidado, considerando que o município é um sistema e que o mesmo pode ser compreendido a partir da interrelação de suas partes componentes.

Nessa perspectiva, não se buscou apenas compreender questões isoladas, mas, sobretudo, entender as interações estabelecidas pelo turismo, considerando os aspectos naturais, sociais, econômicos, culturais e tecnológicos [ambientais].

Assim, a abordagem sistêmica serviu de base metodológica para a condução dos procedimentos metodológicos, a fim de propiciar ao pesquisador, condição de proposição de um modelo sistêmico atualizado, que considerasse a relação turismo e meio ambiente de

⁴ Ao mencionar o meio ambiente, frisam-se todos os elementos que o compõem: políticos, sociais, tecnológicos e culturais, além dos naturais propriamente ditos.

forma sustentada, da mesma maneira que considerasse a compreensão das interações estabelecidas no sistema do destino pesquisado, apresentando-o dentro de sua complexidade, a título de exemplificação.

Por essa razão, importante se faz mencionar que a abordagem sistêmica não apenas representou a forma de condução de análise de uma determinada realidade.

Para Pacheco Junior, Pereira e Pereira Filho (2007), a abordagem sistêmica deve também ser relevada no ato do reconhecimento da própria problemática de pesquisa, em seu planejamento, execução e comunicação dos resultados.

Embora a definição da problemática de estudo represente, para o pesquisador, um dado fenômeno que chame sua atenção e que careça de estudo, com a proposta de ser relevante, original e viável, os autores supracitados (2007) apresentam que nem sempre a definição do problema é totalmente clara quando do início do estudo e, justamente por essa razão, enfocam a necessidade de uma análise prévia acerca da realidade estudada, dentro da perspectiva sistêmica, com vistas a levantar os elementos componentes do sistema e compreender a complexidade de suas interrelações; as influências internas e externas e os próprios resultados gerados a partir dessa(s) interrelação(ções). O estudo prévio sistêmico acaba por auxiliar na definição da problemática de estudo.

Em consonância com os autores mencionados, Getz (1986) enfatiza que é essencial que sejam levantados, no processo de análise sistêmica do turismo, todos aqueles elementos que o compõem, antes de dar maior aprofundamento nas suas interrelações e sistemática de funcionamento do sistema em si.

No que diz respeito ao planejamento das etapas de estudo, tem-se que os próprios questionamentos inerentes à etapa, como: quem, quando, como, de que forma e quanto, direcionam o pesquisador aos elementos que estarão envolvidos na pesquisa, ocorrendo, da mesma forma, um levantamento sistêmico (PACHECO JUNIOR; PEREIRA; PEREIRA FILHO, 2007).

Não obstante, é enfatizado que, como um sistema, o planejamento do estudo não está impedido de sofrer influências externas, como por exemplo, produções muito próximas daquela proposta em pauta. Por essa razão, o pesquisador deve buscar ter uma visão generalista e atenta de todas as produções relativas à sua temática de estudo. A visão sistêmica é também enaltecida por Pacheco Junior, Pereira e Pereira Filho (2007), como fundamental no processo de análise e comunicação dos resultados, já que não se trata apenas da redação dos dados levantados, respeitando as proposições metodológicas de estrutura de trabalhos científicos, senão, sobretudo, uma discussão reflexiva, acerca dos dados levantados,

de maneira a propiciar a compreensão das inúmeras relações em cada um dos elementos componentes da realidade estudada.

Vislumbra-se, portanto, que o posicionamento sistêmico não apenas seja assumido no momento da análise do estudo ora proposto, mas que seja o elemento principal e condutor de sua própria construção metodológica.

3.2 O caráter do estudo

Metodologicamente, pode-se afirmar que o estudo possui caráter qualitativo. Tal afirmação não suprimiu uma possível apresentação de dados numéricos, dados esses que assumiram uma perspectiva qualitativa, justamente pelo fato de que foram utilizados dentro de um contexto interpretativo, explicativo e não matemático.

Para Richardson *et. al.* (1999, p.90), a pesquisa qualitativa caracteriza-se pela “tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar de produção de medidas quantitativas de características com comportamentos”. Assim, uma de suas principais características é a possibilidade de analisar e interpretar dados e realidades, a fim de desenvolver um pensamento crítico e reflexivo.

De acordo com Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa assume, em si, um campo de investigação que perpassa por campos, disciplinas e temas, configurando uma realidade interligada e complexa de termos, conceitos e suposições. Para eles (2006, p. 16-17), “o pesquisador qualitativo pode assumir imagens múltiplas e marcadas pelo gênero: cientista, naturalista, pesquisador de campo, jornalista, crítico social, artista, atador, músico de *jazz*, produtor de filmes, confeccionador de colchas, ensaísta”. Assim, a própria diversidade das práticas metodológicas da pesquisa qualitativa, a fazem, de acordo com os autores, ser denominada como *soft science*, “termo que engloba áreas de estudos que interpretam o comportamento humano, as instituições, a sociedade, com base em investigações científicas para as quais é difícil estabelecer critérios”. Neste estudo, especificamente, a pesquisa qualitativa utilizou-se da Teoria Geral dos Sistemas como o principal critério de análise, auxiliada por ferramentas específicas de coleta de dados.

Nesse contexto foi que se concluiu que a pesquisa qualitativa era aquela que melhor se enquadrava aos objetivos do estudo, já que o que se propunha era uma análise sistêmica na área do turismo, desvendando possíveis lacunas nas propostas apresentadas no decorrer histórico, especialmente, no que tangia à sua aplicabilidade à realidade do turismo moderno,

buscando, em um segundo momento, propor um modelo de análise sistêmica que fosse atual, aplicando-o, a título de exemplificação, em um destino turístico nacional consolidado, no caso, Bonito, MS.

Denzin; Lincoln (2006) ao tratarem da pesquisa qualitativa e do pesquisador qualitativo, desenvolveram uma analogia entre as terminologias *Bricolage* e *Bricoleur*. Para eles:

bricoleur é um pau-para-toda-obra ou um profissional do faça-você-mesmo. Existem muitos tipos de *bricoleurs*- interpretativo, narrativo, teórico, político. O *bricoleur* interpretativo produz uma *bricolage*- ou seja, uma conjunto de representações que reúne peças montadas que se encaixam nas especificidades de uma situação complexa (TREICHLER e GROSSBERG,1992; LÉVI STRAUSS, 1966; WEINSTEIN E WEINSTEIN, 1996, *apud* DENZIN; LINCOLN, 2006, p 18).

Dessa feita:

a solução [*bricolage*] que é o resultado do método do *bricoleur* é uma construção [emergente] que sofre mudanças e assume novas formas à medida que se acrescentam diferentes instrumentos, métodos e técnicas de representação e de interpretação a esse quebra-cabeça (WEINSTEN; WEISNTEIN, 1991, p.16, *apud* DENZIN; LINCOLN, 2006, p 18).

Por essa razão é que a pesquisa qualitativa, quando considerada como um conjunto de atividades interpretativas acaba por não privilegiar algum tipo específico de prática metodológica (DENZIN; LINCOLN, 2006).

Neste caso específico, a perspectiva qualitativa de abordagem tomou acontecimento em um estudo de base metodológica sistêmica, como apresentado.

Importante ressaltar, entretanto, que o estudo também se utilizou de base interpretativa e explicativa. Sendo a “interpretação” uma das terminologias chave da pesquisa qualitativa, importante se faz mencionar que o interpretativismo, na pesquisa, consiste na sistemática de ver, discriminar e generalizar.

Para Creswell (2007), a perspectiva interpretativista permite com que os sujeitos tendam a desenvolver significados próprios acerca do mundo, de maneira com que o entendimento do mundo acabe assumindo uma posição quase sempre múltipla e subjetiva. Nessa hodierna, na análise de significados-interpretativa, considera-se o contexto sociocultural e momento histórico vivido, da mesma forma que o investigador reconheça que seu próprio significado de realidade acaba por influenciar sua investigação.

Os estudos interpretativos assumem a posição de que o conhecimento de realidade, incluindo o domínio da ação humana, é uma construção social gerada por atores sociais, o que confere igualdade aos pesquisadores (WALSHAM,1993).

3.3 Tipos de Pesquisa

Visando embasamento teórico capaz de servir de objeto norteador para a execução de uma pesquisa de campo, a metodologia utilizada no presente trabalho foi representada, em primeira instância, por uma Pesquisa Bibliográfica, aquela que de acordo com Fachin (2006, p.122) representam o “levantamento [...] de todas as obras escritas, bem como a matéria constituída por dados primários ou secundários que possam ser utilizados pelo pesquisador ou simplesmente pelo leitor”

A Pesquisa bibliográfica correspondeu às obras relacionadas ao Turismo, em especial, à área de planejamento e SISTUR-Sistema Turístico, Geografia, espaço e relação Homem e Natureza, bem como questões relacionadas ao Meio Ambiente e peculiaridades.

Foi dado nessa fase, ênfase à análise e compreensão de obras que apresentavam a Teoria Geral dos Sistemas como base de análise para a atividade turística.

Na tentativa de levantar material bibliográfico suficiente para as leituras relacionadas ao tema proposto, o estudo bibliográfico caracterizou-se pelo levantamento do Estado da Arte, desenvolvido nos anos de 2014, 2015 e 2016, sistematizado em alguns passos.

O primeiro passo correspondeu ao levantamento dos artigos científicos disponibilizados nos portais de Pesquisa EBSCO e CAPES, com a utilização da terminologia *General Systems Theory* (Teoria Geral dos Sistemas) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Tourism* (Turismo); Terminologia *Tourism* (Turismo) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *General Systems Theory* (Teoria Geral dos Sistemas),

O segundo passo correspondeu ao levantamento de artigos científicos disponibilizados nos portais de Pesquisa EBSCO e CAPES, com a utilização da terminologia *Systems Theory* (Teoria de Sistemas) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Tourism* (Turismo); Terminologia *Tourism*(Turismo) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Systems Theory* (Teoria de Sistemas),

O terceiro passo correspondeu ao levantamento de artigos científicos disponibilizados nos portais de Pesquisa EBSCO e CAPES, com a utilização da terminologia *Systems Theory* (Teoria de Sistemas) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Tourism*

& Environment (Turismo e Meio Ambiente); Terminologia *Tourism & Environment* (Turismo e Meio Ambiente) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Systems Theory* (Teoria de Sistemas),

O quarto passo correspondeu ao levantamento de artigos científicos disponibilizados nos portais de Pesquisa EBSCO e CAPES, com a utilização da terminologia *General Systems Theory* (Teoria Geral dos Sistemas) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *Tourism & Environment* (Turismo e Meio Ambiente); Terminologia *Tourism & Environment* (Turismo e Meio Ambiente) como palavra chave em artigos que trabalhavam com a temática *General Systems Theory* (Teoria Geral dos Sistemas).

O intuito do levantamento de artigos não foi somente o de conseguir informações sobre a Teoria Geral dos Sistemas propriamente dita, mas o de acessar a produção de material que lidava com a utilização da teoria no desenvolvimento da análise de determinadas realidades.

Cabe a menção de que essa mesma consulta foi desenvolvida nos mesmos portais, com a utilização das terminologias apenas na língua portuguesa, embora os resultados tenham sido bastante restritos.

Como quinto passo do estudo bibliográfico, buscou-se levantar a produção de conhecimento acerca da Teoria Geral dos Sistemas de forma geral, bem como específica para a análise do Turismo no decorrer histórico, a partir de sua primeira proposta em 1967. Para tanto, foram acessadas obras de fontes primárias, as quais apareciam como referência comum nos artigos pesquisados durante o desenvolvimento do levantamento do estado da arte. Da mesma maneira, foram priorizadas aquelas obras mencionadas como sendo as principais, pela única obra nacional brasileira que discute a Teoria e Filosofia do Turismo, de autoria de Netto (2011).

Assim, como análise das fontes primárias de obras sistêmicas e obras sistêmicas para a análise do turismo foram elencadas aquelas, de autoria de investigadores de relevância, referenciados nas produções encontradas: Bertalanffy (1967), Capra (1996), Cuervo (1967) Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986; 1994), Beni (1988; 1997).

Todo o estudo bibliográfico permitiu ao pesquisador vasta compreensão sobre teoria, sua aplicabilidade no campo do turismo nos diversos momentos históricos, bem como propiciou o desvendar de lacunas existentes, que impossibilitavam a compreensão do turismo da atualidade, a partir dos modelos existentes e publicados.

O estudo sistemático bibliográfico culminou na compreensão da realidade do turismo, propiciando, por consequência, a criação de um modelo sistêmico atualizado, que considerava a relação Turismo e Meio Ambiente sustentada, o qual fora aplicado, a título de exemplificação, em um destino turístico nacional consolidado.

A aplicação do modelo criado buscou, como já informado, didatizar o processo, permitindo sua total compreensão, no intento, inclusive, de servir de ferramenta de replicação em outras realidades.

Para tanto, no processo de análise do destino, fez-se necessária a utilização de outras tipologias de pesquisa, dentre elas: 1) Pesquisa Documental, aquela representada pela técnica de pesquisa que corresponde à coleta de dados, restrita a documentos, sejam eles escritos ou não, que constituem o que se denominam fontes primárias (MARCONI; LAKATOS, 2006). Foram tomados como documentos referenciais para o estudo, mapas e cartas topográficas relacionadas à região estudada, legislação específica e demais documentos que se relacionam ao processo de consolidação da atividade turística no *lócus* escolhido para a aplicação do modelo sistêmico criado; 2) Pesquisa de Campo, também considerada imprescindível no estudo, correspondendo de acordo com Marconi e Lakatos (2006), à coleta de dados no *lócus* do objeto de estudo, através da aplicação de ferramentas específicas e observação. O presente estudo pode ser representado pelo método de Observação Direta Intensiva, aquela que além da observação também lida com a aplicação de entrevistas. Tal observação, ainda é caracterizada por ser sistemática, considerando que durante o processo de campo o pesquisador possuía em mente alguns aspectos importantes a serem analisados, da mesma forma que se caracterizou por um trabalho de campo não participante, já que o pesquisador não fazia parte do universo pesquisado; individual, vez que o trabalho foi desenvolvido por um único indivíduo e, por fim, real, por utilizar-se da realidade como objeto de estudo (MARCONI e LAKATOS, 2006).

3.3.1 Procedimentos metodológicos

Na busca de propor um modelo sistêmico adequado à análise do turismo, neste trabalho denominado de Sistema Flexível de Turismo, houve a necessidade de execução de procedimentos metodológicos em duas etapas distintas: 1) Estudo bibliográfico aprofundado sobre a Teoria Geral dos sistemas e Teoria Geral dos Sistemas para o Turismo; estudo bibliográfico aprofundado sobre o turismo moderno ou “turismo atual”. 2) Definição das

etapas dos trabalhos de campo, somadas aos documentos analisados, para a aplicação do Sistema Flexível de Turismo em um destino nacional.

Dessa feita, buscando apresentar o Sistema Flexível de Turismo de Bonito/MS, o que foi, inicialmente, propiciado pela própria vivência do pesquisador no destino, tornou-se possível o apontamento de alguns elementos componentes do sistema turístico local. Trata-se de uma etapa fundamental do estudo, inclusive, enfatizada por Getz (1986). Não obstante, o próprio andamento do estudo foi capaz de desvendar elementos até então não percebidos.

Um dos aspectos principais para o planejamento dos estudos de campo foi a definição do que se pretendia analisar em Bonito-MS. Tal afirmação é justificada ao fato de que muitos dos atrativos vendidos por Bonito-MS, por exemplo, não necessariamente pertencem a esse município.

Assim, buscou-se através da uma categoria de análise “espaço geográfico”, definir a amplitude do estudo. Sendo “o espaço geográfico formado pelos elementos da natureza [...] e pelas dimensões sociais produzidas pelas relações entre as pessoas, como a cultura, política e a economia” (FERNANDES 2005, p.4), o estudo delimitou suas ações no espaço turístico de Bonito-MS, considerando as relações entre as pessoas e a relação das mesmas com o meio, considerando que “as pessoas produzem espaços ao se relacionarem diversamente e são frutos dessa multidimensionalidade” (FERNANDES, 2005.p.4). Assim, tomou-se como espaço aquele *locus* onde se estabelecem as ações de turismo no destino.

Importante se faz ressaltar, neste momento, que o município de Bonito-MS conta com um sistema diferenciado de visitação. Todos os atrativos, com exceção de dois, são de propriedade privada e exigem sua visitação guiada por profissionais guias de turismo, devidamente formados. Nos atrativos pertencentes a outros municípios, a regra do acompanhamento de guia de turismo, por exemplo, deixa de ser válida.

Ainda, no espaço turístico de Bonito-MS, as visitas só podem ser feitas, se adquiridos os *vouchers* de entrada, junto às agências de turismo receptivo da cidade.

Percebe-se, entretanto, que atrativos turísticos; seus funcionários e proprietários; os guias de turismo; as agências de turismo receptoras com respectivos consultores e diretores; órgãos reguladores locais, estaduais e federais; turistas; munícipes e representantes do empresariado local representam alguns dos importantes elementos componentes do sistema turístico do destino em análise e, por isso, foram considerados fontes para coleta de dados e informações.

Assim, tem-se que o trabalho de campo propiciou o estudo da dinâmica desses elementos, entre eles e para com o meio ambiente, possibilitando a verificação de como o Sistema Flexível de Turismo se comporta no destino.

O quantitativo dos atores pesquisados, entretanto, não se pautou em nenhum cálculo amostral previamente definido, justamente pelo fato de que o estudo de campo se caracterizou por uma abordagem qualitativa, onde se prezou pela profundidade e não quantidade. Da mesma forma, com base nas propostas de Getz (1986), buscou-se, de antemão, definir todos aqueles possíveis elementos componentes do sistema estudado, para fins de abordagem e entrevistas

Quadro 01: Atores de interesse na pesquisa e que permitem a análise sistêmica da relação turismo e meio ambiente no destino, quantitativo e principais objetivos

Público	Objetivo das Questões de núcleo comum	Objetivo das Questões de núcleo específico
Gestores Atrativos (01 para cada atrativo escolhido)		Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.
Funcionários Atrativos (01 para cada atrativo escolhido)		
Guias/Monitores Atrativos (01 para cada atrativo escolhido)		Buscar compreender sua relação com o atrativo em questão, os aspectos que podem ser considerados diferenciais do atrativo.
Turistas Atrativos (01 para cada atrativo escolhido)		Buscar compreender qual a compreensão o turista tem sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.
Representantes dos Órgãos Reguladores (01 para cada órgão escolhido)		Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, pesquisas ou informações sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que os órgãos tem sobre a relação turismo e meio ambiente e quais ações são colocadas em práticas para permitir a sustentabilidade dessa relação.
Empresário do Ramo do Agenciamento de Viagens (01 para a agência de viagens escolhida)	1-Entender a compreensão que o entrevistado possui sobre o sistema turístico de Bonito e seus elementos; 2-Levantar o grau de importância de cada um dos elementos componentes do Sistema Turístico de Bonito no olhar do entrevistado;	Buscar compreender o histórico da empresa pesquisada e sua dinâmica de funcionamento. Ainda, entender a relação da empresa

Empresário da Hotelaria local (01 para cada hotel escolhido- hotel de pequeno, médio e grande porte)	3-Detectar aqueles elementos que o entrevistado mais se relaciona no cotidiano de suas atividades; 4-Levantar a opinião dos entrevistados sobre a existência de um possível surgimento de um novo elemento no sistema turístico de Bonito, que tenha sido detectado nos últimos anos 5-Obter opinião do entrevistado no que concerne à relação do município com as questões da sustentabilidade, no processo de turistificação (apropriação do espaço). Observação: Questionamento de número 04 não será efetuado aos turistas, dada sua curta duração de estada no município em questão e possível desconhecimento de seu processo de turistificação.	com o mercado e seu posicionamento sobre a relação turismo e meio ambiente no destino.
Empresário do Ramo de Alimentação e Bebidas (01 para o restaurante escolhido)		
Empresário do Ramo do Transporte (01 para a empresa escolhida)		
Empresário do Comércio local (01 para o representante do comércio escolhido)		
Representantes das Associações: dos Guias, dos Hotéis, das Agências de Turismo, dos Bares e Restaurantes, dos Atrativos e Associação Comercial (01 para associação mencionada)		Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, pesquisas ou informações sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que os órgãos tem sobre a relação turismo e meio ambiente. Da mesma forma, entender seu posicionamento no mercado turístico estudado.
Organizações Não Governamentais (01 para cada ONG escolhida)		Coletar informações sobre histórico, composição e função organização pesquisada. Ainda, averiguar desenvolvimento de pesquisas relacionadas ao desenvolvimento de suas ações. Compreender a relação de suas ações com prática turística do destino estudado e seu posicionamento sobre a relação Turismo, Meio Ambiente e sustentabilidade no destino.
Residente (01 residente do município)		Entender sua opinião sobre a turisticidade do local, seu processo de desenvolvimento, assim como a relação da atividade turística com o Meio Ambiente. Não diferentemente, levantado do entrevistado, seu posicionamento no que concerne os aspectos de sustentabilidade no município.

Fonte: o autor (2014).

Como forma de *approach* aos citados atores, além da observação, vislumbrou-se a aplicação de formulários de entrevista.

Basicamente, os atrativos do município foram divididos pelos segmentos: Fazendas com Trilhas e Cachoeiras; Grutas; Flutuações; Aventura; Balneários e Mergulho. Para cada um dos segmentos de atrativos mencionados, escolheu-se um representante para ser pesquisado. Foram escolhidos aqueles com maior número de visitação no ano de 2014, com base em dados disponibilizados pela Secretaria de Turismo do Município em 2015.

Para cada atrativo, entrevistou-se: Gestor, Funcionário, Guia de Turismo e Turista. Apenas o atrativo de Mergulho é que teve somente seu gestor entrevistado.

Com relação às entrevistas aplicadas aos gestores dos empreendimentos de Hospedagem [pequeno, médio e grande porte], Alimentação e Bebidas, Agenciamento de Viagens, Serviço de Transporte e Comércio local; importante ressaltar que os mesmos foram escolhidos de acordo com anseio do pesquisador e disponibilidade.

Órgãos reguladores Ambientais, Secretaria do Meio Ambiente-SEMA e Instituto do Meio Ambiente do Estado-IMASUL e do Turismo, Secretaria de Turismo-SECTUR e Conselho Municipal do Turismo-COMTUR, também foram entrevistados.

Da mesma forma, optou-se por entrevistar representantes das Associações do Município: Associação dos Atrativos turísticos-ATRATUR, Associação dos Guias de Turismo-AGTB, Associação dos Bares e Restaurantes-ABRASEL, Associação das Agências de Turismo-ABAETUR, Associação Bonitense de Hotelaria-ABH e Associação Comercial-ACEB.

Por fim, duas Organizações Não-Governamentais-ONGS, além de um residente, também foram entrevistados.

Dessa forma, o quadro dos entrevistados envolvidos, a partir do seu ramo de atuação, pode ser representado da seguinte maneira:

Quadro 02: Segmentação dos atrativos, relação dos mesmos e justificativa por sua escolha

Segmentação Atrativos	Atrativo	Justificativa
Balneários	Balneário Ilha do Sol	Tendo em vista que para
	Balneário Municipal do Rio Formoso	
	Balneário Ilha Bonita	

	Praia da Figueira	cada um dos segmentos optou-se apenas trabalhar com um atrativo, entrevistando seu gestor, um guia de turismo, um funcionário e um turista, a escolha do atrativo representante de cada segmento foi tomada após visita à Secretaria de Turismo de Bonito. Buscou-se, por levantamento estatístico, aquele atrativo mais visitado no ano de 2014, de maneira com que os trabalhos de campo nos anos de 2015 e 2016 pudessem tomar acontecimento.
Trilha com Flutuação	Parque Ecológico do Rio Formoso	
	Barra do Sucuri	
	Reserva Ecológica Baía Bonita- Aquário Natural	
	Rio Sucuri Ecoturismo	
	Nascente Azul	
	Bonito Aventura	
Aventura	Circuito Arvorismo Ibirapê	
	Bóia Cross Hotel Cabanas	
	Porto da Ilha-Ilha do Padre	
	Abismo Anhumas	
Fazenda com Trilha e Cachoeira	Estância Mimosa	
	Ceita Corê	
	Parque das Cachoeiras	
	Rio do Peixe	
Grutas	Gruta do Lago Azul	
	Gruta de São Miguel	
Mergulho	Dive Bonito	

Fonte: O autor (2014)

Como observação, merece apontamento o fato de que foram desconsiderados aqueles atrativos que são vendidos como sendo de Bonito-MS, mas pertencentes a municípios vizinhos como Jardim-MS e Bodoquena-MS.

Quadro 3: Outras Instâncias pesquisadas e entrevistados

Outras Instâncias Pesquisadas	Parâmetro da escolha
Órgãos Reguladores do Turismo, representados pela Secretaria de Turismo-SECTUR; Conselho Municipal de Turismo-	Responsável/Presidente de cada um dos órgãos mencionados

COMTUR; Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul-IMASUL; Secretaria do Meio Ambiente-SEMA	
Associações de Classe, representadas pela Associação dos Atrativos de Bonito-ATRATUR; Associação dos Guias de Bonito-AGTB; Associação das Agências de Turismo de Bonito-ABAETUR; Associação Hoteleira de Bonito-ABH; Associação dos Bares e Restaurantes-ABRASEL e Associação Comercial de Bonito-ACEB	Presidentes de cada uma das Associações
Representantes do <i>Trade</i> Turístico: Agência de Viagens e Turismo; Empresa de Transporte; Empresário do Setor Hoteleiro de Pequeno, Médio e Grande Porte; Empresário do Setor de Alimentação	- Agência de Viagens e Turismo: Aquela que se destacou com o maior número de vendas no ano de 2014, de acordo com dados da Secretaria de Turismo de Bonito, - Hotéis: Escolha aleatória, respeitando os seguintes parâmetros: 1. Hotelaria Pequeno Porte: até 15 Unidades Habitacionais, 2. Hotelaria Médio Porte: De 16 a 50 Unidades Habitacionais, 3. Hotelaria Grande Porte: Acima de 5 Unidades Habitacionais, - Restaurante: aquele Restaurante comercial com maior capacidade de atendimento simultâneo no município.
Representante do Comércio Local	Escolha Aleatória
Residente Município	Escolha Aleatória

Fonte: O autor (2014)

Após trabalho de campo e análise de dados, foi colocado em pauta a discussão sistêmica da relação turismo e meio ambiente em Bonito-MS, a partir do modelo criado durante a pesquisa.

Sendo o modelo sistêmico a representação da dinâmica de um sistema, o modelo proposto nesta tese doutoral buscou auxiliar o entendimento sobre a complexidade das relações dos elementos ambientais com a atividade turística no local.

3.4 Procedimento de análise dos dados

Sobre a forma de análise da pesquisa proposta, trabalhou-se com uma análise interpretativa dos dados, a partir das informações levantadas nos formulários de entrevistas aplicados aos atores apresentados.

Tendo a pesquisa caráter qualitativo, como mencionado, as entrevistas foram interpretadas com base em alguns elementos componentes da proposta de Análise de Conteúdo de Lawrence Bardin (1971), extraindo-se dos textos transcritos, posicionamentos capazes de gerar categorias de análise. O fato das entrevistas representarem uma técnica que permite a compreensão da subjetividade dos respondentes fez com que o estudo proposto se utilizasse de elementos do método de análise acima mencionado.

Para Franco (2011, p.12) “o ponto de partida para a análise de conteúdo é a mensagem, seja ela verbal (oral ou escrita), gestual, silenciosa, figurativa, documental ou diretamente provocada. Para ela (1912, p.12-13):

As mensagens expressam as representações sociais na qualidade de elaborações mentais construídas socialmente, partir da dinâmica que se estabelece entre a atividade psíquica do sujeito e o objeto de conhecimento [...] torna-se indispensável considerar que a emissão das mensagens, sejam elas verbas, silenciosas ou simbólicas, está necessariamente vinculadas às condições contextuais de seus produtores.

Considerada uma técnica bastante peculiar e que exige um trabalho rigoroso de análise, a escolha pela técnica de Bardin (1971) acabou por definir a forma de condução das entrevistas. A essência resultante de cada questionamento de cada uma das entrevistas propiciou a criação de categorias, capazes de gerar uma discussão interpretativa, responsável, de sistematização, organização e generalização das idéias do modelo sistêmico aplicado no destino.

A análise dos dados levantados pela aplicação das ferramentas de pesquisa foi somada ao conhecimento gerado pelos estudos bibliográficos/teóricos, permitindo, na sequência, a análise sistêmica do próprio destino.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Sistematização do conhecimento sistêmico aplicado ao turismo no decorrer da história

4.1.1 Uma breve introdução sobre a abordagem sistêmica, como base epistemológica para a análise do turismo

Sabe-se que existe vasta discussão sobre os estudos em torno da atividade turística, o que é atribuído ao fato de que referida área do conhecimento é bastante recente, embora não sua prática. Sendo assim, os cursos de formação em turismo, por consequência e por também serem recentes, em especial no Brasil, que apenas surgiram na década de 70, acabam assumindo, em alguns momentos, uma posição de formação caracterizada por uma reflexão bastante rasa e, muitas vezes, insuficiente.

Foi há pouco tempo, em média 20 anos, que surgiram, em território nacional, as preocupações da epistemologia em turismo, momento esse em que um claro estímulo deveria ter acontecido no país, por parte dos estudiosos da área. A própria falta de clara definição do objeto de estudo do turismo, assim como a inflexibilidade de alguns estudiosos em saírem de suas áreas de conforto, fizeram com que a discussão teórica e abstrata da área passasse a ser considerada até mesmo ilusória (PANOSSO NETTO, 2011).

Levou certo tempo até que os estudiosos do turismo compreendessem que o objeto principal do estudo deveria ser o indivíduo e não os elementos componentes da atividade, que por si, muitas vezes pouco significavam (LEIPER, 1979; NETTO, 2011).

São as práticas de pesquisa, qualificação profissional docente e desenvolvimento de projetos de ensino, pesquisa e extensão, que tem permitido um amplo debate acerca da área em questão, propiciando um avanço que parte da perspectiva pragmática, na busca de utilização de outras bases filosóficas do conhecimento, gerando, inclusive, seu próprio conhecimento. Os programas de Pós Graduação tem contribuído para essa produção, assim como os eventos tem permitido uma socialização de idéias, abrindo campo para discussão.

Assim, não é intuito do presente trabalho discutir o turismo dentro de sua condição prática ou científica, até pelo fato de que o estudo em questão, já se apropria de uma base epistemológica (científica) para sua abordagem: a Teoria Geral dos Sistemas.

Não obstante, merece enfoque o fato de que a Teoria Geral dos Sistemas não é a única teoria capaz de analisar a atividade, mas aquela definida como ideal pelo pesquisador desta tese, por propiciar uma análise de caráter holístico-generalista. Outros inúmeros enfoques epistemológicos podem, ainda, ser utilizados nos estudos da área, dependendo do viés de

análise que se pretende dar, como o Materialismo Histórico, Fenomenologia, Teoria da Complexidade, entre outros e, até mesmo, o Positivismo, tão inerente aos estudos de gestão.

Sendo a Teoria Geral dos Sistemas aquela escolhida para este estudo, inclusive já anteriormente apresentada, mais uma vez, serão desenvolvidas de maneira bastante objetiva, algumas considerações concernentes à mesma, sua forma de compreensão e apresentação, com a simples intenção de facilitar o entendimento das etapas seguintes, respeitando, acima de tudo, o empenho de todos aqueles estudiosos que dela se utilizaram para estudar o fenômeno Turismo, em dado momento histórico.

Como “conjunto de objetos ou atributos e de suas relações, que se encontram organizados para executar uma função particular” (THORNES; BRUNSDEN, 1977, *apud*, CHRISTOFOLETTI, 1977, p.1) ou ainda, como “conjunto de unidades com relação entre si” (MILLER, 1965, *apud*, CHRISTOFOLETTI, 1977, p.1), o sistema sempre propiciará uma compreensão holística, do todo, a partir da entrada de matéria e energia (*input*), processamento e comunicação entre os elementos (interconexões), gerando a saída ou *output*.

Em se tratando da atividade turística e sua característica compósita, pode-se compreender como sistema uma dada realidade turística, em uma dada escala de definição, já que um determinado sistema complexo pode também ser considerado apenas um elemento de um sistema maior. Por essa razão, Christofolletti (1977) apresenta que existem aqueles sistemas denominados antecedentes ou controlantes; o sistema em estudo; e aqueles denominados subseqüentes ou controlados, havendo sempre um encadeamento entre eles, não necessariamente linear.

Refletindo sobre a atividade turística e considerando a existência de um sistema turístico em estudo, sistemas antecedentes e sistemas subseqüentes, não é errado definir que aspectos de ordem econômica da localidade em questão possam, por exemplo, ser compreendidos como sistema antecedente. Os insumos utilizados pelas prestadoras de serviços, movimentação de turistas das comunidades emissivas para as receptivas, bem como a própria favorabilidade econômica podem ser considerados a energia e a matéria do sistema em estudo (*input*), que serão processadas pela comunicação e relação de todos os seus elementos [meios de hospedagem, restaurantes, agências de turismo, atrativos, transportadoras, guias de turismo, turistas, órgãos reguladores locais], sendo a experiência turística, o resultado desse processamento (*output*), ou seja, aquisição e consumo desse produto intangível. Todo esse processo de entrada, processamento e saída, retroalimentará o sistema de maneira com que o mesmo mantenha sua sobrevivência. Não obstante, buscando inserir os sistemas subseqüentes nessa pequena reflexão, pode ser afirmado que um dado

processo de turistificação, a título de um exemplo hipotético, pode ser capaz de excluir uma dada camada da comunidade autóctone, que por falta de qualificação pessoal, não consiga se inserir no mercado de trabalho altamente exigente, gerando, por consequência, um problema de ordem social, projetado a outro sistema, no caso o subsequente. Daí a complexidade do desenvolvimento de trabalhos dentro da perspectiva sistêmica e a necessidade de perspicácia e capacidade de abstração por parte de seu pesquisador, quando do processo de definição do sistema a ser estudado.

A representação de uma dada análise sistêmica deve gerar como produto final o que se denomina modelo ou modelagem, uma explanação simplificada que permite a visualização da totalidade e as interrelações existentes, muitas vezes, apresentadas por diagramas e interconectadas por setas. Dessa feita, “a consciência lógica é o único requisito necessário para qualquer tipo de modelo, mas também deve conter pressupostos, deduções e conclusões” (CHRISTOFOLETTI, 1999, p.24).

Para Christofolletti (1999) os modelos devem apresentar algumas características padrão que são: Seletividade, característica que implica uma atitude altamente seletiva quanto às informações, deixando de lado ruídos menos importantes; Estruturação, que permite com que os aspectos selecionados da realidade estudada possam ser melhores explorados no que diz respeito às conexões existentes; Enunciativo, que explicita que a estrutura apresente um determinado padrão, onde os fenômenos sejam considerados em termos de relação sistêmica; Simplicidade, que o modelo seja capaz de demonstrar uma realidade, contando com uma amostra dos elementos que a compõe; Analogicidade, que os modelos consigam demonstrar uma aproximação da realidade e Reaplicabilidade, pré requisito dos modelos nas ciências empíricas, ou seja, que eles não sirvam apenas para apresentar uma realidade específica, mas que possam ser reaplicados em outras, como fator de contribuição. Ainda, para o autor (1977) um dos aspectos analíticos principais da abordagem sistêmica é a funcionalidade, já que só existe um sistema quando se busca compreender a funcionalidade das coisas.

Sabendo-se que, ao tratar dos sistemas, algumas proposições precisam ser levadas em consideração, Campbell (1958, *apud*, Christofolletti, 1977) propõe que se atente à proximidade física das unidades componentes dos sistemas; a similaridade dessas unidades e a padronagem das mesmas. Christofolletti (1977) enfatiza, entretanto, que nem sempre tais elementos são contíguos ou próximos uns dos outros. Por exemplo, num sistema industrial “os elementos [fontes de matéria-prima, fábricas e postos de venda] não apresentam continuidade espacial. Todavia, o entrosamento desses critérios permite estabelecer que a organização e a

funcionalidade do sistema são as normas básicas para caracterizá-lo” (CHRISTOFOLETTI, 1977. p.4). Nessa hodierna é que se encontra a atividade turística.

Desenvolvidas tais considerações acerca dos sistemas e sua teoria é que tomará o início das apresentações das propostas de análise sistêmica para o Turismo, postuladas por diversos estudiosos no decorrer histórico.

De qualquer maneira, ainda antes de tais apresentações, buscar-se-á trazer à tona, uma reflexão bastante relevante sobre o ato de fazer turismo na esfera mundial, já que é sabido, inclusive, que alguns acontecimentos históricos propiciaram essa movimentação de pessoas, que por infinitas razões abandonaram e abandonam seu *habitat* em busca de novas experiências em outras localidades.

Compreender o desenvolvimento da atividade turística, em especial, como resultado do binômio “relações de trabalho e lazer”, bem como o processo de massificação das viagens, talvez oportunizem uma maior compreensão sobre cada uma das propostas e seu momento histórico de discussão.

4.1.2 Considerações relevantes para a compreensão dos momentos em que as discussões sistêmicas do turismo foram lançadas: o desenvolvimento da atividade turística

Considerando que o fenômeno Turismo, como prática, teve início pontuado em meados do século XIX, em decorrência do desenvolvimento tecnológico, advindo da Revolução Industrial, especialmente no que tange os meios de transporte de massa, foi somente após a criação e aprimoramento das estradas de rodagem que o turismo alavancou-se e perfez-se numa atividade socioeconômica relevante.

Mesmo anteriormente a esse período, ainda na Europa, milhares de pessoas já se interessavam pelos conhecidos *spas* e até se arriscavam em longas travessias oceânicas feitas, naquela época, pelos navios à vapor.

De qualquer maneira, em uma visão mais generalista e que desconsidera as peculiaridades da área, insta cunhar que a movimentação das pessoas e sociedades, por diversas razões, sempre existiu e remonta períodos remotos. Uma das condições que justificava as movimentações era a própria busca por ambientes que propiciassem a sobrevivência dos indivíduos.

Assim, tem-se que o desenvolvimento da atividade surgiu da própria modificação do estilo de vida da sociedade, de sua maneira de compreender o mundo e das próprias formações ideológicas existentes.

Não é incorreto afirmar que a viagem como busca de lazer não se caracterizou por uma ação igualitária e democrática. Ela sempre esteve relacionada, de acordo com Weber (2004), a um novo formato de vida, representado por uma conduta disciplinada, totalmente atrelada ao trabalho.

Daí a importância do apontamento de algumas considerações relacionadas ao tempo de trabalho e lazer como elementos que levaram à construção do que se compreende, na atualidade, como turismo.

Atribui-se tal importância, em especial, para que referida discussão consiga servir de base, especificamente temporal, para o momento histórico em que estudiosos começaram a analisar o turismo dentro da perspectiva sistêmica.

Ao desenvolver seu estudo sobre trabalho e tempo livre, Maya (2008), enfatiza que enquanto existe uma definição sobre trabalho operada pela maioria dos teóricos críticos, de outro lado, não parece existir uma concordância geral dos significados daqueles que tratam sobre o tempo livre.

Parafraseando Sávtchenko (1987), Maya (2008, p.33) apresenta que “o trabalho é a atividade racional do homem com a qual ele adapta os objetivos da natureza de modo a satisfazer suas necessidades”. Assim, o trabalho acaba assumindo a posição de um elemento diferenciador do homem aos demais animais, sustentando sua existência, cooperando para a sua sobrevivência (MAYA, 2008).

Já no que concerne ao tempo livre, é salientado pelo referido autor (2008), uma aparente confusão com o que se conhece por tempo de não trabalho, relacionado às horas usadas para o descanso fisiológico, higiene etc. Para ele, da mesma forma, as palavras ócio e lazer também acabam sendo utilizadas como sinônimo do tempo livre. Não que não sejam. Embora o lazer assuma uma condição bastante restritiva atrelada à recreação e o ócio, muitas vezes é lançado até como uma forma depreciativa, ao ser confrontado com um discurso do trabalho hegemônico.

O que não se deve desconsiderar, entretanto, é que trabalho e tempo livre relacionam-se intimamente com a prática do Turismo e Lazer no decorrer histórico.

Ainda, sobre o tempo livre, Maya (2008) menciona seu desmembramento ao tratar de sua compreensão, justamente porque na antiguidade, o tempo livre era valorizado, pela condição de desprezo instituída ao trabalho. Na própria Grécia Clássica, por exemplo, era atribuído ao trabalho ou qualquer atividade manual, com exceção das guerras e esportes, valoração de algo indigno dos homens livres, mas inerente aos escravos. “Essa concepção deve ser entendida no contexto da ideologia dominante na época e como correspondente às

condições sociais existentes nas cidades gregas” (MAYA, 2008, p.36). A contemplação e a reflexão eram atividades fortemente valorizadas.

Em se tratando do império romano, o estudo ora apresentado (2008), indica que o desprezo pelo trabalho também se manteve nessa civilização, não obstante o tempo livre, diferentemente dos gregos, era utilizado pelos romanos para as práticas de descanso e diversão, o que se manteve, inclusive, durante o cristianismo.

Tal perspectiva é confirmada quando se apresenta que:

Nos primeiros tempos do cristianismo e durante quase todo o período da Idade Média, permanece vigente a concepção de desvalorização do trabalho e valorização do tempo livre. De acordo com a visão cristã dominante à época, o homem em pecado havia sido expulso do paraíso (paraíso não só definido pela presença de Deus, mas também pela ausência da necessidade do trabalho) e precisava agora ganhar a vida “com o suor de seu rosto”. Assim, o trabalho é visto como um castigo imposto, um testemunho da imperfeição do homem e até mesmo um meio de purificação (MAYA, 2008, p.37).

Foi com o fim do processo feudal e o desenvolvimento do capitalismo mercantil que o binômio Trabalho e Tempo Livre assumiram uma inversão histórica, acompanhando as transformações econômicas e sociais no mundo ocidental, de acordo com o estudo de Maya (2008).

Nessa hodierna, pode-se dizer que a Revolução Industrial, século XVIII, foi a grande propulsora para a prática do tempo livre, utilizado basicamente como uma forma de recuperação das energias, com o claro intuito de permitir um melhor rendimento quando do retorno às atividades laborais.

Assim, o próprio sistema operante levava com que as pessoas, na busca do trabalho e sobrevivência, passassem a ter o direito ao tempo livre, algo acentuado no século seguinte, momento em que, de acordo com Lima (2013), parte dos trabalhadores ingleses passou a dispor de meio período livre aos sábados e todo o dia de domingo, o que se expandiu com a conquista das reivindicações pelos sindicatos no século XX, gerando, inclusive, o direito às férias, instituído em 1936.

É justamente esse período que estudiosos da área do Turismo apontam como momento em que a prática das viagens configurou-se em atividade econômica, já que na época o sistema de transporte era inexistente. Ainda, merece menção a iniciativa de um jovem inglês que no ano de 1841 criou o primeiro roteiro de viagem para um grupo de pessoas. Thomas Cook, como era denominado, influenciou diretamente o mercado das viagens, sendo a ele, atribuído o mérito da criação do que se compreende como *voucher* de viagem.

Importante ressaltar, entretanto, que embora as viagens tomassem acontecimento em referido período, as mesmas ainda não atingiam a totalidade da sociedade.

Parafraseando Weber (2004) e Simmel (1976), Lima (2013) enfatiza que dado momento histórico caracterizado por profundas mudanças rompeu com o deslocamento inerente às sociedades tradicionais, estabelecendo uma sociedade de mercado, da mesma forma com que modificou as estruturas cognitivas dos sujeitos.

Para ela (2013), o sistema de produção gerou um movimento do campo para os centros urbanizados, na busca pelo trabalho, da mesma forma que a sistemática de produção deixou de ser executada por um único indivíduo, em detrimento do trabalho em série; características que geraram conflito interno nos trabalhadores, que não se enxergavam no produto produzido, além do estresse característico relacionado ao inchaço urbano. Tais condições, indubitavelmente incentivaram a luta por um maior período de descanso, acentuada pela criação dos veículos motorizados, utilizados também para fins de recreação, por uma camada social mais abastada.

Assim, tem-se que a Revolução Industrial assumiu posição de elemento chave no processo de desenvolvimento mundial, não diferentemente para o Turismo, pelo fato de que a divisão rígida entre o tempo de trabalho e tempo livre e, conseqüentemente o lazer, propiciou o acesso ao descanso e recreação.

Como mencionado anteriormente, o direito adquirido às férias, fato que remonta o período entre guerras e de grande efervescência na Europa, propiciou “os primeiros deslocamentos das classes trabalhadoras, que implicaram em viagens” (LIMA, 2013. p.73).

Assim, as viagens disciplinadas de folga, como excursões de grupo, em valores acessíveis, passaram a ser difundidas.

Badaró (2008, *apud* Lima, 2013, p.77), enfatiza, entretanto, que:

O fenômeno social do Turismo se impõe, principalmente a partir da segunda guerra mundial enquanto uma atividade econômica relevante, principalmente porque os governos estavam prejudicados pelas guerras. Surgindo como um elemento viável para a geração de divisas e de empregos, criando-se o conceito de produto turístico e despontando em países como Estados Unidos, Alemanha, Reino Unido e Canadá.

O explicitado, dessa maneira, dá ênfase ao desenvolvimento da atividade a partir da Segunda Guerra o que, além das razões citadas, também se configura por um período de busca de reconstrução das cidades, industrialização ininterrupta e ressurgimento de grandes potências.

O intuito de desenvolver esta pequena abordagem sobre o tempo de trabalho, tempo livre e lazer teve o simples objetivo de demonstrar que remonta a esse período de

desenvolvimento da atividade, toda a produção de análise da mesma, a partir dos preceitos da teoria sistêmica.

Ao se levantarem os principais autores que discutiram a Teoria Geral dos Sistemas para a análise do Turismo, percebe-se que muitos deles são naturais dessas grandes potências mencionadas, ou de localidades emergentes ou subdesenvolvidas, mas que historicamente tem recebido um grande fluxo de turistas, em especial, advindo daqueles países considerados desenvolvidos.

São considerados estudiosos de referência da análise sistêmica aplicada ao turismo: Cuervo (1969), México; Leiper (1979) Estados Unidos; Sessa (1985) Itália; Boullón (1985) Argentina; Getz (1986) Canadá; Acerenza (1986), Uruguai, Beni (1988; 1997) Brasil.

Todas as suas propostas, respeitando o momento histórico em que foram lançadas, são, a seguir, apresentadas.

4.1.3 A produção científica sobre o Turismo interpretado pela Teoria Geral dos Sistemas

A idéia de apresentar e descrever os objetivos das propostas sistêmicas para a análise do turismo, a partir da leitura dos originais daqueles trabalhos reconhecidos como os mais relevantes em seu período histórico, surge como uma maneira de permitir uma ampla visão sobre o processo de desenvolvimento do estudo sistêmico no âmbito do turismo, de maneira com que, em um momento posterior, seja possível o desenvolvimento de uma discussão sobre o turismo ou atividade turística na atualidade e seus principais aspectos. Neste sentido, será possível o lançamento de uma proposta de um modelo de análise sistêmica atualizado e adequado à realidade, levando em consideração aqueles preceitos base, que perduraram no decorrer dos tempos enfocando, especificamente, a relação turismo e meio ambiente. Trata-se do resultado deste estudo de doutoramento que, a partir da proposta de um modelo sistêmico adequado à realidade, buscará, ainda, validá-lo, aplicando-o em um destino turístico brasileiro solidificado, no caso, Bonito-Mato Grosso do Sul.

4.1.3.1 O modelo de Raymundo Cuervo (1967) e sua análise

Membro do Conselho de Planejamento, Técnico Turístico de Relações Internacionais e Diretor Geral de Recursos e Planejamento Turístico do Departamento de Turismo do México, Raymundo Cuervo foi o primeiro autor, de que se tem conhecimento, a utilizar a Teoria Geral dos Sistemas para propor uma análise do Turismo.

Suas publicações resultaram de um convite do Instituto de Investigações Turísticas do México, com o objetivo de, no Ano Internacional do Turismo, instituído pelas Nações Unidas,

fazer parte da produção de uma série de Cadernos Técnicos de Turismo, dirigidos aos executivos daquele país, com intenção de difundir métodos científicos e técnicas gerais de caráter socioeconômico dentro desse campo de estudo (CUERVO, 1967).

Como resultado de seu trabalho, surgiram duas publicações específicas, denominadas “*Estudio y Desarrollo de las Zonas Turísticas*” (1967) e “*Turismo como Medio de Comunicación Humana*” (1967), sendo a segunda, aquela responsável por trazer algumas considerações sobre o Turismo como um sistema complexo.

Não obstante, a primeira das obras enfatizou a importância do processo de planejamento turístico nas zonas turísticas, sendo pontuado pelo autor (1967) que, parte do erro ao se pensar a atividade, era a crença de que regiões providas por aspectos naturais, culturais, folclóricos fossem necessariamente passíveis de turistificação, da mesma forma que aquelas, sem características de interesse, deveriam permanecer à margem do processo. Cuervo ressalta que são justamente as ações de planejamento coerentes, aquelas que oportunizam a turistificação de uma zona, tenha ela ou não os atributos que vulgarmente são tidos como suficientes para determinar um local turístico.

Nesse processo de reflexão sobre o planejamento, o autor, de maneira bastante sutil acaba por mencionar elementos componentes da atividade, fazendo uma primeira alusão ao sistemismo, embora não discorrendo sobre ele.

Como exemplo, ousa em apontar duas localidades, uma americana, Fort Lauderdale, que mesmo sem grandes atributos, acabou sendo transformada em zona turística, graças às ações de planejamento continuado e, em contrapartida, trouxe o exemplo da América Latina, como rica em atributos, mas não preparada, de maneira generalizada, à prática do turismo.

Ao se tomar o momento histórico da publicação do material, década de 60, período pós-guerra em que a América do Norte ressurgia com grande potência mundial, talvez suas colocações não deixem de representar uma forma de protesto, apelo e alerta às práticas de planejamento na América Latina, porção de grande interesse turístico por parte dos norte-americanos.

Já a obra referenciada como aquela a ser a primeira a tratar do sistemismo no Turismo, teve seu início com uma definição de sistema proposta por Cuervo (1967), que enfatizava que o sistema é considerado como um conjunto de elementos interdependentes com objetivo de, através de cooperativismo, atingir a uma dada função, da mesma maneira que o ser humano, provido de toda sua estrutura, composta pelos diversos elementos (ossos, nervos, músculos, glândulas) atinge sua função plena de vida.

Tais considerações demonstradas pelo autor, embora aparentemente sutis, apenas permitem a compreensão de que toda ação ou realidade, depende, para sua plena função, da interrelação de inúmeros elementos, o que pode ser compreendido como sistema(s).

Nessa obra, definiu o Turismo como “conjunto de relações, serviços e instalações, produzidos em virtude das movimentações humanas” (CUERVO, 1967, p.29), sendo representados pelos diversos elementos:

- 1- Meios de comunicação: aéreo, automotor, férreo, marítimo, fluvial etc,
- 2- Pousadas, Hotéis, Motéis e pensões,
- 3- Agências de Turismo,
- 4- Guias de Turismo,
- 5- Restaurantes, cafés e outros estabelecimentos onde uma população em trânsito pode obter suas refeições,
- 6- Estabelecimentos comerciais especializados na venda de souvenirs, artigos de viagem, e outros itens geralmente adquiridos por viajantes,
- 7- Manufaturas de souvenirs e outras comodidades geralmente compradas por viajantes,
- 8- Artesãos especializados na produção de objetos nativos,
- 9- Praças de entretenimento capazes de acomodar um grande grupo de transeunte (CUERVO, 1967, p.29).

Para o autor, toda essa gama de itens pode ser considerada elementos do sistema Turismo, sendo os mesmos desdobrados em especificidades menores, ou seja, outros elementos. Parte-se da máxima já apresentada que um dado sistema pode pertencer a outro sistema de maior amplitude, da mesma maneira que pode conter um sistema de menor amplitude como parte de si.

A esse sistema Cuervo denominou de espaço. Espaço esse, em que o ser humano ou indivíduo exerce papel principal e é por isso que há algum tempo o indivíduo passou a ser considerado o objeto do estudo turístico de maior relevância. Nesse espaço e, por conta da própria existência dos turistas é que as interconexões acontecem, já que ele apenas se locomove para um lugar, quando da existência de um meio de transporte e de acesso, da mesma maneira que um ponto de estada, de alimentação, de prática de lazer etc.

Evidencia-se, dessa maneira, que é o indivíduo aquele que propicia com que o Turismo possa a ser compreendido como um sistema, sendo ele, inclusive, parte do mesmo, da mesma forma que o sangue do corpo humano permite com que o mesmo seja considerado um sistema vivo, sendo, também, importante elemento do mesmo (CUERVO, 1967).

Gibson 1964 (*apud* Cuervo, 1967) especifica que os elementos do sistema devem ter a designação de propiciar, de forma cooperativa, uma pré-determinada função. Assim, faz-se necessário indicar qual a função pré-determinada que o sistema do turismo deve atingir, porque se a função não existir, haverá apenas o emprego de um simples analogia e não será

possível proceder com rigor científico a utilização dos métodos de análise e síntese dos sistemas no estudo do turismo.

Embora conceituado o sistema e os elementos componentes do sistema turístico, Cuervo não desenvolveu, em sua abordagem, nenhuma sistematização de referido sistema, tampouco apresentou sua modelagem e a maneira com que as interrelações aconteciam, não explicitando um componente que caracterizasse a entrada de energia e ou matéria (*input*), o processamento, bem como o resultado (*output*). Mencionou, entretanto, o conceito de retroalimentação, enfatizando sua importância no processo de controle e adequação do sistema, na busca pela homeostase.

Não se pode, porém, afirmar que Cuervo não deixou legado. Seria injusta tal afirmação, até pelo fato de que a mesma aconteceria a partir de uma reflexão baseada na atualidade, sem levar em consideração o momento histórico de sua criação.

Um das características de Cuervo ao apresentar o sistema Turismo diz respeito à uma questão bastante específica, denominada “comunicação”.

Aparentemente, a proposta de apresentar o Turismo como um sistema complexo parece ter servido de cenário para situar e discutir a relevância da comunicação no processo do turismo.

Como trabalhado em sua obra “*Estudio y Desarrollo de las Zonas Turísticas*”, o autor enfatiza que a viagem propicia, por intermédio do turista, um processo de comunicação contínuo, considerando que o turista tanto recebe informações da comunidade visitada, deixando parte de si, da mesma forma que leva, consigo, parte do que fora aprendido. Assim, pelo menos com a finalidade de discussão em termos da teoria do turismo, no que diz respeito à específica função do fenômeno turístico, quando compreendido como um sistema, a personalidade do turista deve ser sempre levada em consideração. O turista viaja por diferentes razões, na busca de vivenciar algo novo e que possa lhe trazer algum tipo de significado. Dessa forma, sua personalidade está sujeita a inúmeros estímulos (CUERVO, 1967).

Seu estudo demonstra que o comportamento humano em sistemas compósitos tem sido desenvolvido, alcançando respostas. Exemplo é o fato de que a compreensão é sempre melhor quando a mensagem é transmitida de forma visual e verbal; da mesma maneira que a curiosidade do viajante faz com que, muitas vezes, ele se atente às questões periféricas, que os residentes locais, autóctones, sequer percebem. A comunicação no sistema turístico deve acontecer de tal maneira que não se criem ruídos semânticos ou pragmáticos.

Com uma discussão sistêmica bastante focada na questão da comunicação, sua obra convida à reflexão de que se as viagens permitem a comunicação, da mesma maneira o turismo pode ser considerado um sistema de comunicação. De qualquer maneira, entretanto, desenvolve uma crítica que demonstra desbancar o mote das Nações Unidas, que considerava aquele ano de 1967 como o Ano Internacional do Turismo e que pregava a máxima de que o turismo seria gerador de paz.

Baseado em Joffre Dumazedier, o autor (1967) justifica que o Turismo é capaz de transmitir informações positivas da mesma maneira que é capaz de afetar a própria harmonia das relações humanas, já que “conhecimento recíproco de pessoas pertencentes a diferentes nações pode produzir, muitas vezes, contatos que sejam insuficientes para criar trocas verdadeiras” (CUERVO, 1967, p.33), ou seja, para ele, uma das características chave do sistema turístico era a comunicação, essa capaz de gerar resultados positivos, como a paz mundial e resultados negativos, responsáveis pela alteração da harmonia nas relações humanas.

Uma das razões que fizeram com que essa proposta de análise não fosse disseminada é justificada, de acordo com Panosso Netto (2011) por: escrita em espanhol, sendo a língua oficial do turismo o inglês; ter sido publicada em um país em desenvolvimento, fora do circuito de produções; ter sido publicada por um órgão oficial, não muito divulgado na área acadêmica; ter sido escrito em linguagem muito técnica; ter sido o primeiro manuscrito relacionando turismo e sistema, o que fez com que não fosse muito creditado.

Da mesma maneira, as leituras e análises dos manuscritos originais levam também a crer que a simples apresentação do turismo como sistema, sem um maior aprofundamento em sua sistematização e modelagem, com um foco restrito à comunicação, possam também ter sido fatores de seu não reconhecimento imediato.

Importante ressaltar que essa comunicação, décadas mais tarde, assumiu um ressignificado na prestação dos serviços, sendo interpretada de outra maneira e que será discutida em momento oportuno.

4.1.3.2 O modelo de Neil Leiper (1979) e sua análise

Conferencista na Divisão de Viagem e Turismo, Escola de negócios e estudos administrativos da Faculdade Técnica de Sidney, Austrália, Neil Leiper, após receber o título de Bacharel em Comércio pela Universidade de Nova Gales do Sul, Austrália, trabalhou na consultoria de gerenciamento industrial, antes de se especializar nos estudos do Turismo. Basicamente, seu desenvolvimento educacional iniciou-se na Faculdade Técnica de Sidney

(Instituição Técnica mais antiga do país), quando, na sequência, transferiu-se para a Universidade de Massey, Nova Zelândia onde, inclusive, adquiriu o título de Doutor, assumindo, posteriormente, a cadeira de professor da Universidade da Cruz do Sul na Austrália. Teve como principal interesse de pesquisa as teorias gerais do turismo e o papel do governo no Turismo. Vale a menção de que após sua aposentadoria, atuou na Universidade de Naresuan, Tailândia, como professor honorário. Faleceu em 2010, após um derrame cerebral (HALL & PAGE, 2010).

Entre as inúmeras publicações de Leiper, inclusive citadas em artigo específico sobre suas contribuições para o estudo do Turismo por Hall & Page (2010), sua principal obra sistêmica é aquela denominada “*The Framework of Tourism, Towards a definition of Tourism, Tourist and the Tourism Industry*”, publicada em 1979.

Tal artigo buscou desenvolver um estudo sobre o cenário do Turismo por intermédio de três abordagens específicas, a saber: econômica, técnica e holística, tendo em vista a própria condição multifacetada da atividade. Para tanto, Leiper utilizou-se da Teoria Geral dos Sistemas para definir a atividade ou fenômeno, pontuando seus principais elementos componentes, denominados: Turista, pólo emissor, rota de trânsito, pólo receptor e a indústria do turismo.

Nessa obra, ainda, o autor dissecou o processo de turismo para demonstrar que o mesmo é parcialmente industrializado e que a indústria turística compõe-se de elementos com conexões de ordem funcional e espacial dentro de um sistema.

Leiper (1979) ao dar início às discussões acerca do turismo demonstra algo que, ainda hoje, parece ser assunto em discussão no campo dos estudos dessa área. Trata-se da dificuldade de defini-lo. Tal dificuldade acaba por ser justificada pela condição multifacetada da atividade e pelos diversos vieses que a atividade pode ser compreendida, quer seja numa perspectiva economicista, por tempos, fortemente enfatizada, talvez por ir ao encontro das propostas governamentais de desenvolvimento; ou mesmo de caráter social, ambiental. Para ele, é a verticalização da atividade que tem feito com que o governo, empresariado e academia passem a buscar por uma forma de compreensão realmente capaz de explicar a atividade ou fenômeno.

Não obstante, o autor (1979), apoiado em uma colocação de Buck (1978), evidencia uma dicotomia na atividade, que tem servido de cenário para os estudos acadêmicos. Tratam-se das duas principais vertentes que, por longo período de tempo, serviram de base para a compreensão do Turismo: a) a vertente econômica, como sendo uma atividade geradora de desenvolvimento econômico, algo já proposto na Conferência Mundial de

Viagem e Turismo em Roma, 1963 e até mesmo geradora da paz mundial, conforme convencionado pela União das Nações Unidas, assunto também discutido por Cuervo (1967), b) a vertente responsável pelos impactos gerados pela atividade, em especial, aqueles de ordem físico-ambiental.

Com um cenário inicial de dificuldades no aprofundamento dos estudos da área, por sua própria condição de ser recente, se comparada com outras áreas; por sua superficialidade, fragmentação e, ainda, por perpassar por inúmeras outras áreas do conhecimento, o estudo formal da atividade teve surgimento graças ao desenvolvimento dos programas de formação em Turismo. O surgimento das pesquisas em turismo, como fruto desses programas de formação é o responsável pelo desenvolvimento de seu estudo que busca estar fundamentado, ou seja, servindo de base para a lacuna existente nessa relação dicotômica.

Assim, Buck, (1978, p.110) propõe que “o tempo está maduro para o desenvolvimento de uma teoria que sirva de base às duas ênfases”. Dessa feita, a relação dicotômica, somada ao posicionamento das organizações governamentais e as firmas geram uma definição para a área baseada em três abordagens: econômica, técnica e holística.

Ao apresentar as definições econômicas da atividade turística, Leiper (1979) acaba por lançar sua opinião crítica sobre a fundamentação base das mesmas: a que reconhece o turismo dentro de uma perspectiva geradora de renda, pautada nos componentes das atividades que incluem serviços de transporte, acomodação, recreação, alimentação, fortemente relacionadas à prestação de serviços. Sua crítica apóia-se no fato de que o turismo quando compreendido pelo viés econômico não considera seu fator principal, que é o ser humano, aquele que é atualmente “aceito” como o ator principal da prática. Mais uma vez, seu posicionamento entra em consonância com aquele efetuado por Cuervo (1967), enfatizado por Panosso Netto (2011) décadas mais tarde.

Nesse contexto, Leiper, inclusive, menciona Wahab, quando em 1975 afirmou que “a anatomia do turismo é composta por três elementos: o homem, autor do turismo; o espaço, elemento físico utilizado; e tempo, elemento temporal consumido pelas viagens e estada” (WAHAB, 1975, p.8).

Basicamente, o trato às definições técnicas do turismo, desenvolvidas por Leiper (1979) dizem respeito à necessidade de desenvolvimento de outros conceitos, com vistas a propiciar o melhor andamento dos estudos do turismo, da mesma forma que visam unificar a compreensão e a condução desses estudos por diferentes instituições e países. Dessa forma, já considerando o indivíduo ator relevante no processo de turismo, foi que se decidiu buscar uma definição para ele, sendo aceita aquela, proposta pelas Nações Unidas, na conferência de

viagem e Turismo em Roma, 1963, posteriormente chancelada pela Organização Mundial do Turismo em 1968, a qual divide o viajante em turista e excursionista.

De qualquer maneira, cabe menção de que não é foco deste trabalho dar aprofundamento às diferenciações existentes. Leiper (1979) apenas desenvolveu esta reflexão inicial para demonstrar que a necessidade de definição do turista surgiu a partir do interesse de medir e caracterizar o mercado turístico, pautada na motivação da viagem, duração e distância percorrida.

Mencionando um trabalho Britânico, o autor coloca que o entendimento do conceito do turismo, assim como o conceito do viajante propiciam saber o que é conceitual e o que é técnico (aquilo passível de medição), relacionado à estatística, legislação e interesses da indústria (LEIPER, 1979, *apud*, BURKART; MEDLIK, 1974).

Tratando sobre as definições holísticas, Leiper (1979) deixou evidente que sua discussão permeava sobre a complexidade tão inerente aos sistemas turístico. Para tanto, sua reflexão partia do princípio da própria definição de holismo, proposta por Hunziker & Krapf in Burkart & Medlik (1974). Para ele (1979, p.40), entendia-se por holismo “a soma de fenômenos e relações que surgem a partir das viagens e de estadas de não residentes, que não desenvolvam nenhuma atividade como a de residente permanente ou que estejam conectadas a algum tipo de atividade remunerada”.

Tal definição, além de aceita pela academia considera, ainda, as muitas facetas relacionadas a um elemento principal, denominado turista, além de ser passível de aplicabilidade multidisciplinar e interdisciplinar, já que muitos fatos e ações tomam acontecimento nesse processo de viagem, graças às interconexões de inúmeros elementos, o que indubitavelmente não deixa de gerar impactos de ordem econômica e sociocultural, condição, inclusive mencionada por Jafari (1977).

Dentro de uma perspectiva bastante sistêmica, Leiper (1979) apresenta em sua obra uma proposta de Gum que, em 1972 já desenvolvia intentos em abordar o turismo como sistema, embora de maneira equivocada. Referido autor apresentava os elementos componentes do turismo com coerência, mas defendia a máxima de que se o turismo fosse entendido como sistema, o mesmo seria fechado (GUM, 1972, *apud* LEIPER, 1979).

Foi seguindo a proposta de Ludwing Von Bertalanffy, responsável por ser o idealizador da Teoria Geral dos Sistemas, que Leiper (1979) concluiu que o Turismo poderia ser estudado a partir da Teoria dos Sistemas, que era composto por inúmeros elementos interconectados, mas que essencialmente era caracterizado por ser um sistema aberto, recebendo energia e matéria, processando e gerando um dado resultado. A perspectiva de

compreender o turismo como sistema, supriria a lacuna criada entre as duas vertentes até então utilizadas pela academia: a do turismo como apenas um gerador de renda e de impactos.

Discussões posteriores, generalizando o sistema turístico, sugeriram que o mesmo fosse minimamente estruturado por quatro elementos base: o turista, componentes geográficos, componente industrial, variadas interações com diversos ambientes (LEIPER, 1979).

Evidenciado na proposta de Leiper (1979), bem como na de Cuervo (1967), o entendimento do elemento humano no processo de turismo trouxe uma nova forma de compreensão à academia, sem se basear estritamente em elementos individuais, que por si, pouco significavam para o turismo. Tal condição propiciou o entendimento da área dentro de uma trama de complexidade, configurando-a como um sistema.

Para tanto, mesmo não sendo considerado relevante para este trabalho o desdobramento dos tipos de viajantes, se turista, excursionista, Leiper (1979) desenvolveu, apoiado em Bukart e Medlik (1974), algumas considerações sobre esse elemento tão importante no processo de turismo: o indivíduo. Para os autores (1974, p.395) a atividade turística possui dois elementos básicos: “um dinâmico- a jornada- e um estático- a estada”.

Por essa razão é que são considerados turistas aquelas pessoas que:

fazem um passeio temporário, envolvendo pelo menos um pernoite fora do local de residência [já que o autor constata que o pernoite em uma dada localidade influencia questões motivacionais aos envolvidos], com exceção daquelas viagens feitas com o objetivo principal de arrecadação de divisas em pontos de passagem (LEIPER, 1979, p.396).

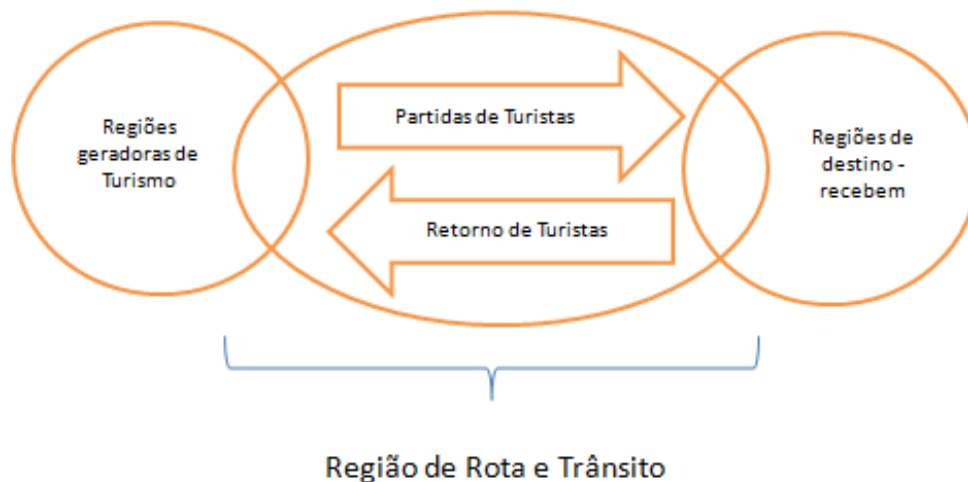
Turistas, portanto, devem ser considerados o elemento focal do turismo. Através do padrão de circularidade das viagens [ida e volta], de seu comportamento, da conexão de consumo que faz nas localidades visitadas é que se torna possível isolar os elementos geográficos fundamentais do sistema (LEIPER, 1979).

Buscando dar início às discussões específicas sobre o Sistema do Turismo, Leiper (1979) a executou em dois estágios, sendo o primeiro deles pautado numa visão geográfica do espaço, seguida de outra modelagem mais complexa e apurada.

Assim, ao analisar o sistema turístico dentro da perspectiva geográfica, Leiper (1979), apresenta que o mesmo caracteriza-se por uma região emissiva, ou seja, local de saída e retorno do turista, representado por ser seu *locus* de residência e de servir de local de estímulo para a sua saída em viagens. De outro lado, sua proposta menciona e propõe a existência de uma região receptora, aquela provida dos atributos capazes de atrair o turista, ofertando a estada e outros serviços. Entre ambas, localiza o que se denomina de região de trânsito e rota,

compreendida por conectar as regiões e que podem, muitas vezes, também ofertar a possibilidade de paradas, por razões pessoais ou de atratividade.

Figura 04- Sistema Turístico de Leiper, a partir dos preceitos geográficos



Fonte: Baseado Leiper (1979, p.397)

A partir do modelo inicial do sistema turístico pautado na espacialidade geográfica, faz-se mister ressaltar alguns fatores propostos por Leiper (1979), desenvolvendo, inclusive, algumas reflexões em torno deles.

Um dos primeiros aspectos levantados por Leiper (1979) sobre as regiões geradoras de Turismo é que elas geram a saída do turista, da mesma forma que é nelas que se localiza “o mercado básico da indústria do turismo, e o recurso potencial da demanda turística” (LEIPER, 1979, p.396). Entende-se por mercado básico da indústria do turismo, aquelas empresas responsáveis pela comercialização e intermediação das vendas dos serviços turísticos que são consumidos durante a viagem.

Analisando os manuscritos originais do texto “*The Framework of Tourism, Towards a definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry*”, produção responsável pela proposta de análise do turismo como um sistema, evidencia-se que a região geradora de turismo é por ele pontuada como, muitas vezes, desprovida de atratividade ou atributos, o que, em uma compreensão mais atual da atividade não pode ser tido como uma verdade máxima, já que

muitos viajantes originam-se de regiões que também podem ser consideradas turísticas. Apenas buscam outras localidades pela necessidade de fuga de rotina ou interesses outros.

Da mesma maneira, a própria condição do processo de globalização já internalizado pelo mundo moderno faz com que as empresas vendedoras que atendem a demanda do turismo, não necessariamente estejam localizadas nas regiões emissivas, mas em qualquer outra localidade, inclusive nas próprias regiões receptivas.

Nessa hodierna, não deve ficar de fora o próprio mercado virtual, conhecido por *e-commerce*, cada vez mais solidificado no mercado do turismo e responsável por ter gerado uma grande revolução nas transações comerciais.

Tal reflexão, embora objetiva, permite a conclusão do quão inicial era o estudo sobre o turismo na época das publicações de Leiper (1979), assim como Cuervo (1967), embora tenham sido essenciais para a maturação da compreensão do turismo que se tem na atualidade.

Em um segundo momento, com a intenção de dar um maior aprofundamento na compreensão do sistema turístico, dessa vez lançando mão de outras características que não somente geográfico-espaciais, Leiper conduziu uma discussão da mesma proposta de sistema, dessa vez permeada nos recursos existentes no processo de turismo; seu processo e industrialização, o que, finalmente, culminou na definição de Turismo como um sistema complexo.

Ao tratar dos Recursos no Processo Turístico, Leiper (1979) aponta de um lado o turista, que viaja “na busca d experiências e necessidade de serviços de suporte e facilidades que também são experienciais” e, de outro, “ o espectro dos recursos que ofertam experiências serviços e facilidades” (p.397).

Assim, faz-se necessário, de acordo com o autor (1979), analisar todo esse espectro, subdividido por aspectos industriais e não industriais, para que se possa compreender o sistema turístico. Para ele, tal análise não é tarefa fácil, já que a divisão entre recursos industriais e não industriais nem sempre é tão clara, mas bastante subjetiva.

Se de um lado fica claro que um hotel, por exemplo, é parte da indústria, Leiper (1979) lança o questionamento “como alguém pode classificar serviços e facilidades que são, ao mesmo tempo, utilizadas por turistas, outros tipos de viajantes e residentes locais? Como alguém pode classificar características naturais como atrativos?” (p.398). Por fim, o próprio quantitativo de empresas que se conectam com o turismo, sem serem necessariamente turísticas, propicia e gera essa subjetividade de compreensão (LEIPER, 1979).

Por toda essa complexidade, o autor buscou definir a indústria do turismo utilizando-se de uma colocação do Comitê Parlamentar do Turismo da Austrália, seu país, que enfatizava

que a “indústria do turismo não é um setor unicamente identificável”, tendo em vista a multiplicidade de empresas envolvidas (COMITÊ PARLAMENTAR DE TURISMO, *apud* LEIPER, 1979, p.398).

Dada a complexidade dos recursos, Leiper (1979) enfatizou que eles permeavam os três espaços geográficos do sistema (origem, destino e trânsito), fosse no processo de planejamento ainda na região de origem, motivação; fosse nos serviços consumidos e interações existentes durante o trânsito; ainda, nos serviços, facilidades e interações no destino e, por fim, no reajuste à vida cotidiana após o retorno.

Dessa feita, para o autor, tais recursos resumiam-se em lazer, organizações turísticas, recursos de ordem material, social e cultural, recursos naturais, indústria indiretas que se relacionavam com a atividade, embora não tivessem finalidade justificada ao turismo especificamente e à indústria do turismo propriamente dita (LEIPER, 1979).

Com vistas a fazer uma subdivisão dos elementos industriais e parcialmente industriais do turismo, Leiper apresentou o mercado turístico, as empresas transportadoras que atendem ao turista, o sistema de acomodação voltado ao atendimento das pessoas em trânsito, as atrações turísticas, serviços de miscelânea, como *duty free shops*, e órgãos reguladores, não fazendo, na época, nenhuma alusão aos organismos tidos como organizações não governamentais, bastante comuns na atualidade. Em contrapartida, Leiper enfatizou que o próprio desenvolvimento da atividade, aquecido pelo desenvolvimento tecnológico, trouxe ao mercado, inúmeros outros recursos, não necessariamente parte da indústria turística, mas que permitiu seu acesso. Um exemplo mencionado pelo autor foi a facilidade na aquisição de veículos automotores a partir dos anos 50, fato que induziu o desenvolvimento de viagens por parte dos indivíduos, o que, por consequência, levou com que a indústria do turismo também buscasse a sua remodelagem, com a criação de infraestruturas específicas, como estacionamentos, campings, postos de parada, etc (LEIPER, 1979).

A configuração de um sistema geográfico-espacial, somado à movimentação dos turistas e à complexidade da existência de recursos, fossem industrializados ou parcialmente industrializados, permitiram com que uma nova definição do turismo fosse criada.

Assim, o turismo pode ser definido como o sistema que envolve viagens com estada temporária em localidade que não aquela de residência por período superior a uma noite, com exceção daquelas viagens cujo interesse primário é o de desenvolvimento de negócios em ponto específicos da rota. Os elementos desse sistema são caracterizados pelos turistas, regiões geradoras de turismo, regiões de trânsito, regiões receptoras de turismo, além da indústria turística. Tais elementos arranjam-se por conexões de ordem espacial e funcional.

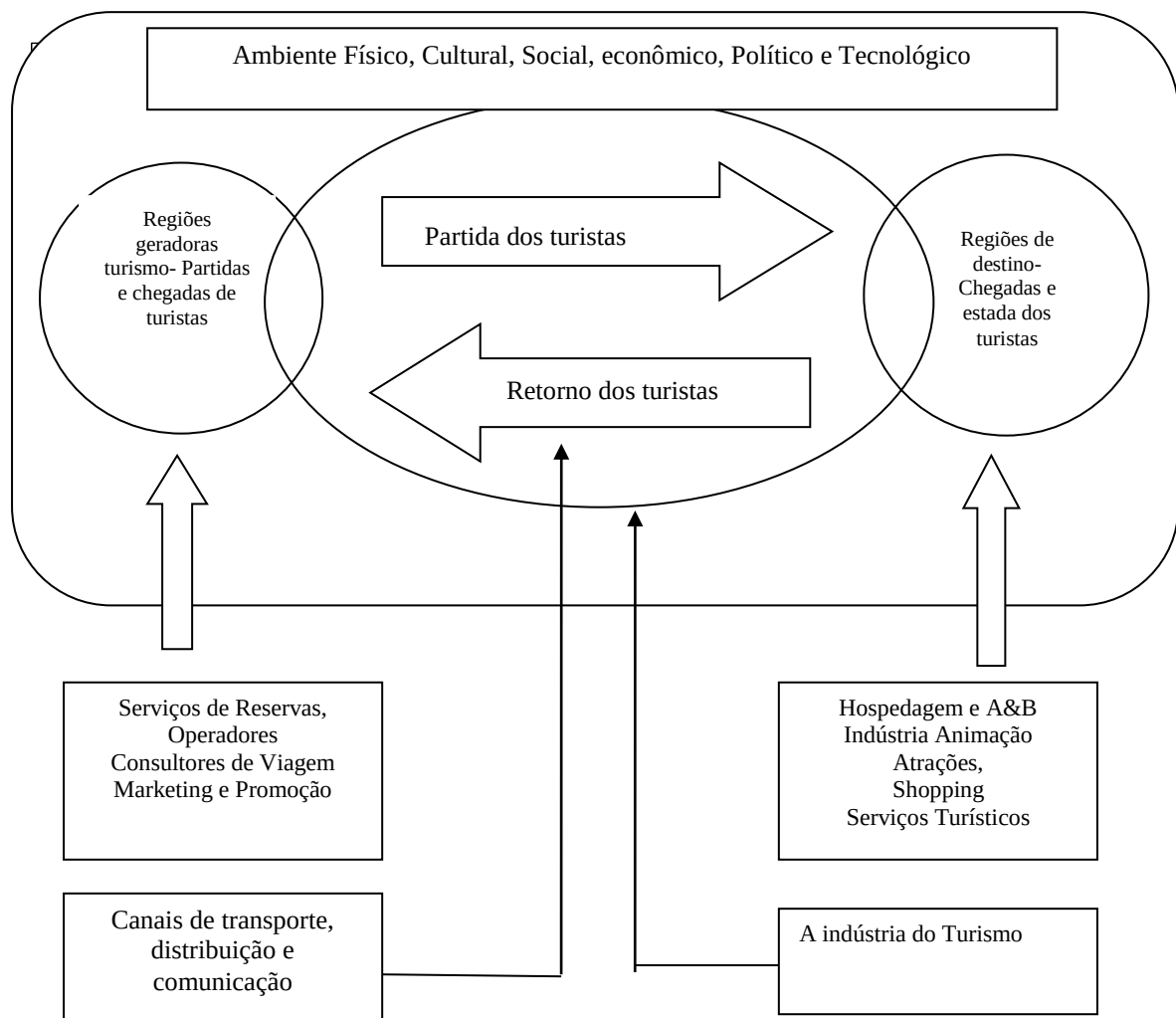
Caracterizado por ser um sistema aberto, a organização dos elementos opera em um amplo ambiente, a saber: físico, cultural, social, político, tecnológico, através de interações (LEIPER, 1979).

Interessante perceber no estudo do autor, como o sistema turístico, diferentemente da proposta de Cuervo (1967), já se configura e se sistematiza em um modelo. Nele, são apresentados seus elementos e a complexidade de suas relações.

Com pouco mais de 30 anos, a proposta de Leiper traz uma inserção bastante relevante que é a representação da tecnologia, embora não como um elemento do sistema, mas como ambiente do mesmo. A questão da tecnologia tem se aprimorado claramente no decorrer dos tempos, alterando a dinâmica da atividade e por isso deve, de forma especial, ser levada em consideração nesse processo de análise das produções dos autores que se utilizaram da Teoria Geral dos Sistemas para analisar a atividade turística.

Compreendida a complexidade do sistema turístico proposto por Leiper (1979), referido autor apresenta o seguinte modelo:

Figura 05- Sistema Turístico de Leiper



Fonte: Baseado em Leiper (1979, p.404)

Sobre o legado de Leiper (1979), a obra de Hall & Page (2010) apresenta as principais contribuições de Leiper, destacando quatro das principais obras de sua carreira, cujas temáticas permeiam a Teoria Geral dos Sistemas, Industrialização Parcial, Sistemas de Atrações Turísticas e Estratégia, sendo as três primeiras temáticas, aquelas com grande influência na literatura do Turismo e conceituação do mesmo como disciplina (HALL & PAGE, 2010).

Pode-se dizer que a carreira acadêmica de Leiper perdurou por quatro décadas tendo servido de grande contribuição para a formação em turismo. Em uma análise proposta por Hall & Page (2010), visualiza-se um quadro das principais publicações de Leiper, seguido do número de citações em bancos de dados como o *Scopus* e *Google Acadêmico*. É bastante claro que as produções mais antigas são aquelas mais citadas. Dentre elas, curiosamente, destacam-se os artigos abaixo apresentados, sendo, o primeiro deles, aquele em que o autor postulou a compreensão do turismo pelo viés sistêmico.

Quadro 04- Principais produções de Neil Leiper

Título Artigo	Local de Publicação	Data de Publicação	Citações no Scopus	Citações Google Acadêmico
<i>The Framework of Tourism, Towards a definition of Tourism, Tourist and the Tourism Industry</i>	<i>Annals of Tourism Research-</i> Artigo	1971	55	68
<i>Tourist Attractions Systems</i>	<i>Annals of Tourism Research</i>	1990	59	206
<i>Tourism Systems</i>	Livro	1989/1990	-----	97
<i>Tourism Management-</i> 3 edições	Livro	2004	-----	233

Fonte: Baseado em Hall & Page, 2010.

Não diferentemente de Cuervo (1967), Leiper (1979) também tratou da aplicabilidade da Teoria Geral dos Sistemas para a compreensão do Turismo em apenas um artigo.

Especificamente, foi apenas décadas mais tarde que Leiper publicou um livro que tratava do assunto.

Para os autores Hall & Page (2010), os trabalhos de Leiper compunham-se de pequenos comentários ou uma junta de materiais focados em assuntos teóricos e conceituais e em lacunas encontradas em trabalhos acadêmicos, ou seja, seus trabalhos acabaram buscando cenários e estruturas capazes de permitir uma melhor compreensão do fenômeno Turismo, servindo, ainda, de incentivo para maior aprofundamento de estudos por parte de estudantes engajados. Por essa razão, sua produção é tida como um legado que desafiou o paradigma existente no campo das ciências sociais, o que fez com que ele fosse considerado um pensador provocativo que buscava ultrapassar fronteiras sobre o pensamento no turismo.

No que concerne ao sistemismo, pode-se dizer que sua principal produção foi aquela denominada “*The Framework of Tourism, Towards a definition of Tourism, Tourist and the Tourism Industry*”, resultado de seu estudo de tese, que teve a intenção de esboçar a subjetividade da área do turismo. Parte de sua base conceitual para abordar o turismo na perspectiva sistêmica foi fundamentada nos estudos de Planejamento de Clare Gunn (1972) e nos estudos do Geógrafo Matley (1976). (HALL & PAGE, 2010).

Mesmo não tendo sido o primeiro a discorrer sobre a análise sistêmica do turismo, foi Leiper aquele com maior reconhecimento, como já mencionado. Embora irônico e até paradoxal, a Teoria Geral dos Sistemas parecia estar mais engajada nos poucos estudos do Turismo do que propriamente nos estudos dos catedráticos em gerenciamento (PAGE & HALL, 2010).

Evidencia-se, dessa maneira, que sua produção serviu de base e impulso para o desenvolvimento dos estudos sistêmicos na análise do Turismo. Diferentemente da abordagem de Cuervo (1967), Leiper (1979) inovou em sua discussão, apresentando a complexidade da atividade, sua riqueza de interconexão entre os diversos elementos, o que foi apresentado por um modelo por ele formulado.

Desenvolvendo-se, por fim, uma pequena reflexão acerca de sua proposta, pontua-se o fato do próprio avanço no aprofundamento da explicação da atividade por esse viés, da mesma forma com que aparentemente demonstrou ser um visionário ao considerar as questões tecnológicas no contexto do turismo, mesmo a tendo colocado, na ocasião, como um aspecto ambiental e não como um elemento propriamente dito.

Outro fator que merece ênfase foi o fato de que ele demonstrou não considerar as zonas emissoras de turismo como providas de quaisquer atributos, o que não deve ser tido como verdade máxima, da mesma maneira que apresentou tais regiões, como aquelas que

contam com o mercado de comercialização de vendas dos produtos e serviços turísticos, o que também não deve ser compreendido como verdade absoluta.

Cabe, porém, menção ao fato de que tais considerações apenas são efetuadas a partir de um pensamento atual e, em se tratando de uma análise da obra e daquele momento histórico de publicação, sua produção deve ser considerada como inovadora e rica em contribuição.

4.1.3.3 O modelo de Alberto Sessa (1985) e sua análise

Diretor da Escola Internacional de Ciência Turística e Diretor da Associação Científica dos Expertos em Turismo, o economista Alberto Sessa foi um dos estudiosos que também contribuiu para a discussão sistêmica no âmbito do turismo, enfatizando a utilidade de referida teoria no plano de desenvolvimento das regiões turísticas.

Embora não tenha escrito apenas uma obra sobre a temática, mas uma coletânea para um curso de Especialização em Turismo, com a contribuição de inúmeros outros estudiosos, um dos principais estudos relacionada à temática sistêmica, por ele produzido, em forma de artigo, teve sua publicação efetuada no ano de 1985, com o título *La scienza dei sistemi per i piani regionali di sviluppo turistico*⁵ ou *The science of systems for Tourism development*..

Trata-se de um material anteriormente discutido em um Seminário Internacional na capital Italiana, Roma, relevante o suficiente para ser, inclusive, mencionado e discutido por outros estudiosos, como Peter Gray⁶ (1984) e Panosso Netto (2011).

Sessa foi um grande entusiasta da discussão sistêmica para o desenvolvimento da atividade turística, sendo líder de um grupo de pesquisadores, que entre os anos 80 e 90, transformou-se em um centro de estudos sistêmicos para a atividade (PANOSSO NETTO, 2011).

Analisando o material em questão, percebe-se que as discussões sistêmicas propostas por ele (1985), partem de um princípio lógico e racionalista até aquele momento utilizado: a compreensão do turismo, a partir de uma perspectiva única e exclusivamente econômica.

Sessa (1985) enfatiza em seu manuscrito, o não interesse em desconsiderar a compreensão do turismo pelo viés econômico, mas, da mesma forma, demonstrar, que a própria complexidade da atividade leva com que novos níveis de análise sejam desenvolvidos, utilizando-se de teorias capazes de propiciar uma visão mais globalizada da atividade turística.

⁵ Tradução livre: A ciência do sistema para o planejamento do desenvolvimento regional turístico.

⁶ Professor do Departamento de Economia da Universidade de Rutgers, Estados Unidos da América

Sobre tal condição, Panosso Netto (2011, p.87) menciona que no que concerne à perspectiva econômica,

apesar de ser uma proposta reducionista, [...] a abordagem econômico tem seu aspecto positivo, pois permitiu perceber a impossibilidade de se compreender o turismo na sua globalidade e unidade. Assim surgiu a necessidade de um estudo mais amplo do turismo, originando a TGS aplicada ao tema.

Nos próprios ditos do autor em análise, foi ressaltado que:

[...] o turismo resultava, na realidade, em um sistema, Esse novo modo de abordar o problema complexo da sociedade atual, essa nova ciência tem permitido recompor a unidade e a problemática de encarar o desenvolvimento do turismo (SESSA, 1985, p.56).

Para provar a utilidade da teoria em questão, são trazidas à tona, por Sessa (1985), apresentações do conceito da atividade turística, defendido por Hunziker e Krapf (1942), que demonstram claramente a organicidade da mesma.

Tal condição, para Sessa (1985), faz com que o turismo assuma esse caráter de totalidade, sendo apenas entendido com a utilização de distintas abordagens disciplinares.

Como mencionado, a obra em questão não impõe, de forma imediata, a necessidade de utilização da Teoria Geral dos Sistemas para a análise do Turismo. A importância de sua utilização é demonstrada à partir da construção de inúmeras reflexões em torno do turismo, bem como da utilização de outras abordagens, na tentativa de demonstrar sua complexidade.

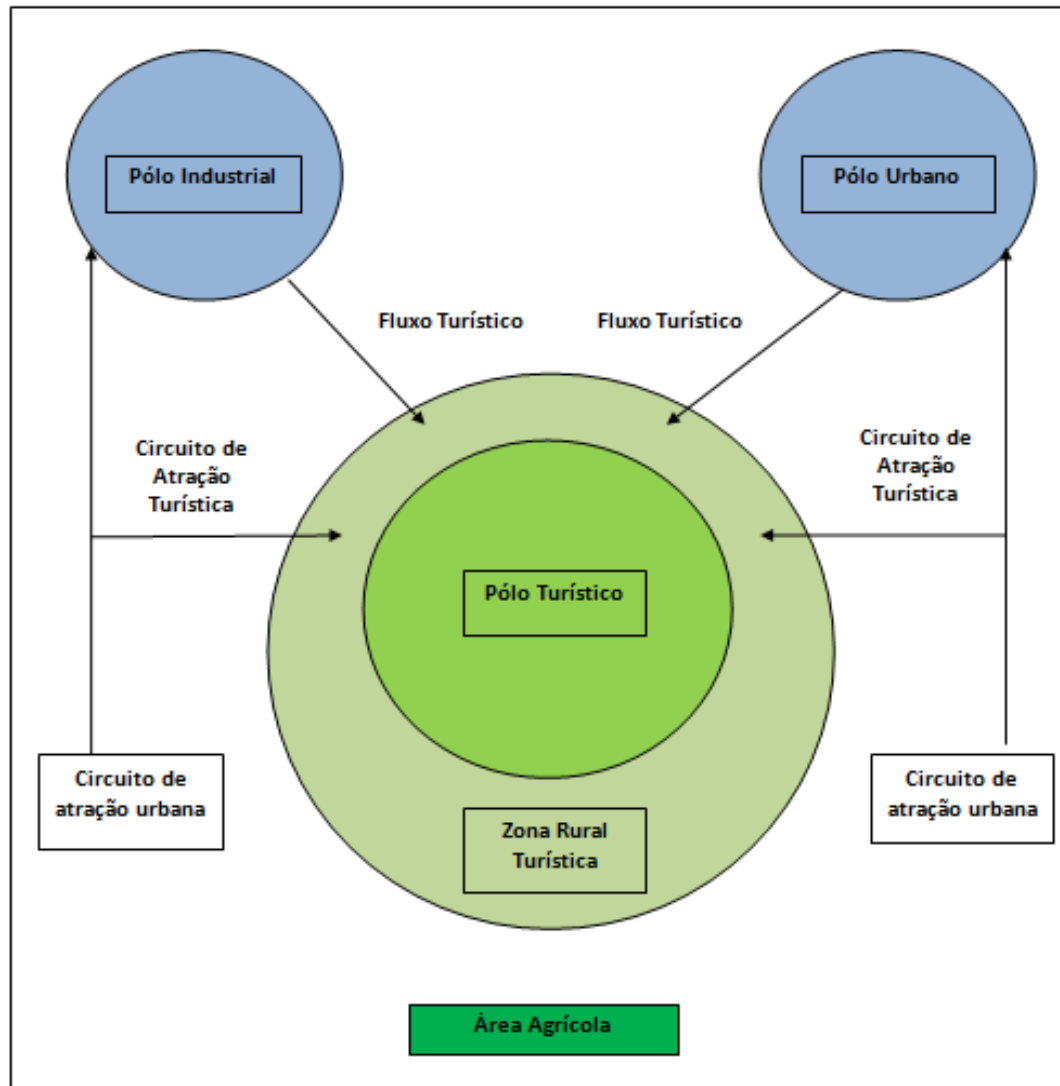
Por essa razão, é que a primeira delas refere-se à importância do estudo da atividade dentro de uma perspectiva estritamente econômica.

Sessa (1985) explicita que a abordagem econômica era aquela capaz de auxiliar as regiões a encontrarem o caminho do desenvolvimento, mencionando estudos de Kripendorff (1984), que claramente demonstravam a relação da atividade com o desenvolvimento, considerando os assuntos de caráter cambial, de renda, empregabilidade etc.

A relação do Turismo e Economia partia do princípio de que a atividade era capaz de gerar a compensação econômica regional, ou seja, as zonas urbanas mais ricas, ao fazerem turismo, direcionavam-se às zonas agrícolas rurais, consideradas, na época, como locais ideais para a prática turística. Nessa relação cidade *versus* campo é que tomavam acontecimento as relações comerciais o que, conseqüentemente, gerava um desenvolvimento das regiões mais interioranas [turísticas]. Posteriormente, mais ricas graças à prática turística, tais regiões também passavam a desenvolver outros tipos de relações comerciais com os grandes centros, a partir da aquisição de matéria prima, equipamentos específicos, etc. (SESSA, 1985).

A relação cidade campo, embora de caráter econômico, foi por ele, inclusive, apresentada numa perspectiva sistêmico-econômica.

Figura 06- Modelo econômico do Turismo: reequilíbrio regional turístico



Fonte: Adaptado de Sessa, (1985, p.116).

Sessa (1985, p.112) enfatiza que:

Desde sua afirmação como fenômeno de massa e dentro de uma perspectiva econômica, o turismo foi considerado como um fenômeno de compensação de regiões menos favoráveis no interior das nações. Em realidade, o aumento do turismo deve ser concebido como um desenvolvimento de reequilíbrio regional para os motivadores econômicos ligados à estrutura e à próprias funções desse sistema econômico.⁷

⁷ **Tradução livre do Francês:** Dès Le seuil de on affirmation comme phénomène de masse et dans son approche économique, Le tourisme a été considere comme étant um phénomène de compensacion pour lês régions moins favorisées à l'intérieur dès nation elle-mêmes. Em réalité, l'essorDu tourisme doit être conçu comme un

De acordo com a obra do autor, posteriormente à visão economicista de compreensão da atividade, destacaram-se os estudos iniciais que a consideravam dentro de sua característica de complexidade, sendo Leiper (1979), uma referência mencionada por ele, responsável por apresentar que no turismo os elementos do sistema eram caracterizados pelos turistas advindo de regiões emissoras, pela rota de trânsito, zonas receptoras, e a própria indústria. As conexões funcionais e espaciais desses elementos geravam, de acordo com ele, o sistema (SESSA, 1985).

Assim, a partir da proposta de Leiper (1979), Sessa (1985) passou a desenvolver uma reflexão sistêmica em torno da atividade, que enfatizava que tudo tomava início com as inúmeras conexões e interrelações entre os fluxos turísticos e as regiões visitadas. Para ele, surgia de referido fluxo, todas as interconexões que caracterizavam a complexidade do sistema turístico, uma vez da necessidade dos diversos serviços de transporte, hospedagem, lazer, alimentação demandados pelos turistas. Tais relações eram necessariamente estabelecidas entre o turista e as regiões receptoras, dentro de um contexto de grande impacto econômico-social (SESSA, 1985).

No que tange aos impactos, seu estudo deixou bastante evidente que:

Por esta razão, o crescimento em uma região turística pode gerar uma configuração de caráter prejudicial no ambiente natural, artístico, histórico e da paisagem que circundam as instalações turísticas. É aí que surgem os grandes problemas do desenvolvimento turístico, em especial quando analisados aqueles relacionados às redondezas dos grandes pólos turísticos (SESSA, 1985, 125)⁸.

Não é difícil perceber, nessa hodierna, a inclusão de mais uma temática, indissociável da atividade turística: o panorama social. Por essa razão é que Sessa (1985) incluiu o campo social em sua abordagem, somado ao campo econômico, até então abordado por outros estudiosos.

Assim, foram considerados em seus estudos sistêmicos do turismo, elementos como o próprio turista, a indústria turística [serviços intermediários geralmente utilizados por turistas], a oferta dos recursos e, por fim, o contexto social do turismo.

Buscando definir a ciência dos sistemas de forma mais aprofundada, Sessa (1985, p.114) mencionou que:

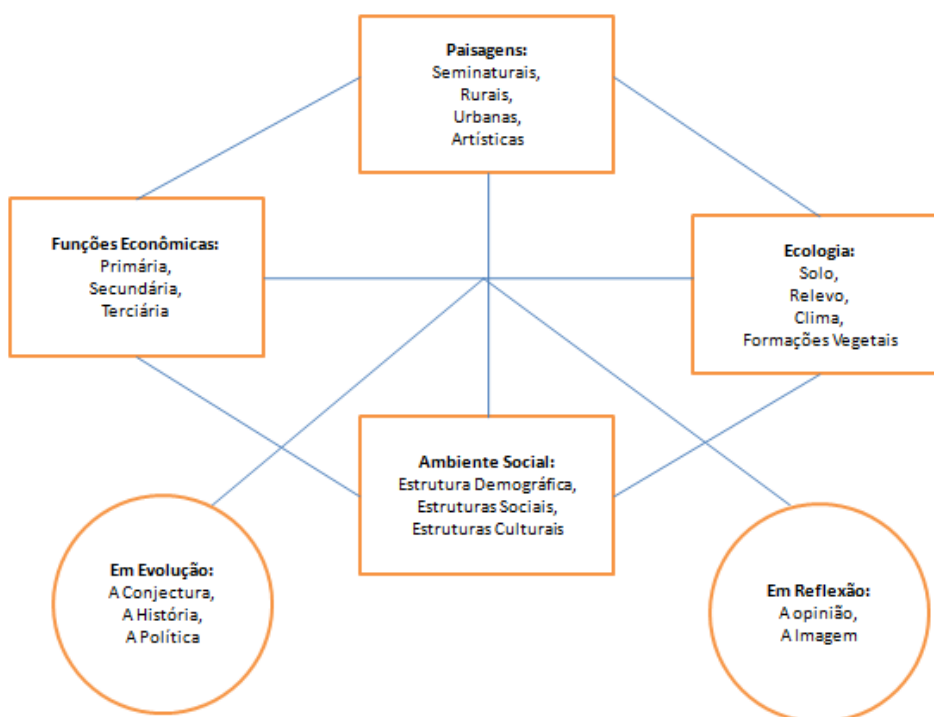
développement de reequilibre regional pour lês motivation économiques liées à la structure et à la fonction mêmes de ce système économique.

⁸ **Tradução livre do francês:** Por cette raison, la croissance dans la région touristique peut entraîner des installations de caractere nuisible pour l'environnement naturel, artistique, historique et du paysage qui entoure l'installation touristique elle-même. Et là se pose le grave et vieux problème du développement touristique par rapport à l'environnement qui entoure le pôle touristique.

A ciência dos sistemas é uma disciplina que estuda os diferentes sistemas. No que concerne o turismo, podemos afirmar que se trata de um sistema sócio econômico, seguindo os procedimentos lógicos e planejados, tendo em conta as interconexões e interações que existem entre os próprios sistemas, as organizações que eles estabelecem, seus comportamentos e objetivos.⁹

Uma reflexão interessante feita por Sessa (1985) é o fato de que por mais que se realize uma análise sistêmica em um dado destino, por exemplo, o simples fato da movimentação de turistas dentro de referido sistema, gerará, por consequência, alterações não apenas no sistema em questão, mas em outros sistemas, pertencentes a um ambiente macro, também conectados ao sistema turístico, necessariamente aberto. Por essa razão é que seu estudo tratou da análise sistêmica turística, vislumbrando um desenvolvimento de dimensões regionais, ou seja, seu estudo sistêmico tratou de dar enfoque ao fato de que um dado sistema turístico pode servir de agente fomentador para uma dada região (SESSA, 1985).

Figura 07- Esquema de um sistema em âmbito regional



Fonte: Adaptado de Sessa (1985, 127).

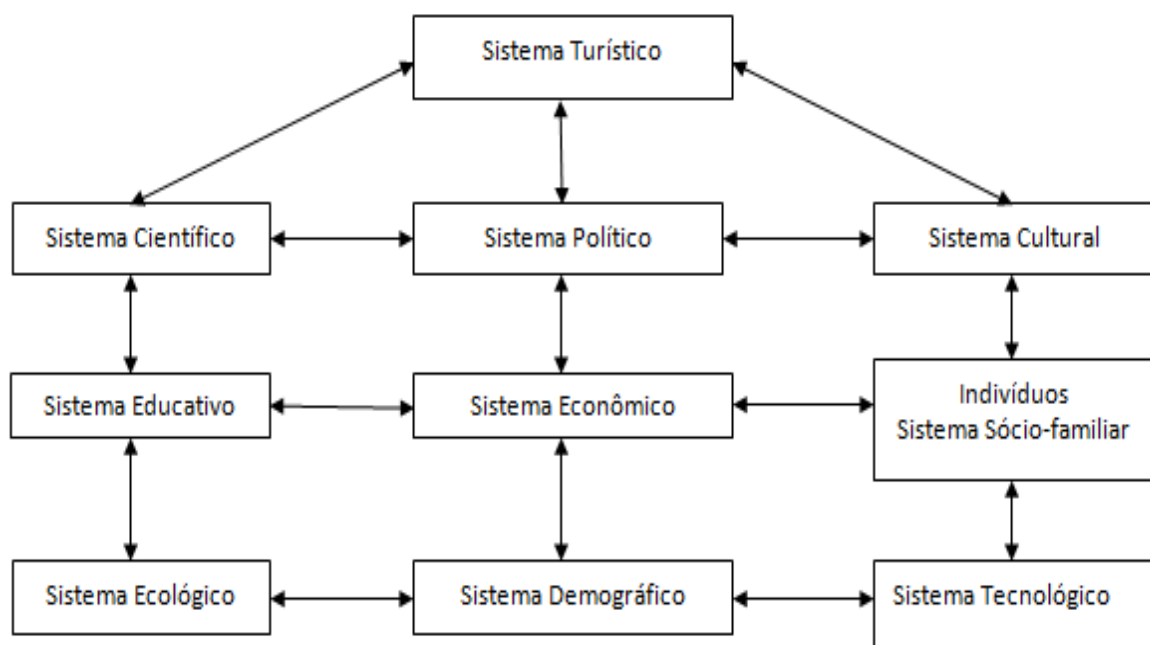
Sobre a caracterização dos Sistemas, assim como feito por Getz anos mais tarde (1986), embora com outras denominações, Sessa (1985) definiu os sistemas por: reais, os

⁹ **Tradução livre do francês:** La science des systèmes est une discipline qui étudie les différents systèmes. En ce qui concerne Le tourisme, nous pouvons affirmer que c'est un système socio-économique, suivant des procédés logiques et planifiés compte tenu des interconnexions et interactions qui existent entre les systèmes eux-mêmes, de l'organisation que ces derniers entraînent, de leurs comportements et de leurs objectifs

quais podem ser percebidos mediante observação; sistemas conceituais, construídos simbolicamente e abstratos, que se apresentam como subclasses.

Nesse diapasão, a principal característica de sua proposta foi que o sistema turístico deveria ser considerado dentro de um contexto de interrelações e conexões com sistemas reais, estruturais e abstratos, o que em manuscritos de outros autores, foram apresentados como subsistemas ou forças ambientais.

Figura 08- Interrelações do Sistema Turístico com Sistemas reais, estruturais e abstratos



Fonte: Sessa (1985, p.132).

O modelo ora apresentado deixa bastante evidente a indissociabilidade do Sistema Turístico com o que são apresentados como demais sistemas existentes, dada a sua complexidade de interações que surgem a partir da movimentação turística entre dois pontos: origem e destino.

Justamente por essa razão é que apresentou em seu ensaio, baseado em proposições de Gross (s/d), de que um sistema turístico de caráter regional sempre deveria contar com características imprescindíveis como: Ser um sistema humano, especial e temporal; de característica aberta; provido de conflitos de ordem interna e externa; capaz de desenvolver e utilizar o poder em seu interior, de maneira responsável e respeitando os diversos graus de

autoridade; contar com blocos de retroalimentação; ser composto de diversos subsistemas, sempre pertencendo a um sistema de maior amplitude; ser parcialmente reconhecível e composto de inúmeras variáveis qualitativas; da mesma forma que representar-se considerável no presente e incerto ao futuro (SESSA, 1985).

Daí a necessidade de coordenação e desenvolvimento de ações de planejamento que não apenas permitissem o desenvolvimento, mas da mesma forma, sua manutenção sustentada.

De todas as maneiras, o ensaio escrito pelo estudioso apontou, da mesma forma, inúmeros outros modelos de análise, não necessariamente sistêmicos, mas que não deixavam de contribuir para seu andamento, como os denominados modelos estatísticos; de regressão multivariável, Delphi, não relevantes para a reflexão ora estabelecida.

De maneira bastante simplificada, tem-se que a abordagem proposta por Sessa (1985), propõe uma discussão de caráter teórico e conceitual, não demonstrando efetivamente uma aplicabilidade específica.

Assim como Cuervo (1967), sua proposta tem total relação com os preceitos de planejamento para o desenvolvimento de um dado destino turístico.

Reconhece, dentro de seu manuscrito, a relevância dos estudos desenvolvidos por Leiper (1979).

Seu discurso é pautado pela notoriedade dada ao turista/ viajante como fio condutor para o funcionamento pleno do turismo, da necessidade de interconectividade com uma diversidade de elementos, subsistemas, forças ambientais e outros sistemas.

O que torna curioso, entretanto, é que enquanto muitos estudos subdividem os sistemas por subsistemas, seu modelo, em um dado momento, apresenta subsistemas sendo denominados por sistemas outros, específicos.

De toda maneira, essa diferença de nomenclatura, não traz diferenças na compreensão holística atribuída à atividade turística.

4.1.3.4 O modelo de Roberto Boullón (1985) e sua análise

Argentino e arquiteto, Roberto Boullón foi considerado Professor Honorário da Universidade de Mar Del Plata, em especial do Centro de Investigações Turísticas e da Faculdade de Ciências Econômicas e Sociais, tendo em vista sua trajetória de trabalhos sobre a relação de um desenvolvimento compreensivo e inteligente acerca da atividade turística, através de um exercício considerado relevante e contínuo, a partir dos anos de 1965.

Profissionalmente, iniciou seus trabalhos junto à Universidade de Buenos Aires, agregando, a *posteriori*, funções na Universidade de Mar Del Plata. Por participar da equipe de investigação e planejamento, formada no curso de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de Buenos Aires e, por ter participado de um estudo relacionado à temática “Município do litoral Atlântico”, acabou sendo, tempos mais tarde, especificamente na década de 60, conduzido à direção da CICATUR/ México e à criação e desenvolvimento de Programas de Capacitação para a América Latina, com objetivo de gerar conhecimentos técnicos e formação de recursos humanos para o desenvolvimento da atividade turística em diferentes países. Participou da condução de planos nacionais de turismo no Equador, Haiti, Honduras, México, Panamá e Paraguai e em programas e projetos turísticos em países como Argentina, Bolívia, Barbados, Brasil, Colômbia, Costa Rica, Chile, El Salvador, Honduras, México, Perú, Uruguai e Venezuela. Foi na década de 80 que passou a ser considerado referência nos estudos de planejamento, tratando, inclusive, do Turismo a partir do sistemismo.¹⁰

Tendo sido seus estudos fortemente reconhecidos na década de 80, sua produção denominada “Planejamento do Espaço Turístico”, publicada originalmente em 1985 traz, entre suas discussões, a condição de sistema assumida pelo turismo, embora servindo de cenário para a discussão do planejamento turístico.

Boullón (1997) iniciou em seu estudo, uma reflexão sobre o turismo como um sistema, a partir de sua própria compreensão como um fenômeno, resultante do tempo livre e do próprio desenvolvimento dos sistemas de transporte.

Considerando a existente demanda para as viagens aos diversos locais, justificada por diversas razões, foi que uma infinita gama de atividades foram criadas, de maneira a propiciar maior conforto e entretenimento aos viajantes, assumindo o poder privado um empenho inicial na criação de maneiras para melhor propiciar as viagens, o que foi seguido, em um segundo momento, pelo poder público (BOULLÓN, 1997).

Boullón ressaltou que diferentemente de outras atividades, as melhorias voltadas ao turismo não foram premeditadas, ou seja, passaram a surgir com o próprio número crescente das movimentações (BOULLÓN, 1997).

Dada a existência dessas infinitas atividades em prol da experiência do viajante, foi que se passou a considerar o turismo como resultado de uma complexa trama de relações, levando-o a ser considerado como sistema (BOULLÓN, 1997).

¹⁰ Roberto Boullón Profesor Honorário, Académico Ilustre. Aportes y Transferencias. B. 10. N.2, 2006. Universidad Nacional de Mar Del Plata. Disponível em <http://redalyc.org>, acessado em 14 jan 2015.

Para o autor (1997, p.31) “não existe uma única versão explicativa do sistema turístico, o que não significa que existam muitos sistemas, mas apenas um com inúmeras facetas. O Estudo de cada uma dessas facetas é o que tem dado origem a distintos modelos analíticos, sendo um deles o oferta-demanda”.

Importante se faz ressaltar, entretanto, que o sistema proposto por Boullón (1985) diz exatamente respeito ao sistema oferta-demanda. Trata-se de uma perspectiva que oferece uma análise do turismo dentro de um contexto mais comercial. Não obstante, o autor mencionou em sua obra a existência de outros sistemas, como os que propiciam uma análise do turismo dentro de um caráter sócio-antropológico ou mesmo industrial.

Uma forte característica percebida na análise da obra de Boullón diz respeito à objetividade na descrição dos elementos componentes do sistema turístico oferta-demanda, sua sistematização que culminou, ao final, com a apresentação de um modelo sistêmico da atividade bastante claro e auto-explicativo. Pode-se dizer, de pronto, que assim como Cuervo (1967), Boullón (1985) também trouxe a discussão sistêmica do turismo pautada na necessidade da reflexão do planejamento das áreas turísticas. Não obstante, ao analisar seu modelo sistêmico, o que é feito adiante, evidencia-se certa similaridade com o próprio modelo sistêmico do turismo proposto por Leiper (1979), embora os elementos tenham recebido outras denominações e a proposta do Boullón (19985) assumido um caráter aparentemente mais robusto. De qualquer maneira, visualiza-se uma sequência lógica de desenvolvimento da discussão sistêmica entre os diversos autores.

Tratando dos elementos componentes do sistema turístico, Boullón (1997) apresenta a Demanda Turística, como o primeiro elemento, embora não tenha dado aparente importância à sua definição. A impressão que fica é que o autor já pressupunha, por parte do leitor, a compreensão do conceito de demanda, ou seja, quantitativo de indivíduos que consomem dado produto/serviço.

A discussão por ele desenvolvida sobre a demanda pautou-se na relevância e necessidade de sua compreensão para um melhor planejamento da atividade, desenvolvendo crítica a alguns órgãos reguladores do turismo que acabam se contentando com meros números sobre o total de visitantes em dada localidade, sem se aprofundarem em questões como: porcentagem visitada por atrativo, média de consumo em cada atrativo (BOULLÓN, 1997).

Para isso, a discussão mais importante feita por Boullón (1997), ao tratar da demanda, diz respeito aos desdobramentos que ela pode ter e em quês tais desdobramentos auxiliam na sua compreensão.

Para ele, a demanda subdivide-se em Demanda Real, quantidade de turistas em um dado local e a soma dos bens e serviços consumidos por esses turistas durante sua estada; Consumidor Potencial, relacionada aos gastos que os turistas poderiam ter em um dado local, mas que não foram adquiridos previamente, como por exemplo, um passeio específico; Demanda Histórica, registro estatístico das demandas de turistas ocorridas em épocas passadas, com análise de suas variações, de maneira a deduzir um ritmo de evolução; Demanda Futura, resultante de um cálculo feito baseado nas demandas passadas, como maneira de projeção futura. Por fim, mencionou a Demanda Potencial, aquela demanda que não foi alcançada ainda no centro receptivo (BOULLÓN, 1997).

Para o autor, o entendimento de todos os desdobramentos da demanda turística permite com que as zonas turísticas melhor conheçam sua clientela, da mesma maneira que seu público alvo. Tal compreensão culmina em um planejamento turístico mais profícuo, com criação de infraestruturas adequadas, campanhas melhor direcionadas etc.

Sobre a Oferta Turística, segundo elemento do sistema turístico proposto por Boullón (1985), tem-se que a mesma pode ser definida pela “quantidade de mercadoria ou serviço que entra no mercado consumidor a um preço dado e por um dado período” (BOULLÓN, 1997, p.34). Assim, tudo aquilo que é ofertado ao turista pode ser compreendido como oferta.

Nesse universo, Boullón (1997) retoma à diferenciação básica entre bens e serviços, enfatizando que os bens, quando não comercializados e se não forem perecíveis, permanecem disponíveis ao mercado, enquanto os serviços, por serem intangíveis, apresentam um momento certo de consumo e costumeiramente são arrendados aqueles que os utilizam, já que são consumidos no *locus* de visitação. A questão da intangibilidade, também trazida à tona por muitos como algo abstrato é por ele criticada, já que o abstrato do serviço apenas existe no momento em que se aguarda o acontecimento da experiência. Uma vez acontecida a experiência, o abstrato do serviço turístico passa a ser concreto, já que se personifica no estado físico, por exemplo, uma cadeira, equipamento etc.

Dessa feita, a obra em questão desenvolveu uma analogia entre a transitoriedade da demanda, a qual permanece em um local para consumo em determinado espaço de tempo e a transitoriedade da oferta, que constantemente se renova em serviço. Em estando ociosa, o que se tem é apenas uma oferta, que passa a ser serviço quando consumida. Daí a relevância dos estudos de demanda para a própria definição da oferta (BOULLÓN, 1997).

O autor (1997), ainda, deixa bastante claro em seu estudo que é a compreensão plena da relação oferta e demanda que permite um planejamento eficiente e eficaz, que gera, acima de tudo, rentabilidade, empregabilidade etc.

Dentro da perspectiva dos serviços, o estudo proposto por Boullón (1997) convida o leitor a refletir sobre o papel daqueles serviços que não necessariamente foram criados para o turismo, mas que fazem parte de sua oferta, como o serviço de alimentação e artesanato.

De acordo com o autor e sobre o posicionamento acima apresentado, no que concerne à utilização desses produtos não turísticos pela demanda turística (1997, p.36) pode-se:

concluir dizendo que a oferta turística está integrada pelos serviços que abastecem os elementos do projeto turístico e por alguns bens turísticos, os quais se comercializam mediante o sistema turístico, porque em última instância, o que qualifica a classe de um bem é seu sistema produtivo e não o tipo de consumidor.

É a partir da relação oferta e demanda que Boullón (1997) trouxe a discussão do terceiro elemento de seu sistema, denominado Processo de Venda, buscando apresentá-lo como o resultado dessa dupla relação, já que é ela responsável por acabar moldando os preços, no sentido de que se o preço não for coerente ao que se oferece, a oferta ficará, por consequência, ociosa. Assim, quando se conhece o que a demanda real e o consumidor potencial desejam, por exemplo, torna-se possível o andamento de ações de planejamento capazes de atender aos seus anseios.

Tais elementos, oferta, demanda e processo de venda assumem papéis importantes na complexidade do sistema proposto. Um simples processo de venda defectivo na região emissora pode ser o responsável por gerar uma desorganização no sistema, ainda que seus outros elementos estejam devidamente programados. Tal condição comprova a interconexão entre todos os elementos sistêmicos, algo enfatizado nas produções de Cuervo (1967), Leiper (1979), Sessa (1985), Getz (1986), condição essa, considerada *sine qua non* para Bertalanffy (1967).

Explicadas as conceituações de oferta e demanda, bem como desenvolvidas algumas considerações em torno dos bens e serviços é que Boullón (1997) adentrou-se na discussão relacionada ao quarto elemento de seu sistema turístico, por ele denominado Produto Turístico e que assume a função de representar a somatória dos bens e serviços comercializados no turismo. Enfatizou que os produtos dificilmente existem para atender ao aparato turístico, apenas sendo apropriados pela atividade, enquanto os serviços, por consequência, assumem uma posição de meio e não fim, permitindo a prática das atividades turísticas. Nessa hodierna, inclusive, colocou ênfase no fato de que as pessoas não viajam pela hospedagem, pelo transporte, mas necessariamente se utilizam desses serviços no processo de suas experiências.

Respeitando o momento histórico de publicação da obra (1985), há de se aceitar que possivelmente sua afirmação estivesse correta. De qualquer maneira dada a própria dinamicidade da atividade turística e as constantes mutações motivacionais dos indivíduos, há, na atualidade, aqueles que viajam exclusivamente pelo serviço de hospedagem ou até mesmo meio de transporte. O meio, em tempos modernos, passa a assumir a posição de fim. Por essa razão que os meios de hospedagem denominados *Resorts* assumem espaço de projeção no mercado de viagens, assim como os trajetos executados em trens especiais ou mesmo em navios transatlânticos.

Ainda, tratando dos produtos turísticos, Boullón (1997) desenvolveu crítica ao planejamento turístico falho existente. Segundo ele, mais valor é dado às questões de precificação, formas de pagamento, do que detalhamento dos atributos das localidades propriamente ditos e, para ele, são os atributos que geram nos turistas o interesse pela viagem (BOULLÓN, 1997).

Internalizadas as relações de parte dos elementos do sistema turístico proposto em seu estudo: oferta, demanda, processo de venda e produto turístico, o estudo de Boullón (1985) partiu para o detalhamento de outra parte do sistema, denominado Plano Turístico e Atrativos. Trata-se de um subsistema que representa os elementos que elaboram os serviços vendidos aos turistas e que se dividem em equipamentos e instalações (BOULLÓN, 1997).

Para ele (1997, p.41) “o equipamento inclui todos os estabelecimentos administrados pela atividade pública e privada que se dedicam a prestar serviços básicos” [salvo exceções], considerando que alguns dos elementos acabam assumindo uma posição primordial no desenvolvimento das atividades turísticas. São equipamentos turísticos os que prestam serviço de alojamento, alimentação, entretenimento e outros serviços. As exceções mencionadas como responsáveis pelo desenvolvimento da atividade são os de entretenimento e comércio e capacidade de sediar eventos, parte do que ele denomina outros serviços (BOULLÓN, 1997).

No que se refere às instalações, Boullón (1997, p.42) as define como “construções especiais (distintas daquelas denominadas equipamentos turísticos), cuja função é a de facilitar as práticas das atividades especificamente turísticas”, “elas permitem que o turista satisfaça o consumo da atividade turística”. De acordo com o autor, podem ser de água ou praia, de montanha, gerais, representadas, respectivamente pelos exemplos: Marinas, Teleféricos, Canchas (BOULLÓN, 1997).

Em consonância com Cuervo (1967) quando menciona que países latinoamericanos acabam ficando à margem do processo de turistificação, por conta de um planejamento turístico, muitas vezes falho e ausente, Boullón (1997) também refletiu acerca das instalações

turísticas latinoamericanas possuírem, muitas vezes, dimensões reduzidas, o que de qualquer maneira não subtrai sua relevante função no processo turístico.

Segundo o autor (1997), importante se faz destacar o fato de que muitas vezes instalações turísticas assumem proporções tão complexas e grandiosas, a ponto de poderem até ser confundidas com estruturas básicas [outro elemento de seu sistema a ser apresentado na sequência]. De qualquer maneira, explicitou que profissionais competentes são capazes de alocar o elemento em sua correta posição sem gerar quaisquer conflitos.

Algo abordado por Goeldner, Ritchie e Mc'Intosh (2002), assim como Beni (1988; 1997) é também trazido à discussão por Boullón (1997). A operação turística acaba não tomando acontecimento sem a apropriação dos elementos ambientais. Inclusive, o autor desenvolve a seguinte analogia (1997, p.44):

Para poder operar, o plano turístico- o mesmo que o pano industrial- requer matéria prima. Na indústria, a matéria prima é obtida pelos recursos naturais e no turismo é aportada pelos atrativos. Como já dito, o termo matéria prima não tem o mesmo significado no turismo e na indústria. Recordemos, em primeiro lugar, que há de se distinguir que na indústria a matéria prima deve ser extraída da natureza para ser processada e transformada em outra coisa. Ao contrário, no turismo, os atrativos devem permanecer intactos e caso se intervenha sobre eles, essas ações acabam sendo limitantes à restituição de alguma qualidade que pode ter sido perdida, seja pela ação destrutiva de outros setores, dos próprios turistas ou do passar do tempo.

Evidencia-se, dessa maneira, a necessidade da manutenção dos recursos naturais e ambientais, considerados imprescindíveis para a prática do turismo e que recebem, na atualidade, muita projeção, dada a constante busca por processos que sejam sustentáveis.

Para o autor, os atrativos turísticos subdividem-se em Sítios Naturais; Museus e manifestações culturais históricas; Folclore; Realizações Técnicas, científicas ou artísticas contemporâneas; Acontecimentos programados (BOULLÓN, 1997). Todas elas, de alguma maneira, representam algum elemento ambiental.

Assimilada a estreita relação entre o turismo e os aspectos ambientais, vale uma menção de que muitas vezes, tais atributos ambientais carecem de estruturação para que possam receber os turistas e até mesmo prover condições de vida básicas para aqueles que não apenas visitam dada localidade, mas também daqueles que nela residem. Dessa maneira, Boullón (1997, p.47) afirmou em seu estudo que “para que o sistema turístico possa funcionar é requerido que os atrativos e planos turísticos se agreguem à infraestrutura”. Trata-se de mais um elemento que compõe sua proposta sistêmica.

Tem-se, de acordo com o autor, que na economia moderna a infraestrutura deve ser compreendida como bens e serviços de um país que permitam o desenvolvimento de suas estruturas sociais e produtivas (BOULLÓN, 1997). Assim, são componentes a infraestrutura

o sistema de saúde, educação, moradia, transporte, comunicação e energia. Tão grande a relevância da infraestrutura que ela assume o aspecto fundamental de medição de um país em menos ou mais desenvolvido.

Fisicamente analisada, a infraestrutura tem seu funcionamento em rede, permitindo a interconexão de diversos pontos em um dado território, facilitando o transporte e escoamento de pessoas, mercadorias, fluidos, energias e notícias, o que enfatiza que embora não criada para atender ao turismo, especificamente, acaba permitindo o andamento da atividade (BOULLÓN, 1997).

Com um caráter generalista, ou seja, que busca atender a todos os seus elementos e à toda população, Boullón (1997) também desenvolveu em seu estudo uma reflexão sobre o fato de que, muitas vezes, a infraestrutura de um determinado setor é mais aprimorada que em outro. A esse tipo de infraestrutura se denomina infraestrutura externa. Já a interna, relaciona-se àquela criada por um dado setor, de maneira a facilitar suas atividades, como a infraestrutura criada para atender as especificidades de um porto, por exemplo. Muito característica à essa infraestrutura é aquela cuja criação e desenvolvimento se dá pautada no atendimento à uma realidade totalmente criada para o turismo, como por exemplo, centros hoteleiros beira mar, como Cancún-México. Embora com as características da infraestrutura interna, essa é denominada de infraestrutura turística.

Se de um lado Boullón (1997) aponta a importância da infraestrutura para o andamento da atividade turística, de outro, como mais um elemento de seu sistema, ele atribui importância à superestrutura.

A superestrutura pode ser compreendida como “um subsistema superior que regula todo o sistema” (BOULLÓN, 1997, p.50) e que é representada pelos órgãos reguladores da atividade, sejam de esfera pública ou privada, que visam normatizar seu funcionamento e intervir nos elementos do sistema em prol da atividade. Não só tratado por ele (1997), anos mais tarde, Beni (1988; 1997) também considerou a superestrutura como um componente de seu sistema turístico, SISTUR.

Percebe-se que a superestrutura é melhor ou pior formatada, dado o desenvolvimento turístico do destino ou mesmo da região ou país. Não obstante, assume função primordial no desenvolvimento da atividade e pode ser considerada tão essencial como a infraestrutura.

Característica do sistemismo, a essa altura, fica claro no estudo proposto por Boullón (1997), através de uma simples descrição dos elementos que compõem o sistema, bem como algumas explanações sobre os mesmos, sua relação de interdependência. Torna-se, dessa

maneira, impossível refletir a atividade sem desenvolver uma visão holística sobre a complexa trama de seus componentes.

Por fim, Boullón (1997), antes de apresentar a modelagem do seu sistema, apresentou o último de seus elementos, denominado Patrimônio Turístico, aquele determinado a partir da integração dos elementos Atrativos Turísticos, Plano Turístico, Infraestrutura e Superestrutura Turística.

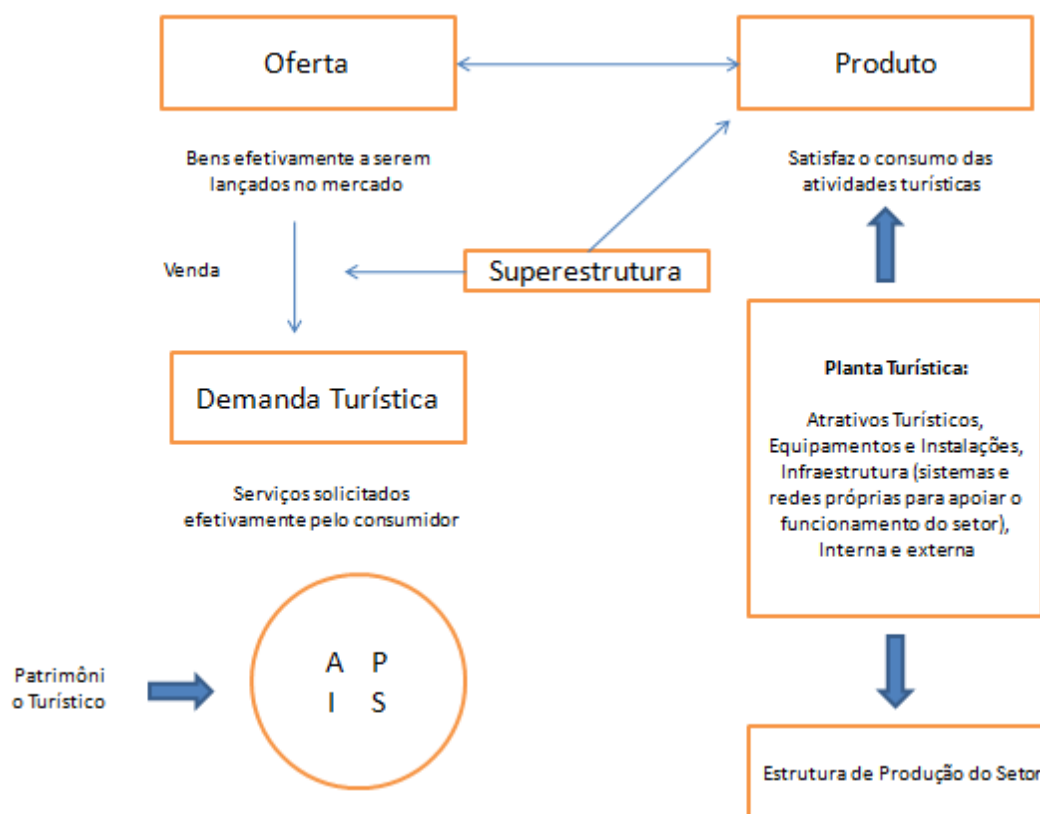
Tal denominação é utilizada, segundo o autor (1997), já que a utilização do termo “recurso” talvez gerasse algum tipo de confusão, tendo em vista sua riqueza de sinônimo. Para ele (1997, p.55), o patrimônio turístico “trata da relação entre a matéria prima (atrativos turísticos), o plano turístico (aparato produtivo), a infraestrutura (dotação de apoio ao aparato produtivo) e a superestrutura (subsistema organizacional e recursos humanos disponíveis para operar o sistema).

Importante mencionar o significado de Patrimônio Turístico em sua obra, já que no turismo, tal terminologia é costumeiramente utilizada para tratar das construções ou representações culturais, capazes de representar a identidade cultural de um dado povo, também de grande valia para a atividade turística.

Para Boullón (1997), compreender a integração dos quatro componentes do patrimônio turístico permite uma maior facilidade no processo de desenvolvimento do diagnóstico turístico em um dado processo de planejamento, permitindo, ainda, o desenvolvimento de ações concretas para sua organização e promoção.

A partir da compreensão da função de cada um dos elementos de seu sistema e sua interrelação, é chegado o momento de apresentar sua modelagem.

Figura 09- Sistema Turístico de Boullón



Fonte: Baseado em Boullón (1997, p.32).

Não é tarefa difícil, dessa maneira, conseguir enxergar no modelo proposto por Boullón (1997) toda a sistemática de funcionamento da atividade turística, propiciada pela interconexão de seus elementos.

Na tentativa de desenvolver uma reflexão final sobre sua produção, algumas questões podem ser levadas em consideração.

Assim como Cuervo (1967) e Leiper (1979), Boullón (1985) buscou desenvolver em sua obra original “Planificação do Espaço Turístico”, uma discussão sistêmica da atividade com claras intenções de exemplificar sua capacidade de auxiliar o processo e planejamento turístico. Referido autor não tratou do sistemismo como uma forma metodológica de compreensão e análise do turismo. Seu foco, como explicitado, foi o sistema como ferramenta para os processos de planejamento.

Como mencionado anteriormente, é clarividente o aumento de complexidade do sistema turístico por ele proposto, se comparado aqueles autores que desenvolveram seus estudos anteriormente ao dele. De qualquer maneira, é também evidente as demais propostas servindo de base para seu modelo.

Diferentemente de Leiper (1979), Boullón (1985) não atribui muita importância ao elemento indivíduo, o qual, inclusive não é considerado em sua proposta sistêmica como elemento, mas faz alusões que demonstram a integralidade da atividade nos contextos receptor e emissor.

Ao tratar das infraestruturas, Boullón (1997) menciona a comunicação, também abordada por Cuervo (1967) e mencionada por Leiper (1979) através do ambiente tecnológico. Não obstante, nenhum deles a colocou em posição importante o suficiente, para que pudesse, na época de suas produções, ser considerada como um elemento do sistema.

Assim como os outros, sua proposta foi inovadora e aparentemente bastante influente em propostas posteriores, apresentadas neste trabalho.

4.1.3.5 O modelo de Donald Getz (1986) e sua análise

Professor Assistente do Departamento de Estudos em Recreação e Lazer da Universidade de Waterloo, Ontário, Canadá, em seu estudo denominado “*Models in Tourism Planning, towards integration of theory and practice*”, Donald Getz (1986) desenvolveu uma discussão sobre a necessidade de uma nova forma de modelo para o processo de planejamento turístico. Nessa perspectiva, tanto natureza como o papel dos modelos foram discutidos, a partir de um estudo literário sobre os modelos teóricos e de planejamento da natureza voltados ao turismo.

Importante ressaltar que referido estudo teve como base a proposta da Teoria Geral dos Sistemas, o que culminou na apresentação de uma perspectiva de modelo capaz de demonstrar a interação entre teoria e prática.

Seu estudo resultou da análise de mais de 150 artigos que tratavam de modelos sistêmicos, publicados em língua inglesa, ficando de fora meras indexações, classificações e quadros organizacionais (GETZ, 1986).

Getz (1986) iniciou sua abordagem desenvolvendo uma rápida alusão ao próprio desenvolvimento da atividade turística a partir da Segunda Guerra Mundial, momento esse caracterizado por um processo de reconstrução e reorganização político-econômico-social, que, por consequência, gerou a possibilidade de deslocamento e lazer como resultados do tempo de trabalho.

Cabe neste momento, uma reflexão referente à própria condição lazer-trabalho, muito latente em nações que se tornaram potências no pós-guerra, como os Estados Unidos da

América e que, em pouco tempo, tornaram-se grande consumidor do mercado turístico internacional. Daí, talvez, o andamento de estudos sobre o turismo e seu planejamento em países pertencentes à América do Norte, como o de Cuervo (1967) e do próprio Getz (1986), não obstante os fatos das mesmas discussões terem sido lançadas no continente Europeu com Sessa (1985) e Oceania com Leiper (1979).

Segundo Getz (1986), o turismo recebia, no período Pós Guerra, três ênfases bastante peculiares, que foram: uma maior facilidade nos processos de viagens, algo mencionado há pouco e propiciado pela própria organização do trabalho; foco na promoção turística, considerando a então existente demanda para tal e, por consequência, o reconhecimento da indústria turística, embora todas as perspectivas dessem um maior foco ao próprio crescimento econômico. Trata-se da mesma perspectiva explicitada por Leiper (1979) que, por anos, perdurou como a base do próprio estudo turístico: seu aspecto econômico.

Evidencia-se, entretanto, que é recente a discussão do planejamento turístico que trabalha no intento de deixar de lado a análise pelo viés economicista extremado, na busca de desenvolver um modelo de planejamento turístico alternativo (GETZ, 1986).

Neste panorama e por ter estudado toda a produção sistêmica disponibilizada, Getz desenvolveu na época, como apresentado, alguns comentários relacionados à essa produção. Seus estudos demonstraram que Kaldt (1979) desconhecia, por exemplo, propostas que buscassem benefícios sociais às comunidades autóctones. Baud-Bovy (1982), em contrapartida, dizia que muitas das razões que levavam a uma não implementação dos planos era a ausência de integração do turismo com a totalidade econômica, bem como ausência de atenção aos impactos socioeconômicos gerados pela atividade e incapacidade de adaptação às condições de mudança. De outro lado, mencionou Dernoí (1981) que, em consonância com Krippendorff (1982) prezava por um turismo que considerasse relevante as relações turista-autóctone (GETZ, 1986).

Estando todas essas proposições relacionadas, de alguma maneira, ao planejamento turístico, forma também encontrada por Cuervo para tratar em 1967 as questões do sistemismo do turismo, Getz (1986) ainda mencionou Van Doorn (1982), Spanoudis (1982) e Murphy (1983), que respectivamente trataram sobre o planejamento turístico, zoneamento de capacidade e exploração da atividade, que não necessariamente deveria pensar a seu favor, mas em favor da comunidade envolvida.

Tais apontamentos demonstraram necessidade na revisão do processo de planejamento tido como tradicional, conseqüentemente, no progresso de métodos de planejamento (GETZ, 1986).

Ao tratar das funções e natureza dos modelos, tem-se que o termo modelo é passível de muitas conotações, sendo que muitas referências, na literatura existente do turismo, lidam com modelos de previsão, da mesma maneira que diagramam processos de planejamento ou alguns aspectos teóricos do Turismo. Por ter uma utilização muitas vezes confusa, importante se faz, segundo o autor, especificar a natureza e a proposta do modelo quando de sua discussão, já que podem ser modelos simplesmente teóricos ou modelos de processos de planejamento ou gerenciamento (GETZ, 1986).

Sobre referidas tipologias, o autor (1986, p.22) apresentou que os “modelos teóricos podem ser subdivididos de acordo com a maneira que eles modelam os sistema turístico ou parte dele, podendo ser ainda subdivididos de acordo com a forma de como eles se relacionam com a realidade”.

Dessa forma, podem ser considerados modelos teóricos, aqueles denominados modelos descritivos, que definem os componentes do sistema turístico; modelos explanatórios, aqueles cuja finalidade é demonstrar a forma de funcionamento do modelo e suas interações e, por fim, os modelos de prognóstico, aqueles que contam com o conhecimento advindo das relações, tornando-os capazes de fazer previsões (GETZ, 1986).

Os modelos de processo, entretanto, subdividem-se em modelos de tipologias subjetivas, baseados nos dogmas ou no estilo comportamental; modelos baseados na resolução de problemas, aqueles que acabam assumindo a sequência de funções: objetivo, geração de alternativas, avaliação das alternativas, escolha e implementação (GETZ, 1982).

Chadwick (1971, *apud* Getz, 1986) ainda tratando dos modelos explicitou que os mesmos poderiam ser icônicos, aqueles considerados visualmente semelhantes ao mundo real, assim como à sua escala ou imagem; modelos análogos, que se utilizam de algumas propriedades para representar outras, como por exemplo colorações específicas utilizadas em mapas; modelos simbólicos, que se utilizam de palavras e desenhos para representar propriedades dos sistemas ou seus processos.

Por fim, tratando das características dos modelos e baseado em Chorley e Hagget, os modelos podem ter uma utilização psicológica, com vistas a permitir a compreensão de um dado fenômeno; aquisitivo, com característica de coletar e ordenar informações; lógico, cuja característica fundamental é explicar como um fenômeno toma acontecimento; normativo, aquele que compara um fenômeno familiar com outro; sistemático, cuja finalidade é a de testar o sistema e construcional, aqueles que apresentam os meios que acabam por constituir leis e teorias (CHORLEY; HAGGET, *apud* GETZ, 1986).

Assim, Getz (1986) enfatizou que os modelos sempre são arraigados pelas perspectivas sistêmicas, sendo as teorias, sistemas de idéias para explicar fenômenos ou mesmo leis que assumem a função de governar sistemas.

Na tentativa de dar maior aprofundamento às características dos modelos teóricos e de processos, Getz (1986) desenvolveu, em seu estudo, uma espécie de desdobramento explicativo, com intenção de mencionar e sistematizar suas tipologias.

Sobre os Modelos Teóricos de Totalidade, o autor (1986) lançou mão em defini-los como aqueles relacionados ao campo geral de estudos do Turismo, enfatizando que alguns modelos apenas apresentam seus elementos, enquanto outros, com maior grau de complexidade, buscam, ainda, demonstrar o grau das interconexões existentes. A partir de sua colocação, mencionou alguns estudos considerados relevantes, como o modelo sistêmico de recreação em áreas abertas de Wolf (1964), o próprio estudo de Leiper (1979), considerado referência nos estudos sistêmicos e apresentado nesta tese, de Mathieson & Wall (1982), bastante similar à proposta de Leiper, e que se compunha de três elementos básicos: o dinâmico (demanda turística), o estático (local de estada e prestação de serviços) e o conseqüente (caracterizado pelos impactos). Por fim, pontuou que a proposta de Van Doorn (1982) seguia a mesma linha, embora incluísse uma dimensão política. (GETZ, 1986).

Os apontamentos de Getz (1986) evidenciam que a proposta de Leiper (1979) teve grande representatividade, a ponto de ter servido de base para outras propostas conseqüentes.

No que tange aos Modelos Teóricos Espacial/Temporais, o estudo de Getz (1986) comprovou que tal tipologia era comum do cotidiano dos estudos da Geografia. Especificamente no campo do Turismo, tais modelos foram utilizados no processo de análise dos fatores que influenciavam a distribuição de meios de hospedagem, morfologia de hotéis resorts e atrações, algo trabalhado por Pearce & Smith (1981). Da mesma maneira, tais modelos estavam relacionados aos estudos que buscavam compreender o crescimento das áreas e sua dependência com o turismo, dimensões espaciais das relações turista-autóctone, relação econômica entre regiões centrais e periféricas.

De outro lado, Getz (1986) mencionou os Modelos Teóricos Motivacionais e de Comportamento, aqueles cujo foco estava relacionado à análise de aspectos motivacionais e que tinham claras intenções de compreender, por exemplo, a necessidade de autenticidade da natureza para a sua plena percepção; a relação motivacional entre os diversos tipos de turistas existentes, bem como a própria relação psicologia, ambiente e experiências de viagens. Seus estudos apontaram alguns autores que trabalharam o sistemismo dentro desta perspectiva, como Mayo & Jarvis (1981), Isso-Ahola (1982), Fridgen (1976).

Ainda, toda a análise da produção sistêmica desenvolvida por Getz (1986) detectou outro modelo teórico de turismo, denominado Modelos Teóricos de Impactos, aqueles responsáveis por caracterizarem os impactos gerados pela atividade, independentemente de sua natureza. Assim, dentre os modelos de impacto econômico, destacaram-se os estudos de Duffield & Long (1981), enquanto nos impactos de ordem sócio-cultural destacaram-se Kariel & Kariel (1982), tendo sido Wall & Wright (1977), responsáveis pelo andamento de estudos sistêmicos que tratavam de impactos de ordem ecológica.

Por fim, ainda como modelo teórico, foi definido o Modelo Teórico de Previsão, cuja função é geralmente a de determinar as relações de causa e efeito entre as tendências de viagens e fatores que provocam tais viagens, ou seja, a previsão acontece a partir da existência de correlações, sendo diversas as técnicas para analisá-las, como a Técnica de Box-Jekins, entre outras. Dependendo do tipo de correlação desejada é que se utiliza uma determinada técnica em detrimento da outra (GETZ, 1986).

Embora seu estudo tenha se ocupado em basicamente efetuar uma descrição dos modelos teóricos existentes de análise sistêmica, não sendo este o objetivo principal deste trabalho, considera-se relevante apresentar que tais descrições apenas foram apresentadas, tendo em vista que faz parte da proposta desta tese apresentar e, de certa forma, analisar as principais produções sistêmicas para a análise do turismo, não podendo ser desconsiderado o estudo de Getz (1986) que tratou da Teoria Geral dos Sistemas nesta perspectiva.

Após apresentados os tipos de Modelo Teórico, Getz (1986) deu continuidade em seus estudos inserindo-se na seara do que denominou Modelos de Planejamento e Gerenciamento de Processos. Tratam-se daqueles modelos com característica subjetiva ou de resolução de problemas, que são, respectivamente, os modelos de dogmas ou que apresentam a melhor forma para se desenvolver algo e aqueles cuja função é a de demonstrar a forma mais racional de se tomar decisões, oferecendo alternativas para ações para criações futuras. Esses modelos de solução de problemas dividem-se, de acordo com o autor em Modelos de Desenvolvimento de Áreas, Desenvolvimento de Projetos e Modelos de Gerenciamento e Marketing. Por fim, apontou uma última classe denominada Planejamento como um Sistema Conceitual, que integra resoluções de problemas e a teoria e a pesquisa (GETZ, 1986).

Para ele (1986), os Modelos de Desenvolvimento de Área permitem a descrição do desenvolvimento turístico em dada área, sendo o desenvolvimento entendido como o alcance dos objetivos que direcionam o planejamento a uma única direção. Getz aproveitou para fazer uma crítica ao mencionar que muitos modelos que incorporam pesquisas sofisticadas, acabam, ao final, não atendendo aos métodos básicos de planejamento.

Já os Modelos de Desenvolvimento de Projetos, foram por ele conceituados como “modelos que lidam com projetos específicos como Hotéis e Complexos de Resorts. Tomada de decisões racionais através da identificação de objetivos, avaliação e alternativas e seleção de boas escolhas são recomendadas. Controles de feedback são geralmente oferecidos nesses modelos” (GETZ, 1986, p.28).

Os Modelos de Gerenciamento e Marketing lidam com tópicos do ambiente de marketing, critério de design e fluxo de informações em um planejamento hoteleiro, por exemplo, (GETZ, 1986).

O estudo sobre os modelos no planejamento turístico de Getz (1986) é finalizado com a proposta denominada “O planejamento como um sistema conceitual”. Tal proposta tem como essência, a discussão sobre a necessidade de o planejamento ser apresentado a partir de um modelo sistêmico integrado, ou seja, que se utilize de todas as formas mencionadas no decorrer de seu estudo, respeitando as devidas características do que se está sendo estudado e analisado, considerando os aspectos teóricos. As propostas de planejamento devem essencialmente estar apoiadas nos avanços teóricos.

Dessa forma Chadwick (1971, *apud* Getz, 1986, p 28) afirmou que neste tipo de modelo “ o planejador deve inicialmente compreender o sistema através da descrição e modelagem de suas dimensões e interrelações entre seus componentes. A Pesquisa também é necessária para projetar e testar futuros cenários com ou sem a imposição de planejamentos de controle”. Através da interação desses processos é que os objetivos e ações poderão ser determinados.

Percebe-se, entretanto, que o estudo sistêmico de Getz (1986) assumiu caráter bastante teórico, assim como o de Cuervo (1967). Sua proposta não foi a de dar ênfase na exemplificação e sistematização de modelos sistêmicos do turismo, mas sim a de avançar a discussão sistêmica do turismo, apresentando que os mesmos subdividem-se em categorias e que somente sua compreensão é que permitirá o trato adequado de um planejador, no processo de desenvolvimento de planejamento. Nesse aspecto, Getz (1986) entra em consonância com Cuervo (1967) e Boullón (1985) quando trata o sistema na perspectiva do planejamento.

As tipologias de modelos sistêmicos são consideradas inovações propostas por Getz, já que até então, tal discussão havia apenas permeado em áreas como a Geografia, como exposto, por exemplo, por Christofletti (1977, 1999), ao tratar de algumas características inerentes aos sistemas geográficos.

4.1.3.6 O modelo de Miguel Acerenza Delgado (1986;1994) e sua análise

Reconhecido no âmbito turístico pela prática de prestação de serviços em assessoria turística, Miguel Ángel Acerenza Delgado, pesquisador Uruguaio, conta com sólida trajetória como consultor independente de diversos organismos internacionais, a saber: Banco Interamericano de Desenvolvimento, Organização dos Estados Americanos, Organização Mundial do Turismo, entre outros. Não apenas colaborou para o desenvolvimento dos setores público e privado, mas também contribui na formação de estudantes da Universidade de San Martín, onde exerce função de catedrático.¹¹

Dentre as diversas produções de sua autoria, destaca-se aquela denominada Administração do Turismo, originalmente publicada em 1986 no México e em 1994 no Brasil, como sendo a responsável por apresentar o turismo como um sistema, inclusive, contando com um capítulo específico sobre seu funcionamento.

Em uma análise imediata à sua proposta, evidencia-se que, assim como Cuervo (1967), Boullón (1985) e Getz (1986), Acerenza (1994) não se ateve em demonstrar a aplicabilidade de um modelo turístico específico, senão apenas desenvolver uma discussão capaz de tratá-lo como um sistema integrado.

Dessa forma, toda a discussão sistêmica da atividade, em sua obra, foi conduzida a partir da conceituação de um sistema, na tentativa de convencer ao leitor que a atividade realmente pode ser compreendida como tal, sendo que foram, em um segundo momento, apontados alguns autores que, anteriormente a ele, haviam trabalhado a atividade dentro dessa perspectiva.

Seguindo a mesmo fio condutor de raciocínio de Boullón (1985), Acerenza (1994) apresentou os elementos componentes da atividade turística. Não obstante, faz-se mister ressaltar que a argumentação sistêmica do turismo proposta pelo autor, demonstrou assumir um caráter característico da gestão, ou seja, sua proposta permite uma compreensão da complexidade da atividade o que, indubitavelmente, serve de auxílio nas ações de planejamento.

Sobre as produções analíticas do Turismo existentes até o momento da proposta de sua obra, Acerenza ousou em tecer a crítica que se segue (1994, p.191):

Pode-se dizer que já desde as primeiras décadas deste século [século XX] tem sido feito estudos que buscam explicar o fenômeno turístico. Não obstante, esses trabalhos, embora indubitavelmente tenham contribuído muito para o conhecimento do turismo, caracterizam-se sempre por responder ao enfoque parcial de alguma das tantas disciplinas que se relacionam com essa atividade [...].

¹¹ Disponível em <http://www.foro-mundial.info>, acessado em 15 março de 2015.

Embora tenha atribuído créditos aos estudos turísticos desenvolvidos por inúmeros autores como Schullern zu Schattenhofen (1911) e Kurt Krapf (s/d), Acerenza (1994) mencionou, em sua discussão, Fernández Fuster (1974) como aquele responsável por tratar turismo como um fenômeno, sem dar enfoque específico aos aspectos econômicos, como de costume, mas pontuando o indivíduo como elemento principal da atividade, algo valorizado por Leiper (1979) e Netto (2011).

Ainda, antecedendo às discussões sistêmicas propriamente ditas, Acerenza (1994) explicitou em sua obra que os estudos turísticos mundiais basicamente pautavam-se em três escolas, sendo: “A Escola Berlinesa, que se caracteriza por manter uma orientação basicamente econômica; A Escola Francesa, cujo enfoque era eminentemente social, e a Escola Polonesa, que introduzia o enfoque psicológico no estudo do turismo” (ACERENZA, 1994, p.193).

Dada essa segregação na forma de compreensão da atividade, Acerenza (1994) enfatizou que foi na América que surgiram os primeiros estudos que buscavam analisar o turismo dentro da perspectiva da complexidade. Cuervo (1967) foi um dos autores precursores por ele mencionados, o qual inovou ao desbravar a compreensão sistêmica no campo turismo, o que fora, inclusive, mencionado neste trabalho.

Para Acerenza (1994, p.194-195):

A Teoria Geral dos Sistemas estabelece as bases conceituais para a organização do conhecimento interdisciplinar e representa, portanto, um marco de referência coerente que permite identificar os elementos componentes e interatuantes de um dado fenômeno, bem como as funções, relações e interação deste com seu ambiente.

Tanto o pensamento de Cuervo (1967) como o de Leiper (1979) são considerados na obra de Acerenza (1994), ideais, para a compreensão da sistemática de funcionamento do sistema turístico.

Por essa razão, Acerenza (1994) desenvolveu com detalhes o processo de turismo, representado por um ponto de origem e outro de destino, bem como a movimentação do indivíduo entre ambos na busca da experiência de viagem. Na sequência, foram por ele apresentados os inúmeros elementos componentes do sistema, que ao interagirem entre si, configuravam o que se compreende por serviço/produto/experiência turística.

Nessa hodierna, Acerenza (1994) enfatizou as diferenças existentes ao se pensar o turismo dentro da perspectiva doméstica e internacional, já que nesta segunda possibilidade, o sistema por si assumiria uma escala maior e mais complexa, com elementos, inclusive,

responsáveis pelas questões de ordem burocrática, que envolviam a gestão de ambas as localidades envolvidas.

Ao explicar o funcionamento do sistema turístico, Acerenza (1994) utilizou-se da proposta de Leiper (1979) caracterizada por uma região emissora, outra receptora e a zona de trânsito, atribuindo o funcionamento do mesmo ao deslocamento do indivíduo que por si, acabava por demandar uma infinidade de serviços, caracterizados e assumidos pelos elementos componentes do sistema.

Atrelando sua colocação à base Teoria Sistêmica, proposta por Bertalanffy (1967) não é tarefa difícil compreender que o “indivíduo” acaba por representar tanto a energia inserida no sistema, como um próprio elemento do mesmo, ao imaginar o ato do consumo turístico, também caracterizado pelo que se denomina saída ou *output*. Esse ciclo de entrada, produção e saída é que gerará o movimento e sobrevivência do sistema, na busca de seu equilíbrio [homeostase].

Toda a explicação do funcionamento do sistema turístico se dá, de acordo com Acerenza (1994) pelas diferentes motivações das viagens por parte dos turistas ou viajantes, bem como da própria imagem do lugar visitado, do meio de transporte utilizado e dos serviços adquiridos no processo da ação da experiência da viagem, a saber, alimentação, hospedagem, prestadores de serviços como consultores de viagens, guias etc.

Para o autor (1994) o sistema turístico é caracterizado por elementos de ordem física, econômica, social, cultura, política e tecnológica, criadores do contexto em que se desenvolvem as viagens.

Embora não tenha trazido contribuições diversificadas sobre o sistema turístico se comparado aos demais autores, cujas propostas de análise foram apresentadas até o momento da publicação de sua obra, Acerenza (1994) merece reconhecimento justamente pelo fato de que confirmou, através de seu estudo, a relevância da compreensão sistêmica no processo de gerenciamento da atividade, trazendo para a pauta de discussão alguns elementos importantes, como os tecnológicos.

Ao se desenvolver um exercício reflexivo, percebe-se que a tecnologia, responsável pela comunicação facilitada, inclusive, tomou aparecimento já no discurso de Cuevo (1967) quando tratava do sistema como um meio de comunicação.

Desenvolvendo uma análise apurada entre todas as produções de análise sistêmica para o turismo neste trabalho apresentadas, visualiza-se, com clareza, como essa comunicação, com o decorrer histórico, foi apropriada ao que se conhece na atualidade por tecnologia.

Interessante perceber, entretanto, que a tecnologia nas obras apresentadas assume muito mais um caráter de condição do ambiente do que propriamente elemento do sistema. É a discussão da tecnologia como *elemento*, que tem se demonstrado, até o momento, como uma grande contribuição ao se pensar na proposição de um sistema turístico capaz de analisar a atualidade, condição que será discutida em momento oportuno.

4.1.3.7 O modelo de Mário Beni (1988; 1997) e sua análise

Graduado em Engenharia Civil e Direito, mestre em Ciências Sociais, doutor em Ciências da Comunicação, livre docente e professor titular em Turismo, Mário Beni, brasileiro, teve, durante sua trajetória acadêmica, a oportunidade de freqüentar inúmeros cursos fora do país, tendo sido o primeiro docente a ser autorizado pelo Ministério de Educação e Cultura a lecionar teoria e técnica de turismo no país (BENI, 2006).

Professor titular efetivo e chefe do Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, ministra disciplinas tanto em curso de graduação como Pós Graduação, não deixando de prestar serviço junto a outros Programas de Pós Graduação em Instituições Brasileiras.

Merece apontamento o fato de que toda sua produção e vida acadêmica permearam pela Teoria Geral dos Sistemas, em especial, pela Análise Estrutural do Turismo, uma proposta de análise sistêmica da atividade, por ele postulada ao final da década de 80, a qual fez com que se tornasse não apenas referência do assunto em âmbito nacional, mas internacional.

Considerado um dos estudiosos mais contemporâneos da abordagem sistêmica voltada ao estudo do turismo, é da mesma maneira, um dos mais referenciados. A condição recente da discussão sobre o assunto, quando comparada às produções dos demais autores nesta tese, não subtrai o mérito de sua capacidade argumentativa no que concerne à compreensão do turismo como um sistema vivo.

Inclusive, em uma de suas passagens, Panosso Netto (2011) enfatiza que por mais que a proposta de Beni (1988; 1997) aproxime-se do arcabouço teórico proposto por Leiper (1979), por exemplo, sua produção sistêmica, a qual resultou de seus estudos de doutoramento, teve total influência por parte da geografia, em especial daquelas obras publicadas por Christofolletti. Eis que se confirma a grande influência dos estudos da Geografia para a compreensão e andamento dos estudos do Turismo, sendo, por muitos, consideradas áreas do conhecimento indissociáveis. De qualquer maneira, não é intuito deste

estudo aprofundar-se em referida questão, até pelo fato de que não se deve omitir a contribuição de inúmeras outras áreas do conhecimento para a compreensão do turismo, seja como atividade ou fenômeno.

Especificamente no Brasil, a Teoria do Sistema Turístico de Mario Beni apresentada ao final dos anos 80 e publicada em forma de livro nos anos 90 [e aqui cabe apontar de que também se trata de um momento de efervescência na prática do turismo nacional, dadas as condições econômicas propícias], enfatizou que não se discute sistema turístico sem considerar a existência de:

Meio ambiente – conjunto de todos os objetos que não fazem parte do sistema em questão, mas que exercem influências sobre a operação do mesmo;

Elementos ou unidades – as partes componentes do sistema;

Relações – os elementos integrantes do sistema encontram-se inter-relacionados, uns dependendo dos outros, através de ligações que denunciam os fluxos;

Atributos – são as qualidades que se atribuem aos elementos ou ao sistema, a fim de caracterizá-los;

Entrada (input) – constituída por aquilo que o sistema recebe. Cada sistema é alimentado por determinado tipo de entradas;

Saída (output) – produto final dos processos de transformação a que se submete o conteúdo da entrada;

Realimentação (feedback) – processo de controle para manter o sistema em equilíbrio;

Modelo – é a representação do sistema. Constitui uma abstração para facilitar o projeto e/ou análise do sistema. É utilizado por dois motivos básicos: porque simplifica o estudo do sistema, permitindo a análise de causa e efeito entre os seus elementos para conclusão de maior precisão; e pela impossibilidade de abranger a complexa totalidade das características e aspectos da realidade objeto de estudo (BENI, 2006, p.23).

Ainda, Beni (2006) enfatizou que a compreensão do sistema acontece por meio de modelos construídos a partir das informações obtidas da realidade, através de observação e/ou da medição. Assim, tem-se que o modelo é considerado o instrumento mais útil para o estudo de sistemas, fielmente capaz de demonstrar a complexidade dos elementos que, ao interagirem de forma mútua, permitem com que dados resultados seja atingido.

Nessa perspectiva de elementos que se interrelacionam; de condições externas e internas que os influenciam, bem como do processo de entrada de energia; seu processamento e a geração de resultados na busca de equilíbrio, referido autor (2006) menciona em sua obra a importância de considerar o ambiente, quando da execução de uma pesquisa sobre o sistema turístico.

Trata-se do que se encontra fora do sistema, mas que o influencia diretamente. De qualquer maneira, fica bastante claro na reflexão do autor que limitar esse ambiente de forma

espacial, algo assimilado pelo senso comum, nem sempre talvez seja a melhor ação, justamente por conta da complexidade e subjetividade da atividade turística, que muitas das vezes, não considera o conjunto das relações ambientais, exatamente ao lado de “fora” do sistema, espacialmente próximo, mas distante, num caráter de totalidade.

Tamanha a complexidade do turismo, que elementos componentes do ambiente, como o turista, por exemplo, acabam, em dado momento, se inserindo no sistema e tornando-se parte do mesmo, quando do ato da produção e consumo, que são concomitantes¹².

Em contrapartida, inseridos nos sistemas encontram-se os recursos, aqueles responsáveis pela operação do mesmo, por via dos componentes do sistema e que são passíveis de medição, ou seja, tratam-se dos atributos de seus elementos internos, que processam toda a energia entrada no sistema (*input*), convertendo-a, no caso, em produto ou serviço (*output*). Embora seja comum que parte da energia acabe sendo estocada no interior do sistema, tal condição inexistente no sistema turístico, dada sua característica de intangibilidade. A energia potencial acontece, pelas próprias condições ambientais e culturais existentes no ambiente turístico, gerando atratividade dos turistas, e a energia cinética, resultante do ato do processamento é também gerada, de tal forma que o sistema consiga manter sua constância de funcionamento (BENI, 2006).

Visualiza-se, entretanto, toda a sistemática de funcionamento cíclico e constante proposta por Bertalanffy (1967), também esboçada pelos demais autores mencionados neste trabalho.

Nessa hodierna, Beni (2006) afirmava que cada uma das variáveis existentes em um sistema, interage com as demais, de forma tão completa, a ponto de que causa e efeito não são capazes de serem separados. Para ele, uma única variável pode, ao mesmo tempo, ser causa e efeito, não sendo possível, por exemplo, compreender uma célula, a estrutura de um cérebro, a família, uma cultura ou o turismo, se isolados de seus contextos.

Após a breve explanação que faz acerca de algumas condições para a existência do sistema e, da mesma forma, antes de apresentar sua proposta sistêmica, o autor apresenta duas questões interessantes, sendo uma delas o fato de que:

A estrutura do sistema é constituída pelos elementos e suas relações, expressando-se através do arranjo de componentes. O elemento é a sua unidade básica e o problema de escala é importante quando se quer caracterizá-lo [algo, inclusive abordado por Getz (1986)]. Em determinado nível de tratamento, as unidades do sistema são individuais e consideradas entidades. Quando se deseja mudar o nível de tratamento, passando para outra escala analítica, a unidade anteriormente discernida pode passar

¹² Nesta perspectiva, faz-se mister ressaltar que a presente tese ainda tratará de outros elementos que se deslocam do ambiente para dentro do sistema.

a ser considerada um sistema particular, em que se deve estabelecer seus componentes e suas relações [...] Conforme a escala que se deseja analisar, deve-se ter em vista que cada sistema pode ser um subsistema (ou elemento), ao se procurar analisar a categoria de fenômenos em outro nível de abordagem, estabelecendo-se a interpenetração e alinhamento hierárquico (BENI, 2006. p.33).

Sobre outra condição também interessante e relacionada ao processo de definição do sistema e sua escala, Beni (2006) explicita que as principais características das estruturas dos sistemas que devem ser observadas são: Tamanho, já que o tamanho do sistema será sempre relacionado ao número de elementos componentes, podendo ser considerado um sistema a partir da existência de no mínimo dois elementos; Correlação, ou seja, modo com que as variáveis existentes em um sistema se relacionam; Casualidade, a qual demonstra qual das variáveis é independente, a dependente e a controlada, de maneira com que a última sofre alterações, quando a primeira é alterada.

Dadas as discussões iniciais é que se parte para as apresentações capazes de elucidar a abordagem sistêmica do turismo, propostas pelo autor em 1988. Nesse processo de explanação é que se define o SISTUR, seu dimensionamento, estrutura e dinâmica, de maneira que, ao final, possa ser apresentado o modelo sistêmico do Turismo.

No turismo, especificamente, a Teoria Geral de Sistemas foi utilizada para análise do fenômeno turismo como um modelo referencial, já que nenhum outro método conseguiu abranger a totalidade do fenômeno turístico, algo consonante às discussões de Leiper (1979), Boullón (1985) e Acerenza (1994).

Para Fitzgerald (2004) a destinação turística nada mais é, que um sistema composto de inúmeros recursos, entre eles o natural, artístico-cultural, atores institucionais, econômicos, não econômicos, capazes de propiciarem o serviço turístico.

A Teoria de Beni (2006), especificamente, através do SISTUR, considera como elementos de estudo: o próprio o espaço turístico, perfil sócio-econômico da área receptora, estudo e previsão sobre o comportamento do mercado turístico na área receptora e elaboração do diagnóstico turístico para referida área, analisando-se seu potencial de influência no processo de desenvolvimento econômico.

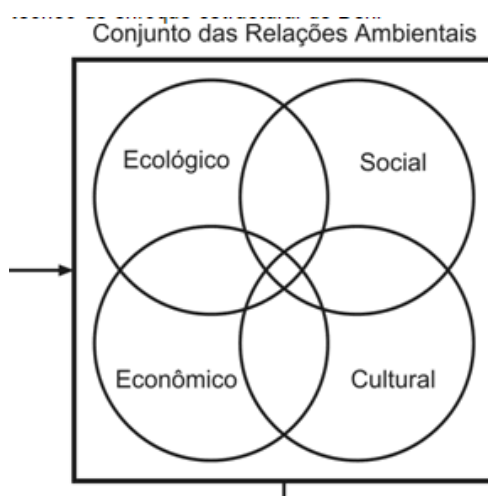
Basicamente, a visualização do turismo dentro de uma perspectiva sistêmica apenas tornou-se possível a partir da ocorrência dos estudos sistêmicos.

Para Beni (2006) a partir da construção do sistema, a atividade turística e os produtos/serviços por ela gerados pode ser compreendida em fases, como aquelas do desenvolvimento humano. Após a fase de desenvolvimento (gestação), o produto é

introduzido no mercado (infância). Num determinado momento, passa por um processo de consolidação (fase adulta) e uma obsolescência (senilidade). A duração de cada uma dessas fases é variável, dependendo do tipo de produto e do mercado (ambiente vital do produto).

Tratando da dimensão do SISTUR, a proposta de Beni (1988; 1997) apresenta como primeiro tópico, o que se compreende por conjunto das relações ambientais do SISTUR, conforme o que se apresenta:

Figura 10- Conjunto das Relações Ambientais de Beni



Fonte: Baseado em Beni (2006)

Como mencionado outrora, é atribuída grande importância ao Ambiente ao qual se insere o sistema em análise, justamente porque nele encontram-se as condições que influenciam diretamente o funcionamento do mesmo, da mesma maneira com que se encontram condições capazes de gerarem algum tipo de atratividade aquele indivíduo, considerado turista, quando do consumo de algum bem ou serviço.

Em sua proposta sistêmica de análise estrutural do Turismo, ao tratar do conjunto das relações ambientais, apresenta que as mesmas subdividem-se em quatro subsistemas, denominados Ecológico, Social, Econômico e Cultural.

O **subsistema ecológico** tem sua projeção atribuída à realidade do cotidiano do homem moderno, marcada por uma relação de estresse gerada pelos grandes conglomerados urbanos. Dessa feita, como busca de relaxamento e lazer, o interesse por atividades em ambientais naturais passa a ser uma constante o que, indubitavelmente, gera impactos nesses ambientes de fragilidades peculiares.

Por essa razão, o subsistema ecológico, aquele que envolve o espaço natural e urbano, onde devem estar inseridas as perspectivas de planejamento territorial, educação ambiental, conservação e preservação do patrimônio (flora, fauna e paisagem), passa a ser, talvez, o mais relevante de todos os subsistemas componentes das relações ambientais.

É neste subsistema que se encontram os atrativos turísticos naturais e deles, os recursos turísticos naturais, capazes de motivarem o deslocamento de pessoas para conhecê-los. As peculiaridades dos recursos turísticos referem-se ao fato dos mesmos serem produzidos e vendidos em espaços geográficos pré-determinados.

Assim, compreender a dinâmica de ordem ecológica permite, por consequência, a definição de estratégias que sejam capazes de manter referido subsistema, gerando lucratividade e suporte adequado aos fluxos turísticos.

O **Subsistema Econômico**, em contrapartida, refere-se, de acordo com Beni (2006), à gama de serviços, relações e produtos que estão disponíveis no mercado, e que conformam as características do subsistema econômico do Turismo, dentre elas o que produzir, como produzir, para quem produzir e quanto cobrar.

O estudo deste subsistema busca analisar as alternativas de utilização dos recursos existentes para a produção turística nos destinos turísticos, a distribuição e circulação de renda gerada pela atividade e como e de que forma se processam os períodos de expansão e retração dos fluxos nacionais e internacionais de turistas. Estuda também, por um lado, a lógica do comportamento econômico dos viajantes (a decisão de viajar, o deslocamento, a hospedagem, a realização dos motivos da viagem, a permanência e os gastos) e, por outro, o comportamento das empresas e agentes públicos que operam nas localidades emissoras e receptoras.

O terceiro Subsistema, parte do conjunto das relações ambientais é conhecido por **Subsistema Social** e representa os acontecimentos que tem modificado o *modus operandi* da vida das sociedades e, não diferentemente, do turismo. Beni (2006) ressalta ao tratar do subsistema social, dois fenômenos mundiais: a globalização da economia, que leva a desterritorialização e transforma o mundo em um mercado que interage econômica, social, política e culturalmente; e a mundialização das relações sociais, proporcionada pela evolução tecnológica dos meios de comunicação, transformando o mundo em uma aldeia global.

Estes determinantes contextuais geram mudanças no modo de consumir, no modo de se relacionar e na forma de perceber as coisas e as pessoas. Nesse processo de globalização e mundialização, toma espaço de forma bastante latente a questão da própria comunicação propiciada pelo desenvolvimento tecnológico.

Importante ressaltar, entretanto, que embora mencionada por Cuervo (1967), a comunicação naquela época era representada por seu aspecto mais literário, sendo o sistema uma forma de permitir a comunicação. Diferentemente, a comunicação mencionada por Beni (1988; 1997) assume características de um novo paradigma, responsável pela mudança na dinâmica das relações.

Verifica-se, no subsistema social, o estudo das motivações psicossociais que envolvem a comunidade local no trato com o turismo como atividade econômica, e que se utiliza de seu patrimônio natural e cultural. Da mesma maneira relaciona-se às configurações psicossociais dos turistas. Desses dois agentes econômicos (comunidade receptora e turistas) são travadas relações sociais, capazes de gerar efeitos positivos como intercâmbio cultural, melhoria da auto-estima, novas percepções quanto ao uso do patrimônio local, e, ainda, impactos negativos como aumento de problemas psicossociais como violência, consumo de drogas, inserção de novos hábitos de consumo, dentre outros. Tais fatos precisam ser considerados para o funcionamento do SISTUR.

O último dos subsistemas do conjunto das relações ambientais é denominado **Subsistema Cultural**. Ao tratar dele, Beni (2006, p.90) enfatiza que “convém recordar que o espaço cultural é aquela parte da superfície terrestre que teve sua fisionomia e “aura” originais mudados pela ação do homem. É consequência da intervenção do trabalho físico e mental do homem no espaço natural”. Assim:

os recursos turísticos culturais são, pois, os produtos diretos das manifestações culturais. Como não existe uma cultura apenas- já que a cultura pode ser entendida como conjunto de crenças, valores e técnicas para lidar com o meio ambiente, compartilhando entre os contemporâneos e transmitindo de geração em geração (BENI, 2006, p.90).

Dentre os recursos culturais, de acordo com Beni (2006) podem ser citados os monumentos históricos, os arquivos históricos, os museus, o folclore, os costumes e valores de uma sociedade expressos no seu modo de vida, na sua gastronomia, música e expressões artísticas, dentre outros.

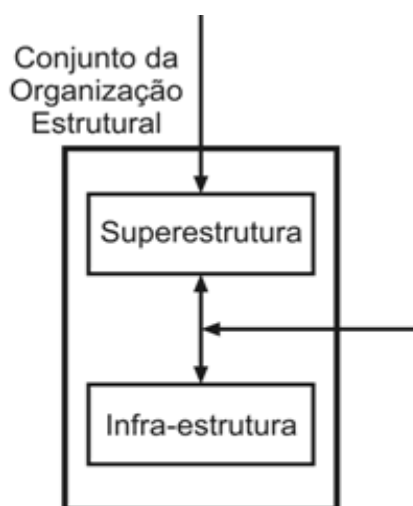
A utilização do patrimônio cultural de uma comunidade pelo turismo gera impactos positivos e negativos. Os positivos referem-se à valorização do próprio patrimônio, fato que precede a sua conservação e preservação para estimular a ampliar as atividades turísticas, permitindo, ainda, que a cultura de um possa ser dada continuidade. No entanto, essa

utilização também pode gerar efeitos negativos, como aculturação, espetacularização das manifestações culturais, dentre outros (BENI, 2006).

Desse modo, o estudo do subsistema cultural compreende analisar e delimitar os elementos componentes do patrimônio cultural de cada localidade, permitindo seu manuseio responsável e efetiva utilização turística.

Após tratada a dimensão de sua proposta sistêmica, Beni (2006) convida ao leitor de sua obra a refletir sobre o conjunto da organização estrutural do Turismo, representado pelo Subsistema da Superestrutura e Subsistema da Infraestrutura, conforme apresentado:

Figura 11- Conjunto da Organização Estrutural de Beni



Fonte: Baseado em Beni (2006).

No que tange ao **Subsistema de Superestrutura**, Beni (2006) o define como sendo a complexa organização pública e privada que permitem a harmonização, produção e a venda de diferentes serviços do SISTUR. Refere-se, pois, à política oficial de turismo e sua ordenação jurídico-administrativa, que se manifesta no conjunto de medidas de planejamento, organização e promoção dos órgãos e instituições oficiais, estratégias governamentais que interferem no setor. Trata-se de uma colocação fortemente relacionada àquela proposta por Goeldner, Ritchie e Mc'Intosh (2002), quando apresentam um modelo representativo do Turismo.

É justamente nessa esfera que são colocados em prática as Políticas Públicas para o Turismo, consecução dos planos Nacionais de Turismo e Regionalização.

Dada a condição de que o Turismo assume a condição de gerador de impactos, sejam eles positivos ou negativos, os órgãos reguladores, componentes da superestrutura, assumem papel fundamental no sentido de que buscam alternativas capazes de manter a integridade dos locais e seu entorno, permitindo uma prática de atividade que seja, no mínimo, sustentável.

Sobre o **Subsistema Infraestrutura**, Beni (2006) enfatiza que o mesmo diz respeito ao acesso a seus componentes viário e de transportes, bem como à infraestrutura urbana, ou seja, a que reúne as condições para uma qualidade de vida para os habitantes e consequentemente, dar as condições necessárias para a instalação dos equipamentos e serviços turísticos. Tratam-se das ações geradoras de qualidade de vida às comunidades, em especial aos autóctones, seguidos por aqueles que os visitam.

A utilização desses equipamentos depende do tipo de turismo que se pratica no destino. Se as atividades turísticas do destino se concentram na área urbana, os investimentos em infraestrutura serão menores, uma vez que o turista vai utilizar os serviços e equipamentos já existentes.

A demanda é um importante fator no dimensionamento da infraestrutura. À medida que ocorre o aumento de turistas em determinadas áreas, deve-se haver a preocupação com o atendimento das necessidades da comunidade e residente e, posteriormente, a melhoria da infraestrutura urbana na busca de ofertar maior qualidade ao produto/serviço turístico ou destino turístico.

As discussões de superestruturas e infraestruturas propostas por Beni (1988; 1977) não deixem de ir ao encontro daquelas também propostas e consideradas parte do sistema turístico de Boullón (1985), o que evidencia que a análise sistêmica é essencial no processo de planejamento turístico, como explicitado por Cuervo (1967), Boullón (1985) e pelo próprio Beni (1988; 1997), embora, para este último, tal condição permaneça subentendida.

São representações de infraestruturas: o Saneamento Básico, abastecimento de água, coleta e disposição de esgoto, energia elétrica e iluminação pública, limpeza urbana, transporte coletivo, comunicações, abastecimento, conservação de logradouros, poluição da água e do ar, equipamentos e serviços de infraestrutura do turismo; O Sistema Viário e de Transporte, aspecto extremamente importante na avaliação da infraestrutura para o turismo, uma vez que um destino sem condições de acesso é incompatível com o turismo; A organização Territorial e Planejamento urbano, bem como sistema de uso e ocupação do solo.

Outra questão abordada pelo autor em seu estudo (2006) diz respeito à segmentação do mercado turístico. Para ele, a melhor maneira de se estudar o mercado turístico se dá por meio de referida segmentação, que consiste na divisão do grupo de viajantes em grupos menores, com características semelhantes.

No que se refere à competitividade do mercado turístico, Beni (2006) ressalta a importância dos *clusters*, que se configuram em locais turísticos, aos quais se integram uma gama de equipamentos e serviços urbanos e turísticos, dando-lhes atributos para a competitividade no mercado. Segundo ele, o *cluster* pode ser compreendido como um conjunto de atrativos provido de diferenciais turísticos, da mesma maneira que dotado de equipamentos e serviços de qualidade, com excelência gerencial, concentrado num espaço geográfico (BENI, 2006).

Sobre o **Subsistema da oferta**, é apresentado pelo autor que a oferta se compõe de inúmeros elementos tangíveis e intangíveis, e não de um só produto determinado. Para ele, a oferta deve ser segregada em dois grupos: 1) aquele reconhecido por oferta original, onde localizam-se os atrativos, que são a matéria prima do turismo e razão de existência da atividade turística, 2) aquele representado pela oferta turística agregada, que contempla os prestadores de serviços das empresas turísticas. Encontram-se no primeiro grupo os recursos naturais e o patrimônio cultural dos destinos e, no segundo, os prestadores de serviços de transportes, hospedagem, alimentação, agenciamento, lazer e entretenimento (BENI, 2006).

Outro Subsistema é denominado por Beni (2006) de **Subsistema de Produção**, ou seja, aquele que reúne e combina uma série de atributos e tem características bem distintas. Tais características dizem respeito ao fato de que o produto deve ser consumido no momento em que é produzido. Trata-se de um diferencial da atividade turística já mencionado neste manuscrito.

Pode-se dizer, baseado nas reflexões propostas pelo estudo de Beni (1988; 1997), que o processo produtivo da atividade turística realiza-se mediante a exploração dos recursos turísticos, ou seja, os atrativos turísticos com que conta determinado país, juntamente com o capital, tecnologia e trabalho. As unidades em que se organiza esse processo são as empresas prestadoras de serviços e o resultado dessa interação é denominado produto turístico. Assim, o processo de produção do SISTUR envolve a combinação e a interação dos elementos transportes, agente de viagens, alojamento e outros serviços (BENI, 2006).

Sobre o **Subsistema da distribuição**, também elemento do conjunto da dinâmica do SISTUR, Beni (2006) o define como sendo o conjunto de medidas tomadas com o objetivo de levar o produto ou serviço, do produtor ao seu consumidor. Essas medidas são: escolha dos

canais, seleção dos intermediários, seleção da oferta, programação de visitas, prospecção e entrega da oferta aos intermediários, venda, estimulação de vendas, análise e controle das vendas.

Uma vez elaborado o produto turístico, seu preço, bem como as técnicas de comunicação a serem empregadas, é que se deve definir o processo de distribuição, que consiste na melhor estratégia de escoamento da produção. Para o autor (2006), as três decisões básicas no processo de distribuição são: 1) Escolha de métodos e canais de distribuição – escolha dos intermediários que melhor viabilizem o escoamento, considerando venda direta ou postos de vendas, a abrangência dos mercados, as diferenças dos mercados e de sua clientela, e a composição final do produto; 2) Organização da distribuição e das atividades de venda - Leva-se em consideração os métodos escolhidos; 3) Atividades de apoio à distribuição e às vendas - Material promocional e de divulgação que é enviado aos intermediários ou elaborado por estes, e transmitido aos consumidores

Eis que Beni (2006) apresenta o **Subsistema da demanda**, caracterizado pelos indivíduos que se deslocam temporariamente de sua residência habitual, com propósito recreativo ou por outras necessidades e razões. A diferença da demanda turística é que esta procura por uma composição de bens e serviços complementares, e não um produto em si. Importante mencionar que o fato de considerar o indivíduo como principal elemento e objeto de estudo do turismo, muito contribui para o desenvolvimento científico da área, conforme pontuado por Leiper (1979), Panosso Netto (2011).

Os principais fatores que afetam a demanda turística em seu conjunto foram agrupados em quatro fatores, de acordo com Beni (2006): 1) De ordem socioeconômica; 2) De ordem psicológica; 3) Características de cada destinação turística; 4) Que ligam o mercado emissor ao mercado receptor. Cada uma delas influencia diretamente o consumo de dado produto/serviço por parte do turista.

Por fim, como último elemento da dinâmica do SISTUR, Beni (2006) apresenta em seu estudo o **Subsistema do consumo**, aquele que diz respeito aos outros fatores que influenciam a demanda na decisão do consumo. Desse modo, é importante entender o comportamento de consumidor e a estrutura de sua tomada de decisão.

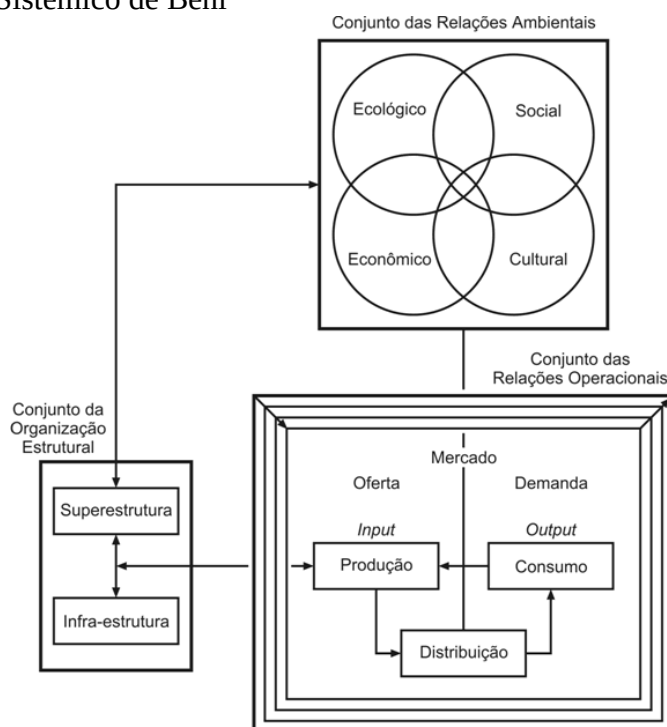
Pode-se dizer que ele, o consumidor, no ato e sua escolha ou decisão, utiliza de informações pré-existentes, sendo, ainda, bastante influenciado nas comunicações e informações de que dispõe sobre as destinações. As estratégias promocionais, através de material audiovisual, folhetos, imagens na *internet*, dentre outros contribuem também para a decisão por impulso (BENI, 2006).

Sobre os fatores psicológicos que influenciam decisão de compra, Beni (2006) pontua: 1) A percepção – forma como o indivíduo seleciona, organiza e interpreta a informação, configura-se no estímulo para a criação de uma imagem através dos sentidos; 2) O aprendizado – experiências anteriores que influenciam no momento da decisão; 3) A personalidade – características individuais de uma pessoa; 4) Os motivos – pensamentos próprios que dirigem as atitudes para determinadas metas (motivos físicos, culturais, interpessoais, status e prestígios; 5) Leis que influenciam na decisão da compra (similitude, proximidade, simetria); 6) Fatores pessoais – posição social, necessidades, expectativas e 7) Tipos de turistas.

Aparentemente complexa e rica em detalhamentos, a abordagem de Beni (1988; 1997), assim como as outras parece seguir um processo de desenvolvimento. Como demonstrado anteriormente, este autor em especial não foi influenciado por alguns daqueles anteriormente mencionados, senão por obras específicas da Geografia. Não obstante, sua proposta parece coroar a complexidade da atividade, suas peculiaridades e axiomas, da mesma forma com que serve como ferramenta de diagnóstico, capaz de possibilitar ações de planejamento que somente busquem o desenvolvimento e a prática de uma atividade sustentável.

Em se tratando do modelo sistêmico completo proposto por Beni (1988; 1997), tem-se:

Figura 13: Modelo Sistêmico de Beni



Fonte: Beni, M. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: Senac, 2006.

Sendo a modelagem sistêmica a maneira encontrada para explicar de uma única vez todo um contexto, visualiza-se no modelo proposto por Beni (1988; 1997), toda a trama de relações dos elementos, denominados subsistemas, desde aqueles externos, mas que influenciam o SISTUR, até aqueles considerados recursos e elementos responsáveis por todo o processamento da energia.

Desenvolvendo-se uma pequena reflexão relacionada à proposta do autor (1988;1997), não é errado afirmar que seu trabalho, embora mais arrojado, dado o período histórico em que foi proposto, é consonante ao de Cuervo (1967) e Boullón (1985) no que concerne à clara utilidade da compreensão sistêmica do turismo, no processo de planejamento da atividade. Ainda, como Leiper (1979), a proposta de Beni (1988; 1997) é permeada pelo conjunto das relações do ambiente exercendo influência no sistema turístico. Não obstante, Beni (1988; 1997) discute a relação de oferta, demanda e consumo, também tratadas por Leiper (1979) e Boullón (1985), o qual também menciona, em seu sistema, a questão da superestrutura.

Vale mencionar, que de maneira bastante aprofundada, Beni (1988; 1997) atribui grande peso aos subsistemas (elementos) da dinâmica do SISTUR, denominados produção, distribuição e consumo, não fortemente abordados pelos demais autores utilizados no estudo, com exceção de Boullón (1985), cujo sistema se atém à relação oferta e demanda.

Importante salientar que a análise das produções sistêmicas propostas para estudar o turismo não se encerram neste momento.

Será na confecção do próximo setor do trabalho, designado a discutir o Turismo na atualidade, que tais propostas, serão, mais uma vez, comentadas, brevemente analisadas e confrontadas com a realidade, de maneira a verificar a existência de possíveis lacunas, para a então criação de um novo modelo de análise sistêmica para o turismo, que seja atualizado e que considere a relação turismo e meio ambiente. Referido sistema, em um segundo momento, será aplicado em um destino turístico consolidado do país, a título de exemplificação.

4.2 Algumas considerações sobre o Turismo na Atualidade

Na tentativa de desenvolver uma reflexão sobre as contribuições dos principais estudiosos que desvendaram a atividade turística na perspectiva sistêmica, quando

comparadas à realidade da atividade turística, busca-se definir, em primeira instância, uma terminologia que seja adequada e que corresponda a um recorte temporal de interesse.

Evidencia-se, basicamente, em toda a literatura que discorre sobre o desenvolvimento histórico do turismo um marco de grande relevância. Trata-se do período de transição entre os séculos XX e XXI, caracterizado por um momento de grande efervescência econômico-social, pautado nos avanços tecnológicos, o que gerou, inclusive, certa modificação na própria postura da demanda turística. A esse momento histórico é que se entenderá no presente trabalho por “atualidade”

Importante se faz ressaltar que referido processo de transformação da atividade não teve sua ocorrência de forma estanque, mas resultou de um processo paulatino e constante, com início no momento em que se deu a Revolução Industrial e que, aos poucos, foi tomando força e se moldando no que se entende pela atual atividade turística.

Busca-se a utilização da terminologia “atualidade”, justamente no intento de não apoiar a presente discussão em um ponto histórico rígido e definido, mas que considere todo o processo de desenvolvimento da atividade nos diferentes séculos, dando, maior ênfase, à transição entre os séculos XX e XXI [período de interesse].

Sabe-se que foi em meados do século XIX que o turismo assumiu uma condição de prática comercial o que se deu graças a todo o desenvolvimento propiciado pela Revolução Industrial, ocorrendo, por consequência, o desenvolvimento dos meios de transporte, dada a criação e aprimoramento das estradas de rodagem, bem como criação dos serviços de hospedagem e serviços auxiliares. Tal condição permitiu com que o turismo se alavancasse e se perfizesse numa atividade socioeconômica relevante.

De qualquer maneira, anteriormente ao período mencionado, parte da sociedade abastada do continente Europeu já se interessava por viagens para algumas zonas de banho, da mesma forma que passou a se utilizar de serviços transatlânticos em navios à vapor, na busca de desbravar terras ocidentais.

Mesmo que de forma incipiente e não totalmente massiva, os primeiros deslocamentos já internalizavam um elemento bastante característico das atividades turísticas. Trata-se de seu dinamismo característico, que refletia o próprio momento histórico em questão, que era de grande transformação.

Como mencionado por Krippendorf (2003), as consequências do advento da sociedade industrial podem ser caracterizados por uma melhoria no bem estar social e diminuição da pobreza. Nessa hodierna, pode-se dizer que o progresso se deu de duas maneiras: 1- deu-se um aumento salarial, 2- houve redução do tempo de trabalho. Enquanto no período

compreendido entre os séculos XVIII e XIX a jornada laboral atingia entre 4.000 a 4.500 horas/ano, chegando a jornadas diárias de 15 horas/dia, percebeu-se, nos países industrializados, baixa de jornadas anuais com médias entre 1.700 e 2.100 horas de trabalho/ano. Evidencia-se, dessa maneira, ganho significativo de tempo livre.

O que deve ser frisado, entretanto, é que a conquista ao direito e ao aumento do tempo livre, da mesma maneira que ao direito às férias remuneradas resultaram de um processo de reivindicações moroso, que apenas foi atingido graças às movimentações sindicais dos trabalhadores, sendo efetivamente legislado no ano de 1936, como já mencionado.

O que se conclui é que a Revolução Industrial foi a grande propulsora de um movimento que atingiu seu objetivo tempos mais tarde, concedendo o direito ao tempo livre aos trabalhadores de forma geral.

Anteriormente à promulgação da legislação em questão, era apenas a camada mais abastada, aquela agraciada com o direito ao tempo livre e, conseqüentemente, ao lazer.

Permeia sobre esse contexto, forte discussão de correntes de estudo que relacionam toda a conquista apresentada com o capital, enfatizando que o direito ao descanso era, na verdade, uma maneira de gerar maior produção e lucro às empresas e seus proprietários. Descansados, os trabalhadores poderiam produzir mais! (MARX, 1980), (LAFARGUE, 2000).

Apesar de ser uma área de atividades relativamente nova, o Turismo é, na atualidade, considerado expressivo tema de discussões, sendo foco de projetos empresariais e estudos e, inclusive, delimitado cronologicamente por autores como Avena (2006, p.09), que o dimensiona em três períodos: “meados do século XVIII (primeira Revolução Industrial), fins do século XIX (segunda Revolução Industrial) e os anos de 1930 (terceira Revolução Industrial)”.

Nessa mesma perspectiva, inúmeros outros estudiosos discutem o turismo a partir de grandes blocos de período de tempo e com utilização de nomenclaturas bastante específicas (MOLINA, 2004), (AVENA, 2006); (NASCIMENTO; SILVA, 2009); (CACHO; AZEVEDO, 2010); (BEZERRA *et.al*, 2012); (VASCONCELOS; BEZERRA, 2012). Não obstante, dentro de um único período e uma mesma nomenclatura, percebe-se, ainda, enfoques distintos sobre a compreensão da atividade, que são demonstrados nesta reflexão.

Sérgio Molina (2004, p), considerado referência nas discussões temporais do turismo, enfatiza que (p.22) “a teoria e prática do turismo tem experimentado diversas etapas em seu processo evolutivo, entre as quais é possível identificar três grandes: o Pré Turismo (*o grand*

tour), o Turismo (as concepções industriais) e o Pós Turismo”. Embora a atividade se configure por distintos períodos, o autor enfatiza que alguns podem, inclusive, coexistir.

Para ele (2004), a primeira fase denominada **Pré Turismo**, caracterizada pela prática *Grand Tour*, correspondia àquelas viagens entre os séculos XVII e XVIII, executadas pelos filhos mais velhos das famílias abastadas do continente Europeu, com destino às grandes capitais culturais da Europa. Tratavam-se de viagens que eram acompanhadas por tutores de alta confiança e que tinham duração média de 02 anos, com o simples objetivo de desenvolver nos jovens, capacidades diplomáticas e de negócio.

Trata-se de um momento histórico que, apesar de mencionado, não é considerado de interesse para reflexão ora iniciada.

A segunda fase, denominada **Turismo Industrial**, de acordo com seus relatos, subdividia-se em Turismo Industrial Primitivo (período do século XIX até o início da Segunda Guerra Mundial), momento em que dado o desenvolvimento advindo da Revolução Industrial, a atividade turística já existia e era propiciada pelas benesses trazidas pelo processo de industrialização, no que tangia ao sistema de transporte (MOLINA, 2004). Nesse momento histórico, tem-se o desenvolvimento de meios de hospedagem e foram incorporadas “práticas científicas e gestão administrativa” (p.22), com surgimento de empresas prestadoras de comercialização de serviços turísticos.

Em uma segunda fase desse mesmo período histórico, Molina (2004) aponta o Turismo Industrial Maduro, momento em que tomou acontecimento o processo de massificação turística. “Nessa fase o turismo se converte em um fenômeno de deslocamentos massivos, gerando importantes conseqüências sociais, políticas, culturais, de meio ambiente e financeiras, parte delas benéficas e outras contribuindo para deflagrar relações conflitivas” (MOLINA, 2004, p.24).

Uma das características do Turismo Industrial Maduro é o sistema de gestão imposto, o que pode ser verificado nas falas do autor quando diz que “a organização do setor nas empresas e nas Instituições Públicas e sociais caracteriza-se por seu caráter piramidal, monolítico e burocrático. Os canais de distribuição também se regem por estes conceitos fundamentais” (MOLINA, 2004, p.25) ou ainda quando explicita que:

Em conjunto, essa forma de estruturar o setor e seus agentes está de acordo com a lógica do mercado de massa. Os governos nacionais assumem papéis diretivos na organização e gestão da atividade, inspirados também na concepção e implementação industrial. Ditam-se leis de fomento e regulamentação, criando-se organismos públicos encarregados de estabelecer políticas nacionais para o desenvolvimento.

Dada essa condição imposta de gestão, com aporte evidente nas questões do capital, a atividade assume a condição de indústria e contribui para o desenvolvimento de um processo de colonização de diversos territórios, assim como sociedades (MOLINA, 2004).

Outras duas fases históricas do turismo trabalhadas e discutidas pelo autor são o **Turismo Pós Industrial** e o **Pós Turismo**.

Para ele, o Turismo Pós Industrial corresponde ao período iniciado na década de 80, caracterizado, basicamente, por uma melhor organização da atividade e criação de uma nova cultura turística através dos agentes: demanda, prestadores de serviço e governos. Trata-se de um momento em que se desprezaram as regras tidas como tradicionais da atividade, dando importância às questões de competitividade, diferenciação de produtos e serviços, busca por personalização de serviços, descentralização de poder com vistas à uma diminuição da situação de massificação, atenção às questões ecológicas e de sustentabilidade (MOLINA, 2004).

Por fim, Molina (2004) apresenta o Pós Turismo, momento histórico que mantém parte dos pressupostos do Turismo Pós Industrial, mas que, ao mesmo tempo, propõe uma quebra de paradigma a partir da alta eficiência das tecnologias.

Graças às tecnologias existentes, todos os processos de comercialização de destinos se modificam. Já não existe uma ordem aparente de contatos no processo de deslocamento turístico, considerando o fato de que muitas fornecedoras abrem seu canal de comunicação com o consumidor final de forma direta. Empreendimentos hoteleiros e meios de transporte comercializam seus produtos por via de portais *on line*, obrigando com que as agências de turismo busquem se reinventar, alterando seu papel de intermediadoras para consultoras de viagens.

Todas essas mudanças propiciadas pela tecnologia advinda do processo globalizatório diminuíram fronteiras, permitiram a criação de alianças, na busca de sobrevivência empresarial, modificaram a forma do trabalho do *trade* turístico, deram liberdade à demanda, aumentaram a concorrência, diminuindo, por consequência, os altos valores das viagens.

Esta consecução de acontecimentos, positiva de um lado, incitou ainda mais o processo de massificação em algumas zonas turísticas, gerando, da mesma forma, inúmeros impactos de ordem positiva e negativa.

Ainda, do ponto de vista empresarial, não é incorreto afirmar que referidas mudanças acabaram gerando, de certa maneira, algum tipo de abalo nos processos de comercialização de produtos turísticos, o que obrigou com que o corpo empresarial buscasse por alternativas de

alterações estratégias, de maneira a permanecerem ativos e participantes no mercado (TOMELIN, 2001); (O'CONNOR, 2001); (MARIN, 2004), (LAGO e CANCELLIER, 2005).

Neste novo mercado pós turístico, Molina (2004) menciona ter havido uma aparente alteração nos interesses da demanda, que passou a buscar por experiências. Da mesma maneira houve a liberação e integração de mercados; a tecnologia assumiu papel determinante na geração de produtos e serviços; as comunidades locais passaram a se interessar pelos benefícios da atividade turística; houve, por consequência, modificação no sistema de gestão das organizações; consolidaram-se novas formas de usufruir do período de férias.

Estudiosos como Yoman, Brass e McMahon-Beattie (2007) também discutem sobre esse novo momento vivenciado pela sociedade e sobre as características desse novo consumidor, cujo principal interesse é a busca pela autenticidade.

Bezerra *et al* (2012), ao desenvolver uma alusão sobre a inversão existente entre o Turismo Tradicional e o Pós Turismo, menciona que, enquanto a oferta turística tradicional apóia-se na existência do produto, transformando-o em serviço, gerando como resultado final a experiência do viajante, de maneira oposta e, dada a existência da tecnologia em favor da atividade, existe, no Pós Turismo, a busca inicial pela compreensão do cliente, para em um segundo momento, ofertar produtos e serviços considerados ideais.

Por conta dessa busca pela experiência e tecnologia de ponta, um fator mencionado por Molina (2004), que muitas vezes diverge do posicionamento de outros estudiosos quando tratam desse mesmo momento histórico diz respeito à especial atenção dada à tecnologia e incentivo à construção dos não lugares turísticos.

Não que os não lugares turísticos devam ser desconsiderados no contexto da atividade, mas ao tratar do pós-turismo, Molina (2004) aparentemente parece desconsiderar o interesse por viagens que busquem realidades culturais e naturais, o que é evidenciado, a título de exemplo, em sua ponderação “não se requer contato com a comunidade local e comunicação com seus integrantes para alcançar êxito no mercado” (p.49).

Não é dizer que o autor desconsidera a ética com os ecossistemas naturais, mas sim afirmar que sua discussão é focada nas tecnologias, em uma prática de turismo caracterizada por novos valores, muitas vezes de difícil implantação em realidades de subdesenvolvimento (MOLINA, 2004).

É justamente esse contexto de modificações, controvérsias, criações, adaptações que se denomina, neste trabalho, “atualidade” turística.

Cacho e Azevedo (2010, p.33) ao tratarem dessas mudanças do processo de globalização, umas das consequências do desenvolvimento tecnológico, ponderam, inclusive,

que “é evidente que este processo não ocorre de forma homogênea e igualitária espacial e territorialmente, pois como todos os eventos e processos ocorridos no interior da sociedade capitalista, a contradição e desigualdade sempre marcam o contexto das relações espaciais”.

Eis uma questão de grande importância ao se refletir a atividade turística. Sabe-se que o turismo não apenas acontece em localidades providas de infraestruturas e superestruturas adequadas, da mesma maneira que não apenas acontece em localidades altamente desenvolvidas economicamente.

Da mesma maneira, referidos autores (2010) desenvolvem interessante paráfrase nos ditos de Santos (2008) sobre o momento em questão, quando refletem que a globalização, que é caracterizada por inúmeros fatores, nem sempre gera a homogeneização do espaço, que ao contrário torna-se mais heterogêneo.

Ao mesmo tempo em que o processo de globalização leva à unificação, surge a necessidade de identificação local e o desejo de diferenciação, gerando muitas vezes lutas contra o globalitarismo. No caso do turismo esses dois processos ocorrem simultaneamente, pois ao mesmo tempo em que ocorre a padronização dos serviços, as localidades buscam diferenciar-se umas das outras como forma de oferecer um “produto autêntico” (CACHO E AZEVEDO, 2010, p.39).

Nessa perspectiva, o que se evidencia é uma aparente dicotomia. O mesmo avanço gerado por um desenvolvimento tecnológico, globalizatório e mundializado, como citado por Beni (1988; 1997), é também responsável por gerar um inchaço urbano propiciado pelo êxodo rural, passando, ao mesmo tempo, a desenvolver no ser humano o interesse pela busca do exótico, do único, da experiência. Trata-se de um movimento paralelo, contrário e simultâneo. O indivíduo que procura o grande centro busca, com o passar do tempo, a fuga do espaço urbano através do lazer.

Tal perspectiva é bastante evidenciada em dados estatísticos sobre as movimentações turísticas mundial. Ao se levantar os maiores centros emissivos, será possível perceber que os mesmos são caracterizados pelas grandes cidades e metrópoles. Da mesma maneira, ao buscar entender o perfil dos visitantes das localidades de peculiaridades exóticas e ruralistas, será possível concluir de que os mesmos correspondem aqueles residentes dos grandes centros que, na tentativa de aliviarem seu estresse cotidiano, buscam, através da prática turística, o contato com o natural, cultural e bucólico.

Segundo dados da Organização Mundial de Turismo - OMT, entre 2005 e 2013, as viagens internacionais cresceram, em média, 3,8% ao ano, alcançando o total recorde de 1.087 milhões de chegadas de turistas em 2013, o que corresponde a um aumento de 5% comparativamente a 2012. A França ainda continua sendo o país com maior número de

visitantes (83 milhões de entradas em 2012), embora se mantenha em terceira posição no que diz respeito à entrada de divisa, cuja primeira colocação pertence aos Estados Unidos da América (140 milhões de dólares e 70 milhões de visitantes, o que lhe confere a segunda posição de números de turista/ano). Já a Espanha permanece sendo o terceiro país com o maior número de visitantes (61 milhões) e o primeiro país da Europa com maior ingresso de divisas) (OMT, 2013).

Estudos provisionais da OMT através do documento denominado *Tourism Towards 2030*, evidencia que haverá acréscimo no quantitativo de turistas internacionais no mundo, numa porcentagem de 3,3% entre os anos de 2010 e 2030, superando 1.400 milhões em 2020 e 1.800 milhões em 2030 (OMT, 2013).

O panorama mencionado em questão é bastante convincente no que tange à relevância da atividade turística, o que faz com que toda a perspectiva de mudança existente na “atualidade” da atividade, já explicitada, careça de constante reflexão, discussão e estudo, visando um desenvolvimento que seja minimamente sustentado.

Sobre a tendência pela busca da autenticidade no mercado turístico “atual” e “moderno”, Yeoman, Brass e McMahon-Beattie (2007), apresentam alguns aspectos que culminam no acesso daquilo que é original e inusitado: 1) A existência das redes globais: o turista possui, cada vez mais, maior acesso aos diversos tipos de informação; 2) Interesse por um consumo mais ético: os turistas prezam pelas questões éticas e humanizadas; 3) Uma transformação do que se compreendia por turismo de experiência: deixa-se de lado somente o interesse pela experiência e busca-se o autêntico; 4) O nível de educação atingido pelos consumidores: que se tornam, cada vez mais, exigentes; 5) Confiança e segurança nos aspectos do passado: turistas sentem-se mais tranqüilo com vivências passadas, no intento de acessar os reais traços culturais da localidade visitada; 6) Individualismo como fuga da massificação: busca pela tranqüilidade e qualidade no serviço; 7) Multiculturalismo propiciado pelos movimentos de globalização e mundialização: interesse por conhecer o(s) outro(s); 8) Resistência ao *Marketing*: da mesma forma, buscando evitar acessar aquilo que é massificado; 9) Maximização de tempo livre: no interesse de fazer o máximo de atividades num único *locus*; 10) Aumento da competitividade entre destinos: o que tem feito com que a gestão dos mesmos, muitas das vezes, despreze os valores das localidades em prol do capital.

Desenvolvida uma pequena reflexão inicial sobre a “atualidade” da atividade turística, suas principais características, seja no que tange às mudanças de ordem organizacional e às próprias mudanças no perfil do cliente, considera-se importante mencionar que o período em

questão é também denominado na literatura existente não específica ao turismo, por sociedade técnico-científico-informacional (SANTOS, 2008); (CACHO E AZEVEDO, 2010), sendo o conhecimento sua maior fonte de riqueza.

Entende-se, dessa maneira que Sociedade Técnico-Científico-Informacional, Sociedade Pós Industrial e Sociedade Pós Moderna podem ser consideradas, de certa forma, sinônimos. Sobre esse enfoque, Trigo (1998, p.43) apresenta que essas “ novas formações humanas tem nomes bem de definidos: no nível econômico, chama-se sociedades pós industriais; no nível filosófico, cultural, sociedades pós modernas.

Opta-se por trazer essa menção feita pelo autor (1998), com o simples desejo de explicitar que Sociedade Pós Industrial, Sociedade Pós Moderna, Sociedade Técnico-Científico-Informacional são partes componentes da “atualidade” da atividade turística em questão.

Ainda sobre a relação conhecimento e riqueza, Azevedo (2010) explicita que a riqueza, no passado, era atrelada à posse e controle de bens materiais. De todas as maneiras, Motta (2003) enfatiza que creditar a salvação ao conhecimento e saber técnico não é nada mais que uma estratégia do capital, para controlar a sociedade.

Evidencia-se que a forma de compreender certas realidades irá sempre sofrer variação de acordo com a corrente filosófica que se pretende analisá-las, não sendo este o interesse da reflexão em questão, que apenas pretende, entre algumas coisas, apresentar o posicionamento de alguns estudiosos.

De maneira enfática sobre o marco histórico em questão, Bezerra *et al.* (2012), posicionam-se criticamente sobre a piora ambiental, entre outras coisas, resultante dessas modificações inerentes à passagem de século:

De ese modo, la revolución digital aparece en un momento de crisis del discurso modernista y del paradigma pos moderno. Una respuesta a las nuevas condiciones sociales tales como el crecimiento de las organizaciones, la globalización, la difusión de las tecnologías de la información, los cambios en las relaciones de trabajo y el empeoramiento de los problemas ecológicos, factores que demandaron respuestas científicas e investigaciones que proporcionaron nuevas áreas para el abordaje pos moderno en los estudios de las organizaciones (ALVESSON E DEETZ, 1999, *apud*, BEZERRA *et. al*, 2012, p.1265).¹³

Em consonância, sobre o Pós Turismo ou sociedade Pós moderna, Nascimento e Silva (2009) o apresentam como atividade modelada para aqueles princípios inerentes à

¹³ Tradução do autor: Desse modo, a revolução digital aparece em um momento de crise do discurso modernista e do paradigma pós moderno. Uma resposta às novas condições sociais tais como o crescimento das organizações, a globalização, a difusão das tecnologias de informação, as mudanças nas relações de trabalho e piora dos problemas ecológicos, fatores que demandaram respostas científicas e investigações que proporcionaram novas áreas para a abordagem pós moderna nos estudos das organizações.

sustentabilidade ambiental, algo não tratado com profundidade por Molina (2004) em seu estudo.

Nesse diapasão, não é incorreto afirmar, que uma das maiores discussões atuais dizem justamente respeito às questões de conservação e preservação ambiental, não somente no que concerne aos aspectos naturais, mas culturais e sociais, sendo a terminologia sustentabilidade altamente difundida e buscada.

Um dos conceitos mais debatidos no final do século XX, o conceito de sustentabilidade do desenvolvimento, originou-se no debate sobre o esgotamento dos recursos naturais e ampliou-se nos últimos anos englobando a cultura e a preservação da biodiversidade étnica e social. O turismo pode-se consolidar cada vez mais como principal atividade econômica mundial, desde que baseado na exploração sustentável dos recursos naturais e culturais (DIAS, 2005, p.106).

Também difundida no momento de transição dos séculos em questão, as discussões em torno da sustentabilidade surgiram com o simples interesse de harmonizar as dimensões do desenvolvimento, já que até a época, focava-se fortemente na perspectiva econômica. (DIAS, 2005).

Ora, sendo a atividade turística um ato social, podendo ser vista dentro das determinações econômicas, políticas, culturais e sociais de uma localidade, não se pode discuti-la somente dentro de um dado contexto. Com toda sua vastidão, possibilidades epistemológicas e peculiaridades, não se deve simplesmente ignorar o fato de que tal atividade é e deve ser considerada como fenômeno, com plena possibilidade de gerar rendas à economia mundial, da mesma maneira que servir de instrumento para a manutenção do meio ambiente, valorizando e trazendo significado ao meio que se insere.

Assim, em grosso modo, tem-se que a base da sustentabilidade apóia-se nas dimensões de conservação ambiental, eficiência econômica e equidade social, as quais interligadas e com acontecimento simultâneo, são capazes de propiciar ações que sejam sustentáveis em longo prazo (SILVA, 2004).

Traz-se a presente colocação, na tentativa de demonstrar que se de um lado a pós-modernidade, que caracteriza a atualidade da atividade turística, trouxe uma série de avanços e facilidades, de outro, como mencionado anteriormente, gerou a massificação da mesma, gerando impactos negativos no que concerne aos processos, gerando desterritorialização de localidades, aculturação, degradação de áreas naturais, inflação, insegurança, alteração no gerenciamento empresarial, etc.

Para Jacobi (2003, p. 192):

Nestes tempos em que a informação assume um papel cada vez mais relevante, ciberespaço, multimídia, internet, a educação para a cidadania representam a

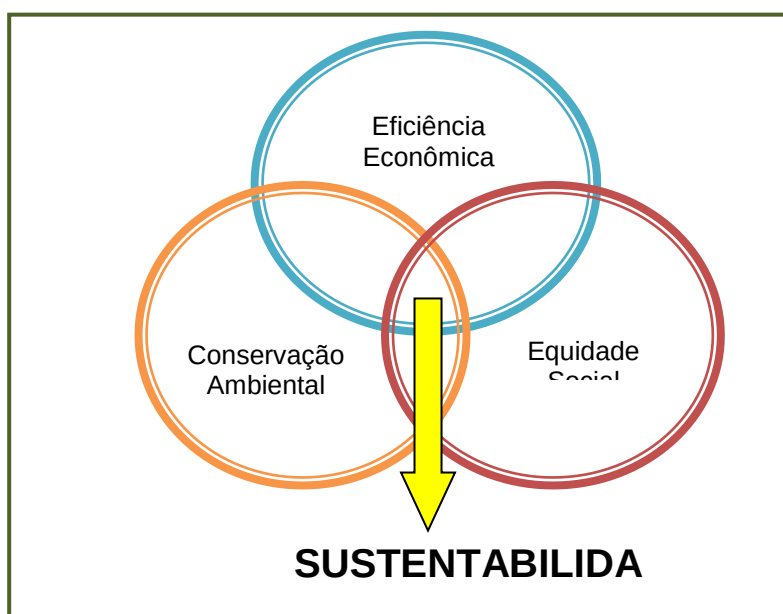
possibilidade de motivar e sensibilizar as pessoas para transformar as diversas formas de participação na defesa da qualidade de vida. Nesse sentido cabe destacar que a educação ambiental assume cada vez mais uma função transformadora, na qual a co-responsabilização dos indivíduos torna-se um objetivo essencial para promover um novo tipo de desenvolvimento – o desenvolvimento sustentável

É por essa razão que as ações que visam a sustentabilidade são tão positivas e devem fazer parte do planejamento das localidades turísticas, independentemente de serem, por muitos, consideradas utópicas.

A proposta do desenvolvimento sustentável surge pela necessidade de se propiciar harmonização aos processos de ordem ambiental e sócio-econômicos, maximizando, por consequência, a produção dos ecossistemas, com vistas a favorecer as necessidades humanas atuais e futuras (JACOBI, 2003).

Por essa razão é que se apresenta, de acordo com Buarque (2001, *apud* Silva 2004), o que se entende pela sobreposição das dimensões da sustentabilidade.

Figura 14- Dimensões da Sustentabilidade



Fonte: Buarque (2001, *apud* Silva, 2004)

Dada a complexidade da natureza, caracterizada por uma infinidade de recursos e, atrelada à dinamicidade do mundo atual que, em forma de quase *frenesi*, tem se alterado diuturnamente, evidencia-se nos últimos anos e, e em especial a partir de meados do século XX, certa movimentação mundial em prol de discussões capazes de refletir sobre o futuro da humanidade e, consequentemente, do meio ambiente de forma geral.

Por essa razão, educação e consciência ambiental foram assuntos de pauta de inúmeros encontros, na busca de definições estratégicas para um mundo melhor.

A **Conferência de Estocolmo** ou Conferência da Organização das Nações Unidas sobre o Ambiente Humana, realizada nessa capital europeia no ano de 1972 é conhecida por ter sido o primeiro encontro mundial para tratar das questões de ordem ambiental. Resultaram de referido encontro, documentos internacionalmente conhecidos como a “Declaração sobre o Ambiente Humano” e o “Plano de Ação Mundial”, cujo enfoque, basicamente tratava da necessidade de capacitação de professores no que tangia à Educação Ambiental;

Sendo apenas a primeira das conferências internacionais, a Conferência de Estocolmo foi sucedida por inúmeras outras, que também tiveram sua relevância, como a **Conferência de Belgrado**, ocorrida na antiga Iugoslávia anos mais tarde (1975). Resultou desse encontro a publicação de uma carta denominada “Carta de Belgrado”, que tinha como intuito maior promover a erradicação da pobreza, analfabetismo, fome, exploração e dominação humana, poluição etc. Da mesma maneira, criou-se na Conferência de Belgrado um programa de âmbito mundial que visava a educação Ambiental (PEDRINI *et. al.* 1997).

Em sua sequência e apenas dois anos depois da Conferência de Belgrado, tomou acontecimento, na Geórgia, a **Conferência de Tbilisi**, onde, de acordo com Jacobi (2003, p.190), iniciou-se “um amplo processo em nível global orientado para as condições que formem uma nova consciência sobre o valor da natureza e para reorientar a produção do conhecimento baseada nos métodos de interdisciplinaridade e nos princípios da complexidade”.

Nela foram discutidas maneiras para que a educação ambiental pudesse veemente ser difundida (PEDRINI *et. al.* 1997).

Uma década mais tarde, especificamente no ano de 1987, ocorreu na cidade Russa de Moscow, a **Conferência de Moscou**, a qual conseguiu reunir um grande número de representantes de mais de cem países, da mesma forma que inúmeros educadores. Seu objetivo principal foi o de promover uma análise de desempenho dos países membros da UNESCO, no que dizia respeito às propostas efetuadas na conferência de Tbilisi. Verificou-se o que já havia sido consolidado das propostas das conferências anteriores e definiu-se que, pelo fato do não atendimento integral do que se esperava, talvez fosse necessário mais um encontro. Eis que tomou acontecimento a **Conferência do Rio de Janeiro**, conhecida por outras denominações como ECO-92 ou RIO-92, a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento, sediada na cidade do Rio de Janeiro, Brasil, no início da década de 90 (1992). Tal conferência reuniu 103 chefes de estado e um total de 182 países.

Entre os resultados da ECO-92, valem ser apontados a publicação da “Carta Brasileira para a Educação Ambiental”, assim como a criação de acordos oficiais internacionais como: Agenda 21; Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento; Convenção sobre mudanças climáticas; Declaração de Florestas; Convenção sobre Diversidade Biológica.

Na Rio 92, o Tratado de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis e Responsabilidade Global coloca princípios e um plano de ação para educadores ambientais, estabelecendo uma relação entre as políticas públicas de educação ambiental e a sustentabilidade. Enfatizam-se os processos participativos na promoção do meio ambiente, voltados para a sua recuperação, conservação e melhoria, bem como para a melhoria da qualidade de vida (JACOBI, 2003, p.194).

Tamanha a relevância da ECO-92, que outros encontros em nível nacional tomaram ocorrência com a finalidade de discutir a Educação Ambiental na busca de sociedades ambientais e responsabilidade Global (PEDRINI *et al*, 1997).

Na busca de relacionar todo o percurso das discussões de ordem ambiental nas conferências mencionadas com a atividade turística, tem-se que a Conferência de Tiblisi serviu de marco de relevância. Enquanto anteriormente à ela as ações de educação ambiental eram justificadas em questões como explosão demográfica, inchaço urbano, crescente industrialização, já após sua ocorrência, toda a degradação ambiental passou a assumir outro foco, sendo um deles, talvez o mais importante, a própria crença do domínio do homem sobre a natureza (AGUILAR, 1992, *apud* LAYRARGUES, 1998).

Considerando esse período das latentes discussões de ordem ambiental, desenvolveu-se no turismo, da mesma forma, a busca pela melhor compreensão dos diversos segmentos da atividade ou “tipologias de turismo”, em especial, definindo parâmetros para todas aquelas ações turísticas que ocorriam em meio natural: turismo de natureza, aventura, rural, ecoturismo etc. Tais discussões da atividade turística no âmbito natural foram feitas por autores como Pedrini *et. al* (1997), Fennel (2002), Kinker (2002), Pires (2002), Machado (2005), Bruhns (2009), Neimann e Rabinovici (2010)

Kinker (2002), em especial, em seu texto “Ecoturismo e Conservação da Natureza em Parques Naturais” faz excelente reflexão sobre a postura do homem com relação à natureza, no decorrer histórico, no intento de demonstrar seu real comprometimento com o meio natural e quais formas de turismo surgiram a partir dessas inúmeras formas de relação.

O que se evidencia na atividade turística através do rápido recorrido desenvolvido sobre os séculos XIX, XX e XXI, especificamente, a passagem do século XX para o XXI é o surgimento de termos chave como: desenvolvimento; organização; alteração; impactos e readequações, todas eles, consequência de um aprimoramento tecnológico responsável por

gerar massificação turística, o que trouxe a necessidade de discussão sobre as questões ambientais, dados os impactos de ordem natural, cultural, social e econômica surgidos.

Na busca de sistematizar as principais modificações ocorridas no período em questão, intenciona-se, através de esboço, desenvolver uma demonstração bastante objetiva sobre os principais impactos acima mencionados.

Se de um lado a tecnologia trouxe consigo impactos de ordem positiva, de outro, pode também trazer impactos de ordem negativa.

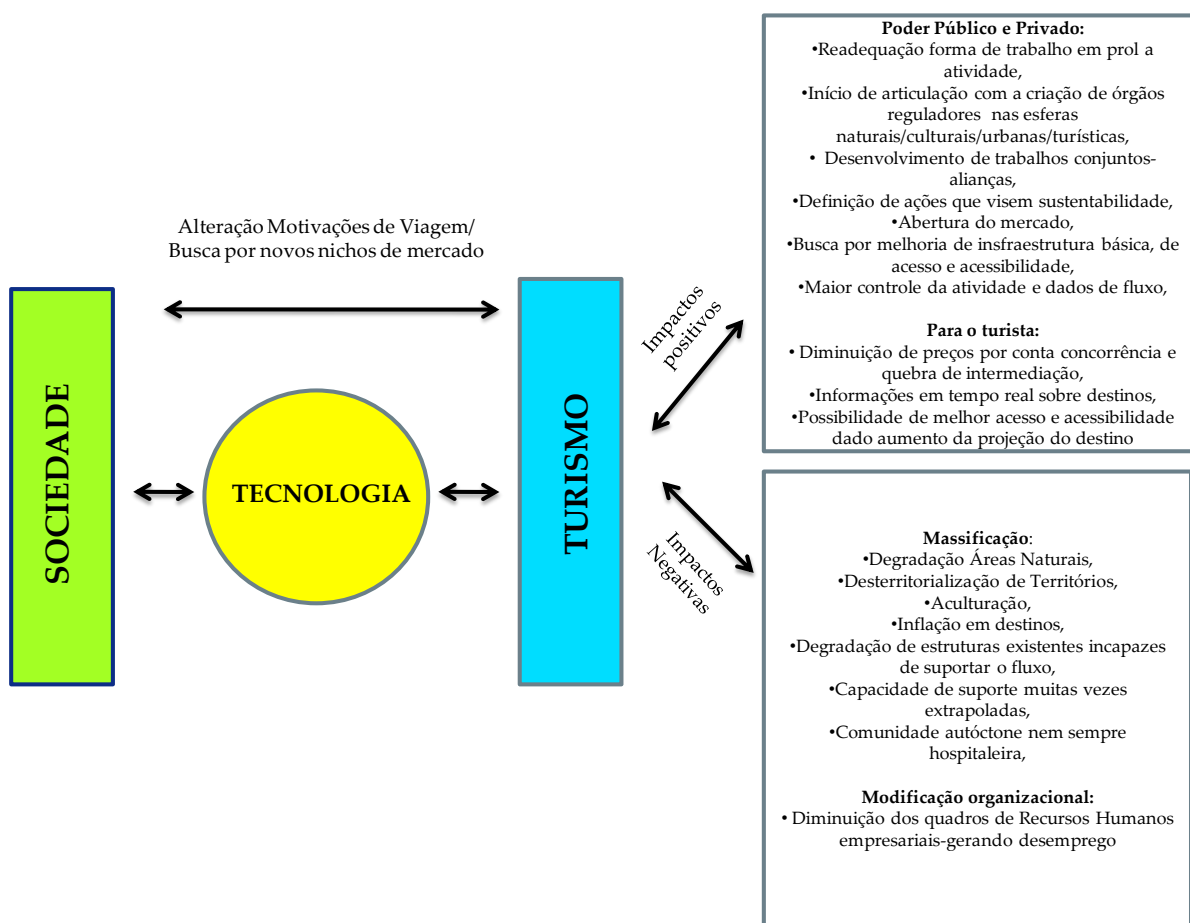
Independentemente de se discutir a influência da tecnologia para a área do turismo, deve ser ressaltado, em primeira instância, que ela afeta diretamente a sociedade, que acaba tendo seu *modus vivendi* alterado.

A suposta inexistência de fronteiras, os inúmeros acessos às informações em tempo real, possibilidade de educação, comercialização por meio virtual, o maior controle das atividades desenvolvidas, maior eficiência e eficácia nos serviços, são algumas das modificações que tomaram acontecimento.

Por consequência, a sociedade mais especializada, acaba tendo alteradas suas motivações pelas viagens, da mesma maneira que se transforma em nicho específico de demanda turística.

Essa condição faz com que se conclua que a tecnologia também altera drasticamente a prática da atividade turística, tanto nas esferas pública e privada; na forma de experiência do turista/viajante; nas modificações organizacionais geradas pelo desenvolvimento, bem como na própria massificação gerada a determinados destinos.

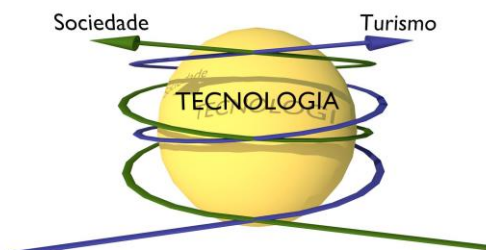
Figura 15: Influências da Tecnologia na Sociedade e Turismo



Fonte: o autor (2016)

Outra representação do mesmo esquema, desta vez, de forma mais orgânica, pode ser representada conforme se segue:

Figura 16: Influências da Tecnologia na Sociedade e Turismo dentro de uma perspectiva mais orgânica



Fonte: o autor (2016), arte de Bruna Gorski Varella

A condição de causa e efeito por parte da tecnologia apresentada no esboço e que de maneira bastante clara influencia e altera os inúmeros ambientes existentes- cultural, social, econômico e natural- apenas acontece pela condição sistêmica da atividade, que inevitavelmente se apropria dos elementos em questão.

Forças externas como a tecnologia, por exemplo, aparentam assumir nessa nova perspectiva da atividade [atualidade], tamanha relevância, a ponto de serem considerados elementos imprescindíveis para o desenvolvimento das sociedades e da atividade turística.

Da mesma maneira, a questão ambiental, que, de alguma maneira demonstrava servir de “cenário” para a prática do turismo, assume, nesse novo milênio, importância de elemento imprescindível para o funcionamento da engrenagem, sendo representada pela pró-atividade de órgãos reguladores, parte do poder público e privado. O cenário ambiental passa a representar o cerne do sistema, carecendo de respeito, cuidado e uma utilização sustentada.

O desenvolvimento da atividade em si, gera nas comunidades locais um maior interesse nos benefícios que podem ser gerados a partir da relação Turismo e Comunidade Autóctone. Não que essa relação não tenha sido mencionada nas propostas dos estudiosos que estudaram o turismo pelo viés sistêmico. O que faltou foi detalhamento dessa importante relação nos modelos propostos.

Dentre os aspectos positivos gerados no turismo pelo desenvolvimento tecnológico, característico do movimento globalizatório em que o mundo se encontra, podem ser citados:

- 1- Readequação na forma de trabalho nas organizações, que ao prezarem pela experiência dos diferentes perfis de turistas, buscam por alternativas de personalizarem seus pedidos, através do desenvolvimento de um trabalho de consultoria, o que é permitido graças às inúmeras ferramentas disponibilizadas na rede. A questão da compreensão do perfil do cliente é enfatizada por Bezerra *et.al* (2012);
- 2- Articulação e criação de órgãos reguladores nas esferas naturais, culturais, urbanas e turísticas. Inevitavelmente, o processo de desenvolvimento da atividade turística propiciado pelas inúmeras facilidades de levantamento de informações e compra de serviços pela rede exige que as localidades receptoras organizem-se para a gestão da atividade. Assim, necessário de faz a criação/atuação de órgãos como Conselho Municipal do Turismo, Secretaria de Turismo, que apoiados à Secretaria de desenvolvimento urbano, Secretaria de Meio Ambiente e associações de classe podem

- discutir a atividade no âmbito do desenvolvimento local, com amplos interesses em manter o desenvolvimento organizado, inclusivo e sustentado;
- 3- Criação de alianças. Considerando que muitas localidades turísticas lidam com o mesmo tipo de produto e serviço, a criação de alianças pode ser considerada importante no sentido de propiciar ao empresariado local o desenvolvimento de linguagem única, ações estratégicas coerentes e que permitem a lucratividade a todos os envolvidos. Da mesma forma, a criação de alianças permite com que as empresas consigam se manter no mercado, já que sozinhas, fossem incapazes de conduzir a uma demanda em crescimento;
 - 4- Abertura do mercado. O desenvolvimento tecnológico, entre tantas coisas, permitiu que muitos mercados fossem abertos. Essa condição fez com que dados destinos perdessem a característica de empresariado de base familiar, mesclando-se às redes externas, providas de *Know how* internacional. Dividir espaço com empresas altamente especializadas e detentoras de conhecimento mercadológico acaba por gerar interesse de conhecimento naquelas empresas menos desenvolvidas, na tentativa de sobrevivência;
 - 5- Melhoria de infraestrutura básica, de acesso e acessibilidade. Se a atividade turística passa por um processo de massificação a partir do desenvolvimento tecnológico, da mesma maneira que passa a exigir habilidades para atendimento a um público altamente exigente e peculiar, não é errado afirmar que referido desenvolvimento acaba por gerar nas localidades turísticas o desejo por infraestruturas adequadas, que suportem a demanda, da mesma maneira que permitam aos turistas um acesso tranquilo ao destino. Não diferentemente acontece o interesse por acessibilidade adequada para aqueles que apresentem algum tipo de necessidade especial. Importante ressaltar que a questão de acesso e acessibilidade não deve ser compreendida somente do ponto de vista da gestão de destino. Da mesma forma ela é um aspecto positivo para o turista. Seu surgimento e aprimoramento tomam espaço a partir do momento em que o destino começa a ter uma maior projeção;
 - 6- Possibilidade de controle de fluxo turístico. A tecnologia trouxe à atividade turística, através de seus programas, a possibilidades de inserção de dados dos visitantes, tanto em âmbito empresarial como municipal, o que permitiu maior compressão sobre seu perfil, controle de vendas e arrecadações, bem como pagamento de impostos;
 - 7- Diminuição de preços dos serviços. Se de um lado a tecnologia gerou abertura de um canal de comunicação de forma direta entre empresa e cliente, de outro lado, ela gerou

no empresariado grande interesse em atingir seu público alvo. Dessa feita, inúmeras são as prestadoras de serviços que oferecem, via rede, muito serviços idênticos ou similares. Essa condição faz com que promoções sejam geradas, graças à competitividade existente, o que é bastante positivo do ponto de vista do viajante;

- 8- Informações em tempo real sobre os destinos. A rede mundial virtual permite com que turistas em potencial desenvolvam todo o levantamento de informações dos destinos de interesse, desde suas casas, por via de conexão tecnológica, da mesma maneira que permite com que sejam capazes de adquirir seus serviços por intermédio de compras *online*. Essa tem sido uma das razões que tem feito com que as agências de viagens e turismo modifiquem suas atividades de intermediadoras para consultoras de serviços;

No que tange aos aspectos negativos advindos do desenvolvimento tecnológico em questão, podem ser mencionados:

1. Degradação de áreas naturais. A Degradação das áreas naturais é um grave problema advindo do desenvolvimento da atividade turística, em especial, quando o processo de planejamento não previsional um possível aumento de demanda. Partindo do pressuposto que um dos aspectos que a atividade turística se apropria é o aspecto natural, esse deve estar altamente conservado e com definição de capacidade de suporte, estando constantemente assistido e monitorado por órgãos reguladores específicos;
2. Desterritorialização de territórios. A desterritorialização de territórios turísticos é uma problemática que precisa ser levada em conta nas destinações turísticas. A alta demanda turística pode facilmente descaracterizar a localidade visitada, principalmente quando da inexistência de ações por parte do governo local no que tange à gestão do turismo. Caracterizando a atividade por um fenômeno de trocas culturais, sociais, econômicas, assim como de informações, o desenvolvimento desordenado da mesma poderá gerar alterações arquitetônico-patrimoniais não condizentes, alterações culturais, poluição sonora visual e alterações de paisagem de forma geral. Ou seja, surgimento de inúmeros problemas advindo de um processo de turistificação ineficiente;
3. Degradação de estruturas existentes. A menção à degradação de estruturas existentes diz respeito àquelas localidades que passam a receber um fluxo turístico crescente não provisionado e que, por essa razão, passam a não comportar a demanda turística

existente. Assim, problemas como desorganização de tráfego, acúmulo de sujeira, pisoteamento de áreas naturais, falta de água e luz, tornem-se realidades;

4. Ausência de hospitalidade. A ausência de hospitalidade em comunidades receptoras pode ser gerada pela desorganização da atividade no destino, que nem sempre desenvolve ações sustentáveis de médio e longo prazo. Excluída do processo de turistificação, a sociedade pode sentir-se invadida e afetada pelo turismo, se obrigando, por exemplo, a conviver com um aumento de valores no mercado imobiliário e bens de consumo (CRUZ, 2006);
5. Diminuição dos Recursos Humanos nas organizações. O desenvolvimento da atividade, por fim, pode gerar diminuição na taxa de empregabilidade. Muitos dos serviços nessa nova era deixam de ser executados pelo homem e são assumidos por máquinas. Em não havendo uma mão-de-obra qualificada e que esteja preparada a acompanhar as mudanças, possivelmente aconteça o surgimento da desempregabilidade, o que faz com que se conclua que sem planejamento a atividade turística pode ser altamente exclusiva.

Acredita-se, neste ponto que, conhecendo a configuração da atividade turística na “atualidade”, seja possível, a partir da análise de todos aqueles estudiosos que desdobraram a Teoria Geral dos Sistemas para o entendimento da dinâmica turística, verificar em quais pontos suas propostas já não satisfazem a compreensão do que se tem, hoje, como turismo, para que, então, na sequência, seja possível a proposição de um modelo sistêmico de análise do turismo, totalmente adequado às peculiaridades deste novo século.

4.2.1 Uma analogia entre os diversos modelos produzidos para a análise sistêmica do turismo *versus* peculiaridades do turismo da atualidade

Com o simples intuito de tornar objetivo os ideais e postulados das propostas de cada um dos estudiosos considerados referência na análise do turismo a partir da ótica sistêmica, considera-se, relevante, sistematizar e expor, através de um quadro, suas principais características e peculiaridades.

A apresentação do quadro permitirá uma clara exposição dos aspectos principais de cada estudo o que, por consequência, propiciará um confronto com as especificidades da atividade turística referente ao período entre os séculos XX e XXI, tornando possível, então, a criação de uma nova proposta de modelo sistêmico para análise do turismo.

Quadro 05- Considerações sobre as produções sistêmicas

Autor e ano da publicação	Principais características	Reflexão responsável por auxiliar o levantamento de possíveis lacunas nas propostas
Cuervo (1967)	Embora tenha apresentado os elementos componentes do sistema turístico, não apresentou a sistematização do sistema, sua modelagem, suas interconexões, tampouco explicitou os componentes que se caracterizam por entrada de energia ou matéria (<i>input</i>), processamento e saída (<i>output</i>). Basicamente sua proposta apresentou o sistema como um meio de comunicação no turismo, destacando, inclusive, a problemática quando da existência de ruídos nesse processo de comunicação. O indivíduo é apontado como a razão de existência do sistema [espaço], sendo considerado elemento externo e interno ao mesmo.	O autor, ao tratar sobre o sistema turístico, dá especial enfoque na questão da comunicação inerente ao sistema e à atividade, o que, tempos mais tarde, com o processo de globalização e mundialização mencionado por Beni (1988; 1997), personificou-se no que se conhece por tecnologia, ressaltando que não se entende por tecnologia apenas o desenvolvimento tecnológico das máquinas, mas, ainda, a busca pela melhoria na prestação de serviços, controles efetivos de fluxos etc.. Não obstante, a tecnologia, aparentemente tão imprescindível ao turismo não é por ele mencionada como ambiente do sistema, tampouco como elemento. Da mesma forma, o autor salienta a relevância da manutenção dos aspectos sócio culturais das comunidades receptoras de turismo, mas não menciona qualquer órgão regulador ou algum elemento específico responsável por cuidar

		de referida questão.
Leiper (1979)	Apresenta um estudo sobre o cenário do turismo a partir de três abordagens específicas, que são: Econômica, Técnica e Holística. Sobre a última, atribui sua existência à própria condição multifacetada da atividade, sendo por isso, necessária a utilização da Teoria Geral dos Sistemas para compreender o turismo como um fenômeno. São os principais elementos do sistema turístico de Leiper (1979): o Turista, Pólo Emissivo, Pólo Receptivo, Rota de Trânsito e Indústria do Turismo. O autor menciona a condição corriqueira de o turismo ser, geralmente, estudado dentro da perspectiva econômica ou dos impactos de ordem físico-ambiental. Para ele, a Teoria Geral dos Sistemas é a teoria capaz de desvendar a lacuna existente entre a dicotomia Economia e Aspectos Físico-ambientais. Seu estudo sistêmico acontece por meio de dois estágios. Inicialmente o sistema apresentado	Embora atribua importância ao elemento humano no processo de turismo, Leiper (1979) não o coloca como elemento componente de seu sistema. Da mesma maneira, enfatiza que as regiões emissoras são desprovidas de atributos, o que não pode ser tido como máxima, além de salientar o fato de que é nas regiões emissoras que se localizam as prestadoras de serviços, algo que na atualidade também não deve ser tido como verdade absoluta, dadas as mudanças advindas do processo de globalização e de todo o desenvolvimento tecnológico, aparentemente indissociável da atividade. Leiper (1979) menciona em sua discussão a relevância da tecnologia e a necessidade da manutenção cultural, mas não insere a tecnologia como um elemento componente do sistema, senão como um ambiente que permeia o espaço entre o pólo emissor, trânsito e receptivo. Sobre a manutenção cultural, também não indica, por exemplo, a necessidade de existência de nenhum órgão específico para sua regulação e que possa ser considerado um elemento do sistema. Apenas indica que o ambiente que serve de base para o processo de turismo sofre influências políticas e de ordem social.

	considera a perspectiva geográfica do espaço, sendo, posteriormente, apresentado de forma mais apurada, que discute o processo de industrialização. Assim como Cuervo (1967), Leiper ressalta o importante papel do indivíduo na atividade turística, mas não desenvolve nenhum posicionamento acerca de uma relação mais específica entre esse indivíduo e turismo.	
Sessa (1985)	Reconhece a relevância dos estudos de caráter economicista nos estudos do turismo. Desenvolve uma proposta de caráter teórico-conceitual, não demonstrando efetivamente uma aplicabilidade específica. A proposta sistêmica de seu estudo busca relacionar a compreensão da complexidade do turismo com a possibilidade de desenvolvimento regional, ou seja, assim como Cuervo (1967), Boullón (1985) relaciona o sistemismo com o planejamento turístico. Seu estudo apresenta-se como um avanço ao de Neil Leiper (1979), não obstante não o mencione como	Trata-se de um estudo de caráter estritamente teórico conceitual, não demonstrando, especificamente, a aplicabilidade do modelo/sistema. Ao tratar de sistemas outros que se conectam com o Sistema Turístico e que podem claramente ser entendidos como subsistemas do mesmo, uma vez lido seu manuscrito, menciona Subsistemas Políticos e Econômicos, reconhecidos por superestruturas em outros estudos. Da mesma maneira, Sessa (1985) menciona um Sistema Tecnológico, mas não explicita a maneira com que a tecnologia se personifica. De acordo com a compreensão que se dá a partir da leitura de seu manuscrito é que a tecnologia assume um papel de força ambiental, que influencia e é influenciada pelo sistema.

	referência nos estudos sistêmicos. Dentro de sua perspectiva sistêmica, o turista exerce grande papel no funcionamento do sistema turístico. Traz uma diferente forma de apresentar os subsistemas, que no caso são por ele denominados de sistemas outros, sejam eles reais, conceituais ou abstratos.	
Boullón (1985)	Discute o sistemismo no turismo como cenário para o planejamento turístico. Trata o turismo como um fenômeno resultante do tempo livre e do próprio desenvolvimento do sistema de transporte. Sua proposta sistêmica é similar àquela proposta por Leiper (1979), embora os elementos tenham recebido outras denominações. Seu estudo menciona o fato da não existência de inúmeros sistemas, mas um único sistema multifacetado. Dessa forma, empenha-se em tratar a discussão sistêmica dentro da perspectiva oferta-demanda, considerando um contexto de caráter comercial. O modelo sistêmico proposto por Boullón (1985) compõe-se dos seguintes elementos: Demanda	Não atribui importância ao elemento indivíduo-turista na discussão sistêmica. Assim como Cuervo (1967) Leiper (1979) e Sessa (1985) faz menção à relevância da tecnologia, mas sem apresentar um foco que a faça ser considerada importante como um elemento componente do sistema. Seu modelo sistêmico não traz muito detalhamento sobre os elementos reguladores da atividade, tampouco apresenta claramente os elementos ambientais que são apropriados pela atividade turística.

	Turística, Oferta Turística, Processo de Venda, Produto Turístico, Plano Turístico e Atrativos, representado pelos elementos que elaboram os serviços vendidos aos turista, Estruturas Básicas, Elementos Ambientais, Infraestrutura, Superestrutura, Patrimônio Turístico, recursos para o turismo. Menciona relação do público e privado.	
Getz (1986)	Apresenta uma discussão teórica sobre as tipologias de modelos sistêmicos existentes, assim como Cuervo (1967). Sua proposta não foi a de dar ênfase na exemplificação da sistematização de modelos sistêmicos no turismo, mas a de avançar a discussão sistêmica no campo do turismo, demonstrando sua importante relação com as ações de planejamento.	Dado o trato teórico e generalista sobre sistemas, não se detectou nenhuma consideração relevante sobre especificidades do sistema turístico a partir de sua perspectiva.
Acerenza (1994)	Não demonstrou a aplicabilidade de um modelo específico, assim como Cuervo (1967), Boullón (1985), e Getz (1986). Como Boullón (1985) apresentou os elementos componentes da atividade turística, embora sua argumentação	Assim como Leiper (1979) atribui importância ao indivíduo, embora não o considere um elemento pontual do sistema. Da mesma maneira, ao mencionar os elementos que permeiam sua proposta sistêmica [físico, econômica, social, cultural, política e tecnológica], não desenvolve nenhum aprofundamento de

	tenha demonstrado assumir um caráter característico da gestão /planejamento. Segundo ele, foi na América que surgiram os primeiros estudos que buscaram analisar o turismo dentro da perspectiva da complexidade, sem grandes enfoques. Menciona o pensamento de Cuervo (1967) e Leiper (1979) como ideais para a compreensão da sistemática de funcionamento do sistema turístico. Embora de forma mais robusta, sua proposta, assim como a Leiper (1979) baseia-se no espaço entre o ponto de origem, trânsito, ponto de destino, compreendendo, nesse espaço, todos aqueles elementos responsáveis pela configuração do produto, serviço e experiência da viagem, sem grandes detalhes. Para ele, permeiam por seu sistema, elementos de ordem físico, econômica, social, cultural, política e tecnológica.	discussão, ou seja, não personifica, através de elementos individuais, por exemplo, instituições que sejam capazes de representar cada um desses elementos. A tecnologia, por exemplo, embora apresentada como elemento é percebida em toda sua discussão, como uma força ambiental.
Beni (1988;1997)	Talvez por ter sido o último a ser analisado e por ter sido o responsável pela última proposta inovadora no turismo, seu estudo é caracterizado	Embora considere o elemento indivíduo, fazendo, inclusive, uma alusão ao seu papel, que tanto representa energia, como elemento do sistema, sua modelagem sistêmica não o inclui como

	por sua robustez. Propôs o SISTUR para a análise do fenômeno Turismo como um modelo referencial, já que nenhum outro método foi capaz de abranger a sua totalidade. Essa mesma compreensão foi compartilhada nos estudos de Leiper (1979), Boullón (1985) e Acerenza (1994). Para Beni (1988; 1997), sua proposta sistêmica do Turismo compreende o Conjunto das Relações Ambientais, representado pelo meio Ecológico, Social, Econômico e Político; Subsistema Infraestrutura e Superestrutura; Subsistema Dinâmica do SISTUR, caracterizado pelos elementos Mercado, Oferta, Produção, Demanda, Consumo e Distribuição, todos eles responsáveis pelo processamento da energia (<i>input</i>), produção e consumo, bem como distribuição.	elemento do sistema. Embora apresente o Meio Ambiente como ambiente do sistema, percebe-se que dada a vocação de algumas localidades, muito mais do que ambiente do sistema, os componente ambientais, muitas vezes, assumem, inclusive, papel de elemento essencial do sistema, dada sua relevância. Menciona a tecnologia no processo de distribuição, mas não a personifica como um elemento inerente ao sistema, imprescindível para o desenvolvimento da atividade.
--	--	---

Fonte: o autor (2015).

Evidencia-se na discussão sistêmica apresentada, clara divisão entre *elementos do sistema* e *ambiente do sistema*.

No que concerne ao ambiente do sistema, pode-se dizer que o mesmo é representado por forças que influenciam a dinâmica do mesmo. Já os elementos são aqueles responsáveis pelo processo de entrada de energia (*input*), processamento e saída (*output*).

Dentro dessa perspectiva é que permeará uma discussão sobre a relação dos postulados sistêmicos no decorrer da história *versus* atualidade da atividade turística.

Todo o material proposto pelos autores em questão explicita que embora considerado importante, o fator humano nem sempre é caracterizado como um elemento componente do sistema (CUERVO, 1967), (LEIPER, 1979), (ACERENZA, 1994), (BENI, 1988; 1997). Da mesma forma, as questões ambientais, políticas, sociais, culturais e tecnológicas representam forças atuantes no sistema, mas não são consideradas, em hipótese alguma, como elementos, claramente definidos, imprescindíveis para o funcionamento do sistema.

Tem-se, dessa maneira, como gargalo das discussões analisadas o elemento humano e os fatores ambientais, claramente, engessados.

De outro lado, por sua vez, considerando a discussão teórica desenvolvida sobre a condição pós-moderna da atividade turística, entendida como atualidade turística, foram trazidas à tona outras tantas questões que merecem ser consideradas, em especial, caracterizadas pelo grande desenvolvimento tecnológico.

Importante ressaltar que ao mencionar desenvolvimento tecnológico, não se quer dizer apenas aquele desenvolvimento relacionado ao recurso computacional, mas uma série de desenvolvimentos, dentre eles, os inerentes aos próprios recursos humanos (MOLINA, 2004).

Assim, dentre as alterações geradas por referido desenvolvimento podem ser mencionados:

Quadro 06- Considerações sobre a atualidade da atividade turística

Principais características da atualidade turística
1-Readequação na forma de trabalho nas organizações;
2-Articulação e criação de órgãos reguladores nas esferas naturais, culturais, urbanas e turísticas;
3- Criação de alianças empresariais;
4-Abertura do mercado; Melhoria de infraestrutura básica, de acesso e acessibilidade;

5-Possibilidade de controle de fluxo turístico;
6-Diminuição de preços dos serviços;
7-Informações em tempo real sobre os destinos.

Fonte: o autor (2015)

Da mesma maneira, não é tarefa difícil perceber que a realidade tecnológica moderna modificou inúmeros aspectos da atividade turística, ou seja, influenciou em toda sua complexidade (TRIGO,1998), (MOLINA, 2004), (AVENA, 2006), (NASCIMENTO & SILVA, 2009).

Se de um lado o perfil da clientela viajante tornou-se mais exigente e entendido, de outro, toda a estrutura das organizações e a forma de pensar a atividade [processo de planejamento] passou a buscar por adequações.

Por consequência, a atividade turística, por si, também passou a sofrer inúmeras alterações.

Acredita-se, dessa forma, neste ponto que, conhecendo a configuração da atividade turística na “atualidade” e conhecendo os gargalos das propostas sistêmicas existentes e publicadas até o final do século XX, seja possível, então, desenvolver uma reflexão sobre qual tipo de sistema de análise turística deva ser considerado o ideal para o momento, século XXI.

Embora incomum, os estudos da presente tese trouxeram à tona uma condição ainda não refletida no mundo sistêmico, a qual diz justamente respeito à sua condição “flexibilizada”, ou seja, o fato de uma dada característica ambiental, como a tecnológica, por exemplo, assumir o papel de elemento do sistema em seu processo de produção, quando necessário.

Essa alteração da condição de aspecto ambiental do sistema para um elemento do sistema, explicada na seqüência, é que se caracteriza pela principal contribuição do presente estudo de tese.

Respeitando essa perspectiva de alteração de papel nos sistemas turísticos “atuais” é que se proporá um modelo adequado de análise sistêmica da atividade turística, objetivo deste trabalho de tese, explicando todo seu funcionamento.

Nesse sistema, dada a realidade e dinâmica da atividade, alguns dos aspectos ambientais, assumirão, obrigatoriamente, papel de elementos internos do sistema, de acordo com as características de cada região/localidade/destino analisado, o que será melhor compreendido, a seguir, bem como devidamente aplicado em um destino turístico brasileiro

consolidado, a *posteriori*, com o simples de objetivo de permitir uma maior compreensão da proposta.

4.3 Proposta de um modelo sistêmico adequado à realidade do turismo na atualidade: o interesse de analisar a complexidade da relação turismo e meio ambiente pela ótica sistêmica

O intento de propor um modelo sistêmico para analisar a atividade turística “atual”, parte do princípio de que um dos maiores objetivos de um trabalho científico, em especial, de uma tese doutoral, é o de compartilhar um dado conhecimento produzido.

Intenciona-se dessa maneira, apresentar uma proposta de análise atualizada, considerando que a última relevante fora desenvolvida ainda no final dos anos 80, século XX. Embora as produções sistêmicas tenham permanecido e continuado, nenhuma nova contribuição significativa foi apresentada nos últimos anos.

Aspectos relevantes levantados durante o desenvolvimento da analogia entre as propostas sistêmicas existentes e realidade da atividade turística demonstraram a inexistência de modelos que considerassem a tecnologia como elemento imprescindível aos sistemas turísticos, da mesma forma que explicitaram que as questões ambientais apenas eram consideradas como forças influenciadoras e influenciadas do/pelo turismo.

Outra condição que se evidenciou é que a grande maioria das propostas estava relacionada com o planejamento, ou seja, a compreensão sistêmica era vista como ferramenta de planejamento turístico.

A proposta de um modelo atualizado, entretanto, não apenas busca trazer avanço àquelas existentes [como apresentado], dando maior atenção à tecnologia e meio ambiente, mas, sobretudo, demonstrar que a Teoria Geral dos Sistemas pode servir de meio de análise da atividade turística.

Evidencia-se, dessa maneira, que o conhecimento produzido, em questão, não diz respeito à uma inovação totalitária, mas a um aprimoramento dos sistemas de análise previamente produzidos e debatidos por Cuervo (1967), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986; 1994) e Beni (1988; 1997).

Dessa feita, o que se intenciona é desenvolver uma discussão em torno desse novo modelo, da mesma forma que apresentar seu aspecto de modelagem e sua aplicabilidade em um destino turístico brasileiro consolidado.

Vale mencionar, entretanto, que não se trata de um modelo estanque ou padrão, até pelo fato de que o estudo, até o presente momento, já pode deixar claro que uma de suas maiores características é sua condição “flexibilizada”.

Considerando a própria etimologia da palavra flexível, chega-se à conclusão de que tudo aquilo que é flexível, condiz a uma perspectiva dinâmica, adaptável e acessível. Tratam-se de considerações veemente capazes de representar a atividade turística e, por consequência, o sistema a seguir apresentado, que se flexibilizará de acordo com as peculiaridades de cada região estudada, ou seja, o modelo a ser apresentado permitirá que estudos futuros possam considerar, ao utilizá-lo, aquelas características determinantes da realidade estudada, adequando-o, dentro das necessidades existentes.

Por isso, o modelo que se propõe, no momento, representa aquele denominado por Getz (1986) de modelo explanatório, cuja finalidade é a de demonstrar a maneira com que se dá o funcionamento de uma determinada realidade e suas interações. Segundo o autor (1986), referido tipo de modelo, quando aplicado, permite, inclusive, a criação de previsões.

Ao modelo em questão dar-se-á o nome Sistema Flexível de Turismo.

4.3.1 O Sistema Flexível de Turismo

Resultante das contribuições de todos aqueles estudos sistêmicos da atividade turística desenvolvidos até o final do século XX, Cuervo (1967), Leiper (1979), Sessa (1985), Boullón (1985), Getz (1986), Acerenza (1986;1994) e Beni (1988; 1997), o Sistema Flexível de Turismo objetiva demonstrar a complexidade e a dinâmica da atividade turística, a partir da interconexão de elementos, forças ambientais, da mesma maneira que salientar a necessidade de transformação de determinadas forças ambientais em elementos, em ocasiões específicas.

Tem-se como máxima que a atividade turística, por sua condição compósita, formatada pela união de inúmeros serviços isolados e que somados são capazes de gerar a experiência turística, caracteriza-se por uma realidade bastante complexa e altamente dinâmica.

Não apenas a teia formada pela interconexão dos serviços é que lhe permite tal caracterização, mas ainda, o próprio resultados das relações entre aqueles que se dirigem à dada localidade turística e que, inevitavelmente, se relacionam com uma comunidade receptiva.

Assim, esse conjunto de serviços oferecidos/prestados, somados ao câmbio de informações e trocas de carga cultural, conferem à atividade um *status* de unicidade, que ao

mesmo tempo gera encanto e preocupações intensas, dados os possíveis impactos que podem surgir a partir dessa relação (VERA REBOLLO, 1992), (RUSCHMANN, 2003).

Willians (1998), Mowforth & Munt (2003), inclusive, enfatizam que os impactos negativos ainda podem permanecer, mesmo quando já se tiver atingido uma demanda altamente especializada e mais dispersa, daí a necessidade de constante planejamento e monitoramento.

É sabido que são inúmeras as razões que levam as pessoas a se dirigirem aos mais variados locais para efeitos de prática turística.

Se de um lado a peculiaridade de uma determinada região gera interesse a um dado público, de outro, as condições econômicas favoráveis daquela localidade também podem ser o fator de atração.

Independentemente da razão, o fato é que inúmeras pessoas se deslocam de seu local habitual de residência, com as mais variadas motivações, em busca de desenvolverem a atividade turística, algo fortemente debatido historicamente.

Nessa perspectiva de movimentação e deslocamento é que surgem as discussões sistêmicas de forma geral e, não obstante, a discussão do Sistema Flexível de Turismo.

É o deslocamento espacial-geográfico, uma das principais condições sistêmicas que caracteriza a discussão ora iniciada, a qual sempre contará com um ponto de origem e outro de destino, uma zona de partida e outra de interesse, algo trabalhado por Leiper (1979).

Assim, não é incorreto afirmar que tratar de sistemas é estar aberto a mergulhar em uma dimensão quase virtual, repleta de uniões, de conexões e de sobreposições. Por essa razão é que existem diversas maneiras de se apresentar os modelos sistêmicos (GETZ, 1985); (CHRISTOFOLETTI, 1977, 1999).

Nesta tese, especificamente, a modelagem sistêmica será desenvolvida dentro de um princípio que seja capaz de demonstrar sua organicidade.

Ainda, sobre o sistema, há de ser mencionado que um dado destino turístico, assim como um estado ou país pode ser considerado um sistema. Não obstante, um simples elemento de referido sistema, poderá, dependendo da perspectiva de análise, transformar-se num sistema altamente complexo.

Nesse diapasão, conforme mencionado por Christofolletti (1977, 1999), muito importante se faz, definir, com antecedência, qual instância, ou melhor, qual abrangência é que se pretende dar ao estudo sistêmico em andamento, justamente para que se tenha a definição clara de quais serão seus elementos, bem como quais serão os seus limites de fronteira.

No caso do presente estudo de tese, sempre que for mencionada a nomenclatura Sistema Flexível de Turismo, buscar-se-á entendê-lo como um destino turístico isolado, respeitando-se, por óbvio, o fato de que referido destino nunca se encontrará totalmente isolado, mas conectado com outros sistemas, outras realidades, em especial, aquela considerada ponto de origem ou localidade de proveniência do turista.

Da mesma maneira, ao considerar o destino turístico um sistema, merece apontamento o fato de que se deve, ao definir o destino, qual será seu território de análise. Por mais que se saiba que geralmente o território escolhido seja aquele que corresponda a todas as relações existentes no destino e que muitas vezes ultrapassa a própria fronteira geográfica de um município, por exemplo, a tese em questão utilizará, a título de estudo, um destino cujo território de análise corresponderá especificamente aos seus limites geográficos.

Ora, ainda que se saiba que são prestados no caminho de deslocamento de um viajante diversos serviços de ordem turística ou não [serviço de transporte, alimentação etc], o estudo em questão apenas lidará com os aspectos internos ao sistema turístico, bem como zona ou ambiente em que o sistema se apóia ou se formata, ou seja, não será trazido para a discussão qualquer realidade “extra sistema”, no intento de facilitar o entendimento da proposta.

No caso do Sistema Flexível de Turismo, o que se propõe para uma melhor compreensão didática, é a condição de que a atividade turística se molda pela sobreposição de 04 (quatro) grandes camadas [subsistemas], somadas a um posto de “elemento volante”, explicado a *posteriori* e ao relevante papel do turista, definidas, especificamente:

1. Aspectos Ambientais Apropriados,
2. Infraestrutura e Superestrutura Básica,
3. Infraestrutura e Superestrutura Turística,
4. Trade Turístico,

*Elemento volante/flexível

*Turista

A sobreposição das camadas em questão, através da articulação e interconexão de seus elementos, somadas à entrada do elemento turista [*input*], gerará como resultado final a experiência de viagem [*output*], retroalimentando, na sequência, ao sistema em questão.

4.3.1.1 Aspectos Ambientais Apropriados

Trata-se do subsistema principal do sistema turístico proposto, já que não existe organização da atividade turística sem que se considere o processo de apropriação do espaço

geográfico, ou consumo do espaço, espaço esse que serve de base para o desenvolvimento da atividade (SANTOS, 1996), (GOELDNER; RITCHIE & Mc´INTOSH, 2002), (CRUZ, 2006), (BEJARANO MARTINEZ, 2009).

Por essa razão e por servir de “cenário” imprescindível para a formatação do sistema turístico é que os Aspectos Ambientais Apropriados são os primeiros apresentados, ao se tratar do Sistema Flexível de Turismo.

No que diz respeito aos Aspectos Ambientais apropriados, tem-se que os mesmos correspondem a toda e qualquer condição ambiental apropriada pela atividade turística, ou seja, o Meio Ambiente, entendido por Butler (1991) como tudo aquilo que engloba os reinos físico, humano e natural ou por Pacheco Fiorillo (2003) como sendo a soma do conjunto dos elementos naturais, artificiais e culturais, capazes propiciarem o equilíbrio da vida.

Dessa forma, Flora e Fauna, características físico-geográficas, clima, valores Identitários e Culturais de comunidades, bem como aspectos Econômicos e Tecnológicos de uma dada localidade representam condições ambientais geralmente apropriadas pela atividade turística.

O processo de apropriação de dada ou dadas característica(s) mencionada(s) é o responsável por gerar um determinado tipo de segmentação turística, o que, por consequência, delimita um perfil específico de visitante.

Ora, se as condições de flora e fauna são exuberantes naquele território em que se inicia o desenvolvimento da atividade turística, conclui-se que seu público será caracterizado por aquele que possui interesse em tudo aquilo que é natural, da mesma forma que gerará, no processo de organização da atividade, a necessidade de um maior cuidado com relação ao atendimento da legislação ambiental pertinente, da mesma maneira que definição de capacidade de suporte das áreas visitadas etc.

Inúmeros são os destinos nacionais e internacionais cujo apelo relaciona-se às questões de flora e fauna, a saber: Foz do Iguaçu-PR, Bonito-MS, Manaus-AM, Costa Rica etc.

Outra característica ambiental que assume grande responsabilidade por direcionar as atividades turísticas é aquela definida por sua geografia física. Se dado território é caracterizado por uma cadeia de montanhas, rio, baía, falésia, istmo, lagoa ou planície, toda a organização da atividade deverá respeitar e se adaptar às condições impostas pela natureza, o que influenciará, sobremaneira, não apenas na forma de acesso ao atrativo em si, mas, ainda, na criação de infraestruturas básicas e turísticas, processo de urbanização etc.

O aspectos climáticos, supostamente, também definirão as formas de turismo pertinentes à determinadas localidades e, em especial, exigirão dos planejadores da atividade turística a criação de formas capazes de manter um fluxo turístico contínuo, mesmo em períodos de sazonalidade. Perante tal condição, geralmente são criados atrativos turísticos, não lugares, na tentativa de manter a continuidade da visitação turística no local.

Já as questões patrimoniais materiais e imateriais, parte dos Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível do Turismo, também possuem sua importância. Elas são responsáveis por gerarem nas sociedades, grande curiosidade e o interesse de visitar uma determinada localidade.

É a curiosidade pelas origens e valores do outro que fazem com que inúmeras regiões desponhem-se como importantes zonas turísticas, graças à sua carga identitária. Assim, regiões como a costa brasileira nordestina, sociedades incas, maias e astecas, assumem posição de locais de alta visibilidade turística e com necessidade de constante planejamento para suportar o elevado fluxo existente.

Não menos importante, destaca-se a comunidade autóctone, aquela pertencente ao lugar turístico e que, muitas das vezes tem relação direta ou indireta com a atividade, ou seja, é também apropriada pelo turismo. É ela a detentora da carga identitária e do conhecimento no que concerne às peculiaridades da região em questão. A relação turista *versus* autóctone é bastante relevante nos estudos do turismo e não apenas acontece no âmbito dos “aspectos ambientais apropriados” do Sistema Flexível de Turismo. A comunidade autóctone pertence, da mesma maneira, a todas as camadas do sistema, já que não existe atividade turística sem o elemento humano por “trás” das ações de gestão e articulação, da mesma forma que não existe atividade turística sem o elemento “turista”.

Chamando atenção pelas riquezas ambientais, Rebollo (1992), ao tratar da dimensão ambiental no processo de planejamento turístico, mencionou que a falta de planejamento é capaz de gerar inúmeros impactos de ordem negativa no ambiente, através de ações como: falta de controle de crescimento de áreas turísticas, com densidades superiores à capacidade de suporte das regiões; inadequação de uso do solo; escassa preservação de áreas livres; contaminação de águas; destruição e alteração de áreas com valor paisagístico; traçado inadequado de infraestruturas etc.

Por essa razão, Dredge (1999, p.772), enfatiza que “um dos mais importantes desafios advindos dos objetivos da sustentabilidade é justamente o planejamento do destino”¹⁴.

¹⁴ Traduzido do inglês: One of the most important challenges arising from the goal of sustainable tourism development is destination planning.

Não bastassem os aspectos naturais-geográficos e culturais, fazem também parte desse universo de aspectos ambientais, as questões econômicas. Cientes de que a atividade turística relaciona-se intimamente com a produção de capital, não existe maneira de dissociá-la dos aspectos econômicos.

Estando a economia favorável, haverá a manutenção dos deslocamentos de turistas às inúmeras localidades existentes.

Inskeep (1991), entretanto, enfatiza que na busca da maximização de benefícios econômicos nos destino, deve-se pensar em constantes intervenções que busquem proteger o ambiente em que o turismo se sustenta, diminuindo, por consequência, os impactos sociais ou culturais. Tal menção explícita como todas as perspectivas ambientais também assumem uma condição de interdependência.

Arelada às condições econômicas é que surge outro aspecto ambiental fundamental e fruto do desenvolvimento da própria sociedade, que é parte do Meio Ambiente. Trata-se da tecnologia.

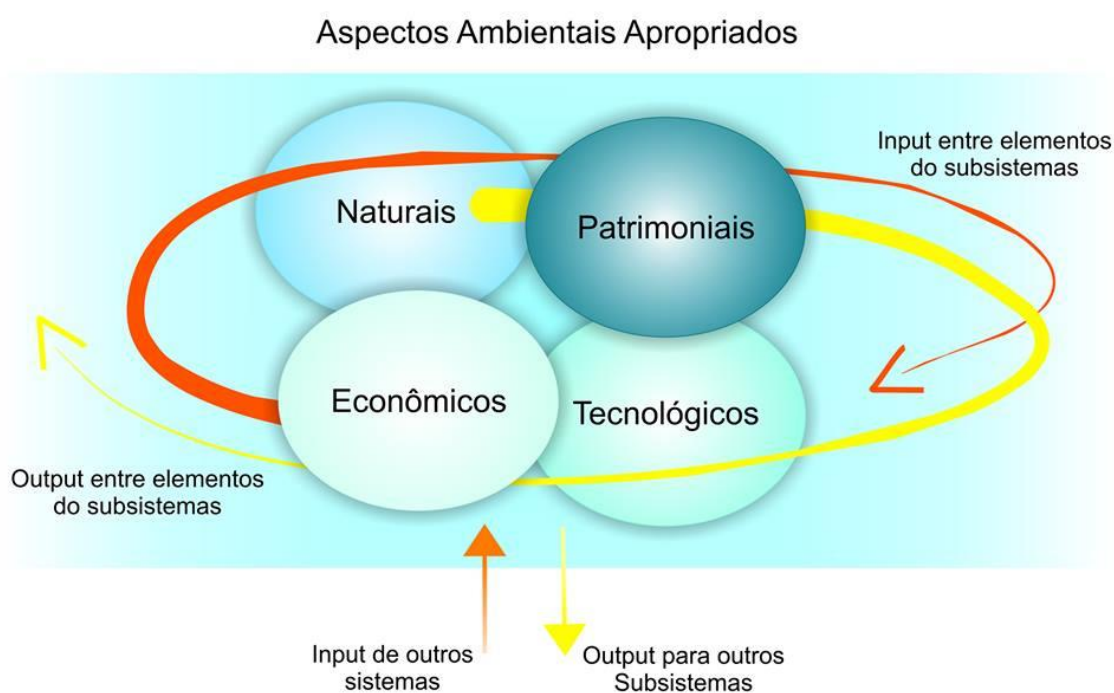
Como mencionado outrora, não se deve entender a tecnologia e seu desenvolvimento dentro de uma perspectiva apenas computacional e informatizada (MOLINA, 2004). Ela é resultado de inúmeras modificações inerentes ao período de transição entre os séculos XX e XXI, da sociedade pós-moderna, pós-industrial ou Sociedade Técnico-Científico-Informacional, (TRIGO, 1998), (MOLINA, 2004), (SANTOS, 2008); (CACHO E AZEVEDO, 2010).

Graças às Tecnologias é que o público turístico tornou-se mais exigente, o que obrigou com que a prestação de serviços turísticos assumisse melhores patamares de atendimento. Nessa mesma hodierna, dado o processo de globalização e mundialização inerente a esse momento histórico (BENI, 1988; 1997), atribui-se grande valor às formas de comunicação e às ferramentas tecnológicas, que antes influenciavam o sistema e a atividade, mas que, agora, assumiram tamanha importância a ponto de passarem a ser consideradas imprescindíveis no processo de produção do turismo, ou seja, o que se percebe é a ocorrência de um deslocamento espacial da força “tecnologia”, da esfera ambiental para o cerne do sistema, onde a mesma transforma-se num elemento imprescindível no processo de produção do mesmo.

Dada a complexidade inerente aos Aspectos Ambientais que são consumidos pela atividade turística, importante se faz explicitar que permeia sobre essa questão do processo de apropriação e consumo turístico, a relevância do andamento de uma prática que seja minimamente organizada e que gere resultados os mais sustentados possíveis. Daí a

impossibilidade de não atrelar a discussão sistêmica ao planejamento da atividade, algo já enfatizado por Cuervo (1967), Boullón (1985) e Acerenza (1994). O consumo predatório, embora exista, deixa de ser considerado, quando o intuito da discussão é o de refletir sobre um modelo sistêmico de ordenamento turístico harmonioso.

Figura 17- Subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Turismo”.



Fonte: o autor (2016), arte Thamyres Jacques

4.3.1.2 Infraestrutura e Superestrutura Básica

Como segunda camada do denominado Sistema Flexível de Turismo, tem-se o que se conhece por subsistema das Infraestrutura e Superestrutura Básicas.

Ainda antes de discorrer sobre cada uma delas, ressalta-se que existe, neste ponto da explanação do sistema em questão, o intento de uma pequena contribuição: o lançamento da utilização da expressão Superestrutura acompanhada da terminologia “básica”.

Enquanto de um lado a utilização da expressão infraestrutura básica seja corriqueira e já internalizada por toda a sociedade, de outro, a expressão superestrutura básica ainda não.

Especificamente no turismo, o termo superestrutura é utilizado por inúmeros autores, entre eles, Beni (1988; 1997) quando explica sua proposta sistêmica denominada SISTUR. A terminologia é também utilizada por Goeldner, Ritchie e Mc'Intosh (2002) em seus estudos sistêmicos.

De todas as maneiras, um dos intentos de inovação neste trabalho é a não utilização da terminologia em sua forma isolada [apenas palavra superestrutura], mas atrelá-la à outra terminologia [no caso, básica], considerando que, *a posteriori*, surgirão numa outra camada do sistema as terminologias infraestrutura e superestrutura acompanhadas da terminologia “turística”.

Assim, o Sistema Flexível de Turismo lidará em sua totalidade, tanto com infraestrutura e superestrutura básicas, como turísticas.

No que concerne à infraestrutura básica e em consonância com o proposto por Boullón (1985), entende-se que ela diz respeito a todo tipo de construção fundamentada no interesse de prover à sociedade, uma mínima condição e qualidade de vida. Ainda, referido autor (1997) menciona que as infraestruturas representam os bens e serviços que permitem o desenvolvimento das estruturas sociais e produtivas de um país, como já mencionado neste trabalho.

Nesse contexto é que se mencionam os serviços de Pavimentação, de Saneamento Básico, Iluminação, Educação e Saúde.

Não se tratam de serviços e estruturas criados especificamente para o atendimento da atividade turística, mas à comunidade que receberá o turista. Não obstante, dificilmente exista turismo sem a existência de qualquer tipo de infraestrutura. Uma comunidade receptiva precisa ter uma condição mínima de qualidade de vida para executar tarefas outras, inclusas àquelas voltadas à prestação de serviço turístico.

Urge ressaltar, entretanto, que embora possa existir participação do setor privado nas providências de infraestrutura de uma localidade, o mesmo é de responsabilidade da gestão pública de cada município.

Sobre a relação infraestrutura básica e turismo, Cruz (2006, p.338) menciona que:

A implementação de obras voltadas a aumentar a fluidez do território, bem como outras destinadas à melhoria de condições infraestruturais básicas dos lugares (abastecimento de água, energia elétrica, coleta e tratamento de esgoto e coleta e acondicionamento de resíduos sólidos) correspondem a algumas das ações estratégias emanadas do Estado (sobretudo poderes públicos federal e estaduais), no sentido de desenvolver o turismo no território nacional. Tornar o território atrativo para o capital privado é o objetivo precípua dessas ações.

Não é errado afirmar, dessa feita, que a infraestrutura de uma localidade muito tem a contribuir para o desenvolvimento da atividade turística, exercendo, inclusive, força de atratividade. De qualquer maneira, o desenvolvimento da atividade, que aos poucos passa gerar um aumento de fluxo na localidade turística, deve ser o suficientemente planejado, para que a expansão dos serviços e da infraestrutura possam, também, acontecer.

Trata-se de um desenvolvimento paralelo e necessário e, talvez, considerado um dos grandes problemas nos destinos turísticos nacionais.

Enquanto países europeus parecem antecipar a questão das infraestruturas e superestruturas de destinos turísticos, graças à prática eficaz de planejamento, países como o Brasil ainda sofrem com os problemas que afetam a atividade, ainda antes de definidas ações para seu controle.

O que acontece, talvez, conforme mencionado por Rebollo (1994), é que muitas vezes o que se tem são modelos pautados em um crescimento turístico muito rápido, guiados por impulsos da demanda, sem com que haja tempo de colocar em prática qualquer ação de planejamento, da mesma forma que considerar a capacidade de assimilação de toda a estrutura regional.

Compreendido o conceito de infraestrutura básica, lança-se mão da apresentação do conceito de superestrutura básica, neste momento representado pelos diversos órgãos, públicos ou privados e que de alguma forma visam à gestão do município ou localidade em questão.

Da mesma maneira que caracterizado quando apresentado o conceito de infraestrutura básica, a superestrutura básica também não possui sua existência justificada na atividade turística, senão na preocupação de uma gestão eficiente e eficaz do(s) município(s).

Fazem parte do rol dos elementos caracterizados pela superestrutura básica: Prefeitura Municipal, Associação Comercial, Secretarias de Saúde, Meio Ambiente, Educação, Câmara dos Vereadores, Fórum, Serviço de policiamento etc.

Não é difícil perceber que a união dos elementos mencionados, componentes das superestruturas básicas, é que formata e regula uma dada localidade, organizando e hierarquizando a sociedade, impondo seus limites, bem como demonstrando seus direitos, dentro dos preceitos da legislação existente e pertinente.

Da mesma maneira que o turismo carece de um mínimo de estrutura básica para sua organização, a atividade também necessita de um sistema básico de gestão que seja minimamente organizado e efetivo.

Na tentativa de compreender o funcionamento do subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Básicas, é que se apresenta, a seguir, a modelagem de referido subsistema, que é acessado, em primeira instância, pela comunidade autóctone e pelo turista.

O que ocorre dentro dos limites do subsistema em questão é uma direta relação entre os elementos componentes do que se entende por infraestrutura básica, com aqueles componentes da denominada superestrutura básica.

Como elementos da superestrutura básica, hierarquicamente mais elevados, tem-se: as Prefeituras dos municípios, responsáveis pela gestão dos mesmos e a Câmara dos Vereadores, onde são criadas e definidas as leis do município e fiscalizada a administração local.

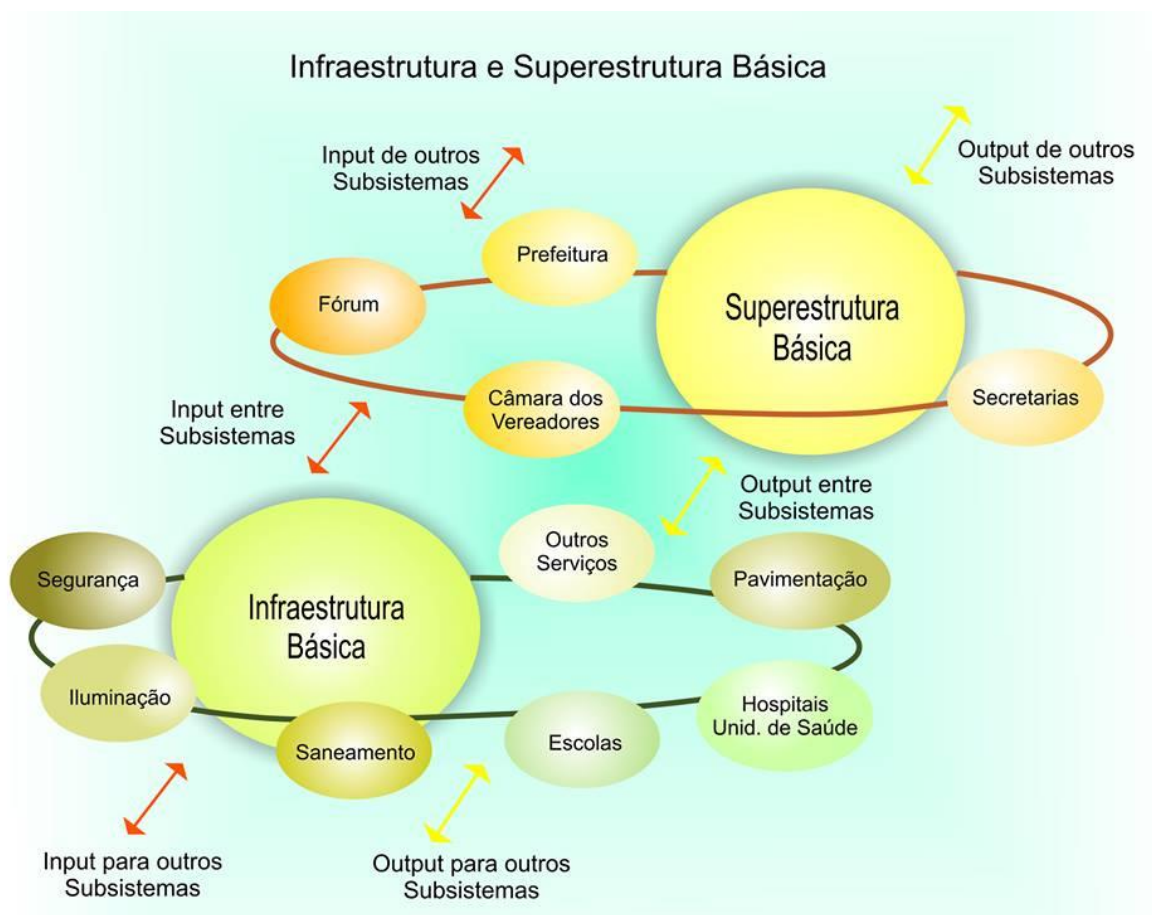
Daí a necessidade da constante comunicação de ambas as esferas, que, se bem orquestradas, são capazes de prestar auxílio para as secretarias do âmbito da educação, de saúde, meio ambiente e comercial.

A trama das relações entre as duas esferas mencionadas e as subsequentes, acabam, por conseqüência, gerando as infraestruturas básicas necessárias para a sobrevivência da população em geral, autóctones e visitantes.

São infraestruturas básicas, como já mencionado: a pavimentação, o saneamento e a iluminação, todas elas totalmente interdependentes, e que possibilitam a criação de escolas, hospitais e unidades básicas de saúde, assistidas diretamente por suas secretarias responsáveis, assim como pela própria “alta hierarquia” das superestruturas básicas.

O que deve ficar claro, entretanto é que, embora a modelagem proposta do subsistema em questão elucide uma trama de relações “ideal” e “natural”, muitas vezes o funcionamento do subsistema “infraestrutura e superestrutura básicas” é alterado graças às peculiaridades da localidade, o que pode ser necessário, mas, muitas vezes, prejudicial.

Figura 18- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema Flexível de Turismo



Fonte: o autor (2016), arte Thamyres Jacques

4.3.1.3 Infraestrutura e Superestrutura Turística

Com a mesma base conceitual das Infraestruturas e Superestruturas básicas, Infraestrutura e Superestrutura Turística são aquelas que tem sua existência justificada no desenvolvimento da atividade turística, ou seja, existem pelo fato da ocorrência da atividade turística em uma dada localidade; existem para fomentarem a atividade turística e torná-la o mais sustentável possível.

Assim, entende-se por infraestrutura turística, dentro da proposta do Sistema Flexível de Turismo, toda e qualquer estrutura criada para propiciar uma melhor execução da atividade turística.

Importante mencionar que as infraestruturas turísticas não apenas atendem aquele turista advindo de outros pólos, mas muitas vezes, ao morador da localidade turística que esteja se dirigindo à outra região.

Fazem parte do rol das infraestruturas turísticas os Portos, Marinas, Rodoviárias, Estações de trem e metrô, Espaços Culturais e de Eventos etc.

Nessa perspectiva, merece uma pequena reflexão em torno do mencionado.

Boullón (1997) concede outra nomenclatura às infraestruturas turísticas, neste momento apresentadas. No caso, a denominação utilizada por ele é a de “instalações”, ou seja, aquelas construções existentes para facilitar a prática turística. Já Goeldner, Ritchie e Mc’Intosh (2002), denominam essas construções que facilitam à prática de turismo de “superestruturas”, o que para Beni (1988; 1997), possui outro significado.

Importante trazer o posicionamento de diversos autores, justamente na tentativa de permitir com que o leitor consiga compreender a linha de raciocínio de um dado manuscrito, de acordo com seus autores.

Entendido o conceito de infraestrutura turística é que se culmina no conceito de superestrutura turística, essa que o Sistema Flexível de Turismo entra em consonância com o proposto por Beni (1988; 1997). A superestrutura turística representa todo elemento do sistema cuja finalidade é a de normatizar, regular e gerir especificidades da atividade turística, sendo caracterizada pela união dos poderes privado, público e não governamental.

Uma das peças chave para o bom ordenamento da atividade turística é a coesão e pró-atividade dos elementos componentes da superestrutura turística.

São elementos da superestrutura turística os Conselhos Municipais de Turismo, Secretarias de Turismo, Associações de Classe específicas, Organizações Não Governamentais etc.

Evidencia-se, neste ponto, que as estruturas físicas criadas, sejam elas destinadas ao turismo ou não, somadas às instituições reguladoras, sejam elas especificamente voltadas ao turismo ou não, sobrepostas aos inúmeros elementos de ordem natural, física, cultural, econômica e tecnológica, geram base ideal para as articulações inerentes aos desenvolvimento da atividade turística.

Visando facilitar a compreensão do funcionamento do subsistema das infraestruturas e superestruturas turísticas, abaixo apresentado, menciona-se, da mesma maneira, o fato de que ambos, turistas e comunidade autóctones, acessam e fazem parte do subsistema em questão.

No que concerne às superestruturas turísticas, tem-se como esferas máximas, o Conselho Municipal de Turismo e Secretaria de Turismo, altamente interdependentes, cujas funções respectivas configuram-se em trabalhar no planejamento participativo e na gestão da localidade turística; formular ações estratégicas e políticas para a promoção da atividade turística local.

Embora a relação de ambas as esferas seja bastante estreita, não se deve furtar o fato de que as mesmas também se relacionam com as esferas menores subseqüentes e não menos importantes, caracterizadas pelas Associações de Classe e Organizações Não Governamentais, isso pelo fato de que, de praxe, todas elas contam com cadeiras junto ao Conselho Municipal de Turismo e participam ativamente no planejamento participativo das localidades.

A importância das Associações de Classe se dá ao fato de que são elas aquelas que organizam o funcionamento do empresariado e prestação de serviço local, sendo suas ações devidamente chanceladas pelo Conselho e Secretaria, da mesma forma que pelas superestruturas turísticas às quais são subordinadas e influenciadas em âmbito regional, estadual, nacional e internacional.

Tomando a atividade turística como foco da reflexão, são consideradas as principais associações: Associação Hoteleira, Associação das Agências de Turismo, Associação dos Guias de Turismo, Associação dos Bares e Restaurantes, Associação dos Atrativos, todas criadas para melhor assistirem o andamento das atividades do mercado turístico, instituídas de acordo com as características da localidade turística.

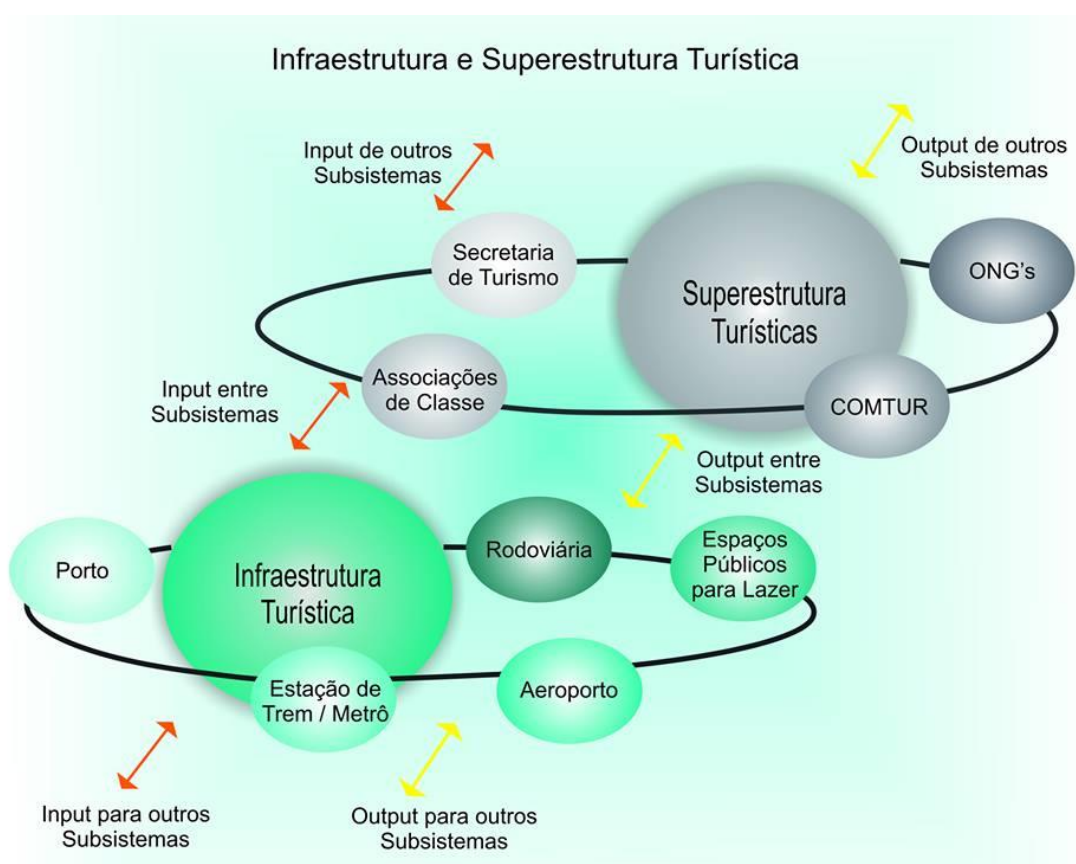
Da mesma maneira, de forma transversal, ONG's são criadas para desenvolverem ações que, indiretamente trazem resultados benéficos às localidades, ao turista e sua comunidade. O foco de trabalho das ONG's geralmente varia de acordo com a vocação turística de cada localidade, respeitando os aspectos ambientais existentes e peculiaridades de sua comunidade autóctone.

Nessa perspectiva, visualiza-se, dentro do cerne das Superestruturas Turísticas, uma ampla relação entre as instâncias superiores, que apenas conseguem desempenhar seu papel, graças à existência e participação ativa das instâncias inferiores.

É essa complexa relação e atuação conjunta das superestruturas turísticas que propicia a construção das infraestruturas turísticas, representadas pelos já mencionados portos; aeroportos; estações rodoviários e ferroviárias, linhas de metrô e espaço de eventos; Todas interconectadas, na intenção de propiciar uma mobilidade facilitada a seus usuários: turistas e locais.

Por mais que seja clara a relevância do papel desempenhado dentro do subsistema de Infraestrutura e Superestrutura turística, não se deve desconsiderar a imprescindível relação que referido subsistema mantém com o subsistema de Infraestrutura e Superestrutura básica, da mesma forma que com seu subsistema subseqüente, denominado subsistema do trade turístico.

Figura 19- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema Flexível de Turismo



Fonte: o autor (2016), arte Thamyres Jacques.

Assim é que se atinge o patamar responsável pelo processamento no Sistema Flexível do Turismo, caracterizado pelo que se entende por subsistema *Trade* Turístico ou Mercado Turístico.

4.3.1.4 *Trade* Turístico ou Mercado Turístico

Cerne do Sistema Flexível de Turismo, a camada representada pelo mercado turístico serve de espaço para alocar todos aqueles elementos que, unidos, são capazes de configurar um dado serviço/produto turístico.

Ainda que isolados pouco signifiquem à atividade, toda a discussão sistêmica desenvolvida neste estudo foi capaz de demonstrar que, quando unidos e interconectados, geram, através do processamento do sistema, a experiência de vigem, ápice do sistema, ao considerá-lo uma pirâmide de camadas sobrepostas.

Dentre os elementos componentes do mercado turístico, destacam-se:

- 1- Agências de viagens e turismo das localidades receptivas, muitas vezes responsáveis pela articulação destino turístico *versus* zonas emissoras, atuando como intermediadora de serviços, embora também atendam a clientela de forma direta;
- 2- Meios de Hospedagem, representados pelos meios de hospedagem hoteleiros e extra-hoteleiros [hotéis, pousadas, resorts, campings, albergues da juventude etc], cuja finalidade é a de hospedar o turista durante sua estada na localidade visitada;
- 3- Serviços de Alimentação e Bebidas, caracterizados por todos aqueles bares e restaurantes que atendem a clientela viajante e comunidade local, ofertando os mais variados serviços de alimentação. Embora se saiba que sua existência independe da atividade turística, não se pode furtar ao fato de que muitos restaurantes tem seu funcionamento totalmente atrelado à atividade turística;
- 4- Serviços de Transporte, responsáveis pela movimentação dos turistas no destino. Sabe-se que muitos dos turistas não acessam ao destino com seu veículo próprio. Assim, serviços de *transfer/shuttle service*, bem como serviços de transporte entre atrativos tornam-se necessários. Fazem parte do rol dos serviços de transporte aquelas empresas que oferecem transporte fretado, assim como serviços de locação;
- 5- Atrativos turísticos, locais que são visitados por aqueles turistas que estão em visita à localidade. No contexto dos atrativos turísticos, configuram-se aqueles denominados naturais, totalmente relacionados à camada 01(um) do Sistema Flexível de Turismo, da mesma forma que aqueles construídos para atender a uma demanda existente de turista;
- 6- Comércio turístico, caracterizado por lojas e empresas especializadas na venda de produtos e artefatos de caráter turístico, muitas vezes caracterizado pela cultura local, através de sua mão-de-obra. Não deixa de representar uma forma de valorização do patrimônio local e inserção da comunidade autóctone no processo do turismo.
- 7- Guia de Turismo, profissional formado para atuar com a prestação de serviços de informação e guiamento aos visitantes de dada localidade. Embora nem todos os atrativos careçam do acompanhamento de um guia de turismo, é esse o profissional responsável por oferecer todo o suporte necessário ao viajante, durante a execução de suas visitas.

Por fim, o Sistema Flexível de Turismo, como inovação, propõe que, somado a esses elementos do mercado turístico, esteja um elemento neutro, vazio, ou seja, uma espécie de gaveta vazia, pronta para conceder espaço a um dado elemento chave, sempre que necessário. Trata-se do elemento “volante” do Sistema Flexível de Turismo.

No caso, dado o desenvolvimento de um aprofundado estudo sobre a realidade da atividade turística e sua condição de modernidade (TRIGO, 1998), (MOLINA, 2004), (SANTOS, 2008); (CACHO E AZEVEDO, 2010), percebeu-se que algumas condições ambientais, geralmente apropriadas pela atividade turística e que são parte da camada 01 (um) do Sistema em questão, impreterivelmente assumem papel de um dos elementos do mercado turístico, para que o processo interno do sistema possa realmente ser executado.

Um dos exemplos trazidos em pauta é a força ambiental tecnológica.

Sabe-se que o mercado turístico, na “atualidade”, dificilmente desenvolve qualquer atividade de reserva e controle sem a utilização da ferramenta tecnológica, já que toda ação é obrigatoriamente informatizada. Assim, não há como considerar a tecnologia apenas uma força ambiental do sistema, senão ferramenta essencial para o processo.

Nessa perspectiva, de maneira flexível, ela se desloca da camada base do sistema “Aspectos Ambientais Apropriados”, inserindo-se junto dos demais elementos que compõem a camada do Mercado Turístico que, ao se comunicarem, gerarão o *output*, ou experiência turística.

Da mesma maneira, em localidades cujo apelo natural e ecológico é muito latente, pode-se dizer que por conta da própria fragilidade do sistema, a questão natural da camada base do sistema “Aspectos Ambientais Apropriados” pode também se deslocar para a camada cerne do sistema “Mercado Turístico ou *Trade*”, personificando-se através de Instituições específicas, de maneira com que através da união com os demais elementos do Mercado seja formatado um produto/serviço considerado ideal e que respeite à condição natural da localidade.

É através da geração do *output* do sistema, que haverá o processo de retroalimentação e regulação do mesmo.

Visualiza-se entretanto, a íntima relação da atividade turística com o meio ambiente. Não que demais elementos componentes do sistema turístico não sejam relevantes, mas é o meio ambiente, aquele responsável por oferecer a matéria prima original, imprescindível para o andamento da atividade.

Apresentadas todas as camadas ou compartimentos do Sistema Flexível do Turismo, basta dizer que o elemento humano, ou turista, ao inserir-se no Sistema, acaba por representar

a energia, que somada aos aspectos ambientais apropriados e demais elementos dos subsistemas componentes do sistema, possibilitará todo seu funcionamento e produção.

O indivíduo assume neste caso, tanto condição de elemento externo do sistema, como elemento interno, representando seu *input*.

É a sobreposição das camadas mencionadas, suas forças e elementos, que se atinge a configuração da atividade turística que se conhece.

Importante papel desenvolvem as Instituições reguladoras básicas e turísticas, no intento de organizarem e planejarem uma atividade que seja, no mínimo, sustentada.

Assim, não diferentemente dos demais subsistemas, turistas e comunidade autóctone participam e acessam o subsistema do *Trade*/Mercado turístico, permitindo seu movimento e funcionamento.

Dada a peculiaridade da localidade em questão, um de seus principais elementos é caracterizado por aquele denominado “volante”, “flexível” e que ditará a forma de funcionamento do subsistema.

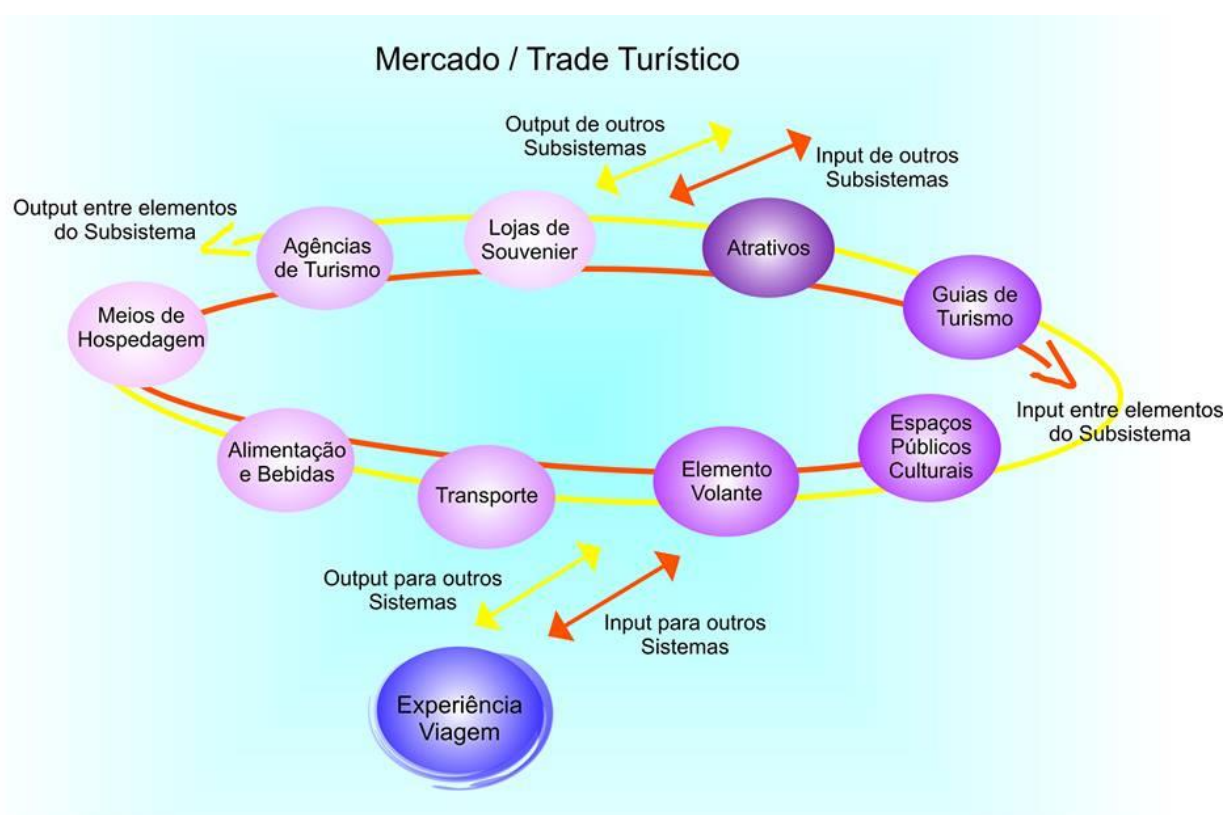
A partir das proposições do elemento volante é que as agências de turismo poderão, por exemplo, na tentativa de prestar o serviço mais adequado à sua clientela, contatar os serviços de meios de hospedagem, para reservas de unidade habitacionais; reservar os serviços de transporte, de maneira a propiciar o deslocamento do turista intra-destino; contatar os serviços de atrativo turístico, com reserva e aquisição de *vouchers* de acesso e contratar os serviços de guiamento turístico, para atuação intra-atrativos.

Da mesma maneira, a característica da localidade norteará a tipicidade oferecida pelos serviços de alimentação e bebidas, bem como nos artefatos vendidos nas lojas de *souvenirs*.

Embora seja esta a sistemática “ideal” de funcionamento do subsistema do *Trade*/Mercado turístico, adotada, inclusive, por alguns destinos nacionais e internacionais, sabe-se, porém, que a forma de organização de alguns destinos permite com que o turista, por si, acesse os inúmeros elementos do subsistema, de forma direta, o que pelo lado do consumidor pode ser considerado favorável, dada a condição do auto serviço, mas pelo lado empresarial, incoerente, dada a geração de dificuldade no controle da atividade.

Sendo este o último subsistema do Sistema Flexível de Turismo, pode-se afirmar que o subsistema do *Trade*/ Mercado resulta da sobreposição e interconexão de todos os outros subsistemas anteriores, sendo ele o responsável por personificar a experiência do viajante.

Figura 20- Subsistema Mercado Turístico do Sistema Flexível de Turismo



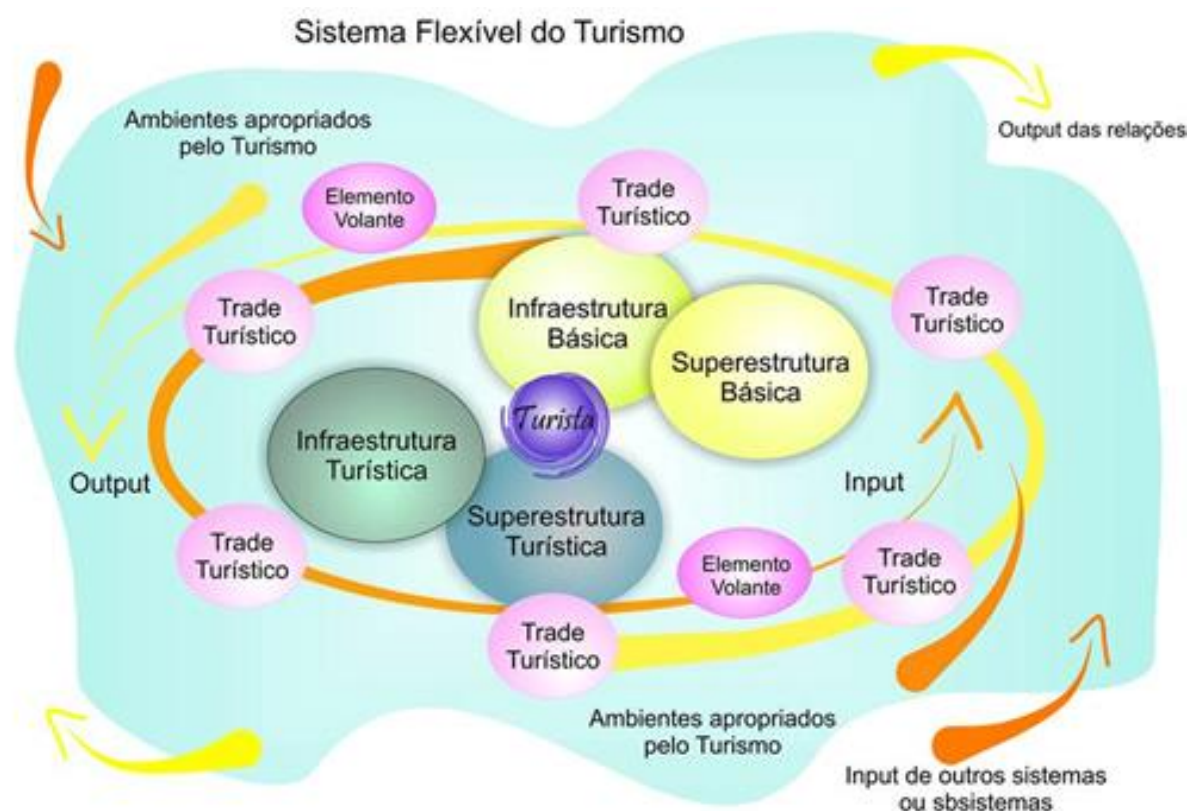
Fonte: o autor (2016), arte Thamyres Jacques.

Assim, antes mesmo de apresentar a modelagem totalitária do Sistema Flexível de Turismo, busca-se, neste ponto, mais uma vez, enfatizar o papel do turista, que, embora relevante e mencionado por inúmeros dos estudiosos apresentados, nem sempre tenha sido inserido em suas modelagens.

O Sistema Flexível de Turismo considera o turista como aquele elemento externo que, ao inserir-se no sistema, traz energia e serve de combustível para todas suas interconexões, responsáveis por gerarem a experiência, consumida por ele mesmo.

Sobrepostos os inúmeros subsistemas é que se atinge a modelagem totalitária do Sistema Flexível de Turismo, abaixo apresentada:

Figura 21- Sistema Flexível de Turismo- Modelo Plano-Totalitário



Fonte: o autor (2016), arte Thamyres Jacques

4.4 Uma nova proposta sistêmica para a análise do Turismo

4.4.1 O trabalho de campo como etapa necessária para entender o comportamento do Sistema Flexível de Turismo em um destino turístico consolidado do Brasil

Para que os objetivos desta pesquisa fossem alcançados, fez-se necessário, além de um intenso e aprofundado levantamento bibliográfico, o desenvolvimento de um estudo de campo sistematizado.

Para tanto, refletiu-se sobre quais eram os objetivos da pesquisa e qual era a razão de seu trabalho de campo

Embora a contribuição do presente estudo de tese tenha sido a proposta de um modelo de análise sistêmica para o turismo, adequado às especificidades da atividade turística na atualidade, optou-se por aplicar referido modelo em um destino nacional consolidado, com vistas a atribuir ao estudo, um caráter mais pedagógico, além de permitir ao leitor, uma compreensão sobre como o Sistema Flexível de Turismo se comporta em uma localidade turística, no caso, Bonito-MS. Tal intento, inclusive, facilitará uma aplicação futura do Modelo Flexível de Turismo em outros destinos nacionais e internacionais.

Assim, ao definirem-se as etapas metodológicas do estudo, anteriormente apresentadas, também definiu-se que o estudo contaria com uma etapa de campo, caracterizada pela observação e aplicação de entrevistas semi-estruturadas, a elementos do sistema turístico do destino em questão, previamente elencados pelo pesquisador.

Como mencionado por Christofolletti (1977; 1999), considera-se importante, diante de um estudo sistêmico, que seu pesquisador defina, previamente, quais elementos farão parte desse sistema, da mesma maneira que a escala de proporção do sistema.

É com o andamento da pesquisa de campo que os elementos previamente definidos pelo pesquisador são confirmados ou refutados, podendo o próprio estudo de campo desvendar outros elementos, até então desconhecidos.

Dessa forma, respeitando os limites geográficos do município de Bonito-MS, foi que o estudo pode definir os elementos estudados no trabalho de campo, caracterizados por:

- Representantes dos Órgãos Reguladores do Turismo e Meio Ambiente do destino;
- Representantes das Associações de Classe do destino;
- Representante da Associação comercial do destino;
- Representantes do Mercado turístico do destino: Hotelaria, Agenciamento, Transporte, Alimentação e bebidas;
- Gestor, Funcionário, Guia de turismo e um Turista para cada segmento de atrativos do destino [Balneário, Gruta, Fazenda com trilha e cachoeira, Flutuação, Aventura e Mergulho];
- Residente do destino;
- Comerciante do destino;

Relevante se faz destacar que as atividades de campo tomaram acontecimento no município de Bonito-MS nos meses de dezembro de 2015 e janeiro de 2016, sendo desenvolvidas diretamente pelo pesquisador proponente deste trabalho de tese.

Por se tratarem de entrevistas formalmente gravadas em aparelhos gravadores de som e, por serem entrevistas com duração média de 10 a 30 minutos, todos os atores envolvidos foram previamente contatados no mês de novembro de 2015, com a finalidade de agendamentos prévios.

Da mesma forma, o processo de definição sobre a decisão de entrevistar alguns determinados atores e não outros surgiu da criação de parâmetros a partir de dados disponibilizado pela Secretaria de Turismo local.

No caso, sempre se optou por abordar aquele atrativo com maior visitação no ano de 2014, restaurante com maior capacidade de atendimento, empresa com maior quantitativo de vendas/ano ou maior reconhecimento no destino.

As entrevistas aplicadas no estudo de campo compunham-se de dois núcleos de questionamentos, sendo o primeiro deles denominado “núcleo comum”, composto por questões idênticas e aplicadas a todos os entrevistados, independentemente de seu papel no destino. Igualmente, as entrevistas também contavam com um núcleo de questões denominado “núcleo específico”, composto por questionamentos específicos a cada entrevistado, com o objetivo de permitir ao pesquisador, maior compreensão sobre cada um dos elementos envolvidos no estudo, assim como seu papel.

Uma vez aplicadas as entrevistas e coletadas as assinaturas nos respectivos termos de livre consentimento de participação em estudo acadêmico-científico, todo o material foi transcrito na íntegra.

Após finalização das transcrições, que somaram um quantitativo de 113 laudas, agruparam-se as informações por respostas, ou seja, para cada questionamento, uniu-se as 47 respectivas respostas, quantitativo de entrevistados participantes. Tal protocolo de trabalho se manteve com todos os questionamentos.

Uma vez criados os blocos de cada uma das perguntas do “núcleo comum”, criou-se outro material composto pelas respostas das questões específicas a cada entrevistado.

O motivo da criação dos blocos mencionados foi o de facilitar o andamento dos trabalhos de análise.

Como já mencionado, a presente proposta de tese lida, em sua análise de campo, com elementos qualitativos propostos pela Metodologia de Análise de Conteúdo de Bardin (1971). Não se colocou em prática o método de Análise de conteúdo de Bardin na íntegra, mas foram utilizados alguns de seus aspectos, entre eles, os procedimentos para a definição e criação de categorias para análises qualitativas.

Assim, a criação dos blocos permitiu, após as leituras, a criação de categorias de análise e subcategorias, elementos facilitadores no andamento da interpretação dos dados levantados, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro 07- Panorama das Entrevistas de Campo no processo inicial de análise

Entrevistado	Atuação	Objetivos da Entrevista	Roteiro de Perguntas	Considerações Gerais	Categoria Pertencente
Conselho Municipal de Turismo	Conselho cujo objetivo maior é o de implementar a Política Municipal de Turismo, junto à Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio, como órgão consultivo e de assessoramento. Criado no ano de 1995, conta, atualmente, com 13 membros conselheiros. Presidido por Marcos Dias Soares.	Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, obter informações sobre a existência de pesquisas sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que o órgão tem sobre a relação turismo e meio ambiente e quais ações são colocadas em prática para permitir a sustentabilidade dessa relação.		Ficou explícito o enaltecimento comercial do destino. O discurso apontou o destino como sendo um destaque internacional, possuidor de trunfos, quando comparado aos demais destinos. Da mesma forma, o entrevistado demonstrou haver uma aparente cooperação dentre os elementos do sistema, desconsiderando até mesmo questões de competitividade, etc. Como elementos do sistema, foram mencionados as Operadoras e Agências, os guias de Turismo, Atrativos, o Sistema de Transporte	Comercial/ Cooperativista
Secretaria de Turismo	Como toda secretaria de turismo, pode-se dizer que seu principal objetivo é o de buscar a promoção do turismo como um atividade econômica, contribuindo para a geração de emprego,		Núcleo comum: 1-Quais elementos considera compor o Sistema Turístico de Bonito? 2-Dentre os elementos mencionados, existe	Apontou inúmeros aspectos positivos da atividade turística, demonstrando engajamento, transparência e cooparticipação entre elementos do destino. Embora concorde com alguns aspectos limitantes, buscou demonstrar intentos de	Institucional/ Político

	renda e desenvolvimento. Teve seu surgimento juntamente com o Conselho Municipal de Turismo no ano de 1995, presidida, atualmente por Juliana Ferreira Salvadori.		algum de maior ou menor importância? 3-Dentre os elementos citados, qual é ou quais são aquele(s) que mais se relaciona no cotidiano de suas atividades? 4-Analisando os últimos anos, considera ter havido a entrada de algum novo elemento no sistema de Bonito, responsável por modificar a dinâmica da atividade?	mudança. Trata-se de um discurso preparado e Institucionalizado. Frisou a importância de todos os elementos, embora destaque os Guias de Turismo, Agências de turismo e Meios de Hospedagem, além do papel público. Menciona que, muitas vezes, os elementos de caráter mais operacional, não percebem o papel e as ações da gestão pública.	
Organização Não Governamental 2	Trata-se de uma organização não governamental, sem fins lucrativos, cuja sede se localiza no próprio destino de Bonito. Sua missão principal é a promoção e prática de ações que visem à conservação da natureza, com vistas a manter diferentes ambientes naturais e da diversidade de vida na terra. Fundada no ano de 1993 tem desenvolvido trabalhos junto a órgãos governamentais e outras	Coletar informações sobre histórico, composição e função da organização pesquisada. Ainda, averiguar desenvolvimento de pesquisas relacionadas ao desenvolvimento de suas ações. Compreender a relação de suas ações com a prática turística do destino estudado e seu posicionamento sobre a relação Turismo, Meio Ambiente e sustentabilidade no destino.	5- Analisando a atividade turística e, sabendo que a mesma se caracteriza por um processo de apropriação do espaço e seus elementos, considera que o processo de apropriação em Bonito acontece dentro de limites esperados/sustentados?	Enfatizou o papel atuante da gestão pública e privada no município, dado ao capital natural existente, evidenciado uma constante preocupação do município em manter o seu destino sustentado. Sobre os elementos componentes do sistema turístico mencionou os atrativos, guias de turismo, meios de hospedagem, serviços de alimentação e bebidas, e comercialização de produtos e serviços.	

	organizações não governamentais, nacionais e internacionais. Atualmente é presidida por Gláucia Helena Fernandes Seixas.		Núcleos específicos: -Questões que buscaram levantar especificidades das funções desenvolvidas pelo entrevistado.		
Instituto do Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul	Autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico – SEMADE, cuja missão é a de promover a gestão ambiental, através de propostas e de políticas que visem o desenvolvimento sustentado do estado de Mato Grosso do Sul. A unidade regional de Bonito é assistida por Marcelo Brasil de Brasil.	Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, obter informações sobre a existência de pesquisas sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que o órgão tem sobre a relação turismo e meio ambiente e quais ações são colocadas em prática para permitir a sustentabilidade dessa relação.	Observação: Questão de número 04 do núcleo comum dos questionamentos das entrevistas não foi direcionada aos turistas abordados, tendo em vista sua curta estada no município e pouca compreensão sobre o desenvolvimento da atividade turística no local	Apontamentos bastante críticos voltados ao próprio poder público que, muitas vezes, se foca mais nas questões da tributação, do que problemas de ordem natural/social e cultural propriamente ditos. Sobre elementos do sistema, mencionou órgãos licenciadores e reguladores (A Secretaria de Turismo), além dos consultores privados, que conectam o IMASUL aos atrativos. A entrevista também demonstrou que o órgão em questão enxerga uma articulação entre os órgãos reguladores e os operacionais.	Crítico

Secretaria do Meio Ambiente	Tem como principal atribuição, a elaboração de políticas ambientais, em especial, organizando estruturas de controle e licenciamento. Em Bonito-MS é assistida por Chris Vasques.			Discurso crítico, em especial no que tange à questão da sustentabilidade, que é, de alguma forma, colocada em dúvida, dado o desaparecimento de alguns elementos ambientais no decorrer histórico do município, além da exacerbada valorização monetária. Ao mesmo tempo mencionou que a própria sociedade que reclama, muitas vezes, sequer tem interesse em se incluir no processo. Como elementos do sistema, destacou o papel das ONGS e órgãos reguladores e Associações, enfatizando importância das Agências, Guias de Turismo e Hotéis.	
Associação dos Guias de Bonito	Surgida no ano de 1994, a Associação dos Guias de Bonito tem como principal objetivo desenvolver ações que propiciem o melhor andamento das atividades de seus guias associados, da mesma maneira que representá-	Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, obter informações sobre a existência de pesquisas sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que os órgão tem sobre a		Ao mencionar o papel do guia, desenvolveu uma crítica relacionada ao fato de que a má prestação dos serviços no destino acaba, com certa constância, culminando na atuação do guia. Mencionou que o interesse pela lucratividade acaba desconsiderando limitações	

	los junto às instâncias públicas e privadas de Bonito-MS. Trata-se de uma associação consolidada, tendo em vista a exigência do acompanhamento de guias de turismo nos atrativos do município, graças a Lei 919 de 2002. Atualmente, a AGTB é presidida por Ronaldo Queiróz.	relação turismo e meio ambiente. Da mesma forma, entender seu posicionamento no mercado turístico estudado.		naturais, ambientais e culturais e, inclusive, enfatizou que ocorreu de guias de turismo haverem sofrido retaliações de empresários donos de atrativos, após denunciarem atitudes ilícitas. Sobre principais elementos do sistema apontou a tríade atrativo, guia de turismo e agência de turismo, destacando importância ao profissional guia de turismo.	
Associação das Agências de Turismo de Bonito	Trata-se de uma associação cujo principal papel é manter o pool das agências locais de Bonito-MS coeso, com linguagem única, da mesma forma que servir de meio interlocutor entre o mercado das agências de turismo e o poder público local. Dada a exigência de aquisição de voucher para os atrativos junto às agências do município, tem-se como relevante o papel desenvolvido			Demonstrou no Discurso uma maior necessidade de incluir a sociedade no universo do turismo, embora tenha enfatizado que a população local parece ter vergonha de suas raízes. Daí a necessidade do desenvolvimento de trabalhos direcionados. Pontuou problemas graves havido no <i>trade</i> local, capazes de denegrir a imagem do destino e/ou atrativos. Como elementos do sistema apresentou os serviços receptivos, atrativos, transporte, alimentação e bebidas, hospedagem e lojas.	

	pelas mesmas. A ABAETUR foi fundada em 1996 sendo presidida, na atualidade, por Adriana Merjan Caminha da Cruz.			Tratou o turismo como uma grande cadeia.	
Associação Bonitense de Hotelaria	Trata-se da Associação responsável por promover o setor hoteleiro de Bonito e região através da organização, integração de todas as empresas associadas, com vistas a contribuir para um desenvolvimento sustentado na localidade, região e país. Atuante no mercado há aproximadamente 20 anos, é, atualmente presidida por Cícero Ramos Peralta			Fez uma crítica à situação de comodismo atingida na cidade, já que há sempre possibilidade de melhorias e inovação. O foco exacerbado às questões naturais tem deixado de lado o desenvolvimento de trabalhos voltados à cultura e alimentação, o que faz com que Bonito perca outros nichos de mercado. Como elementos do sistema, apresentou o turista, serviço de transporte, hospedagem, alimentação e bebidas, o atrativo, o guia de turismo e serviços adicionais.	
Hotel de Pequeno Porte	Meio de Hospedagem localizado na zona central de Bonito, com o simples objetivo de oferecer serviço de hospedagem e café da manhã.	Buscar compreender o histórico da empresa pesquisada e sua dinâmica de funcionamento. Ainda, entender a relação da empresa com o mercado e seu posicionamento		Desenvolveu uma crítica ao sistema instaurado no município, com reuniões que pouco decidem. Por isso, opta em manter distância e apostar em outras formas de tingir ao cliente. Diferentemente de alguns entrevistados, aponta	

		sobre a relação turismo e meio ambiente no destino.		como elementos do sistema as infraestruturas, as pessoas, os serviços, as agências de turismo e os guias de turismo.	
Hotel de Grande Porte	Meio de Hospedagem localizado nas proximidades do município de Bonito-MS, a aproximadamente 4 km da praça central. Trata-se de um empreendimento de alto padrão, caracterizado por um serviço de pensão completa e forte apelo às atividades de lazer.			Enfatizou que o município conta com ações que buscam a sustentabilidade, embora ainda não possa ser considerado sustentável, até pelo fato de que ainda falta o desenvolvimento de trabalhos que enalteçam a cultura local. Como elementos componentes do sistema, apresentou o sistema de transporte, o serviço do guia de turismo, serviço de hospedagem e as agências de viagens e turismo.	
Restaurante de Bonito	Restaurante localizado no centro da cidade, caracterizado por ser o maior local de alimentação com capacidade simultânea de atendimento. Além de uma qualidade na prestação de serviço já reconhecida, trata-se de um estabelecimento que tanto oferece pratos típicos regionais, como			Desenvolveu uma crítica à gestão pública do município, em especial, demonstrando ser paradoxal a existência de inúmeras premiações como destino responsável e ecoturístico <i>versus</i> os inúmeros problemas de ordem de infraestrutura básica. Enfatizou a existência de um aparente monopólio no destino. Da mesma maneira, criticou a inexistência de	

	pratos indígenas, além da culinária mais tradicionalista.			ênfase às questões da cultura local e regional no município. Para o entrevistado, os principais elementos do sistema são os hotéis, agências de turismo, guias de turismo e atrativos.	
Comerciante de Bonito	Trata-se de uma pequena loja de souvenirs localizada no centro do município de Bonito-MS, cuja produção dos artefatos é própria, ou seja, oferece aos turistas e interessados, artesanato genuinamente típico da região.			Fez crítica à gestão pública do município, tendo em vista um aparente descaso à comunidade residente na zona não turística do município. Demonstrou a ausência de ações que visam resgatar a identidade da localidade e região. Como elementos, mencionou aqueles inerentes ao turismo, como hotéis, agências de turismo, da mesma forma que aqueles serviços secundários e de apoio ao turismo.	
Gestor Atrativo de Gruta	Gere e responde pela Gruta do Lago Azul, um dos principais atrativos municipais, tombado em 1978 como Monumento Natural, pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional-IPHAN.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos;		Entrevistado mencionou que o destino encontra-se no limiar entre o sustentável e a hipervalorização do capital, ou seja, encontra-se em uma situação de risco. Mencionou das inúmeras promessas de vinda de Redes Hoteleiras, loteamentos, além da produção bonina em regiões	

		Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		próximas aos rios. Sobre os elementos componentes do sistema, mencionou as agências de turismo, os guias de turismo e os atrativos.	
Guia Atrativo de Gruta	Guia especialista e cadastrado pelo Ministério do Turismo, responsável pelo acompanhamento e guiamento dos turistas no atrativo.	Buscar compreender sua relação com o atrativo em questão, os aspectos que podem ser considerados diferenciais do atrativo.		Demonstrou haver no município uma espécie de exclusão da comunidade local, que muitas vezes, fica à margem do sistema, já que as principais posições do mercado são destinadas às pessoas vindas de outras regiões. Destacou a questão de claro pensamento capitalista que tem visado mais lucro do que a sustentabilidade propriamente dita. Sobre os elementos componentes do sistema destacou a infraestrutura básica e de acesso ao município, as agências de turismo, os atrativos, hotéis, estabelecimentos de alimentação e bebidas, além do guia de turismo, considerado pelo entrevistado, o elemento mais importante.	
Gestor Atrativo de	Gere e responde pelo Balneário Municipal de	Coletar informações sobre do Histórico da		Teceu uma leve crítica ao mencionar que o destino	

Balneário	Bonito-MS, um dos principais atrativos municipais de Bonito-MS.	propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		ainda poderia fazer mais do que faz, no que concerne às questões de sustentabilidade. Sobre os elementos componentes do sistema turístico, mencionou os atrativos, os meios de hospedagem, os guias de turismo e demais atendimentos feitos no município.	
Turista Atrativo de Balneário	Visitante do atrativo, advindo de outro estado e com nível superior completo.	Buscar compreender qual a compreensão do turista sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.		Demonstrou inexistir atividades culturais disponibilizadas aos turistas no município. Informou que, por observação e conversas pode perceber que a coleta de lixo seletiva, em âmbito municipal, ainda não é realidade. Informou que se surpreendeu em saber que somente agora o município contará com um destacamento de Bombeiros, considerando que a cidade oferece riscos iminentes de queda, afogamento e picada de animal peçonhento. Sobre os elementos do sistema turístico apontou os atrativos, as agências de turismo os	

				guias de turismo, sistema de transporte, os órgãos reguladores que gerem todo o sistema e os meios de hospedagem.	
Gestor Atrativo de Aventura	Gere e responde pelo atrativo de aventura, caracterizado por ser um atrativo com oferta de inúmeras atividades, como descida de bote por corredeiras, descida de bóia por corredeiras, <i>stand up paddle</i> , caiaque etc.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Mencionou a falta de estrutura do município, em especial, para os períodos de alta temporada, quando a cidade se desgasta. Da mesma maneira, enfatizou a inexistência de incentivo cultural (por exemplo, com o artesanato local e regional), pontuando alguns deslizes no que concerne à sustentabilidade. Com relação aos elementos do sistema, foram apresentados os atrativos, agências de turismo e o sistema de transporte.	
Guia Atrativo de Flutuação	Guia especialista e cadastrado pelo Ministério do Turismo, responsável pelo acompanhamento e guiamento dos turistas no atrativo.	Buscar compreender sua relação com o atrativo em questão, os aspectos que podem ser considerados diferenciais do atrativo.		Teceu uma crítica à própria comunidade de Bonito que demonstra resistir às limitações existentes na região, dada as peculiaridades da fauna e flora. Não obstante, ao mencionar a questão do lixo, também atribuiu certa culpa à sociedade, enfatizando que	

				até existe boa vontade por parte da gestão pública do município. Sobre os elementos componentes do sistema turístico mencionou as agências de turismo, os guias de turismo, os atrativo e sistema de transporte.	
Guia Atrativo de Fazenda	Guia especialista e cadastrado pelo Ministério do Turismo, responsável pelo acompanhamento e guiamento dos turistas no atrativo.			Enfatizou a falta de incentivo às questões culturais do município e região, explicitando, inclusive, que ele e um grupo de outros guias e profissionais participam de um grupo de estudo particular, com vistas a criar alternativas outras de turismo na cidade, como o desenvolvimento de um city tour à pé, contando histórias a partir dos nomes das ruas. Frisou que o foco ainda é dado a tudo aquilo que é natural e que questões como Guerra do Paraguai, História do Sinhozinho, de Xaraés são esquecidas. Como elementos do sistema turístico mencionou os atrativos turísticos, agências de turismo, guias de turismo,	

				empreendimentos de alimentação e bebidas, meios de hospedagem e lojas.	
Gestor Atrativo de Mergulho	Gere e responde pelas práticas de mergulho propiciadas por sua empresa, em locais específicos do município. Autorizado a emitir certificações específicas e reconhecidas internacionalmente, da mesma forma que ofertar cursos para aqueles que desejam desenvolver a prática de mergulho na localidade ou em outras localidades.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Entrevistado mencionou a inexistência de um trabalho externo com objetivo de ensinar operadores a venderem o destino, enfatizando que esse trabalho deveria ser assumido pelo COMTUR e ATTRATUR. Sobre elementos componentes do sistema, mencionou os atrativos, os serviços de operadores externos e agências de turismo locais.	
Organização não Governamental 1	Trata-se de uma Organização Não Governamental, cuja missão é a de gerir recursos naturais de forma participativa e sustentável, com o objetivo de recuperar, conservar e proteger tanto o solo, como matas, rios e a biodiversidade da	Coletar informações sobre histórico, composição e função da organização pesquisada. Ainda, averiguar desenvolvimento de pesquisas relacionadas ao desenvolvimento de suas ações. Compreender a relação de suas ações com prática turística do destino estudado e seu		Mencionou a articulação entre as esferas pública e privada. Desenvolveu, porém uma crítica, destacando a falta de comunicação dentro da própria sociedade. Destacou, ainda, haver uma espécie de maquiagem no destino, já que a sociedade parece estar à margem do desenvolvimento. Da mesma maneira, destacou problemas	

	região da Serra da Bodoquena, proporcionando melhor qualidade de vida. Teve seu surgimento no ano de 2002, embora tenha assumido seu nome e suas funções atuais somente no ano de 2004. Atualmente é presidida por Eduardo Folley Coelho.	posicionamento sobre a relação Turismo, Meio Ambiente e sustentabilidade no destino.		de ordem estrutural. Como elementos do sistema mencionou o setor público e privado, agências de turismo, guias de turismo, associações, empreendimentos de alimentação e bebidas.	
Funcionário Atrativo Gruta	Atua no atrativo Gruta do Lago Azul, junto ao balcão receptivo. Seu maior objetivo é o de conferir os voucher dos turistas/visitantes, prestando informações gerais sobre o receptivo do atrativo, da mesma forma que encaminhando os turistas/visitantes aos seus respectivos guias de turismo.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Não teceu nenhuma crítica ao destino, da mesma maneira que não enalteceu. Destacou o importante papel dos meios de comunicação no destino, mencionando que os principais elementos do sistema turístico são as agências de turismo, operadoras externas e atrativos.	Pacífico
Funcionário Atrativo Balneário	Atua no atrativo Balneário Municipal, junto à portaria do local. Seu maior			Mencionou a questão das belezas cênicas locais, ao elencar alguns atrativos e explicitou que os principais	

	objetivo é o de conferir os voucher dos turistas/visitantes, prestando informações gerais sobre o Balneário.			elementos do sistema turístico no destino são os atrativos, agências de turismo e sistema de transporte.	
Monitor Atrativo Aventura	Monitor responsável pelo acompanhamento e guiamento dos turistas no atrativo, garantindo sua integridade e segurança.	Buscar compreender sua relação com o atrativo em questão, os aspectos que podem ser considerados diferenciais do atrativo.		Destacou, em sua entrevista, apenas os elementos componentes do sistema turístico de Bonito, representados pelo Centro de Atendimento ao Turista-CAT, as agências de turismo, os atrativos, guias de turismo e monitores.	
Turista Atrativo Aventura	Visitante do atrativo, advindo de outro estado e com nível superior completo.	Buscar compreender qual a compreensão do turista sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.		Apenas mencionou os elementos componentes do sistema, que foram caracterizados pelas agências de turismo, meios de hospedagem e atrativos.	
Gestor Atrativo Flutuação	Gere e responde pelo atrativo de flutuação. Por trabalhar no escritório, mantém amplo contato com as agências locais, cuidando do marketing da empresa. Não obstante, também	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos		Enfatizou a natureza como um importante elemento do sistema turístico de Bonito, já que sua maior vocação turística advém daquilo que é natural. Da mesma forma, mencionou que os principais elementos componentes do sistema, além da natureza,	

	mantem estreita relação com as ações operacionais do atrativo, em especial, com seu quadro funcional. Trata-se de um atrativo de flutuação, somado à uma estrutura de lazer junto à sede da fazenda.	Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		são as agências de turismo, atrativos e guias de turismo.	
Funcionário Atrativo Flutuação	Atua no receptivo do atrativo recebendo aos turistas/ visitantes, conferindo seus vouchers, explicando o funcionamento do local e encaminhado os mesmos aos seus respectivos guias de turismo.			Apenas mencionou os elementos componentes do sistema de Bonito, representados pelas agências de turismo, atrativos, operadoras externas, meios de hospedagem, além dos serviços de alimentação e bebidas.	
Turista Atrativo Flutuação	Visitante do atrativo, advindo de outro estado e com nível superior completo.	Buscar compreender qual a compreensão do turista sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.		Demonstrou preocupação com o destino que é dado ao dinheiro no município, na esperança de que o mesmo ficasse no município e não fosse destinado às empresas ou cadeias externas. Sobre os elementos componentes do sistema, mencionou as agências de turismo, meios de hospedagem, sistema de transporte e guias de turismo.	

Funcionário Atrativo Fazenda	Atua no receptivo do atrativo recebendo aos turistas/ visitantes, conferindo seus vouchers, explicando o funcionamento do local e encaminhado os mesmos aos seus respectivos guias de turismo. Da mesma forma, ocupa-se com atividades corriqueiras do cotidiano de uma fazenda turística.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Ao tratar do turismo em Bonito, explicitou o grande foco dado à natureza. Como elementos componentes do sistema turístico, foram apontados as agências de turismo, os atrativos, o sistema de transporte e o próprio turista.	
Associação de Bares e Restaurantes de Bonito	Trata-se de uma associação cuja finalidade é a de desenvolver o setor de alimentação fora do lar, com vistas a propiciar um crescimento sustentável. Da mesma maneira, a ABRASEL, através de suas ações, busca promover o setor de restaurantes, bares e entretenimento, por meio de organização e integração de seus associados. Em Bonito-MS, é presidida por Alexandre	Coletar informações sobre histórico, composição e função do órgão pesquisado, obter informações sobre a existência de pesquisas sobre a área estudada, buscando compreender qual o entendimento que os órgão tem sobre a relação turismo e meio ambiente. Da mesma forma, entender seu posicionamento no mercado turístico estudado.		Enfatizou a ordenação existente no município, capaz de manter o turismo sustentado. Da mesma maneira, demonstrou haver consenso entre os empresários no que diz respeito às ações sustentáveis, já que toda sua lucratividade advém de referidas práticas. Sobre os elementos componentes do sistema mencionou as agências de turismo, atrativos e meios de hospedagem.	Positivo/ Satisfeito

	Fredrich.				
Representante Transporte de Bonito	Trata-se de uma empresa de transporte de Bonito-MS, cujo objetivo é o de prestar serviços de locação de veículos com motorista, além de prestar serviço regular de traslado diário Campo Grande/Bonito/Campo Grande. Possui escritórios em Bonito-MS e outras cidades do estado.	Buscar compreender o histórico da empresa pesquisada e sua dinâmica de funcionamento. Ainda, entender a relação da empresa com o mercado e seu posicionamento sobre a relação turismo e meio ambiente no destino.		Enfatizou o bom trabalho desenvolvido no destino, demonstrando satisfação. Sobre os elementos componentes do sistema turístico de Bonito, mencionou as operadoras externas, as agências de turismo, o sistema de transporte, os guias de turismo e os atrativos.	
Representante Agência de Turismo de Bonito	Trata-se do Gestor de uma agência de viagens e turismo do município de Bonito-MS, caracterizada pelo serviço de reservas e vendas de serviços turísticos, além de prestar serviços de transporte com veículos próprios. Como gestor de uma agência de turismo, responsabiliza-se pelas ações de seus			Enalteceu o papel dos órgãos fiscalizadores, ressaltando da necessidade de constante fiscalização, dada a condição do homem querer sempre extrapolar os limites impostos. No que concerne aos elementos componentes do sistema turístico, apresentou as agências de turismo, os atrativos, os meios de hospedagem, o sistema de transporte e os guias de turismo.	

	consultores, pelo pessoal de reserva, marketing e divulgação. É o elemento interlocutor entre a agência e suas fornecedoras.				
Hotel de Médio Porte	Trata-se de um hotel de médio porte do município, localizado a aproximadamente 3 km do centro da cidade. Provido de área natural, oferece a seus hóspedes serviço de hospedagem com café da manhã, serviços à la carte de almoço e jantar, além de ampla estrutura de lazer.	Buscar compreender o histórico da empresa pesquisada e sua dinâmica de funcionamento. Ainda, entender a relação da empresa com o mercado e seu posicionamento sobre a relação turismo e meio ambiente no destino.		Demonstrou na entrevista que o destino se encontra em um caminho correto, já que todo o empresariado compactua com ações capazes de prover a sustentabilidade local, justamente por dependerem disso. Sobre os elementos componentes do sistema, mencionou os guias de turismo, atrativos e serviços de alimentação e bebidas.	
Residente	Residente do município, funcionário público municipal, com curso superior completo.	Entender sua opinião sobre a turisticidade do local, seu processo de desenvolvimento, assim como a relação da atividade turística com o Meio Ambiente. Não diferentemente, levantar do entrevistado, seu posicionamento no que concerne os aspectos de sustentabilidade no		Demonstrou satisfação sobre os trabalhos desenvolvidos no destino, enaltecendo o papel da própria gestão pública. Embora tenha se demonstrado satisfeito com atividade turística, pontuou alguns fatores de desagrado, advindos dessa mesma atividade, como aumento inflacionário no mercado local. Sobre os elementos	

		município.		componentes do sistema turístico, mencionou guias de turismo, agências de turismo, associação dos guias de turismo, COMTUR, SECTUR e Poder Público de forma geral.	
Gestor Atrativo de Fazenda	Gere e responde pelo atrativo de fazenda, caracterizado por ser um atrativo com oferta de duas atividades específicas: trilha com cachoeira e cavalgada. Como gestor, assume a administração da parte turística da fazenda, responsabilizando-se pelas ações de seu quadro de recursos humanos, além de representar a interlocução entre funcionários e o proprietário do atrativo.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Demonstrou haver um maior foco naquilo que se relaciona com a natureza, apontando a preocupação que seu atrativo tem em apresentar ao turista não apenas aquilo que é natural, mas trazer, através da alimentação e decoração, traços da cultura local e regional. Sobre os elementos do sistema turístico de Bonito, mencionou as agências de turismo, os guias de turismo e os atrativos.	
Turista Atrativo de Fazenda	Visitante do atrativo, advindo de outro estado e com nível superior completo.	Buscar compreender qual a compreensão do turista sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.		Evidenciou a forte preocupação do destino com aquilo que é natural, embora acreditasse que a capacidade de suporte dos atrativos fosse menor, dada as peculiaridades do destino. Não obstante,	

				deixou claro que é bastante leigo no assunto. Sobre os elementos do sistema turístico, foram apontados os meios de hospedagem, os atrativos, as agências de turismo, infraestrutura de acesso, guias de turismo, serviços de alimentação e bebidas, além dos serviços adicionais do turismo.	
Turista Atrativo de Gruta	Visitante do atrativo, advindo de outro estado e com nível superior completo.	Buscar compreender qual a compreensão do turista sobre a relação turismo e meio ambiente, tanto no atrativo pesquisado como no município de Bonito, MS.		Apenas mencionou os elementos do sistema turístico, destacando as agências de turismo e sistema de transporte. Demonstrou-se indiferente ao restante.	Indiferente/ Alienado
Funcionário Atrativo de Aventura	Auxilia nas atividades do atrativo, embora suas maiores atividades aconteçam no restaurante local. Possui ensino médio incompleto.	Coletar informações sobre do Histórico da propriedade; Processo de Turistificação; Rotina de Operação Turística; Infraestruturas implantadas; Relação do atrativo com Meio Ambiente, Histórico dos Recursos Humanos; Monitoramento e Licenciamento Ambiental etc.		Apenas mencionou as agências de turismo como elementos do sistema, demonstrando-se indiferente ao restante.	

--	--	--	--	--	--

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Quadro 08- Entrevistas não efetuadas

Atores	Razões
Guia Atrativo de Balneário	Os Balneários não contam mais com a existência de guia de turismo
Funcionário Atrativo de Mergulho	Inexistência de funcionário de atrativo de mergulho, já que o atrativo não se configura por um local fixo.
Monitor/Guia Atrativo de Mergulho	Indisponibilidade de acesso no período do trabalho de campo, por conta das chuvas.
Turista Atrativo de Mergulho	Indisponibilidade de acesso no período do trabalho de campo, por conta das chuvas
Representante Associação dos Atrativos	Informou não ter tempo para ser entrevistado, tampouco para responder email.
Representante <i>Convention and Visitors Bureau</i>	Atendeu ao pedido quando da conclusão da escrita da tese, ou seja, sua participação foi desconsiderada.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.4.2 A relação Turismo e Meio Ambiente interpretada pela ótica sistêmica, a partir da proposta do Modelo Flexível de Turismo: o caso de Bonito, MS.

Com base na proposta de criação de um novo modelo sistêmico para a análise da atividade turística na “atualidade”, o trabalho de tese apresenta, a seguir, o comportamento do Sistema Flexível de Turismo em um destino turístico nacional consolidado: Bonito-MS.

Assim, inicialmente, opta-se por apresentar o destino dentro de seus aspectos Geográficos, histórico-culturais e econômicos, para finalmente, discutir o turismo na localidade.

A partir desse ponto é que se tornará possível apresentar o comportamento do Sistema Flexível de Turismo no destino.

Toda a análise do comportamento de referido sistema será desenvolvida a partir da coleta de informações durante os trabalhos de campo nos anos de 2015 e 2016, da mesma maneira que a partir do arcabouço teórico levantado no decorrer dos anos do estudo.

Da mesma maneira, considerando que o último inventário turístico produzido pelo município data do ano de 2002¹⁵, importante mencionar que muitas das informações utilizadas no material, foram extraídas de outros trabalhos acadêmicos mais recentes.

4.4.2.1 Caracterização do destino: localização e aspectos Geográficos

Buscando localizar o município de Bonito-MS, da mesma forma que identificar sua região no território brasileiro, caracterizando, em seguida, toda sua geografia, vegetação, clima e formação social, tem-se que o município está localizado na microregião geográfica denominada Bodoquena, na região sudoeste do Mato Grosso do Sul, a 320 km da Capital Campo Grande.

Sobre o Estado de Mato Grosso do Sul, merece apontamento o fato de que o mesmo representa uma das 27 unidades federativas do Brasil, componente da região Centro-Oeste do país, que faz divisa com os estados de Minas Gerais e São Paulo (leste), Paraná (Sul), Mato Grosso (norte), além de possuir parte de suas fronteiras com os vizinhos países Bolívia e Paraguai. Embora caracterizado por ser uma região cêntrica, desprovida de acesso ao oceano, destaca-se pela potencialidade turística gerada pelas próprias peculiaridades de seu bioma. É no estado de Mato Grosso do Sul que está localizado grande parte do Pantanal (aproximadamente 65% do complexo), além da Serra da Bodoquena (RIZZO, 2010).

¹⁵ Trata-se de um aspecto no mínimo preocupante em se tratando de um destino de tamanha projeção nacional e internacional.

Ainda, no que concerne ao estado de Mato Grosso do Sul, importante se faz mencionar que o mesmo compunha, até o final do ano de 1978, o Estado de Mato Grosso, quando, então, desmembrou-se em dois estados distintos, tornando-se a região sul, o estado de Mato Grosso do Sul.

De acordo com IBGE (2010), sua população estimada para o ano de 2015 foi de 2.651.235 habitantes, contando com uma área de 357.145,534 quilômetros quadrados, com uma densidade demográfica de aproximadamente sete habitantes por quilômetro quadrado. Trata-se de um estado bastante jovem, pouco povoado e composto por 79 municípios.

Um dos grandes destaques do estado é atribuído ao fato de seu grande reconhecimento em âmbitos nacional e internacional, pela produção de gado de corte (RIZZO, 2010), além de ser detentor do terceiro maior rebanho bovino do país (MARIANI; SÓRIO e PALHARES, 2008).

Não bastasse o destaque da pecuária, Mato Grosso do Sul ocupa-se, ainda, com a produção de soja, cana-de-açúcar e eucalipto (RIZZO, 2010), além de ser detentor de grande potencialidade turística, dadas as condições naturais e de belezas cênicas existentes (DECHANDT, 2007); (RIZZO, 2010). (SILVA, 2015).

Nessa hodierna, tanto por sua localização privilegiada, como pelas belezas cênicas que detem, Bonito-MS é considerado o principal destino turístico do estado, senão um dos principais destinos do país, cujo foco de visitação se relaciona às belezas naturais, com práticas turísticas típicas de ambientes naturais: Ecoturismo, turismo de aventura, turismo de natureza etc.

De acordo com Vieira (2003), as coordenadas geográficas do município de Bonito são: Latitude Sul 21°07'16" e Longitude Oeste 56°28'55" W, com uma altitude média de 315 m acima do nível do mar.

Sua população total estimada (urbana e rural) é de 21.047 habitantes (IBGE, 2015), com densidade demográfica de 3,97 habitantes por quilômetro quadrado, de acordo com censo de 2010.

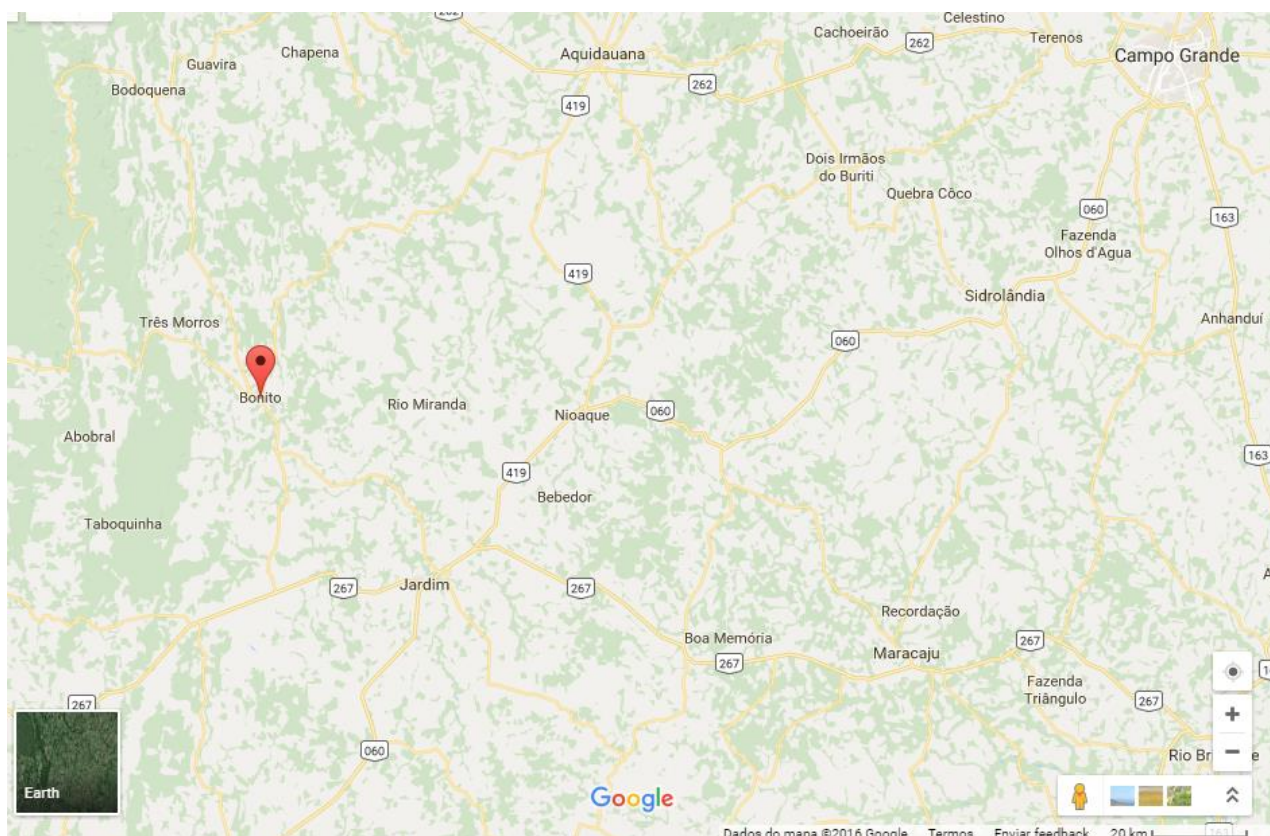
Abaixo, quadro populacional de Bonito-MS, apresentado por Rizzo (2010), baseado no Censo demográfico dos anos 1950,1960,1970, 1980, 1991 e 2000, contagem populacional de 1996 e dados SEMAC/MS, 2009.

Tabela 01- População de Bonito-MS

	1950	1960	1970	1980	1991	1996	2000	2009
Total	4.360	5.842	7.913	11.014	15.543	15.252	16.956	17.856
Urbana	483	878	1.563	5.110	10.322	11.164	12.928	---
Rural	3.877	4.949	6.350	5.904	5.221	4.088	4.028	---

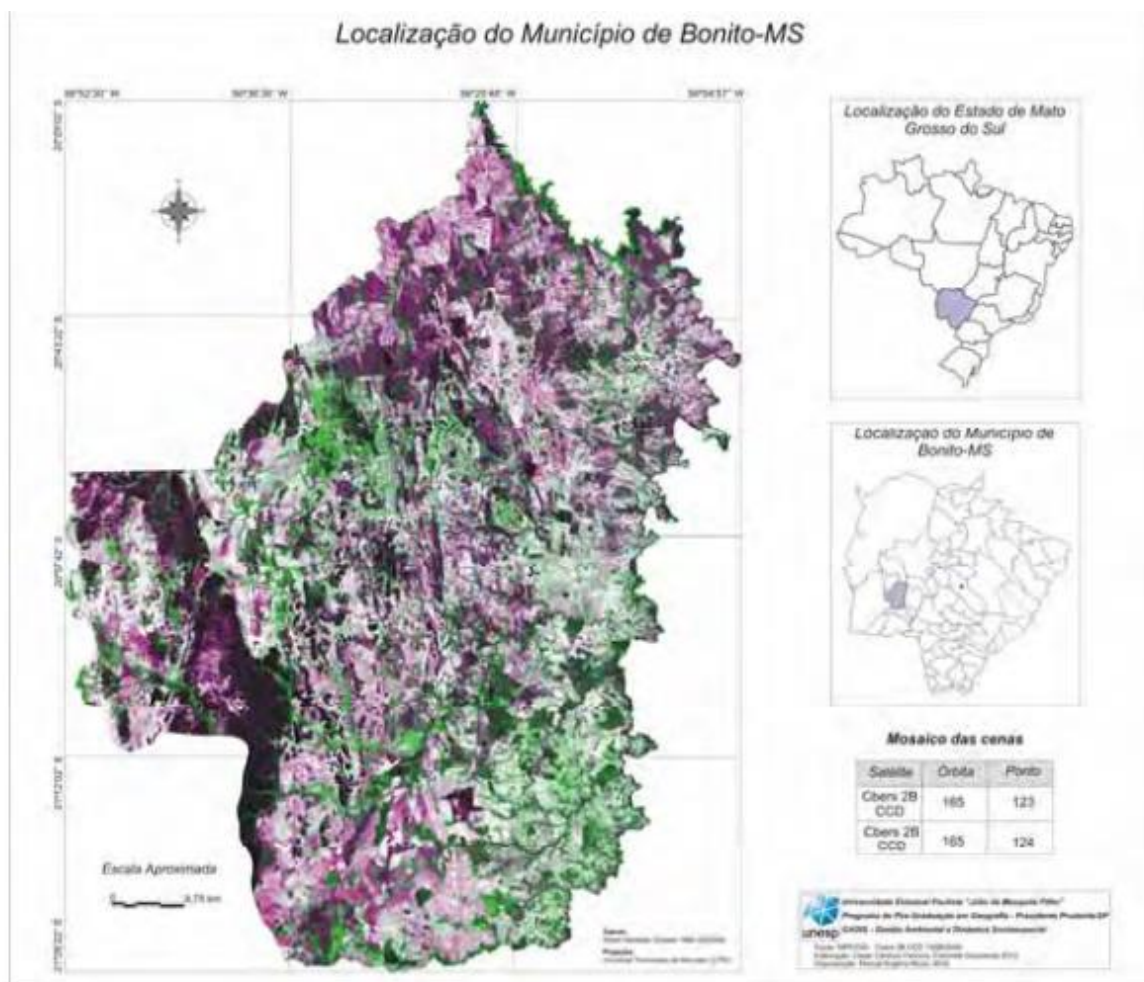
Fonte: Rizzo (2010, p.262).

Figura 22- Localização de Bonito-MS no mapa brasileiro



Fonte: www.google.com

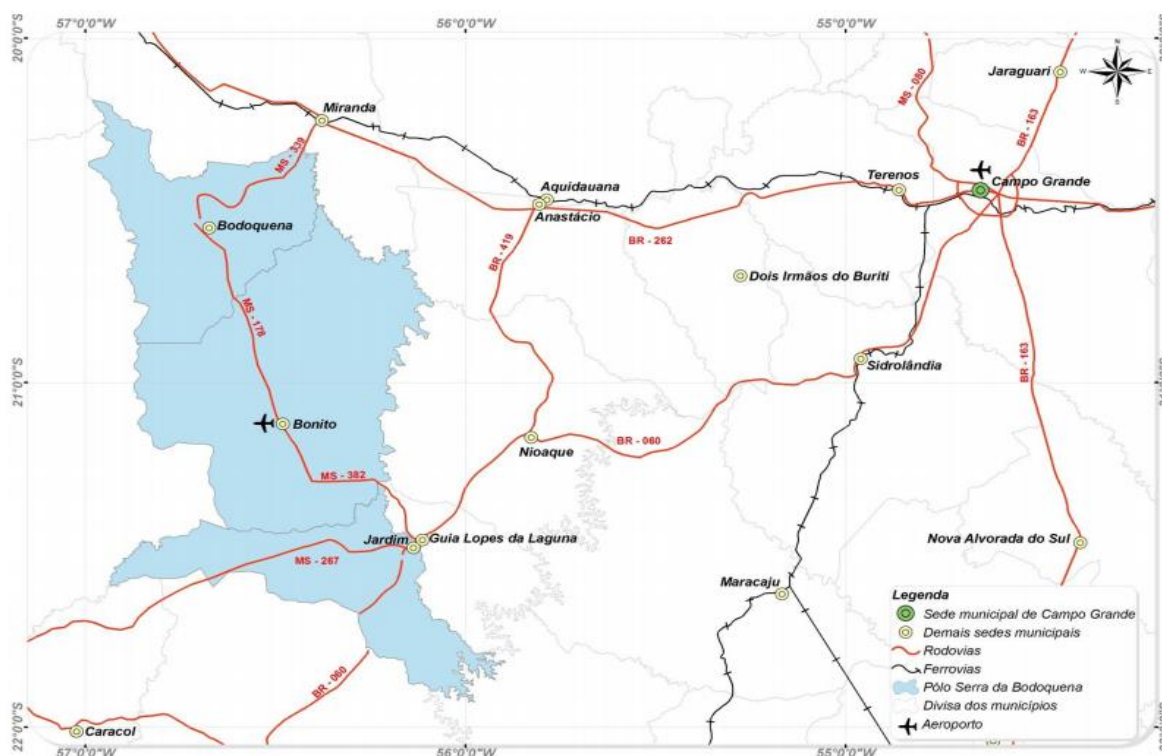
Figura 23- Localização geográfica do município de Bonito



Fonte: RIZZO (2010, p. 261).

O município de Bonito/MS compreende uma área de 4.934 quilômetros quadrados. Os limites entre o município de Bonito/MS são: leste - Nioaque; Noroeste - Anastácio; noroeste - Bodoquena; norte - Bodoquena; oeste - Porto Murtinho; sudoeste - Porto Murtinho; sudoeste - Guia Lopes da Laguna; sul – Jardim (BANDUCCI JUNIOR & MORETTI, 2001); (RIZZO, 2010).

Figura 24: Vias de acesso ao município de Bonito-MS



Fonte: SEPROTUR (2012, p.53) referente elaboração da Deméter Engenharia Ltda., com utilização de dados do CPRM

Ao explicar a estrutura viária das rodovias que dão acesso a Bonito, Rizzo (2010) enfoca que são todas caracterizadas por pista única, com condições razoáveis de tráfego, interligando a cidade a Campo Grande e a outros municípios do Estado. As principais delas, que carecem de apontamento são: a) BR-267: via de entrada em Mato Grosso do Sul por Bataguassu (opção para quem vem da região Sudeste); b) BR-163: via de entrada em Mato Grosso do Sul passando pelo município de Mundo Novo (opção para quem vem da região Sul); c) MS-339 que liga Bonito a região do Pantanal; d) BR-060 e a BR-262: vias que ligam a região da Serra da Bodoquena a Campo Grande. Ressalta-se que todas as rodovias citadas são pavimentadas, mas com uma carência de área de acostamento e sinalização. Daí a justifica do próprio exacerbado número de animais silvestres mortos por atropelamento.

Por pertencer à bacia hidrográfica do Alto Paraguai e Sub-bacia do Miranda e Aquidauna, Banducci Junior e Moretti (2001, p. 133) apresentam que:

Fisiograficamente, o município de Bonito pertence à bacia hidrográfica do Alto Paraguai, sub-bacia do Miranda e Aquidauna, tendo como principais rios o Miranda e o Formoso. Outros rios se destacam: o Bacuri, o do Peixe, o Perdido, o Chapena e o da Prata. Por ser associado às rochas calcárias, o sistema hidrográfico em Bonito apresenta rios subterrâneos, sumidouros, ressurgências, além de águas cristalinas, resultado da grande quantidade de calcário nelas dissolvido, que promove a deposição de partículas no fundo do rio. Há também a presença de inúmeras

cascatas. Todo esse conjunto hidrográfico proporciona grande beleza cênica às paisagens naturais de Bonito.

Considerando a riqueza hidrográfica da região de Bonito-MS pode-se afirmar que parte das atividades turísticas praticadas nessa região, acontece junto aos rios, em propriedades que lidam tanto com o turismo, como com outras atividades, a saber: a agropecuária.

Dentro do contexto hidrográfico local, destacam-se os rios: Formoso, Prata, Miranda, Peixe, Sucuri e Perdido. Não obstante, o município conta ainda com diversos córregos: Olaria, Restinga, Mutum, Taquaral e outros. A hidrografia apresenta rios subterrâneos, sumidouros e ressurgências (CERDOURA *et al*, 2008).

O clima da região de Bonito-MS é tropical úmido. A temperatura média anual é de 22C°, tendo o período de estiagem duração média de 03 a 04 meses e a precipitações entre 1.200 a 1.700 mm por ano. Bonito encontra-se no relevo da Serra da Bodoquena. A vegetação da região é de cerrado, predominante, com uma parte de Floresta Estacional Decidual conhecida como mata seca. A característica desta floresta é a perda das folhas (RIZZO, 2010).

A vegetação predominante é a do cerrado; entretanto, destaca-se a Floresta tropical Estacional Decidual cobrindo a maior parte do planalto da Bodoquena, que vem sofrendo um processo de descaracterização em função da exploração das inúmeras espécies de madeira de lei (BANDUCCI *et al*, p.2001, P.131).

Ressalta-se que a estrutura geológica da região é formada de rochas carbonáticas muito puras, possibilitando que as águas sejam infiltradas e ressurjam na planície abaixo, em olhos d'água que se transformam em rios límpidos e transparentes, tendo em seu percurso belas cachoeiras, passagens naturais de tufas calcárias e grutas de rara beleza. Em outras palavras, seu relevo caracteriza-se pela formação composta de rochas calcárias, o que é usualmente chamado de cárstico (BOGGIANI, 1999); (RIZZO, 2010); SILVA (2015).

Num apanhado imediatista, é verídico afirmar que a região conta com mais de 200 grutas e cavernas cadastradas, por conta dessa própria característica geográfica e formação das rochas e solo.

Como mencionado, o baixo nível de turbidez das águas do município se dá por conta do elevado quantitativo de calcário existente, o que configura um fenômeno somente presente nas águas de Bonito-MS, em especial no Rio Sucuri, Baía Bonita e Rio da Prata. Outra característica que deve ser ressaltada é que mesmo a água da região sendo cristalina, em algumas épocas do ano, quando do excesso de chuvas, muitos dos trechos de rios apresentam

um nível de turbidez elevado, com exceção daqueles trechos onde estão localizadas as nascentes d'água. Estudos sobre turbidez dos trechos de água pertencentes à bacia do Rio Formoso foram desenvolvidos por Silva (2015), em sua tese de doutoramento apresentada à Universidade Estadual Paulista, departamento de Geografia, Presidente Prudente, SP.

Geograficamente, Bonito está localizada próxima às Fronteiras do Paraguai e Bolívia, o que lhe confere uma mescla cultural significativa para a atividade turística, perceptível na musicalidade, maneira de vida e gastronomia. Da mesma forma, pelo fato da região ter servido de palco para a Guerra do Paraguai, em um movimento denominado Retirada da Laguna, historicamente, a região do entorno do município possui forte destaque. Todas essas condições propiciam, ao município, da mesma forma, pleno desenvolvimento da atividade turística.

Banducci Junior e Moretti (2001), ao tratarem de uma configuração geográfica peculiar da região, explicitam que:

Os atrativos naturais ali presentes situam-se no planalto da Bodoquena, o qual constitui-se de um maciço de rochas calcárias sobre as quais foi esculpido um relevo de paisagens atípicas, marcado por rios de extrema transparência, coroados por inúmeras cachoeiras, a ponto de Bonito ser conhecido como um local onde “a água é uma festa”. Desta forma, talvez uma das causas do sucesso da atividade turística de Bonito é a combinação de lazer e informação, além, naturalmente, das incríveis belezas naturais que se concentram na região.

Ainda, os autores supracitados (2001) explicam que entre as manchas de matas e cerrados, há uma grande faixa desses dois domínios, conhecida cientificamente como área de tensão ecológica, isto é, apresenta característica dos dois ambientes: zona de transição entre o Bioma Cerrado e Bioma Pantanal. No município de Bonito, a área de tensão ecológica pode ser observada na região das morrarias, ao longo da estrada da cidade e da estrada da Bodoquena.

Um fator que se deve apontar é que a mata de cerrado é bastante rica em frutos diversificados, sendo a guavira, um dos frutos típicos da região, utilizado para consumo *in natura* ou suco natural com a polpa da fruta.

Segundo Rizzo (2010), o relevo do município possui cotas altimétricas que vão de 150 metros até 700 metros, pois há patamares topográficos. Assim, divide-se o município em duas regiões distintas, uma a leste, onde se encontram as menores altitudes, que apresentam uma média de 300 metros, e a outra a oeste, onde patamares estreitos fazem variar rapidamente a altitude até atingir um platô, possuindo média de 600 metros. Nessa região ainda ocorrem áreas com altitude superiores, aproximadas a 700 metros.

Diante das considerações ora apresentadas, conclui-se que a topografia da região é diversificada, apresentando-se plana no baixo curso e foz do Rio Formoso e ondulada nas proximidades da sede urbana de Bonito, do córrego São João e no curso do rio Mimoso. Já os tipos de solo mais encontrados são: podzólico vermelho-escuro, cambissolo, brunizém avermelhado, rendzina, glei húmico, regossolo e latossolo vermelho-escuro (CANDIA, 2007); (RIZZO, 2010).

Considerando que uma das características geográficas que torna Bonito-MS privilegiadamente localizada é o Planalto da Serra da Bodoquena ou simplesmente Serra da Bodoquena, como conhecida. Rizzo (2010) explica que parte da Serra da Bodoquena, na verdade, é um planalto que possui a escarpa voltada para o Pantanal. Esse planalto estende-se por 300 km (sentido norte-sul), pelos municípios de Bonito, Jardim e Porto Murtinho, o que mostra que o mesmo chega até as proximidades da fronteira com o Paraguai.

Vale mencionar que a maior parte da Serra da Bodoquena compreende um Parque Nacional, cuja visitação apenas é permitida para órgãos reguladores e estudiosos, servindo de local de morada para algumas tribos indígenas como os índios “Terena”.

Banducci Junior e Moretti (2001) explanam que as terras do planalto da Bodoquena começaram a ser ocupada por rebanhos bovinos, mais intensamente, a partir da década de 1950. Assim, o movimento migratório para essa região acelerou-se em função do processo de ocupação direcionado para a agricultura, efetivado por empresas colonizadoras, que começaram a se desenvolver na região de Dourados e, mais tarde, no próprio planalto da Bodoquena, mais especificamente o município de Bonito.

4.4.2.2 Aspectos histórico-culturais

Pode-se dizer que o Estado do Mato Grosso do Sul é, ainda, reconhecido, por muitos, como Mato Grosso, território de guerras e de índios, que perduraram por inúmeros anos, tanto internamente, quanto externamente ao estado.

De acordo com Behr (2001), desde a época das missões jesuíticas na América do Sul, no século XVI, com o abandono forçado dos índios e jesuítas de seu território, até a descoberta de ouro em Cuiabá, e a famosa Guerra do Paraguai, entre os anos de 1864-1870, foram muitos os acontecimentos e marcos histórico nas terras da região.

A Guerra do Paraguai foi a maior intervenção militar brasileira em solo estrangeiro. Não deixa de ser interessante mencionar que referida guerra ameaçou alguns territórios de Mato Grosso do Sul, tendo os paraguaios, invadido algumas províncias do atual estado, por

conhecerem muito bem sua parte sul, como a região de. O Paraguai perdeu seus territórios disputados, além da destruição de fazendas, áreas abandonadas, instaurando-se uma crise econômica. Pode-se dizer que a Guerra do Paraguai gerou grande pesar aos índios guaranis, que participaram ativamente no exército paraguaio de Solano Lopez. Após a guerra, através da navegação no rio Paraguai é que se abriram portas para as relações com outros Estados, desenvolvendo, assim, a agricultura, pecuária, e o capital internacional (BEHR, 2001).

Foi durante os anos 80 que se deu a divisão do Estado de Mato Grosso em Mato Grosso e Mato Grosso do Sul. Atualmente, a economia do Estado se desenvolve, tradicionalmente, através da agricultura e pecuária, envolvendo ainda o avanço do turismo.

No que diz respeito à história específica de Bonito-MS, apresenta-se que a localidade iniciou seu desenvolvimento como cidade, em uma fazenda denominada Rincão Bonito, cujo proprietário era o Sr. Luis da Costa Leite Falcão, que obteve suas terras através de um ato que foi considerado heróico por D. Pedro II. Em 1927 foi fundado o Município de Paz de Bonito, que era vinculado ao Município de Miranda. (BERH,2001); (RIZZO, 2010).

Segundo Banducci Junior e Moretti (2001), a lei que criou o distrito de Paz de Bonito foi uma lei estadual de 1915, com área desmembrada do Município de Miranda. Somente o setor administrativo era localizado em Miranda. No ano de 1948, o distrito subiu para a categoria de Município de Bonito. Foi o Governador da época, Senhor Arnaldo Estevão de Figueiredo, que nomeou o Sr. Hipólito Cunha Monteiro como o primeiro prefeito do município.

Dois anos após a criação do Município de Bonito, em 1950, a população já era de 4.360 habitantes, vivendo apenas 346 pessoas no núcleo urbano. (BEHR, 2001).

Banducci Junior e Moretti (2001) afirmam que a comunidade local do Município de Bonito sofreu diversas influências culturais. Pessoas dos estados vizinhos vieram para o município de Bonito em busca de terras fáceis que o governo estava titulando a particulares, e toda essa movimentação de pessoas contribuiu para a formação da comunidade local do Município.

Até a década de 1970, os recursos naturais no município de Bonito serviam apenas de lazer para os moradores locais. Não se cogitava na possibilidade em exploração como fonte de renda do município. No ano de 1980, gradativamente foi se desenvolvendo a atividade. Os locais que se destacavam, na época, eram a Gruta do Lago Azul, atualmente tombada Patrimônio Natural da Humanidade e a Ilha do Padre, embora a agropecuária se mantivesse como sendo a principal atividade. Considerando as belezas cênicas naturais, a demanda foi

gradativamente aumentando sem que fosse preciso grandes esforços (BANDUCCI JUNIOR e MORETTI 2001).

Os supracitados autores (2001) afirmam que em localidades pouco modificadas, os elementos naturais são de exclusividade da comunidade local para o seu lazer, sendo que quando se desenvolve, o foco principal passa a ser o lucro. Essas áreas ficam restritas às pessoas de maior poder aquisitivo e a população com menos poder aquisitivo fica excluída do ambiente que no passado teve livre acesso.

Importante aspecto histórico possui a região, enfatizado pelos autores Banducci Junior e Moretti (2001, p. 131):

Essa região também foi palco, durante o período de 1864-1870, da guerra contra o Paraguai. A população local, assim como os guaicurús, foi aliciada para participar do confronto ao lado das tropas da chamada “Tríplice Aliança”.

Diante desse fato, nessa época, a principal atividade era a criação de gado, ou seja, nesse período o que girava renda e retorno no local era a criação de gado e, posteriormente, a venda de carne para os outros estados ou vizinhos do município de Bonito/MS.

Para os autores (2001), o crescimento natural do rebanho bovino do Pantanal fortaleceu-se na década de 1950 e a baixa capacidade de suporte das fazendas pantaneiras obrigou, automaticamente, os fazendeiros a se expandirem, assim, estabelecendo propriedades nas bordas da planície, atingindo o planalto da Bodoquena, possibilitando a transferência dos gados, quase sempre nos estágios de cria e/ou engorda.

4.4.2.3 Economia

Sendo o Turismo uma das atividades econômicas que mais se desponta na região, vale mencionar o fato de que, nos últimos anos, a atividade turística tem avançado e se desenvolvido em algumas regiões do Mato Grosso do Sul, como nas cidades de Campo Grande, Capital do Estado, Corumbá-Pantanal e a região da Serra da Bodoquena, onde nas cidades de Jardim, Bodoquena e Bonito, Capital do Ecoturismo, como comercialmente denominada e que já conta com estrutura turística de alto nível.

Não obstante, Mariani (2003) afirma que o turismo é a segunda atividade mais importante do município de Bonito/MS, perdendo apenas para a pecuária. Muitos proprietários estão despertando para o turismo, ou seja, substituindo a agropecuária pela

atividade turística. Outros, em contrapartida, conseguem manter o diálogo da atividade turística e agropecuária, na mesma propriedade.

Sobre a pecuária, já que é a maior geradora de renda na região, mesmo o turismo sendo a atividade que mais se destaca, deve ser enfatizado que a referida atividade sempre foi predominante na região, fomentada por meio de diversos projetos e incentivos governamentais, ganhando caráter mais comercial a partir dos anos cinquenta. Além da pecuária, nessa época, a mineração começava a assumir importante papel econômico no contexto da região Centro-Oeste. Para a viabilização de ambas atividades, grandes áreas de vegetação nativa – cerrado e florestas estacionais – foram suprimidas, seja pela substituição por pastagens, seja pelas frentes de lavra para mineração de calcário (LOBO; MORETTI, 2008); (SPANHOL, *et. al*, 2012).

Banducci Junior e Moretti (2001) ressaltam que Bonito é um centro relativamente avançado de agricultura e pecuária que vem se transformando em grande pólo turístico, ou seja, a economia para ser compreendida, necessita ser verificada a partir da ótica de sua evolução no município. Ainda os supracitados autores (2001) afirmam que a partir da década de 1970, a agropecuária no município passou a seguir um processo de modernização do campo.

O portal digital do município¹⁶, ao discorrer historicamente sobre a localidade, dá bastante enfoque aos ciclos econômicos de Mato Grosso do Sul, iniciados com o ciclo do ouro (Sec. XVI a XVIII), com duração aproximada de 100 anos. Foi após o ciclo do ouro que surgiram novas atividades econômica tais como: cultivo de milho, arroz, mandioca.

Com a paralisação das usinas de açúcar, quase todas se transformaram em grandes fazendas de gado e passaram a abastecer a indústria da carne seca e secagem, além de outros subprodutos, para exportação e consumo interno.

Com o tempo e, considerando a existência de crises na economia e a descoberta de inúmeras belezas na região, nos anos noventa, o turismo começou a ocupar papel fundamental na economia local, sobretudo o ecoturismo. Com a divulgação do município como destino turístico nos principais meios de comunicação, observou-se o crescimento turístico da região. No ano 2000 o número total de visitantes foi de 161.646 e em 2010 o total foi de 276.164, isto é, observou-se um aumento de 70,84% no número de visitantes no município em apenas 10 anos (COMTUR, 2012). De acordo com dados da secretaria de Turismo do Município de

¹⁶ <http://www.portalbonito.com.br>. Acessado em 24 de julho de 2013.

Bonito, no ano de 2015, o município, a partir das visitas nos atrativos, contou com um número de 634.486 visitantes (SECTUR, 2016).

Conclui-se, dessa maneira, que a partir do momento em que o município de Bonito/MS passou a ter um maior índice de população, a divulgação entre parentes e amigos começou a se ampliar, dadas as belezas naturais existentes na cidade. Portanto, no momento que os familiares e amigos passaram a se deslocar para o município, o turismo, como atividade, começou a se projetar de forma vertiginosa, algo, inclusive, propalado pelos meios de comunicação.

4.4.2.4 Turismo como atividade econômica relevante para o município e região

O turismo no município em Bonito-MS nem sempre foi valorizado da forma como acontece na atualidade, justamente pelo fato da base econômica na região ter sempre sido a pecuária. De qualquer maneira, com o decorrer dos anos, muitos dos fazendeiros da região passaram a trocar a criação dos bovinos pela prática do turismo ou até mesmo ter a atividade turística como complemento de renda, com a prática de mais de um tipo de produção na propriedade.

Rizzo (2010) ressalta que até a década de 1970, o município tinha os atuais atrativos turísticos quase que exclusivamente utilizados como espaços de lazer pelos próprios moradores do município e, mesmo assim, apenas nos finais de semana e feriados. Esses locais de beleza inquestionável eram pouco conhecidos por pessoas de outras localidades. Não havia exploração econômica do espaço geográfico e muito menos sua divulgação como um local propício para a prática do ecoturismo e exploração econômica.

Segundo Banducci Junior e Moretti (2001), por ser uma atividade nova e extremamente dinâmica, o turismo em Bonito causou certa resistência nos setores mais tradicionais da economia, como por exemplo, a agropecuária.

Os supracitados autores, ainda, (2001) ressaltam que o município de Bonito apresentou um crescimento significativo do setor turístico na década de 1990, tendo em vista não apenas a descoberta das belezas naturais e de suas paisagens, mas também por conta da organização da atividade pela própria comunidade local, por intermédio do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) e da Associação dos Proprietários de Área de atrativos Turísticos de Bonito (ATRATUR), hoje denominada Associação dos Atrativos Turísticos de Bonito e Região.

Uma das características que fazem de Bonito-MS, na atualidade, um modelo de gestão de destino turístico diz respeito ao quantitativo de associações de classe, que, bem intencionadas, lutam pela sustentabilidade e desenvolvimento do destino.

Mariani (2003, p. 37) ressalta que,

o número crescente de agências de Bonito e os problemas advindos da falta de um procedimento único para o atendimento do turista provocaram a tentativa de unificação do sistema pela padronização do *voucher*. No início do turismo, não havia um mecanismo para o controle dos turistas nos atrativos turísticos e dos valores retidos aos guias, aos atrativos e impostos municipais.

Urge ressaltar, que o *voucher* é uma ferramenta capaz de manter o controle e, principalmente, organização, tanto por parte das agências e atrativos. Assim, facilita o trabalho com praticidade.

Por mais que se tenha conceitualmente que o *voucher* é um documento comprobatório de aquisição de serviços turísticos, a obrigatoriedade do mesmo para o desenvolvimento de qualquer passeio no município permite com que todos os atrativos mantenham o controle de sua capacidade de suporte e renda. Não diferentemente, todas as agências vendedoras dos passeios, que só podem ser adquiridos em agências oficiais, mantem o controle de suas comissões, assim como todos os guias prestadores de serviços, conseguem receber pelo exato número de turistas atendidos em cada passeio, semanalmente. Da mesma forma é que o controle propiciado pelo *voucher* é também assistido pela Prefeitura Municipal do Município, que representada pelo setor do ISSQN-Impostos Sobre Serviço de Qualquer Natureza, consegue efetuar o recolhimento dos impostos gerados por todas as transações de comercialização de venda de *vouchers* para os atrativos.¹⁷

Dessa maneira, teoricamente, nenhuma das partes envolvidas no sistema de venda dos *vouchers* consegue burlar o sistema de controle existente. Todos se beneficiam com a renda e o destino permanece sustentável, do ponto de vista de capacidade de suporte em cada atrativo.

Tem-se que a primeira ação do COMTUR foi a criação do *voucher* único em 1995. O *voucher* já era utilizado pelas agências de viagens de Bonito/MS, mas de forma bastante simplificada, como se fosse um recibo, que após o pagamento as agências emitiam para o turista entregar no atrativo.

Rizzo (2010, p. 470) enfatiza que:

em sua primeira reunião, o COMTUR determinou, por meio da Resolução Normativa no 001, de 14 de novembro de 1995, a regulamentação do *voucher* único

¹⁷ Cabe neste ponto, uma menção que embora, na atualidade, a emissão do *voucher* seja digital, por via de sistema próprio, a mesma era, há alguns anos, efetuada a mão, em cinco vias: um para o cliente, uma para agência vendedora, outra para o atrativo, uma para o guia de turismo e a última para a Prefeitura Municipal. As cobranças e pagamentos aconteciam a partir da soma e controle dessas vias.

como principal instrumento de ordenamento e gestão das atividades turísticas em Bonito.

Nessa mesma busca de controle da atividade no destino, no ano de 1995, a Secretaria Municipal de Turismo, por intermédio da Lei Municipal 689/95 tornou obrigatório o acompanhamento de guias de turismo especializado em atrativos (atualmente Lei 919/2002). Referida secretaria foi implantada em 1995 com objetivo de coordenar e implantar ações para o desenvolvimento do turismo local, com a aprovação do plano diretor municipal.

Segundo Banducci Junior e Moretti (2001, p. 144):

O Departamento de Turismo da Prefeitura, em 1996, possuía cadastrados 24 passeios. Os mais procurados naquele ano, de acordo com esse órgão, foram a Gruta do Lago Azul – o mais barato –, com mais de 30 mil visitantes, seguido pelo Aquário Natural, mais de 14 mil, e o rio Sucuri, com aproximadamente 10 mil visitantes.

As visitas aos atrativos naturais de Bonito/MS, apenas acontecem com o acompanhamento do guia de turismo, exceto aos atrativos urbanos como: Projeto Jibóia, Aquário Municipal, além dos balneários locais.

Diante de todos esses fatores, o *voucher* só veio a acrescentar no desenvolvimento das atividades turísticas, com auxílio da organização de pessoas.

O reconhecimento pelo sistema de organização existente pode ser percebido nas inúmeras premiações recebidas pelo destino, já que a cidade foi 12 vezes consecutivas premiada por ser o melhor destino de ecoturismo do Brasil¹⁸, além de ter sido reconhecida como melhor destino turístico de turismo responsável do mundo¹⁹. A perspectiva apresentada não deixa de demonstrar a situação de consolidação em que se encontra o destino.

O município de Bonito-MS é considerado a capital do ecoturismo por conta da diversidade de suas belezas naturais e, principalmente, por possuir atrativos turísticos que englobam passeios em: Cachoeiras, trilhas, flutuações e atividades de aventura.

Ferreti (2002) ressalta que a atividade turística envolve diversos segmentos turísticos. O ecoturismo vem sendo utilizado há muito mais tempo. Ele teve seu surgimento justificado nas preocupações ambientais existentes. Suas raízes estão nas características da natureza e o turismo ao ar livre.

Para o autor (2002, p. 117):

deve-se considerar diversos aspectos que giram em torno do ecoturismo. Nem toda viagem para ambientes naturais é, necessariamente, ecoturismo. O turismo que utiliza como matéria-prima a natureza pode ser desenvolvimento de vários modos.

¹⁸ Prêmio Concedido pela Revista da editora Abril, viagem e turismo.

¹⁹ Prêmio concedido pela *World Travel Market* em Londres, no ano de 2013.

Há o turismo de observação de determinadas espécies (como, por exemplo, pássaros, borboletas, etc.), de *camping* e turismo de baixo impacto.

Mariani (2003) explica que o município de Bonito-MS é classificado como uma área turística de caráter regional e nacional, em função da grande quantidade de atrativos turísticos em áreas naturais.

Cabe ressaltar que o município de Bonito-MS é uma cidade privilegiada com belas paisagens naturais formada por rica flora, fauna, cachoeira e trilhas, ou seja, atrativos com beleza naturais. As formações cársticas da região propiciam, da mesma maneira, a existência de trechos de água cristalina.

Conforme Barretto (1993, p. 5):

os ambientes naturais constituem cada vez mais motivações turísticas, sobrepondo-se, na maioria das vezes, a outros tipos de atrações ao dispor de recursos financeiros e tempo para viajar. Isso deve-se, em parte, ao caráter atribulado da vida moderna.

Dentre as principais atividades disponibilizadas no município de Bonito-MS, destacam-se: passeios de contemplação na Gruta de São Miguel e Gruta do Lago Azul; mergulho com cilindro; passeio de Bote no Rio Formoso; *Bóia Cross*, descida de bóia pelas corredeiras do Rio Formoso; trilhas; *Rappel*, descida junto às encostas de cachoeiras e entre outros. Os passeios com maior destaque são: Trilha e Cachoeira no Rio do Peixe, Boca da Onça Ecotur, Parque das Cachoeiras, Estância Mimosa, Arvorismo, Abismo Anhumas, bem como flutuações nos Rio da Prata, Aquário Natural, Nascente Azul e Rio Sucuri, passeios esses, com maior número de vendas anualmente.

Não obstante, inúmeros são os passeios disponibilizados aos turistas/visitantes, conforme demonstrado:

Tabela 02: Atrativos turísticos de Bonito e suas características.

Nome dos atrativos	Tipo	Distancia da área urbana	Ano de abertura	Capacidade carga	Atividade que desenvolve	Duração do passeio
Abismo anhumas	Aventura	23 km	1999	18/dia	Decida de rapel e mergulho	Meio período
Arvorismo	Aventura	12 km	2002	40/dia	Trilha nas árvores	2 h
Aquário de Bonito	Noturno	Centro	2007	300/dia	Observação de peixes da região	30m
Aquário Natural	Flutuação	8 km	1995	150/dia	Flutuação trilhas dos animais	2 h
Balneário Ilha Bonita	Balneário	8 km	-----	1000/dia	Banhos	Livre
Balneário do Sol	Balneário	12 km	2000	1000/dia	Oferece piscinas naturais, cachoeiras, carretilhas e trampolim.	Livre
Balneário Municipal	Balneário	7 km	1970	1000/dia	Banho e contemplação da fauna e flora	Livre
Barra do Sucuri	Flutuação	16 km	-----	-----	Flutuação	2h 30m
Bonito Aventura	Flutuação	6 km	-----	100/dia	Trilha de 1700m e flutuação no rio formoso	2h
Bóia Cross	Aventura	6 km	2002	140/dia	Passeio de bóia	1 h
Bote no Rio Formoso	Aventura	11 km	1992	420/dia	Percurso de 6 km de contemplação no rio formoso	3 h
Celta Corê	Cachoeiras	36 km	1998	120/dia	Passeio na mata ciliar do rio Chapena observando 9 cachoeira e observação de uma nascente	Livre
Discovery	Aventura	6 km	2001	-----	Mergulho com cilindro	1 h
Estância Mimosa	Cachoeiras	24 km	1999	144/dia	Caminhada na mata ciliar, banhos e passeios de barco	2 h 30 m
Gruta do Lago Azul	Gruta e contemplação	20 km	1982 /1984 /1996	305/dia	Contemplação	1 h 40 m
Gruta de São Miguel	Gruta e contemplação	17 km	1998	285/dia	Trilha suspensa e caverna	1 h
Lobo Guarã Bike Adventure	Aventura	16 km	-----	-----	Passeios de bike nas margens do rio Formoso	3 h
Nascente Azul	Flutuação, banhos	31 km	2012	850/dia		Livre
Parque Ecológico Rio Formoso	Flutuação	7 km	2002	160/dia	Trilha, flutuação e mergulho	Livre
Parque das Cachoeiras	Cachoeiras	18 km	2005	135/dia	Caminhada e trilhas por cachoeiras	2 h 30 m
Praia da Figueira	Balneário	15 km	-----	1000/dia	Carretilhas pula-pula e banhos de sol	Livre
Rio da Prata	Flutuação	56 km	1995	128/dia	Caminhada e flutuação	Livre
Rio do Peixe	Cachoeiras	33 km	1993	120/dia	Cachoeira piscina naturais fauna atraente	Livre
Rio Sucuri	Flutuação	20 km	1990	136/dia	Flutuação cavalgada e bike	2 h 30 m
Rota Boladeira	Aventura	3 km	2001	-----	Percurso de 7 km de quadriciclo pela antiga estrada Boladeira	1h 30 m
Nascente Azul	Flutuação		2013			

Fonte: Silva (2015) a partir de dados da Secretaria de Turismo de Bonito-MS.

Mesmo não sendo a atividade Turística a principal fonte de renda não região, pode-se dizer que o turismo em:

Bonito apresentou um crescimento significativo do setor do turístico na década de 1990 devido não apenas à descoberta da beleza e diversidade de suas paisagens naturais, mais também à organização da atividade pela própria comunidade, através da criação do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) e da Associação dos Proprietários de áreas de Atrativos Turístico de Bonito – ATRATUR (Banducci *et al*, 2001, p.139).

Segundo SEBRAE (2006), foi no final da década de 1980 que surgiram novos passeios turísticos em Bonito, nas fazendas particulares, mas os proprietários continuavam suas atividades rurais paralelas à atividade do turismo (RIZZO, 2010).

Banducci *et al* (2001) acreditam que foi no ano de 1993 que se iniciou a atividade do turismo no município de Bonito-MS e região como atividade profissional. Com as suas belezas, rios cristalinos, fauna e flora iniciou-se nova fase à comunidade local, oportunizando desenvolvimento coletivo e individual, melhorias na qualidade de vida, proporcionando um aumento econômico e agregando valor ao local e cuidados ambientais. Surgiram as construções de hotéis, restaurantes, agências de viagens receptivas etc...

Para os autores (2001) no ano de 1997 o comércio contribui com 41% do ICMS da cidade, tendo em vista que parte do comércio está relacionada à atividade do turismo. Dois anos antes a arrecadação era de 34%. O aumento da demanda da atividade de turismo na cidade aconteceu após um documentário realizado pela Rede Globo de televisão, sobre a Gruta do Lago Azul e a região, que falava do potencial turístico do Município e suas belezas naturais.

Tendo em vista o aumento da demanda nesse período, O Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas no MS – SEBRAE, em parceria com a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, Governo do Estado e a Prefeitura do Município, se organizaram e realizaram o primeiro curso de Guia de turismo do Município (RIZZO, 2010).

Segundo SEBRAE (2006), na época, a cidade contava com apenas seis meios de hospedagem (pousada e hotel) com o total de 300 leitos, seis agências, 30 guias credenciados pela EMBRATUR e 180 empregos (RIZZO, 2010).

Atualmente, o município conta com mais de 30 meios de hospedagem, que somam em média 5000 leitos (o maior quantitativo do estado), mais de 30 agências de turismo e aproximadamente 4500 empregos registrados em carteira, na área do turismo.

Segundo Secretaria Municipal de Turismo no ano de 1986 foi criado o Conselho Municipal de Turismo - MS – COMTUR, composto por empresários e instituições, quatro representantes escolhidos pelo Chefe do Executivo Municipal e por seis representantes dos segmentos ligados ao *trade* turístico local, posteriormente alterado para sete representantes.

Os Conselheiros do COMTUR representam as associações locais, sendo eleitos por voto direto e cumprem mandato de dois anos, que são: Associação Comercial, Associação dos Transportes, Associação Bonitense de Hotelaria, Associação de Agências de Turismo, Associação de Guias de Turismo, Associação dos Atrativos Turísticos, Associação de Operadores de Bote, Sindicato Rural e IBAMA. Os representantes do Executivo Municipal são: vice-prefeito, Assessor Jurídico, Secretário de Turismo, Indústria e Comércio e um representante da Câmara de Vereadores.

O COMTUR foi criado através de uma lei Municipal, onde sua criação foi em função do processo de municipalização do turismo. O executivo teve a iniciativa de criar a lei. Com tudo tivemos o SEBRE como um parceiro [...] foi o fermento pré que isso se desenvolvesse. A comunidade abraçou a causa e assim o COMTUR foi criado (RIZZO, 2010, p. 459).

A primeira ação do COMTUR, a criação do *voucher* único deu-se em 1995 demonstrando um desenvolvimento significativo da atividade turística no município, baseado no controle.

Através do surgimento de outros atrativos e o aumento da demanda, foi que investidores locais e externos começaram a investir na cidade em construções de hotéis, restaurantes, agências e outros. A prefeitura investiu em infraestrutura, pavimentação das rodovias, manutenção das estradas para o acesso até o município, propiciando melhorias na área urbana, manejo do lixo, o qual agora é depositado em um aterro sanitário diferente do que se conhece como lixão. Deu-se, também, a preocupação com o trato do esgoto.

Já em 2007, entra em operação a moderna estação de tratamento de esgoto, com garantia de operação até 2020, além da conclusão da rede de coleta com 100% de cobertura. Porém ainda será necessário a ligação das residências nas redes, pois ainda utilizam a fossa séptica. Isso deve levar alguns anos, tendo em vista as dificuldades econômicas de algumas famílias (RIZZO, 2010).

O desenvolvimento do turismo no município ainda está em busca de melhorias. Em 21 de maio de 2010 foi lançado o *Voucher Digital*, com o objetivo de modernizar as visitas nos atrativos turísticos do município. Sua emissão passou a ser dada através do site www.voucherdigital.com.br. O sistema veio a proporcionar maior agilidade e qualidade nos serviços prestados, beneficiando, dessa forma, todos os envolvidos.

Após algumas considerações desenvolvidas em torno da configuração geográfica, histórica e econômica do município de Bonito-MS, assim como seu entorno, evidencia-se que a região do destino apresenta um crescimento econômico crescente, em especial, pela agregação da atividade turística à pecuária, já existente.

De todas as maneiras, sendo o objetivo deste setor do trabalho demonstrar o comportamento do Sistema Flexível de Turismo no destino de Bonito-MS, é que atividade turística do local será apresentada a partir dos postulados desse modelo sistêmica de análise.

4.5 O Sistema Flexível de Turismo e seu comportamento no município de Bonito-MS, Brasil

Apresentadas as características de ordem geoespacial, econômica e histórico-cultural do destino de Bonito-MS é que se considera momento ideal para demonstrar a aplicabilidade do Sistema Flexível de Turismo, modelo sistêmico proposto para este estudo de tese doutoral, cujo objetivo é o de analisar a atividade turística “atual” de um dado destino turístico nacional, a partir dos preceitos da Teoria Geral dos Sistemas, o que será feito com base no aporte bibliográfico-metodológico constituído no decorrer deste estudo, bem como com a utilização de todas as informações obtidas durante a execução de seus trabalhos de campo.

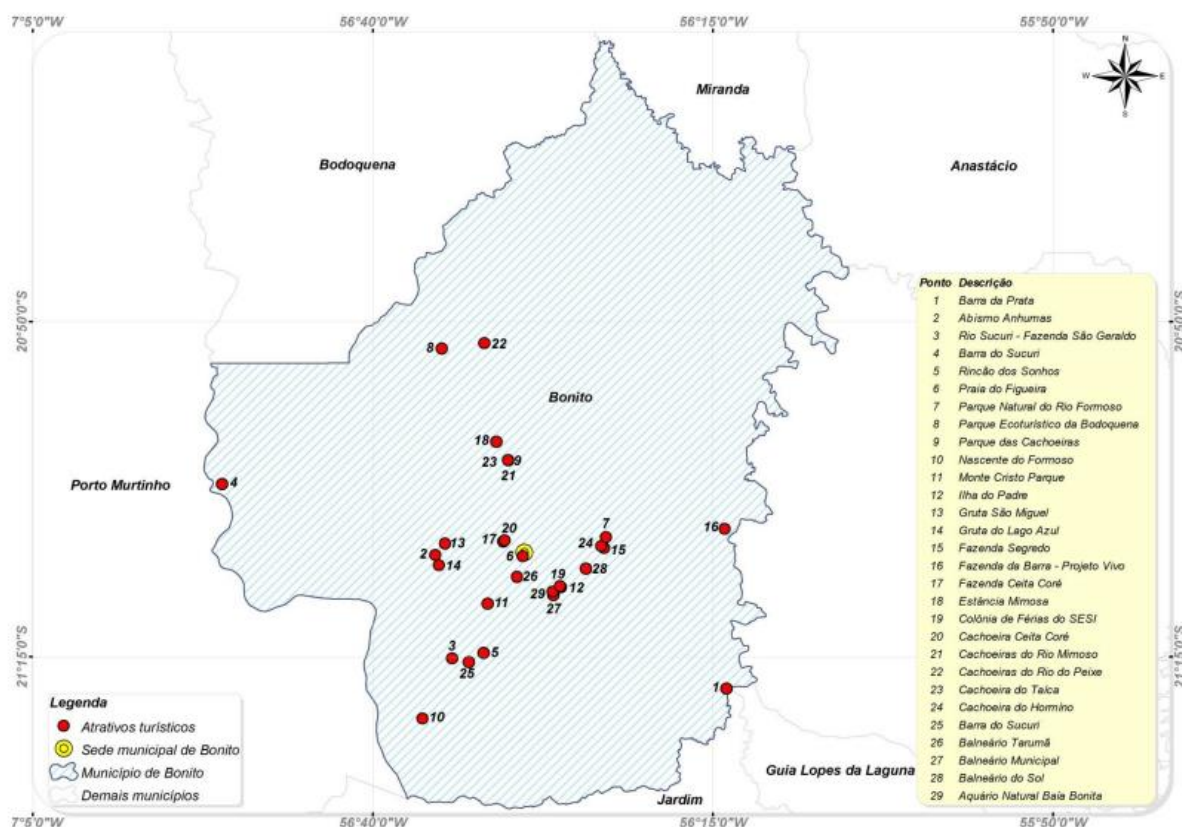
Antes do detalhamento do comportamento do Sistema Flexível do Turismo no município de Bonito-MS, importante se faz apresentar, de forma bastante simplista e, a título de exemplificação, como é que se configura o processo de viagem desenvolvido por um determinado turista/viajante ao destino em questão. Trata-se de algo baseado em estudo de mestrado de Arruda (2013) considerado bastante interessante.

Baseado nas propostas sistêmicas de Leiper (1979) é sabido que o sistema turístico, dentre suas principais proposições, compreende um determinado espaço geográfico, representando aquele espaço existente entre o ponto de origem (cidade emissiva) e o ponto de destino (cidade receptiva), de uma determinada viagem.

Não obstante, em concordância com Christofolletti (1977; 1999), o dimensionamento do sistema deve sempre ser definido ainda antes do início de qualquer investigação, já que o sistema também pode ser compreendido tanto dentro de uma visão micro, considerando apenas a perspectiva do destino turístico, respeitando suas fronteiras político-geográficas, como macro, quando é considerado a partir do território turístico formado, além das fronteiras político-geográficas. A visão macro de destino corresponde a todo o espaço onde são mantidas as relações de poder daquele destino, muitas vezes, até mesmo caracterizado pelo espaço compreendido entre origem e destino.

No caso do estudo em questão, como já exposto, o Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS será caracterizado a partir de suas fronteiras político-geográficas, ou seja, trabalhar-se-á apenas com a visão micro do destino, com aqueles atrativos e empresas pertencentes ao mesmo. Sobre os atrativos turístico pertencentes ao município, destacam-se, de acordo com SEPROTUR (2012).

Figura 25- Atrativos Turísticos do Município de Bonito-MS



Fonte: SEPROTUR (2012, p. 36) referente aos dados do PDITS Serra da Bodoquena (2011).

Não sendo interesse deste trabalho desenvolver um estudo de análise sistêmica dentro de uma perspectiva macro, a título de informação, apenas será mencionado que o turista/viajante que possuir interesse em conhecer o município de Bonito-MS deverá, ou adquirir seus serviços via os inúmeros meios existentes, sejam eles eletrônicos ou não; diretamente com os prestadores de serviços do município a ser visitado ou, ainda, poderá, em sua cidade de origem, buscar uma agência de turismo ou operadora de turismo para intermediar seus serviços.

Trata-se, até o presente momento, de uma forma convencional de viagem, geralmente colocada em prática, independentemente da escolha do destino.

Eis que a partir desse ponto atingido é que os demais procedimentos da viagem divergirão, dos então convencionais, se comparados aos demais destinos, graças ao sistema de organização criado no destino estudado.

Considerando as condições naturais de muita fragilidade que servem de cenário para as práticas turísticas da região, de forma bastante prematura Bonito-MS percebeu que necessitaria se organizar, com vistas a manter, não apenas uma boa estrutura de atendimento aos turistas, mas, em especial, visando manter o destino sustentado.

Por essa razão, a Criação do Conselho Municipal de Turismo- COMTUR (1995)²⁰ e Secretaria de Turismo- SECTUR (1995), propiciaram uma gestão integrada do destino, com a participação do setor privado, das associações de classe, também surgidas na época, ONGS e outras instituições.

Fruto desse desenvolvimento planejado da atividade turística foi que a gestão pública conseguiu homologar no município, a lei de acompanhamento de guia de turismo nos atrativos (Lei 689/95), da mesma forma que definir a utilização do *voucher*²¹ único no processo de aquisição dos passeios, apenas adquiridos por intermédio de uma agência local de turismo.

Dessa feita, todo e qualquer interessado em conhecer o destino de Bonito-MS, ainda que faça o contato com uma agência em sua cidade emissiva ou mesmo com uma operadora de turismo de âmbito nacional, inevitavelmente, terá seus serviços de passeios adquiridos em uma agência local do destino de Bonito-MS, por meio do *voucher* eletrônico.

Trata-se da maneira encontrada pelo município para manter o controle das vendas existentes, respeitando, da mesma maneira, a capacidade de suporte de cada um dos atrativos existentes.

No que concerne ao controle de vendas, o *voucher* único expedido pelas agências locais permitem com que cada atrativo acompanhe seu fluxo de turistas diário, sabendo o quanto irá receber; que cada guia consiga receber pelos turistas que atendeu durante a semana; que cada agência consiga saber o quanto receberá por suas vendas e o quanto pagará aos atrativos; que a Prefeitura Municipal tenha conhecimento sobre o quanto e a quem cobrar pelos impostos dessas transações comerciais e, em especial, que seja mantida a integridade natural de cada atrativo, pelo respeito à sua capacidade de suporte, previamente definida no licenciamento ambiental, exigido a cada um dos atrativos de área natural.²²

Chegando ao destino de Bonito-MS é que o turista/visitante se dirigirá à agência a qual fez contato desde sua cidade de origem, seja por conta própria ou por intermediação de uma agência de turismo ou operadora de turismo da cidade de origem, para retirada dos documentos de passeios, os *vouchers*. Importante ressaltar que os mesmos *vouchers* não apenas servem de ingresso e controle turístico, como mencionado, mas em especial, contam

²⁰ Lei Municipal 695/95.

²¹ Criado pelo COMTUR, 1995, pela Resolução Normativa N. 009 (RIZZO, 2010, p. 307).

²² Rizzo (2010) menciona que somente a partir do ano 2000 foi que a Prefeitura Municipal de Bonito-MS assumiu o controle da impressão dos *vouchers*, relacionando as vendas efetuadas com o pagamento dos Impostos sobre serviço de qualquer natureza-ISSQN.

com dados que propiciam levantamentos estatísticos bastante enriquecedores, capazes de auxiliarem nas ações de planejamento do município.

Retirados os *vouchers* e recebidas as informações nas agências locais de Bonito-MS é que o turista/viajante estará apto a se dirigir ao(s) atrativo(s) no(s) horário(s) especificado(s), seja com veículo próprio, veículo alugado ou transporte turístico compartilhado.

Chegando ao atrativo, o mesmo será atendido pela equipe receptiva do atrativo e, após conferência dos *vouchers*, será devidamente encaminhado ao seu guia de turismo para o início do passeio ou treinamento prévio, já que alguns passeios exigem treinamentos prévios, feitos em piscinas, tablados submersos, centro de treinamentos, etc.

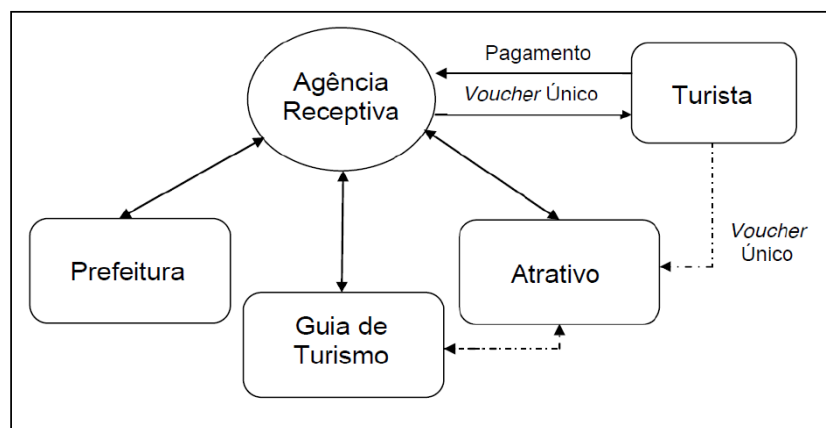
Demais serviços como transporte, hospedagem e alimentação, tanto podem ser adquiridos diretamente pelo interessado, através da relação direta turista-fornecedor pelas inúmeras vias existentes, ou intermediado pela agência de turismo ou operadora de turismo da localidade emissiva, sem a necessidade de intermediação por uma agência local do destino de Bonito-MS.

Somente a questão dos atrativos turísticos é que carecem de intermediação das agências locais de Bonito-MS, graças ao sistema configurado. Não obstante, ao atenderem ao turista/viajante interessado, as agências locais de Bonito-MS acabam por oferecerem todos os serviços possíveis, buscando analisar o perfil do cliente, no intento de propiciarem a ele a melhor experiência possível [melhor meio de hospedagem, melhor passeio etc.]. Dentre os passeios, destacam-se os segmentos: balneários, fazendas com trilhas e cachoeiras, aventura, flutuação, mergulho, além de pequenas atrações urbanas como aquelas relacionadas à flora, fauna local e produção alimentar.²³

Na busca de melhor elucidar esse processo de transações característico da visitação de Bonito-MS, ainda há pouco apresentado, Arruda (2013, p.82) apresenta:

Figura 26- A Sistemática turística a partir da operacionalidade do *voucher* em Bonito-MS

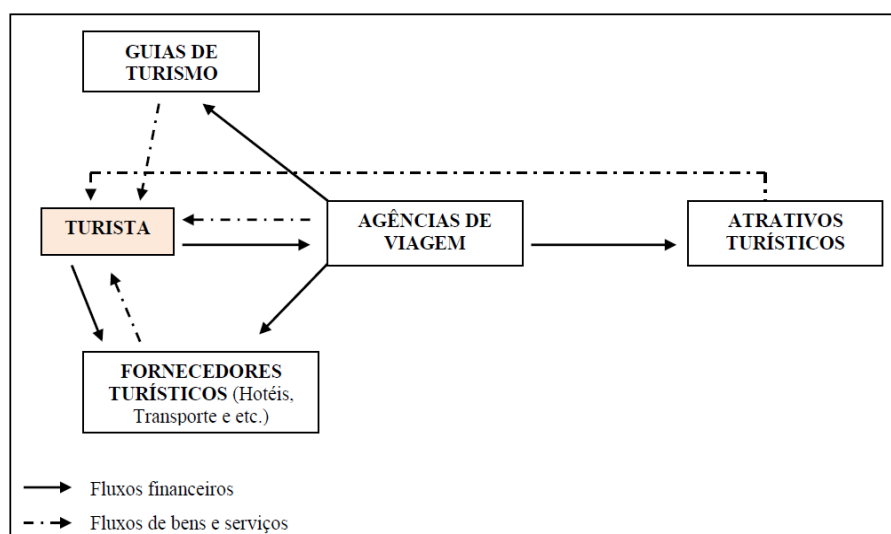
²³ Exemplo: Projeto Jibóia, Aquário de Bonito e Fábrica de Cachaça Taboa.



Fonte: Arruda (2013, p.82) com base na proposta de Almeida (2010).

Nessa hodierna, o que se tem, dentro de uma perspectiva de representatividade do sistema produtivo de Bonito-MS, pelo mesmo autor:

Figura 27- Sistema Produtivo de Bonito-MS



Fonte: Arruda (2013, p.83).

Compreendida a condição base do arranjo produtivo do turismo de Bonito-MS é que entra em pauta, a maneira como o Sistema Flexível de Turismo se comporta em referido destino, o que será apresentado, *a priori*, a partir de suas diversas camadas, ou subsistemas.

A configuração e comportamento de cada uma das camadas ou subsistemas gerará, ao final, a completa visão do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, tornando possível uma reflexão em torno de sua complexidade, em especial, relevando a relação turismo e meio ambiente existente.

4.5.1 Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Bonito-MS

Como mencionado quando apresentada a proposta geral do Modelo Flexível de Turismo, os aspectos ambientais apropriados do sistema representam, talvez, a parte mais importante de um sistema turístico, já que servem de base para o desenvolvimento da prática da atividade.

Não é incorreto afirmar que qualquer prática turística depende, essencialmente, da apropriação de elementos de ordem ambiental, sejam eles naturais: flora, fauna, relevo, clima; patrimoniais: carga identitária cultural de uma dada região e sua comunidade autóctone, disponível na alimentação, artesanato, arquitetura, festividades, lendas e aspectos históricos em geral; econômicos: considerando a impossível dissociação da atividade turística com a produção de capital; assim como os elementos tecnológicos: caracterizados pela organização da sociedade na busca de desenvolvimento de trabalhos com maior enfoque à qualidade, melhoria de formas de comunicação e inserção de tecnologias computacionais nos processos. Nesta mesma perspectiva ambiental, mesclada às dimensões apresentadas, encontra-se a sociedade, representada pela comunidade autóctone do destino e o turista, que nela ingressa.

O município de Bonito-MS, parte do denominado Pólo da Serra da Bodoquena e sua região, especificamente, contam com aspectos ambientais bastante peculiares. Suas características físico-naturais são caracterizadas por rios de águas cristalinas, flora e fauna exuberantes, grutas e cachoeiras, sendo referido pólo, o maior destino turístico de Mato Grosso do Sul, destacando o município de Bonito-MS como a cidade com maior atratividade (SEPROTUR, 2012).

De acordo com PDTUR (2002), referido pólo conta com aproximadamente 30 atrativos de relevância, em um total superior a 200 atrativos, dos mais diversos segmentos turísticos (ARRUDA, 2013). Somente em Bonito-MS, localizam-se aproximadamente 40 atrativos, com diversidades de atrações.

O pólo em questão:

possui como modalidades de turismo consolidadas o ecoturismo, de aventura e de natureza. Ainda, no que concernem as modalidades turísticas, a região possui potencial elevado para a expansão destas já consolidadas e a adesão de novas modalidades potenciais como o turismo de eventos, com o Centro de Convenções e eventos [de Bonito] e eventos como o Festival de Inverno [também em Bonito], e o geoturismo através do Geopark Bodoquena-Pantanal que poderia se desmembrar em outros diversos segmentos (turismo histórico-cultural, arqueológico, paleontológico, entre outros).

Especificamente, o destino de Bonito-MS oferece ao turista/visitante uma infinidade de possibilidades de passeios aos inúmeros atrativos. Independentemente do segmento escolhido, todos os passeios terão como cenário, a natureza.

É por essa razão que o foco às questões ambientais-naturais é tão grande no município, assistida pelos inúmeros órgãos reguladores atuantes na localidade, já que conhecem os diversos impactos que podem ser gerados pela atividade.

Dentro do universo dos passeios ofertados aos turistas/visitantes, em ambiente **natural** destacam-se:

1. **Fazendas com trilhas e cachoeiras:** Todos os atrativos pertencentes a este segmento estão localizados fora da zona urbana do município, caracterizados por propriedades privadas e que não sobrevivem somente da atividade turística. A pecuária, extração e produção de calcário são atividades que, em muitos casos, caminham paralelamente à estruturação da atividade turística do atrativo. Os atrativos de fazenda, que em sua maioria oferecem caminhadas guiadas por trilhas, com paradas para banho em rios e cachoeiras, bem como para apreciação à flora e fauna locais, oferecem, ainda, em alguns casos, passeios à cavalo, prática de *birdwatching* e *rappel*, entre outras atividades. Todas elas contam com uma sede-receptivo, provida de toda a infraestrutura necessária ao turismo, como banheiros, lojas de *souvenirs* e restaurante permitindo, por essa razão, a estada do turista no sistema *day use*.

Figura 28- Imagem ilustrativa de uma fazenda



Fonte: Jeilson Barreto Andrade (s/d)

Figura 29- Imagem ilustrativa de uma fazenda



Fonte: www.batanga.com.br

Figura 30- Imagem ilustrativa de uma fazenda



Fonte: www.ceitacoreecoturismo.com.br

- 2. Passeios de Flutuação:** Da mesma maneira, todos os atrativos pertencentes a este segmento estão localizados fora da zona urbana do município, estando o mais próximo, localizado a pouco mais de seis quilômetros da Praça da Liberdade, praça central de Bonito-MS. Igualmente às fazendas com trilhas e cachoeiras, alguns dos atrativos de flutuação localizam-se em fazendas produtivas, com a prática de pecuária e/ou extração e produção de calcário. Todos os atrativos de flutuação são privados e oferecem caminhadas guiadas por trilhas ecológicas e flutuação pela nascente do rio, além da flutuação em trilha de água, em região distinta da nascente. São os passeios mais procurados no destino, já que o nível de turbidez de suas águas praticamente inexistente. São atrativos cujas águas nunca turvam, por estarem próximos às nascentes de rio. Assim como nos passeios de fazenda, os passeios de flutuação contam com sedes estruturadas, providas de banheiros, vestiários, restaurantes, piscinas e/ou locais para treinamento e permitem, da mesma forma, estada estendida do turista, no sistema *day use*. Estão inclusos nos passeios de flutuação, locação da veste de neoprene e equipo de mergulho, composto de máscaras e *snorkels*.

Figura 31- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação

Figura 32- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação



Fonte: www.nascenteazul.com.br

Figura 33- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação



Fonte: Mário Cabral (S/d)

Figura 34- Imagem ilustrativa de um atrativo de flutuação



Fonte: www.bonitour.com.br



Fonte: www.conhecetur.com.br

3. Passeios de Aventura: Todos os atrativos pertencentes a este segmento estão localizados fora da zona urbana do município, estando o mais próximo, localizado a pouco mais de seis quilômetros da Praça da Liberdade, praça central de Bonito. Igualmente às fazendas com trilhas e cachoeiras, alguns dos atrativos de aventura localizam-se em fazendas produtivas, ou ainda, junto a Meios de Hospedagens não urbanos. Os atrativos de aventura, por envolverem a necessidade de conhecimentos técnicos específicos são, em sua maioria, assistidos por monitores especializados. Antes da prática do turismo de aventura, os turistas/visitantes envolvidos passam por treinamento específico, seja no próprio *lôcus* do atrativo ou até mesmo em local designado para tal finalidade. Faz parte dos passeios de aventura, a inclusão do aluguel do equipo.

Figura 35- Descida de bóia por corredeiras [boiacross]

Figura 36- Circuito Arvorismo



Fonte: www.hotelcabanas.com.br

Figura 37- Descida de bote por corredeiras



Fonte: www.hotelcabanas.com.br

Figura 38-Stand up paddle



Fonte: www.agenciasucuribonito.com.br



Fonte: www.vivabonito.com.br

Figura 39- Descida e subida em *rappel*



Fonte: Marcelo Krause (s/d)

- 4. Passeios de Balneário** Todos os atrativos pertencentes a este segmento estão localizados fora da zona urbana do município, estando o mais próximo, localizado a pouco mais de seis quilômetros da Praça da Liberdade, praça central de Bonito. Dentre todos os balneários existentes, destaca-se o denominado Balneário Municipal de

Bonito-MS, um dos dois únicos atrativos públicos de Bonito-MS e que propicia entrada franca aos seus residentes. Alguns dos balneários de Bonito-MS encontram-se em fazendas produtivas, enquanto outros não. Além de balneários junto à área de rios, há ainda, aqueles cuja área de banho acontece em lagoas. Tratam-se dos únicos atrativos de Bonito-MS onde a exigência do acompanhamento de um guia de turismo não se faz necessária. Funcionam no sistema de *day use* e contam com estrutura de alimentação e bebidas, espaço para prática de esporte, vestiários, área de descanso, além de lojas para aluguel de equipamentos de mergulho: máscaras e *snorkels* e equipamentos de segurança: coletes salva vidas. Por não exigirem a necessidade do guiamento por um profissional guia de turismo, todos os balneários contam com salva vidas.

Figura 40- Balneário Municipal



Fonte: www.portalbonito.com.br

Figura 41- Outro Balneário do Município



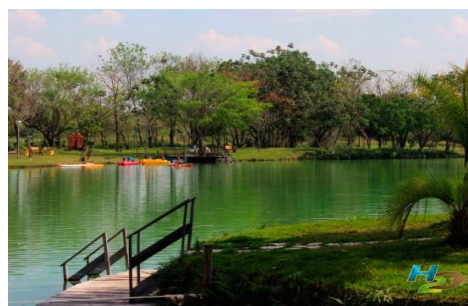
Fonte: www.balneariodosol.tur.br

Figura 42- Balneário de Lagoa 1



Fonte: www.praiadafigueira.com.br

Figura 43- Balneário de Lagoa 2



Fonte: www.h2oecoturismo.com.br

5. **Passeios de Gruta:** Embora sejam inúmeras as grutas na região de Bonito-MS, dada a formação geológica existente, já mencionada, são apenas duas as grutas abertas para a visitação turística, sendo uma delas, o segundo atrativo público do destino, inclusive, tombado como Patrimônio Natural pelo IPHAN. Ambas as grutas localizam-se na zona rural, pertencendo uma delas à uma propriedade produtiva privada. Como qualquer outro passeio, as grutas abertas à visitação contam com sede receptiva, provida de infraestrutura necessária: banheiros, loja de *souvernirs*, lanchonete, espaço de convivência e informação prévia-treinamento. As descidas são guiadas por guias de turismo especializados, inclusive no que concerne ao serviço de salvamento. Equipe de segurança é oferecido aos turistas/visitantes, no ato da visitação.

Figura 44- Gruta do Lago Azul
[municipal]



Fonte: www.bonitoegarape.blogspot.com.br

Figura 45- Gruta 2 [privada]

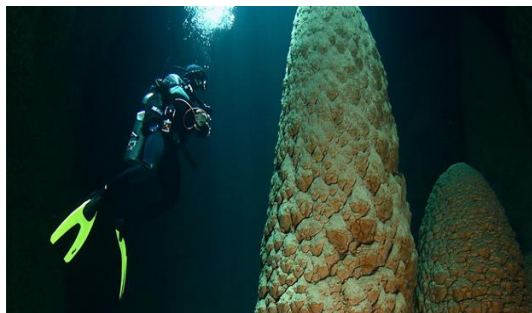


Fonte: www.guidetravelbrazil.com.br

6. **Passeios de Mergulho:** A prática de mergulho no município de Bonito-MS não é caracterizada por uma atração de *locus* fixo, já que o município conta com alguns pontos de mergulho, como o próprio rio Formoso, a Lagoa Misteriosa, cujo fundo ainda não foi atingido, Abismo Anhumas etc. Assim, dadas as restrições da prática de mergulho, algumas empresas da cidade, providas da capacidade de qualificar o turista/visitante com a certificação internacional de mergulho, da mesma forma que assisti-lo durante a prática, com locação de equipo exigida, disponibilizam os cursos para tal: Dentre as possibilidades destacam-se o *Discovery*, espécie de batismo, com mergulho em águas rasas de até 6 metros; Mergulho Autônomo-*Open Water Dive* :

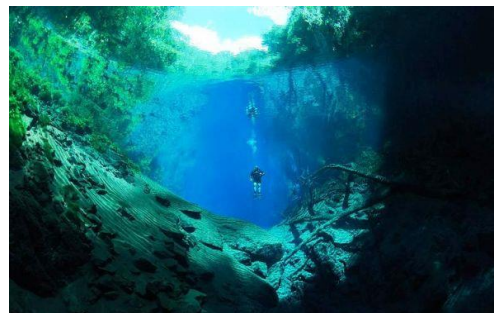
com profundidade de até 25 metros e Mergulho Autônomo Avançado- *Advanced Open Water*: com profundidades de até 40 metros.

Figura 46- Prática de mergulho 1



Fonte: www.portaldocurta.wordpress.com

Figura 47- Prática de mergulho 2



Fonte: www.lagoamisteriosa.com.br

No que diz respeito aos passeios urbanos, ainda com pouca projeção, quando comparados aos demais, destacam-se o Aquário de Bonito-MS, cujo objetivo é o de apresentar a ictiofauna da região; o Projeto Jibóia, atração com palestras diárias sobre as serpentes existentes na região e a Fábrica Taboa, uma espécie de visita agendada em um centro de produção de cachaça artesanal local.

Assim, percebida a forte relação da atividade turística com os elementos ambientais naturais no município, é que se considera, também ideal, discorrer sobre os demais elementos ambientais do Sistema Flexível de Turismo, dentro do destino de Bonito-MS.

Sobre os elementos ambientais **patrimoniais**, percebe-se grande riqueza cultural local e regional.

De acordo com Rizzo (2010) a região onde se localiza o município de Bonito-MS, fora inicialmente, habitada por índios da tribo *Kadiwéu*, especializada no trato com ervas medicinais, tecelagem de fibras e lã, amor aos animais, trançagem de palmas verticais etc. A representatividade da cultura indígena *Kadiwéu* foi, inclusive, discutida por Vargas (1998), Silva (2002), além de Rizzo (2010). Foi com a vinda dos paulistas, mineiros e gaúchos [processo de colonização] a partir de 1869, que as primeiras edificações foram construídas no que se tornaria, anos mais tarde, na sede do município de Bonito-MS.

Na bastasse a cultura indígena somada à cultura sulista e à própria cultura miscigenada existente, dada a vocação rural da região, com forte apelo às práticas da pecuária, é comum perceber no entorno de Bonito-MS, assim como no estado, um grande número de clubes do

laço, caracterizados pelas constantes festas de laçadas [Festas do Laço Comprido], algo inclusive retratado por Rizzo (2010) em seu estudo de tese.

A proximidade de Bonito-MS às fronteiras do Paraguai e Bolívia traz, da mesma maneira, forte influência cultural na região, percebida na utilização de algumas expressões idiomáticas; no ritmo musical [a polca paraguaia]; no consumo da erva mate gelada [o tereré] e na alimentação de alguns produtos [mandioca, milho] representados pelo preparo de pratos típicos como a Chipaguaçu, Chipa paraguaia, Sopa paraguaia, Saltenha etc.

A questão da religiosidade também merece ser ressaltada, justamente por conta da organização de algumas festas anuais, como a Festa de São Pedro, já considerada a principal festa do município, embora na atualidade sem força, como apresentado por Mariani (2001) e Rizzo(2010).

Fazem parte do cenário cultural de Bonito-MS, dois festivais anuais: 1) Festival de Inverno de Bonito-MS, com ocorrência no mês de julho, com a oferta de inúmeras atrações culturais, tanto gratuitas como pagas; 2) Festival da Guavira [fruto típico do cerrado], com ocorrência no mês de outubro-novembro, com a oferta de serviços de alimentação e atrações culturais gratuitas.

Outras representações culturais são compreendidas na região e no município.

Embora pouco difundida, a história do Sinhozinho é bastante peculiar e faz parte da memória coletiva da localidade.²⁴

Nessa busca de manutenção das raízes culturais, percebe-se, além dos festivais mencionados, uma aparente inexistência de ações que busquem o resgate da cultural local e regional.

Apresenta-se, entretanto, uma loja na região central do município, denominada “Casa da Memória Raída”, de propriedade de uma guia de turismo local, Fernanda Reverdito, a qual, por paixão, desenvolve em seu comércio, pequenas ações culturais, contando com um acervo histórico do município, passado de geração em geração, disponibilizado para visitaçaõ aqueles turistas/visitantes com interesse. Trata-se de um local pouco difundido como atrativo.

²⁴ Trata-se da história de um antigo curandeiro, que caminhava por entre as fazendas da região, trocando alimento por ajuda. Aparentemente não possuía um braço e sua comunicação era feita por intermédio de um homem negro que o acompanhava. Por onde passava, construía uma cruz de madeira encaixada. Segundo narram, Sinhozinho dizia, que quando suas cruzes caíssem, a cidade seria engolida por uma grande sucuri. Até hoje não se sabe do destino desse pobre senhor. Chegou a ser preso, embora tenha desaparecido da prisão. Muitos dizem que for morto e esquartejado pelos então farmacêuticos da região, que perdiam seus clientes pelos serviços do curandeiro. Embora nunca tenha se comprovado com exatidão a real história de Sinhozinho, sabe-se de sua existência, graças à existência de fotografias, a existência das cruzes deixadas nas fazendas. Muitos dizem que a sucuri mencionada por Sinhozinho era uma mera representação do solo de Bonito-MS, que por seu tipo de formação, pode ruir a qualquer momento, engolindo a cidade.

Por fim, no que concerne aos aspectos patrimoniais-culturais locais, menciona-se a região de Guia Lopes da Laguna, município vizinho de Bonito-MS, que serviu de palco para a Retirada da Laguna, um dos episódios mais cruéis da Guerra do Paraguai.

Mattos (2009) menciona que a ocupação do território lagunense pelas tropas paraguaias teve seu acontecimento logo no início da Guerra do Paraguai (1864), quando militares, Coronel Resquin e Capitão Urbietta fizeram inúmeras incursões pela região, ocupando algumas das cidades. De acordo com a autora (2009), parte dos combates comandados por Urbietta aconteceram no território do atual município de Guia Lopes da Laguna, sendo que algumas fazendas da região, inclusive, contam com túmulos desses desconhecidos da história do estado.

Não bastasse o mencionado, a cultura local é fortemente influenciada pela subjetividade pantaneira, pelo cotidiano das fazendas, pela prática das comitivas pantaneiras, no intento de levar o gado às terras mais elevadas nos períodos de chuva do Pantanal e pela lide cotidiana dos peões, tão rica em significado e detalhes.

Figura 48- Artesanato Indígena *Kadiwéu*



Fonte: www.turismo.ms.gov.br

Figura 49- Competição do Clube do Laço



Fonte: www.iagro.ms.gov.br

Figura 50- Palco Festival de Inverno de Bonito-MS, Praça Central



Fonte: www.portalbonito.com.br

Figura 51- Chipa Paraguaia



Fonte: www.naminhapanela.com

Figura 52- Monumento aos Mortos da Retirada da Laguna- Guia Lopes da Laguna, MS



Fonte: www.sejaguialopes.blogspot.com.br

Figura 53- O homem pantaneiro



Fonte: www.ilovems.com

Figura 54- Imagem do Sinhozinho



Fonte: www.ecoadventurebonitoms.blogspot.com

No que concerne aos aspectos **econômicos e tecnológicos**, também elementos componentes dos aspectos ambientais apropriados do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, impossível se faz apresentá-los de forma separada, justamente pelo fato de que no destino em questão, economia e tecnologia possuem íntima relação. Além da pecuária, atividade com maior geração de renda na região, tem-se o turismo como aquela de maior projeção. Sobre o aspecto econômico relacionado à atividade turística, tem-se a própria dinâmica de venda dos passeios, serviços de hospedagem, transporte, alimentação, serviços de guia de turismo, venda de artesanatos locais etc., ou seja, tudo que envolve o turismo. Não obstante, todo o desenvolvimento do município, no que diz respeito ao seu sistema de organização, busca pela qualidade da prestação dos serviços, assim como a busca pela sustentabilidade, apenas foi possível com o empenho de órgãos reguladores e criação de ferramentas específicas, sendo o *voucher* único, na atualidade, *voucher* digital, uma delas.²⁵

De acordo com SEPROTUR (2012), entre os anos de 2002 e 2009, o PIB *per capita* de Bonito-MS, subiu de R\$ 5.281,00 a R\$ 11.992,00, comprovando um crescimento superior a 127% sobre o valor do ano de 2009, algo bastante positivo.

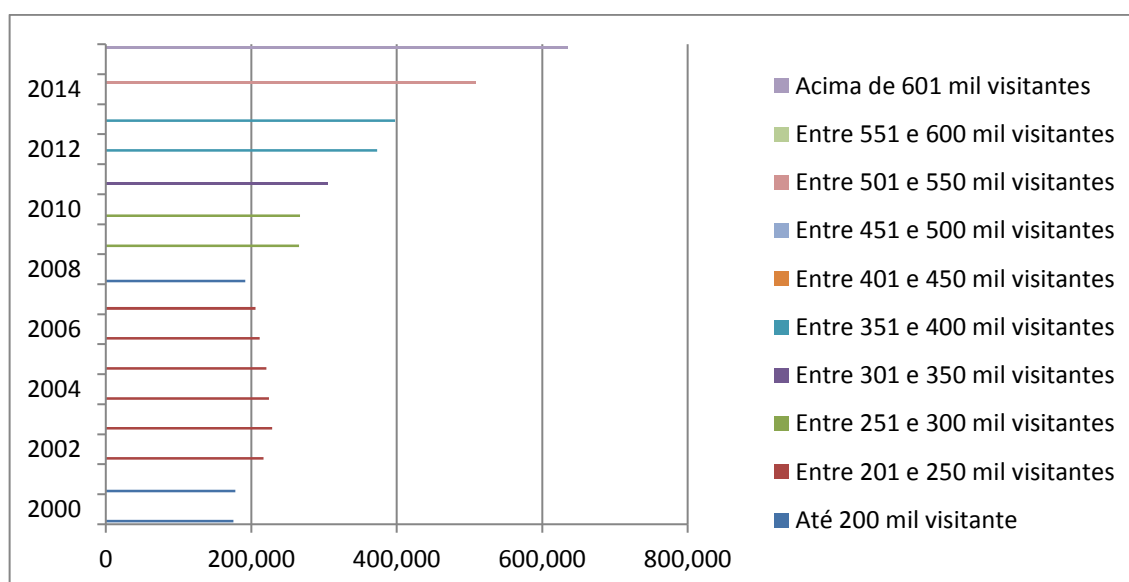
Dados do município demonstram que 5000 empregos diretos, em média, relacionam-se com a atividade turística.

²⁵ O *voucher* digital em Bonito-MS passou a ser utilizado a partir de maio de 2010.

Dados do Observatório de Turismo de Bonito, um centro de pesquisa criado pelo Bonito *Convention and Visitors Bureau* apresentam que até a metade do ano de 2015, a atividade turística já havia crescido, em média, R\$ 102 milhões de reais à economia do município²⁶, o que demonstra que a movimentação financeira, a partir da atividade turística é significativa e resulta de uma crescente do número de turistas no município e redondezas.

De acordo com dados disponibilizados pela Secretaria de Turismo, tem-se o seguinte panorama de visitas nos atrativos, a partir da emissão dos *vouchers*.

Gráfico 01- Número de visitantes de Bonito-MS, a partir da emissão dos *vouchers*.



Fonte: O autor (2016), a partir de dados concedidos pela Secretaria de Turismo de Bonito-MS.

Percebe-se com o exposto, um acréscimo de 261% no número de visitantes no destino entre os anos de 2000 (175.509 visitantes) e 2015 (634.846 visitantes), o que comprova a consolidação do destino de Bonito-MS no mercado das viagens, como já demonstrado em trabalho de Frata, *et.al.* (2007), que trata do ciclo de vida do destino em questão. De todas as maneiras, não se pode tomar os números apresentados como aqueles que compreendem a totalidade de turistas, já que pode haver turistas que se dirigem à cidade e não emitem qualquer *voucher*, por não possuírem interesse em efetuar visitas a atrativos.

Ainda, sobre os agentes econômicos, Arruda; Oliveira e Mariani (2014) enfatizam, com base no SEPROTUR (2011) que referidos agentes componentes do sistema turístico atingiram

²⁶ Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>. Acessado em 07 de julho de 2016.

a um nível de organização de tamanha complexidade que, para o consumo dos principais produtos turísticos locais, tornou-se obrigatória a passagem dos turistas pelas agências de turismo local, para a aquisição dos *vouchers* dos passeios, como já informado. Tal perspectiva significa, em termos práticos, que o turista que desejar visitar um dos inúmeros atrativos turísticos existentes em Bonito-MS e adjacências, deverá negociar suas condições de visita em qualquer uma das agências de turismo da localidade; agências essas que estabelecem estreitas relações de coordenação com os atrativos turísticos locais, num caráter verdadeiramente sistêmico (ARRUDA, 2013).

Sobre a ferramenta *voucher* utilizada nessas transações comerciais do destino, apresenta-se, a título de curiosidade, sua versão inicial antes de seu processo de digitalização.

Figura 55- Primeira via do *Voucher* Manual de Bonito-MS.

 Município de Bonito Secretaria de Administração de Finanças Central do JSSON - Rua Santana do Paraíso, 837 Centro - Fone: (67) 3255-1826 - Bonito - MS		COMTUR BONITO - MS	VOUCHER ÚNICO	1ª VIA - ATRATIVO Data de Vencimento 29/06/2010
Big Tour Big Tour Viagens e Turismo Ltda Rua XV de Novembro, 952 - Centro CEP: 79290-000 - Fone: (67) 32551753 - Fax: (67) Insc. Mun.: 54794 - CNPJ: 05.830.884/0001-74		Número de Controle do Município 6.691 493695		
Endosso da Agência	Código do Atrativo	Nome do Passeio	Número de Reserva	
Horário de Saída	Horário no Atrativo	Nome do Guia	Código do Hotel	Hotel
Identificação do Cliente		Cidade	UF	
PAX	Valor Unitário R\$	Sub-Total R\$		
CHD	Valor Unitário R\$	Sub-Total R\$		
Free (Guia)	TOTAL 1 R\$			
Refeição	Valor Unitário R\$	Total R\$		
Free (Refeição Guia)	TOTAL 2 R\$			
Veículo (Tipo)	Pisca	UF		
CNPJ / CPF	TOTAL 3 R\$			
Total (Passeio)	Total (Refeição)	TOTAL GERAL R\$		
Observações:				
Data do Passeio: _____ Assinatura do Responsável da Agência: _____				

Fonte: Rizzo (2010, p. 481), referente material cedido pela Agência de Turismo Big Tour Turismo.

A apresentação da via do *voucher* físico se deu de maneira a permitir com que o leitor consiga ter uma idéia do que se constitui o documento, o qual, desde 2010, passou a ser emitido na forma *online*.

A tecnologia se personifica no município, não apenas pela emissão do *voucher*, mas da mesma forma, pelos sistemas de reserva e controle disponibilizados a todos os consultores de viagens das agências locais, atrativos de turismo e Prefeitura Municipal. Trata-se de uma maneira de permitir ao *trade* local, com bastante transparência, o acompanhamento das ações de reservas e vendas que tomam espaço no mercado.

Da mesma maneira, percebe-se no município, grande adesão do mercado de hospedagem Aos portais internacionais de reserva, como um meio de atingir a um público, cada vez mais significativo.

Somadas à essa inserção digital do turismo em Bonito-MS, cabe a menção de que sua projeção como destino sustentável exigiu com que o empresariado local melhor se organizasse, em especial na busca por ações que pudessem representar qualidade na prestação de serviços e comprometimento com os preceitos da sustentabilidade.

Vez que foram apresentados os principais aspectos do Subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Turismo”, do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, os quais compreendem todos aqueles elementos do Ambiente: Natureza, Patrimônio, Economia, Tecnologia e a própria comunidade, é que se começa a refletir sobre como os elementos de referido sistema se comportam no destino em questão.

Ao pensar na relação turismo, natureza, patrimônio, economia, tecnologia e ao próprio homem, chega-se facilmente ao entendimento de que o que se pretende é refletir sobre a relação Turismo e Meio ambiente no destino, foco deste manuscrito.

Da mesma maneira, impossível se faz não relacionar a relação Turismo e Meio Ambiente com os aspectos da sustentabilidade e suas dimensões. Aspectos esses, os quais, inclusive, fazem parte da dinâmica do destino, seja na prática ou no discurso ambientalista existente.

Do ponto de vista **natural** do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, percebeu-se, dentro dos entrevistados, posicionamentos favoráveis, que enfatizavam o responsável uso do espaço natural, inclusive, apresentando a atividade turística como importante ferramenta para a sustentação do espaço.

Da mesma forma, outros entrevistados demonstraram haver um uso inadequado do espaço, geralmente atrelado à questão do capital.

Por fim, também pode ser percebido um posicionamento de indiferença, que ao mesmo tempo que demonstrava satisfação, também demonstrava ciência da necessidade de ações de melhoria.

Dentro de um panorama positivista, o representante da Associação dos Bares e Restaurantes (2015) demonstrou que:

por mais que exista um processo de apropriação do espaço pela atividade turística, esse processo é ordenado. A ordenação se dá justamente pelo fato de que os empresários dependem da conservação e preservação para manterem sua renda. Sendo esses empresários parte da sociedade, forma-se uma espécie de pressão para que a legislação imposta seja seguida. Qualquer empresário do ramo turístico, faz planejamento de médio e longo prazo, segundo ele. Sendo assim, a questão da manutenção do ambiente é fundamental.

Nessa mesma perspectiva de que o empresariado busca manter as condições naturais do destino, já que sua lucratividade depende única e exclusivamente da natureza, outras menções relacionadas à organização do destino e aos cuidados existentes para com o meio natural surgiram:

[...] hoje a grande maior parte dos empresários, de todos os ramos de atividade, já tem a consciência, em função das belezas naturais que nós temos. Não existiria motivo nenhum de um turista vir a Bonito, a não ser por causa desses recursos naturais. Então qualquer empresário que toma uma iniciativa que seja, ponha em perigo esse recurso natural, com certeza, é torpediado imediatamente, e estaria agindo contra seus próprios interesses, então não faz sentido nenhum[...] seria, no mínimo burrice [...] (REPRESENTANTE HOTEL DE MÉDIO PORTE, 2016).

o sistema é organizado[...] eu não vejo nada de errado, nessa apropriação do meio ambiente [...] ao meu ver, Bonito consegue fazer isso muito bem, porque eu conheço outros lugares, um outro lugar que eu acho que faz isso bem também é Foz do Iguaçu, que eu fui, que eu acho que eles também se apropriam e eu acho que de uma maneira adequada, e Bonito, ao meu ver também é adequado (RESIDENTE DE BONITO-MS, 2016).

[...]gente está aqui, abraça a causa, pensando não só no turismo da visitação, mas também no meio ambiente, porque você está sempre cuidando, porque isso aqui acaba né? E a nossa preocupação é muito grande[...](GESTOR BALNEÁRIO MUNICIPAL, 2016).

Não obstante, embora conscientes com a preocupação com as áreas naturais no destino, alguns atores entrevistados, demonstraram determinadas preocupações, relacionadas à questão do capital, ou seja, lucratividade.

Destacam-se, neste contexto, as falas de dois representantes dos órgãos ambientais do município, representantes de duas associações de classe e um empresário local:

A atividade turística de Bonito tem buscado uma constante melhoria[...]Percebemos no cotidiano de nossas atividades que muitos atrativos do município trabalham num esquema de gestão empresarial, com equipe altamente qualificada, estrutura adequada, guias comprometidos e que, a partir de sua capacidade de carga, administram a atividade no local com excelência. De qualquer forma percebemos que ainda existem atrativos que trabalham numa perspectiva bastante informal (muitas vezes familiar), com alguns defeitos e com profissionais guias que muitas

vezes baixam a guarda durante a atuação [...](INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DE MATO GROSSO DO SUL, BONITO-MS, 2015).

[...]Tomei banho no córrego Bonito, um riozinho aqui na esquina de casa, que passava aqui, que hoje não tem mais, aqui no centro da cidade, perto [...] me preocupo um pouco com o extrativismo. Ninguém produz guavira, ninguém planta um pé de guavira. Então tem que se pensar um pouco mais nessa questão ambiental. Que daí você atrai turista. Vem pro Festival da Guavira, mas ninguém planta uma muda de guavira, ninguém traz uma muda de guavira para ajudar[...] Eu vejo nosso turismo como limitado[...]. O que me preocupa é que tem gente querendo matar a galinha dos ovos de ouro, (risos). Isso me preocupa, porque eu vejo que tem gente que vai matar a galinha dos ovos de ouro, porque ela não vai dar conta de botar tantos ovos de ouro que a pessoa quer que ela bote né?[...] (SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DE BONITO-MS, 2015).

[...] nós temos uma luta muito grande agora. É que pra cima do Balneário nós temos mais ou menos, no mínimo, 5 000 hectares, que é um filtro do rio Formoso, e que se não desapropriar essa área e criar uma reserva ali, os fazendeiros vão secando esse brejão e vai acabar matando o Rio Formoso, certo? Então são coisas assim, as pessoas querem resolver, você viu as barragens em Minas, o quê que aconteceu?[...] (ASSOCIAÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO DE BONITO-MS, 2016).

[...] acho que falta ainda bastante conscientização por partes dos proprietários dos atrativos né? Hoje você tem como controlar essa entrada de turistas e os atrativos[...] por mais que a promotoria, que controla as questões do meio ambiente, às vezes, autuar [...] algum empresário que se excede [...] é meio difícil né? Na verdade isso aí é uma questão cultural (ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE BONITO-MS, 2015).

[...] lixo é uma vergonha [...] eu acho que daqui um tempo seja irreversível ,se a gente não cuidar agora, porque a gente ganha o título, ganha o título, ganha o título, mas no real não é o que está acontecendo, tem esgoto caindo no formoso[...] (REPRESENTANTE DA ÁREA DE ALIMENTAÇÃO DE BONITO-MS, 2016).

Posicionamentos de indiferença [satisfação com o que se tem, mas, ao mesmo tempo preocupação] são ainda trazidos à tona pelas entrevistas.

[...] O limite é natural, mas naturalmente o ser humano também quer extrapolar, então tem que ter a regra, fiscalização, não tem como, mas dentro dessa perspectiva, a fiscalização tem coibido isso... e acho que, além disso, a conscientização também evoluiu de um modo geral, está bem... até os próprios turistas percebem essa preocupação nos atrativos, no profissionalismo, preocupação com o meio ambiente que, não diria 100%, em todos os locais, mas a grande maioria está bem evoluída nisso [...] (REPRESENTANTE DO AGENCIAMENTO DE VIAGENS DE BONITO-MS, 2015).

Sobre a **questão cultural [patrimonial]**, por exemplo, parece haver um consentimento do próprio Poder Público, por exemplo, ao enfatizar que dada a consolidação do destino e dada sua projeção no quesito natural, ainda que o discurso comercial demonstre o destino como sustentado em todas as suas esferas, as questões culturais acabam sendo deixadas em segundo plano.

Bonito [...] considerado um destino de Ecoturismo, de turismo responsável, enfim, turismo ecológico[...] essa questão da parte cultural, por mais que a gente seja um estado novo, que a gente tem muita influencia da fronteira, mas isso ainda vejo que é muito pouco aproveitado, a gente precisa avançar, não é uma coisa que você muda de um dia pra noite, de um ano pro outro, é todo um trabalho, a gente tem alguns projetos nesse sentido, na parte cultural, na parte do envolvimento da comunidade, das escolas municipais, mas é um desafio constante e que eu vejo sim que nós temos que perseguir (SECRETARIA DE TURISMO, 2015).

De outro lado, outro membro de um órgão que também regula a atividade turística no município, justifica a falta de ações culturais na ausência de tradição da localidade e na própria condição da idade do município, ainda jovem se comparado a outros, embora algumas festividades anuais tomem acontecimento. Mencionou o turismo de eventos como um bom trabalho desenvolvido no município.

[...]veja, tem uma hora que eu não acho que tem que ficar muito na teoria, tá? Então a gente tem festa da Guavira, sabe? Você tornar isso um produto[...] é mentira... Festival de Inverno... Falar que o Festival de Inverno aumenta o número de turista? Não é verdade... [...]... Aumenta o número de turistas, mas não para os atrativos. [...] Agora, eu acho que precisa e muito, precisa, quer dizer, a gente tem um calendário, a prefeitura tem um calendário, de ações, mas veja, eu acho que aí tem uma falta de tradição, até... Bonito saiu aí no boom do ecoturismo né? Não adianta você querer inventar uma história de que aqui tem 200 anos... não tem 200 anos né, sabe... tradicional... Então a gente tem que ir formando esse calendário[...] A gente tem feito muito isso também, tem feito e tem ajudado muito, é a parte de eventos. Ta?, no centro de convenções[...] (CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO, 2015).

O que de certa forma ficou subentendido na fala do entrevistado, é que os eventos culturais existentes não atraem ou aumentam o quantitativo de turista, do ponto de vista do município, ou seja, não geram lucro. Dessa forma, surge uma condição que carece constante reflexão. Deveria a atividade turística apenas pensar no que pode ser convertido em ingresso de divisa?

A questão da ausência de ações culturais foi demonstrada por inúmeros outros atores pesquisados, vezes demonstrada como desinteresse do Poder Público, vezes justificadas como culpa dos próprios residentes.

Outro órgão regulador também demonstrou a potencialidade cultural do destino, mesclada a uma aparente passividade.

[...] como bonito começou em cima do ecoturismo e deu tão certo, os outros segmentos do turismo são considerados... segundo plano e não são tão explorados o quanto poderiam ser, no caso, do cultural [...], quer dizer não temos nenhuma tradição gastronômica, mas com o nome e o peso que a cidade tem [...] eu entendo que teria sucesso sim, só que a gente foca em cima somente do ecoturismo, é exatamente aí que cabe, de repente uma correção de rota. [...] A gente amplia o

leque, busca outros nichos de mercados, que vem somar com o ecoturismo (ASSOCIAÇÃO DE HOETLERIA DE BONITO, 2016).

Nessa mesma perspectiva de timidez do município no que concerne às questões culturais, o representante da hotelaria de grande porte (2016) mencionou que “*infelizmente [...] podia aproveitar e usar a cultura [...] Tem um trabalho muito pequeno da Casa Memória Raída*”.

A idéia da passividade ainda se configurou no apontamento do restaurante pesquisado (2015), que em seu discurso, demonstrou haver uma não preocupação com a cultura local, em ambientes considerados públicos e privados [crítica ao setor público e ao setor privado].

Eu vejo que a parte cultural de Bonito é um pouco esquecida, tá? Então a cultura pantaneira é pouco presente nas ruas, pouco presente nos ambientes e eu prezo muito por isso, eu tenho uma parte regional em meu cardápio e incluo quatro pratos típicos pantaneiros, inclusive um indígena de tribo mesmo, sabe? Então... o ambiente do restaurante você vê que eu puxei para as rodas, puxei para a cabeça de boi. Você viu nossa recepção? (EMPRESÁRIO DA ALIMENTAÇÃO, 2016).

Outras menções críticas às questões culturais são, ainda, demonstradas dentro de outras perspectivas, como resistência da própria comunidade, por mais que exista emprenho do setor público; vergonha da comunidade local no que diz respeito às suas raízes; como uma ação que tem sido trazida à tona por empenho dos guias de turismo locais, como uma necessidade de ser pensada dentro da perspectiva do comércio local, etc.

Muitos segmentos estão sendo massacrados[...] a identidade da cidade [...] do local,[...] em alguns pontos, ela tenta ser resgatada, mas de uma grande forma não, [...]. (COMERCIANTE, 2015).

[...] o pessoal tinha muita vergonha disso, mas tem que ser uma coisa genuína e resgatar isso do próprio povo daqui[...] deles terem orgulho da cultura local né? Então a gente tem que ter algumas ações para resgatar isso, mas não é fácil[...]. (ASSOCIAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE BONITO, 2016)

[...] Não vi atividades culturais da região aqui [...]. (TURISTA BALNEÁRIO MUNICIPAL, 2016).

Eu acho que um artesanato típico[...] acho que falta um, porque, às vezes, você vai para um determinado local e sempre tem um artesanato típico... Daqui da cidade isso ainda falta né? [...]. (GESTOR ATRATIVO DE AVENTURA, 2016).

Eu acho ainda que existe alguma resistência, né?[...] eu acho que existe uma certa resistência cultural das pessoas de Bonito ainda, né? Tá tendo um trabalho legal, acho que a futura geração vai fazer a diferença, para que essa coisa funcione mesmo. (GUÍA ATRATIVO FLUTUAÇÃO, 2016).

[...] ainda está uma sementinha né?, é da pra gente tentar esticar um pouco mais, um pouco da história cultural, que é pouco explorada, mas que é possível explorar um pouco mais [...] o religioso.... você conhece já a história do Sinhorzinho e tudo mais, mas é uma história muito pequena, dentro de um contexto que, na prática,

não está funcionando de um ponto de vista muito turístico[...] É, eu acho que tem surgido mais iniciativas entre guias[...] Quando a gente começa a contar [...] histórias as pessoas ficam curiosas, porque ninguém nunca escutou isso, e aí começamos a achar elementos da nossa história[...]. (GUIA ATRATIVO FAZENDA, 2016).

Ainda considerando os Aspectos Ambientais apropriados pelo turismo, traz-se à tona, reflexões em torno da esfera **Tecnológica**, fruto do desenvolvimento das mesmas entrevistas.

Trata-se de uma esfera bastante fortificada no município e internalizada, em especial pelo empresariado local.

Dada a condição de que Bonito-MS buscou por um sistema de organização diferenciado, ainda no início das atividades como destino turístico, inevitavelmente acabou culminando nas alternativas tecnológicas, como fonte de controle de todas as transações, além do controle de capacidade de suporte em seus atrativos.

Dessa feita, como já informado, o sistema de emissão do *voucher único*; o sistema de controle de reservas intradestino; da mesma maneira que a utilização dos inúmeros portais de reserva para os serviços hoteleiros e de transporte, fazem com que o destino considere a tecnologia elemento essencial para os andamentos das atividades.

Dentre as entrevistas desenvolvidas percebeu-se, quando questionados sobre o surgimento de algum novo elemento no sistema turístico local, nos últimos anos, que pelo menos 20 respondentes trouxeram a tecnologia como um elemento essencial para o funcionamento do sistema turístico de Bonito-MS, da mesma maneira que outros quatro respondentes apenas mencionaram a terminologia “*voucher*”. Não obstante, a observação de campo concluiu que por trás da utilização do termo “*voucher*”, existia uma latente relação do mesmo com os aspectos tecnológicos.

Assim, o que fica claro é que os aspectos tecnológicos fazem parte do desenvolvimento da gestão do destino, sendo considerado um de seus grandes diferenciais.

A tecnologia é claramente percebida nos discursos dos entrevistados, que entre algumas considerações, apontaram:

[...] A grande tendência é essa, hoje, por exemplo, a gente já faz a leitura do voucher na gruta via QR CODE, ela vem e vem com tudo, isso não tem como a gente ir contra porque é a tendência, é um sistema [...] é tudo automático, emissão de fatura, compensação de crédito, esse lado já é automático e realmente hoje a gente já está planejando fazer a venda do voucher do balneário pelo celular. Então eu acredito que essa é a tendência [...]. (SECRETARIA DE TURISMO, 2015).

[...] hoje com esses portais de reserva [...] o percentual é bem considerável, através das ferramentas, né? booking, decolar, hotel urbano que são os três mais que a gente conhece [...] e pra só pra complementar, quando se fala de tecnologia, o cliente hoje que não faz através desses sites de reservas, ele não quer mais nem

telefonar, ele quer fazer a reserva: ele entra no site do hotel, lá normalmente você colocou o teu telefone, você coloca o celular também, [...] eles mandam é um whatsapp mesmo [risadas] e querem fazer a reserva pelo whatsapp, e aí você tem que estar pedindo "não, manda um e-mail, tal, pra gente documentar [...]" (REPRESENTANTE DA ASSOCIAÇÃO DOS HOTÉIS DE BONITO-MS, 2015).

A tecnologia ajuda com certeza, há 10 anos atrás pra fazer uma reserva era complicado, com certeza isso soma (EMPRESÁRIO DO RAMO DO TRANSPORTE DE BONITO-MS, 2015).

[...] ela abre caminhos, nós estamos nessa busca, na tecnologia dentro desse destino complexo [...]e teria que ser uma busca do destino também, porque [...] prefeitura, administração pública, que gere o sistema de reservas, sistema de voucher, vai ter que buscar essa tecnologia, por exemplo, para agente eliminar o papel (EMPRESÁRIO DO RAMO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DE BONITO-MS, 2015).

Eu digo que para as empresas se sobressaírem ela é fundamental [...] para o funcionamento da máquina [...]ela é fundamental. Eu falo pra você sem dúvida [...] (EMPRESÁRIO DA HOTELARIA DE PEQUENO PORTE, 2015).

Eu acho que é um elemento, porque, por exemplo, o sistema do voucher [...] o sistema que foi desenvolvido aqui em Bonito, especificamente para essa realidade, permite uma resposta imediata para o turista, então o turista está aqui, eu quero fazer tal passeio e imediatamente nós sabemos se tem vaga, que horas tem vaga, que dia tem vaga, para quantas pessoas tem vaga[...] (EMPRESÁRIO DA HOTELARIA DE MÉDIO PORTE, 2015).

Ela é tão importante que ela vai ser a peça mais importante [...] (EMPRESÁRIO DA HOTELARIA DE GRANDE PORTE, 2015).

Olha, eu acho que a internet, como em todo lugar do mundo, é essencial mesmo em localidades como Bonito. Antes de vir, fui atendido por uma agência totalmente por meio tecnológico (email e whatsapp). Quando cheguei aqui, vi que as reservas e o sistema de emissão e controle dos ingressos também acontecia por meio da tecnologia. Percebi que muitos locais de hospedagem participam de portais de reserva, ou seja, para mim, ela deve contribuir muito na cidade, pro turismo daqui (TURISTA DO ATRATIVO DE BALNEÁRIO, 2016).

Eu acho que é uma peça principal [...] a tecnologia facilitou muito a comunicação entre setores de agência, de hotel, de prefeitura, de atrativo, de guia... e hoje acho difícil desmembrar isso. Cada vez melhora esse sistema [...] eu acho que só tende a facilitar a venda (ONG AMBIENTAL 1, 2016).

É bastante explícito nos argumentos expostos, que a tecnologia é peça chave para o andamento das transações de venda, assim como controle do destino de Bonito-MS, o que não é errado concluir, que ela assume, de certa forma, um papel tão relevante quando os próprios aspectos naturais.

Sobre a dimensão **econômica**, em especial aqueles aspectos voltados à prática da atividade turística, destaca-se a articulação existente entre as esferas pública e privada do município que, através de sua organização, busca manter o destino em pleno funcionamento, caracterizando uma movimentação econômica continuada.

Por essa razão é que não se pretende, neste ponto, destacar dados estatísticos inerentes ao quantitativo de turistas, movimentação financeira etc., já que referidos dados já foram evidenciados, quando apresentados alguns aspectos econômicos gerais do destino.

De acordo com o andamento dos estudos de campo nos anos de 2015 e 2016, evidenciou-se que tão logo se deu o surgimento da busca pelo município para fins turísticos, foi que se iniciou o processo de organização da atividade no local. Não se tratou de um processo antecipado, mas bastante prematuro, no sentido de que se desenvolveu em concomitância ao desenvolvimento da atividade turística.

Ainda no ano de 1994, realizou-se em Bonito-MS, um seminário voltado à turistificação do município, denominado “Seminário Estratégico de Turismo com Lideranças”, sob coordenação do SEBRAE do estado de Mato Grosso do Sul. Buscava-se, na atividade lançada, tanto descobrir, como criar lideranças para efetivação da vocação turística (RIZZO, 2010).

Foi dessa maneira que se deu, no ano de 1995, a criação da Secretaria de Turismo-SECTUR, com o objetivo específico de buscar a promoção do turismo como uma atividade econômica, contribuindo para a geração de emprego, renda e desenvolvimento.

Na sequência, de acordo com Rizzo (2010), iniciou-se um trabalho para o levantamento das potencialidades da região, geração de emprego e envolvimento da comunidade, dividido em duas fases. A primeira delas, com o apoio da então EMBRATUR, desenvolveram-se oficinas junto à comunidade local, com o objetivo de conscientização sobre a importância do planejamento para o desenvolvimento turístico. A segunda fase, entretanto, configurou-se pela a criação do Conselho Municipal de Turismo-COMTUR, com função de implementar a política municipal do turismo junto à Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio, como órgão consultivo. Dada as peculiaridades do município, outro órgão de importância, também com surgimento pronto, foi o COMDEMA, Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente.

Já no ano de 1996, Bonito-MS foi considerado destino de grande potencialidade no Plano Nacional de Municipalização de Turismo-PNMT, despontando-se como destino em franca expansão. Da mesma maneira, atualmente, participa do rol dos 65 destinos indutores de turismo no país.

Por óbvio, faz-se mister ressaltar, que do próprio crescimento surgiram, por consequência, os primeiros impactos de ordem negativa, o que justificou o aparecimento de ações de controle, sendo o *voucher* uma delas, senão a mais importante.

Não bastasse a formatação dos dois órgãos reguladores mencionados, tomaram surgimento, ainda, as associações de classe do destino, dentre elas, a Associação dos Bares e Restaurantes-ABRASEL, Bonito-MS; a Associação das Agências de Turismo de Bonito-MS-ABAETUR; a Associação dos Guias de Turismo de Bonito-MS-AGTB; a Associação dos Atrativos de Turismo de Bonito,MS-ATRATUR, além das Organizações Não Governamentais voltadas ao Meio Ambiente.

Economicamente, todo o aparato apresentado muito significou ao destino, já que as Associações assumiram a interlocução com seus associados, o que permitiu uma linguagem única no destino, da mesma maneira que as ONGS assumiram ações sociais e ambientais, que buscavam conscientização ambiental, inclusão social e melhoria na qualidade de vida.

Assim, associações de classe, representante de ONG, sindicatos [em especial o rural, representando o elemento elo entre a atividade turística e agropecuária], poder público, instituição de ensino, entre outras instituições, compõem o Conselho Municipal de Turismo, o que indubitavelmente demonstra um desenvolvimento participativo no município, com encontros quinzenais.

Verifica-se, entretanto, que o Conselho Municipal de Turismo não deve ser responsabilizado como um controlador do turismo de Bonito-MS, já que o turismo como atividade econômica é de livre iniciativa, sendo sua regulação realizada por órgãos e instituições, respeitando-se a legislação vigente (RIZZO, 2010).

A Economia de Bonito-MS tem se fortificado graças à união dos elementos em questão, sua sistemática de gestão e funcionamento, apoiados pelo *Convention and Visitors Bureau* local, que por suas ações, divulga institucionalmente o destino e seus associados.

Algumas menções dos entrevistados demonstraram os aspectos econômicos locais, em especial:

Não que o Convention não existisse, mas o convention deu uma alavancagem no turismo local, em especial por intermédio do Observatório de Turismo de Bonito, capaz de trazer informações importantes para a atividade no município. (REPRESENTANTE ABRASEL, BONITO-MS, 2015).

Ah sim, foi a junção dos empresários né? junto com a prefeitura também ...quem se organizaram né? (COMERCIANTE DE BONITO-MS, 2015).

É mudou bastante. Nossa!!! Consideravelmente... muito mesmo! Não sei se houve uma divulgação melhor né?, não sei se foi o estado que agilizou os cursos profissionalizantes para estar usando a mão-de-obra em Bonito mesmo. Tem muita mão-de-obra de fora, mas boa parte é de Bonito ainda né? (GESTOT ATRATIVO DE AVENTURA, BONITO-MS, 2016).

Eu acho que aperfeiçoou algumas ferramentas. Uma das coisas é o Sistema de Gestão de Segurança que hoje em dia a maioria dos atrativos está buscando uma certificação né? (GESTOR ATRATIVO DE FAZENDA, 2016).

Fica evidente nas falas apresentadas, o desenvolvimento de ações por parte de elementos envolvidos à gestão do município, que por si, propiciam uma alavancagem econômica, já que demonstram preocupação com cuidado com a segurança, preocupação com qualificação pessoal, correta divulgação do destino, retenção de pesquisas sobre o destino, entre outros. Todas essas ações, acabam por incentivarem a vinda de turistas ao local, por conta da possível qualidade existente o que, por consequência, traz ingresso de divisas ao local.

Não obstante e, não diferentemente de outras localidades turísticas, a atividade turística trouxe para Bonito-MS, aspectos negativos, como a superinflação de produtos e serviços, conforme se apresenta.

Como limitação da atividade, aponto os preços excessivos dos locais, típicos de muitas localidades turísticas, mas devo dizer que também não concordo a situação de muitos locais apresentarem preços para Bonitense e não bonitense. Já viajei para locais como Caldas Novas e Foz do Iguaçu e não presenciei isso. [...] É complicado, por exemplo, você imaginar que numa noite de réveillon terá dificuldade de conseguir uma mesa num restaurante ou saber que o prato que você paga R\$ 75,00 durante o ano estará custando R\$ 250,00 [...] A questão de falta de água, de luz também incomoda. O que parece é que a atividade turística se desenvolve rápida demais e os serviços de infraestrutura não parecem acompanhar. Essas são as limitações. (RESIDENTE DE BONITO-MS, 2015).

Por fim, considerando que **a sociedade ou comunidade autóctone** do destino de Bonito-MS exerce grande influência, da mesma forma que é fortemente influenciada pelos Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema em questão, apontam-se algumas reflexões em torno da comunidade, nem sempre positivos.

Ao tratar de problemas existentes no espectro ambiental, o qual a sociedade pertence, há quem explicitou, nas entrevistas, certo descontentamento, ao mencionar que a população local é muito resistente e, de certa forma culpada pelos problemas existentes:

Eu acho ainda que existe alguma resistência, né? Há uma certa boa vontade do setor público, isso tem que levantar.... tem a coleta seletiva de lixo, por mais que a gente trabalhe... levante a bandeira do eco, ecoturismo, da conservação, ainda tem pessoas resistentes, né? a colaborar na parte da coleta seletiva, atentar a melhorar... ajudar na conservação do meio ambiente como um todo, seja cultural, seja, então assim, eu acho que existe uma certa resistência cultural das pessoas de Bonito ainda, né? [...] (GUIA DE TURISMO DE ATRATIVO DE FLUTUAÇÃO, 2016).

[...] por exemplo, eu fui pra gramado e vi é que no Natal Luz de lá toda a comunidade trabalha o ano inteiro em prol do Natal Luz. Acho que o dia em que a

gente conseguir isso aqui em Bonito [...] a gente consiga trazer a comunidade [...] a gente vai conseguir bem mais né? A gente vai conseguir fazer um trabalho bem melhor em relação ao social né? E aí, com isso, também melhora a população local em parte sustentável, que eles ainda são bem mal educados em relação a isso, né?(REPRESENTANTE DA ASSOCIAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE TURISMO DE BONITO-MS, 2016).

Eu sinto uma coisa muito ruim em relação à comunidade[...] que eles esperam da secretaria de Meio Ambiente[...] eles ainda acham que a secretaria de meio ambiente está ali para ir fazer mutirão de limpeza, para ir catar lixo, eu não acho que seja isso, eu acho que eles não deveriam jogar o lixo, que a gente não precisaria estar indo juntar o lixo[...] (REPRESENTANTE SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE DE BONITO-MS, 2015).

Por outro lado, não se pode furtar a existência de posicionamentos que consideram que a comunidade, nesse sistema de turismo, permanece à mercê, sofrendo grandes conseqüências, o que pode ser demonstrado:

[...] eu não vejo uma relação muito grande do turismo com o morador local, então eu acredito que isso também é um pouco falho. Não saberia dizer hoje como porque[...] existe oferta de cursos aqui de capacitação para treinar a mão-de obra, mas não com tanta adesão, não saberia o que seria isso, mas acredito que a gente teria como explorar maior o desenvolvimento local nessa questão do turismo e na questão ambiental (REPRESENTANTE ONG AMBIENTAL 1, 2016).

Aí quando chega ele vê que a população local não está sendo atendida. Tem turista que não vê, que não liga, mas tem muito turista que liga, que fica interessado em saber mesmo como a população vive, como é tratado. (REPRESENTANTE ONG AMBIENTAL 1)

do dinheiro todo que entra do turismo, poderia estar acontecendo coisas muito legais e boas pra cidade, pros bairros, mas não está acontecendo não [...] Eu acredito que se você não está inserindo as pessoas [...] os locais. não beneficiando eles pelo menos com uma vida digna né?, que se trata de educação, saúde e serviços públicos assim , uma cidade que recebe tantas verbas né?[...] dá dó de ver (COMERCIANTE LOCAL, 2015).

Independentemente dos posicionamentos, é ponto comum e, no mínimo grave, o fato de que destino como Bonito-MS, com tamanha projeção e reconhecimento, conte com problemas de ordem social

Dessa feita, como conclusão do comportamento do subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados” do Sistema Flexível de Bonito-MS, projetam-se alguns apontamentos relevantes.

Diferentemente do que se tem como ideal, articulação harmoniosa entre sociedade e as quatro dimensões ambientais: Natureza, Economia, Patrimônio e Tecnologia, o

comportamento desse subsistema, no município de Bonito-MS, demonstrou-se diversificado, composto por algumas dimensões em destaque, enquanto outras “apagadas”.

É bastante evidente o apelo natural no local, da mesma forma que a internalização da sociedade e comunidade local para com a manutenção da natureza.

A assimilação da tecnologia é uma realidade no empresariado local, que a utiliza para uma melhor gestão de seus negócios, da mesma maneira que para manter um controle sustentado dos atrativos. Todo esse empenho não deixa de responder às exigências de uma clientela de turistas/visitantes, que cada vez mais, se utiliza de meios tecnológicos para organizarem suas viagens.

Assim, tem-se que a tecnologia é, no destino estudado, grande aliada para o desenvolvimento econômico com base no turismo.

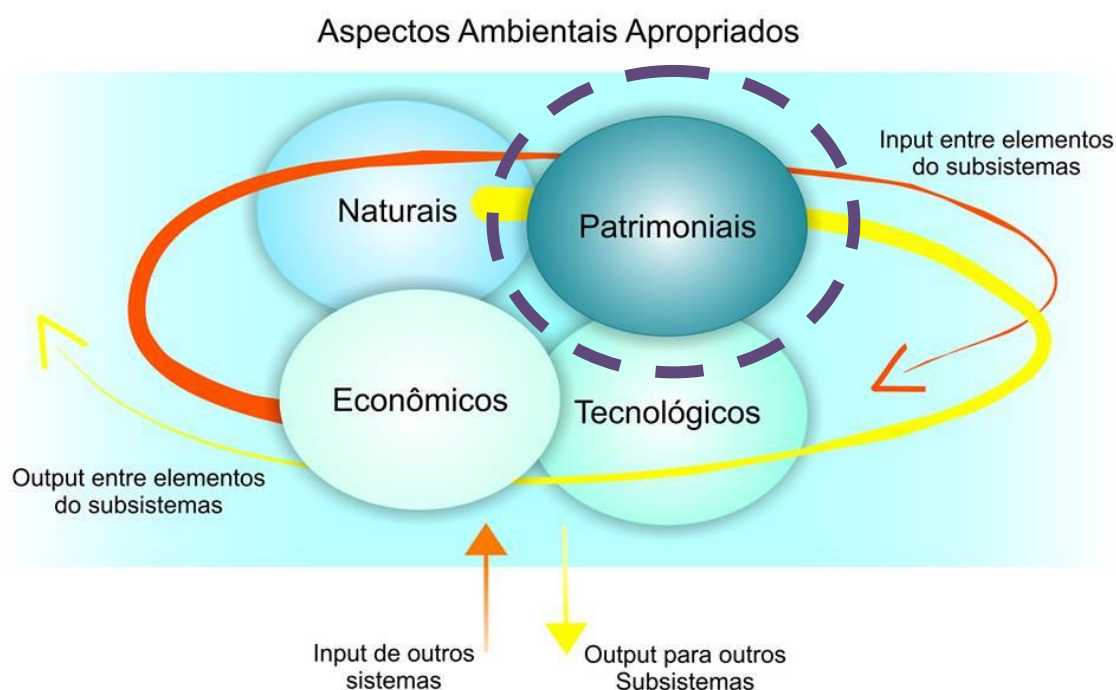
De outro lado, porém, destaca-se que a dimensão Patrimonial e a Sociedade encontram-se desconectados dos demais elementos do subsistema em questão, o que induz a uma desarmonização em referido subsistema.

Os aspectos culturais não parecem ser considerados no município, seja por falta de articulação do poder público e privado ou até mesmo por um aparente desinteresse da população, a qual se demonstrou estar, de alguma maneira, excluída do sistema turístico local neste aspecto.

Tratam-se de aspectos limitantes que carecem de solução, em especial, por estarem totalmente atrelados aos preceitos da sustentabilidade.

Ora, se o destino de turismo é premiado, reconhecido e se divulga como um destino sustentável, imprescinde que todas as dimensões de seu subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Turismo” estejam em total harmonia, totalmente interconectadas.

Figura 56- Comportamento do Subsistema “Aspectos Ambientais Apropriados do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS”.



Fonte: O autor (2016), a partir dos estudos de campo (2015-2016). Arte Thamyres Jaques

4.5.2 Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS

Como segundo subsistema do Sistema Flexível de Turismo, apresenta-se aquele caracterizado pela “Infraestrutura Básica e Superestrutura Básica”.

Assim, considerando o destino de Bonito-MS, objeto de estudo do presente caso, o que se intenciona é apresentar quais são as infraestruturas básicas disponíveis no município: estruturas capazes de propiciar qualidade de vida aos residentes e visitantes, da mesma maneira que apresentar quais elementos compõem a superestrutura básica: órgãos que regulam o município de forma geral.

No que concerne às **infraestruturas** existente em Bonito-MS, mencionam-se como básicos e essenciais, o sistema de pavimentação, saneamento básico, iluminação, segurança, educação e saúde, além de outros serviços.

O município de Bonito-MS é servido pela Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul-SANESUL, que atende, da mesma maneira, todos os municípios do Pólo da Bodoquena (Jardim-MS e Bodoquena-MS, além de Bonito).

De acordo com pesquisas, tem-se que até o ano de 2009, o volume de consumo de água em todo o Pólo atingiu o valor de 1.990.193 metros cúbicos, enquanto que o volume de água tratada representou 3.010.579 metros cúbicos, o que confirmou uma perda de 34%, considerando-se a média nacional, vez que o limite de perda aceitável é de até 40% (SEPROTUR, 2012).

Ainda, fontes desse mesmo estudo (2012) demonstraram que o volume de água produzido pelo município de Bonito-MS foi de 1.314.352 metros cúbicos, havendo um consumo de 709.629 metros cúbicos. Faz-se menção de que o total produzido de água no município correspondeu a água tratada. O sistema de saneamento no município contava, até o ano de 2011, com um número real de 5.555 ligações, atingindo, até o ano de 2009, 84.213 metros de rede de saneamento instalada.

Todo o sistema de abastecimento de água do município advém de uma captação de água subterrânea, com a utilização de três poços profundos, sendo a água trazida até um reservatório, graças ao funcionamento alternado de duas bombas. O tratamento ocorre com a inserção de hipoclorito de sódio para desinfecção da água, o que acontece na tubulação de entrada de cada reservatório (SEPROTUR, 2012).

Sendo o principal município do Pólo Bodoquena, o destino de Bonito-MS conta, atualmente, com uma porcentagem de acesso ao serviço de esgoto tratado bastante elevada, que atinge mais de 95% da população.

A concessionária de energia, denominada ENERGISA é também responsável pelo abastecimento energético de todo o pólo.

Bonito-MS, especificamente, é atendido por uma linha advinda do município de Aquidauana-MS, de 69 Kv, possuindo “uma subestação de distribuição de 69 Kv, para 34,5/13,8 Kv, com um transformador 69-13,8 Kv, com 12.500 kva de capacidade e um transformador 69-34,5 Kv, com 5000 kva de capacidade (SEPROTUR, 2012, 88).

Da mesma forma que a cidade é bem atendida com o saneamento, todo o município e zona rural contam com o atendimento de serviço de energia elétrica, ou seja, há existência de redes energéticas e iluminação pública.

No quesito iluminação pública, apenas algumas ruas do município, em bairros mais distantes, carecem de uma atenção especial à iluminação, considerando que o distanciamento dos postes de iluminação talvez não seja ideal, ou mesmo inexista. Um exemplo a ser citado é o próprio acesso ao Campus da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, localizado em uma estrada rural a 300 metros do efetivo fim da cidade. Não apenas os 300 metros de terra da estrada em que se localiza o campus, mas pelo menos os últimos 1000 metros da avenida de

seu acesso, que abrange um grande bairro do município, além de dois meios de hospedagem, permaneceram, por pelo menos 05 anos, sem qualquer tipo de iluminação, algo no mínimo preocupante em se tratando de uma zona quase urbana e de um município com grande trânsito de turistas. Referida via permite o acesso ao bairro mencionado, aos meios de hospedagem indicados, além do principal atrativo do município: A Gruta do Lago Azul.

No que diz respeito à Segurança, por mais que o estudo realizado pelo SEPROTUR (2012) aponte que todo o Pólo de Bodoquena seja servido com a Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Militar Ambiental e Corpo de Bombeiros, o município de Bonito-MS talvez não possa contar com todas as esferas.

Sabe-se que a Primeira Companhia Independente da Polícia Militar é quem responde pela preservação da ordem pública e segurança da população e do turista, realizando um policiamento preventivo de guarda e de trânsito, com a utilização de um efetivo de 23 militares até o ano do estudo. (SEPROTUR, 2012).

A Polícia Civil e a Ambiental também estão presentes no município, embora o destacamento do corpo de Bombeiros apenas exista no aeroporto da cidade, localizado a 12 quilômetros de seu centro comercial, não podendo se ausentar do espaço, ainda que exista a urgência. Todo e qualquer atendimento de responsabilidade do corpo de bombeiros é executado pelo destacamento do município de Jardim, localizado a 65 quilômetros de Bonito-MS, situação grave, ao levar em consideração as características da cidade [região de muita água, inúmeros empreendimentos, fauna peculiar].

Dados do IBGE (2015), ao trazerem informações sobre a educação no município, explicitam que Bonito-MS conta com 13 escolas de Ensino Fundamental, 04 escolas de Ensino médio, duas delas particulares e 16 escolas com serviço pré-escolar. Atuam nessas escolas um quantitativo de 230 docentes especializados no ensino fundamental, 106 docentes especializados no ensino médio e 47 docentes especializados no ensino pré-escolar. O que é considerado preocupante, em uma cidade com a população de Bonito-MS, pouco mais de 21 mil habitantes, é seu baixo número de alunos matriculados. O Ensino fundamental conta com 3687 matrículas. O Ensino pré-escolar com 468 matrículas, enquanto que o ensino médio, com apenas 667 matrículas.

O quadro apresentado demonstra que, possivelmente, grande número dos jovens do município interrompa seus estudos ao final do ensino fundamental, algo paradoxal em um destino turístico que tanto trata, em seus discursos, da questão da qualificação profissional; da exigência de mão de obra especializada e de vasto campo de empregabilidade. Estão os jovens de Bonito-MS preparados para assumirem postos de emprego no destino?

Não houve menção do ensino superior nesta pequena reflexão, já que o campus da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul no município interrompeu sua oferta de vagas em seus cursos de Turismo e Administração nos anos de 2012 e 2013, respectivamente, dada a inexistência de demanda, algo justificado no próprio panorama do ensino médio municipal e elevado custo de vida para estudantes advindos de outras regiões. A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul esteve presente no município, com ensino de graduação presencial, apenas entre o período de 2009 a 2013. A unidade passa, atualmente, por um período de adequação para se transformar em uma base de pesquisa no estado. A oferta de ensino superior no município, apenas acontece na modalidade a distância, com instituições externas.

Os serviços de saúde, por sua vez podem ser considerados um dos aspectos limitantes do município de Bonito-MS, em especial por configurarem-se em um serviço de baixa especialização, além de serem caracterizados por uma sobrecarga em períodos de temporada, quando o turista acaba concorrendo ao atendimento com os próprios residentes.

De acordo com IBGE (2009), dados mais recentes disponibilizados, Bonito-MS conta com 04 estabelecimentos privados de saúde e 09 estabelecimentos públicos, configurados por clínicas e unidades básicas de saúde, com um somatório de 21 leitos privados e 21 leitos públicos. Da mesma maneira, conta com um hospital público municipal, denominado Hospital Darci Bigaton.

Toda urgência de complexidade é direcionada a centros maiores como Jardim ou, inevitavelmente, Campo Grande-MS, a capital do estado, localizada a aproximadamente 300 quilômetros de Bonito-MS.

Trata-se de uma condição bastante séria para uma localidade em que as possibilidades de afogamento, queda, picadura de animal peçonhento são bastante iminentes.

Sobre demais serviços, podem ser citados os serviços bancários no município, que conta com agências do Banco do Brasil, Banco Bradesco, Caixa Econômica e SICREDI; serviço dos Correios e Telégrafos, com uma agência central; Postos de Gasolina; Supermercados, lojas turísticas e não turísticas.

Sobre a relação turístico e não turístico, Bonito-MS, por conta de seu próprio sistema de desenvolvimento, evidencia de forma bastante transparente, aquilo que se compreende por zona turística e não turística.

A Avenida Central, Coronel Pilad Rebuáh centraliza, em suas quadras iniciais, partindo da Praça da Liberdade, Praça Central, todo o comércio turístico, composto por lojas de artesanato e *souvenirs*, restaurantes, cafés, sorveterias, conveniência etc. Inclusive, a

própria arquitetura da avenida é diferenciada, com alargamento das vias peatonais, trabalhos paisagísticos etc.

As ruas e avenidas laterais, entretanto, de forma bastante clara, contam com uma paisagem diferenciada, mais simplista e mais “popularizada”.

Por essa razão, é possível perceber, nos bairros, uma Bonito não condizente àquela divulgada nos folhetins e mídia turística, um problema grave, não específico do destino em questão, mas que não deveria existir.

O município conta, ainda, com um sistema de coleta de resíduos sólidos, gerado tanto pelos residentes quanto por seus visitantes, o qual é realizado pela Prefeitura Municipal, aplicado, inclusive, aos atrativos de zona rural, desde que seus proprietários tragam ao os resíduos recicláveis à zona urbana, em pontos de coleta pré determinados. Todos os resíduos são encaminhados a um aterro, estrada Bonito-Ilha do Padre, km 01 (RIZZO, 2010).

A produção de lixo no município é significativa, em especial em períodos de temporada.

A coleta seletiva de lixo ainda é falha e não atinge todo o município.

No que concerne à **superestrutura Básica** do Município de Bonito-MS, pode-se dizer que a mesma é representada por sua Prefeitura Municipal, Câmara dos Vereadores, Fórum Municipal, seguidos das secretarias existentes: Secretaria de Administração e Finanças; Assistência Social; Cultura; Educação; Esporte; Meio Ambiente; Obras; Produção e Desenvolvimento Rural; Saúde e Turismo. O município conta, ainda, com uma Associação Comercial e um Sindicato Rural.

A dinâmica de funcionamento dos órgãos reguladores e gestores mencionados não diverge daquela comum a todo município brasileiro.

Como órgão máximo, a Prefeitura representa o poder executivo do município, sendo gerida por seu prefeito, eleito por eleições públicas, com mandato de 04 anos. Como qualquer outra prefeitura municipal, a de Bonito-MS é dividida em secretarias, cujos secretários são designados pelo Prefeito em exercício. As secretarias fazem o papel de interlocutoras entre o executivo e a sociedade, prestando serviços conforme planejamento estabelecido.

A Câmara dos vereadores representa o órgão legislativo do município e configura-se como uma assembléia que representa os residentes da localidade. Por isso, seus representantes também são eleitos pela população local, por meio de eleições públicas a cada 04 anos.

O poder judiciário do estado, por sua vez, é representado pelo Fórum municipal.

Outros dois órgãos considerados importantes no rol das superestruturas básicas do município, embora se relacionem grandiosamente com a atividade turística são: Instituto do

Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul-IMASUL, sendo uma de suas principais funções licenciar os atrativos turísticos ou empreendimentos hoteleiros em meio natural, ou seja, fazer a cobrança de um enquadramento legal para o desenvolvimento da atividade turística e A Secretaria do Meio Ambiente de Bonito-MS-SEMA, que se ocupa com uma parte do processo do licenciamento, em especial, com a emissão da certidão de conformidade com as leis estruturais municipais, além de outras atribuições.

De posse da breve apresentação sobre o subsistema de Infraestrutura e Superestrutura básica, apresentam-se apontamentos trazidos pelos atores entrevistados, responsáveis por permitirem a análise do comportamento de referido subsistema no destino de Bonito-MS.

[...] na cidade, a forma como está... ela está um pouco deixada de lado. A gente tem mesmo bairros [...] mesmo na entrada da cidade [...] estão deixando a desejar a manutenção da estrada [...] o turista [...] até compreende a situação de crise e tal, mas quando se vende uma imagem tão bela e perfeita. Quando ele chega aqui, ele veio com aquilo na cabeça, então ele veio buscar isso porque é isso que se vende lá fora. Aí quando chega ele vê que a população local não está sendo atendida. Tem turista que não vê, que não liga, mas tem muito turista que liga, que fica interessado em saber mesmo como a população vive, como é tratado. (REPRESENTANTE ONG AMBIENTAL 1, 2016).

[...] do Córrego Bonito vai para o Rio Formoso. Então, no ponto do Rio formoso, depois que recebe todos... ali sempre tem lixo acumulado e a gente está sempre tendo que fazer mutirão de limpeza nos rios, temos que fazer mutirão de limpeza na rodovia que vai para o balneário, temos que fazer mutirão de limpeza [...]
[...] falam assim, ah.. mas a secretaria de meio ambiente não vai olhar?, ah.. tem lixo lá na rodovia, secretaria de meio ambiente [...] Este ano nós fizemos um mutirão de limpeza lá que deu 44 sacos de 150 litros, de lixo, em 6 km, é muita coisa, é muito lixo, então, a gente não precisaria estar juntando tudo aquilo, pelo contrário né? Meio tenso isso[...] (SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DE BONITO-MS, 2015).

[...] É porque o turismo acontece assim né?[...] tipo, só nas principais ruas da cidade né?[...] nunca vi tão largada entendeu, tipo largada mesmo, assim toda esburacada, tipo o serviço de mão-de-obra que é prestado pela prefeitura do município está péssimo sabe? Na verdade nunca vi a cidade tão abandonada assim, e tipo assim, teria que ter a contrapartida né? Do dinheiro todo que entra do turismo, pra estar acontecendo coisas muito legais e boas pra cidade, pros bairros [...] mas não ta acontecendo não [...] (COMERCIANTE DE BONITO-MS, 2015).

[...] a questão de falta de água, de luz também incomoda. O que parece é que a atividade turística se desenvolve rápida demais e os serviços de infraestrutura não parecem acompanhar. Essas são as limitações[...] (RESIDENTE DE BONITO-MS, 2015).

[...] eu acho que Bonito peca na infraestrutura pública local, de asfalto e saneamento, essas coisas todas, lixo é uma vergonha[...] (REPRESENTANTE DO RAMO DE ALIMENTAÇÃO DE BONITO-MS, 2016)

O que se evidencia sobre o Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura básica do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS é um panorama paradoxal.

O destino é [re]conhecido nacionalmente e internacionalmente por ser “a capital do ecoturismo”.

Assim, como um local de práticas ecoturísticas, inúmeros aspectos precisam ser considerados, já que, de acordo com Kinker (2002), tudo aquilo que é considerado ecoturístico, necessariamente precisa ser sustentável.

Foi percebido na análise do primeiro subsistema do Sistema Flexível de Bonito-MS, que a questão cultural e sociedade representam duas problemáticas no sistema turístico do destino. Neste momento, o que se pode perceber, com a análise da infraestrutura e superestrutura básica local é o aparente problema com o lixo e a falta de um trabalho de coleta seletiva que atinja todo o município, ainda que em bairros mais distantes.

Lixo, cultura, sociedade são terminologias muito presentes no discurso sustentável e por essa razão, precisam estar em condições harmoniosas.

Outros aspectos que devem ser apontados relacionam-se ao aparente descaso do Poder Público com as condições de pavimentação das vias urbanas e estradas de acesso, da mesma forma que em regiões não centrais [entenda-se não turísticas]. O que deve ficar claro, porém, é que o próprio público interessado pelas práticas de turismo em áreas naturais se caracteriza por uma consciência ecológica apurada com amplo interesse de conhecer o modo de vida das localidades que visitam, além dos atrativos visitados.

Não diferentemente, um dos propósitos da atividade turística ou turistificação do espaço é não somente trazer prazer e satisfação aos turistas/visitantes, mas à própria comunidade. Uma comunidade satisfeita é, também, uma comunidade hospitaleira.

Iluminação e saneamento foram problemas apontados, em especial, nos períodos de temporada, quando da existência de uma aparente sobrecarga no município.

Assim, órgãos representantes da superestrutura do município precisam, diante das demandas de infraestrutura apontadas, planejar e desenvolver ações que visem à qualidade de vida local e, consequentemente, daqueles que visitam o destino.

Aspectos limitantes no que concerne à infraestrutura básica do município foram, da mesma forma, apresentadas pela FGV em estudo desenvolvido no ano de 2015, quando foram mencionados os seguintes aspectos, além dos recorrentes problemas de energia e disponibilização de água em períodos de temporada:

Inexistência de linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino;
Ausência de opções de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas.

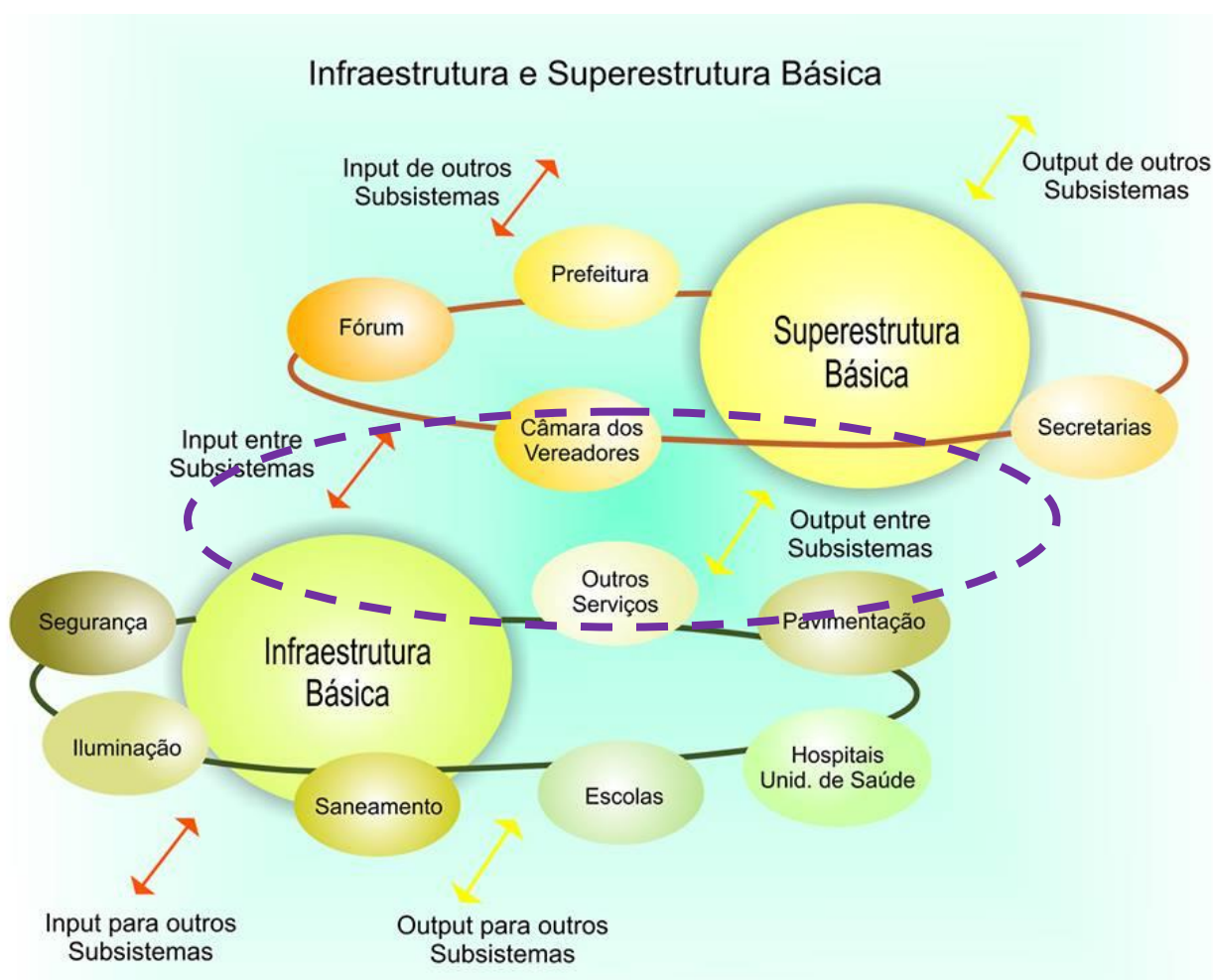
Carência de grupamento especializado na Polícia Militar para o atendimento ao turista e de delegacia ou programa de proteção ao turista na Polícia Civil: dada a importância e fluxo turístico no destino, existência de grupamento e delegacia especializada poderia proporcionar um melhor atendimento aos turistas, em especial, os internacionais;

Ausência de Corpo de Bombeiros - por ser um destino de ecoturismo e turismo de aventura, atividades que envolvem riscos, a existência de Corpo de Bombeiros ou ao menos um grupo voluntário de busca e salvamento é importante para o destino;

Inexistência de Defesa Civil no destino (FGV, 2015, p.16, 18).

Com base no estudo desenvolvido no subsistema em questão, optou-se por apresentar, de forma tracejada, todas aquelas relações que não estão exatamente de acordo com o que deveria ser.

Figura 57- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Básica do Sistema Flexível de Turismo



Fonte: o autor (2016), a partir dos estudos de campo (2015-2016). Arte, Thamyres Jacques.

É esta interdependência e união da infraestrutura e superestrutura básicas que permitem a criação da terceira camada ou subsistema do denominado Sistema Flexível de Turismo, dessa vez, composta pelos serviços de infraestrutura e superestrutura específicos para o turismo.

4.5.3 Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS

Por mais que o destino em estudo tenha grande representatividade, seja no mercado turístico nacional e internacional, deve ser ressaltado que sua **infraestrutura turística** é bastante restrita, da mesma forma que sua superestrutura, algo resultante de suas condições geográficas, o município embora turístico é bastante pequeno e sua condição de organização, um sistema de organização enxuto e bem definido.

Distante 300 quilômetros em média da capital do estado de Mato Grosso do Sul e inserido em um contexto pouco povoado, Bonito-MS teve a criação de sua infraestrutura turística de forma tardia se comparada ao início das atividades turísticas no destino.

Uma das grandes dificuldades para referido desenvolvimento deu-se pela própria morosidade na pavimentação da estrada que conecta a capital ao município, que por anos, manteve-se pavimentada somente até o destino de Jardim-MS, permanecendo os 65 quilômetros restantes, em terra.

Basicamente, a infraestrutura turística do município relaciona-se com o sistema de transporte, destacando-se o Aeroporto Internacional de Bonito-MS e seu Terminal Rodoviário.

Fundado em abril de 2004, como uma própria reivindicação do mercado local, o aeroporto internacional de Bonito-MS localiza-se a 12 quilômetros do centro do município e conta com estrutura de estacionamento e área de embarque e desembarque bem conservadas. A dimensão de sua pista é de dois quilômetros de comprimento por 30 metros de largura, com capacidade de receber aeronaves comerciais de rota nacional (RIZZO, 2010).

De acordo com o supracitado autor (2010), entre os anos de 2004 e 2005, o aeroporto contava com vôos diários semanais, num total de 12 vôos, operados pelas empresas Trip Linhas, atual Azul linhas aéreas e Gensa, as quais deixaram de operar no município, por uma possível falta de demanda. Na sequência, a companhia TAM linhas aéreas, atual LATAM linhas aéreas, também passou a operar no aeroporto, com vôos fretados pela Operadora CVC.

Os vôos aconteciam aos finais de semana, mas foram suspensos por falta de homologação da Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC.

Atualmente, o aeroporto de Bonito-MS é servido pela Azul Linhas Aérea, com frequência de dois vôos semanais diretos do Aeroporto de Viracopos, Campinas-SP. Não obstante, o maior fluxo de turistas ainda desembarca na capital, pelas inúmeras possibilidades de companhias aéreas, além de melhores tarifas e se dirigem ao município, seja por meio de veículo alugado ou pelas duas empresas do destino que oferecem serviços regulares de *transfer* capital-destino-capital.

Figura 58- Terminal de Embarque e Desembarque do Aeroporto de Bonito-MS



Fonte: www.h2oecoturismo.com.br

No que concerne ao transporte rodoviário, o município de Bonito-MS conta com um terminal rodoviário em sua região central, localizado a apenas 300 metros da avenida principal, Coronel Pilad Rebuáh. Trata-se de uma estrutura com boa potencialidade, já que apresenta três zonas de embarque e desembarque, além de estar munida de banheiros, lanchonete, posto de venda e sala de embarque. Importante ressaltar, entretanto, que apenas uma empresa de transporte opera no local, Viação Cruzeiro do Sul com destinos nem sempre diretos à capital do estado e outras cidades. A falta de concorrência de empresas de transporte de passageiros é ruim no ponto de vista do cliente, já que o mesmo acaba se sujeitando às tarifas praticadas e às condições dos carros disponibilizados. Essa mesma condição foi abordada no estudo de Rizzo (2010).

Figura 59- Terminal Rodoviário de Bonito-MS



Fonte: www.mapio.net

Bonito-MS ainda conta com um Centro de Atendimento ao Turista-CAT, localizado junto à entrada da cidade, com funcionamento em horário comercial e provido da capacidade de oferecer todas as informações relevantes da atividade turística no município a qualquer turista/visitante.

Figura 60- Centro de Atendimento ao Turista-CAT



Fonte: www.bonito.ms.gov.br

Embora anualmente Bonito-MS seja sede de um grande Festival, denominado “Festival de Inverno”, além do próprio Festival da Guavira, o município não conta com infraestrutura própria para essas práticas culturais. Para o Festival de Inverno, por exemplo, são locadas tendas com capacidade de até 6000 pessoas.

Evidencia-se, dessa forma, a inexistência de estruturas que correspondam a algum tipo de Centro Cultural, Museu Público, Estação Ferroviária, Porto etc.²⁷

²⁷ No que diz respeito ao Museu, vale a menção de que o município conta com um museu privado, denominado Museu Kadiwéu, pouco divulgado, se considerado aos demais atrativos.

Embora não criada para a atividade turística, a Praça da Liberdade, Praça central, por sua privilegiada localização e pela inserção à “zona turística” da cidade, acaba servindo de local de convivência dos turistas de Bonito-MS, graças ao seu encantamento, em especial, a partir de sua revitalização no ano de 2007, quando se deu a alteração da fonte central com a colocação de esculturas de duas piraputangas de oito metros cada. Tratam-se dos peixes típicos da região.

Figura 61- Praça da Liberdade, Bonito-MS



Fonte: www.panoramio.com

Opta-se por não fazer menção às estruturas dos empreendimentos hoteleiros e dos atrativos turísticos neste momento, já que os mesmos serão discutidos, quando tratado sobre o *trade* turístico do destino, próximo tópico deste estudo de campo.

Já as **superestruturas turísticas** de Bonito-MS são caracterizadas, respectivamente, pela Secretaria de Turismo-SECTUR e Conselho Municipal de Turismo-COMTUR, ambos criados em 1995.

É de responsabilidade da Secretaria de Turismo de Bonito-MS, assistida por Juliana Ferreira Salvadori. “buscar a promoção do turismo como uma atividade econômica, contribuindo para a geração de emprego, renda e desenvolvimento”, enquanto o COMTUR, presidido por Marcos Dias Soares assume a função de “implementar a política municipal do turismo junto à Secretaria Municipal de Turismo, Indústria e Comércio, como órgão consultivo”.

Vez que é no COMTUR que são tomadas as principais decisões no destino, referido conselho consultivo conta com cadeiras destinadas a 13 membros, representantes das associações de classe, à própria gestão pública, Universidade Federal do Estado, ONG e Sindicato Rural.

Sobre as inúmeras associações de classe, parte do universo da superestrutura turística do destino e importantes por servirem de interlocutoras entre seus associados, SECTUR e COMTUR, apresentam-se:

Quadro 09- Associações de Bonito-MS

Associação	Caracterização
Associação dos Guias de Turismo de Bonito-AGTB	Datada de 1997 tem o objetivo de desenvolver ações que propiciem o melhor andamento das atividades dos guias associados, da mesma maneira que representá-los junto às instâncias públicas e privadas de Bonito-MS. Atualmente, a AGTB é presidida por Ronaldo Queiróz.
Associação das Agências de Turismo de Bonito-MS-ABAETUR	Trata-se de uma associação cujo principal papel é manter o <i>pool</i> das agências locais de Bonito-MS coeso, servindo de interlocutora entre o mercado das agências de turismo e o poder público local. A ABAETUR data de 1996 e é presidida por Adriana Merjan Caminha da Cruz.
Associação Hoteleira de Bonito-MS-ABH	Trata-se da Associação responsável por promover o setor hoteleiro de Bonito-MS e região através da organização e integração de todas as empresas associadas. No mercado há aproximadamente 20 anos é, atualmente, presidida por Cícero Ramos Peralta.
Associação dos Bares e Restaurantes de Bonito-MS-ABRASEL	Com a finalidade de desenvolver o setor de alimentação fora do lar, com vistas a

	propiciar um crescimento sustentável, a ABRASEL busca promover o setor de restaurantes, bares e entretenimento, por meio de organização e integração de seus associados. Em Bonito-MS, é presidida por Alexandre Fredrich.
Associação dos Atrativos Turístico de Bonito-MS-ATRATUR	Fundada em 1996, tem a missão de “promover o destino de Bonito-MS e Serra da Bodoquena, através da união e fortalecimentos dos atrativos turísticos e da integração com os demais elos do <i>trade</i> e poder público, buscando a excelência nos serviços e desenvolvimento sustentável da região”. ²⁸

Fonte: Trabalho de Campo (2015; 2016).

Sem a finalidade de atender especificamente ao mercado turístico, caminham conjuntamente à superestrutura turística do destino, outros Órgãos e Instituições de relevância, que acabam sendo necessários para os processos de licenciamento, destinação de lixo, além de desenvolvimento de trabalhos de educação ambiental, plantio de mudas, bem como execução de projetos e estudos nas zonas turísticas. São eles: Instituto do Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul-IMASUL; Secretaria do Meio Ambiente de Bonito-MS-SEMA; Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente-CONDEMA; Instituto das Águas da Serra da Bodoquena, ONG Ambiental; Fundação Neotrópica do Brasil, ONG Ambiental; Instituto Família Legal, ONG Social, além da própria Associação Comercial.

O Sistema de transporte no município não conta com uma Associação de classe representativa.

Apresentados os principais elementos do subsistema “Infraestrutura e Superestrutura do Sistema Flexível de Bonito-MS”, apontam-se algumas considerações referentes a esses elementos, durante os estudos de campo.

[...] acho importante a gente destacar a parte do poder público no sentido de apoiar, de auxiliar de dar o suporte, de dar condição [...] correr atrás da parte de infra estrutura, então eu acho que isso é muito importante e essa relação de parte

²⁸ Disponível em: <http://www.atrativosbonito.com.br/acessado> em 11 de julho de 2016.

privada através das associações [...] Lógico, tem algumas associações que se destacam mais, que tem um trabalho mais forte, mas isso não quer dizer que as outras são fracas. Essa relação através do Conselho de Turismo que ali realmente é uma discussão aberta e franca sobre tudo, no sentido de sempre querer o melhor o bem para a cidade. Então isso é muito importante destacar, eu acho que faz grande diferença, independente de governo, independente de prefeito, independente de quem está aqui [...] (REPRESENTANTE SECRETARIA DE TURISMO DE BONITO-MS, 2015).

[...] Olha... eu vou te falar assim que, por mais que nós temo que amadurecer, assim, ainda muita coisa precisa ser feito, mas nós já estamos assim, anos luz na frente de muitos lugares do Brasil, com essa natureza nossa, com essa organização, por ser atendido por algum guia [...] você vê o trabalho de nossos guias daqui, é bem diferenciado, né? (REPRESENTANTE ASSOCIAÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO DE BONITO-MS, 2016).

[...] acho que a gente sempre vai ter alguma coisa para fazer [...] sempre vai ter muita coisa para inovar [...] (REPRESENTANTE ASSOCIAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE TURISMO DE BONITO-MS, 2016).

[...] eu quero dizer, saiba que os conselheiros estão todos perto ali, deu um rolo [...] de certa maneira, procuramos nos falar, para termos uma ação conjunta [...] (REPRESENTANTE CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO DE BONITO-MS, 2015).

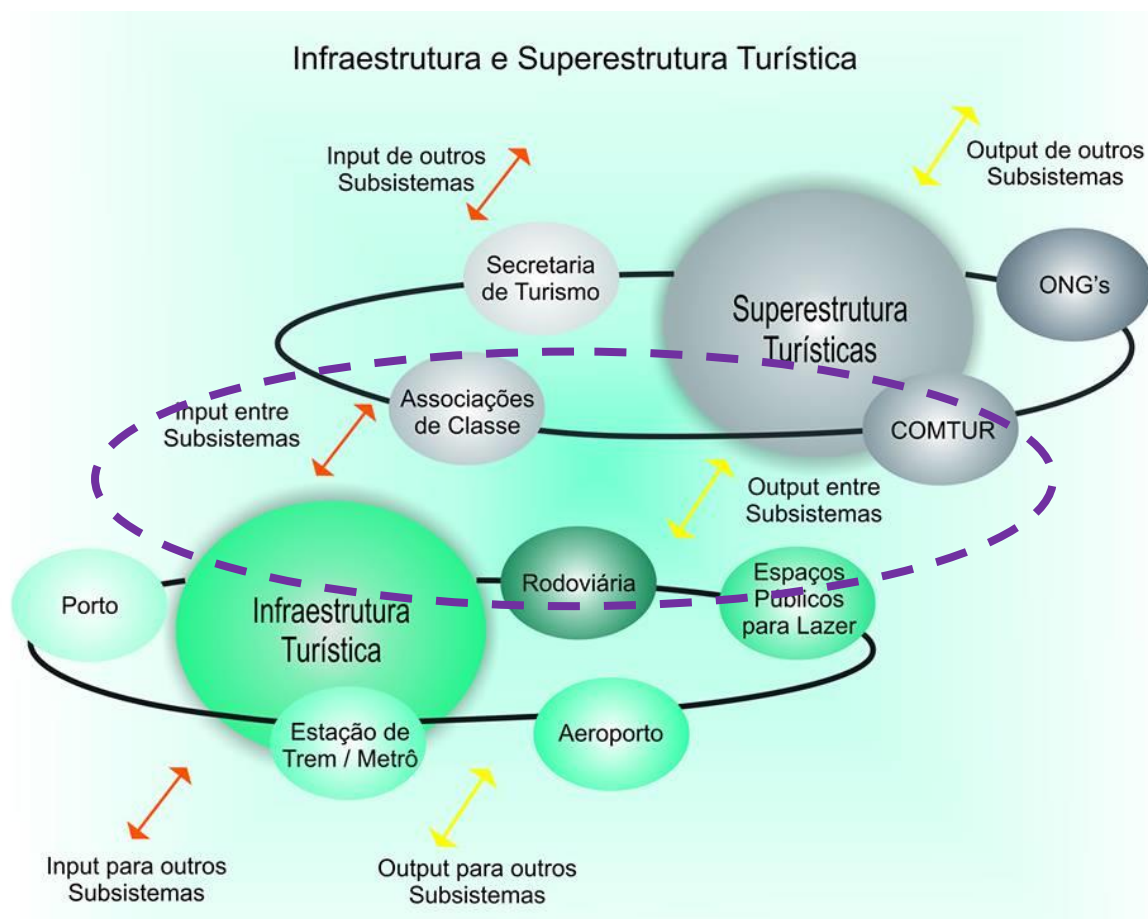
[...] então, a gente escuta bastante crítica né?, dessa questão de ah.. está explorando muito, já está passando do limite, está sem controle e tal, mas eu, na minha visão é que ainda o sistema é organizado [...] (RESIDENTE DE BONITO-MS, 2015).

O estudo de campo em questão não trouxe menções significativas no que concerne à infraestrutura turística do município, a qual, talvez, seja muito mais criticada por aqueles que vivem em Bonito-MS, do que propriamente por aqueles que visitam a cidade. É talvez o residente aquele que sente os fatores limitantes de contar apenas com uma linha regular rodoviária na cidade, da mesma maneira que contar apenas com uma cia aérea, com poucos vôos semanais e valores nem sempre convidativos.

Quanto à superestrutura turística, ficou bastante evidente que os discursos foram bastante positivistas, já que cada entrevistado buscou, de alguma maneira, enaltecer sua instituição ou órgão que trabalha.

Na modelagem do subsistema em questão, são apresentadas de forma tracejada, todas aquelas áreas do sistema, cujas relações são defectivas ou não ideais.

Figura 62- Subsistema de Infraestrutura e Superestrutura Turística do Sistema Flexível de Turismo



Fonte: o autor (2016), a partir dos estudos de campo (2015-2016). Arte, Thamyres Jacques.

4.5.4 Trade turístico de Bonito-MS

Ápice do Sistema Flexível de Turismo, o Subsistema do *Trade* ou Mercado Turístico é, talvez, aquele mais importante, embora se saiba que os subsistemas possuem sua relevância apenas quando consideradas as relações com os demais. Por isso a terminologia “complexidade” sistêmica utilizada.

Trata-se da última camada do Sistema Flexível de Turismo, ou seja, a partir da perspectiva da construção conceitual de uma pirâmide, é o mercado turístico aquele que coroa o sistema, com seu funcionamento viabilizado graças às relações desenvolvidas com os demais patamares, também relevantes gerando, por fim, a experiência de viagem [*output*].

O Subsistema do mercado turístico de Bonito-MS é o grande responsável por projetar o destino, tanto em âmbito nacional, como internacional.

A conhecida organização do destino em questão é, talvez, personificada nas relações e conexões existentes no subsistema de seu mercado, da mesma forma que nas relações que o mesmo desenvolve com os demais subsistemas.

Ao ingressar no Subsistema do Mercado Turístico de Bonito, na busca da realização de suas experiências de viagem, o turista, inevitavelmente desenvolve diversas relações com seus elementos.

Os estudos de campo, caracterizados pela observação e aplicação de entrevistas aos mais variados elementos do sistema turístico do Bonito-MS, apresentaram os elementos considerados componentes de referido sistema, da mesma maneira que seu grau de importância.

Os 41 entrevistados, ao serem questionados sobre os elementos componentes do sistema turístico de Bonito-MS, mencionaram 16 elementos, sendo 10 deles pertencentes ao Subsistema do Mercado Turístico.

Dois elementos mencionados faziam parte do Subsistema “ Aspectos Ambientais Apropriados do Turismo”. Um deles, do Subsistema “Infraestrutura e Superestrutura Básica”. Três deles pertencentes ao Subsistema “Infraestrutura e Superestrutura Turística”.

Assim, buscando apresentar os elementos pertencentes ao Mercado Turístico mencionados nos trabalhos de campo, por grau de importância, tem-se:

Quadro 10: Elementos do Mercado Turístico mencionados nos trabalhos de campo (2015-2016)

Elemento do Mercado Turístico	Número de Menções
Agências de Turismo e Consultores de Viagem	34 menções
Atrativos Turísticos	28 menções
Guias de Turismo	25 menções
Meios de Hospedagem	18 menções
Serviços de Transporte	12 menções
Serviços de Alimentação e Bebidas	09 menções
Comércio em Geral	07 menções
Operadoras de Turismo	05 menções

Turista	02 menções
Centro de Atendimento ao Turista-CAT	01 menção

Fonte: o autor (2015-2016).

O quadro apresentado é bastante curioso e, por si, demonstra a internalização do esquema de organização do destino, por seus próprios visitantes.

Percebe-se que o elemento mais mencionado é o agenciamento de viagens, seguido pelos atrativos.

A razão pela qual os turistas se dirigem ao destino é atribuída ao interesse pelas belezas cênicas naturais da região. Não obstante, o agenciamento acaba se sobressaindo em quantidade de menções, já que é condição *sine qua non* no destino, o contato com as agências de turismo locais, para aquisição dos *vouchers* de entrada aos atrativos.

Os guias de turismo também são mencionados, o que se deve à exigência do acompanhamento de guia de turismo nos passeios aos atrativos, com exceção dos balneários, como uma maneira de propiciar ao visitante, acesso às informações básicas do local, controle de tempo nos passeios, assim como segurança dos envolvidos. Importante, mais uma vez, enfatizar, que o acompanhamento do guia de turismo no município de Bonito-MS foi instituído por uma Lei Municipal de número 689/95.

Na sequência, apresentam-se serviços que inevitavelmente são utilizados pelos turistas/visitantes quando da estada no destino, como os meios de hospedagem, local de estada do turista/visitante; transporte, muito utilizados, já que os atrativos podem distar até 80 quilômetros do centro da cidade; serviços de alimentação; comércio em geral, geralmente representado pelas lojas de artesanato e *souvenirs*.

De maneira bastante interessante, as operadoras de turismo foram mencionadas em oitava posição, aspecto que vai ao encontro às próprias modificações do mundo “atual”, altamente transformado pelas questões tecnológicas e informacionais. (TRIGO, 1998), (MOLINA, 2004), (SANTOS, 2008); (CACHO E AZEVEDO, 2010).

Se no passado era uma necessidade contatar empresas operadoras turísticas para a contratação de um serviço de viagem, o turista é, na atualidade, provido de tamanha autonomia, que referido serviço nem sempre é utilizados, vez que ou o interessado faz contato diretamente com os fornecedores, pelos diversos meios existentes ou se utiliza dos inúmeros portais *online* de viagens existentes.

Como duas últimas posições destacam-se importantes elementos, embora esquecidos por muitos. Esquecidos pelos próprios turistas/visitantes, esquecidos pelos próprios elementos

componentes do sistema turístico e, até mesmo, por diversos investigadores que estudam a atividade turística e o sistema turístico.

Uma delas refere-se ao turista.

Tanto se discute o turismo em seus mais variados âmbitos, mas se esquece de enfatizar que, não fosse o elemento turista/visitante, a razão da atividade deixaria de existir. É o turista o elemento, a energia principal que movimenta toda a engrenagem denominada “turismo”.

Da mesma forma, os centros de atendimento aos turistas são os grandes responsáveis por proverem aos turistas/visitantes todas as informações necessárias, além de demonstrarem respeito e preocupação por parte do poder público para com aqueles que estão de passagem por seu destino.

Dadas as peculiaridades do destino em estudo, rico em natureza, altamente frágil e, ainda, organizado a partir de uma ferramenta tecnológica denominada *voucher* de turismo eletrônico, considerando que o grande aspecto inovador da proposta do Sistema Flexível de Turismo é a existência de um elemento volante, ou seja, uma “gaveta” livre, ocupada por elementos muito importantes que se deslocam de outros subsistemas componentes do sistema para seu subsistema operacional, tem-se que no destino de Bonito-MS, o elemento volante é, na verdade, caracterizado por dois elementos.

O Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, em seu subsistema de Mercado Turístico, conta como elementos volantes a tecnologia e a questão ambiental, representada por seus órgãos reguladores.

Merece menção o fato de que os estudos de campo demonstraram que pelo menos 20 entrevistados trouxeram a tecnologia com elemento altamente relevante no sistema turístico em questão, da mesma forma que outros quatro, ao mencionarem o *voucher* único, subentenderam que por traz dele, encontrava-se a tecnologia.

Não fosse a conexão desses dois elementos com os demais elementos do mercado turístico, a oferta do serviço [a experiência de viagem] não seria comercializada da maneira que é.

Essa condição de deslocamento de elementos de outros subsistemas para seu subsistema operacional irá sempre variar de acordo com a vocação de cada destino.

No caso de Bonito-MS, por sua condição natural e tecnológica, Tecnologia e Reguladores Ambientais são os elementos que se deslocam e ocupam espaço no cenário operacional do destino.

Assim, o turista ao ingressar nesse último subsistema do Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS, após já ter tido contato com sua comunidade autóctone; com os aspectos

ambientais apropriados; com infraestrutura e superestrutura básica; com infraestrutura e superestrutura turística, fará, inevitavelmente, contato com aqueles elementos que operacionalizarão sua experiência de viagem no destino.

Por mais que ele não contate diretamente a tecnologia e os regulares ambientais, todos os demais elementos desse subsistema que ele vier a contatar estarão influenciados por tecnologia e pelos reguladores em questão.

De praxe, as relações desenvolvidas pelo turista/visitante são:

1. Agência de Turismo local e Meios de Hospedagem. Caso o turista contate a agência de turismo local em um primeiro momento, possivelmente, a mesma já lhe oferecerá o serviço de hospedagem. Caso o contato seja com o meio de hospedagem, tendo em vista que a maioria dos hotéis no destino conta com agências próprias de turismo, os serviços de passeio já lhe serão oferecidos. É nesse momento que são oferecidos os serviços de transporte compartilhados regulares intradestino, caso o turista não esteja no município com seu veículo próprio ou alugado.
2. Atrativos no destino. O simples fato da aquisição de uma *voucher* para o atrativo já lhe assegurará o próximo serviço.
3. O guia de turismo. Trata-se de um serviço inteiramente conectado com a aquisição do *voucher* do passeio, dada a exigência de acompanhamento de guias de turismo no destino.
4. Serviço de Transporte compartilhado regular. Para aqueles que não estão providos de veículo automotor no destino.
5. Serviços de Alimentação e Bebidas; Comércio Local; Central de Atendimento são geralmente acessados pelos turistas de forma autônoma ou mesmo por indicação de locais ou agências de turismo.

É a articulação de todos esses elementos do subsistema em questão que, atrelada aos demais elementos dos outros subsistemas, que gerará o processo de produção do sistema, culminando na experiência de viagem do turista/visitante do destino [*output*].

São os dados gerados a partir da geração dessa experiência; depoimento dos turistas/visitantes; desenvolvimento de pesquisa continuada pelos mais variados órgãos que trarão ao destino, sistema em questão, um *feedback* sobre esse processo produtivo.

Tais informações serão responsáveis por retroalimentar o sistema turístico.

Em caso de conformidade, o sistema permanecerá com seus ciclos produtivos, o que aparentemente vem acontecendo em Bonito-MS já há alguns anos, embora o estudo tenha

demonstrado alguns aspectos limitantes e, em caso de anormalidade, todo o sistema precisará ser alterado, para um funcionamento harmonioso. De toda forma, para um harmonioso funcionamento do sistema turístico do destino em questão, importante seria que referidos aspectos limitantes sequer existissem.

Nesse caso, o papel dos elementos e suas interconexões precisarão ser repensados para um funcionamento pleno capaz de gerar *feedbacks* positivos.

Além de ferramenta de planejamento [como debatido pelos diversos autores estudados], a compreensão do turismo pelo viés sistêmico representa importante meio de análise de realidades turísticas e o Sistema Flexível de Turismo em questão, veio, por meio de sua inovação, adequar a compreensão sistêmica e sua relação com o meio ambiente, a partir das peculiaridades da atualidade.

Apresenta-se, a seguir, o Subsistema Mercado Turístico do Sistema Flexível de Bonito-MS, também gerado a partir dos estudos de campo desenvolvidos nos anos de 2015 e 2016.

Da mesma maneira, regiões tracejadas representam relações que não estão acontecendo de forma ideal.

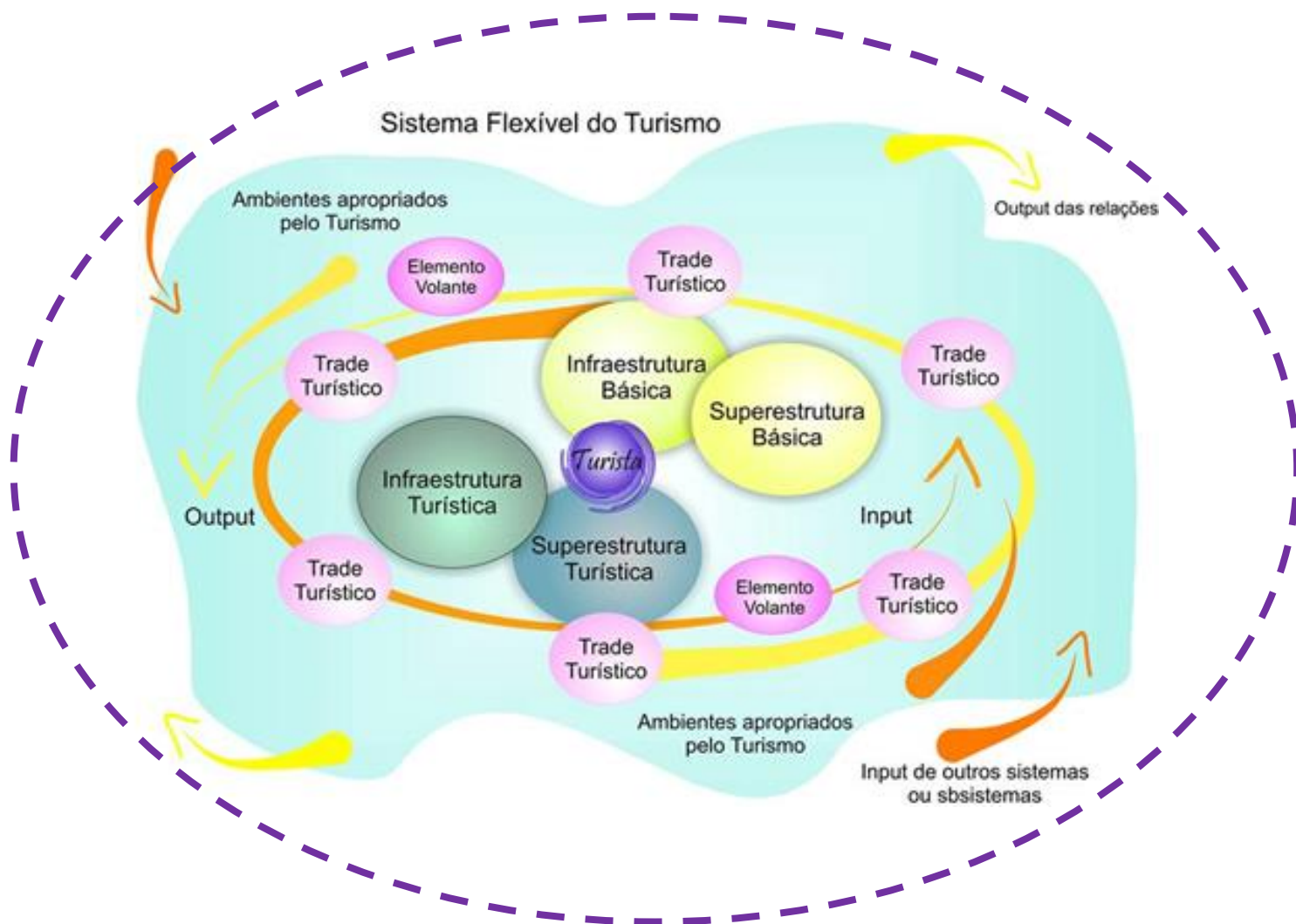
Figura 63- Subsistema Mercado Turístico do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS



Fonte: o autor (2016), a partir dos trabalhos de campo (2015-2016). Arte, Thamyres Jaques.

Apresentados os comportamentos de cada Subsistema do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS é que se opta por apresentar o Sistema Flexível de Turismo de Bonito-MS em sua totalidade

Figura 64- Comportamento do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS- Plano Totalitário



Fonte: o autor (2016), a partir dos estudos de campo (2015-2016). Arte, Thamyres Jaques

4.5.5 Algumas considerações sobre a aplicação do Sistema Flexível de Turismo em Bonito-MS

De uma forma totalitária, a aplicabilidade do Sistema Flexível de Turismo em um destino como Bonito-MS, demonstrou alguns aspectos bastante relevantes.

O principal deles é que a relação da atividade turística com o meio ambiente, dentro de sua generalidade: natureza, sociedade, cultura, economia não acontece de forma harmônica, por mais que o destino se venda como um local sustentável e seja reconhecido internacionalmente como tal.

O estudo em questão demonstrou aspectos limitantes nos diversos subsistemas do Sistema Flexível de Turismo aplicado.

A supervalorização natural do destino gera a sensação de que o meio ambiente é totalmente respeitado.

É certo que a relação da atividade turística com os elementos naturais é bastante estreita. Nesse sentido, inclusive, não é errado afirmar que a atividade turística, de certa maneira, tem propiciado uma não degradação do meio natural, graças à toda a sistemática de controle e capacidade de suporte existente.

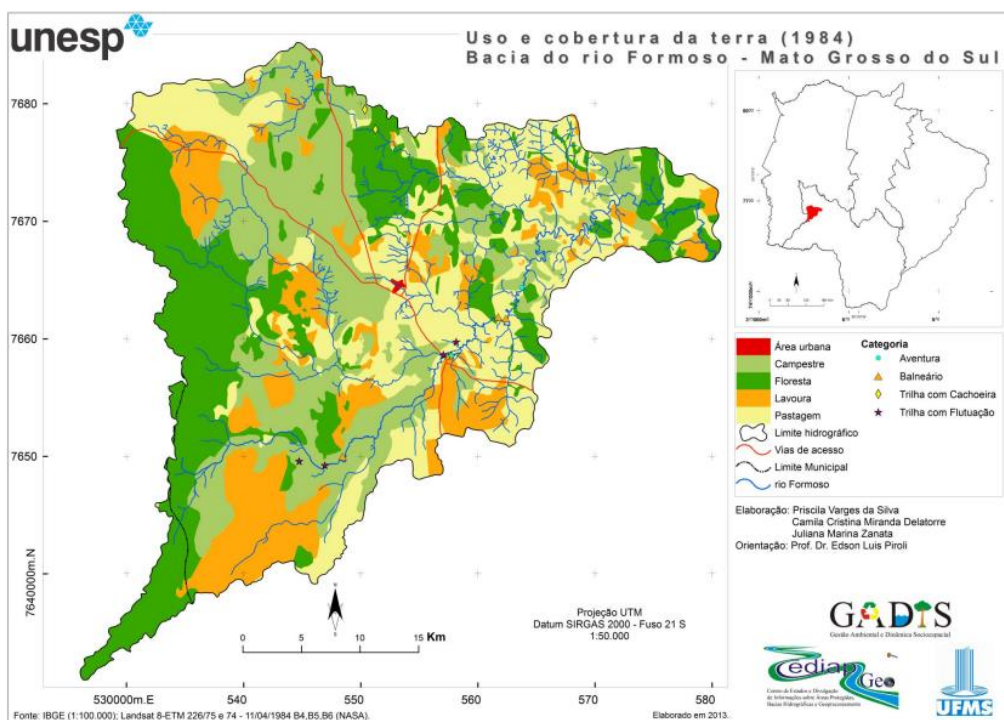
Essa condição da boa relação da atividade turística com o quesito natural da região ficou bastante evidente nos estudos de campo, quando apontado:

Essa é a minha briga [...] que sempre tem que ter uma atividade[...] seja turística [...] tendo o produto ali você é um guardião da natureza, que você vai estar tanto cuidando [...] (REPRESENTANTE ATRATIVO DE MERGULHO, 2015).

Da mesma maneira, a ênfase dada à conservação da natureza atrelada à prática do turismo, não apenas se comprova em fala de munícipes e em empresários. Trata-se de uma condição comprovada pelo estudo de Silva (2015), quando apresentados os mapas de uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, a partir dos anos 80, período em que também se deu a intensificação das práticas turísticas na região.

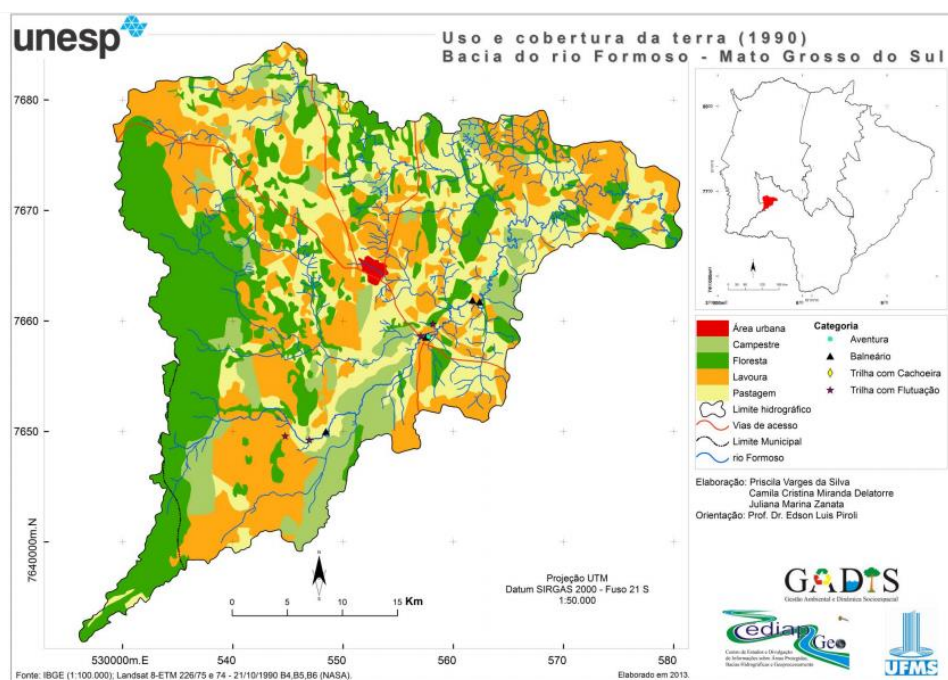
É bastante fácil de evidenciar no material, uma permuta de áreas de lavoura, com áreas de proteção, algo propiciado único e exclusivamente pela atividade turística no município de Bonito-MS, o que demonstra um aspecto bastante positivo da atividade turística.

Figura 65- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 80.



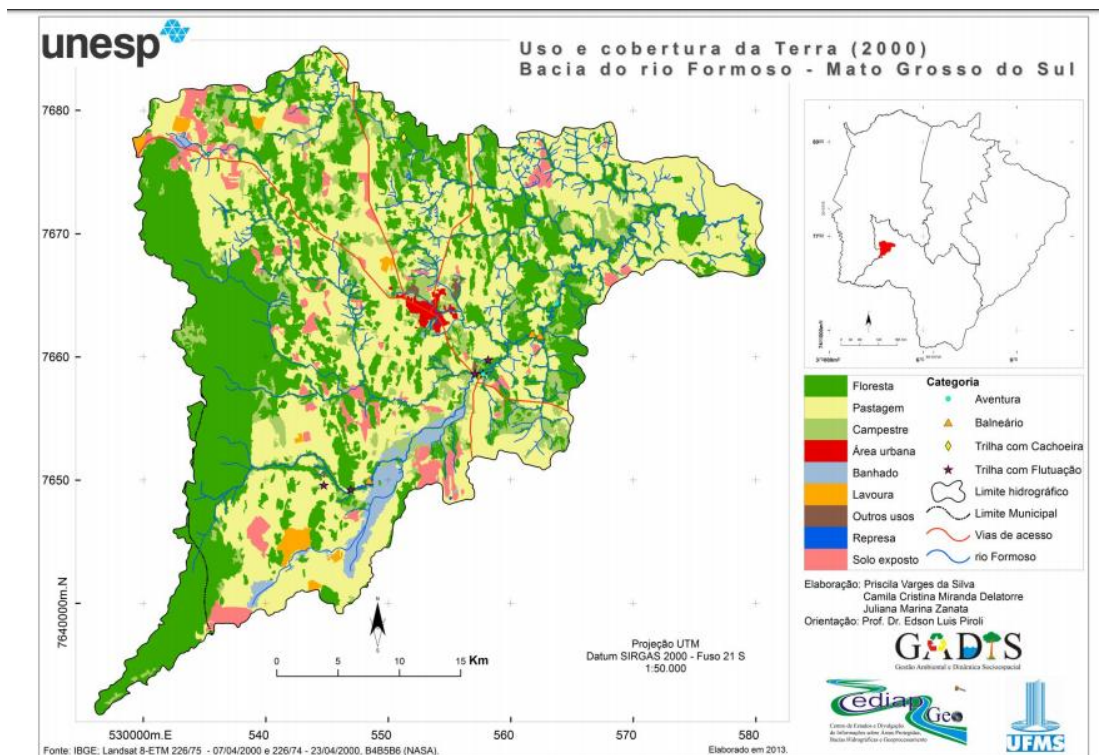
Fonte: Silva (2016, p. 138).

Figura 66- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 90.



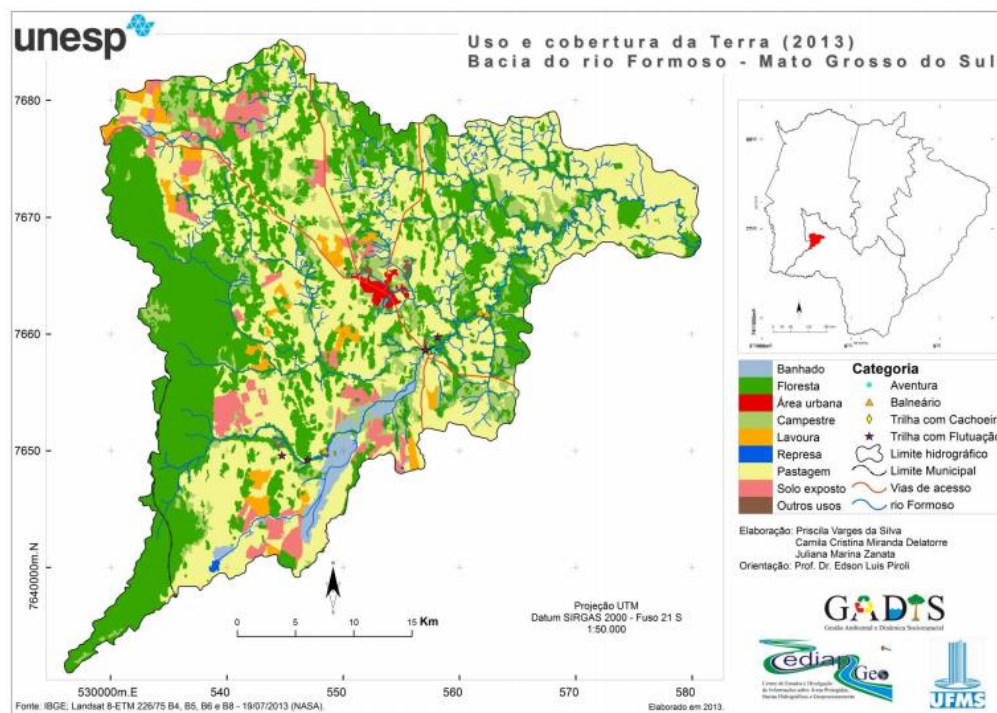
Fonte: Silva (2015, p.140).

Figura 67- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 2000.



Fonte: Silva (2015, p.142).

Figura 68- Uso e ocupação do solo da Bacia do Rio Formoso, década de 2010.



Fonte: Silva (2015, p. 144).

Não obstante, o que ficou claro é que cultura “aspectos patrimônias” e sociedade parecem estar à mercê da atividade turística, ou seja, a inclusão efetiva parece não existir. Até mesmo o interesse por níveis elevados de estudo e formação acadêmica gratuita para o turismo pareceu inexistir no município, o que demonstrou que a sociedade, talvez, por sentir-se excluída, acabou abdicando do interesse de atuar na área, sabendo que os melhores cargos são, geralmente, ocupados por pessoas externas do município.

Festividades e identidade parecem perder-se em meio a um discurso de desenvolvimento propiciado pela atividade turística, com foco exacerbado naquilo que é comercial e rentável.

A problemática encontrada no presente estudo, relacionada às questões patrimoniais e da própria sociedade é também confirmada em estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas-FGV, sobre o grau de competitividade dos 65 destinos indutores do Brasil, que apresentou, no ano de 2015, como aspectos limitantes de Bonito-MS.

Ausência de patrimônio artístico ou histórico registrado ou tombado;
Inexistência de uma Política Municipal de Cultura instituída e de um Plano Municipal de Cultura que, entre outros benefícios, poderia ajudar a manter um calendário de manifestações culturais;
Inexistência de legislação municipal de fomento à cultura, bem como de fundo municipal de cultura;
Carência de projetos com vistas a desenvolver produtos turísticos complementares ligados ao segmento cultural, que poderiam contribuir com a valorização da cultura local e agregar valor à experiência turística (FGV, 2015, p.41).

Sobre a relação Turismo e sustentabilidade, pertinente no estudo desenvolvido, Yeoman, Brass e McMahon-BEattie (2007, p.1135) enfatizam que o que se busca, na atualidade, é autenticidade nos destinos e para eles, “autenticidade e sustentabilidade andam de mãos dadas em locais onde a comunidade constrói um produto turístico que pertença à própria comunidade”.²⁹

Diante do apresentado é que se questiona: estaria a comunidade de Bonito-MS construindo [participando] produtos relacionados à ela?

O questionamento se faz justamente pelo fato de que o estudo demonstrou que aspectos sociais e culturais parecem não estarem sendo considerados na prática turística do destino. Seria, portanto, o destino Sustentável da forma que é vendido?

Os mesmos autores (2007), baseados em Boyle's (2004) enfatizam, em seu estudo, que os turistas da atualidade estão buscando conexões com algo real, que demonstre as raízes

²⁹ Tradução livre de: Authenticity and sustainability go hand in hand where communities build a tourism product which belongs to their community.

da localidade visitada. Diante das incertezas do futuro, prefere-se um turismo que se assegure nos aspectos do passado, propiciando contato com herança cultural, raízes históricas e experiências nostálgicas (YEOMAN; BRASS e McMAHON-BEATTIE, 2007).

Observou-se, da mesma maneira, a existência de problemas de ordem de infraestrutura básica, em especial naquilo que diz respeito às zonas não turísticas do município: saneamento, pavimentação, iluminação, tratamento de resíduos sólidos, resultados que também foram ao encontro de estudo realizado pela FGV (2015).

Fornecimento descontínuo de energia elétrica durante o ano: apesar de alguns respondentes terem afirmado que a situação melhorou nos últimos anos, foi considerada a resposta da maioria, que relatou que ainda há problemas constantes de quedas e picos (FGV, 2015, p. 16).

Por mais que o estudo tenha demonstrado em um dos discursos da Secretaria de Turismo local de que talvez os munícipes não enxerguem a articulação do poder público com o turismo, a realidade é que o que aparentemente vivenciam é a não articulação do poder público com aspectos básicos e essenciais.

Não se intenciona trazer à tona, neste manuscrito, algum tipo de apelo crítico, até pelo fato de que o estudo, como apresentado, também demonstrou aspectos positivos do destino, que o fazem diferencial, quando comparado aos inúmeros destinos nacionais e internacionais.

A condição que precisa apenas ser levada em consideração é que um local com tantas premiações que conferem títulos de “responsável” e “sustentável” não pode possuir relações tão falhas com o meio ambiente e demais subsistemas, como o exposto.

Assim, o estudo de caso apresentado, não apenas permite com que estudiosos e investigadores compreendam a aplicabilidade de uma proposta de caráter bastante teórico e inovador, mas, sobretudo, serve de meio para alertar o destino estudado, sobre questões que merecem ser consideradas, no intento de transformá-lo ainda mais reconhecido e respeitado no âmbito turístico nacional e internacional.

É pertinente, dessa forma, utilizar-se de um exercício proposto por Kinker (2002), sobre a evolução do homem no que diz respeito à prática do ecoturismo.

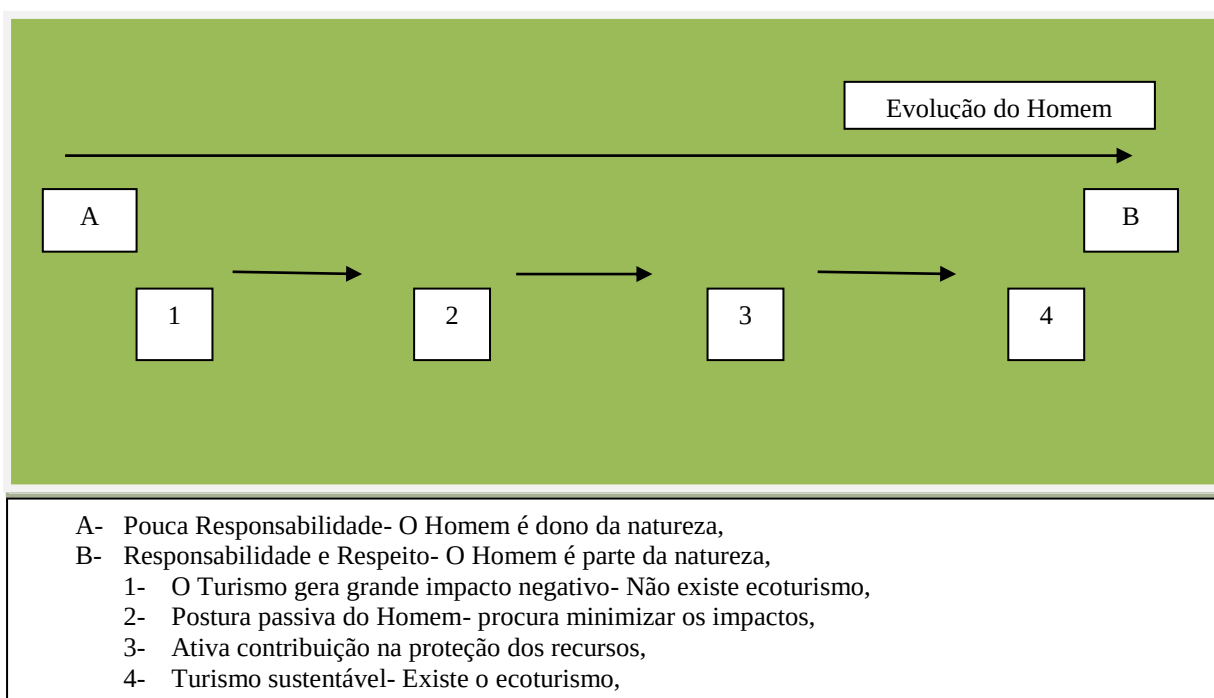
Por mais que o trabalho de tese não trate especificamente sobre esta tipologia do turismo, Kinker (2002) deixa claro que tudo aquilo considerado ecoturístico, será, por consequência, sustentável. Da mesma maneira, sabe-se que um dos preceitos da sustentabilidade diz respeito à manutenção do meio ambiente, inclusão da sociedade no

processo turístico, manutenção da identidade cultural, geração de renda e conscientização ambiental.

Assim, ao se refletir sobre a relação turismo e meio ambiente, merece a menção de que referida relação é, de acordo com Yeoman, Brass e McMahon-Beattie (2007) característica chave para um cenário de autenticidade. Diante das peculiaridades do mundo moderno, o turista tem demonstrado desejar simplesmente aquilo que é natural, autêntico e que lhe propicie experiências reais, ainda que simplistas. Que sejam humanas, honestas, arraigadas de valores. Que sejam sustentáveis.

Dessa forma, nada mais justo do que considerar os aspectos gerais da sustentabilidade para esboçar o patamar em que o destino estudado se encontra no quesito relação homem e natureza e até mesmo, relação homem e meio ambiente e, por essa razão, utilizar-se-á de um modelo baseado na proposta de Kinker (2002).

Figura 69- Evolução do Conceito de Ecoturismo



Fonte: Kinker (2002).

Desenvolvendo-se uma reflexão entre o exposto e o estudo de campo desenvolvido neste trabalho de tese, não é difícil concluir que, ainda que o destino de Bonito-MS seja reconhecido e se venda como um destino genuinamente ecoturístico/sustentável e que bem

administra a relação turismo e meio ambiente, há de se dizer que o que acontece, no máximo, é a transição de uma postura passiva do homem, que busca minimizar os impactos para uma ativa contribuição na proteção dos recursos, ou seja, Bonito-MS encontra-se entre os níveis dois e três do esquema.

Para a completa situação de sustentabilidade, harmonia entre atividade e meio ambiente, o destino, precisaria, ocupar a posição quatro, fazendo com que todos os envolvidos se sentissem parte da natureza e do ambiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção de um trabalho de caráter metodológico, composto pela apresentação de uma teoria e seu desenvolvimento no decorrer histórico; desenvolvimento de uma reflexão sobre os postulados dos principais autores que a utilizaram, no intento de analisar o turismo; desenvolvimento de uma reflexão sobre a atividade turística da “atualidade”, século XXI, surgiu pelo simples interesse de demonstrar que todo o conhecimento existente de referida teoria para a análise da área, talvez já não fosse suficiente para compreender a dinâmica e complexa realidade da atividade, nos tempos atuais, atribuído ao fato de que as propostas existentes até o momento não contemplaram, em suas modelagens, a perspectiva tecnológica; da mesma maneira que apenas apresentaram as questões ambientais como ambiente influenciador e influenciado pelo sistema.

A característica comum inerente aos postulados existentes compunha-se de um panorama rígido não condizente à realidade turística, por si flexível. Daí a busca por propiciar não apenas um avanço nas discussões, mas desenvolver a proposta de um modelo atualizado, passível de aplicação em outras realidades, capaz de analisar de forma sistêmica destinos turísticos, respeitando suas condições de flexibilidade.

Dessa feita, não é incorreto afirmar que as análises sistêmicas na perspectiva da flexibilidade da atividade turística parecem não terem acompanhado a rapidez do desenvolvimento da atividade, que em pouco tempo, passou a contar com novos elementos para sua formatação. A própria afirmação de López Palomeque (1999, p.24) de que “a evolução do turismo nas últimas décadas [...] tem mostrado características específicas que se interpretam como indícios e evidências de uma mudança no turismo, de uma nova fase na história deste importante fenômeno social” acaba por demonstrar a necessidade do desenvolvimento de estudos contínuos capazes de melhor compreenderem o dinamismo da atividade.

Assim, como inovação deste estudo de tese é que se apresentou o Modelo Flexível de Turismo, criado com base em todo o arcabouço teórico levantado no decorrer do trabalho de tese.

Após proposta do novo modelo de análise e, considerando os objetivos principais dos estudos científicos, que ponderam o compartilhamento do conhecimento produzido, no intento de trazer algum benefício à sociedade, considerou-se prioridade do estudo em questão, aplicar o modelo construído em um destino turístico nacional, de maneira a permitir ao leitor,

plena compreensão de todo o processo do estudo: pesquisa, proposta, criação e aplicabilidade, o que conferiu ao manuscrito, caráter pedagógico.

A partir do exposto e da pesquisa desenvolvida, não restou dúvida de que a Teoria Geral dos Sistemas é pertinente para estudar realidades turísticas, dado seu caráter generalista e holístico.

Por mais que uma de suas características seja a generalidade, tem-se que a Teoria Geral dos Sistemas representa um método de análise capaz de compreender a amplitude e perspectiva compósita da atividade turística, de uma única vez, propiciando um olhar holístico e complexo.

Trata-se de uma teoria bem recebida pelo turismo, graças à sua afinidade com a geografia que já a utilizava para estudar os espaços.

Segundo Rodrigues (1999, p. 71) “todos os elementos do espaço, numa dinâmica constante de ações e interações recíprocas, em movimentos sincrônicos e/ou diacrônicos, produzem formas distintas, historicamente determinadas [...] constituem a paisagem, recurso turístico de grande magnitude”.

Milton Santos (1985), em sua obra “Espaço e Método” expõe de maneira clara que os elementos que compõem o espaço são: os homens, as firmas, as Instituições, o chamado meio ecológico e as infraestruturas, os mesmos utilizados pelo turismo. Assim, o espaço geográfico pode ser compreendido a partir da compreensão da interação entre esses elementos.

Com denominações distintas, inúmeros outros autores representam esses mesmos elementos. Goeldner, Ritchie e Mc’Intosh (2002) denominam os elementos do sistema como: naturais, construídos e de gestão. Já Vera Rebollo; López Palomeque; Marchena e Anton Clavé (2011) apontam os turistas; mecanismos públicos e privados, responsáveis pela gestão e comercialização de produtos à essa demanda existente; os meios de transporte, responsáveis pela conexão entre mercado emissor e receptor; o próprio destino turístico, ou território, detentor dos atributos geradores e interesse nas visitas: recursos, comunidade autóctone, serviços, infraestrutura etc..

Independentemente da denominação dada aos elementos, é fato que é a conexão entre eles que permite a produção da atividade turística.

Não criada especificamente para o turismo, como apresentado, mas apropriada por ele, já pelos idos da década de 80 percebia-se que a Teoria Geral dos Sistemas era indicada para estudos das Ciências Sociais, da mesma forma que para as Ciências da Vida, dado seu caráter holístico, algo discutido por Capra (1982) em sua obra “Ponto de Mutação”.

A partir do momento em que a Teoria Geral dos Sistemas passou a ser assimilada pelos campos das Ciências Sociais, rapidamente o turismo passou a considerá-la, graças aos estudos, já sistêmicos, realizados pela área da Geografia.

Por essa razão, são inúmeros os investigadores sistêmicos referenciados nos estudos turísticos, sejam eles do ramo da Biologia, Geografia, outras áreas ou do próprio campo do Turismo.

Especificamente, grande destaque recebe o biólogo Bertalanffy, criador da teoria (1967), Capra, também ambientalista (1982; 1995; 1996; 2002), o geógrafo Christofletti (1977; 1999), além de investigadores de diversas áreas que dedicaram suas pesquisas à aplicabilidade da Teoria Geral dos Sistemas para a análise do turismo, como Cuervo (1967), Leiper (1975), Sessa (1985), Boullón (1985), Acerenza (1986; 1994) e o brasileiro Beni (1988; 1997).

Não se desconsidera, neste estudo, entretanto, a existência de outros investigadores que também estudaram a Teoria Geral dos Sistemas ou a utilizaram para estudar a área do turismo, como Santos (2007), Baggio; Scott & Cooper (2010), Vera Rebollo; López Palomeque; Marchena e Anton Clavé (2011), Panosso Netto (2011), Vázquez Ramírez; Osório García; Arellano Hernández e Torres Nafarrate (2013). Não obstante, os autores mencionados como os principais, são aqueles referenciados nos estudos levantados durante a execução do “Estado da Arte”, além de terem sido referenciados por Panosso Netto (2011), como os principais estudiosos do turismo a partir da perspectiva sistêmica.

O que se percebeu, durante a sistematização do estudo foi um claro aperfeiçoamento e aprofundamento da teoria para a análise do turismo, no transcorrer da história; Estudos esses que apresentam sua validade e contribuição, em especial no período de suas publicações, mas que quando analisados a partir dos preceitos da modernidade, apresentaram lacunas, em especial no que tangia aos aspectos tecnológicos [parte do meio ambiente], além de caracterizados por um padrão rígido e não flexível, ou seja, uma antítese ao que se tem por turismo na atualidade.

Não caracterizados os postulados estudados por grandes inovações, mas por pequenas contribuições quando comparados à proposta anterior, foi fácil perceber que o avanço dos estudos sistêmicos para o turismo apenas existiu, graças à somatória de todas as suas produções. Uma serviu de alicerce para a outra, como se fosse um “degrau de escada”. Para cada proposta, uma nova contribuição, um pequeno avanço.

Ao tomar em considerações todas as produções analisadas, foram evidenciados aspectos comuns e aspectos distintos.

De um lado, foi visível perceber que as propostas de análise sistêmica da atividade turística visavam implementar ações de planejamento eficientes e eficazes, condição não necessariamente idealizada nesse estudo, que apenas utilizou-se da Teoria Geral dos Sistemas como um método viável de análise do turismo.

De outro lado, porém, evidenciaram-se propostas que apenas propunham modelos de análise sistêmica, sem qualquer demonstração da aplicabilidade, revestidos de discussão meramente teórica. Houve as propostas que apresentaram modelos sistêmicos macro, da mesma maneira que outras apresentaram modelos dentro da perspectiva micro.

A grande contribuição do estudo, porém, foi perceber da necessidade de algum tipo de produção que demonstrasse, a seu leitor, tanto o modelo quanto sua aplicabilidade, o que não foi localizado no levantamento do “Estado da Arte”.

Os materiais estudados ou apresentavam propostas de modelo sem sua aplicabilidade ou desenvolviam análises sistêmica de realidades, sem a demonstração de sua modelagem sistêmica.

Este talvez tenha sido o maior incentivo para a construção do presente trabalho de tese: estudar a teoria; adequá-la à realidade; propor um modelo sistêmico de análise e aplicá-lo em um destino turístico nacional, o que foi feito junto a um destino turístico de forte apelo às condições naturais.

Foi estudando a realidade do destino escolhido que se concluiu, da mesma maneira, que não havia possibilidade de indissociar a relação turismo e meio ambiente nos processos de análise sistêmica, já que o sistemismo, no turismo, considera a complexidade das inúmeras relações existentes entre os elementos componentes da atividade e o meio ambiente: natureza, patrimônio-cultural, aspectos econômicos, tecnologia e sociedade. Tratam-se daqueles primeiros elementos apropriados e que servem de base para o desenvolvimento e a construção do sistema [sobreposição de suas camadas].

Considerando que inevitavelmente a atividade turística gera impactos, conclui-se que as questões de ordem ambientam dizem respeito tanto àquelas comunidades das localidades receptoras, como daqueles que, por razões distintas, buscam uma prática turística positiva.

Daí a necessidade de refletir a prática sustentada da atividade, no intento de propiciar ciclos contínuos, com entrada (*input*), produção, saída (*output*) e retroalimentação equilibrados. Trata-se do objetivo de qualquer sistema: funcionamento continuado e equilibrado.

Se o que se ensaja é uma prática sustentada da atividade, importante se faz a utilização de meios capazes de propiciar uma análise totalitária das realidades turísticas. A Teoria Geral

dos Sistemas, por meio do Sistema Flexível do Turismo corresponde a uma das ferramentas que possibilitam o atingimento de referido fim, ao mesmo tempo que considera as diversas variáveis da atividade em seu âmbito flexível.

Por essa razão é que se considera o trabalho de tese desenvolvido, relevante. Não apenas por ter cumprido com o atendimento a seus objetivos e pressupostos de pesquisa, trazendo inovação e contribuição científica, mas, da mesma maneira, por servir de meio para o andamento de outros estudos.

REFERÊNCIAS

- ACERENZA, M.A. **Administração do Turismo**. Bauru: Universidade do Sagrado Coração, 1994.
- _____. **Administración del Turismo**. Mexico: Trillas, 1986.
- ALMEIDA, N.P. **Atuação dos Operadores de Turismo no Processo de Turistificação de Bonito-MS**. 202 f. Tese (Doutorado em Geografia). Universidade Estadual Paulista-UNESP. Rio Claro-SP, 2010.
- ARRUDA, D. O. **Coordenação e estruturas de governança entre agências de turismo e atrativos turísticos em Bonito/MS**. 2013. 125 fl. Dissertação (mestrado)- Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2013.
- ARRUDA, D.O.; OLIVEIRA, G.M.; MARIANI, M.A.P. Competitividade do Sistema Produtivo do Turismo em Bonito, MS, a partir de uma visão baseada em recursos. **Revista Interações**. V.15, n.2. Campo Grande, 2014
- AVENA, B.M. **Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar**. São Paulo: Roca, 2006.
- BANDUCCI JUNIOR, A.; BARRETO, M. **Turismo e identidade local: uma visão antropológica – campinas**: Papirus, 2001. – (coleção turismo).
- BANDUCCI JUNIOR, A. MORETTI, E.C. **Qual Paraíso?: turismo e ambiente em Bonito e no Pananal**. Campo Grande: Chronos Editor UFMS, 2001.
- BARBOSA, J.O. **Representação dos Fixos e Fluxos no Circuito Superior e Circuito Inferior na Economia Brasileira**. In: VII Congresso Brasileiro de Geógrafos, Vitória-ES, 2014.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 1971.
- BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 13 ed. rev. e atual. São Paulo: Papirus, 1995.
- BEHR, M.F. V. **Serra da Bodoquena: história, cultura, natureza**. Campo Grande: Free, 2001.
- BEJARANO MARTINEZ, E. S. **Una geografía del turismo**. Para la comprensión de la territorialización turística. In: *12 Encuentro de geógrafos de América Latina*. Montevideo, 2009.
- BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 2006.
- _____. **Sistema de Turismo: construção de um modelo teórico- referencial para aplicação na pesquisa em turismo**. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação), Universidade de São Paulo-USP, 1988.

BERTALANFFY, L.W; **Teoria Geral dos Sistemas**. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

BEZERRA, E.D.; LUFT, M.C.M.S.; DACORSO, L.R. **El turismo en la sociedad de la información: un abordaje conceptual sobre el "pos-turismo"**. *Estudios y Perspectivas*. vol.21 n.5, sep./oct. 2012.

BOULLÓN, R.C. **Planificación Del Espacio Turístico**. 3 ed. México: Trillas, 1997.
_____. BOULLÓN, R.C. **Planificación Del Espacio Turístico**. México: Trillas, 1985

BRUHNS, H.T. **A Busca pela Natureza: turismo e aventura**. Barueri, SP: Manole, 2009.

BUCK, R.C. **Towards a Synthesis in Tourism Theory**. *Annals of Tourism Research*. v.1, p. 110-111, 1978.

BUKART, A.J.; MEDLIK, S. **Tourism: past, present and future**. London: Heinemann, 1974.

BUTLER, R.W. **Tourism, Environment, and Sustainable Development**. *Environmental Conservation*, 18, 1991.

CACHO, A.N.B.; AZEVEDO, F.F. **O Turismo no contexto da sociedade informacional**. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*.v.4, n.2, p.31-48, ago.2010.

CAMUS, S.; HIKKEROVA, L. SAHUT, J.M. **Systemic Analysis and Model os Sustainable Tourism**. *International Journal of Business*, 17 (4), 2012.

CANDIA, C.I. **A construção de um indicador de qualidade de água para gestão de bacia hidrográfica usando análise fatorial**. 100 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias Ambientais). Universidade Federal de Mato Grosso do Sul-UFMS, Campo Grande-MS, 2007.

CAPRA, F. **Ponto de Mutação**. São Paulo: Cultrix, 1982.

_____. **A Teia da Vida**. São Paulo: Cultrix, 1995.

_____. **A Teia da Vida**. São Paulo: Cultrix, 1996.

_____. **Conexões Ocultas: ciência para uma vida sustentável**. São Paulo: Cultrix, 2002.

CASTRO, C.A.P. **Sociologia Aplicada ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2002.

CRUZ, C.A.R. de. **Planejamento governamental do turismo: convergências e contradições na produção do espaço**. En publicación: América Latina: cidade, campo e turismo. Amalia Inés Geraiges de Lemos, Mónica Arroyo, María Laura Silveira. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, San Pablo. Diciembre 2006.

CERDOURA. B. K. et al. **Conhecendo o Mundo de Bonito/MS através do Olhar de seus Habitantes: paisagens, lugares e a valorização da experiência**. IV Encontro Nacional da Anppas Brasília – DF, 2008.

CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO-COMTUR. Disponível em: <<http://www.bonito-ms.com.br/index.php?p=home&&cat=9&&id=1>>. Acesso em 15 apr 2013.

CHRISTOFOLETTI, A. **Análise dos Sistemas em Geografia**. São Paulo: HUCITEC, 1977.

_____. **Modelagens de Sistemas Ambientais**. São Paulo: Blucher, 1999.

CRESWELL, J.K. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUERVO, R. **Estudios y Desarrollo de las Zonas Turísticas**. Cuadernos Técnicos de Turismo. Instituto Mexicano de Ivestigaciones Turisticas. México, 1967.

_____. **Tourism as a Medium of Human Communication**. Departamento de Turismo do Governo Mexicano. México, 1967.

DECHANDT, S.G. **Ecoturismo e seu Desenvolvimento: um estudo de caso comparado entre Chapada Diamantina-BA e Bonito-MS**. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal da Bahia-UFBA, Salvador-BA, 2007.

DE LA TORRE, O. P. **El turismo, fenómeno social**. Ciudad de México: México, Fondo de Cultura Económica, 1992.

DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIAS, R. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

DREDGE, D. **Destination Place Planning and Design**. *Annals of Tourism Research*.v.16, n.4, 772-791, 1999.

FACHIN, O. **Fundamentos da Metodologia**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FENNELL, D. **Ecoturismo**. São Paulo: Contexto, 2002.

FERNANDES, B.M. **Os campos da pesquisa em Educação do Campo: espaço e território como categorias essenciais**. I Encontro Nacional de Pesquisa em Educação do Campo. Brasília, 2005.

FERRETI, E.R. **Turismo e meio ambiente**- São Paulo: Roca, 2002.

FITZGERALD, Y. Jr. **Cleaner technologies for sustainable tourism: Caribbean case studies**. *Journal of Cleaner Production*. 13 (2004) , p. 117-134.

FRANCO, M.L.P.B. **Análise de Conteúdo**. Brasília: Liber Livro, 2011.

FRATA, A.M.; MICHELS, I.L.; MARIANI, M.A.P.; CAMPELO, E.H.R.; ARAÚJO, G.C. **O ciclo de vida do destino turístico de Bonito, Mato Grosso do Sul**. In: XLV Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 22 a 25 julho, Universidade Estadual de Londrina, 2007.

GETZ, D. **Models in Tourism Planning:** towards integration of theory and practice. In: *Tourism Management*. March, 1986.

_____. **The Tourism System:** an introductory text. *Annals of Tourism Research*, p.143-146, 1986.

GOELDNER, C.R. RITCHIE, J. R. B. MC'INTOSH. R. W. **Turismo Princípios, Práticas e Filosofias**. 8. ed. Bookman, 2002.

GRATÃO, L.H.B. **Á água no fluxo do turismo** – do elemento essencial ao destino do turista... Convite ao lazer, prazer, ócio, hierofania, sonhos e imaginação! In SEABRA, G. (org.). *Turismo de Base Local: Identidade Cultural e Desenvolvimento Regional*, João Pessoa: ed. Universitária/UFPB, 2007.

HALL, C.M.; PAGE, S. **The contributions of Neil Leiper to Tourism Studies**. In: *Current Issues in Tourism*. v.13. n.4, jul, 2010.

HALL, C.M. **Planejamento Turístico:** políticas, processos e relacionamentos. São Paulo: Contexto, 2001.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades@**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>. Acesso em: 10 apr 2016.

INSKEEP, B. **Tourism Planning:** an integrated and sustainable development approach. New York: Van Nostrand Reinhold, 1991.

JACOBI, P. **Educação Ambiental, cidadania e sustentabilidade**. *Cadernos de Pesquisa*.n.118, p.189-205, mar.2003.

JIMENEZ MARTINEZ, A. J. **Una aproximación sistémica al turismo:** implicaciones para la multi y la transdisciplinariedad. (S/d). Disponível em: <http://http://www.sectur.gob.mx/Congreso_de_Investigacion/ponencias/Alfonso%20Jimenez.pdf>. Acesso em 10 jun. 2016.

KATO,D.S.; KAWASAKI, C.S.; CARVALHO, L.M. **Os significados do conceito de ecossistema para a compreensão do discurso ambiental:** análises de livros didáticos do ensino superior de Ecologia. In: X Encontro Nacional de Pesquisa em Educação em Ciências – X ENPEC Águas de Lindóia, SP –24 a 27 de Novembro de 2015

KINKER, S. **Ecoturismo e Conservação da Natureza em Parques Nacionais**. Campinas: Papirus, 2002.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo:** para uma nova compreensão do lazer e das viagens. 3 ed. São Paulo: Aleph, 2003.

LAFARGUE, P. **O direito a preguiça**. Tradução Teixeira Coelho. São Paulo: UNESP, 2000.

LAGO, R.; CANCELLER, E.L.P.L. **Agência de Viagens:** desafios de um mercado em reestruturação. *Turismo - Visão e Ação*. vol. 7, n.3 p. 495 - 502 set. /dez. 2005.

LAYRARGUES, P. **Educação para a Gestão Ambiental:** a cidadania no enfrentamento político dos conflitos socioambientais. 1998.

LEIPER, N. **The Framework of Tourism:** Towards a Definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry. In: *Annals of Tourism research*. Oct/Dec, 79.

LIMA, R.M.M. **A Construção Social-Histórica do Turismo como Prática Moderna.** In: *Turismo: estudos & práticas (RTEP/UERN)*. Mossoró/RN. vol.2.n.2, jul/dez.2013.

LOBO, H. A. S.; MORETTI, E. C. **Ecoturismo:** as práticas da natureza e a natureza das práticas em Bonito, MS. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. v. 2, n. 1, p. 43-71, mar. 2008.

LÓPEZ PALOMEQUE, F. **Política turística y territorio en el escenario de cambio turístico.** Boletín de la A.G.E, 28, p. 23-38. España, 1999.

MACHADO, A. **Ecoturismo:** Um produto viável: a experiência do Rio Grande do Sul. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2005.

MACHADO, D.F.C; GOSLIN, M. **A Teoria Geral dos Sistemas na ótica do Turismo:** uma revisão dos modelos de sistemas turísticos. In: VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 10 e 11 de setembro de 2009 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP.

MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2006.

MARIANI, M. A. P. **Turismo e meio ambiente no paraíso das águas. Campo Grande:** UCDB, 2003.

MARIANI, M.A.P. **Geografia e Turismo no Paraíso das Águas:** o caso de Bonito. 265 f. Tese (Doutorado em Geografia), Universidade de São Paulo-USP, 2001.

MARIANI, M.A.P, SORIO, A., PALHARES, C. Carne Ovina, Turismo e Gastronomia: a culinária de origem sul-matogrossense pantaneira, Sírio-libanesa, gaúcha e nordestina. Passo Fundo-rs: Méritos, 2008.

MARIN, A. **Tecnologia da Informação nas Agências de Viagem Em busca da produtividade e do valor agregado.** São Paulo: Aleph, 2004.

MARX, Karl. **O Capital:** Crítica da economia política. Livro Primeiro: o processo de produção do capital. 5.ed. Tradução de Reginaldo Sant'ana. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1980.

MATTOS, A. B. **A Territorialidade do turismo na cidade de Guia Lopes da Laguna-MS:** o caso da avenida Santa Terezinha. 2009. Dissertação (Mestrado em Geografia). 120 fls. Programa de Pós Graduação em Geografia. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Aquidauana-MS, 2009.

MAYA, P.V.R. **Trabalho e Tempo Livre**: uma abordagem crítica. In JACQUES, MGC. *ET. AL. org. Relações Sociais e ética* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. P.31-47.

MINISTÉRIO DO TURISMO-MTur; SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS-SEBRAE; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS-FGV. **Índice de Competitividade do Turismo Nacional**: Bonito-MS, 2015.

MOLINA, S. **O Pós-Turismo**. Tradução Roberto Sperling. São Paulo: Aleph, 2004.

MOREIRA, M.A.N. **Turismo e Interpretação das Fazendas, Caminhos e Aglomerados Rurais**: roteiros de Alto Rio Doce-MG.Universidade Federal de Minas Gerais-UFMS. Belo Horizonte, 2010 (Dissertação de Mestrado).

MOWFORTH, M.; MUNT, I. **Tourism and Sustainability**: development and new Tourism in the third World. New York: Routledge, 2003.

NASCIMENTO, H.H.O.; SILVA, V.P. **Turismo Pós-Moderno**: dilemas e perspectivas para uma gestão sustentável. *Holos*, ano 25, vol.03, p.103-116, 2009.

NEIMAN, Z. e RABINOVICI, A. (*et al*). **Turismo e Meio Ambiente no Brasil**. Barueri, SP: Manole, 2010.

O'CONNOR, P. **Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ODUM, E.P. *Ecologia*. Rio de Janeiro: Ed. Guanabara. 1988.

OLIVEIRA, J.P.; PORTELA, L.O. V. **A cidade como um Sistema**: reflexões sobre a Teoria Geral de Sistemas aplicada à análise urbana. *Revista Perspectivas Contemporâneas*. Campo Mourão, v.1, n.2, p.164-182, 2006.

OLIVEIRA, L.D.; PINHEIRO, L.E.L.; MICHELS, I.L.; BRUM, E. **A Organização da Atividade Turística em Corumbá, sob o enfoque dos conceitos de Cadeia Produtiva e Arranjo Produtivo local**. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. v.06, n.03, España, 2008.

OMT- Organização Mundial do Turismo. **Panorama OMT del Turismo mundial**. Edición 2014. Disponível em:<[http:// www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875](http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875)>. Acesso em 12 de fevereiro de 2016.

PACHECO FIORILLO, C. A. **Curso de Direito Ambiental Brasileiro**. 4 ed, São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

PACHECO JUNIOR, W, PEREIRA V.L.D.V., PEREIRA FILHO H.P.V. **Pesquisa científica sem tropeços**: abordagem sistêmica. São Paulo (SP): Atlas; 2007

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do Turismo: teoria e epistemologia**. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2011.

PEDRINI, A. (*et al*). **Educação Ambiental**: reflexões e práticas contemporâneas. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

PIRES, E.W.; DIAS, R. **Aplicações do modelo de ciclo de vida da destinação ao caso de Monte Verde, sul de Minas Gerais, Brasil**. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo. v.4. n.2. Rio de Janeiro, 2009.

PIRES, P. **Dimensões do Ecoturismo**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2002.

PORTAL Bonito. Disponível em: <<http://www.portalbonito.com.br/colunistas/ana-cristina-trevelin/53/bonito-o-conselho-municipal-de-turismo>>. Acesso em: 14 jul, 2013.

REBOLLO, J.F.V. **La Dimensión Ambiental de la Planificación Turística**: una nueva cultura para el consumo turístico. Papers de Turismo. 10, 1992.

_____. **El modelo Turístico del Mediterráneo Español**: agotamiento y estrategias de reestructuración. Papers de Turismo. 14-15, 1994.

REBOLLO, J.F.; LÓPEZ PALOMEQUE, F.; MARCHENA, M.J.; ANTON CLAVÉ, A. **Análise territorial do turismo e planeamento de destinos turísticos**. Valencia: Tirant lo Blanch, 2011.

RICHARDSON, R.J.; PERES, J.A.S. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIZZO, M.R. **Encontros e desencontros do turismo com a sustentabilidade**: um estudo do Município de Bonito. 2010. 511f. Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho”, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Geografia, Universidade Federal Paulista, 2010.

RODRIGUES, A.B. **Turismo e Geografia**: reflexões teóricas e enfoques regionais. 2 ed. São Paulo: Editora Hucitec, 1999.

ROQUE, A. M; VIVIAN, M. **O Turismo no Espaço Rural**: uma estratégia para a nova gestão rural. Revista Organizações Rurais e Agroindustriais. V.1, n.1, p.6-64. Universidade Federal de Lavras, 1999

RUSCHMANN, D.V. de. M. **Turismo e Planejamento Sustentável**: a proteção do meio ambiente. 7 ed. Campinas: Papirus, 2003.

SANTOS, G.E.O. (2007). **Modelos Teóricos Aplicados ao Turismo**. Estudios y Perspectivas en Turismo, v.16, p. 96-110, 2007.

SANTOS, M. **Metamorfose do Espaço Habitado**. 6 ed. São Paulo: Edusp, 2014.

_____. **Técnica, espaço, tempo**: globalização e meio técnico-científico-informacional. 5 ed. São Paulo: Edusp, 2008.

_____. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção.** São Paulo: Hucitec, 1996.

_____. **Espaço e Método.** São Paulo: Nobel, 1985.

SEPROTUR/MS. (2012) **Avaliação ambiental estratégica do PRODETUR Nacional no Estado de Mato Grosso do Sul – Diagnóstico – Produto 2.** Campo Grande/MS: SEPROTUR - MS/MTUR, 276 p., 2012

SEPROTUR/MS. **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDITS) – Serra da Bodoquena.** Campo Grande/MS: SEPROTUR - MS/MTUR, 2011. 497p., 2011

SESSA, A. **La scienza dei sistema per i piani regionali di sviluppo turistico.** In: Sessa, A. (ed) *La scienza dei sistemi per lo sviluppo del turismo.* p. 53-107. Roma: Agnesotti, (1985).

_____. **The Sicence of Systems for Tourism Development.** *Annals of Tourism Research.* v.15, p.219-235, 1988.

SILVA, P.V. **Importância da Água para a percepção turística na Bacia do Rio Formoso em Bonito-MS.** 258 f. Tese (Mestrado em Geografia) Universidade Estadual Paulista-UNESP. Presidente Prudente-SP, 2015.

SILVA, C.A. **Análise sistêmica, turismo de natureza e planejamento ambiental de Brotas: proposta metodológica.** Tese de Doutorado, Universidade de Campinas: Campinas, 2006.

SILVA, W.G. **Breves Considerações a Respeito da Teoria do Desenvolvimento Sustentável.** *Revista de Geografia.* Dourados, V.1, n.19, p.35-41, 2004.

SPANHOL, C.P.; PEDROSO, E.A.; ARAUJO, E.G.; VELASQUEZ, G.G. **Stakeholders, ecotourism and sustainable development: The case of Bonito, Mato Grosso do Sul state, Brasil.** *Tourism and Hospitality International Journal.* v.2, p. 133-149, March, 2014

SPANHOL. C. P., PEDROSO, E.A.; ARAUJO, E.G.; **Stakeholders, Ecoturismo e Desenvolvimento Sustentável: o caso do município de Bonito, Mato Grosso do Sul, Brasil.** In: XIV ENGEMA. 26,27 e 28 de Setembro. São Paulo: USP, 2012.

TOMELIN, C. **Mercado de Agências de Viagens e Turismo: Como competir diante das novas tecnologias.** São Paulo: Aleph, 2001.

TRICART, J. **Ecodinâmica.** Rio de Janeiro: IBGE/SUPREN, 1976.

TRIGO, L.G.G. **A Sociedade Pós-Industrial e o profissional do turismo.** Campinas: Papirus, 1998.

VARGAS, I.A. **Ecoturismo e desenvolvimento sustentável em Bonito-MS: elementos da análise para uma educação ambiental.** 1998. 181fl. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal de Mato Grosso do Sul-UFMS, Campo Grande.

VASCONCELOS, D.A.L.; BEZERRA, E.J.G. **Reflexões sobre modernidade, turismo e campo social no estado de Alagoas, Brasil.** *Revista Iberoamericana de Turismo.* Penedo, vol. 2, n. 2, p. 146-158, 2012.

VÁZQUEZ AMÍREZ, D.R.; OSÓRIOS GARCIA, M; ARELLANO HERNANDES, A.; TORRES NAFARRATE, J. El turismo desde el pensamiento sistémico. **Investigaciones Turísticas**, n.5, enero-junio, 2013.

VIEIRA, J. F. L. **Voucher Único**: um modelo de gestão da atividade turística de Bonito-MS. 2003. 97f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Local) – Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Local, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2003.

VICENTE, L. E.; PEREZ FILHO, A. **Abordagem Sistêmica e Geografia**. Revista Geografia, v. 28, n. 03, P. 323-344, 2003.

WAHAB, S. **Tourism Management**. London: Tourism International Press, 1975.

WALSHAM, G. **Interpreting information systems in organizations**. Chichester, John Wiley and Sons, 1993.

WILLIAMS, S. **Tourism Geography**. London: Routledge, 1998.

YEOMAN, I.; BRASS, D.; McMAHON-BETTIE, U. **Current issue in Tourism**: the authentic tourist. *Tourism Management*, 28, p.1128-1138, 2007.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZHONG, L; DENG, J.; SONG, Z.; DING, P. **Research on environmental impacts of tourism in China**: progress and prospect. *Journal of Environmental Management*. 2011. Published by Elsevier Ltd. doi:10.1016/j.jenvman.2011.07.011.

ZYLBERSZTAJN, D. Estruturas de governança e coordenação do agribusiness: uma aplicação da nova economia das instituições. Tese (Livre-Docência). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP). São Paulo/SP: FEA/USP, 1995. 237p.

APÊNDICES

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Gestor de atrativo Turístico

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com seu atrativo?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que é atualmente faz parte do andamento da atividade?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Histórico da propriedade,
- Processo de Turistificação,
- Histórico Recursos Humanos,
- Rotina de Operação,
- Algum tipo de Licenciamento,
- Monitoramento Ambiental,
- Considera o destino sustentável? O que sua empresa faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Funcionário de Atrativo Turístico

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o atrativo que trabalha?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento da atividade?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Como enxerga o processo de turistificação no atrativo que trabalha?
- Como se dá a formação profissional do funcionário no atrativo e a relação com o meio ambiente e turismo?
- Sabe dizer se houve modificação do tipo de trabalho na propriedade a partir do surgimento da atividade turística? Exemplo?
- Alguma mudança na rotina do trabalho a partir do surgimento da atividade turística?
- Considera o destino sustentável? O que faz para contribuir?
- Algo mais que queira comentar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Guia de Atrativo Turístico

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o atrativo que trabalha?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento da atividade?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Como enxerga o processo de turistificação no atrativo que trabalha?
- Como se dá a formação profissional do funcionário no atrativo e a relação com o meio ambiente e turismo?
- Sabe dizer se houve modificação do tipo de trabalho na propriedade a partir do surgimento da atividade turística? Exemplo?
- Alguma mudança na rotina do trabalho a partir do surgimento da atividade turística?
- Considera o destino sustentável? O que faz para contribuir?
- Algo mais que queira comentar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Empresário Agenciamento de Viagens

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que, ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam diretamente com o cotidiano da agência de turismo?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento da atividade do agenciamento?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Como consultor de viagem, quais elementos que fazem com que o turista opte por visitar os atrativos dos inúmeros segmentos existentes (gruta, balneário, aventura, trilha com cachoeira, flutuação, Mergulho e Camping)?
- O interesse da visita, a seu ver, ocorre pelas questões ambientais (natureza, cultura, geografia) ou pela estrutura divulgada dos atrativos?
- Considera o destino sustentável? O que sua empresa faz para contribuir?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Turista

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam diretamente com turista?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Considera o destino sustentável? O que faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Residente

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam/influenciam com a vida do residente do município?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente exerce grande influência na vida do residente (que deve ser considerado)?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Considera o destino sustentável? O que faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Empresário Hotelaria local

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o setor da hotelaria?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento da atividade hoteleira?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel da Hotelaria nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que seu empreendimento faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Empresário Alimentação e Bebidas

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o setor do ramo de Alimentação e Bebidas?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento do ramo de Alimentação e Bebidas?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel do Setor de Alimentação e Bebidas nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Empresário Ramo de Transporte

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o setor de transporte?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do andamento do setor de transporte?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel do Setor de Transporte nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que sua empresa faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Empresário Comércio Local

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o setor do Comércio Local?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente faz parte do funcionamento do Comércio Local?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel do Comércio nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que seu comércio faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Representante Órgão Regulador

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o desenvolvimento das atividades de seu órgão regulador?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente se relaciona diretamente com o desenvolvimento das atividades de seu órgão regulador?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Existe algum tipo de desenvolvimento de estudo/pesquisa por parte deste órgão relacionado ao Turismo e Meio Ambiente? Qual?
- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel deste órgão nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que o órgão que representa faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Representante ONG local

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o desenvolvimento das atividades de sua ONG?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente se relaciona diretamente com o desenvolvimento das atividades de sua ONG?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Existe algum tipo de desenvolvimento de estudo/pesquisa por parte deste órgão relacionado ao Turismo e Meio Ambiente? Qual?
- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel desta ONG nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que a ONG que representa faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?

Roteiro de Entrevista Semi Estruturada para fins de coleta de dados da Tese “ A complexidade da Relação Turismo e Meio Ambiente sob a ótica Sistêmica”, Programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria, curso de Doutorado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí-UNIVALI

Ator envolvido: Representante Associações

Núcleo Comum:

- Considerando o Turismo um sistema composto por inúmeros elementos que ao se unirem geram a experiência turística, quais são os elementos existentes em Bonito, capazes de gerarem referida experiência?
- Em ordem de importância, como organizaria esses elementos do mais importante para o menos importante?
- Dentre os elementos pontuados, quais deles são aqueles que se relacionam com o desenvolvimento das atividades de sua ONG?
- Algum elemento que não existia há algum tempo e que atualmente se relaciona diretamente com o desenvolvimento das atividades de sua ONG?
- Sabendo-se que a atividade turística precisa apropriar-se do meio ambiente para existir, como vê esse processo de apropriação no destino?

Núcleo Específico:

- Existe algum tipo de desenvolvimento de estudo/pesquisa por parte deste órgão relacionado ao Turismo e Meio Ambiente? Qual?
- Qual sua compreensão sobre a relação da atividade Turismo e Meio Ambiente (considerando meio ambiente não apenas a natureza, mas os aspectos culturais, geoespaciais etc).
- Qual o papel desta Associação nesse processo?
- Considera o destino sustentável? O que a Associação que representa faz para contribuir?
- Algo mais que queira mencionar?